



# Ervaringen met hulp bij het huishouden



**Onderzoek via een enquête door ZorgDNA naar ervaringen van cliënten van u als aanbieder van hulp bij het huishouden**

**Joost Zorgt, Hulp bij Huishouden**

**Versie 1.0**

**drs. J.J.A. Stavenuiter  
dr. D.H.M. Frijters**

**Utrecht, december 2015**

## 2. Samenvatting resultaten

### 2.1 Gemiddelde score per indicator en bijhorende interviewvragen

In het onderzoek zijn 250 cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen, aangeschreven om deel te nemen. Hiervan hebben er 144 (58%) een vragenlijst geretourneerd, kwamen 4 vragenlijsten onbestelbaar terug, waren er 13 telefonische/e-mail afmeldingen. Omdat er van de geretourneerde vragenlijsten 6 door iemand anders waren ingevuld en daarnaast nog 7 afvielen om andere redenen konden er **131** (52%) in de analyse worden meegenomen. Voor aanlevering aan de Landelijke Technische Database vallen er nog 16 af vanwege ontbrekende casemix waarden.

	Verstuurd	Retour	Onbestelbaar	Afmelding	Overleden	Netto respons	Analyse
Vragenlijsten N	250	144	4	13	0	115	131
%		58%					52%

Reden exclusie voor analyse voor dit rapport	N
1. Leeg	2
2. Respondent geeft aan niet tot de doelgroep te behoren	5
3. Vragenlijst niet zelf ingevuld	3
4. Vragenlijst door huishoudelijke hulp ingevuld	3
5. Hulp bij invullen niet nader gespecificeerd	0
6. Niet genoeg vragen beantwoord	0
7. Dubbel	0
Exclusie aanlevering landelijke database	N
Ontbrekende casemix variabele(n) in record	16

Onderstaand zijn de gemiddelde scores van de instelling *Nu* en *Vorig*. De zes onderscheiden indicatoren worden met de landelijke scores over 2010, eerste helft 2011 vergeleken.<sup>4</sup> Bij de indicatoren staan de vragen waaruit de indicator is samengesteld. Een vraag telt bij het bepalen van een indicator slechts mee wanneer tenminste 10 respondenten een meetellend antwoord op de vraag hebben gegeven en er daarnaast tenminste 10 cliënten zijn die 50% of meer van de vragen die voor de indicator tellen met een meetellend antwoord hebben beantwoord, conform de berekening zoals die ook voor KiesBeter.nl geldt. Voor de geldende antwoorden per vraag, zie bij de resultaten per vraag in hoofdstuk 3. De per vraag gegeven gemiddelden hebben dus in onderstaande niet altijd meegeteld bij de berekening van de gemiddelde waarde van hun indicator.

De vier eerste indicatoren hebben in principe een scorebereik van 1 (=slecht) tot 4 (=uitstekend), maar in de praktijk komen scores van lager dan 3,00 zelden voor. De vijfde indicator (effectiviteit) heeft een scorebereik van 1 tot 3. De zesde 'indicator' is niet een officiële indicator. Het scorebereik van deze indicator (*cijfer voor de aanbieder*) heeft een bereik van 0 – 10.

<sup>4</sup> M. Krol, D. de Boer, e.a. Meetverantwoording cliëntgebonden indicatoren Hulp bij het Huishouden 2010. NIVEL 2011, Utrecht.

<b>1. Afspraken over de huishoudelijke hulp</b>				
		<i>Land</i>	<i>Instelling nu</i>	<i>Instelling vorig</i>
<b>Totaal</b>		<b>3,62</b>	<b>3,40</b>	<b>3,62</b>
<i>Vraag 7</i>	<i>Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over hulp bij huishouden na?</i>		3,48	3,73
<i>Vraag 9</i>	<i>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?</i>		3,46	3,60
<i>Vraag 12</i>	<i>Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?</i>		3,40	3,67

<b>2. Bejegening door de hulp bij het huishouden</b>				
		<i>Land</i>	<i>Instelling nu</i>	<i>Instelling vorig</i>
<b>Totaal</b>		<b>3,81</b>	<b>3,70</b>	<b>3,75</b>
<i>Vraag 22</i>	<i>Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?</i>		3,85	3,95
<i>Vraag 23</i>	<i>Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?</i>		3,70	3,74
<i>Vraag 24</i>	<i>Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?</i>		3,45	3,67
<i>Vraag 25</i>	<i>Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?</i>		3,76	3,84
<i>Vraag 28</i>	<i>Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om?</i>		3,69	3,63
<i>Vraag 29</i>	<i>Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?</i>		3,76	3,67

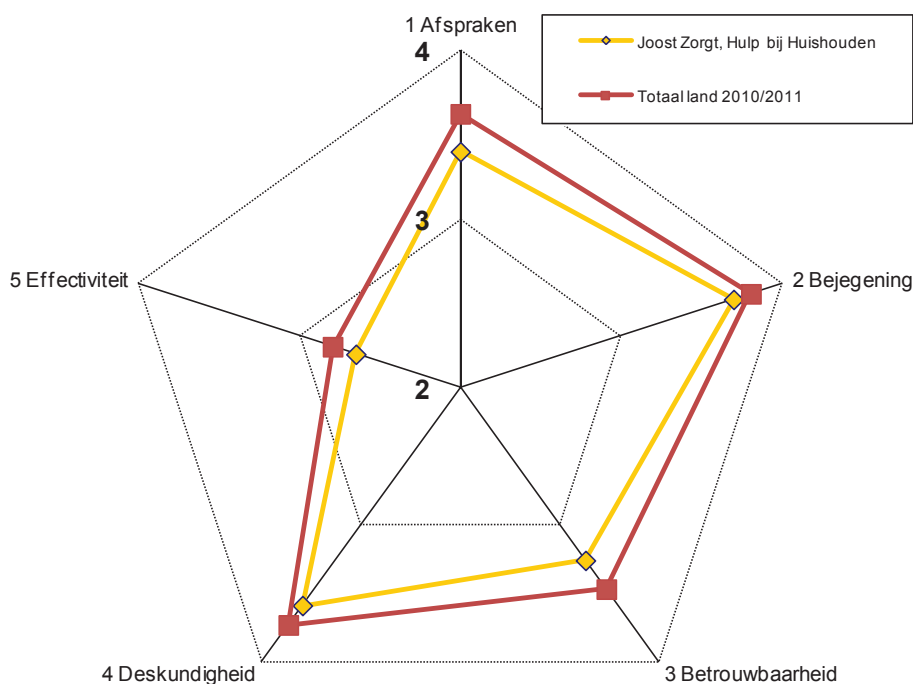
<b>3. Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden</b>				
		<i>Land</i>	<i>Instelling nu</i>	<i>Instelling vorig</i>
<b>Totaal</b>		<b>3,47</b>	<b>3,26</b>	<b>3,46</b>
Vraag 35	<i>Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden?</i>		3,43	3,73
Vraag 36	<i>Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?</i>		3,16	3,46
Vraag 37	<i>Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?</i>		3,31	3,62
Vraag 38	<i>Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?</i>		2,99	3,18
Vraag 39	<i>Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden?</i>		3,46	3,46
Vraag 40	<i>Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na?</i>		3,51	3,66
Vraag 41	<i>Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?</i>		2,95	3,05

<b>4. Deskundigheid van de hulp bij het huishouden</b>				
		<i>Land</i>	<i>Instelling nu</i>	<i>Instelling vorig</i>
<b>Totaal</b>		<b>3,73</b>	<b>3,59</b>	<b>3,65</b>
Vraag 43	<i>Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk?</i>		3,47	3,46
Vraag 44	<i>Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?</i>		3,52	3,61
Vraag 45	<i>Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?</i>		3,57	3,68
Vraag 46	<i>Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?</i>		3,63	3,71
Vraag 47	<i>Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?</i>		3,75	3,78

<b>5. Effectiviteit van de huishoudelijke hulp</b>				
		<i>Land</i>	<i>Instelling nu</i>	<i>Instelling vorig</i>
<b>Totaal</b>		<b>2,80</b>	<b>2,65</b>	<b>2,78</b>
Vraag 52	<i>Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?</i>		2,65	2,78

<b>6. Cijfer voor aanbieder</b>				
		<i>Land</i>	<i>Instelling nu</i>	<i>Instelling vorig</i>
<b>Totaal</b>		<b>8,36</b>	<b>8,08</b>	<b>8,35</b>
Vraag 56	<i>Welk cijfer geeft u de aanbieder van de hulp bij het huishouden?</i>		8,08	8,35

In onderstaande spinnenwebfiguur wordt in één figuur samengevat wat de gemiddelde score van de indicatoren is van u als aanbieder en de landelijke uitkomst 2010/2011. De gele lijn geeft de resultaten weer van uw eigen organisatie. De rode lijn geeft de resultaten weer van de landelijke uitkomst 2010/2011. De score varieert van 1 (minst positief) tot 4 (meest positief). Wanneer een indicator niet kon worden berekend (vanwege te weinig meetresultaten) is die indicator niet in de spinnenwebfiguur weergegeven. In de kwaliteitskaart, die na deze figuur wordt gegeven, ontbreekt dan bij de betreffende indicator een waarde.



Indicatoren	Joost Zorgt, Hulp bij Huishouden	Totaal land 2010/2011
1 Afspraken over de huishoudelijke hulp	3,40	3,62
2 Bejegening door de huishoudhulp	3,70	3,81
3 Betrouwbaarheid van de huishoudhulp	3,26	3,47
4 Deskundigheid van de huishoudhulp	3,59	3,73
5 Effectiviteit van de huishoudhulp	2,65	2,80

## 2.2 Prioriteitenmatrix voor verbeteringen

De indicatoren kunnen niet in een prioriteitenmatrix worden geplaatst omdat geen onderzoek is gedaan naar het belang dat cliënten aan de indicatoren hechten. Voor 20 van de 22 vragen die voor de berekening van de indicatoren zijn gebruikt is echter wel een belangscore bepaald, zie document *CQ-Index Hulp bij het Huishouden: meetinstrumentontwikkeling*. NIVEL, 2010. In de matrix zijn ervaringsscores van cliënten afgezet tegen scores van het belang dat aan de vragen wordt gehecht. De score is een gemiddelde score per vraag, waarbij de maximale score een 4 en de minimale score een 1 is.

In de matrix zijn de thema's weergegeven ten opzichte van de gemiddelde score landelijk 2010/2011. Een streep met een bolletje naar links geeft aan dat het betreffende thema min-

der goed scoort dan het landelijk gemiddelde, een streep met bolletje naar rechts dat het thema beter scoort dan het landelijk gemiddelde. De lengte van het streepje geeft de mate van verschil weer tussen het gemiddelde van de instelling en het landelijk gemiddelde. Het draadkruis geeft het punt aan van de gemiddelde belangscore en de ervaringscore landelijk. Het draadkruis vormt kwadranten met prioriteiten. Het kwadrant linksboven (A) verdient de hoogste prioriteit. Dit kwadrant geeft de thema's weer die landelijk in 2010/2011 door personen die hulp bij het huishouden ontvingen het belangrijkste werden gevonden en die daarnaast relatief de laagste ervaringscores hebben. Dit neemt niet weg dat ook andere kwadranten informatie geven die aanleiding kan zijn voor nadere analyse en prioriteitsstelling.

