

# **Ervaringen van cliënten met de Hulp bij het Huishouden**

**Kernresultaten van de pilot CQ-index Hulp bij het Huishouden**

**Stichting ZorgSaam Thuis Zeeuws-Vlaanderen**

J.M. Peeters

L.S. van der Hoek



<http://www.nivel.nl>

[nivel@nivel.nl](mailto:nivel@nivel.nl)

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2009 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inhoud

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 Inleiding</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1 CQ-index Hulp bij het Huishouden                               | 5         |
| 1.2 Onderzoeksmethode  | 6         |
| 1.3 Opbouw van het rapport   | 6         |
| <b>2 Beschrijving van de steekproef</b>                            | <b>7</b>  |
| 2.1 Respons  | 7         |
| 2.2 Achtergrondkenmerken respondenten                              | 8         |
| <b>3 Ervaringen van cliënten met de hulp bij het huishouden</b>    | <b>11</b> |
| 3.1 Ervaringen van de cliënten met de hulp bij het huishouden      | 11        |
| 3.2 Wachtijd vóór de start hulp bij het huishouden                 | 11        |
| 3.3 Afspraken over de hulp bij het huishouden en communicatie      | 12        |
| 3.4 Bejegening en privacy, betrouwbaarheid en deskundigheid        | 12        |
| 3.5 Effectiviteit van de hulp bij het huishouden                   | 13        |
| 3.6 Beoordeling van cliënten over de hulp bij het huishouden       | 13        |
| <b>4 Verschillen in ervaringen tussen de thuiszorgorganisaties</b> | <b>15</b> |
| 4.1 Indeling van de thuiszorgorganisaties in drie groepen          | 15        |
| 4.2 Sterrentabel   | 16        |
| <b>5 Verbeterpunten voor uw organisatie</b>                        | <b>17</b> |
| <b>Bijlagen:</b>   |           |
| Bijlage 1 Achterliggende items bij een aantal aspecten             | 19        |
| Bijlage 2 Overzicht van alle verbeterscores                        | 29        |



# 1 Inleiding

In 2008 en 2009 heeft het NIVEL een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de Hulp bij het Huishouden. Dit onderzoek is uitgevoerd op initiatief en met subsidie van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Uw thuiszorgorganisatie is één van de 22 organisaties die hebben deelgenomen aan een pilot om een vragenlijst uit te testen: de CQ-index Hulp bij het Huishouden. De vragenlijst is dus nog in ontwikkeling. Deze spiegelrapportage bevat de resultaten gebaseerd op de antwoorden van uw cliënten. Een belangrijke opmerking is dat het een pilot betreft en het hier ging om vrijwillige deelname van thuiszorgorganisaties die mogelijk enthousiast bezig zijn met de kwaliteit van de diensten die zij bieden.

## 1.1 CQ-index Hulp bij het Huishouden

Aanleiding voor dit onderzoek is de roep om meer transparantie in de zorg. Hiervoor is het nodig dat er instrumenten ontwikkeld worden waarmee de kwaliteit van de zorg i.c. de hulp bij het huishouden, vanuit het perspectief van cliënten op een objectieve manier gemeten kan worden. Aanbieders kunnen met elkaar worden vergeleken en, indien nodig, kunnen verbetertrajecten ingezet worden.

Om de kwaliteit van de hulp bij het huishouden te kunnen toetsen is een Kwaliteitsdocument voor de Verantwoorde Hulp bij het Huishouden opgesteld (augustus 2008; [www.minvws.nl](http://www.minvws.nl)) door de branche-, cliënten- en beroepsorganisaties (ActiZ, BTN, LOC en Sting) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), in afstemming met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en onder regie van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). In dit kwaliteitsdocument is een aantal kwaliteitseisen en indicatoren geformuleerd waaraan de hulp bij het huishouden dient te voldoen.

Met de CQ-index Hulp bij het Huishouden wordt de kwaliteit van de Hulp bij het Huishouden vanuit het perspectief van cliënten gemeten. Het primaire doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de toepasbaarheid en de psychometrische eigenschappen, en waar mogelijk, van het discriminerend vermogen van de nieuw te ontwikkelen CQ-index vragenlijst. Op basis van de resultaten van deze pilot is de vragenlijst aangepast.

## 1.2 Onderzoeksmethode

De kwaliteitseisen en indicatoren waaraan de Hulp bij het Huishouden dient te voldoen zijn verder geoperationaliseerd in een vragenlijst: een CQ-index Hulp bij het Huishouden. Deze vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL. De onderzoeksmethode is de zogenaamde CAPS-methodiek<sup>1</sup>. In het buitenland is veel ervaring opgedaan met deze methodiek. De CQ-index is een gestandaardiseerde methodiek voor klantervaringsonderzoek in de zorg, en bevat zowel gestandaardiseerde vragenlijsten en protocollen voor het uitvoeren van een meting met de vragenlijsten. Het Ministerie van VWS heeft de CQ-index systematiek aangewezen als de standaard voor het meten van de klantervaringen in de zorg.

Als onderdeel van de pilot van het NIVEL-onderzoek is aan uw thuiszorgorganisatie gevraagd om een steekproef van 180 cliënten te trekken die hulp bij het huishouden ontvangen. De vragenlijst is gericht op thuiswonende cliënten van 18 jaar en ouder, die gedurende een periode van minimaal zes maanden hulp bij het huishouden ontvangen van de thuiszorgorganisatie. Aan deze 180 cliënten is de zogenaamde *Ervaringenlijst Hulp bij het Huishouden* gestuurd; 30 cliënten hebben ook een *Belangvragenlijst Hulp bij het huishouden* ontvangen. De belangvragenlijst vraagt naar het belang dat een cliënt hecht aan een bepaald aspect van de hulp bij het huishouden.

De cliënten ontvingen twee weken, nadat de vragenlijst is verstuurd, een bedankbrief; degenen die nog niet gereageerd hadden, ontvingen een herinnering. Zes weken na de eerste verzending is de vragenlijst opnieuw verstuurd aan de cliënten die op dat moment nog niet gereageerd hadden. De vragenlijsten zijn verwerkt en geanalyseerd door het NIVEL.

Indien u geïnteresseerd bent in de gebruikte methoden en de overige resultaten, dan verwijzen wij u graag naar het volledige rapport van het onderzoek, dat te downloaden is via de website van het NIVEL ([www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)).

## 1.3 Opbouw van het rapport

De resultaten van uw thuiszorgorganisatie zijn vergeleken met de resultaten van de andere organisaties die aan de pilot meededen, de zogenaamde spiegelinformatie. Dit biedt u een inzicht in de kwaliteit van de hulp bij het huishouden die uw thuiszorgorganisatie verleent in vergelijking met de overige thuiszorgorganisaties in het onderzoek.

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de steekproef en de respons. Hoofdstuk 3 beschrijft de ervaringen van uw cliënten met de Hulp bij het Huishouden. Hoofdstuk 4 toont de verschillen in kwaliteit tussen de deelnemende thuiszorgorganisaties. In hoofdstuk 5 zijn enkele suggesties voor verbetering van de kwaliteit van de hulp bij het huishouden door uw thuiszorgorganisatie opgenomen. In de bijlagen treft u de resultaten van elk item aan.

---

<sup>1</sup> CAHPS staat voor Consumer Assessment of Health Plan Surveys.

## 2 Beschrijving van de steekproef

### 2.1 Respons

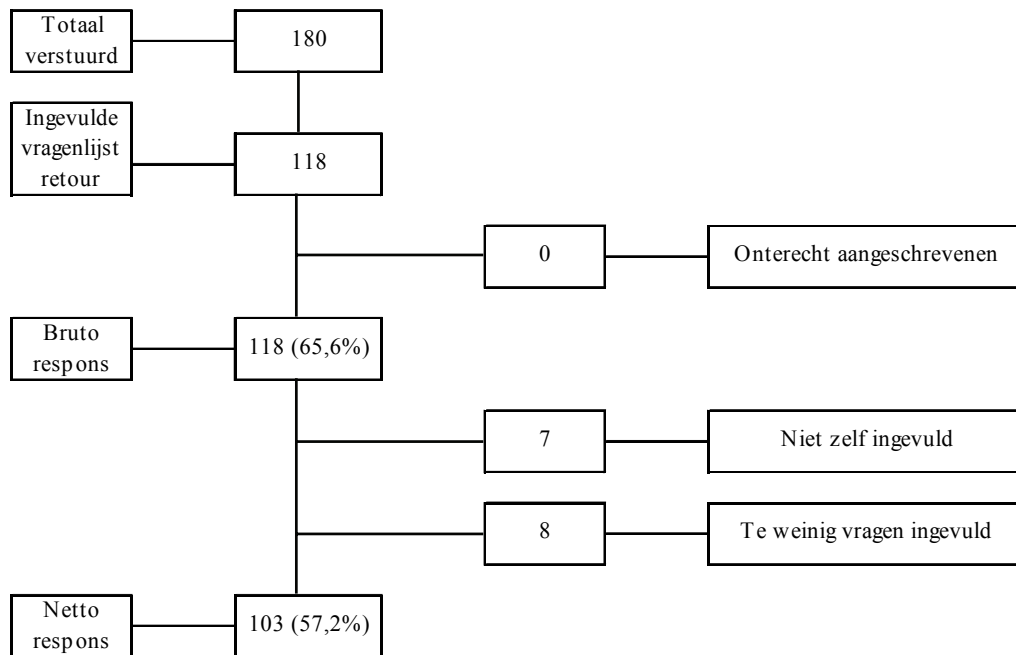
Aan de thuiszorgorganisaties is gevraagd 180 cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen te selecteren. Figuur 2.1 laat zien hoeveel van uw cliënten een vragenlijst hebben ontvangen en hoeveel cliënten de vragenlijst daadwerkelijk in hebben gevuld. In het handboek CQI meetinstrumenten is een aantal richtlijnen opgenomen die beschrijven hoe de gegevens geanalyseerd en gepresenteerd moeten worden. Wij hebben deze richtlijnen gebruikt om de volgende respondenten uit te sluiten van de analyse.

- 1 Respondenten die ten onrechte zijn aangeschreven (dit zijn respondenten die overleden zijn, waarvan de vragenlijst teruggestuurd is wegens ‘onbestelbaar retour’, respondenten die in de afgelopen 12 maanden geen Hulp bij het Huishouden ontvangen van uw organisatie, respondenten die een persoonsgebonden budget voor de Hulp bij het Huishouden ontvangen).
- 2 Respondenten die de vragenlijst door een ander hebben laten invullen én beantwoorden.
- 3 Respondenten die de vragenlijst niet volledig genoeg hebben ingevuld (minder dan de helft van de vragen beantwoord).

In totaal is de vragenlijst opgestuurd naar 4.025 cliënten. De bruto respons voor de hele steekproef was 70,2% en de netto respons was 59,8%. Dit betekent dat uiteindelijk 2.258 vragenlijsten meegenomen konden worden in de analyses.

In figuur 2.1 kunt u zien hoeveel van uw cliënten aan ieder criterium voldeden en daarom verwijderd werden voor de verdere analyses.

Figuur 2.1 Respons van uw cliënten

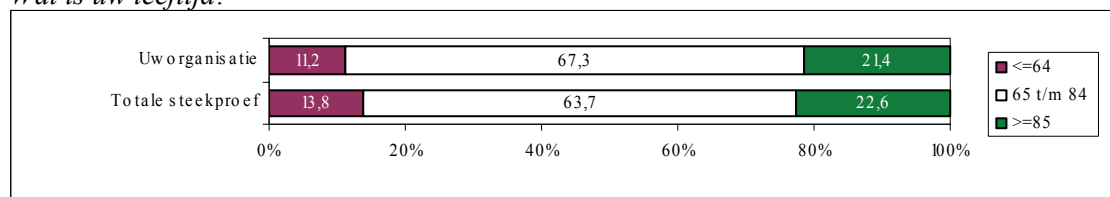


## 2.2 Achtergrondkenmerken respondenten

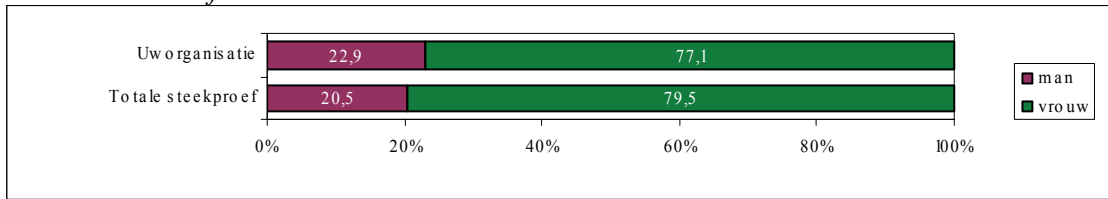
Deze paragraaf beschrijft enkele achtergrondkenmerken van uw cliënten die de vragenlijst invulden (netto steekproef). De achtergrondkenmerken van de respondenten van uw organisatie worden vergeleken met de achtergrondkenmerken van de respondenten van de hele steekproef.

Figuren 2.2 Respondenten naar leeftijd, geslacht, opleiding, woonsituatie en gezondheid

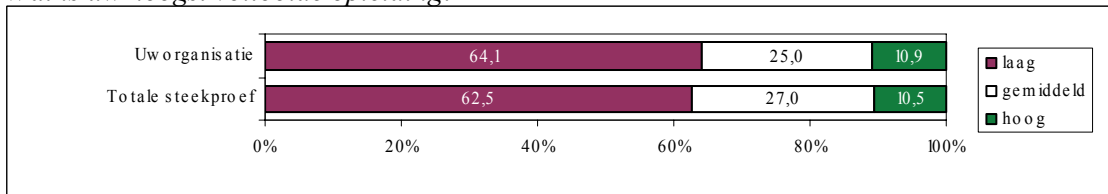
*Wat is uw leeftijd?*



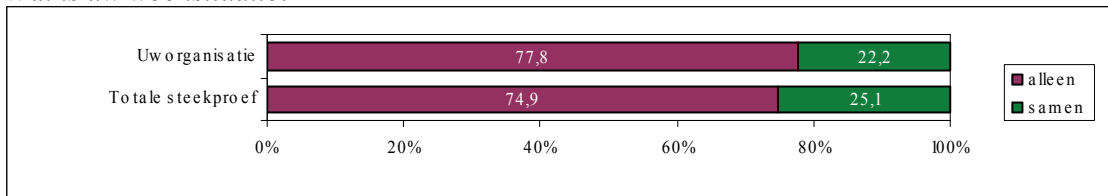
*Bent u een man of een vrouw?*



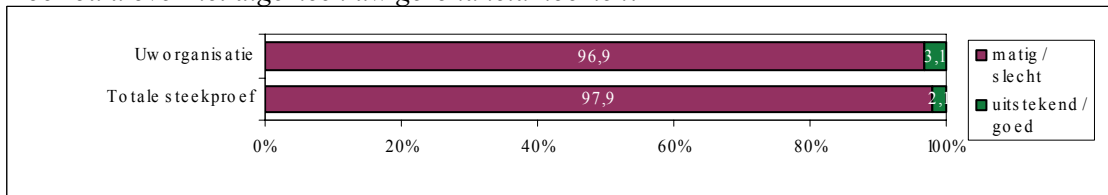
*Wat is uw hoogst voltooide opleiding?*



*Wat is uw woonsituatie?*



*Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?*





### 3 Ervaringen van cliënten met de hulp bij het huishouden

#### 3.1 Ervaringen van de cliënten met de hulp bij het huishouden

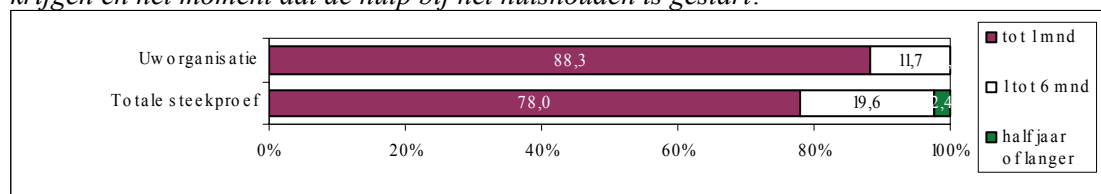
In deze paragraaf worden de ervaringen van de cliënten met de hulp van het huishouden van thuiszorgorganisaties weergegeven. Hierbij worden voor een aantal verschillende aspecten de feitelijke antwoorden van uw cliënten en van de hele steekproef weergegeven in een figuur (zie figuren 3.1). De minst positieve antwoorden (slechtere score op de vragenlijst) staan altijd aan de linkerkant en de meest positieve antwoorden (betere score op de vragenlijst) staan altijd aan de rechterkant. Door afrondingen tellen de percentages niet altijd op tot 100%. Sommige aspecten zijn gebaseerd op meerdere vragen. Deze aspecten zijn voorzien van een \*. De scores op de achterliggende vragen zijn te vinden in bijlage 1.

#### 3.2 Wachtijd vóór de start hulp bij het huishouden

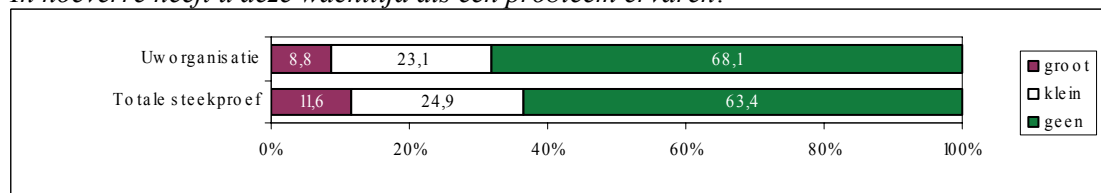
In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over wachtijd voordat de hulp bij het huishouden van start ging.

Figuur 3.1 Wachtijd vóór de start van de hulp bij het huishouden

*Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart?*



*In hoeverre heeft u deze wachtijd als een probleem ervaren?*

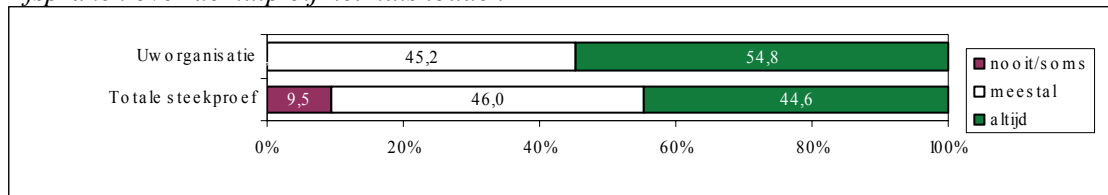


### 3.3 Afspraken over de hulp bij het huishouden en communicatie

Het plan huishoudelijke hulp beschrijft de afspraken tussen de cliënt en de thuiszorgorganisatie over de hulp die wordt geleverd. Deze paragraaf bevat de resultaten van de vragen die gaan over de afspraken, het overleg met de thuiszorgorganisatie over het plan huishoudelijke hulp in de afgelopen 12 maanden en de informatie van de thuiszorgorganisatie.

Figuur 3.2 Afspraken over de hulp bij het huishouden

*Afspraken over de hulp bij het huishouden*

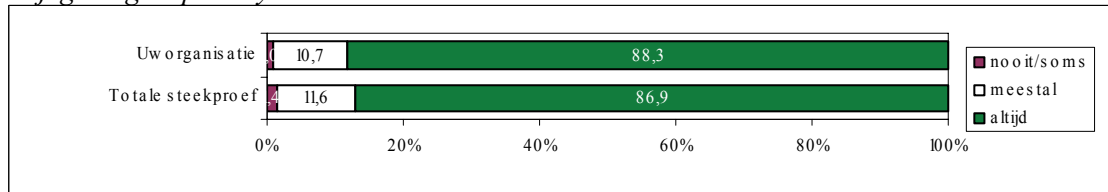


### 3.4 Bejegening en privacy, betrouwbaarheid en deskundigheid

Deze paragraaf beschrijft de resultaten van de vragen over de professionaliteit van de hulp bij het huishouden: de ervaringen van uw cliënten met de huishoudelijke hulp(en) de afgelopen 12 maanden, bejegening en respect en deskundigheid van de hulp. Dit zijn belangrijke kwaliteitsaspecten voor de hulp van het huishouden. Hierbij gaat het ook om de afstemming van de hulp met andere medewerkers en de privacy van de cliënt.

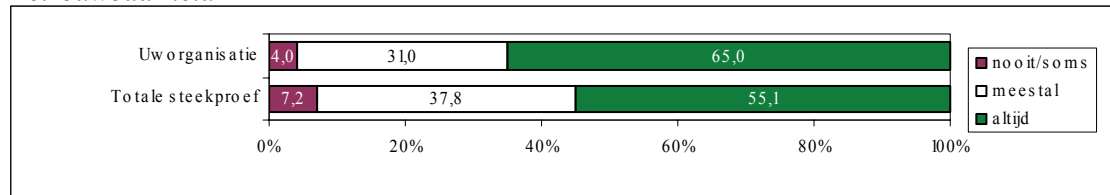
Figuur 3.3 Bejegening en privacy

*Bejegening en privacy*



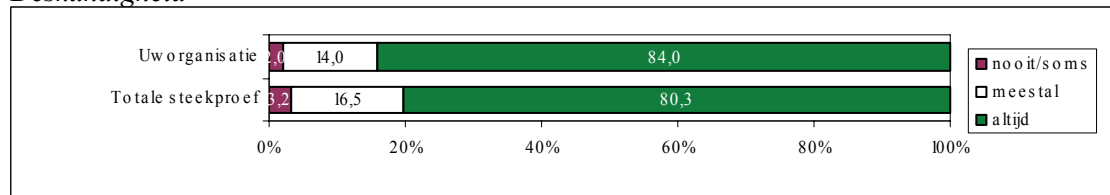
Figuur 3.4 Betrouwbaarheid

*Betrouwbaarheid*



Figuur 3.5 Deskundigheid

*Deskundigheid*

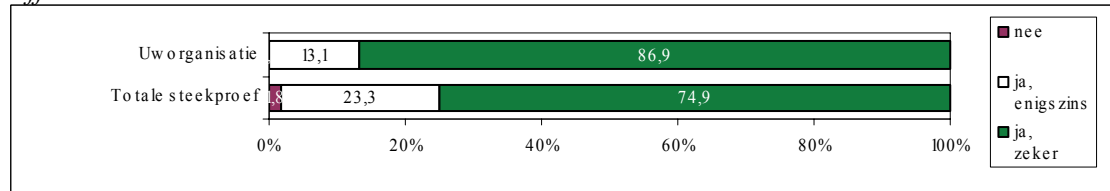


### 3.5 Effectiviteit van de hulp bij het huishouden

Deze paragraaf geeft de resultaten weer van de vragen over de zelfstandigheid van de cliënt en de effectiviteit van de hulp bij het huishouden: draagt de hulp bij het huishouden er toe bij dat de cliënt langer zelfstandig in eigen woonomgeving kan blijven wonen?

Figuur 3.6 Effectiviteit

*Effectiviteit*



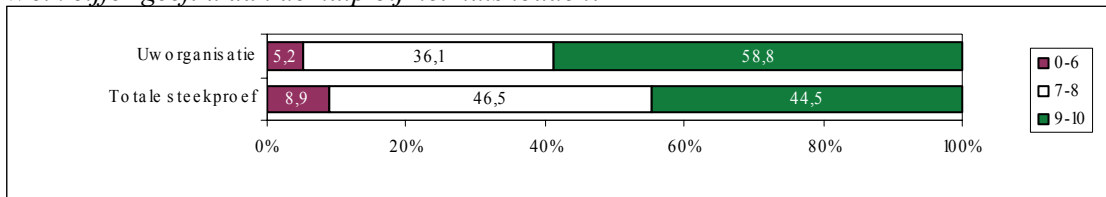
### 3.6 Beoordeling van cliënten over de hulp bij het huishouden

De cliënten hebben, aan de hand van een rapportcijfer, de hulp bij het huishouden van de thuiszorgorganisatie beoordeeld.

Ook hebben cliënten aangegeven of zij uw thuiszorgorganisatie zouden aanbevelen bij vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben.

Figuur 3.7 Waardering van de hulp bij het huishouden

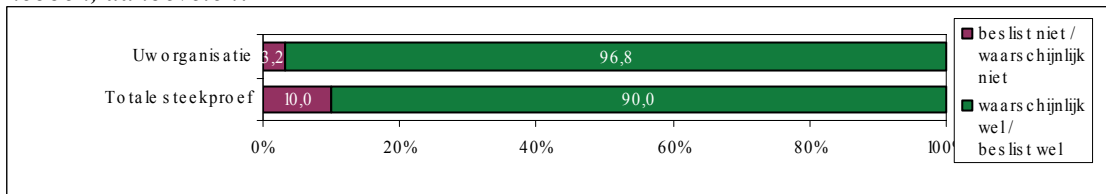
*Welk cijfer geeft u aan de hulp bij het huishouden?*



*Gemiddeld waarderingcijfer*

|                   | cijfer |
|-------------------|--------|
| Uw organisatie    | 8,7    |
| Totale steekproef | 8,3    |

*Zou u deze aanbieder bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?*



## 4 Verschillen in ervaringen tussen de thuiszorgorganisaties

We zijn vervolgens, met behulp van multilevel regressieanalyse, nagegaan of de ervaringen van de cliënten verschillen tussen de aan de pilot deelnemende thuiszorgorganisaties. Multilevel regressieanalyse is een analysetechniek die rekening houdt met de ‘gelaagde’ structuur van de gegevens, dat wil zeggen de thuiszorgorganisaties en de bij een thuiszorgorganisatie behorende cliënten. Uit eerder onderzoek is gebleken dat ouderen, mensen met een lagere opleiding en gezonde cliënten over het algemeen meer tevreden zijn over zorg (Zaslavsky et al., 2001<sup>2</sup>). Tegelijkertijd kan worden aangenomen dat de populaties van de thuiszorgorganisaties op deze aspecten verschillen. Om de vergelijking tussen thuiszorgorganisaties zo eerlijk mogelijk te maken, hielden we daarom in de analyses rekening met verschillen in de cliëntenpopulaties wat betreft leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. In de multilevel analyses werden de resultaten van de 22 deelnemende thuiszorgorganisaties en de bijbehorende respondenten met elkaar vergeleken op vijf aspecten (zie hieronder) en het algemene waarderingscijfer over de hulp bij het huishouden.

De thuiszorgorganisaties verschillen significant van elkaar wat betreft de volgende aspecten:

- afspraken van de aanbieder over de hulp bij het huishouden;
- bejegening door de huishoudelijke hulp;
- betrouwbaarheid van de huishoudelijke hulp;
- deskundigheid van de huishoudelijke hulp;
- effectiviteit van de hulp bij het huishouden;
- waarderingscijfer voor de thuiszorgorganisatie.

### 4.1 Indeling van de thuiszorgorganisaties in drie groepen

De thuiszorgorganisaties werden ingedeeld in drie groepen (zie tabel 4.1):

- \*\*\* beter dan het gemiddelde voor alle thuiszorgorganisaties
- \*\* ongeveer hetzelfde als het gemiddelde voor alle thuiszorgorganisaties
- \* slechter dan het gemiddelde voor alle thuiszorgorganisaties

Deze drie-indeling laat zien hoe de kwaliteit van de hulp bij het huishouden van uw organisatie is ten opzichte van het gemiddelde van alle thuiszorgorganisaties in het onderzoek en dus niet of uw organisatie op een bepaald aspect goed of slecht presteert. Uw thuiszorgorganisatie is ingedeeld in de laagste of hoogste categorie, indien het vergelijkingsinterval rondom uw gemiddelde score respectievelijk geheel beneden of

---

<sup>2</sup> Zaslavsky A, Zaborksi L, Lin Ding M, Shaul J, Cioffi P. Adjusting performance measures to ensure equitable plan comparisons. *Health Care Financing Review*, 2001; 22:109-26

geheel boven de gemiddelde score over alle thuiszorgorganisaties valt. Uw thuiszorgorganisatie is ingedeeld in de middencategorie indien het vergelijkingsinterval rondom uw gemiddelde score overlapt met de gemiddelde score over alle thuiszorgorganisaties. In tabel 4.1 zijn de resultaten van uw thuiszorgorganisatie weergegeven, in vergelijking met alle deelnemende thuiszorgorganisaties samen.

## 4.2 Sterrentabel

Tabel 4.1 Kwaliteit van de hulp bij het huishouden

| Kwaliteitsaspecten                           | uw organisatie | totale steekproef |    |     |
|--|----------------|-------------------|----|-----|
|  |                | *                 | ** | *** |
| Afspraken over de hulp bij het huishouden    | ***            | 2                 | 18 | 2   |
| Bejegening en privacy                        | **             | 0                 | 22 | 0   |
| Betrouwbaarheid                              | ***            | 3                 | 16 | 3   |
| Deskundigheid                                | **             | 4                 | 16 | 2   |
| Effectiviteit van de hulp bij het huishouden | **             | 0                 | 22 | 0   |
| Waardering van de hulp bij het huishouden    | ***            | 4                 | 12 | 6   |

## 5 Verbeterpunten voor uw organisatie

Met behulp van de CQ-index kan ook zogenoemde ‘verbeterinformatie’ ontwikkeld worden. Deze vorm van informatie is vooral interessant voor de organisaties die met behulp van de informatie concrete verbeterpunten in kaart willen krijgen. Deze verbeterinformatie wordt verkregen door de zogenaamde belang- en ervaringscores met elkaar te combineren.

In tabel 5.1 zijn de scores voor uw organisatie weergegeven. De belangscores zijn gebaseerd op de antwoorden van uw cliënten en zijn gelijk aan de gemiddelde score op de belangvraag. Hierbij geldt: hoe hoger de score, hoe belangrijker het aspect gevonden wordt (de antwoordcategorieën varieerden van 1 ‘niet belangrijk’ tot 4 ‘van het allergrootste belang’).

De ervaringscore is gebaseerd op de antwoorden van uw cliënten en komt overeen met het percentage van cliënten dat op een aspect een negatieve ervaring rapporteerde. Een negatieve ervaring komt overeen met de antwoordcategorieën ‘nooit’ en ‘soms’ bij de vierpuntsschalen.

De verbeterscores zijn berekend door de gemiddelde belangscore van het kwaliteitsaspect te vermenigvuldigen met het percentage cliënten dat een negatieve ervaring had met het betreffende aspect en dit getal te delen door 100. De verbeterscores kunnen variëren tussen 1 en 4. Een hogere verbeterscore betekent dat er vanuit cliëntenperspectief de meeste kwaliteitswinst is te behalen.

De belangscores, ervaringscores (% ‘nooit/soms/nee’) en verbeterscores worden weergegeven in tabel 5.1. De aspecten staan gerangschikt van een hoge naar een lage verbeterscore. Gezien vanuit het perspectief van uw cliënten komen de aspecten met de hoogste verbeterscore als eerste in aanmerking voor kwaliteitsverbetering. Als vuistregel kan gehanteerd worden dat aspecten met een verbeterscore groter dan .50 in aanmerking komen voor verbetering.

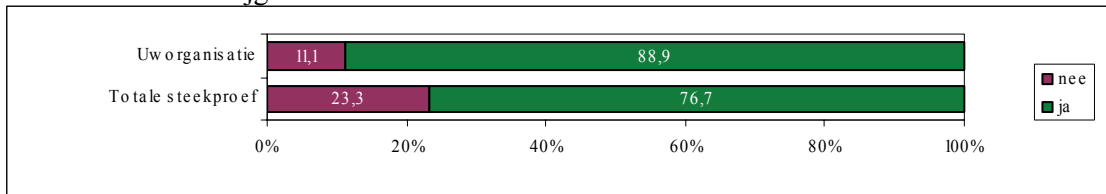
Tabel 5.1 Top 10 vragen met de hoogste verbetercores

| nr. | item (ervaringenvragenlijst)   | belangscore | percentage negatieve ervaringen | verbeter-score |
|-----|--|-------------|---------------------------------|----------------|
| 1   | Vindt u het belangrijk dat er praktische afspraken in het plan staan, zoals afspraken over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?   | 2,7         | 81,6                            | 2,20           |
| 2   | Vindt u het belangrijk dat u mee beslist over van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?   | 3,1         | 56,4                            | 1,75           |
| 3   | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp uw taal spreekt?   | 3,1         | 53,3                            | 1,65           |
| 4   | Vindt u het belangrijk dat er schriftelijke werkafspraken, bijvoorbeeld in de vorm van een plan, met u worden gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? | 2,2         | 59,3                            | 1,31           |
| 5   | Vindt u het belangrijk om een kennismakingsgesprek te hebben met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?   | 3,0         | 37,8                            | 1,13           |
| 6   | Vindt u het belangrijk dat vervanging wordt geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?   | 3,6         | 29,6                            | 1,07           |
| 7   | Vindt u het belangrijk dat de schriftelijke afspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd met u worden besproken (geëvalueerd) en zo nodig bijgesteld?                        | 2,4         | 37,5                            | 0,90           |
| 8   | Vindt u het belangrijk dat het aantal huishoudelijke hulpen tot een minimum wordt beperkt?   | 3,0         | 30,0                            | 0,90           |
| 9   | Vindt u het belangrijk informatie te krijgen over uw rechten?  | 2,8         | 30,0                            | 0,84           |
| 10  | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u bespreekt en dat zo nodig door geeft aan de aanbieder?   | 3,3         | 25,0                            | 0,83           |

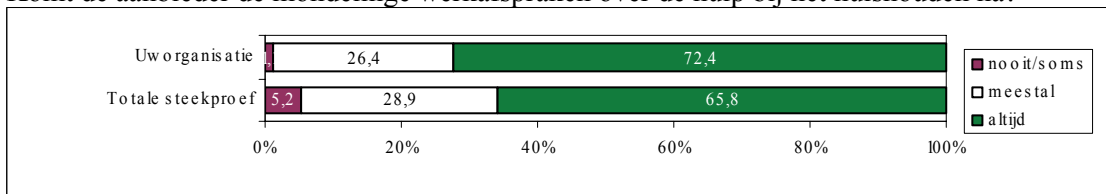
# Bijlage 1 Achterliggende items bij een aantal aspecten

## 1. Afspraken over de hulp bij het huishouden

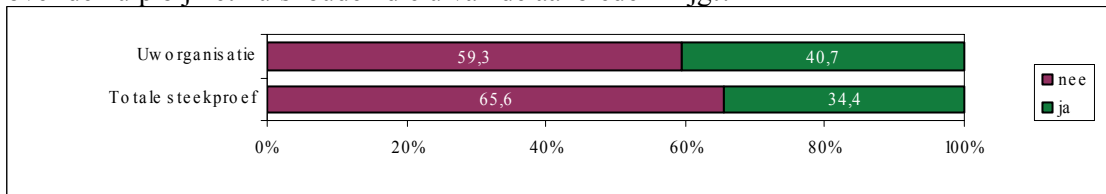
Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?



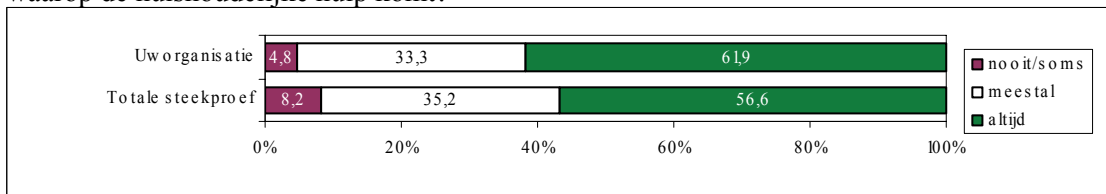
Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?



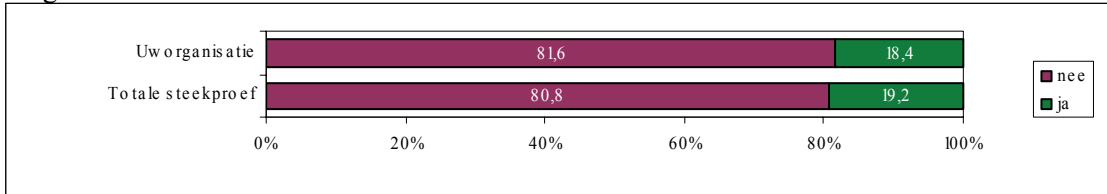
Zijn er schriftelijke werkafspraken, bijvoorbeeld in de vorm van een plan, met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?



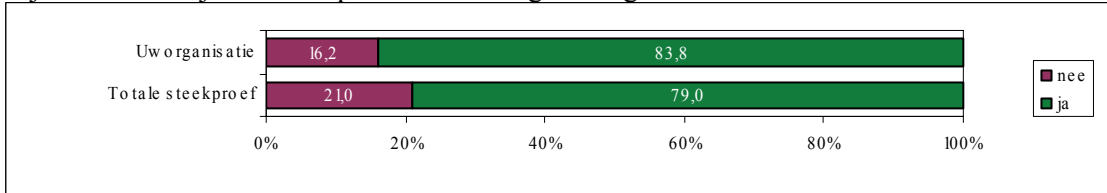
Is in het plan rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?



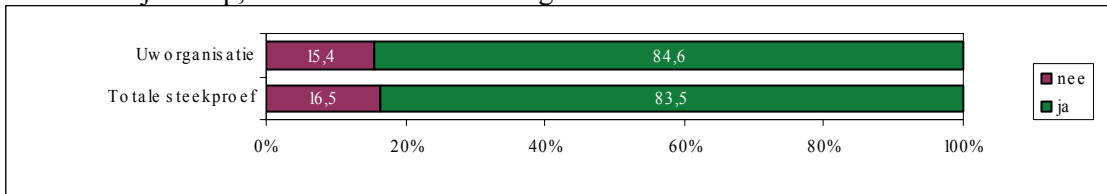
Staan er praktische werkafspraken in het plan, zoals afspraken over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?



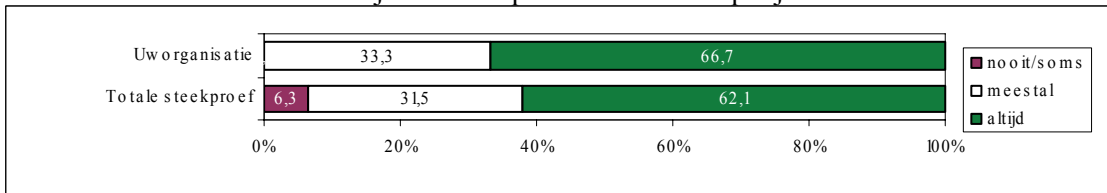
Zijn de schriftelijke werkafspraken in overleg met u gemaakt?



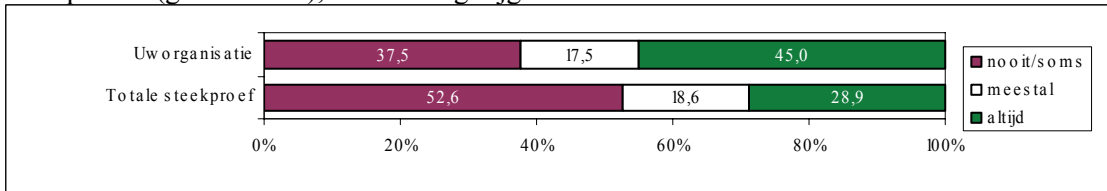
Heeft u een exemplaar van het plan, met daarin de schriftelijke werkafspraken over de huishoudelijke hulp, van de aanbieder ontvangen?



Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?

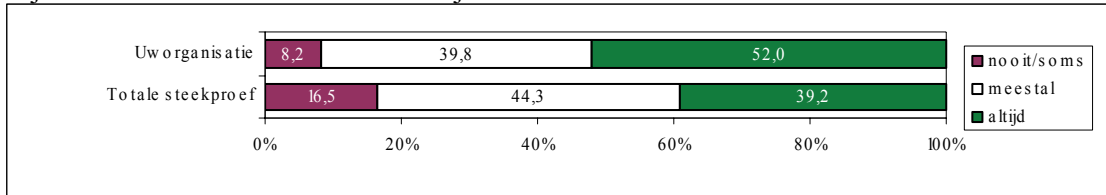


Worden de schriftelijke afspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?

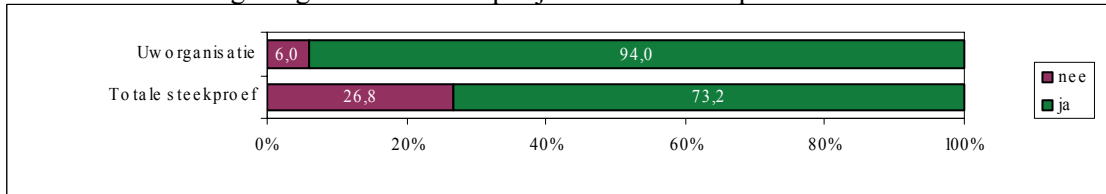


## 2. Communicatie

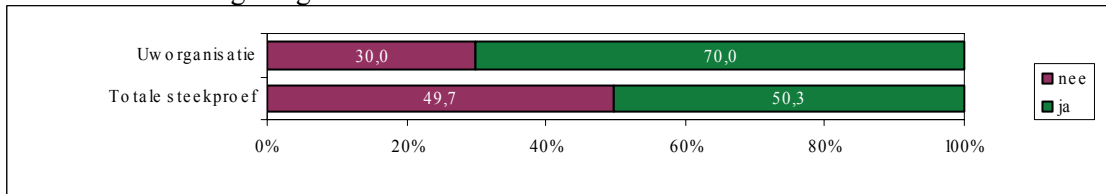
Zijn de formulieren en brieven duidelijk?



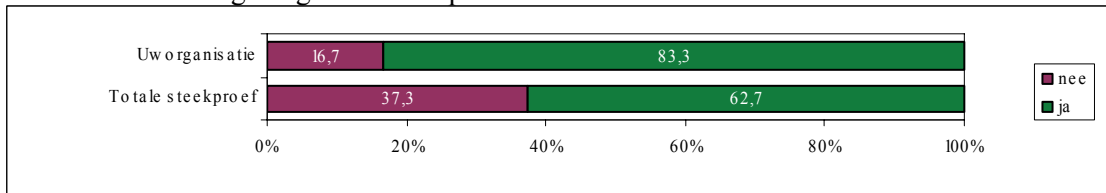
Heeft u informatie gekregen over wat hulp bij het huishouden precies inhoudt?



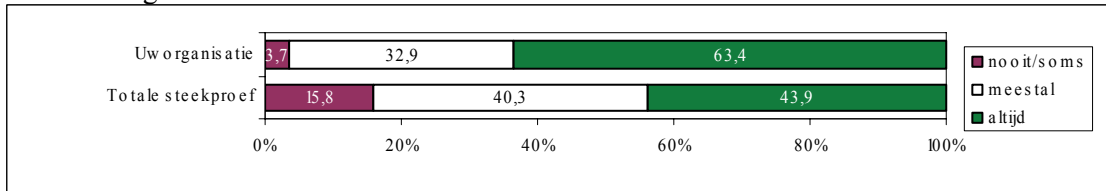
Heeft u informatie gekregen over uw rechten?



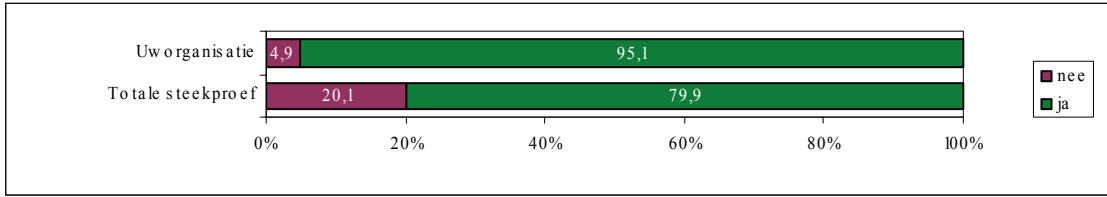
Heeft u informatie gekregen over uw plichten?



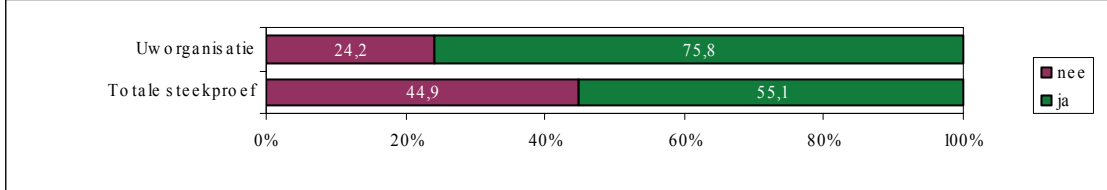
Is de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch goed te bereiken?



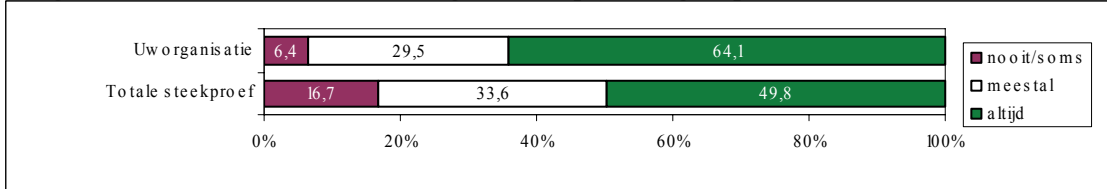
Weet u bij wie u met vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?



Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?

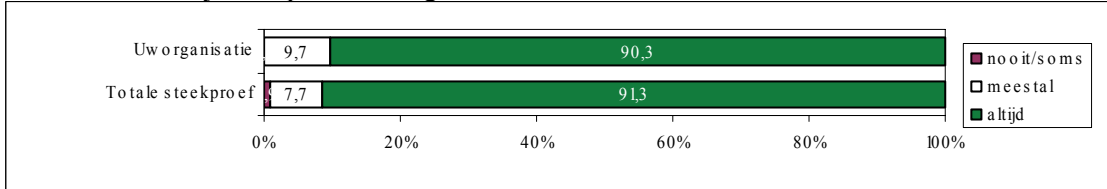


Reageert de aanbieder naar uw mening correct op uw vragen, problemen of klachten?

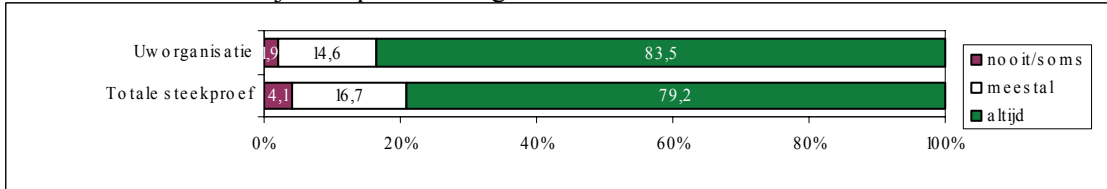


### 3. Bejegening en privacy

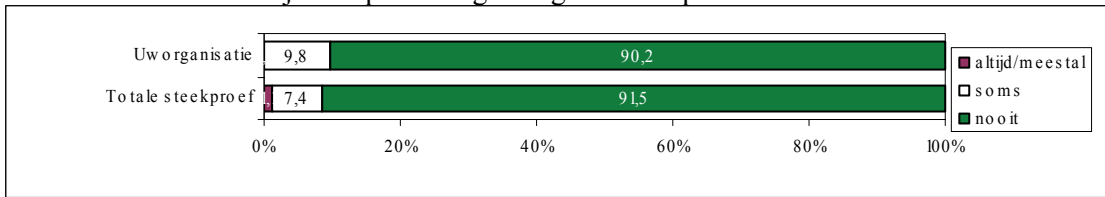
Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?



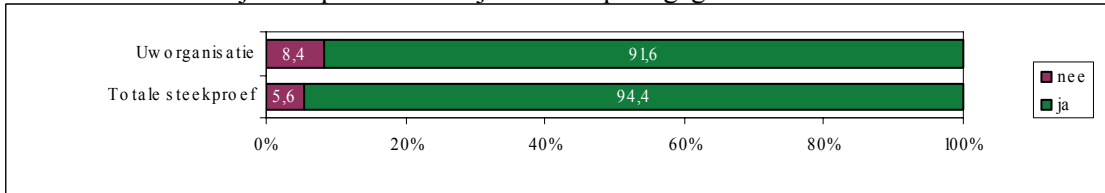
Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?



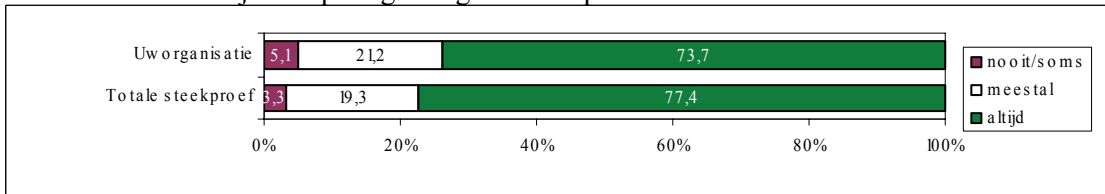
Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?



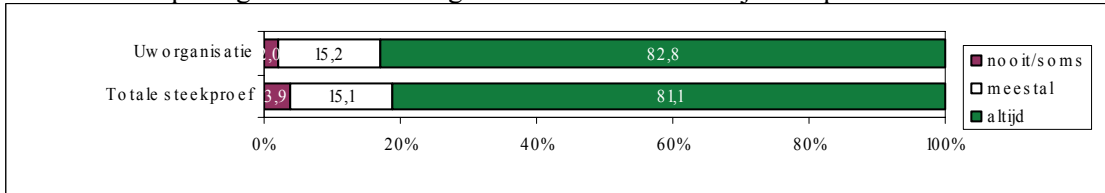
Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om?



Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om?

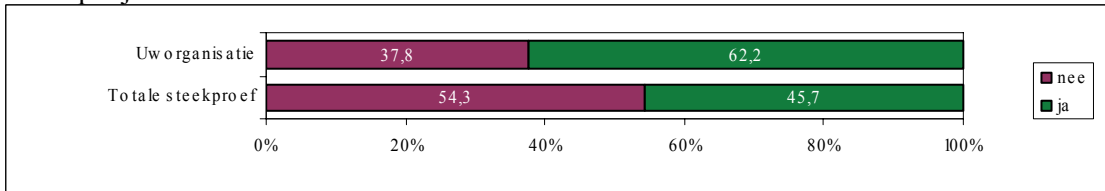


Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?

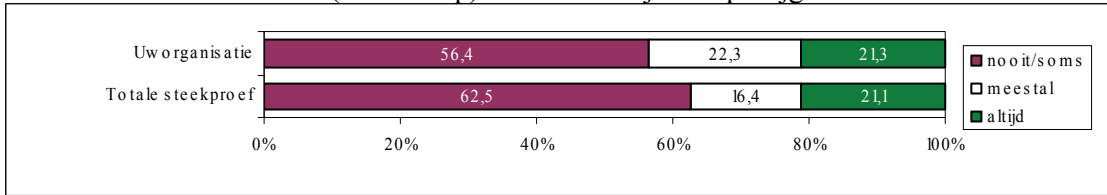


**4. Betrouwbaarheid**

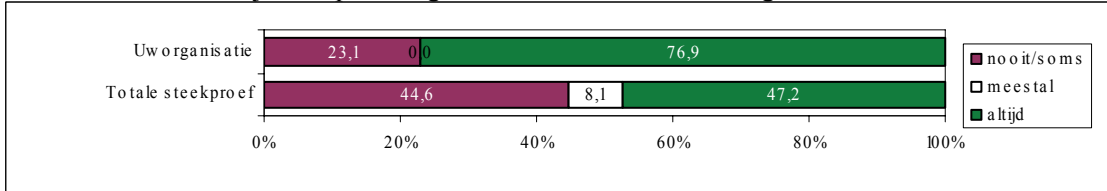
Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?



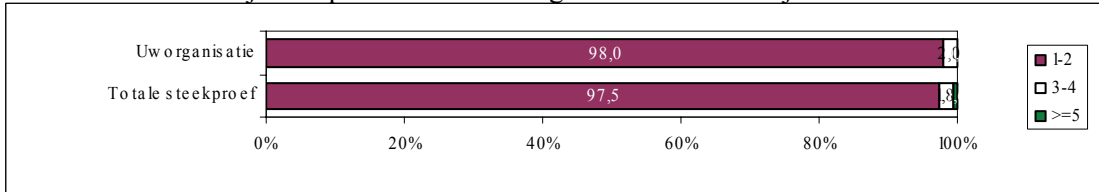
Beslist u mee over van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?



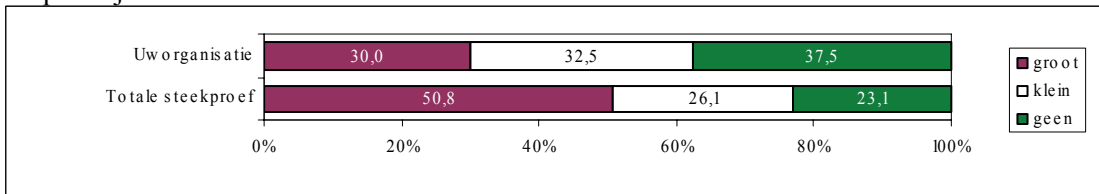
Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?



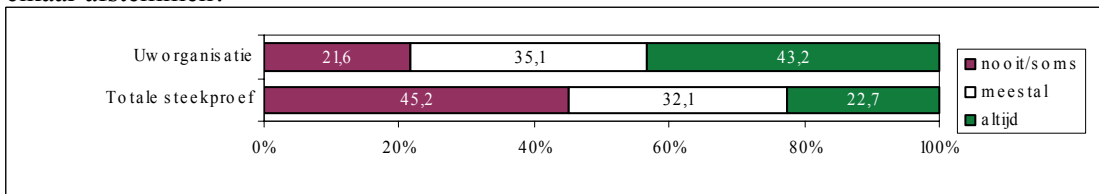
Hoeveel huishoudelijke hulpen komen er doorgaans in 1 maand bij u over de vloer?



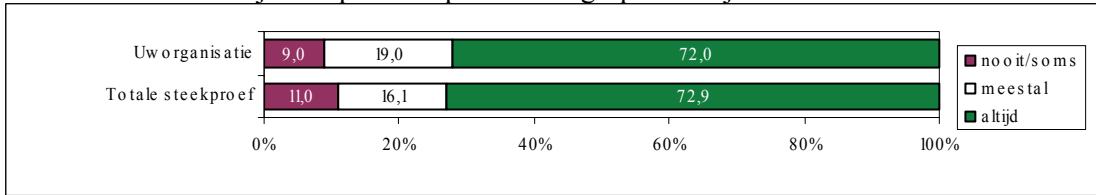
Ervaart u het als een probleem als er doorgaans in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen?



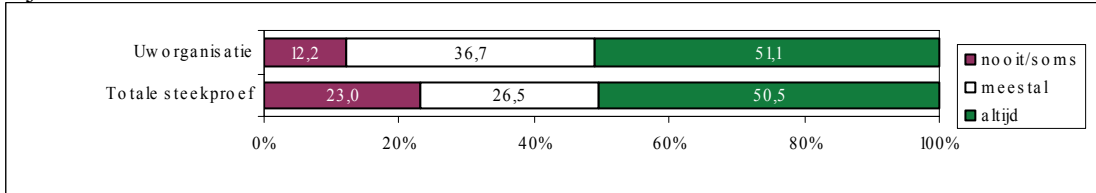
Merkt u dat de verschillende huishoudelijke hulpen de hulp bij het huishouden goed op elkaar afstemmen?



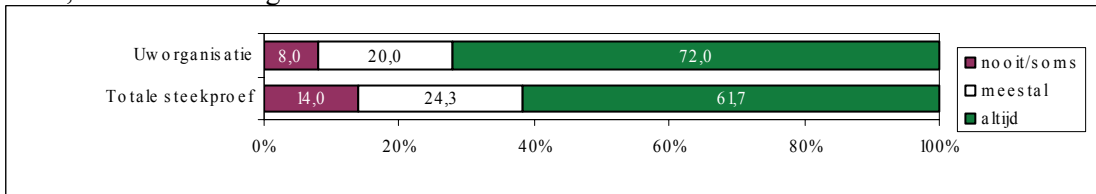
Houdt de huishoudelijke hulp zich stipt aan de afgesproken tijden?



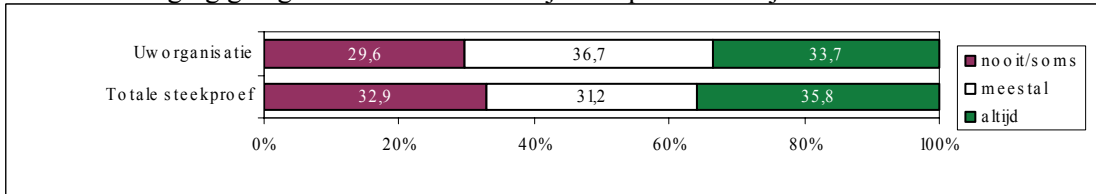
Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?



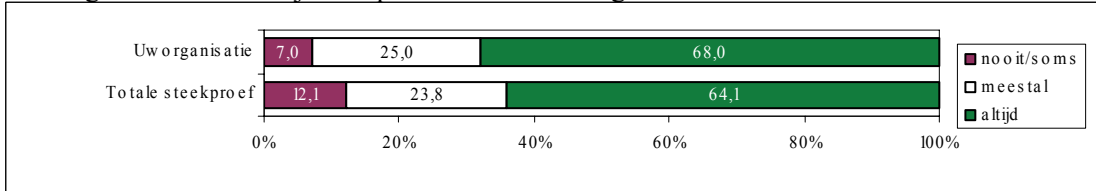
Wordt u tijdig ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?



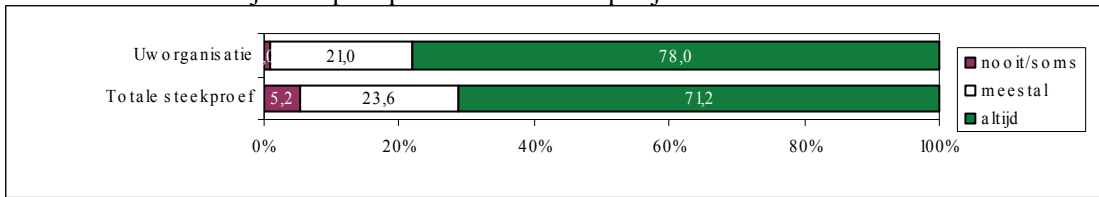
Wordt vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?



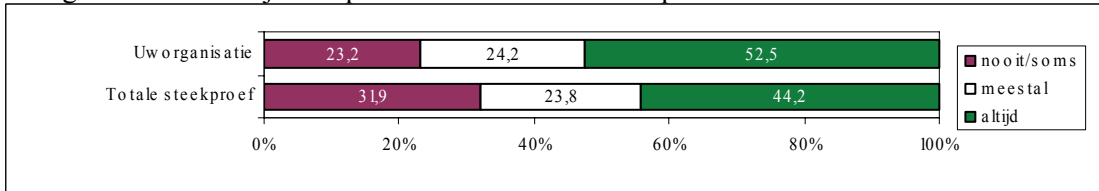
Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over wat er gedaan moet worden?



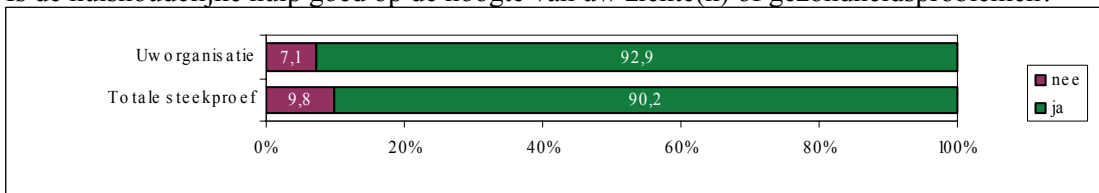
Komt de huishoudelijke hulp afspraken over de hulp bij het huishouden na?



Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?



Is de huishoudelijke hulp goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

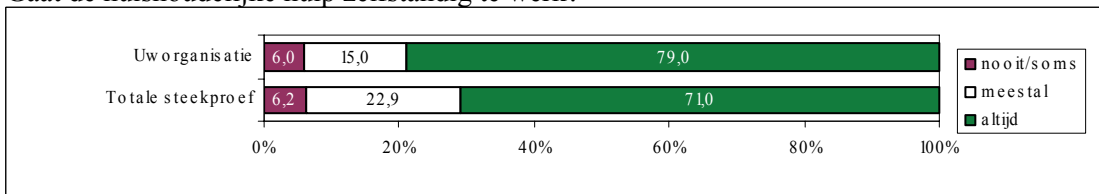


5. Deskundigheid

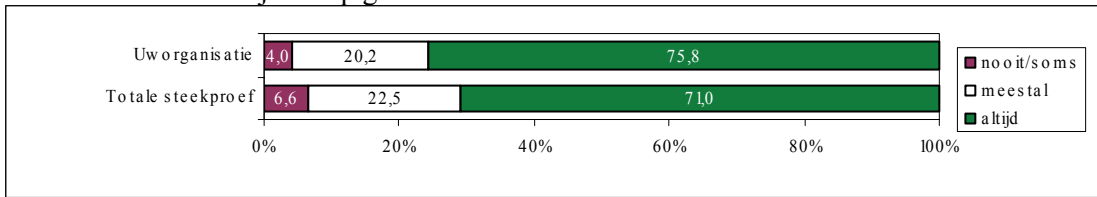
Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig?



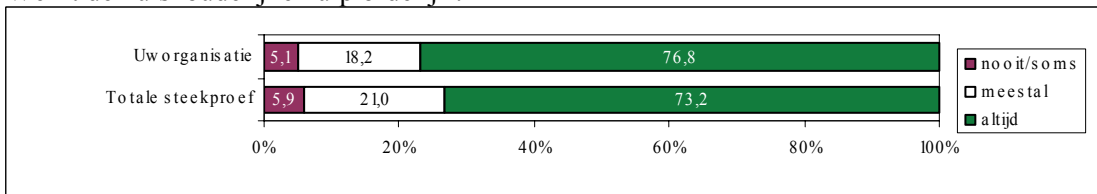
Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk?



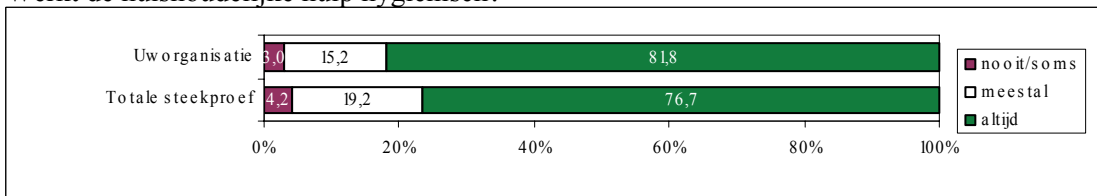
### Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?



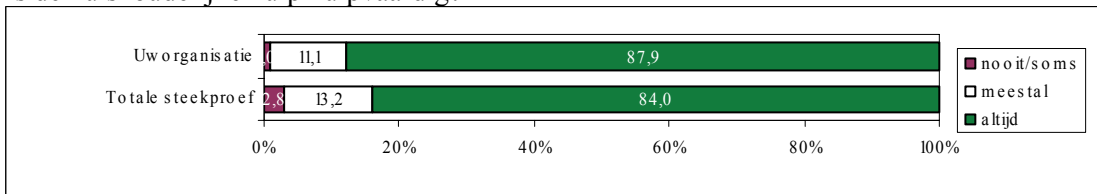
### Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?



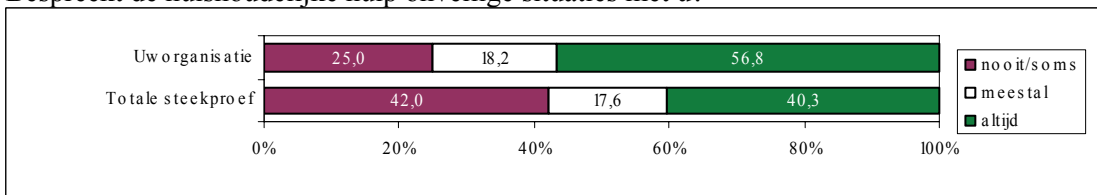
### Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?



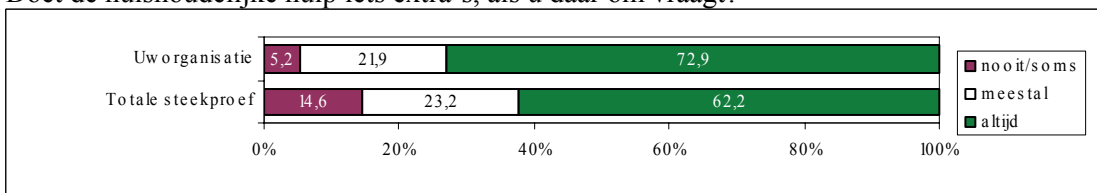
### Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?



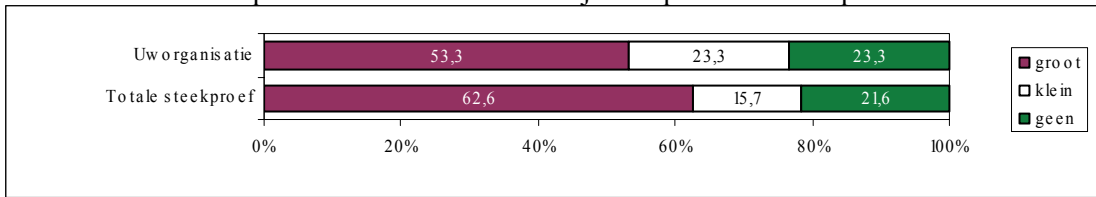
### Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u?



### Doet de huishoudelijke hulp iets extra's, als u daar om vraagt?

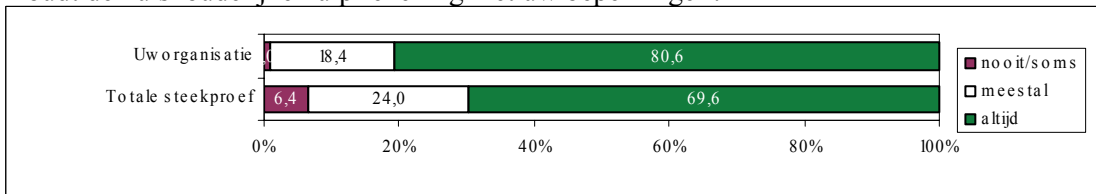


Ervaart u het als een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?

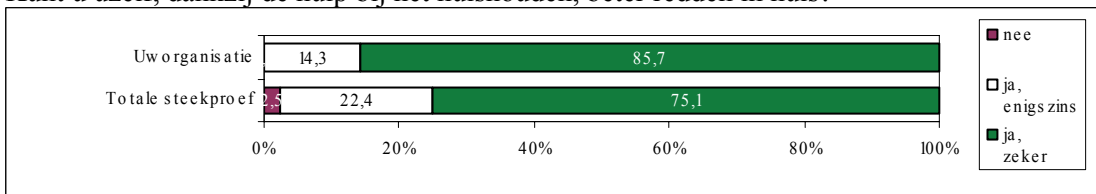


## 6. Effectiviteit

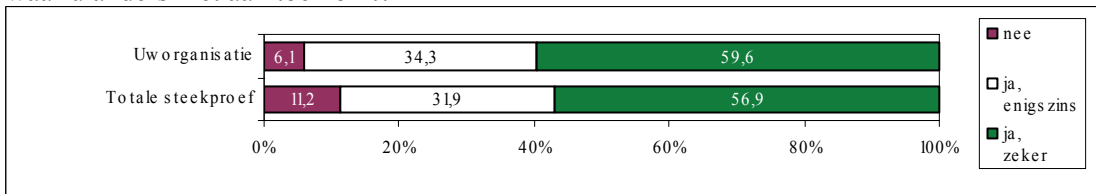
Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen?



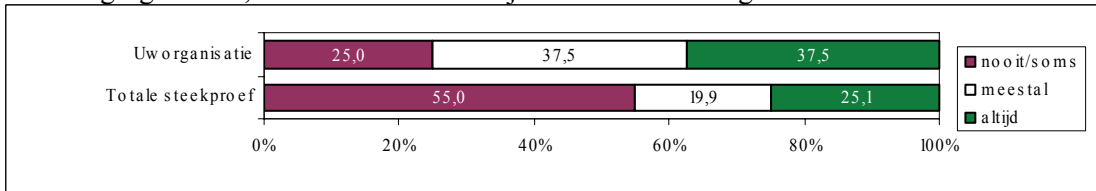
Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?



Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?



Regelt de aanbieder - zo nodig - de afstemming met andere zorg of diensten van de thuiszorgorganisatie, het schoonmaakbedrijf of van andere zorgaanbieders?



## Bijlage 2 Overzicht van alle verbeterscores

| vr. | item (ervaringenvragenlijst)   | belang-score | ervaring-score | verbeter-score |
|-----|--|--------------|----------------|----------------|
| 5   | Vindt u het belangrijk dat er praktische afspraken in het plan staan, zoals afspraken over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?   | 2,7          | 81,6           | 2,20           |
| 25  | Vindt u het belangrijk dat u mee beslist over van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?   | 3,1          | 56,4           | 1,75           |
| 45  | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp uw taal spreekt?   | 3,1          | 53,3           | 1,65           |
| 3   | Vindt u het belangrijk dat er schriftelijke werkafspraken, bijvoorbeeld in de vorm van een plan, met u worden gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? | 2,2          | 59,3           | 1,31           |
| 24  | Vindt u het belangrijk om een kennismakingsgesprek te hebben met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?   | 3,0          | 37,8           | 1,13           |
| 32  | Vindt u het belangrijk dat vervanging wordt geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?   | 3,6          | 29,6           | 1,07           |
| 9   | Vindt u het belangrijk dat de schriftelijke afspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd met u worden besproken (geëvalueerd) en zo nodig bijgesteld?                        | 2,4          | 37,5           | 0,90           |
| 27  | Vindt u het belangrijk dat het aantal huishoudelijke hulpen tot een minimum wordt beperkt?   | 3,0          | 30,0           | 0,90           |
| 12  | Vindt u het belangrijk informatie te krijgen over uw rechten?  | 2,8          | 30,0           | 0,84           |
| 43  | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u bespreekt en dat zo nodig door geeft aan de aanbieder?   | 3,3          | 25,0           | 0,83           |
| 16  | Vindt u het belangrijk dat u een vaste contactpersoon heeft als aanspreekpunt bij de aanbieder?  | 3,1          | 24,2           | 0,75           |
| 49  | Vindt u het belangrijk dat de aanbieder - zo nodig - de afstemming met andere zorg of diensten regelt van de thuiszorgorganisatie, het schoonmaakbedrijf of andere zorgaanbieders?   | 2,9          | 25,0           | 0,73           |
| 28  | Vindt u het belangrijk dat de verschillende huishoudelijke hulpen de hulp bij het huishouden goed op elkaar afstemmen?   | 3,1          | 21,6           | 0,67           |
| 35  | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp vraagt of alles naar wens verloopt?  | 2,7          | 23,2           | 0,63           |
| 26  | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp een legitimatie toont, als u daar om vraagt?   | 2,3          | 23,1           | 0,53           |
| 1   | Vindt u het belangrijk dat er mondelinge werkafspraken met u zijn gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?   | 3,5          | 11,1           | 0,39           |
| 30  | Vindt u het belangrijk zelf te kunnen bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?                                      | 3,1          | 12,2           | 0,38           |

| <b>vr.</b> | <b>item (ervaringenvragenlijst)</b>  | <b>belang-score</b> | <b>ervaring-score</b> | <b>verbeter-score</b> |
|------------|--|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| 7          | Vindt u het belangrijk dat u een exemplaar van het plan, met daarin de schriftelijke afspraken over de huishoudelijke hulp, ontvangt van de aanbieder?             | 2,4                 | 15,4                  | 0,37                  |
| 13         | Vindt u het belangrijk informatie te krijgen over uw plichten?   | 2,2                 | 16,7                  | 0,37                  |
| 6          | Vindt u het belangrijk dat de schriftelijke werkafspraken in het plan in overleg met u worden gemaakt?   | 2,2                 | 16,2                  | 0,36                  |
| 29         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulpen zich stipt aan de afgesproken tijden houden?   | 3,6                 | 9,0                   | 0,32                  |
| 21         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé zaken omgaat?   | 3,6                 | 8,4                   | 0,30                  |
| 31         | Vindt u het belangrijk dat u tijdig wordt ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie? | 3,6                 | 8,0                   | 0,29                  |
| 10         | Vindt u het belangrijk dat de formulieren en brieven duidelijk zijn?   | 3,3                 | 8,2                   | 0,27                  |
| 17         | Vindt u het belangrijk dat de aanbieder correct reageert op uw vragen, problemen of klachten?  | 3,3                 | 6,4                   | 0,21                  |
| 38         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk gaat?  | 3,5                 | 6,0                   | 0,21                  |
| 36         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp goed op de hoogte is van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?   | 2,9                 | 7,1                   | 0,21                  |
| 37         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp vakkundig werkt?   | 3,4                 | 6,1                   | 0,21                  |
| 48         | Vindt u het belangrijk dat u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen kunt doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?                 | 3,3                 | 6,1                   | 0,20                  |
| 33         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp met u overlegt over wat er moet gebeuren?  | 2,8                 | 7,0                   | 0,20                  |
| 22         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw spullen omgaat?   | 3,4                 | 5,1                   | 0,17                  |
| 40         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp ordelijk werkt?  | 3,3                 | 5,1                   | 0,17                  |
| 4          | Vindt u het belangrijk dat in het plan rekening is gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?                | 3,3                 | 4,8                   | 0,16                  |

| <b>vr.</b> | <b>item (ervaringenvragenlijst)</b>   | <b>belang-score</b> | <b>ervaring-score</b> | <b>verbeter-score</b> |
|------------|---|---------------------|-----------------------|-----------------------|
| 44         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's doet, als u daar om vraagt?                              | 3,0                 | 5,2                   | 0,16                  |
| 15         | Vindt u het belangrijk dat u weet bij wie u met uw vragen, klachten of eventuele problemen terecht kunt bij de aanbieder?               | 3,1                 | 4,9                   | 0,15                  |
| 11         | Vindt u het belangrijk informatie te krijgen over wat hulp bij het huishouden precies inhoudt?  | 2,5                 | 6,0                   | 0,15                  |
| 39         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp goed schoonmaakt?   | 3,4                 | 4,0                   | 0,14                  |
| 14         | Vindt u het belangrijk dat aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch goed te bereiken is? | 2,8                 | 3,7                   | 0,10                  |
| 41         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp hygiënisch werkt?   | 3,3                 | 3,0                   | 0,10                  |
| 23         | Vindt u het belangrijk dat u zich op uw gemak voelt in de aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?                                      | 3,8                 | 2,0                   | 0,08                  |
| 19         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp aandachtig naar u luistert?   | 3,2                 | 1,9                   | 0,06                  |
| 2          | Vindt u het belangrijk dat de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden nakomt?                             | 3,4                 | 1,1                   | 0,04                  |
| 42         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp hulpvaardig is?   | 3,5                 | 1,0                   | 0,04                  |
| 46         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp rekening houdt met uw beperkingen?  | 3,2                 | 1,0                   | 0,03                  |
| 34         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp de afspraken over het werk nakomt?  | 3,2                 | 1,0                   | 0,03                  |
| 8          | Vindt u het belangrijk dat de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden nakomt?                          | 2,5                 | 0,0                   | 0,00                  |
| 18         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp beleefd tegen u is?   | 3,3                 | 0,0                   | 0,00                  |
| 20         | Vindt u het belangrijk dat de huishoudelijke hulp zich niet ongevraagd met uw privé zaken bemoeit?                                      | 3,4                 | 0,0                   | 0,00                  |
| 47         | Vindt u het belangrijk dat u zich, dankzij de hulp bij het huishouden, beter kunt redden in huis?                                       | 3,4                 | 0,0                   | 0,00                  |