



Woonzorgcentrum **Maria Dommer**
Persoonlijk - Kleinschalig - in de Nabijheid

Rapport Cliëntervaringsonderzoek

Woonzorgcentrum Maria Dommer
Maarsse

Hulp bij het Huishouden

Uitgevoerd door Bureau De Bok, Franeker
Verslagjaar 2018

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren	3
3. Wachtijd	4
4. Afspraken	5
5. Communicatie	7
6. Bejegening en privacy.....	9
7. Betrouwbaarheid.....	11
8. Deskundigheid	14
9. Effectiviteit	17
10. Algeheel oordeel	18
11. Kenmerken populatie	21

Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau De Bok.

© Bureau De Bok, 2017

Cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden Woonzorgcentrum Maria Dommer

1. Inleiding

Algemeen: vragenlijst en benadering

In opdracht van Woonzorgcentrum Maria Dommer (vanaf hier: Maria Dommer) zijn door middel van een schriftelijke meting door Bureau De Bok de cliëntervaringen onderzocht onder de cliënten huishoudelijke hulp (WMO). De meting is gestart op 23 juli 2018. De sluitingsdatum voor het inzenden van vragenlijsten was 13 september 2018. De cliënten zijn maximaal vier keer benaderd voor medewerking.

Bij dit onderzoek is gebruik gemaakt van de CQ-Index 'Ervaringen met de huishoudelijke zorg: vragenlijst voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden' (versie 3.3).

De cliënten zijn via toezending van vragenlijsten bevraagd. De cliënten mochten hierbij hulp van anderen krijgen (niet van de huishoudelijke hulp). De vragen mochten niet worden beantwoord door een ander. Er zijn in totaal **31** cliënten benaderd.

Bureau De Bok rekent 'onbestelbaar retour', 'niet in staat' en 'niet van toepassing' als niet benaderd voor het onderzoek. In totaal zijn er daarmee **28** cliënten benaderd (zie overzicht hieronder).

Er zijn **19** geldige vragenlijsten terug gekomen.

De respons is hiermee **67,9%**.

In onderstaand overzicht zijn alle redenen voor non-respons te vinden:

Reden non-respons	Aantal
Overleden	1
Geestelijk/ fysiek niet in staat tot het invullen van de vragenlijst	2
Onbekend (geen reactie)	9

** Cliënten die zelf bij de eerste vraag van de vragenlijst aangaven dat de vragenlijst niet op hen van toepassing was*

Opzet van deze rapportage

De opzet van deze rapportage is als volgt. Eerst volgt de responsinformatie. Daarna wordt een overzicht gegeven van de indicatorscores volgens de met de CQ-index te berekenen kwaliteitsindicatoren. Verdere uitleg over de berekening van indicatorscores wordt gegeven in het betreffende hoofdstuk.

Vervolgens wordt per hoofdstuk (onderwerp uit de vragenlijst) de uitkomst gegeven. De uitkomsten worden op vraagniveau gegeven. De gestelde vragen zijn boven de grafiek te vinden. Het aantal mensen dat de vraag heeft beantwoord, staat in de grafieken vermeld (N=). De grafieken bevatten gegevens voor de resultaten van de onderzoeken in 2016 en 2018.

Het rapport eindigt met een aantal achtergrondkenmerken van de cliënten.

Als er gebruik wordt gemaakt van tabellen, worden achtereenvolgens gegeven:

- De frequentie van het antwoord (het aantal)
- Het percentage
- Het valide percentage
- Het cumulatieve percentage (de percentages opgeteld).

Het valide percentage is gelijk aan het percentage, behalve als er missende waarden zijn. Dit is het geval als een respondent een vraag niet heeft ingevuld. Dan is het valide percentage het percentage van het aantal valide (dus ingevulde) antwoorden.

2. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren

In dit hoofdstuk worden de ongecorrigeerde gemiddelde scores van de indicatoren (schalen) gegeven volgens de betreffende werkinstructies bij de gebruikte vragenlijst van het Zorginstituut (te vinden op www.zorginzicht.nl). Volgens de werkinstructies van het Zorginstituut moeten respondenten minstens de helft van de vragen uit de schaal beantwoord hebben om in aanmerking te komen voor analyse. Antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' mogen bij het berekenen van deze scores niet meegeteld worden (zij worden als missende waarden beschouwd).

Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd en is de maximaal te behalen score 4, met uitzondering van de score voor effectiviteit (maximale score = 3). Zo kan de organisatie een beeld krijgen hoe ver de behaalde gemiddelde score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

Indicatoren ervaringen van cliënten Hulp bij het Huishouden

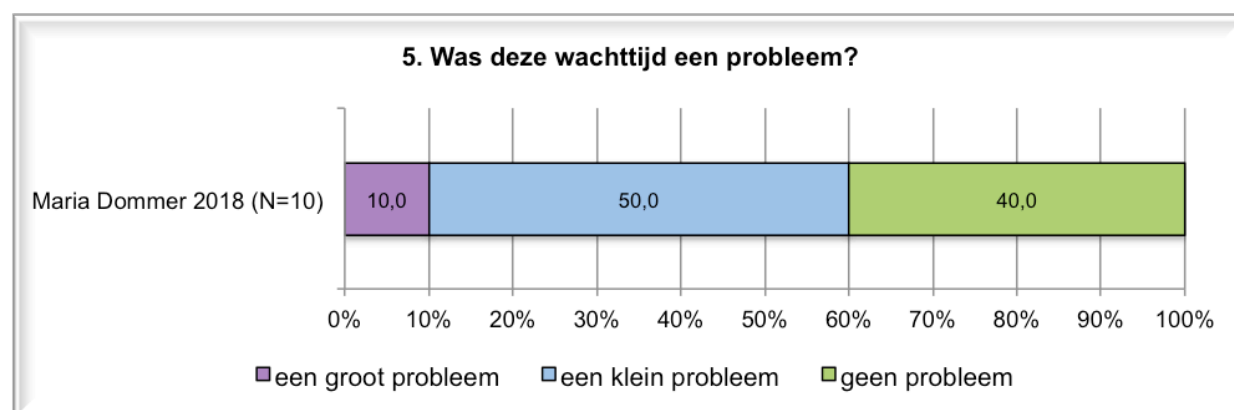
Indicator (schaal)	Vragen uit CQ-index	Gemiddelde score	N (aantal)
Afspraken over de huishoudelijke hulp	7, 9, 12, 13	2,98	14
Bejegening door de hulp bij het huishouden	22, 23, 24, 25, 28, 29	3,54	19
Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	35, 36, 37, 39, 40, 41	3,09	19
Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	43, 44, 46, 47	3,50	18
Effectiviteit van de huishoudelijke hulp*	52, 53	2,26	19

*Maximaal te behalen score: 3

3. Wachttime

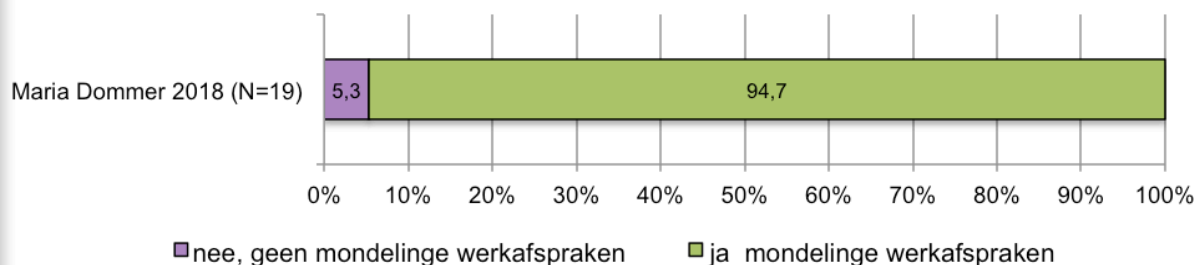
4. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen (na de toewijzingsbrief van de gemeente over de hulp die u krijgt) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	minder dan 2 weken	1	5,3	5,3	5,3
	2 weken tot 1 maand	9	47,4	47,4	52,6
	1 tot 3 maanden	3	15,8	15,8	68,4
	3 tot 6 maanden	1	5,3	5,3	73,7
	weet ik niet (meer)	5	26,3	26,3	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

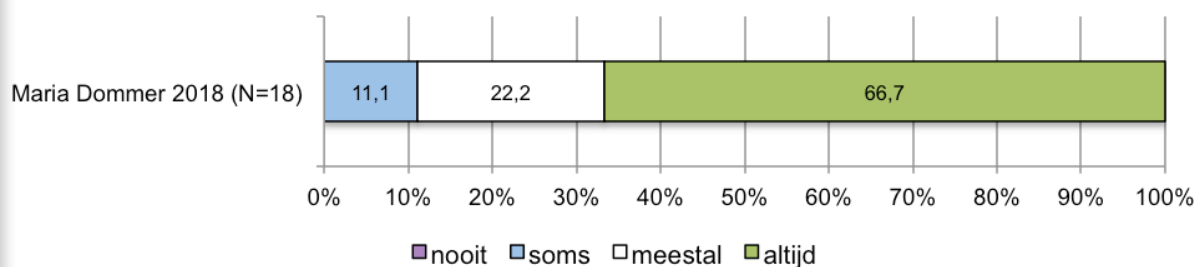


4. Afspraken

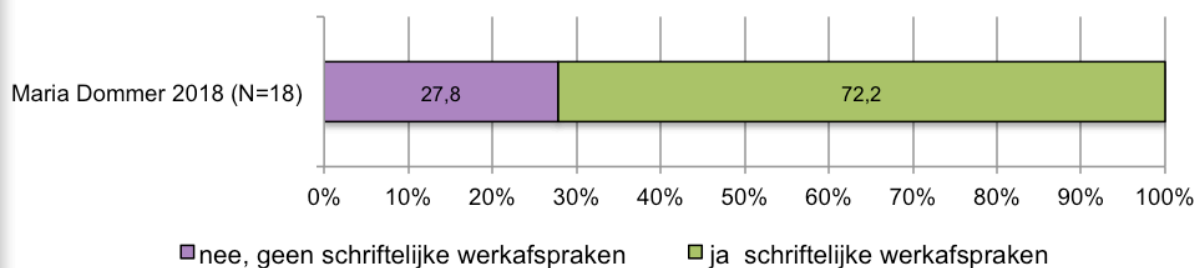
6. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?



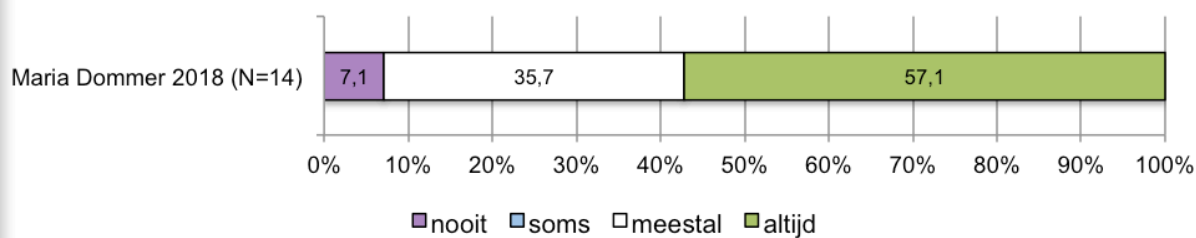
7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?



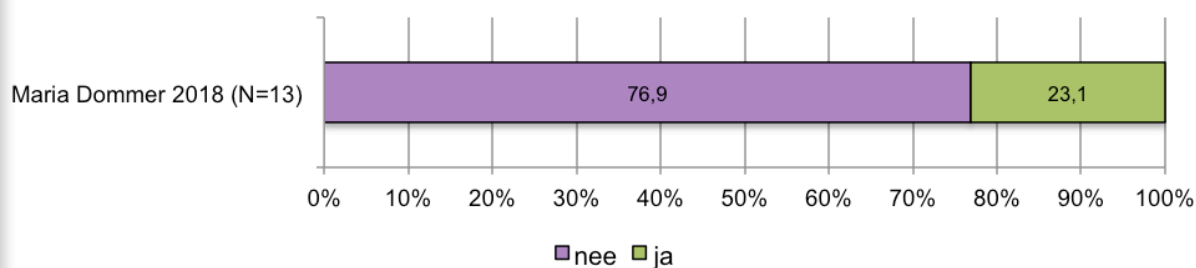
8. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?



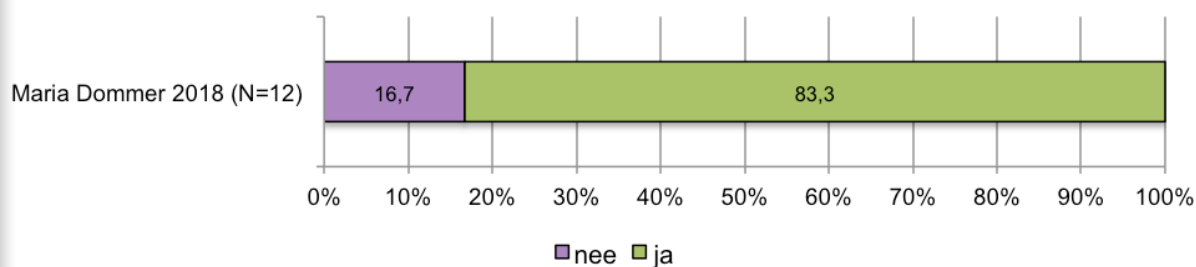
9. Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?



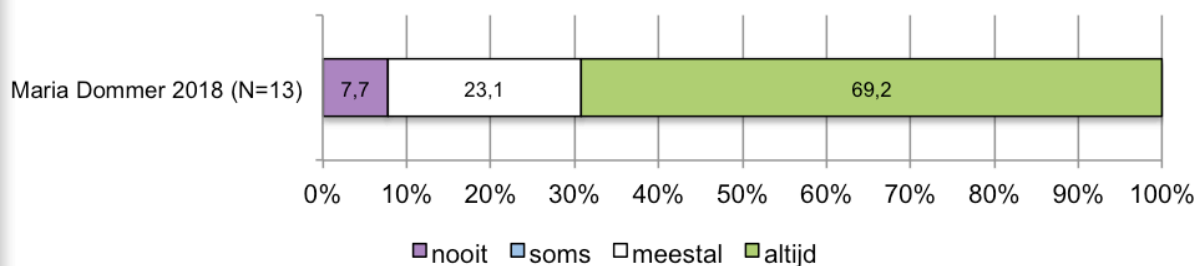
10. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?



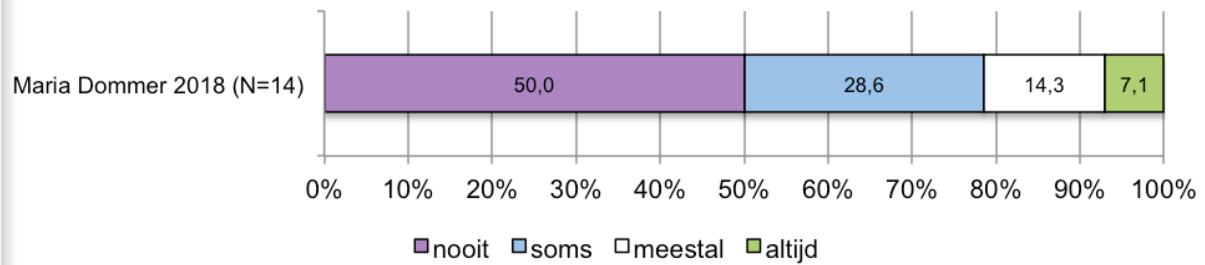
11. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?



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

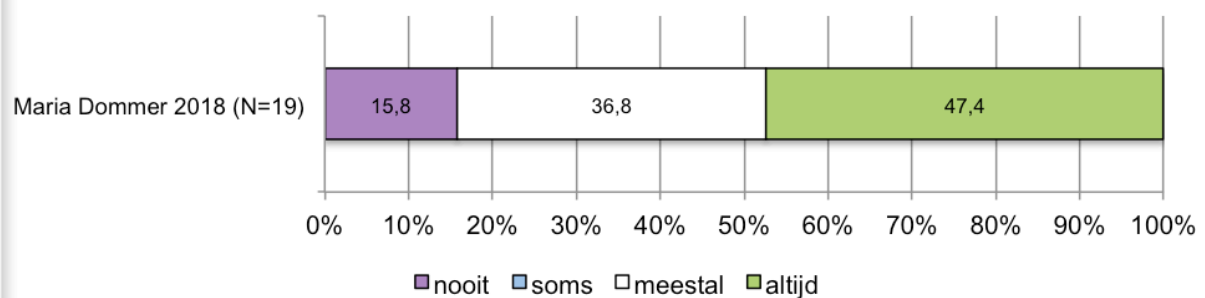


13. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?

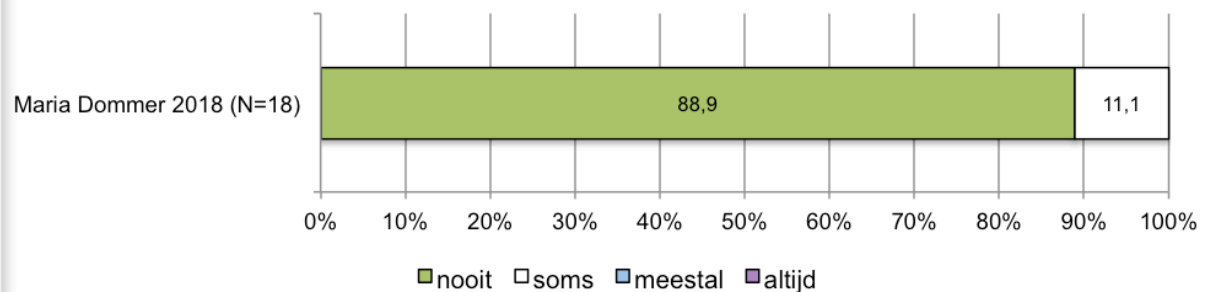


5. Communicatie

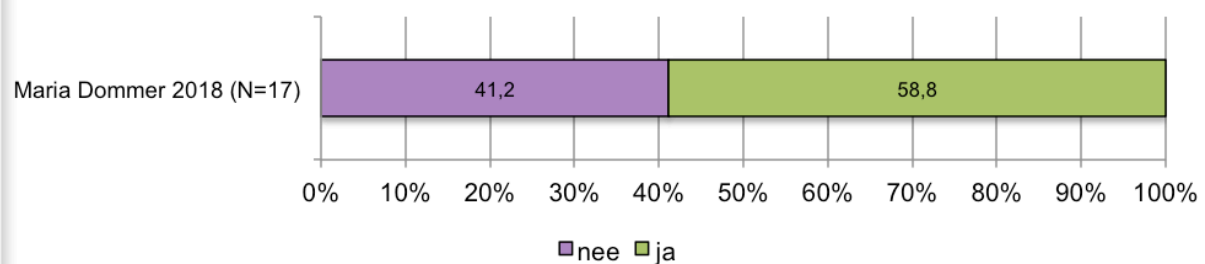
14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?



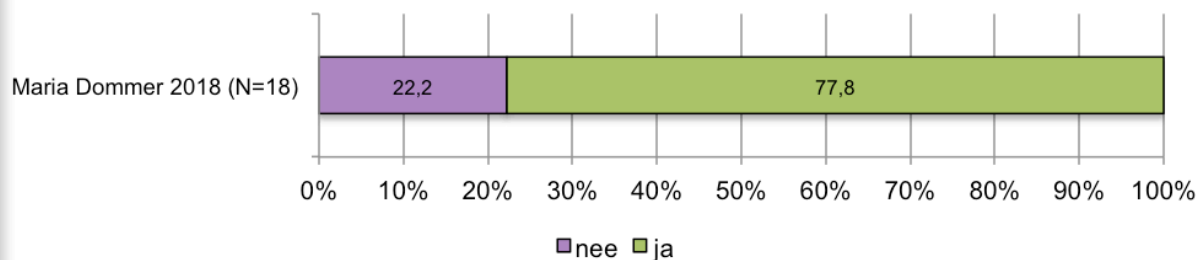
15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?



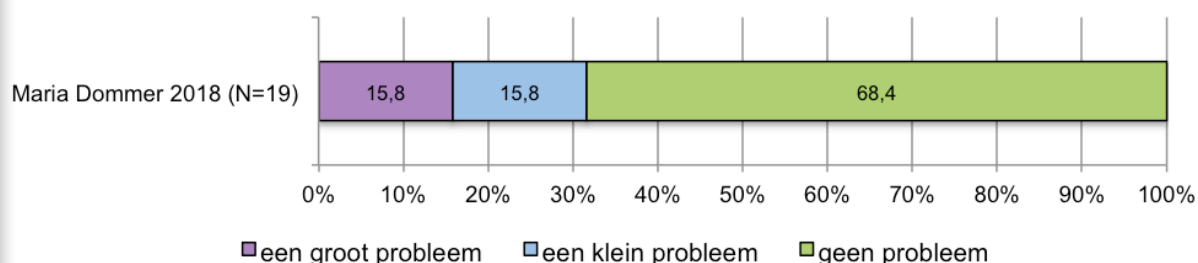
16. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)



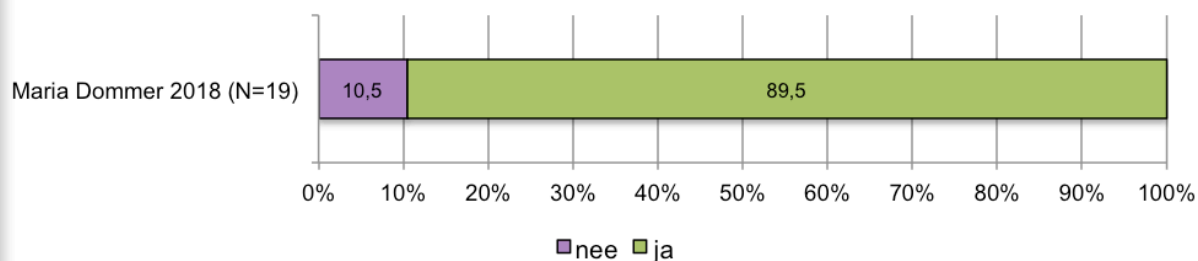
17. Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)



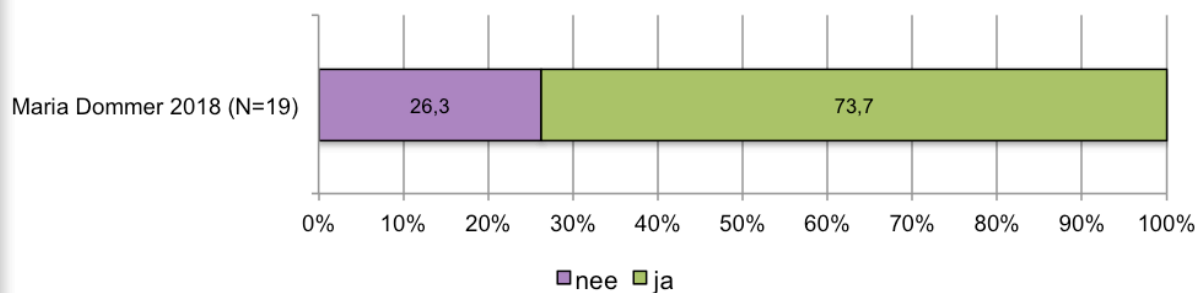
18. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?



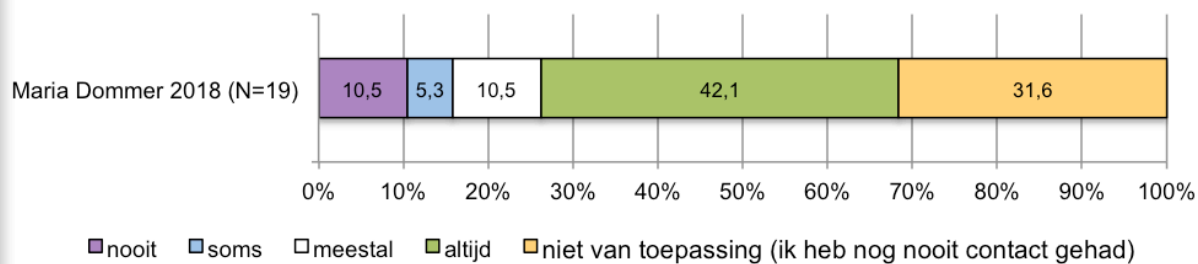
19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?



20. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?

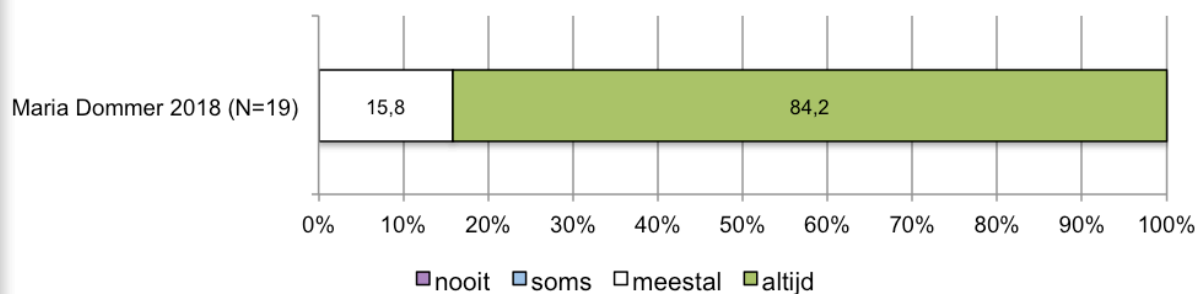


21. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?

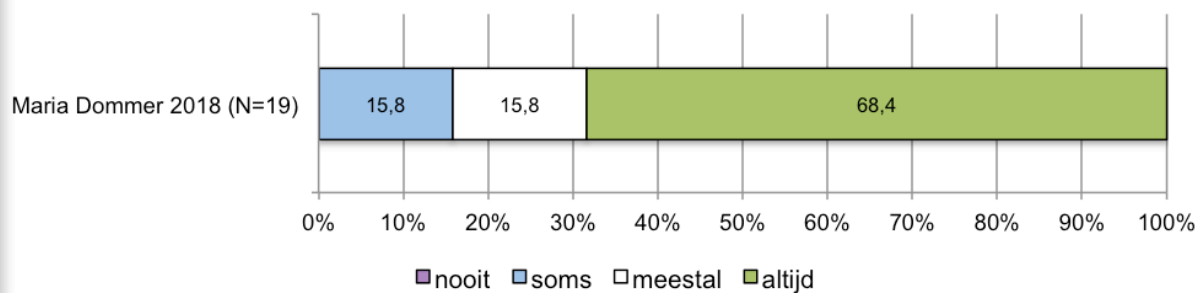


6. Bejegening en privacy

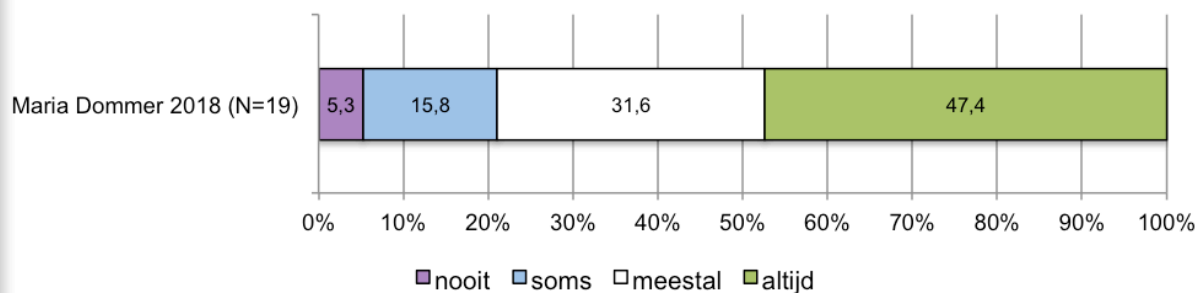
22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?



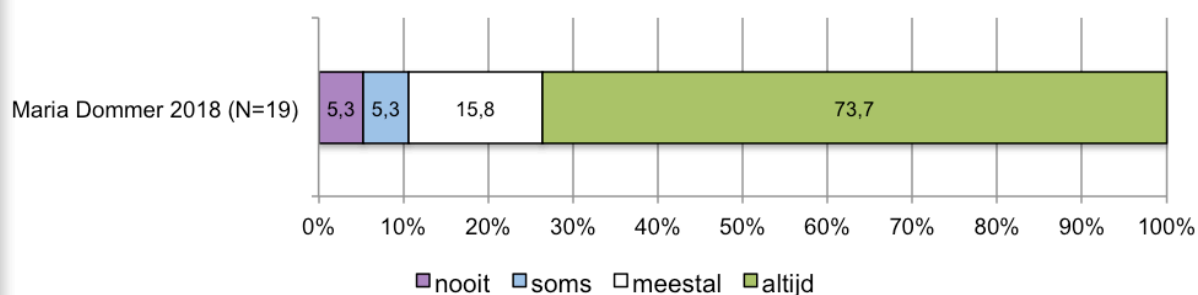
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?



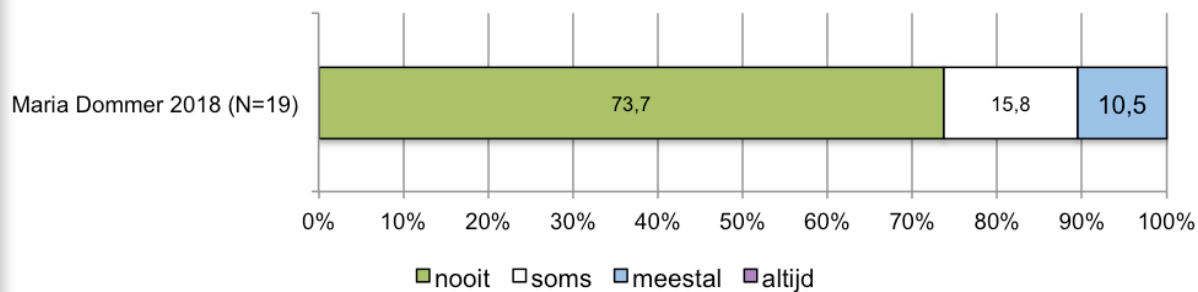
24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?



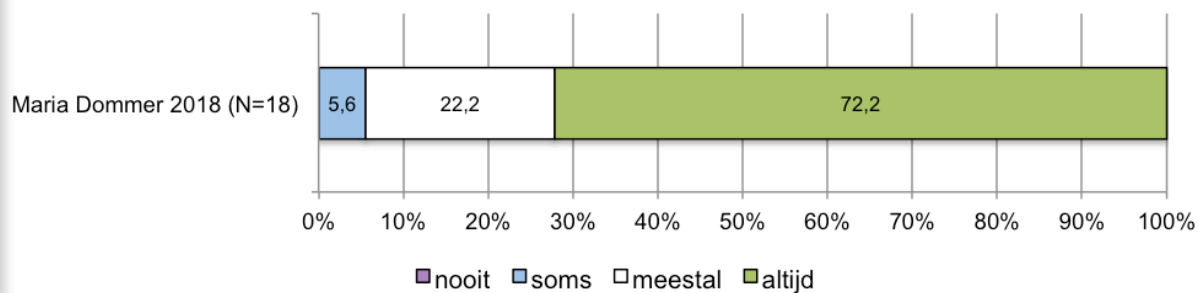
25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?



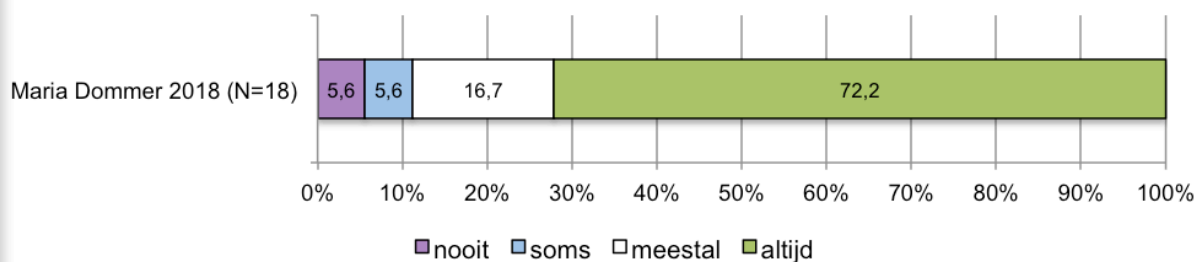
26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?



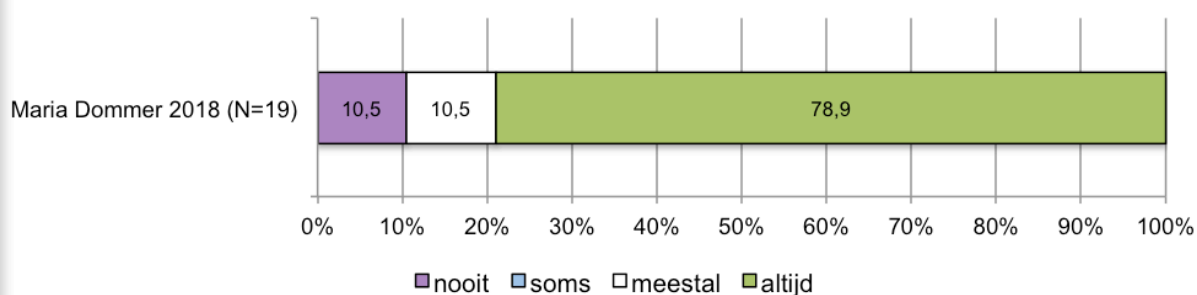
27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om?



28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)

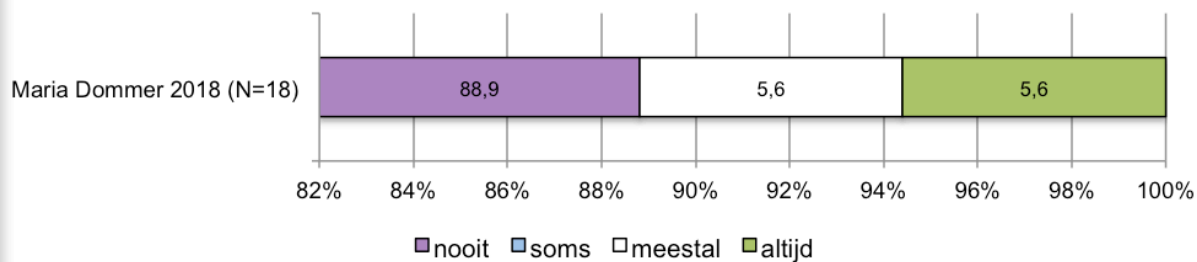


29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?

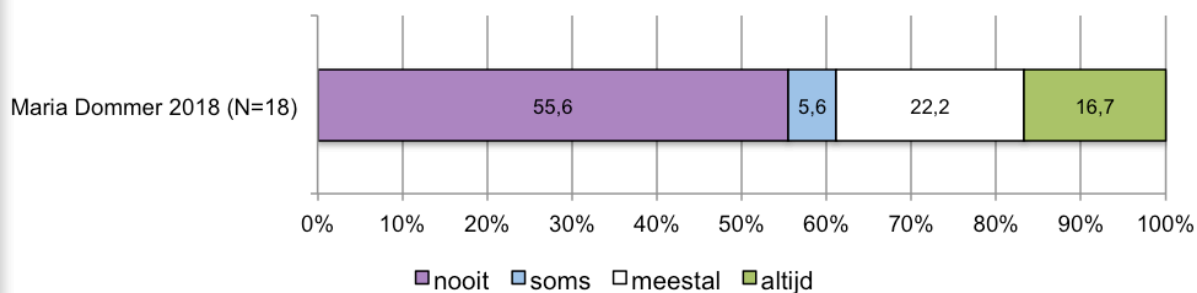


7. Betrouwbaarheid

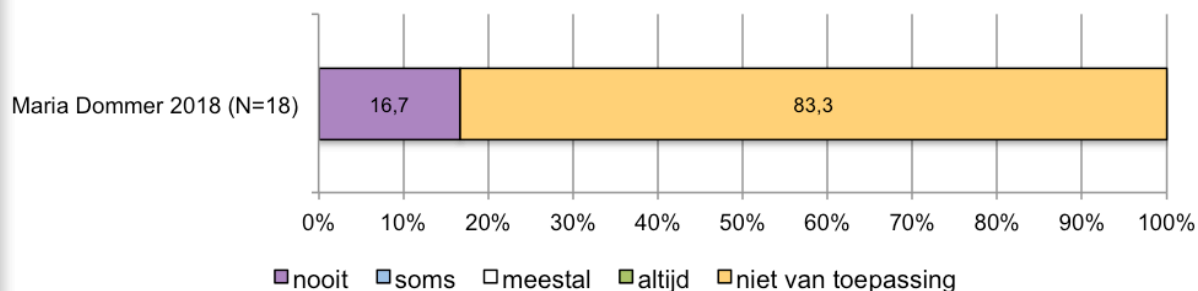
30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?



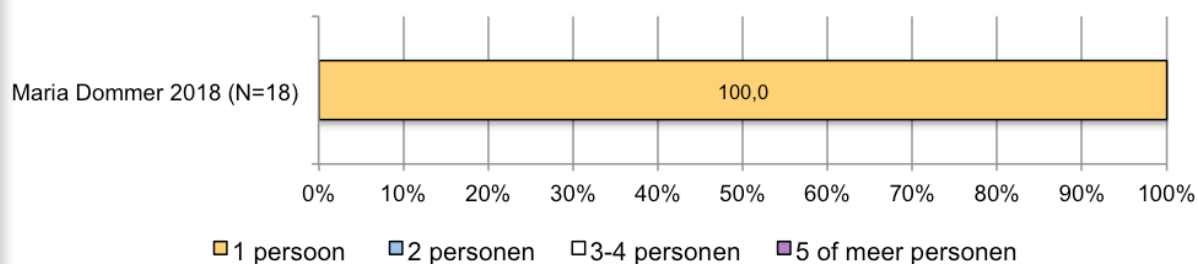
31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?



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

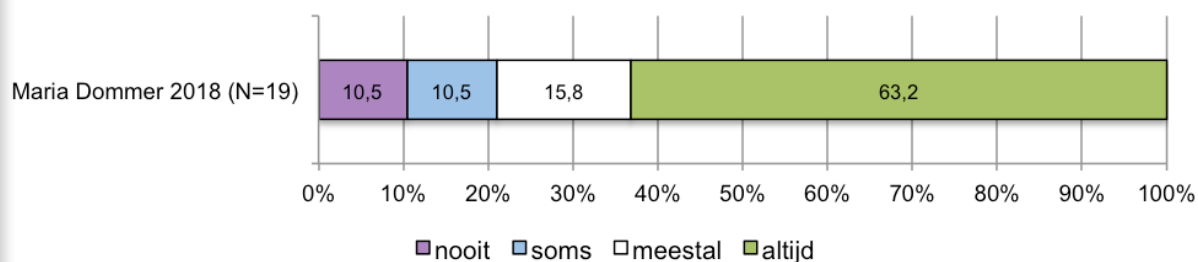


33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)

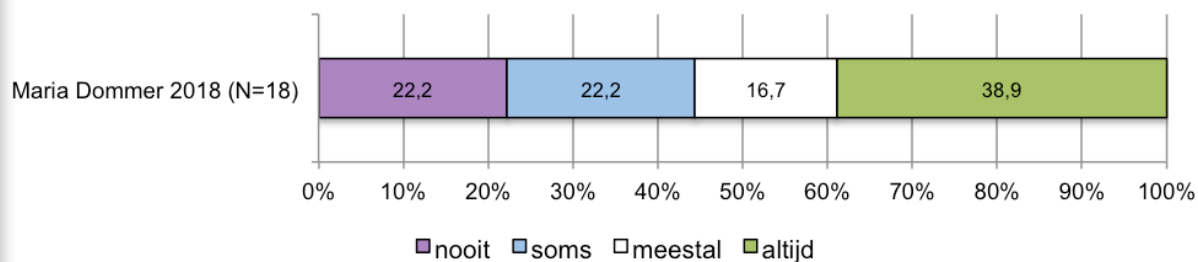


Vraag 34 (Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen?) is door geen van de cliënten beantwoord. Iedereen geeft aan dat er per maand één vaste hulp over de vloer komt.

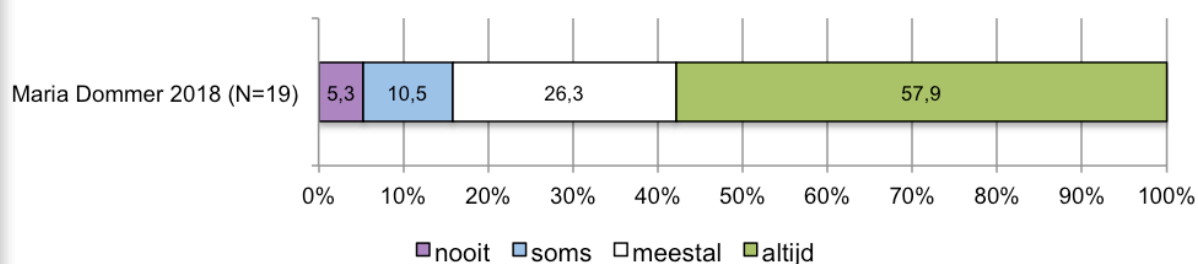
35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)



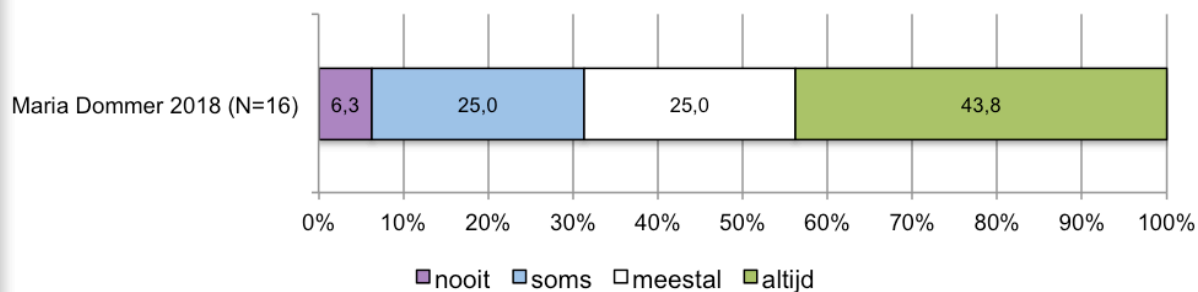
36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?



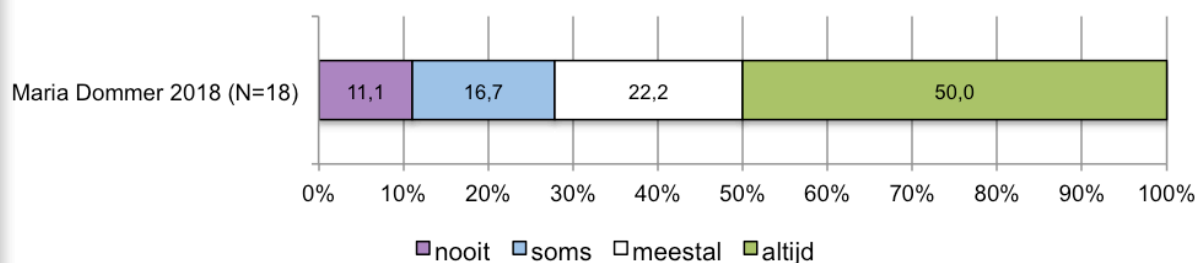
37. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?



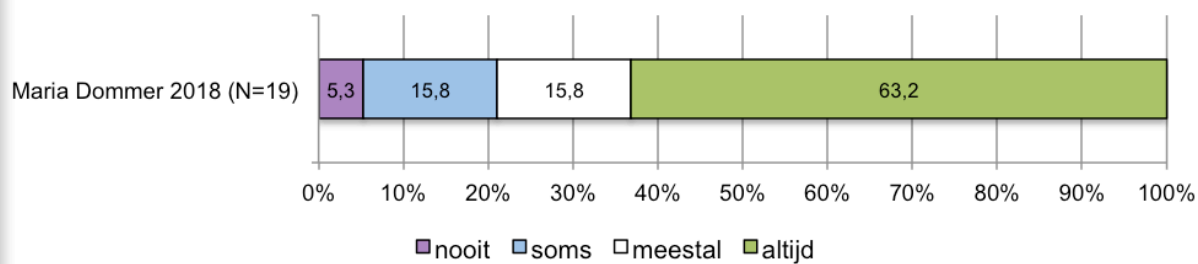
38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?



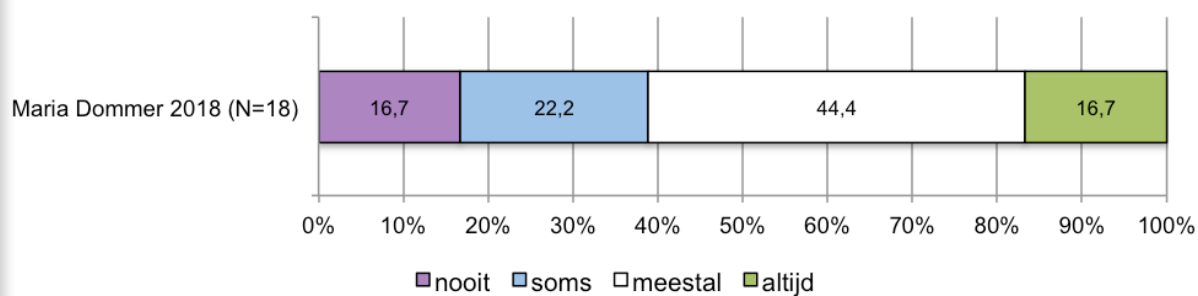
39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)



40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)

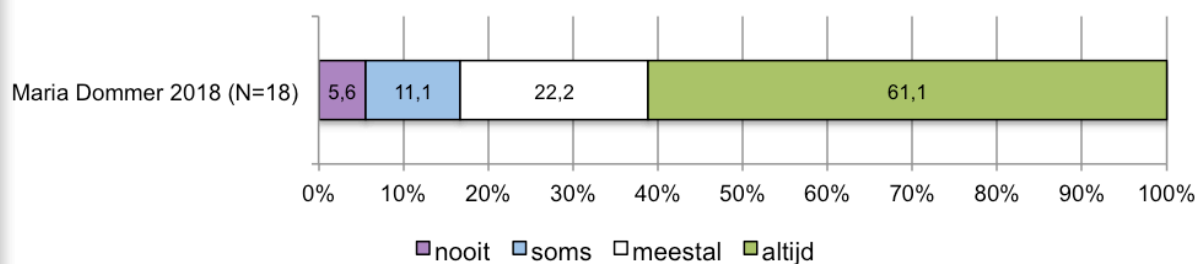


41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?

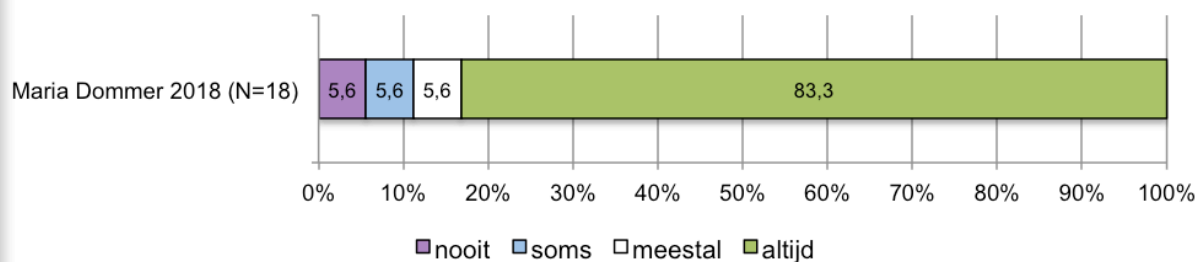


8. Deskundigheid

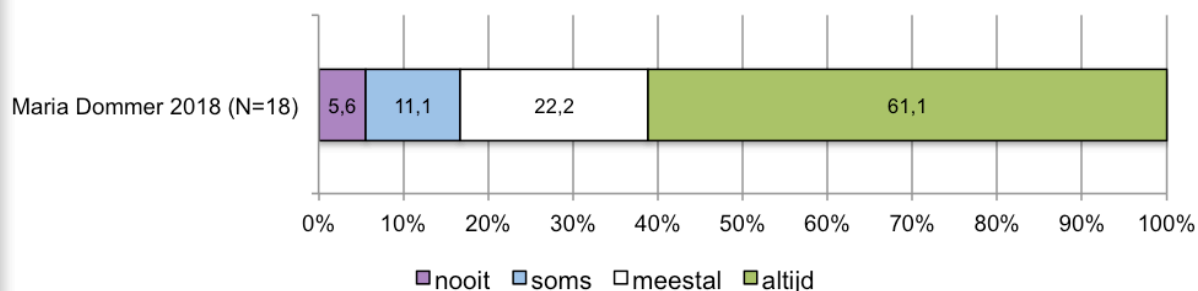
42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)



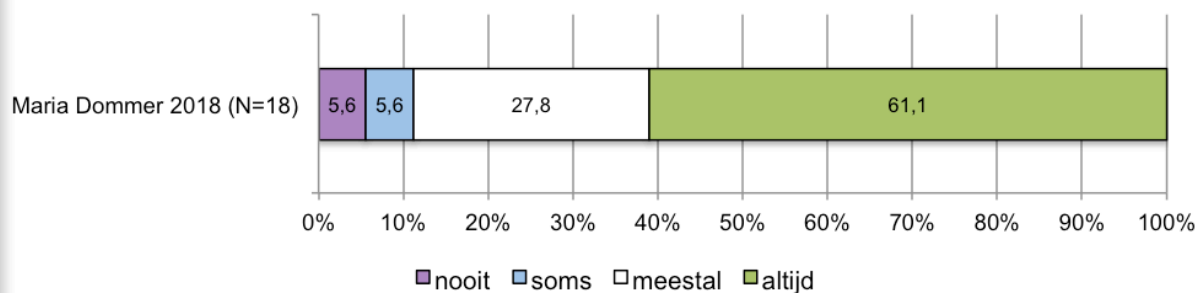
43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)



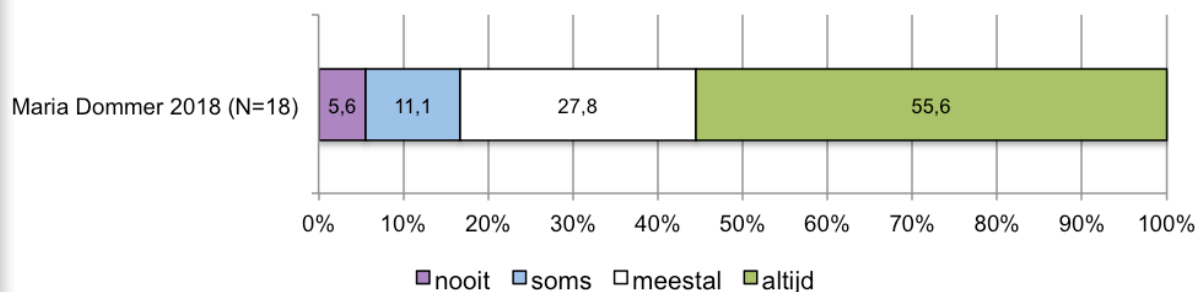
44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?



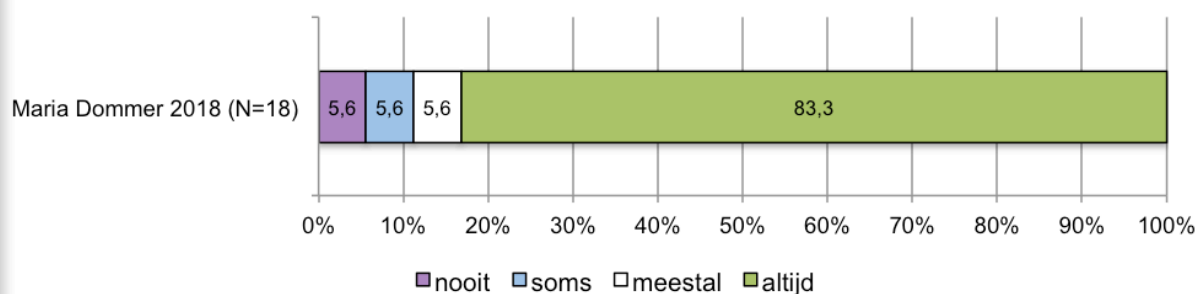
45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?



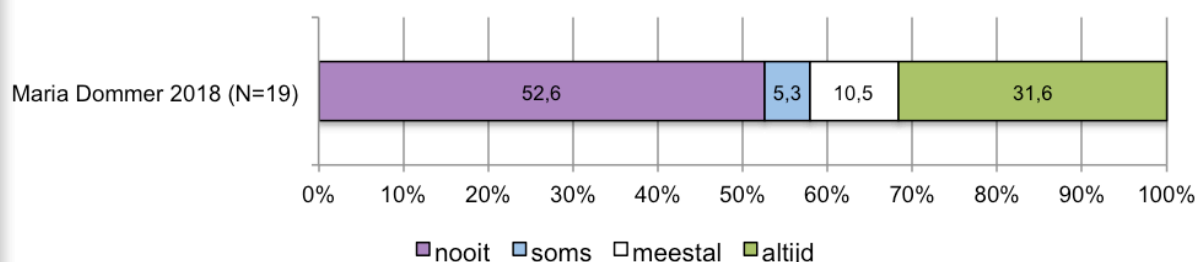
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?



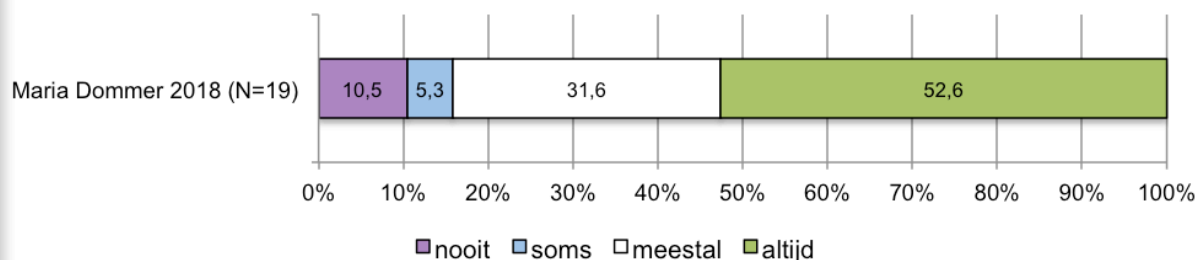
47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?



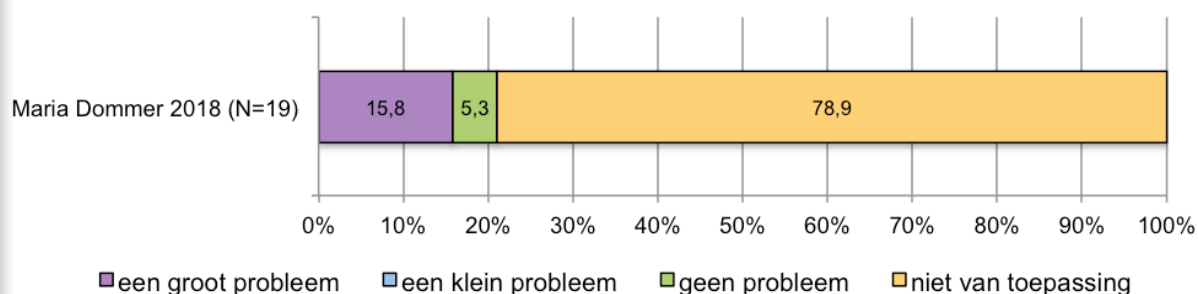
48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast)



49. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extras, als u daar om vraagt?

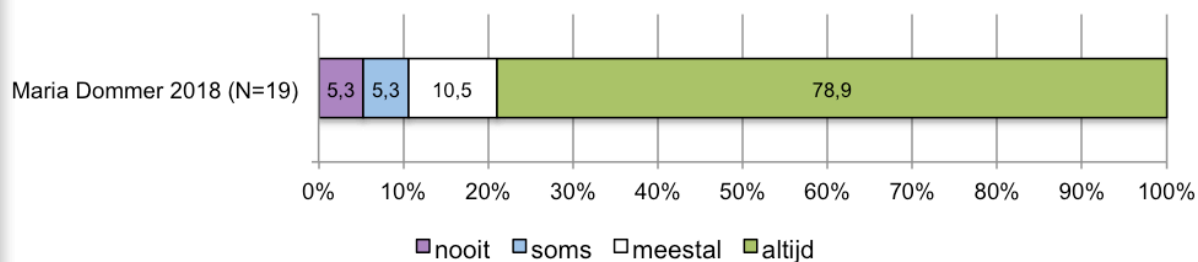


50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?

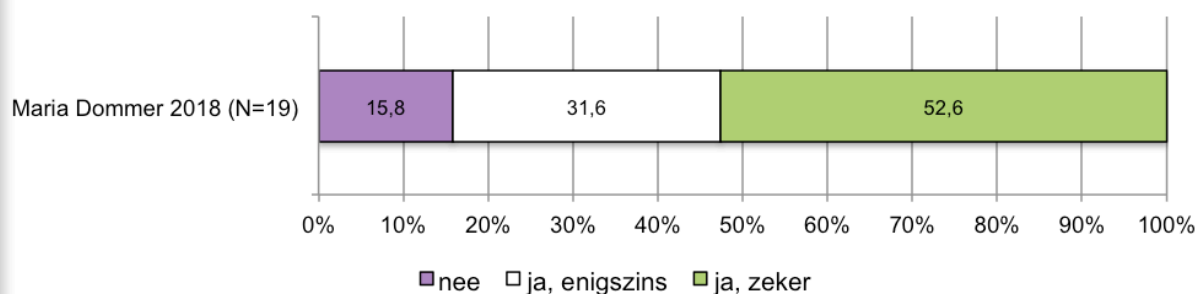


9. Effectiviteit

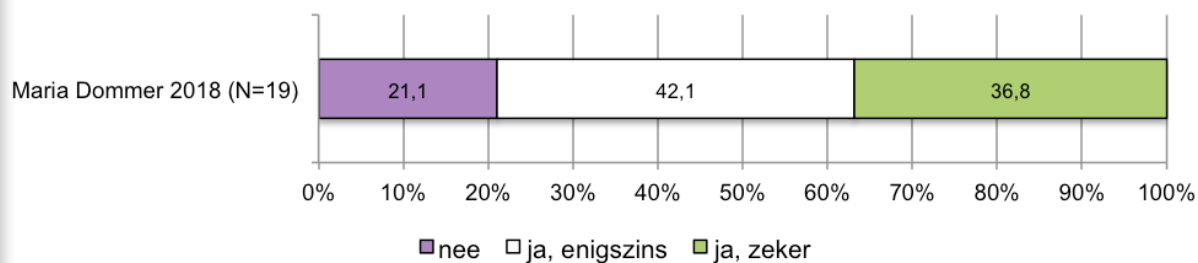
51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)



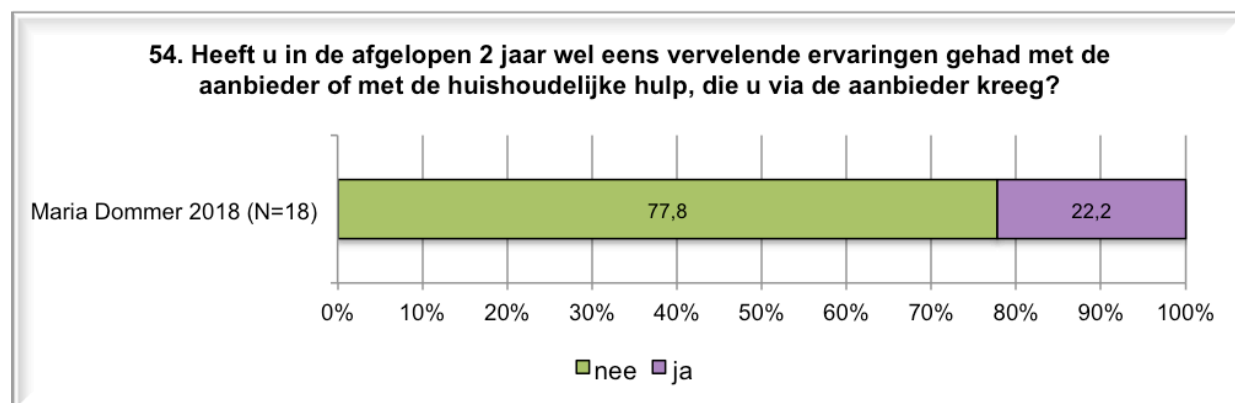
52. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?



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



10. Algeheel oordeel



Er is ook gevraagd naar welke ervaringen dit dan waren (meerdere antwoorden mogelijk). In mate van voorkomen zijn dit:

Ervaringen	Aantal keer genoemd
<i>Administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)</i>	2
<i>Ondeskundigheid van een hulp</i>	2
<i>Een hulp die niet wilde werken</i>	1
<i>Een hulp met wie het niet 'klikte'</i>	2
<i>Beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)</i>	2
<i>Verdenking van diefstal</i>	1
<i>Vervelende of intimiderende opmerkingen</i>	1
<i>Anders, namelijk:</i>	4

Het gemiddelde cijfer voor Maria Dommer is in onderstaande tabel te vinden:

Onderdeel	Gemiddelde cijfer	Gemiddelde aanbevelingscijfer
Maria Dommer	7,8	7,6

Met de cijfers voor aanbeveling wordt de Net Promotor Score (NPS) berekend. Zie voor een berekening van de NPS de volgende pagina.

Net Promotor Score

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).

Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9 of 10** gegeven hebben
2. Passief Tevreden = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0 t/m 6** gegeven hebben

Voor het huidige onderzoek betekent dit:

Aantal Criticasters (0-6)	4
Aantal Passief Tevreden (7)	2
Aantal Promotors (8-10)	13
Totaal N	19

% Criticasters (0-6)	21,1%
% Passief Tevreden (7)	10,5%
% Promotors (8-10)	68,4%

Met deze gegevens wordt de volgende NPS verkregen:

NPS
+47,3

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

Positieve NPS (+)	Meer cijfers van 8 t/m 10 dan cijfers van 0 t/m 6
Negatieve NPS (-)	Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 8 t/m 10
Minimale NPS (-100)	Alleen cijfers van 0 t/m 6
Maximale NPS (+100)	Alleen cijfers van 8 t/m 10
NPS '0'	Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 8 t/m 10

In onderstaande tabellen wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen.

56. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend. Het gaat dus niet om de huishoudelijke hulp als persoon, maar om de hulp bij het huishouden van de aanbieder.

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	4	1	5,3	5,6	5,6
	5	1	5,3	5,6	11,1
	6	1	5,3	5,6	16,7
	7	3	15,8	16,7	33,3
	8	5	26,3	27,8	61,1
	9	5	26,3	27,8	88,9
	10	2	10,5	11,1	100,0
	Totaal	18	94,7	100,0	
Missend		1	5,3		
Totaal		19	100,0		

57. Zou u de huishoudelijke hulp van Maria Dommer aanbevelen aan andere mensen die ook huishoudelijke hulp nodig hebben?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	0	1	5,3	5,3	5,3
	5	1	5,3	5,3	10,5
	6	2	10,5	10,5	21,1
	7	2	10,5	10,5	31,6
	8	7	36,8	36,8	68,4
	9	3	15,8	15,8	84,2
	10	3	15,8	15,8	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

11. Kenmerken populatie

De verdeling naar man en vrouw is:

Bent u een man of een vrouw?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	man	2	10,5	10,5	10,5
	vrouw	17	89,5	89,5	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

De leeftijd van de respondenten is:

Wat is uw leeftijd?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	55 t/m 64 jaar	2	10,5	10,5	10,5
	65 t/m 74 jaar	2	10,5	10,5	21,1
	75 t/m 84 jaar	8	42,1	42,1	63,2
	85 t/m 94 jaar	4	21,1	21,1	84,2
	95 jaar of ouder	3	15,8	15,8	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

De verdeling van de respondenten naar (hoogst voltooide) opleiding is¹:

Wat is uw hoogst voltooide opleiding? (een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	lager onderwijs	4	21,1	22,2	22,2
	lager of voorbereidend beroepsonderwijs	5	26,3	27,8	50,0
	middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	3	15,8	16,7	66,7
	middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	3	15,8	16,7	83,3
	hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2	10,5	11,1	94,4
	hoger beroepsonderwijs	1	5,3	5,6	100,0
	Totaal	18	94,7	100,0	
	Missend	1	5,3		
Totaal		19	100,0		

¹ Opleidingsrichtingen behorend bij de verschillende niveaus zijn:

Geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt),

Lager onderwijs (basisonderwijs, speciaal basisonderwijs),

Lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO),

Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VBMO-t),

Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS),

Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (HAVO, VWO, atheneum, gymnasium, HBS en MMS),

Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs),

Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

Het oordeel over de eigen gezondheid is:

Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	goed	5	26,3	27,8	27,8
	matig	8	42,1	44,4	72,2
	slecht	5	26,3	27,8	100,0
	Totaal	18	94,7	100,0	
Missend		1	5,3		
Totaal		19	100,0		

Tot slot is gevraagd naar de duur van de huishoudelijke hulp en het aantal uren hulp dat de respondenten ontvangen:

Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	minder dan een half jaar	4	21,1	21,1	21,1
	half jaar tot 1 jaar	4	21,1	21,1	42,1
	1 tot 2 jaar	6	31,6	31,6	73,7
	5 jaar of langer	5	26,3	26,3	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	

Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?

		Frequentie	Percentage	Valide Percentage	Cumulatieve Percentage
Valide	minder dan 2 uur	2	10,5	10,5	10,5
	2 tot 4 uur	17	89,5	89,5	100,0
	Totaal	19	100,0	100,0	



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Bureau De Bok
Dijkstraat 5, 8801 LR Franeker
tel: 0517-390038
e-mail: info@bureaubok.nl

© Bureau De Bok