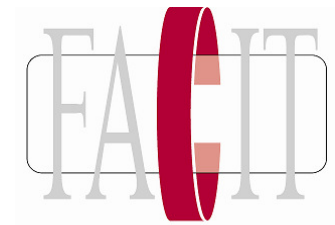




Dit onderzoek is uitgevoerd  
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## **Uitkomsten cliëntenraadpleging met de CQ-index Hulp bij het Huishouden**

**MeanderGroep**

februari – maart 2011



# Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden .....	7
1.1 Van Huishoudelijke Verzorging naar Hulp bij het Huishouden .....	7
1.2 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden .....	7
1.3 Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden .....	7
1.4 CQ-index Hulp bij het Huishouden (HbH) .....	8
2 Cliëntenraadpleging Hulp bij het Huishouden bij MeanderGroep.....	9
2.1 MeanderGroep .....	9
2.2 De vragen .....	9
2.3 De antwoorden.....	9
2.4 Rapportage .....	10
2.4.1 Opbouw rapportage .....	10
2.4.1 Staafdiagrammen.....	10
2.4.2 Vergelijkingen .....	10
3 Cliëntenraadpleging Hulp bij het Huishouden .....	11
3.1 Steekproeftrekking .....	11
3.2 Informatievoorziening .....	11
3.3 Dataverzameling .....	11
3.4 Respons.....	12
3.5 Uitkomsten cliëntenraadpleging .....	13
4 Schaalgemiddelden.....	81
5 Rapportcijfers per indicator.....	83
Bijlage: Vragen CQ-index HbH gerubriceerd naar indicator .....	85



## **Inleiding**

Voor u ligt de rapportage van de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die bij MeanderGroep met de CQ-index Hulp bij het Huishouden is gehouden.

In hoofdstuk 1 wordt ingegaan op het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het huishouden en de achtergrond van de cliëntenraadpleging met de CQ-index. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index HbH bij MeanderGroep.

In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. Eerst wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van de raadpleging weergegeven.

**Facit**, Velsen-Noord  
Brigitte Peeters  
Mei 2011



# 1 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

## 1.1 Van Huishoudelijke Verzorging naar Hulp bij het Huishouden

Sinds 1 januari 2007, valt de Huishoudelijke Verzorging niet meer onder de AWBZ, maar onder de WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Deze overheveling heeft veel veranderingen in de verantwoordelijkheidstoedeling, de financiering en de uitvoering gebracht. De Huishoudelijke Verzorging was in de AWBZ een functie waarvoor burgers collectief verzekerd waren en aanspraak op hadden. Nu is de Huishoudelijke Verzorging een ondersteuningsvoorziening die een gemeente aanbiedt aan mensen met een beperking t.a.v. hun zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Gemeenten bepalen de productomschrijving, organiseren de indicatiestelling en kunnen maatwerk regelen in samenhang met andere lokale ondersteuningsarrangementen. Om recht te doen aan deze veranderingen is de term Huishoudelijke Verzorging vervangen door Hulp bij het Huishouden. Wat niet is veranderd, is dat de Kwaliteitswet zorginstellingen nog steeds van toepassing is op de Hulp bij het Huishouden. Dit betekent dat organisaties verantwoorde zorg moeten leveren en dat de Inspectie voor de Gezondheid hierop toezicht houdt.

## 1.2 Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Op 27 augustus 2008 is het Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden inhoudelijk vastgesteld door de Stuurgroep Verantwoorde Zorg. De stuurgroep bestaat uit branche-, cliënt- en beroepsorganisaties (Actiz, BTN, LOC en Sting) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), in afstemming met het ministerie van VWS en onder regie van het IGZ. De doelen van het Kwaliteitsdocument zijn als volgt geformuleerd:

- Cliënten weten welke hulp zij kunnen verwachten van medewerkers en aanbieders en van welke kwaliteit deze hulp is.
- Cliëntenraden hebben een handreiking om de belangen van hun achterban te behartigen.
- Aanbieders en medewerkers gebruiken de kwaliteitseisen voor hun handelen.
- Gemeenten kunnen het Kwaliteitsdocument gebruiken bij bestekken en contracten met de aanbieders van hulp bij het huishouden.
- IGZ gebruikt het Kwaliteitsdocument als leidraad voor hun toezichtstaak.

## 1.3 Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden

Het Kwaliteitsdocument bestaat uit twee delen:

- Algemeen deel

In het algemene deel worden de rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken partijen beschreven. Het betreft hier niet alleen een onderscheid in verantwoordelijkheden maar ook een beschrijving van de samenhang en onderlinge verbanden. De betrokken partijen zijn in dit geval de cliënten, de aanbieders van Hulp bij het Huishouden, IGZ en de Gemeenten. Het algemene deel geeft een beschrijving van het proces vanuit cliëntperspectief. Dit proces is opgedeeld in vier fasen: eerste contact/aanvraag, toegangsbeoordeling/indicatiestelling en beschikking, uitvoering en toezicht door gemeenten.

- Feitelijk toezichtkader

Het toezichtkader betreft landelijke eisen die maatschappelijk algemeen aanvaard zijn en vormt de kwaliteitseisen waarmee de Inspectie voor de Gezondheidszorg werkt en worden gebruikt bij cliëntbeoordeling. Uitgangspunt voor het toezichtkader is het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg voor Verpleging, Verzorging en Zorg thuis, welke in oktober 2007 is vastgesteld. Doel van Verantwoorde Hulp bij het huishouden is dat mensen met beperkingen worden ondersteund ten behoeve van hun zelfredzaamheid in het voeren van de huishouding. Bij de kwaliteitseisen worden indicatoren gegeven waarmee de eisen kunnen worden gemeten.

Het toezichtkader bestaat uit de volgende thema's:

- 1 Klantgerichtheid:
  - a. De aanbieder maakt met klanten duidelijke werkafspraken over de levering van de hulp, neergelegd in een plan huishoudelijke hulp
  - b. Klanten worden respectvol bejegend en hun privacy wordt geëerbiedigd
- 2 Communicatie en betrouwbaarheid
  - a. De organisatie communiceert adequaat met klanten en is goed bereikbaar voor klanten
  - b. De organisatie en de medewerkers zijn betrouwbaar
- 3 Deskundigheid en effectiviteit
  - a. De medewerkers zijn deskundig
  - b. De klant is goed ondersteund in het voeren van de huishouding en de hulp in de huishouding is adequaat uitgevoerd

Er zijn twee vragenlijsten ontwikkeld waarmee de thema's en indicatoren worden gemeten. Er is een vragenlijst voor aanbieders (instellingsgebonden vragenlijst) en een vragenlijst voor cliënten. De vragenlijst voor cliënten betreft de CQ-index Hulp bij het Huishouden. Zorgaanbieders zijn verplicht om de CQ-index Hulp bij het Huishouden eens per twee jaar te laten uitvoeren door een geaccrediteerd meetbureau. De uitkomsten van de raadpleging worden openbaar gemaakt via [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl).

#### **1.4 CQ-index Hulp bij het Huishouden (HbH)**

De CQ-index is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De systematiek is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw.

De CQ-index is gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten. CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes. CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beiden wetenschappelijk gefundeerd en meten ervaringen van consumenten van zorg. Dit is een belangrijk verschil ten opzichte van veel andere vragenlijsten, waarin naar tevredenheid van patiënten/consumenten wordt gevraagd. Vragen naar concrete ervaringen van zorggebruikers leveren meer bruikbare informatie op voor kwaliteitswaarborging en kwaliteitsverbetering dan meer subjectieve vragen naar tevredenheid. Daarnaast geldt dat beide families van meetinstrumenten zich globaal richten op dezelfde domeinen van kwaliteit van zorg, dat het fundament bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek en dat in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol is weggelegd voor de gebruikers van zorgvoorzieningen.

## 2 Cliëntenraadpleging Hulp bij het Huishouden bij MeanderGroep

### 2.1 MeanderGroep

MeanderGroep biedt aan 5053 thuiswonende cliënten Hulp bij het Huishouden.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van MeanderGroep is gebruik gemaakt van de vragenlijst 'Ervaringen met huishoudelijke hulp'; voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden (versie 3.0, 2009). Deze vragenlijst bestaat uit 69 gesloten vragen en één open vraag.

Deze ervaringenvragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) met inhoudelijke inbreng van de Vereniging van de Nederlandse Gemeenten (VNG), ActiZ, Sting, LOC en Branchebelang Thuiszorg Nederland (BTN). De vragenlijst is gebaseerd op het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden.

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van cliënten met de hulp bij het huishouden van MeanderGroep in de afgelopen 12 maanden.

### 2.2 De vragen

Achtereenvolgens komen in de vragenlijst de volgende thema's aan de orde:

- wachttijd voor start hulp bij het huishouden
- afspraken over huishoudelijke hulp
- communicatie
- bejegening en privacy
- betrouwbaarheid
- deskundigheid
- effectiviteit
- algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

### 2.3 De antwoorden

Respondenten werd verzocht om het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt:

nee ja

nee ja, enigszins ja, zeker

een groot probleem een klein probleem geen probleem

nooit soms meestal altijd

nooit soms meestal altijd niet van toepassing / weet ik niet (meer)

nooit soms meestal altijd weet ik niet / geen ervaring mee

slecht matig goed zeer goed uitstekend

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een cliënt een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de cliënt bepaalde hulp niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Boven alle grafieken is aangegeven hoeveel cliënten 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord.

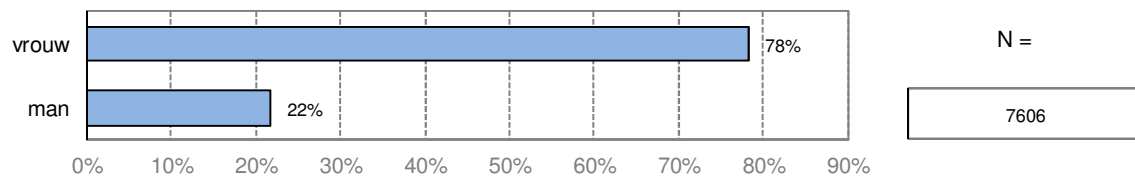
## 2.4 Rapportage

### 2.4.1 Opbouw rapportage

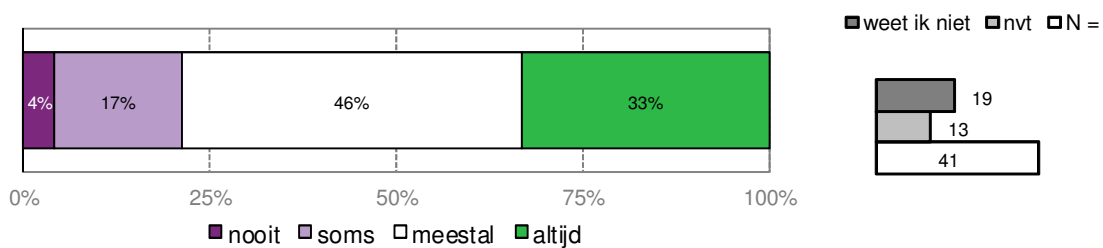
In deze rapportage worden de vragen uit de cliëntenraadpleging gepresenteerd met daarbij de door de respondenten gegeven antwoorden.

#### 2.4.1 Staafdiagrammen

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:



en



In of naast de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven (N =) hoeveel respondenten de vraag beantwoord hebben. Sommige vragen hebben ook de antwoordencategoriën 'weet niet' of 'niet van toepassing'. Deze worden ook rechts van het staafdiagram vermeld. Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategoriën.

### 2.4.2 Vergelijkingen

Conform uw verzoek zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2011 voor uw organisatie, ook de uitkomsten uitkomsten van alle andere door Facit geraadpleegde organisaties in 2010 gepresenteerd. Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyses als significant verschil kunnen worden benoemd.

### 3 Cliëntenraadpleging Hulp bij het Huishouden

#### 3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging onder cliënten HbH werd gevormd door alle 5053 cliënten die in februari 2011 HbH ontvingen van MeanderGroep.

Van deze cliënten zijn door managers en planners 501 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Niet-thuiswonend	11
Jonger dan 18 jaar	1
Heeft in de afgelopen 12 maanden minder dan 6 maanden HbH van MeanderGroep ontvangen	411
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"> <li>• 25x dement</li> <li>• 16x psychisch</li> <li>• 13x minder begaafd</li> <li>• 8x psychiatrisch</li> <li>• 5x communicatie</li> <li>• 5x blind</li> <li>• 4x taal</li> <li>• 2x terminaal</li> </ul>	78

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 4552. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 75,6 jaar.

Uit deze 4552 cliënten is de steekproef van 301 cliënten getrokken. De gemiddelde leeftijd van de cliënten op de selectielijst bedroeg 75,5 jaar.

#### 3.2 Informatievoorziening

De cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Hierbij kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde antwoordvelop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn eveneens voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

#### 3.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de werkinstructies voor de CQI Hulp bij het Huishouden en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument.

Op donderdag 17 februari 2011 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 24 februari 2011, is aan alle cliënten een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke cliënten de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze cliënten is op donderdag 17 april 2011 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 31 april 2011, is de derde en laatste bedankbrief/herinnering verzonden.

### 3.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder cliënten die Hulp bij het Huishouden (HbH) ontvangen van de MeanderGroep, zijn 301 cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. In onderstaand overzicht ziet u per regio hoeveel cliënten zijn benaderd en het aantal cliënten die een vragenlijst hebben ingevuld en aan Facit geretourneerd. De gemiddelde respons voor de schriftelijke raadpleging onder cliënten die HbH ontvangen, bedraagt voor de MeanderGroep 76,6%. De respons per regio en het aantal vragenlijsten dat naar verwacht in aanmerking komt voor verwerking en publicatie op KiesBeter, treft u eveneens in het overzicht aan.

Als de landelijke database voor de CQI HbH wordt ingesteld, zullen alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op [www.kiesbeter.nl](http://www.kiesbeter.nl) geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats.

Omdat een deel van de cliënten bijv. de vragen over achtergrondkenmerken niet heeft ingevuld of heeft aangegeven dat zij geholpen zijn met invullen (waardoor de vragenlijst niet mag worden aangeleverd), worden er 129 vragenlijsten ingebracht in de landelijke database.

Locatie	benaderd	in rapportage	respons	land database
Brunssum-Onderbanken	40	31	77,5%	-
Heerlen	70	56	83,6%	-
Kerkrade	61	41	68,3%	-
Landgraaf/Simpelveld	50	41	82,0 %	-
Nuth-Voerendaal	40	29	76,3%	-
Westelijke Mijnstreek	40	28	70,0%	-
<b>Meander 2011</b>	<b>301</b>	<b>226</b>	<b>76,6%</b>	<b>129</b>
<b>Facit-metingen 2010</b>			<b>79,4%</b>	

### 3.5 Uitkomsten cliëntenraadpleging

#### A Ervaringen met de hulp bij het huishouden

Deze vragen gaan over de **hulp bij het huishouden** die u **in de afgelopen 12 maanden** ontving en mogelijk nog steeds ontvangt van de aanbieder die in de brief wordt genoemd. Met **hulp bij het huishouden** bedoelen we schoonmaken, de was, stofzuigen enzovoorts die de aanbieder die in de brief wordt genoemd voor u heeft georganiseerd. *Het gaat dus niet over de hulp die u eventueel krijgt bij het douchen of aankleden.*

#### 1. Volgens onze gegevens heeft u in de afgelopen 12 maanden hulp bij het huishouden ontvangen. Is dat juist?

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		Landgr Sijpe		Nuth-Voerend		West Mijns		Meander totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
nee	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
ja	30	96,8	56	100	40	97,6	38	92,7	29	100	27	96,4	220	97,3
niet ingevuld	1	3,2	0	,0	1	2,4	3	7,3	0	,0	1	3,6	6	2,7
totaal	31	100	56	100	41	100	41	100	29	100	28	100	226	100

	Facit totaal 2010	
	aantal	%
nee	0	,0
ja	3493	93,3
niet ingevuld	250	6,7
totaal	3743	100

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

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		Landgr Simpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
minder dan een half jaar	1	3,2	6	10,7	2	4,9	4	9,8	1	3,4	4	14,3	18	8,0
half jaar tot 1 jaar	2	6,5	5	8,9	6	14,6	4	9,8	5	17,2	3	10,7	25	11,1
1 tot 2 jaar	7	22,6	6	10,7	10	24,4	6	14,6	4	13,8	6	21,4	39	17,3
2 tot 5 jaar	10	32,3	16	28,6	8	19,5	12	29,3	12	41,4	6	21,4	64	28,3
5 jaar of langer	9	29,0	22	39,3	15	36,6	14	34,1	6	20,7	8	28,6	74	32,7
ik ontvang op dit moment geen hulp bij het huishouden (meer)	1	3,2	0	,0	0	,0	1	2,4	0	,0	0	,0	2	,9
niet ingevuld	1	3,2	1	1,8	0	,0	0	,0	1	3,4	1	3,6	4	1,8
<b>totaal</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>226</b>	<b>100</b>

	Facit totaal 2010	
	aantal	%
minder dan een half jaar	114	3,0
half jaar tot 1 jaar	770	20,6
1 tot 2 jaar	996	26,6
2 tot 5 jaar	1145	30,6
5 jaar of langer	598	16,0
ik ontvang op dit moment geen hulp bij het huishouden (meer)	18	,5
niet ingevuld	102	2,7
<b>totaal</b>	<b>3743</b>	<b>100</b>

De volgende vraag gaat over de **hoeveelheid hulp bij het huishouden** die u thuis krijgt, of in de afgelopen 12 maanden heeft ontvangen.

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

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		Landgr Simpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
minder dan 2u	2	6,5	5	8,9	0	,0	2	4,9	1	3,4	1	3,6	11	4,9
2 tot 4 uur	14	45,2	39	69,6	28	68,3	30	73,2	21	72,4	18	64,3	150	66,4
4 tot 7 uur	13	41,9	11	19,6	12	29,3	9	22,0	7	24,1	8	28,6	60	26,5
7 tot 10 uur	1	3,2	0	,0	1	2,4	0	,0	0	,0	1	3,6	3	1,3
10 tot 13 uur	0	,0	1	1,8	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	,4
13 tot 16 uur	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
16 uur of meer	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
weet ik niet (meer)	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
niet ingevuld	1	3,2	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	,4
<b>totaal</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>226</b>	<b>100</b>

	Facit totaal 2010	
	aantal	%
minder dan 2 uur	305	8,1
2 tot 4 uur	2683	71,7
4 tot 7 uur	619	16,5
7 tot 10 uur	23	,6
10 tot 13 uur	9	,2
13 tot 16 uur	7	,2
16 uur of meer	5	,1
weet ik niet (meer)	7	,2
niet ingevuld	85	2,3
totaal	3743	100

### **Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden**

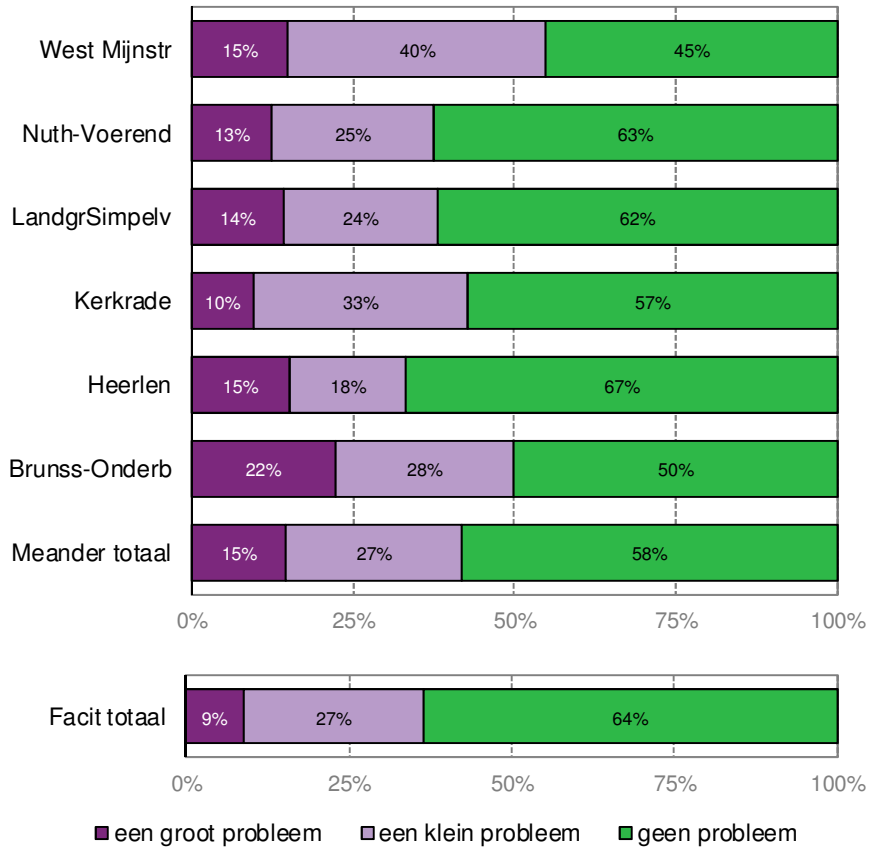
De volgende vragen gaan over de **wachttijd** vóóordat de hulp bij het huishouden van start ging.

#### **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?**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		Landgr Simpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
minder dan 2 weken	10	32,3	13	23,2	6	14,6	10	24,4	6	20,7	10	35,7	55	24,3
2 weken tot 1 maand	7	22,6	12	21,4	15	36,6	12	29,3	7	24,1	5	17,9	58	25,7
1 tot 3 mnden	4	12,9	11	19,6	4	9,8	5	12,2	5	17,2	3	10,7	32	14,2
3 tot 6 mnden	1	3,2	1	1,8	1	2,4	0	,0	2	6,9	3	10,7	8	3,5
half jaar of langer	1	3,2	3	5,4	0	,0	1	2,4	0	,0	0	,0	5	2,2
weet ik niet	6	19,4	14	25,0	14	34,1	13	31,7	9	31,0	6	21,4	62	27,4
niet ingevuld	2	6,5	2	3,6	1	2,4	0	,0	0	,0	1	3,6	6	2,7
totaal	31	100	56	100	41	100	41	100	29	100	28	100	226	100

	Facit totaal 2010	
	aantal	%
minder dan 2 weken	1025	27,4
2 weken tot 1 maand	1163	31,1
1 tot 3 maanden	438	11,7
3 tot 6 maanden	63	1,7
half jaar of langer	41	1,1
weet ik niet (meer)	870	23,2
niet ingevuld	143	3,8
Totaal	3743	100

### 5. Was deze wachttijd een probleem?



West Mijnstr	20
Nuth-Voerend	16
LandgrSimpelv	21
Kerkrade	21
Heerlen	33
Brunss-Onderb	18
Meander totaal	129

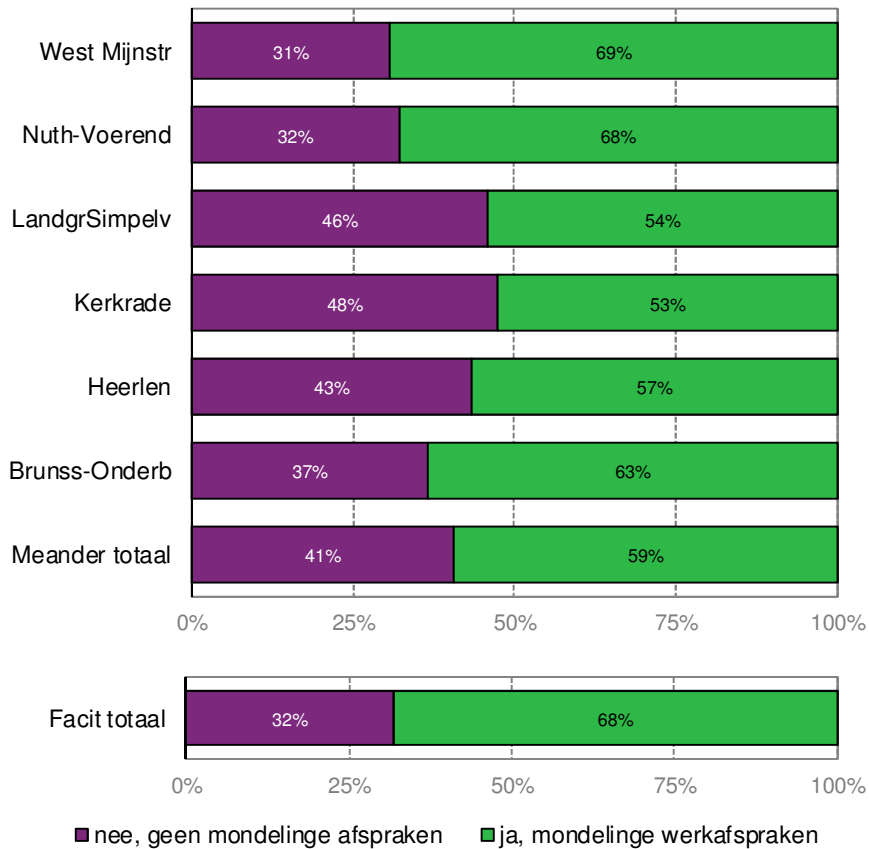
Facit totaal	2264
--------------	------

N =

## Afspraken over de huishoudelijke hulp

De volgende vragen gaan over de **afspraken** met de **aanbieder** die met u zijn gemaakt en het **overleg** met de **aanbieder** in de afgelopen 12 maanden.

### 6. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)

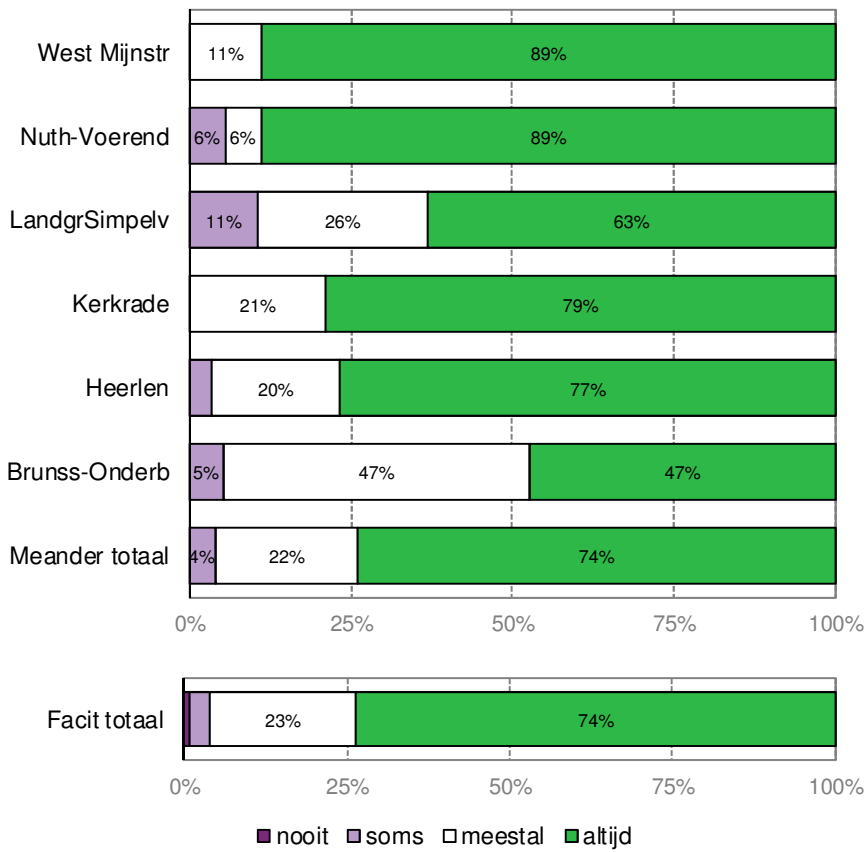


West Mijnstr	26
Nuth-Voerend	28
LandgrSimpelv	37
Kerkrade	40
Heerlen	53
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	214

Facit totaal	3437
--------------	------

N =

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

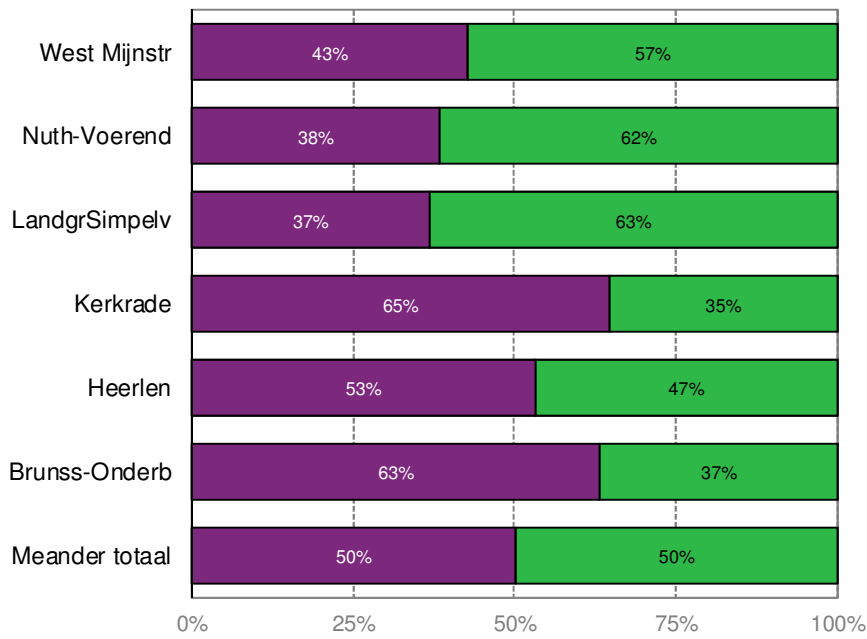


West Mijnstr	18
Nuth-Voerend	18
LandgrSimpelv	19
Kerkrade	19
Heerlen	30
Brunss-Onderb	19
Meander totaal	123

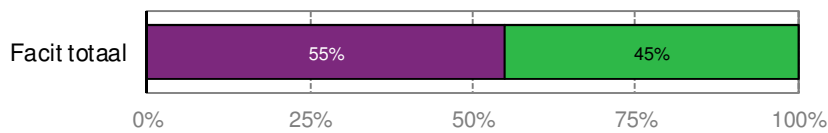
Facit totaal	2271
--------------	------

N =

**8. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)**



West Mijnstr	28
Nuth-Voerend	26
LandgrSimpelv	38
Kerkrade	34
Heerlen	47
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	203

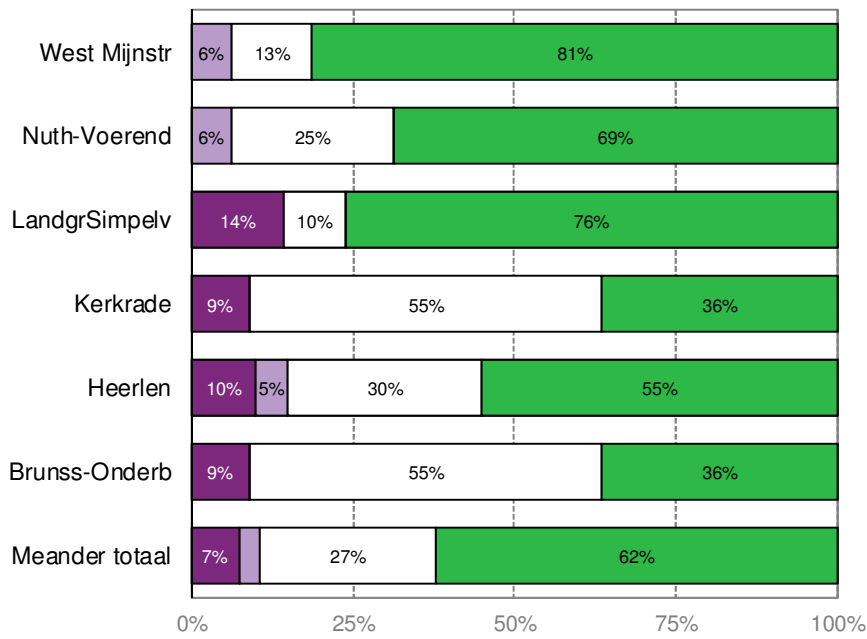


Facit totaal	3329
--------------	------

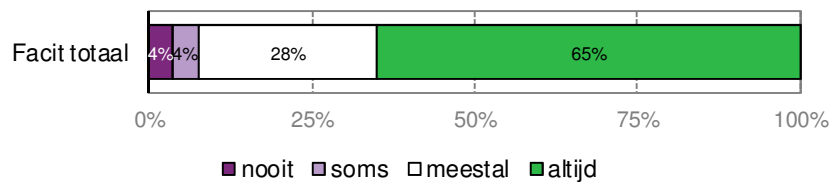
N =

■ nee, geen schriftelijke werkafspraken ■ ja, schriftelijke werkafspraken

**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?**



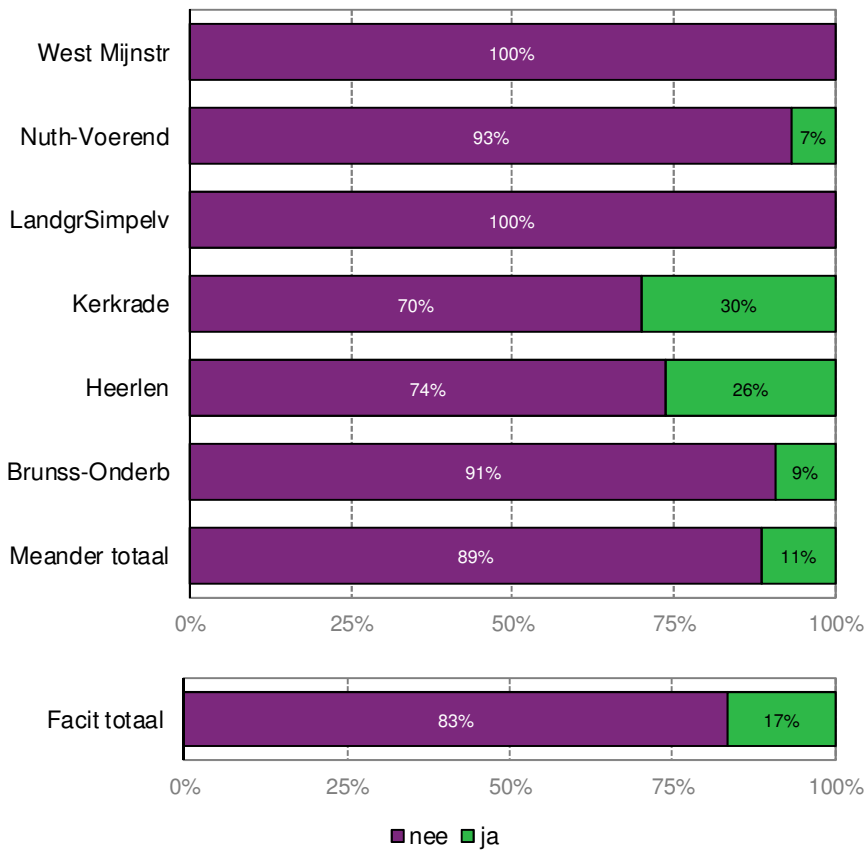
West Mijnstr	16
Nuth-Voerend	16
LandgrSimpelv	21
Kerkrade	11
Heerlen	20
Brunss-Onderb	11
Meander totaal	95



Facit totaal	1424
--------------	------

N =

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

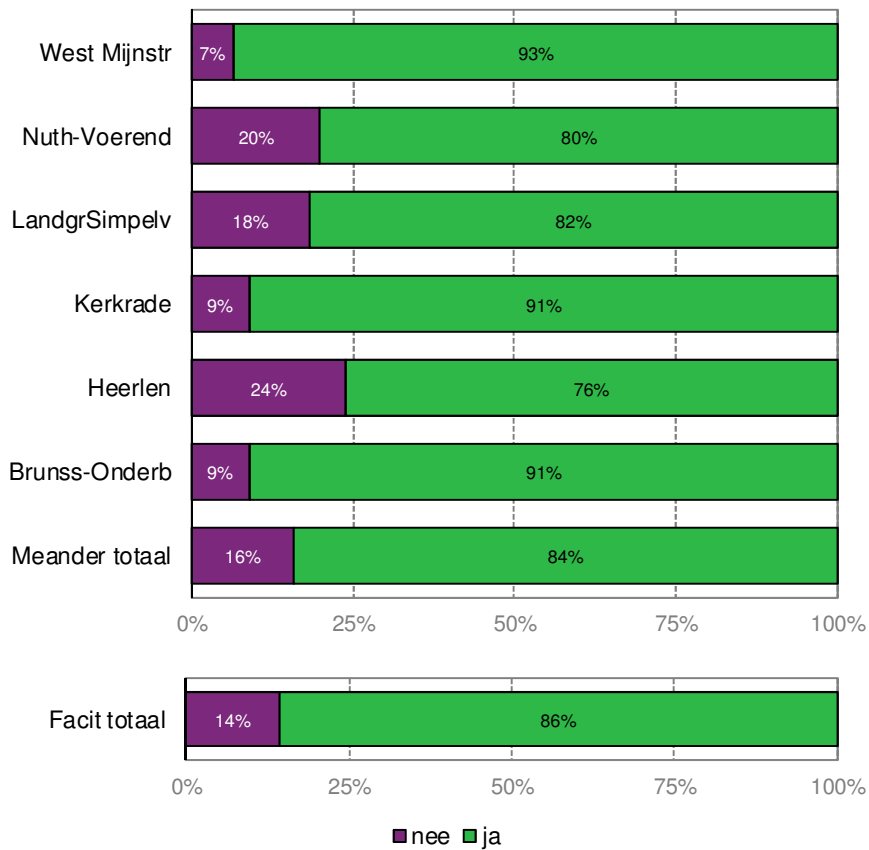


West Mijnstr	13
Nuth-Voerend	15
LandgrSimpelv	19
Kerkrade	10
Heerlen	19
Brunss-Onderb	11
Meander totaal	87

Facit totaal	1342
--------------	------

N =

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

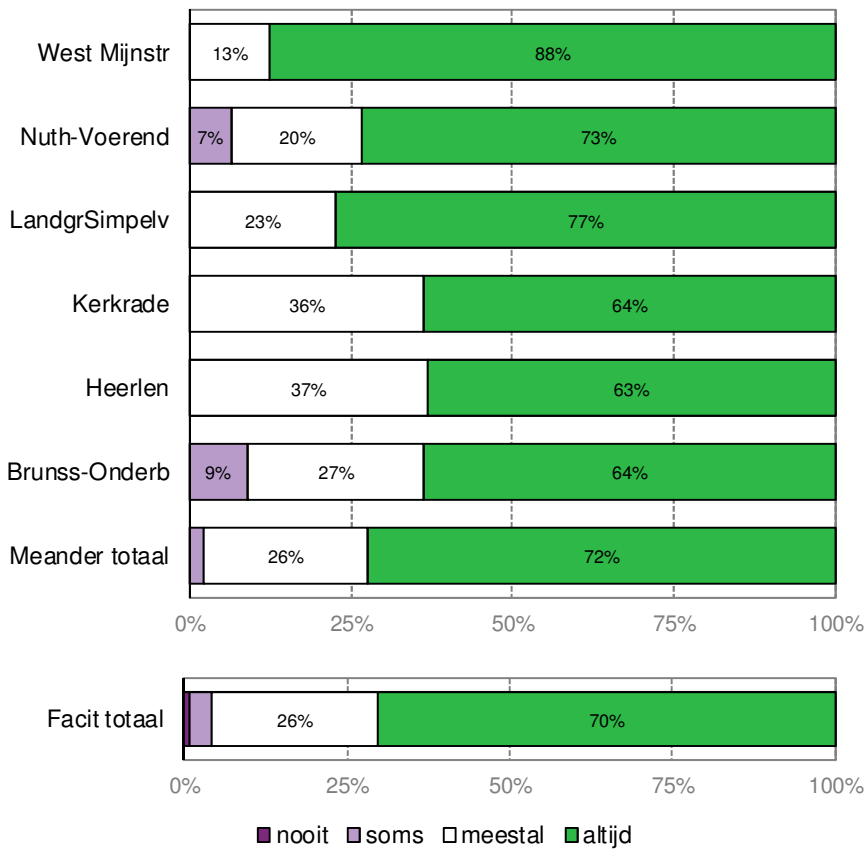


West Mijnstr	15
Nuth-Voerend	15
LandgrSimpelv	22
Kerkrade	11
Heerlen	21
Brunss-Onderb	11
Meander totaal	95

Facit totaal	1376
--------------	------

N =

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

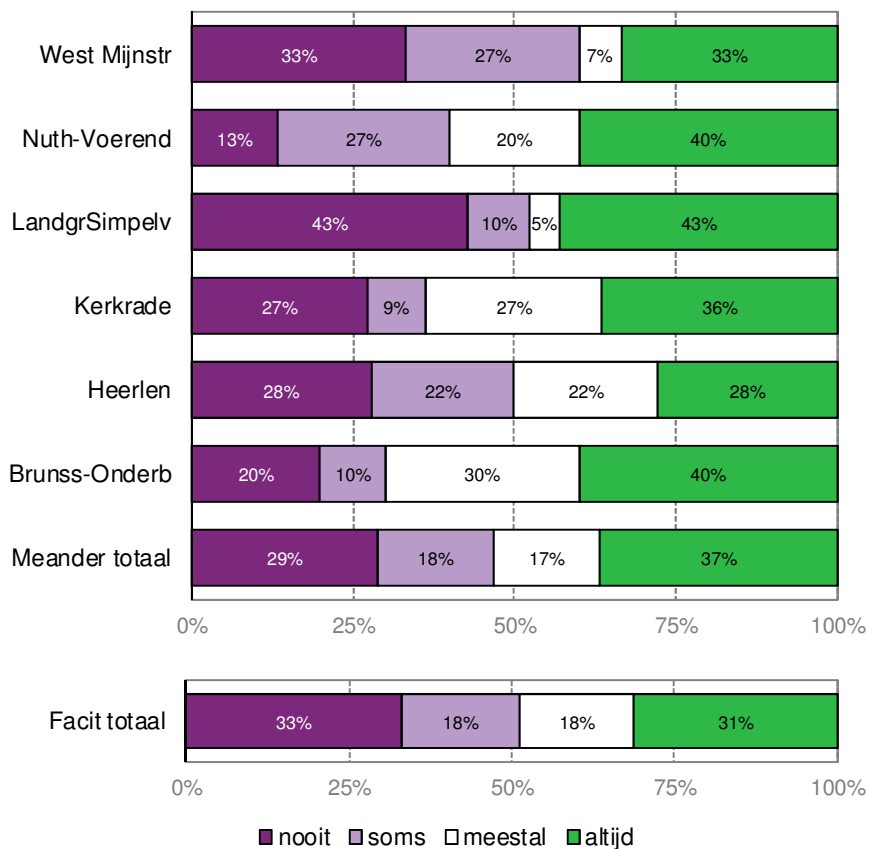


West Mijnstr	16
Nuth-Voerend	15
LandgrSimpelv	22
Kerkrade	11
Heerlen	19
Brunss-Onderb	11
Meander totaal	94

Facit totaal	1405
--------------	------

N =

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



West Mijnstr	15
Nuth-Voerend	15
LandgrSimpelv	21
Kerkrade	11
Heerlen	18
Brunss-Onderb	10
Meander totaal	90

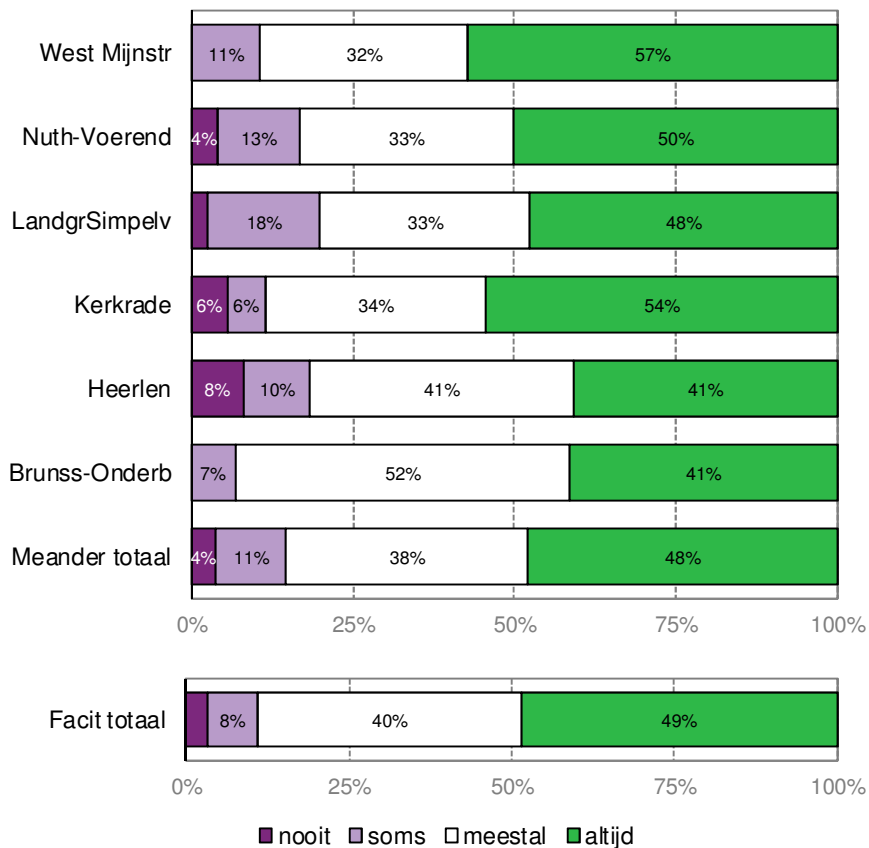
Facit totaal	1390
--------------	------

N =

## Communicatie

De volgende vragen gaan over de **informatie die u van de aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) heeft ontvangen** in de afgelopen 12 maanden.

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

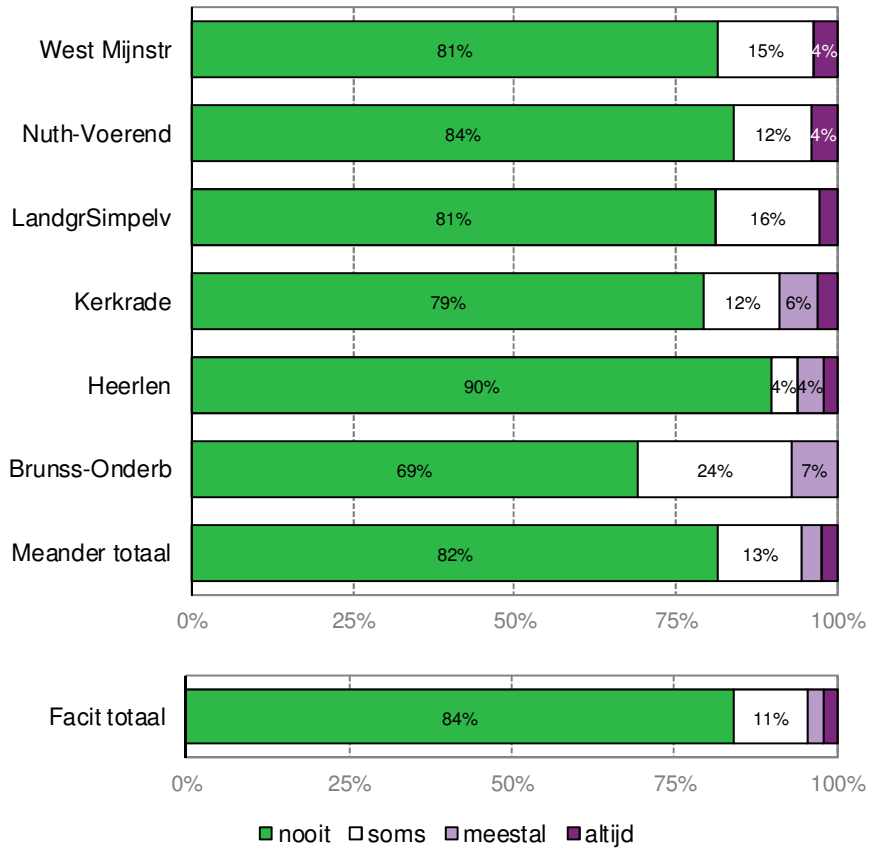


West Mijnstr	28
Nuth-Voerend	24
LandgrSimpelv	40
Kerkrade	35
Heerlen	49
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	205

Facit totaal	3360
--------------	------

N =

**15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?**

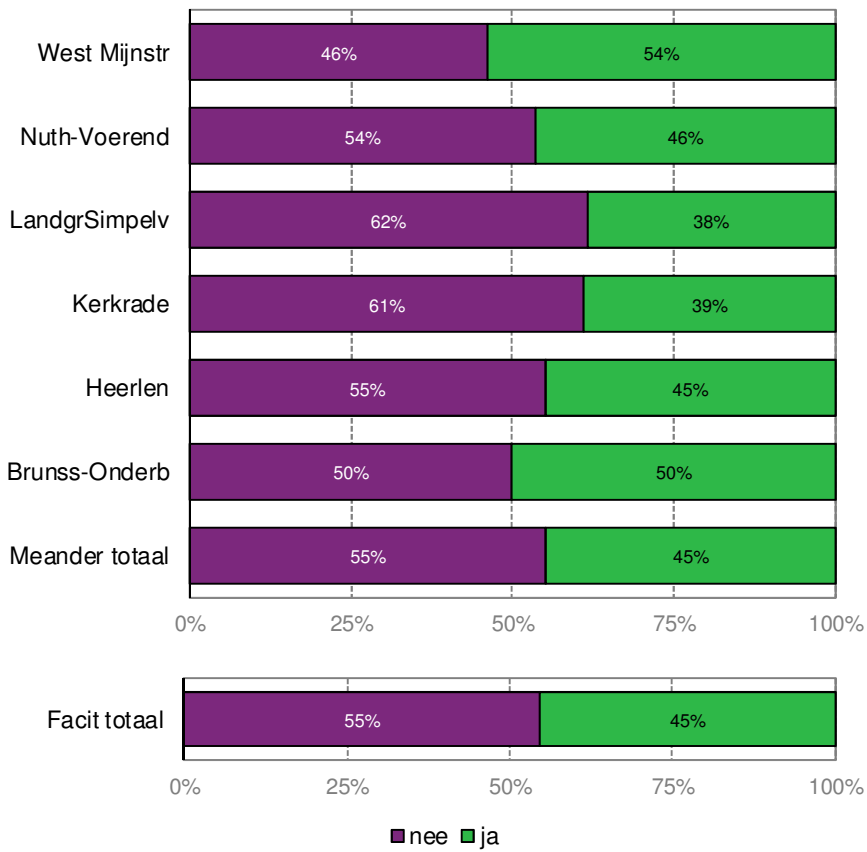


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	25
LandgrSimpelv	37
Kerkrade	34
Heerlen	49
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	201

Facit totaal	3316
--------------	------

N =

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

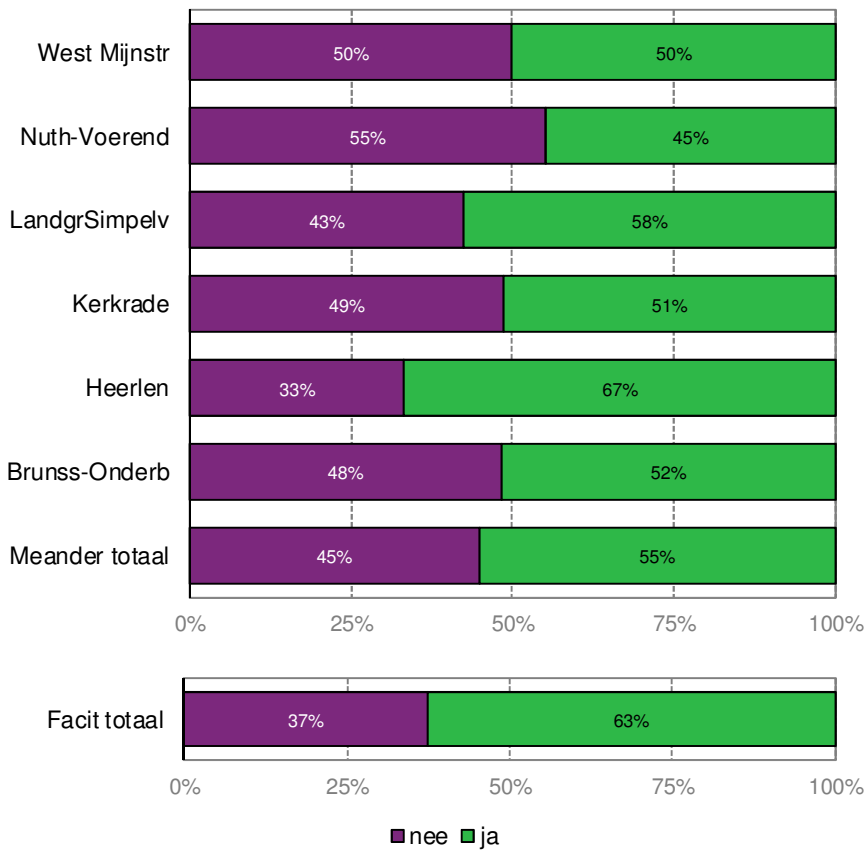


West Mijnstr	26
Nuth-Voerend	28
LandgrSimpelv	39
Kerkrade	36
Heerlen	49
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	208

Facit totaal	3395
--------------	------

N =

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

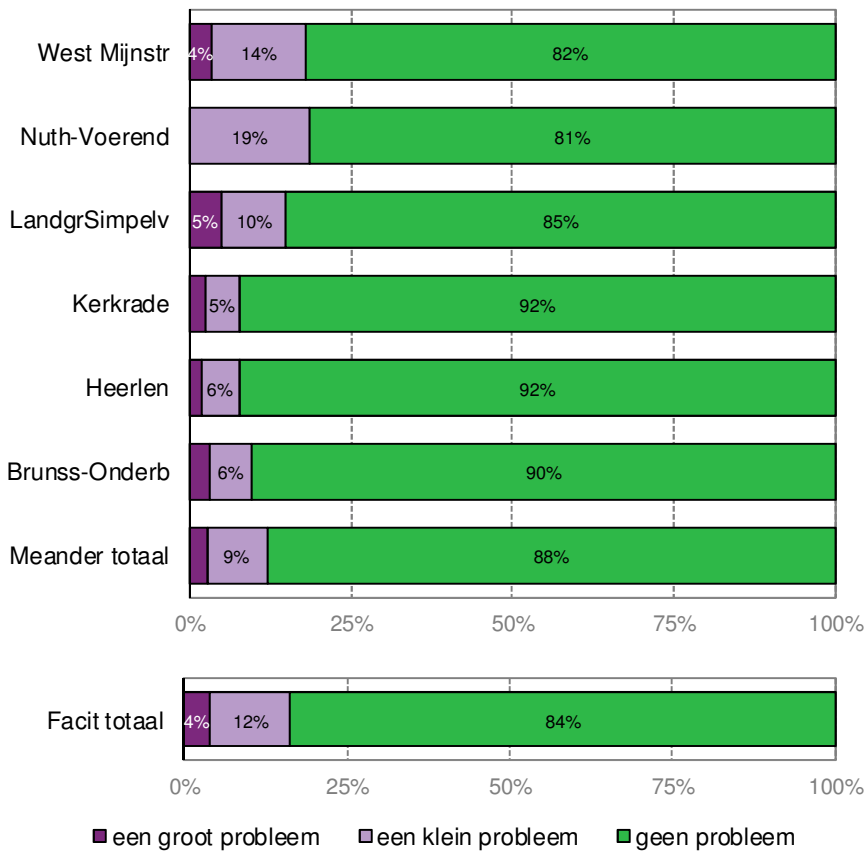


West Mijnstr	26
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	40
Kerkrade	37
Heerlen	51
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	212

Facit totaal	3515
--------------	------

N =

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

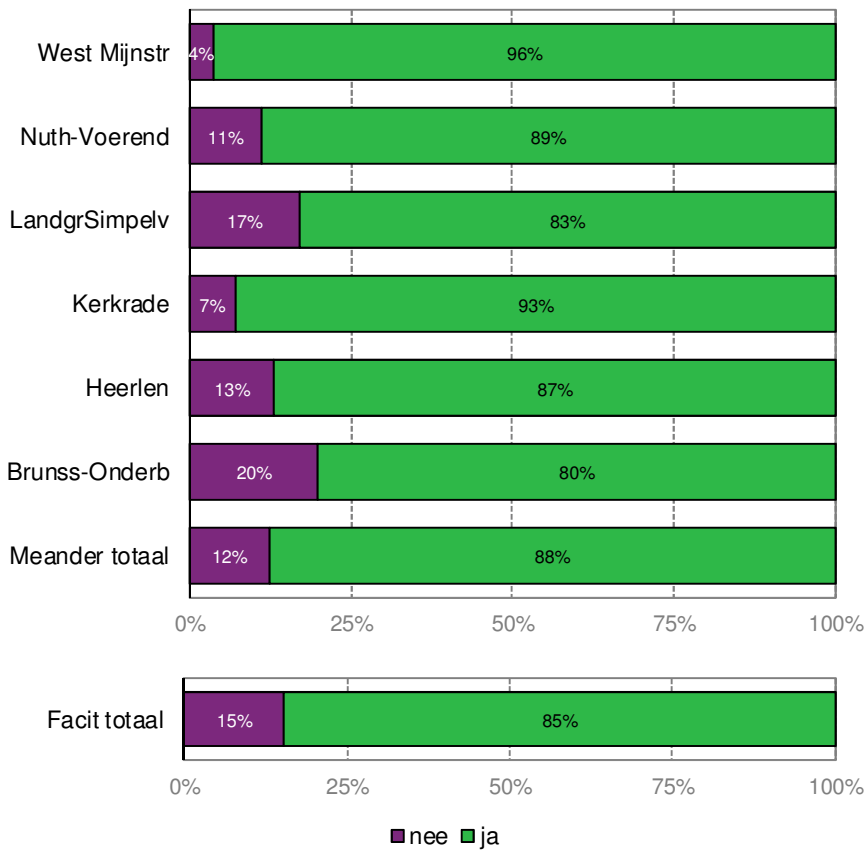


West Mijnstr	28
Nuth-Voerend	27
LandgrSimpelv	40
Kerkrade	39
Heerlen	52
Brunss-Onderb	31
Meander totaal	217

Facit totaal	3554
--------------	------

N =

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

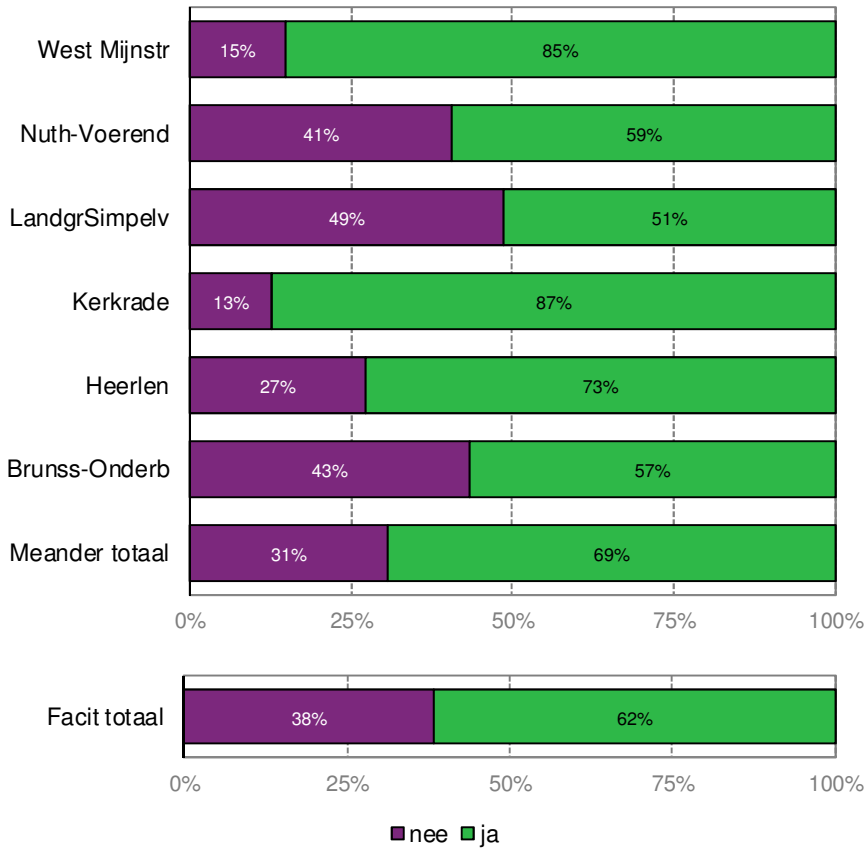


West Mijnstr	26
Nuth-Voerend	27
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	53
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	218

Facit totaal	3607
--------------	------

N =

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

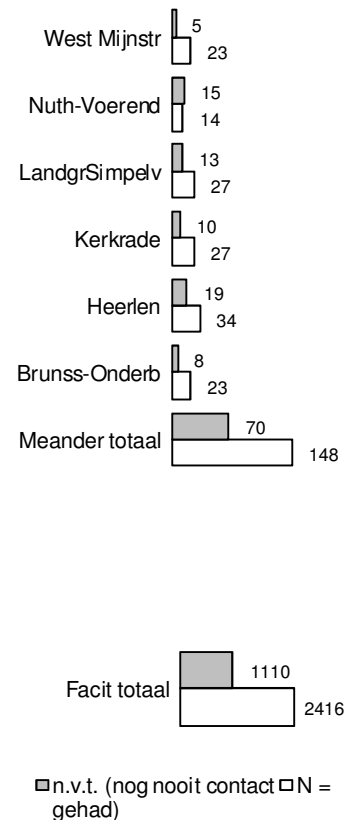
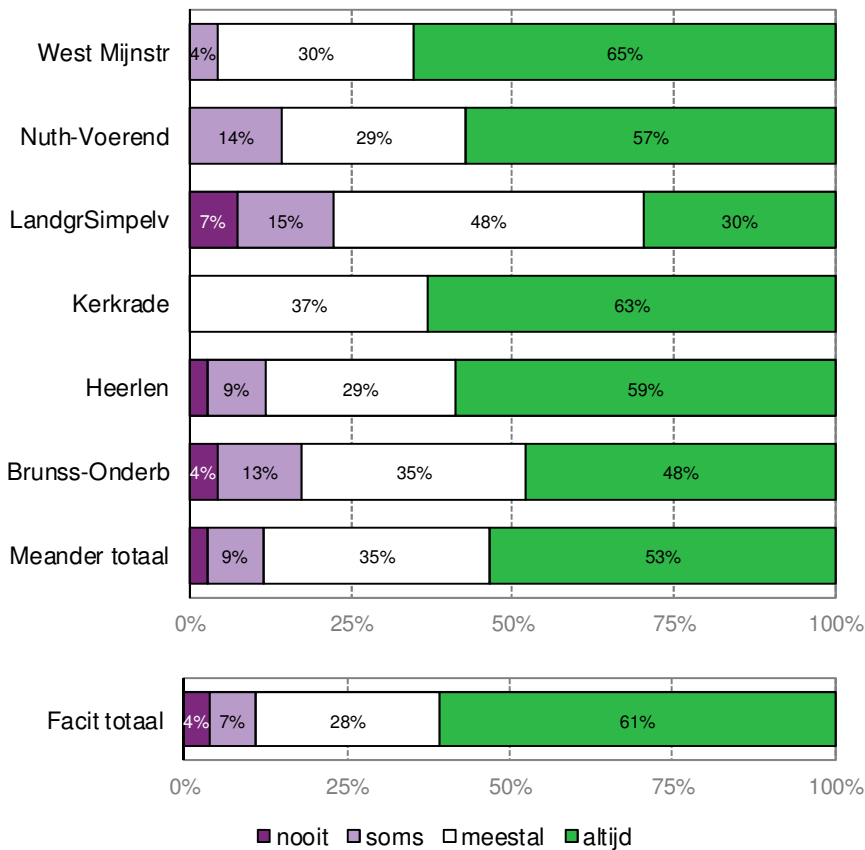


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	27
LandgrSimpelv	37
Kerkrade	39
Heerlen	55
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	215

Facit totaal	3533
--------------	------

N =

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

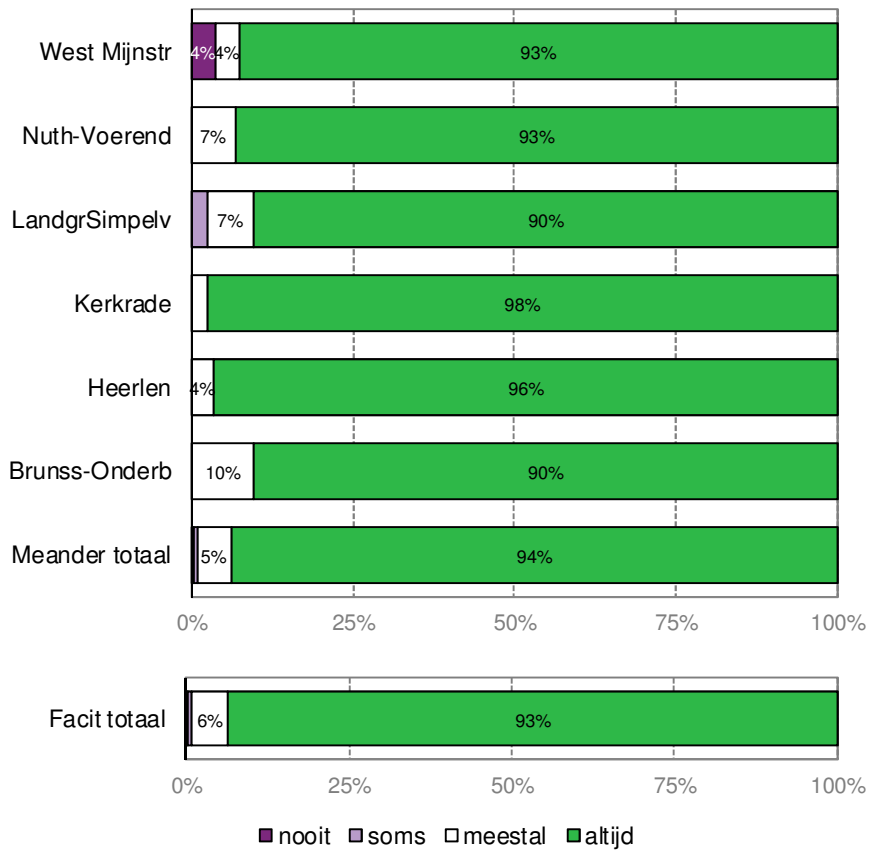


## B Ervaringen met de huishoudelijke hulp

### Bejegening en privacy

De volgende vragen gaan over de **bejegening** door de huishoudelijke hulp die het meeste bij u komt of is geweest en uw **privacy** in de afgelopen 12 maanden.

#### 22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?

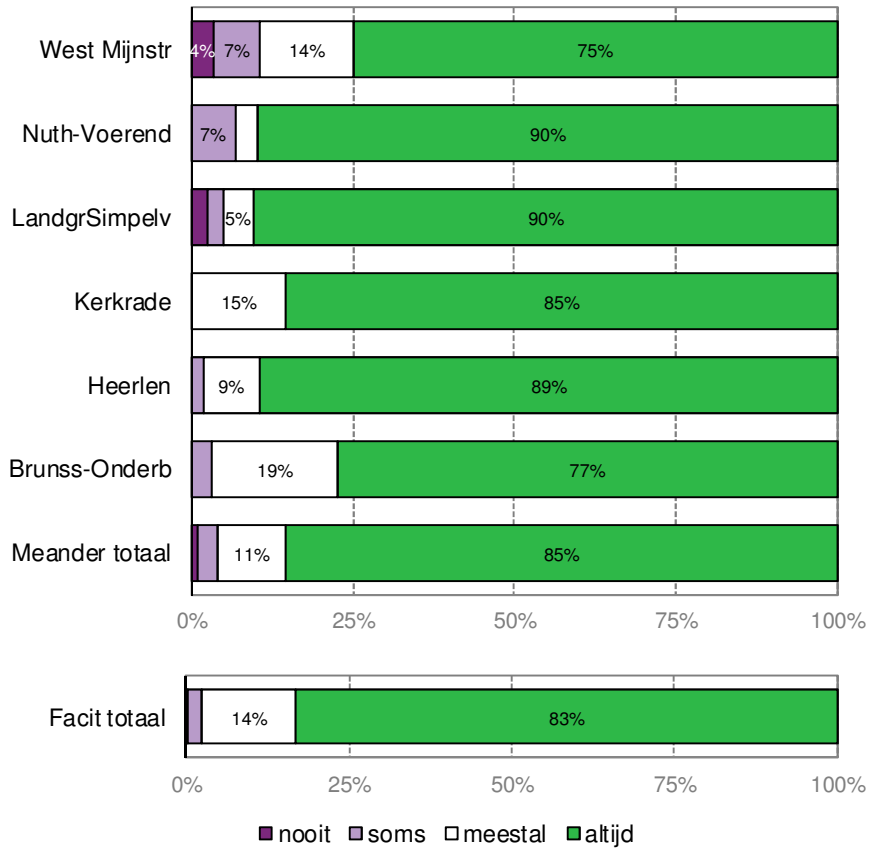


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	56
Brunss-Onderb	31
Meander totaal	225

Facit totaal	3684
--------------	------

N =

### 23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?

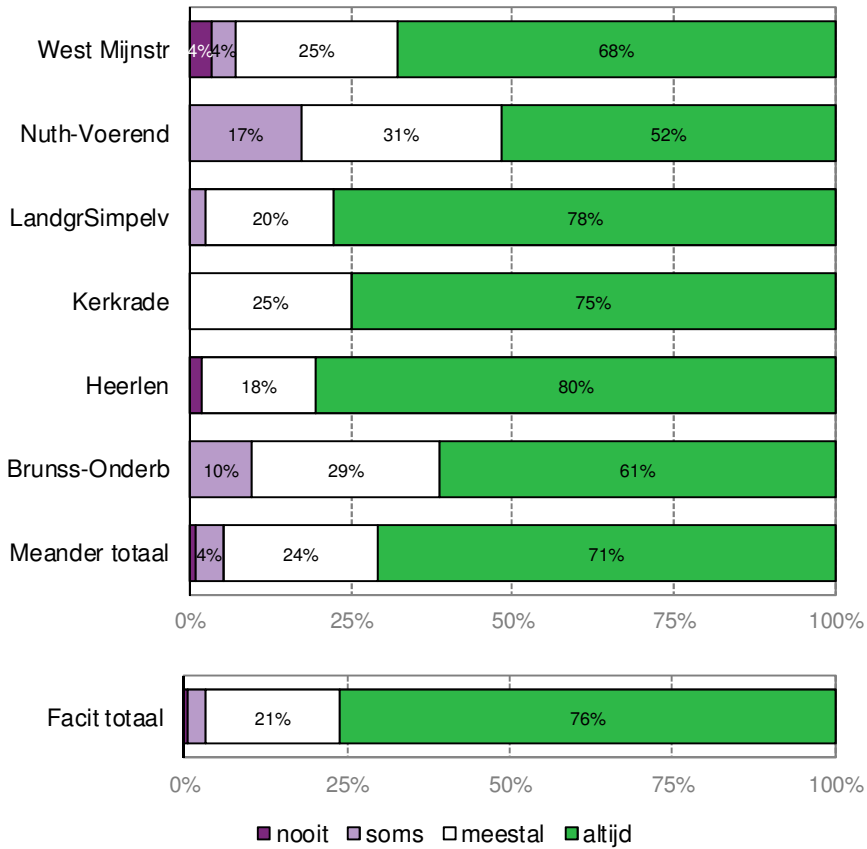


West Mijnstr	28
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	56
Brunss-Onderb	31
Meander totaal	226

Facit totaal	3683
--------------	------

N =

**24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?**

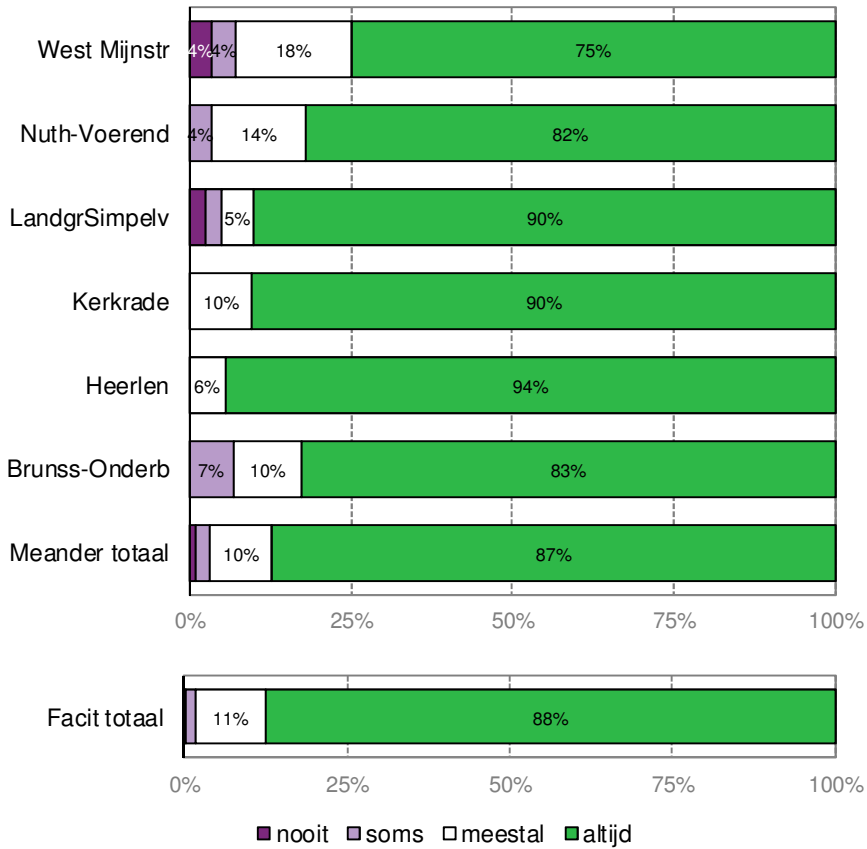


West Mijnstr	28
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	40
Kerkrade	40
Heerlen	56
Brunss-Onderb	31
Meander totaal	224

Facit totaal	3669
--------------	------

N =

**25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?**

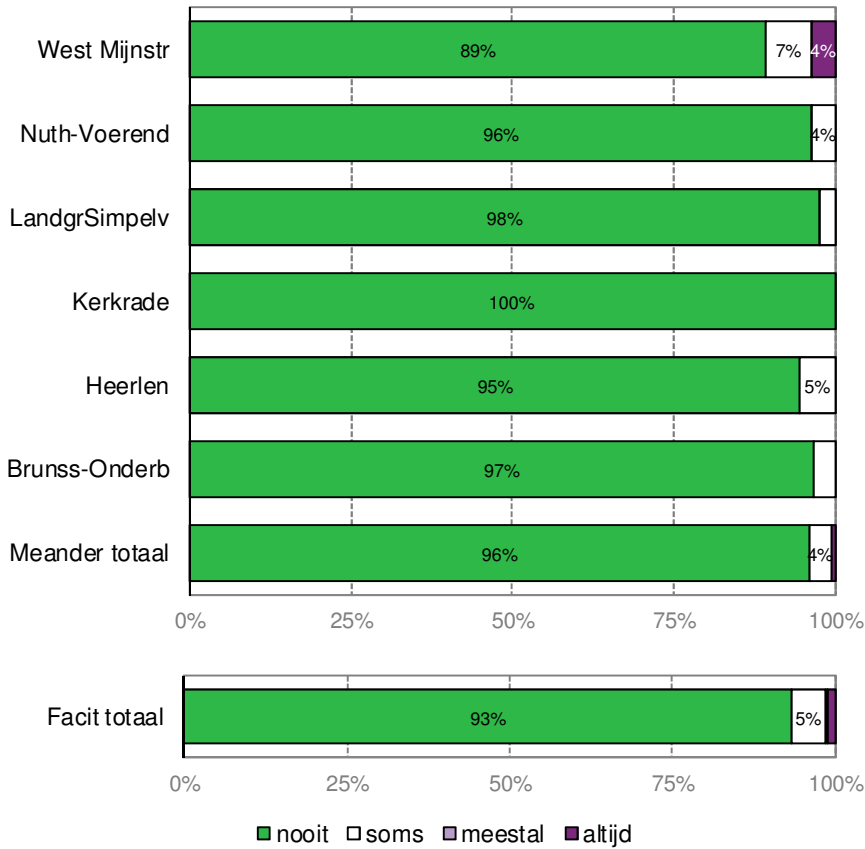


West Mijnstr	28
Nuth-Voerend	28
LandgrSimpelv	40
Kerkrade	41
Heerlen	54
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	220

Facit totaal	3660
--------------	------

N =

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

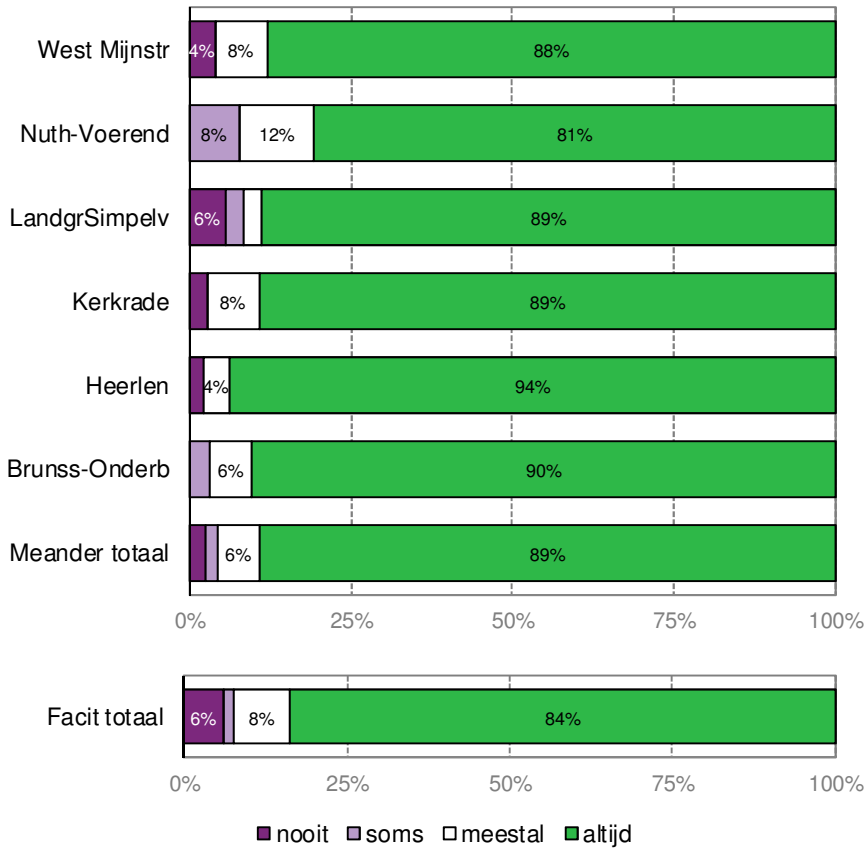


West Mijnstr	28
Nuth-Voerend	28
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	56
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	224

Facit totaal	3671
--------------	------

N =

**27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privégegevens om?**

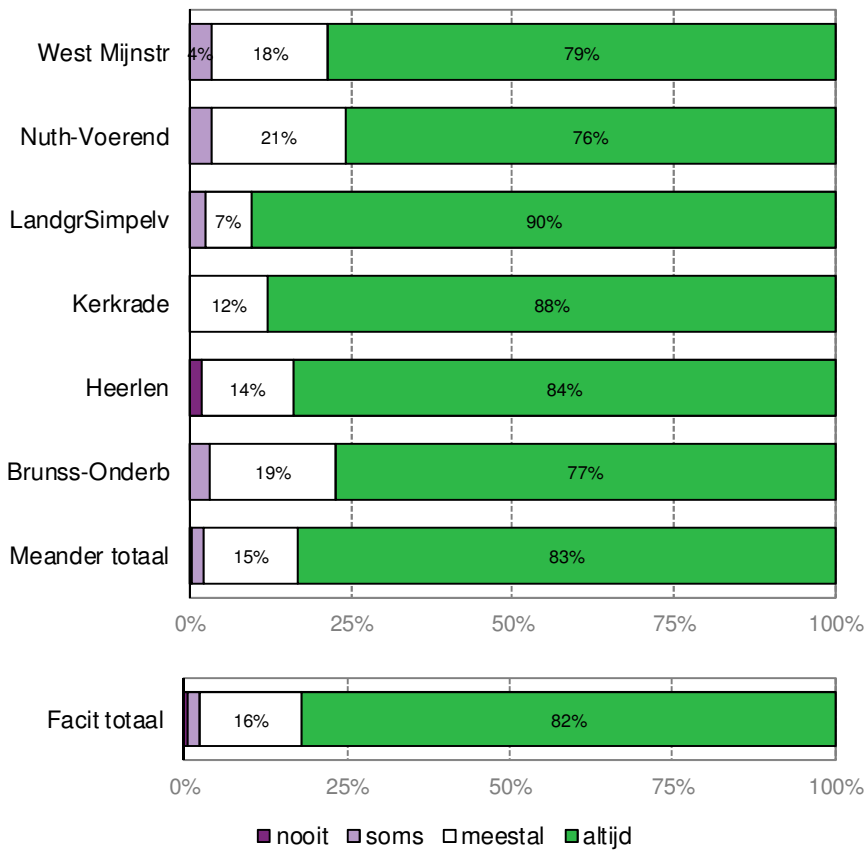


West Mijnstr	25
Nuth-Voerend	26
LandgrSimpelv	36
Kerkrade	37
Heerlen	48
Brunss-Onderb	31
Meander totaal	203

Facit totaal	3410
--------------	------

N =

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



West Mijnstr	28
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	56
Brunss-Onderb	31
Meander totaal	226

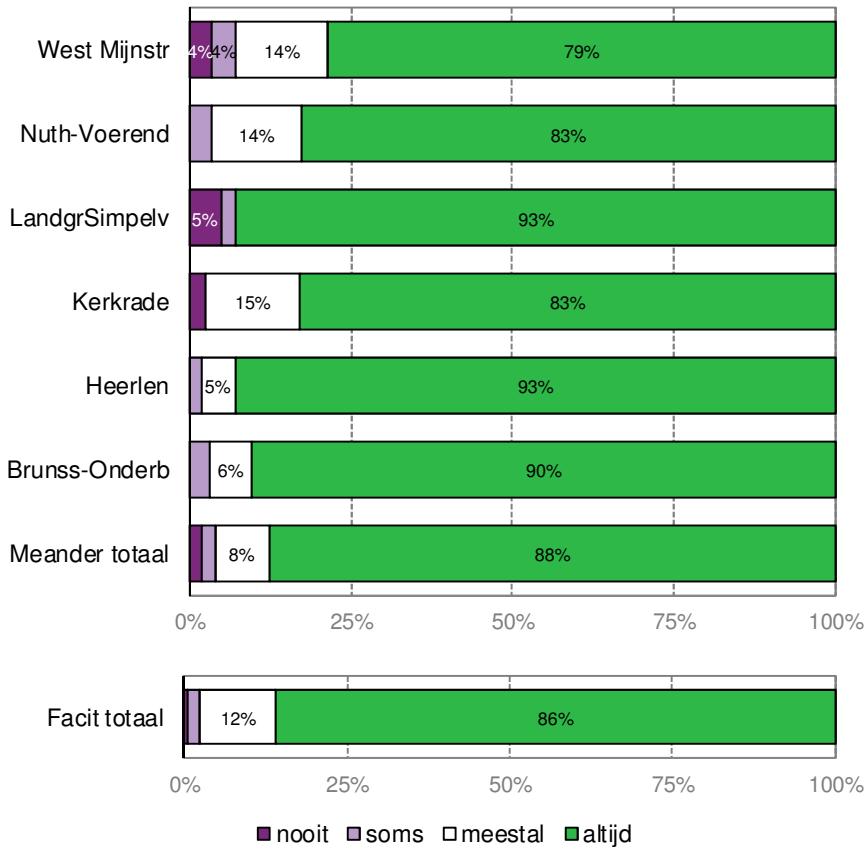
Facit totaal	3687
--------------	------

N =

## Betrouwbaarheid

In dit deel van de vragenlijst gaat het om specifiekere ervaringen met de **huishoudelijke hulp**, die het meeste bij u thuis komt of is geweest en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.

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

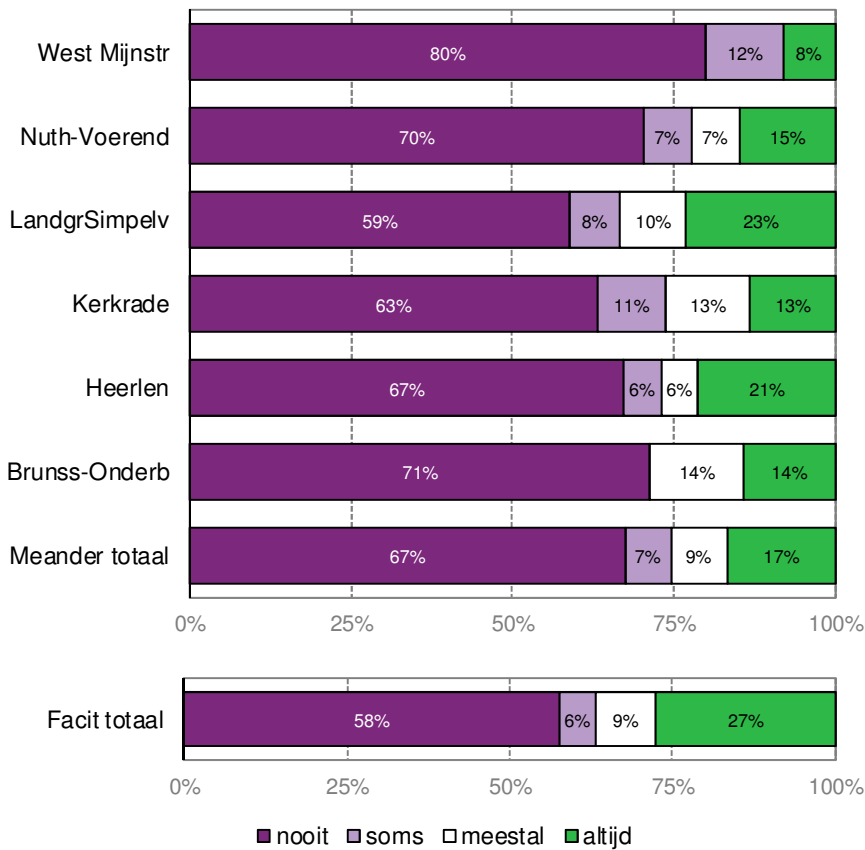


West Mijnstr	28
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	56
Brunss-Onderb	31
Meander totaal	226

Facit totaal	3688
--------------	------

N =

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



West Mijnstr	25
Nuth-Voerend	27
LandgrSimpelv	39
Kerkrade	38
Heerlen	52
Brunss-Onderb	28
Meander totaal	209

Facit totaal	3371
--------------	------

N =

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

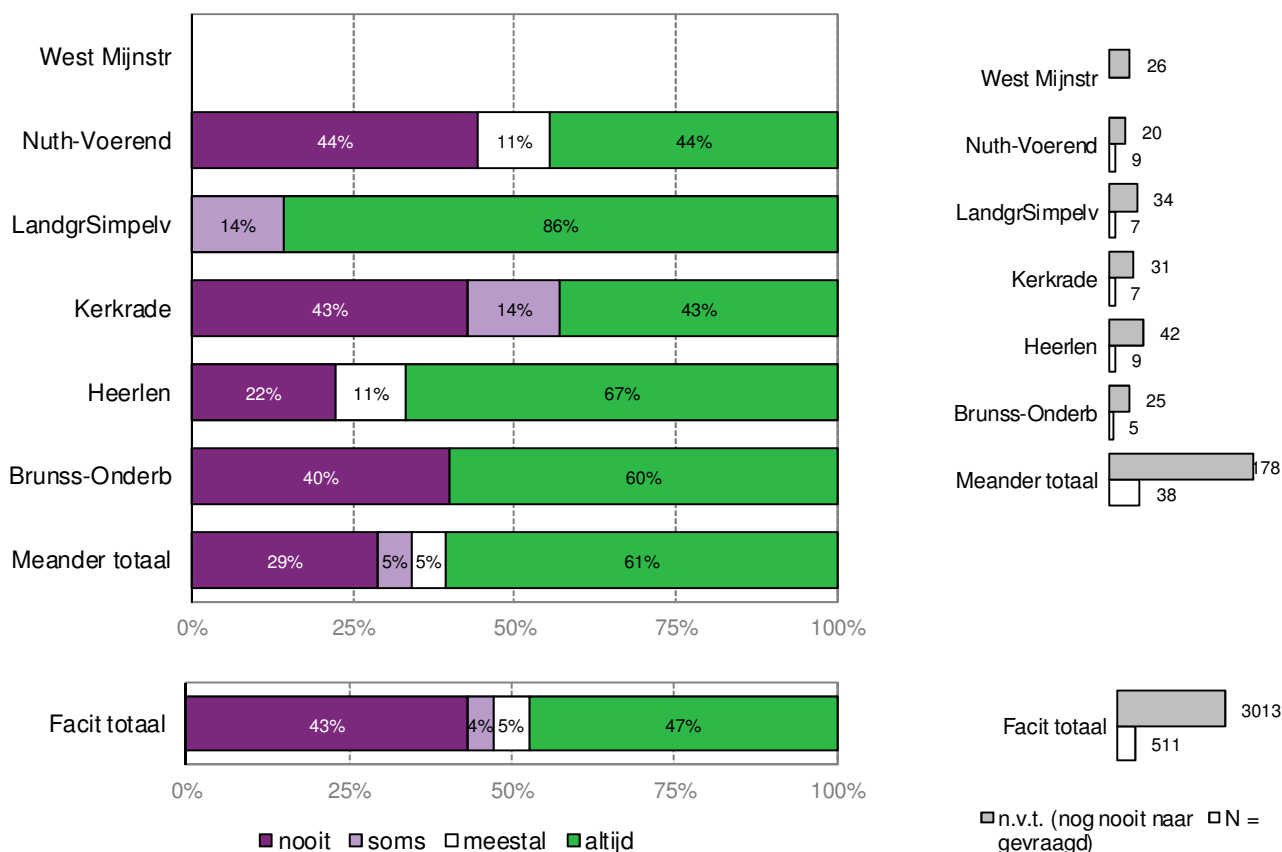


West Mijnstr	24
Nuth-Voerend	26
LandgrSimpelv	35
Kerkrade	36
Heerlen	47
Brunss-Onderb	28
Meander totaal	196

Facit totaal	3218
--------------	------

N =

### 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)

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 persoon	24	77,4	45	80,4	37	90,2	37	90,2	25	86,2	23	82,1	191	84,5
2 personen	4	12,9	3	5,4	2	4,9	1	2,4	2	6,9	1	3,6	13	5,8
3-4 personen	1	3,2	2	3,6	0	,0	1	2,4	0	,0	1	3,6	5	2,2
5 of meer personen	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
niet ingevuld	2	6,5	6	10,7	2	4,9	2	4,9	2	6,9	3	10,7	17	7,5
totaal	31	100	56	100	41	100	41	100	29	100	28	100	226	100

	Facit totaal 2010	
	aantal	%
1 persoon	3189	85,2
2 personen	228	6,1
3-4 personen	51	1,4
5 of meer personen	10	,3
niet ingevuld	265	7,1
totaal	3743	100

**34. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)**

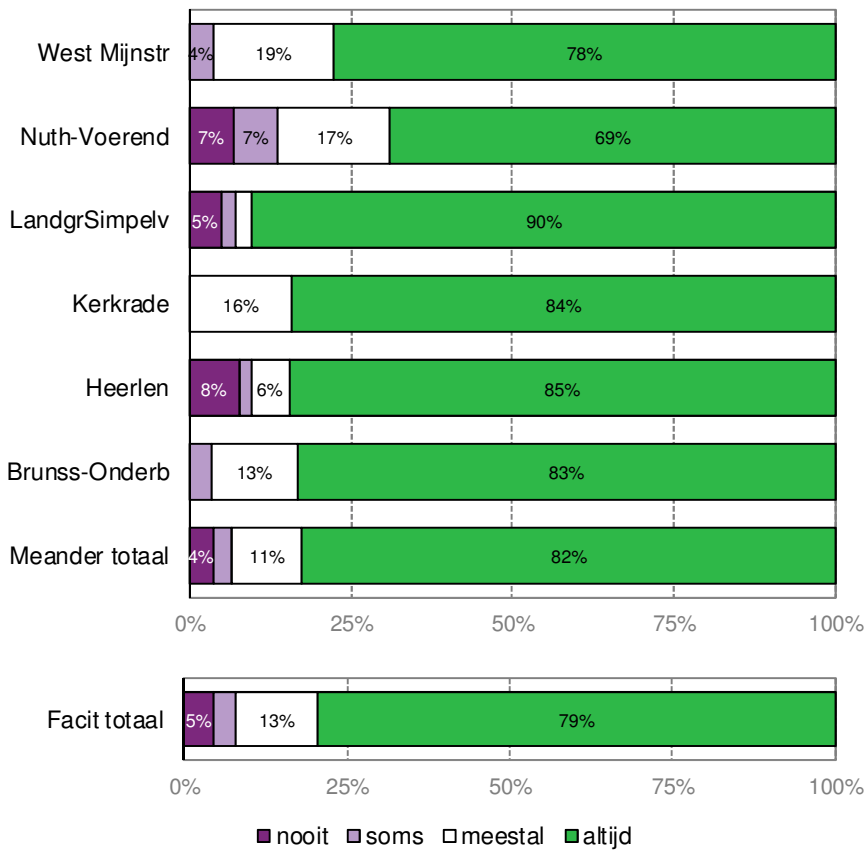


West Mijnstr	
Nuth-Voerend	
LandgrSimpelv	
Kerkrade	
Heerlen	5
Brunss-Onderb	5
Meander totaal	18

Facit totaal	278
--------------	-----

N =

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

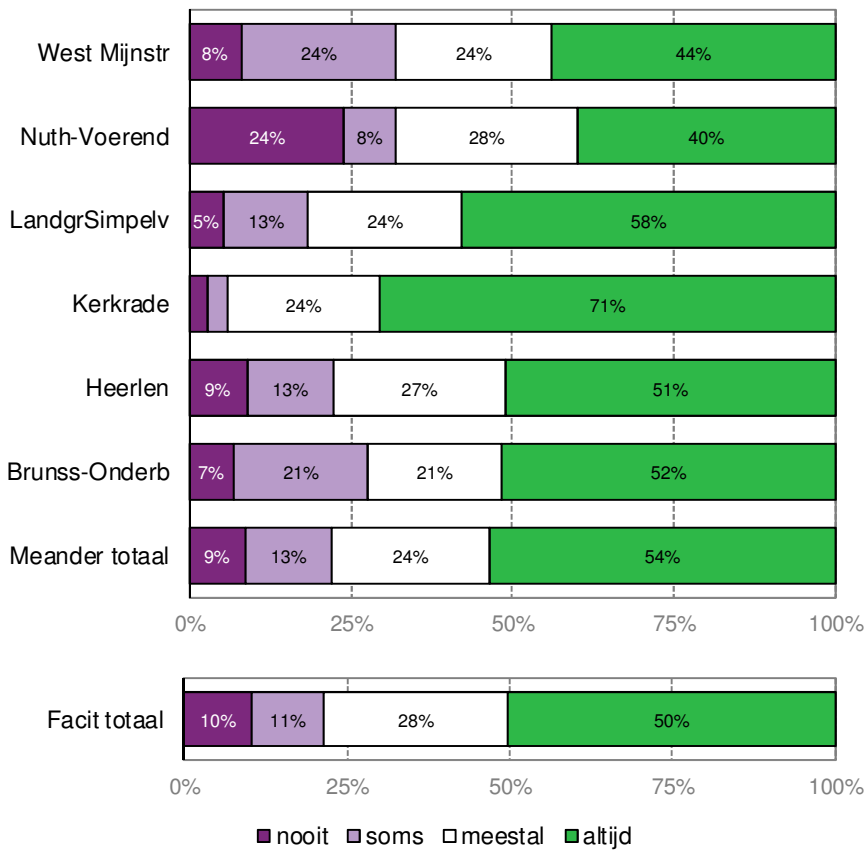


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	38
Heerlen	52
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	217

Facit totaal	3590
--------------	------

N =

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

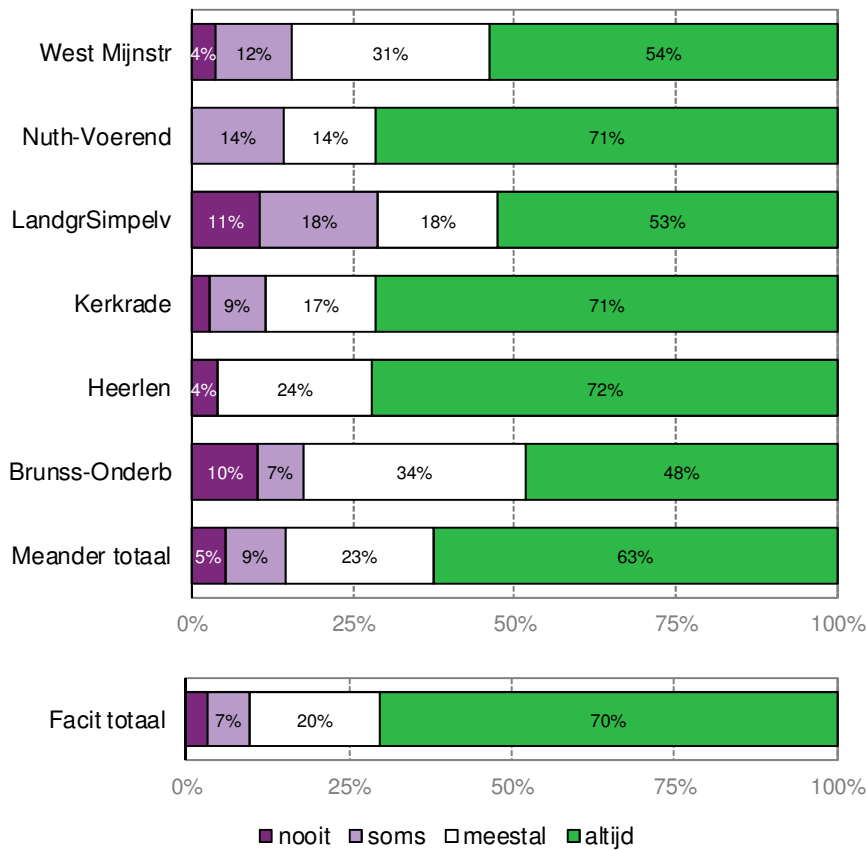


West Mijnstr	25
Nuth-Voerend	25
LandgrSimpelv	38
Kerkrade	34
Heerlen	45
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	196

Facit totaal	3223
--------------	------

N =

**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?**

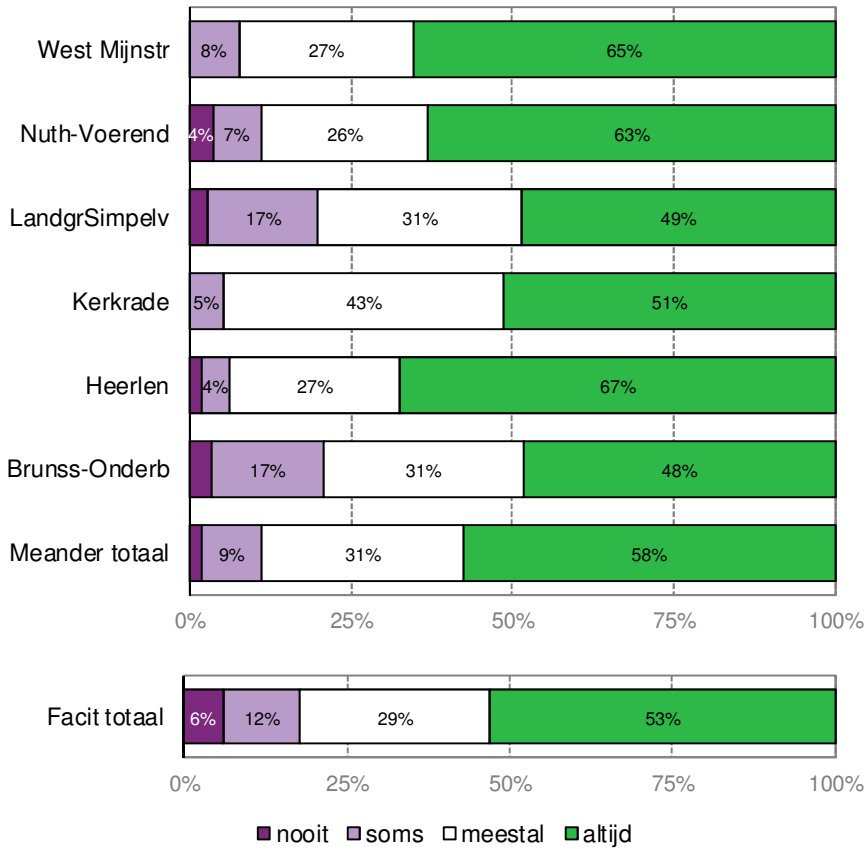


West Mijnstr	26
Nuth-Voerend	28
LandgrSimpelv	38
Kerkrade	35
Heerlen	50
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	206

Facit totaal	3555
--------------	------

N =

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

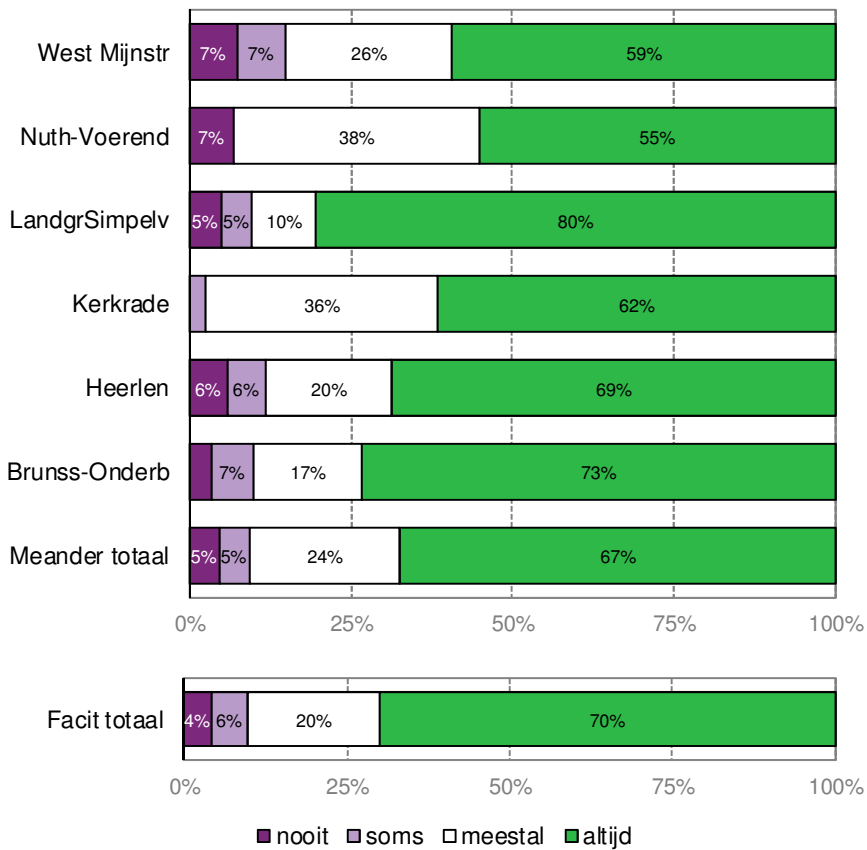


West Mijnstr	26
Nuth-Voerend	27
LandgrSimpelv	35
Kerkrade	37
Heerlen	49
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	203

Facit totaal	3460
--------------	------

N =

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

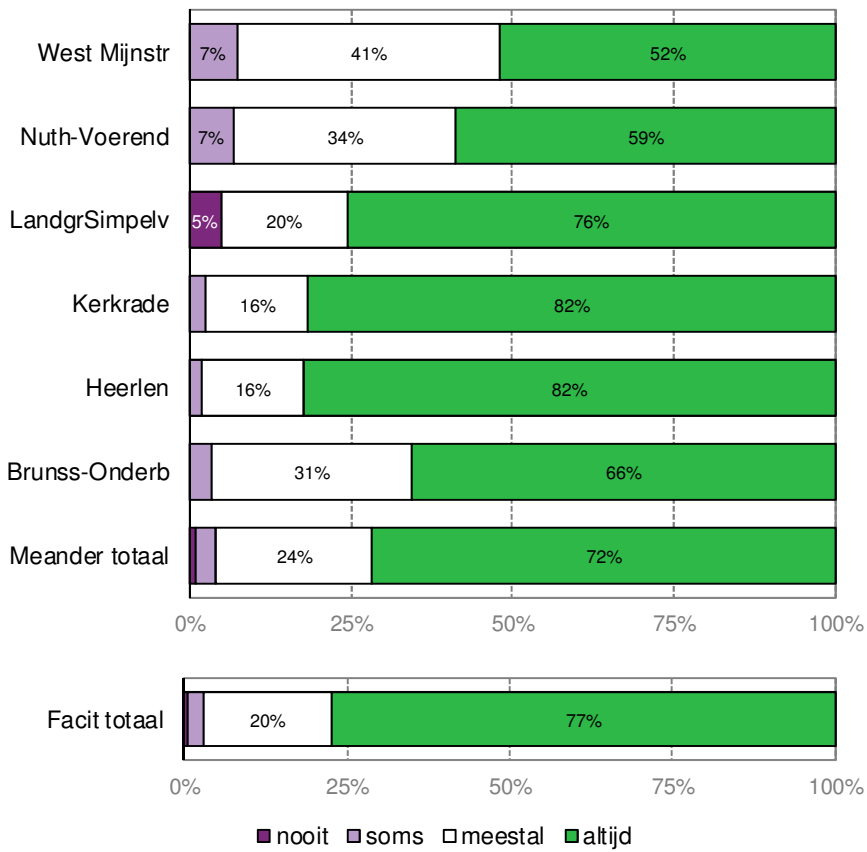


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	39
Heerlen	51
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	217

Facit totaal	3611
--------------	------

N =

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

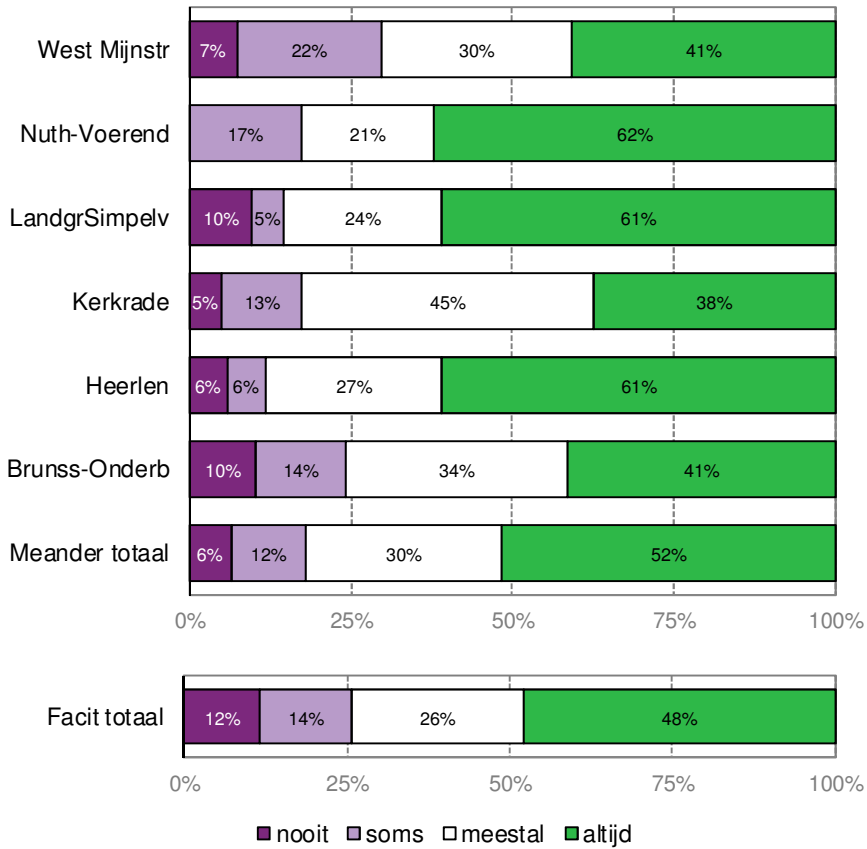


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	38
Heerlen	51
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	215

Facit totaal	3635
--------------	------

N =

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



West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	40
Heerlen	51
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	217

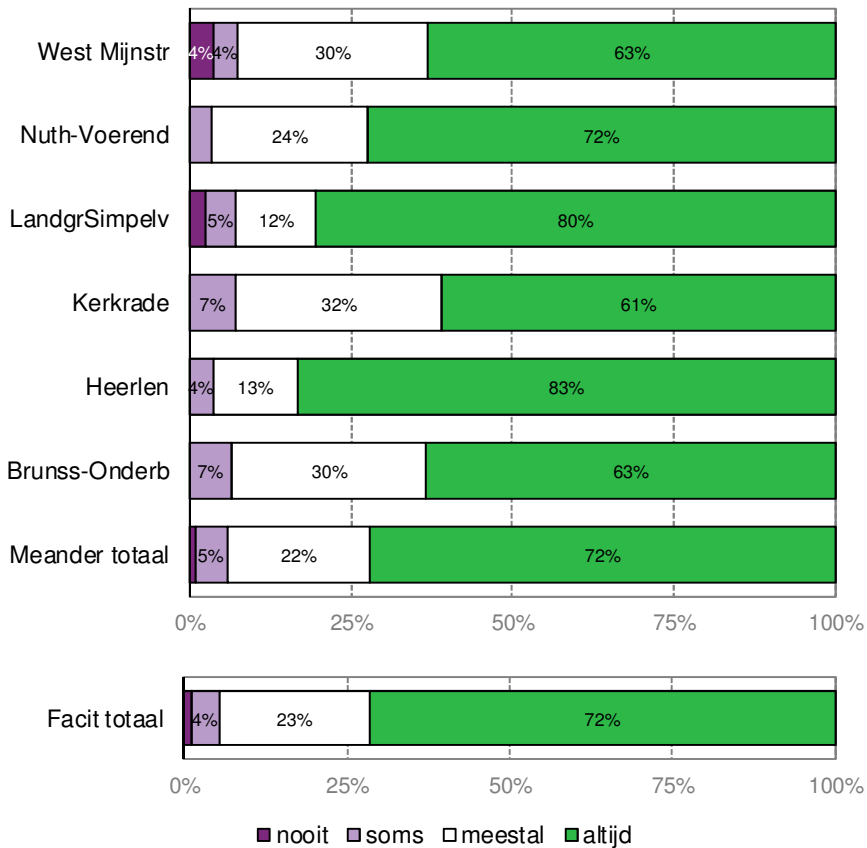
Facit totaal	3538
--------------	------

N =

## Deskundigheid

De volgende vragen gaan over de deskundigheid van **de huishoudelijke hulp die het meeste** bij u thuis komt of is geweest in de afgelopen 12 maanden.

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

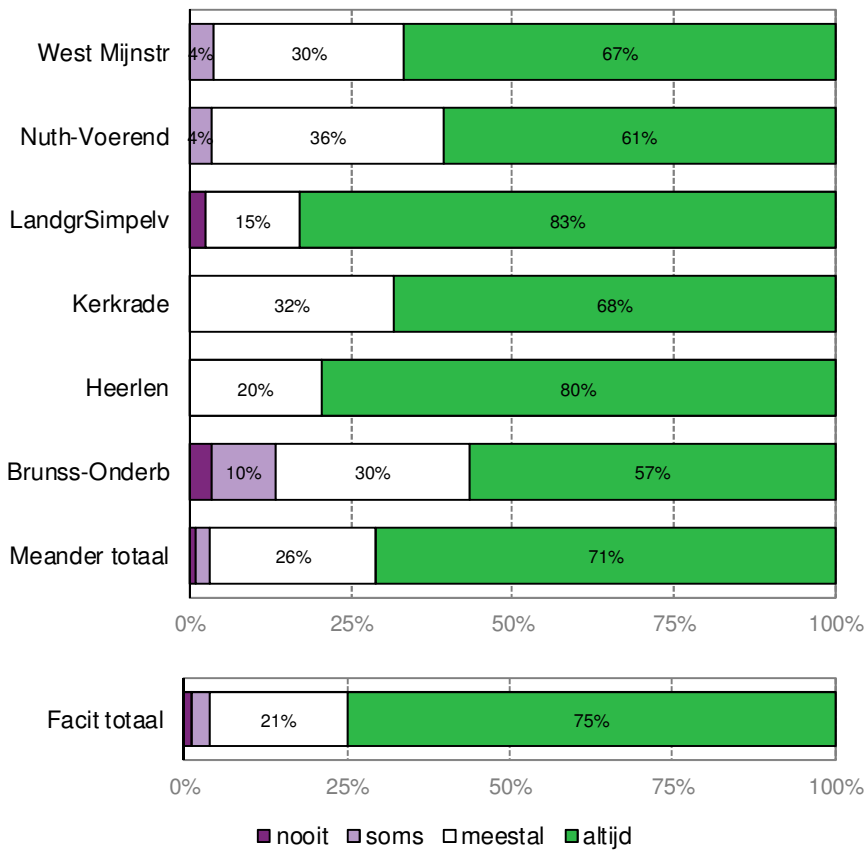


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	54
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	222

Facit totaal	3618
--------------	------

N =

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

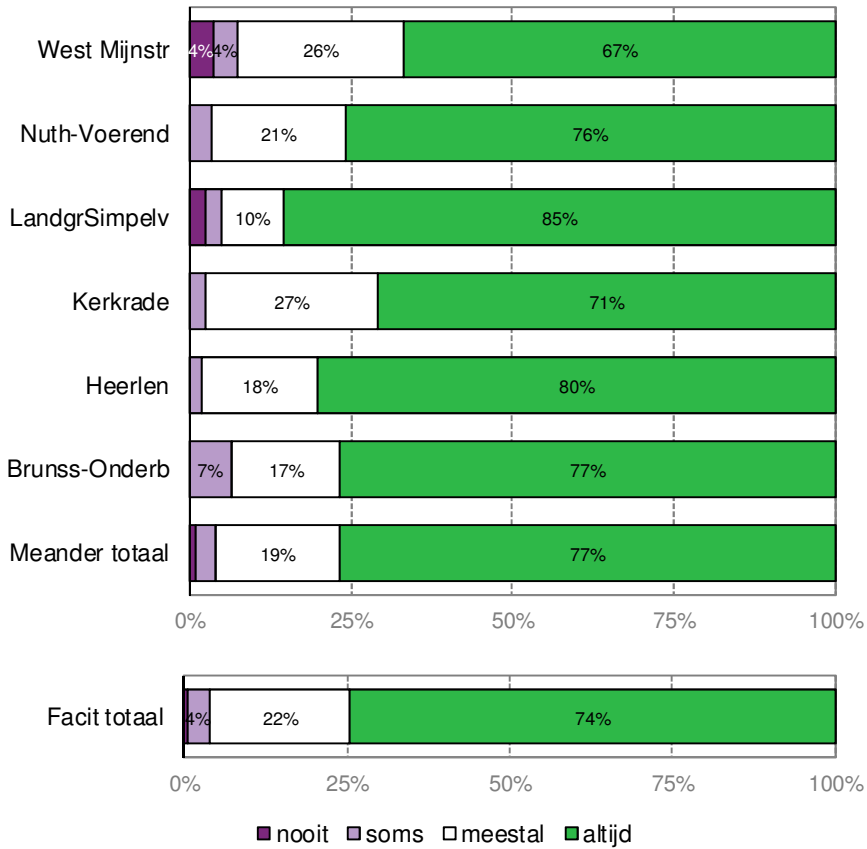


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	28
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	54
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	221

Facit totaal	3639
--------------	------

N =

### 44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?

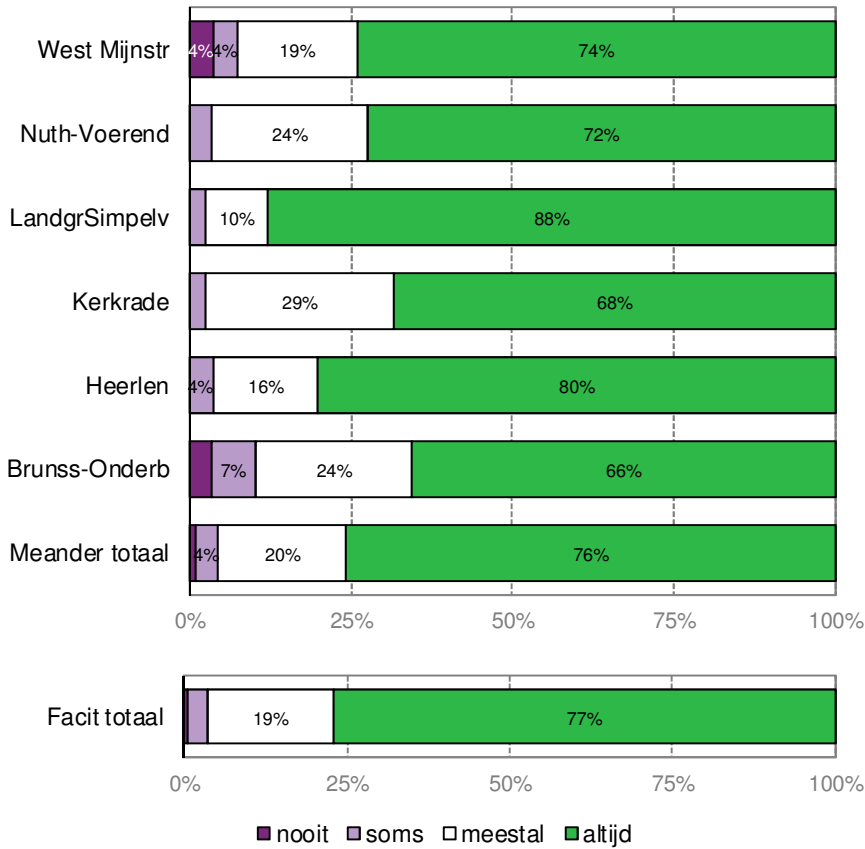


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	55
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	223

Facit totaal	3632
--------------	------

N =

### 45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?

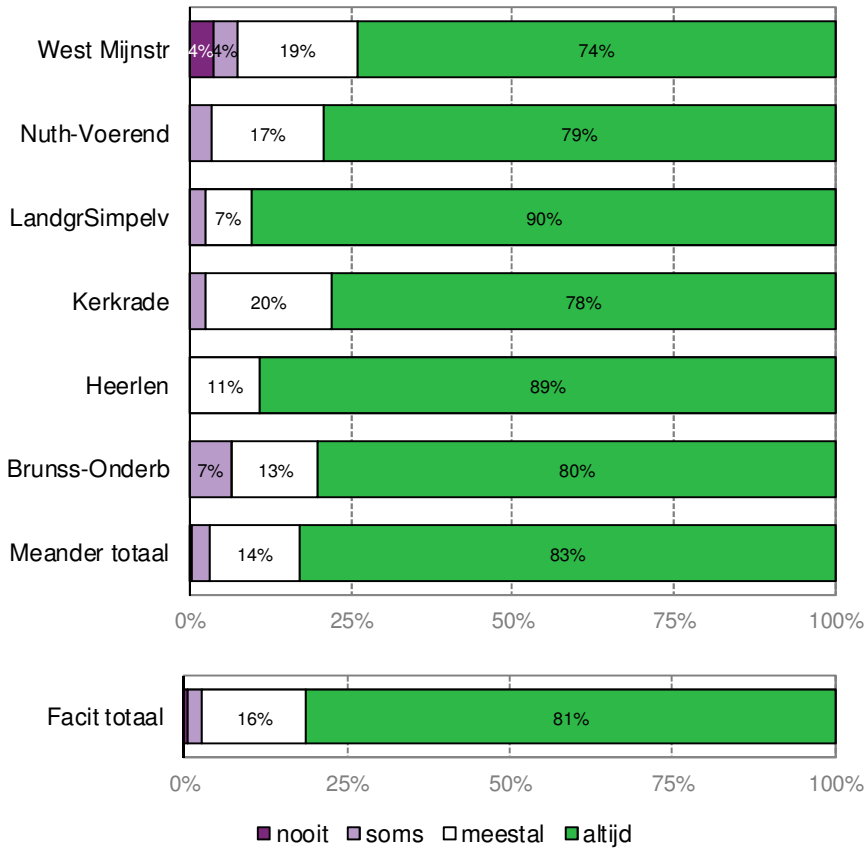


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	55
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	222

Facit totaal	3636
--------------	------

N =

### 46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?

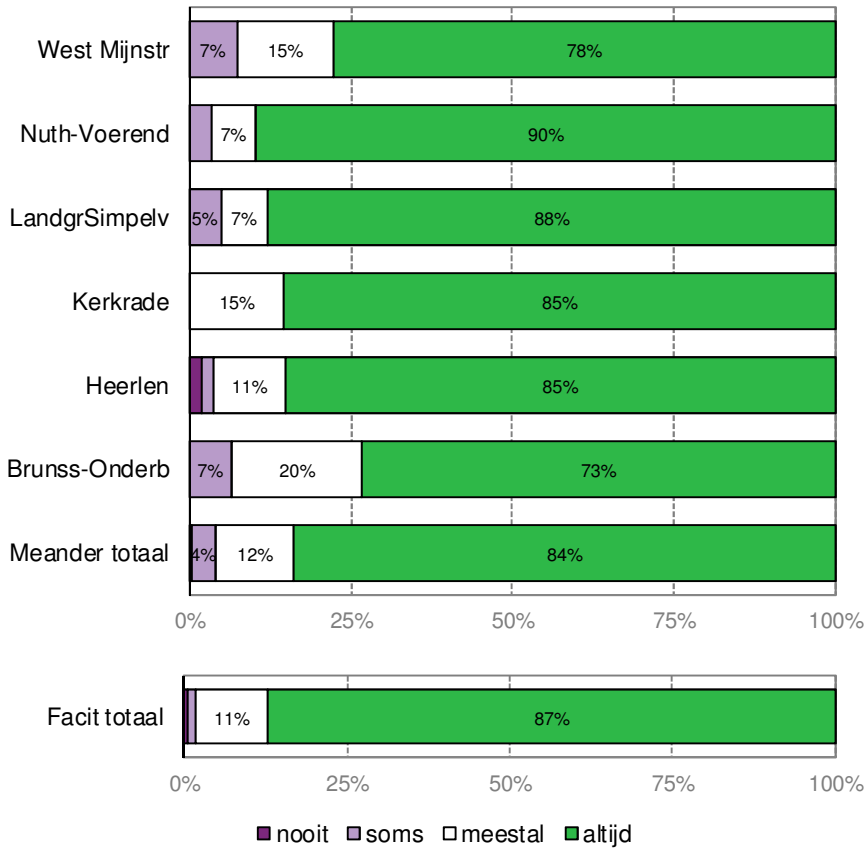


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	55
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	223

Facit totaal	3633
--------------	------

N =

### 47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?

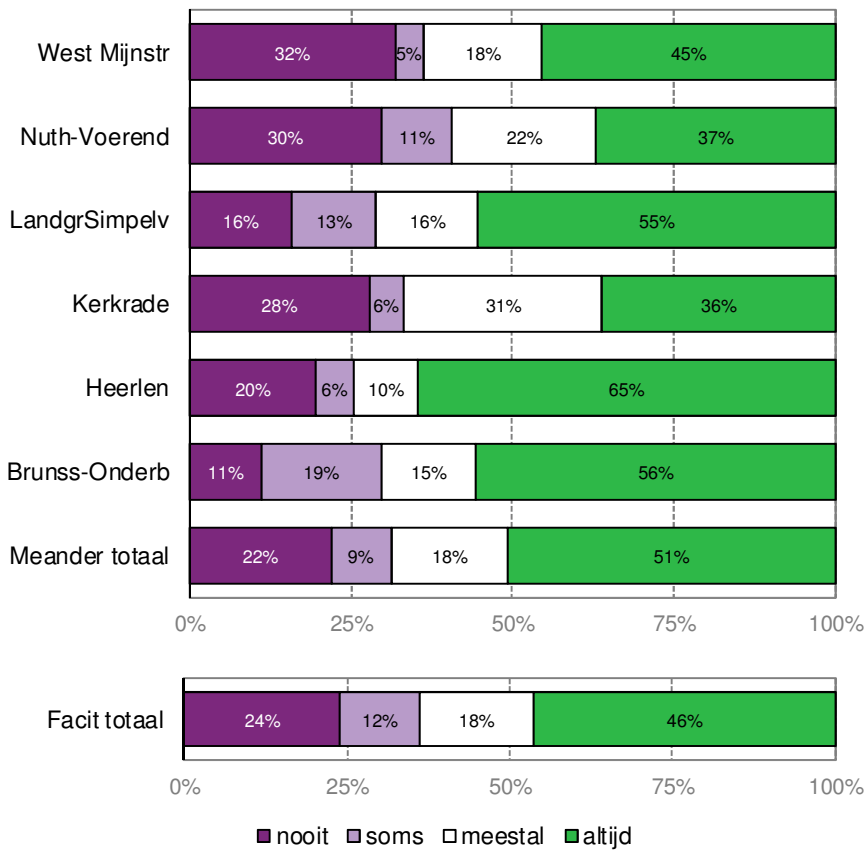


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	29
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	54
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	222

Facit totaal	3630
--------------	------

N =

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

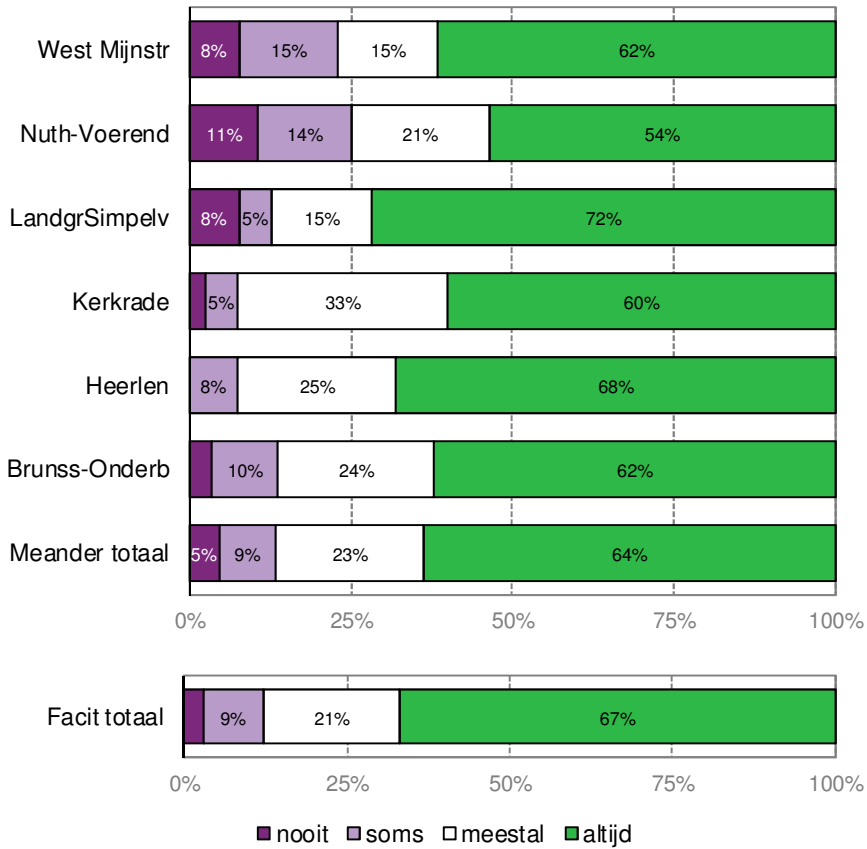


West Mijnstr	22
Nuth-Voerend	27
LandgrSimpelv	38
Kerkrade	36
Heerlen	51
Brunss-Onderb	27
Meander totaal	201

Facit totaal	3314
--------------	------

N =

**49. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?**

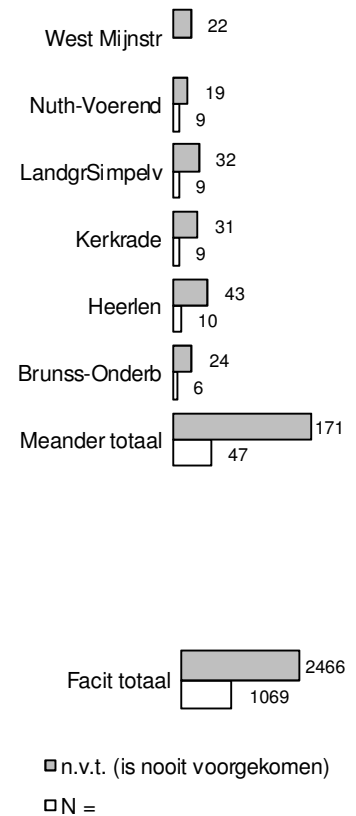


West Mijnstr	26
Nuth-Voerend	28
LandgrSimpelv	39
Kerkrade	40
Heerlen	53
Brunss-Onderb	29
Meander totaal	215

Facit totaal	3550
--------------	------

N =

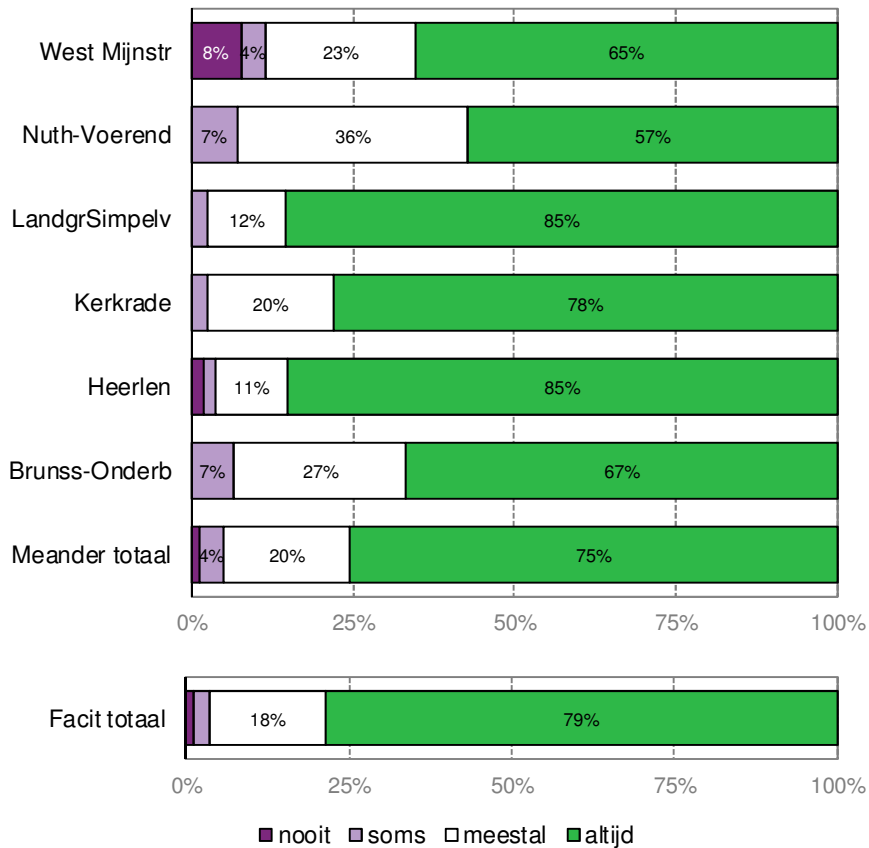
**50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?**



## Effectiviteit

De volgende vragen gaan over of u zich **ondersteund voelt** in het voeren van de huishouding in de afgelopen 12 maanden.

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

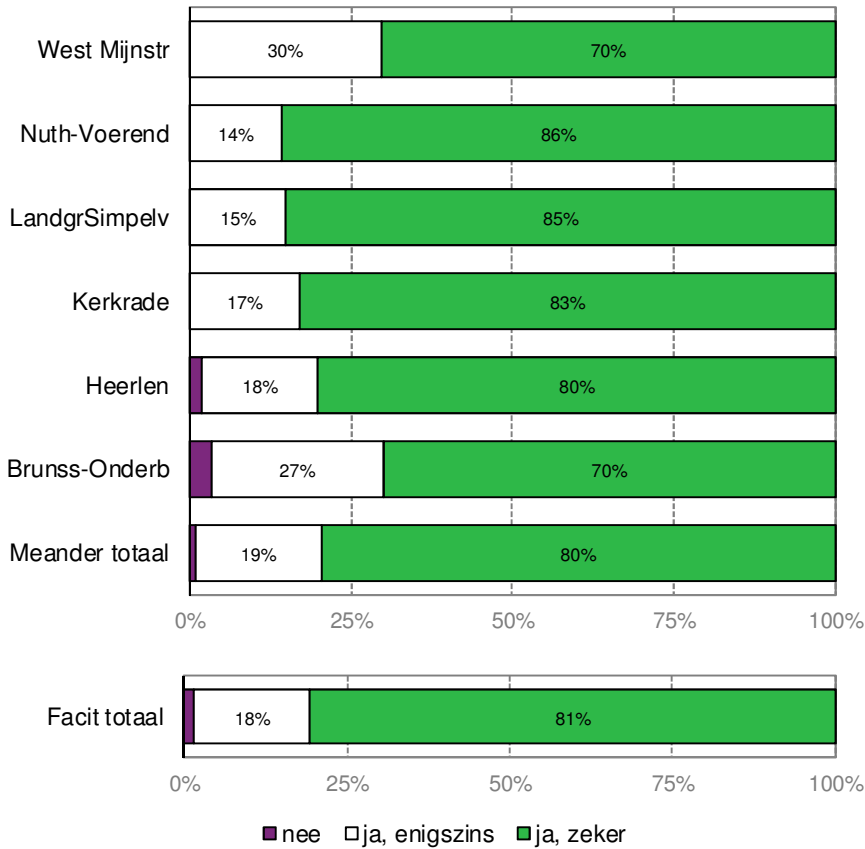


West Mijnstr	26
Nuth-Voerend	28
LandgrSimpelv	41
Kerkrade	41
Heerlen	54
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	220

Facit totaal	3603
--------------	------

N =

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

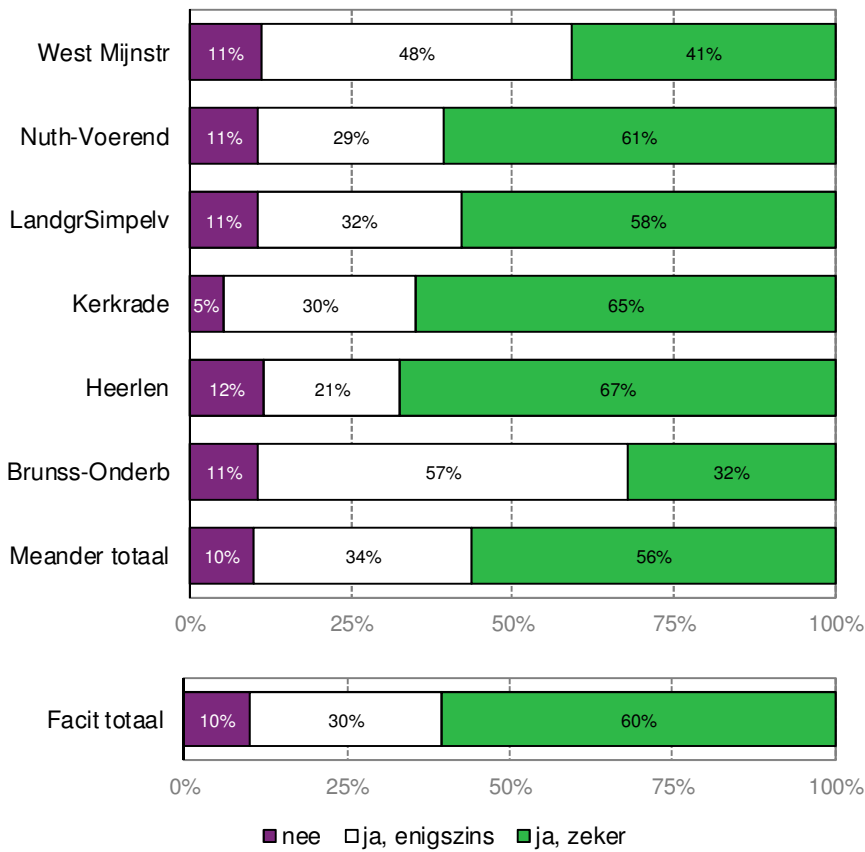


West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	28
LandgrSimpelv	40
Kerkrade	41
Heerlen	55
Brunss-Onderb	30
Meander totaal	221

Facit totaal	3636
--------------	------

N =

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



West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	28
LandgrSimpelv	38
Kerkrade	37
Heerlen	52
Brunss-Onderb	28
Meander totaal	210

Facit totaal	3492
--------------	------

N =

## C Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

54. Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg?



West Mijnstr	27
Nuth-Voerend	27
LandgrSimpelv	40
Kerkrade	38
Heerlen	53
Brunss-Onderb	28
Meander totaal	213

Facit totaal	3357
--------------	------

N =

**D Over uzelf**

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

**55. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen	1	10,0	0	,0	0	,0	1	12,5	1	20,0	0	,0	3	6,5
administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)	2	20,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	14,3	3	6,5
ondeskundigheid van een hulp	5	50,0	3	37,5	4	50,0	3	37,5	1	20,0	5	71,4	21	45,7
een hulp die niet kwam opdagen	3	30,0	0	,0	3	37,5	2	25,0	1	20,0	1	14,3	10	21,7
een hulp die niet wilde werken	3	30,0	0	,0	2	25,0	0	,0	0	,0	3	42,9	8	17,4
een hulp met wie het niet 'klikte'	9	90,0	4	50,0	2	25,0	4	50,0	3	60,0	4	57,1	26	56,5
beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)	2	20,0	3	37,5	1	12,5	0	,0	1	20,0	4	57,1	11	23,9
verdenking van diefstal	1	10,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	2,2
vervelende of intimiderende opmerkingen	3	30,0	1	12,5	0	,0	2	25,0	0	,0	0	,0	6	13,0
ongewenste intimiteiten	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
anders	3	30,0	3	37,5	0	,0	1	12,5	0	,0	0	,0	7	15,2

**55 NL. andere vervelende ervaring, namelijk:****Brunssum-Onderbanken**

- Dit was wel een vakantiehulp.
- Niet terugbellen van instantie
- Nieuwsgierig, vrijpostig, onverzorgd, komt in kasten/laden/tas waar ze niets te zoeken hebben.
- Onbegrip van de leidinggevende.

**Heerlen**

- Als cliënt wat vroeg, kreeg cliënt geen antwoord.
- Invalhulp haar werk niet goed deed en te vroeg naar huis.
- Losse hulpen kunnen de uren niet maken, daardoor komt werk niet af. Ze worden niet lang genoeg ingepland.

**Landgraaf Simpelveld**

- Client was enigszins belast door de privé info die cliënt van werknemer kreeg.
- Tijdens ziekte van vaste hulp.
- Vorige hulp was altijd moe.

**Westelijke Mijnstreek**

- Teveel kletsen, te persoonlijk, te weinig doorwerken.
- Ze kwam altijd te laat en ging te vroeg weg.

## 56. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
2	1	3,2	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	,4
3	0	,0	0	,0	1	2,4	0	,0	0	,0	0	,0	1	,4
4	0	,0	1	1,8	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	,4
5	0	,0	0	,0	0	,0	4	9,8	0	,0	1	3,6	5	2,2
6	2	6,5	2	3,6	3	7,3	1	2,4	0	,0	1	3,6	9	4,0
7	6	19,4	7	12,5	5	12,2	6	14,6	2	6,9	4	14,3	30	13,3
8	12	38,7	14	25,0	14	34,1	7	17,1	11	37,9	14	50,0	72	31,9
9	0	,0	10	17,9	5	12,2	12	29,3	5	17,2	2	7,1	34	15,0
10	8	25,8	18	32,1	9	22,0	9	22,0	7	24,1	6	21,4	57	25,2
niet ingevuld	2	6,5	4	7,1	4	9,8	2	4,9	4	13,8	0	,0	16	7,1
totaal	31	100	56	100	41	100	41	100	29	100	28	100	226	100
<b>gemiddeld</b>	<b>8,0</b>		<b>8,6</b>		<b>8,2</b>		<b>8,3</b>		<b>8,7</b>		<b>8,2</b>		<b>8,3</b>	
<b>Facit-gemiddelde 2010</b>	<b>8,5</b>													

**57. Zou u deze aanbieder (thuiszorg-organisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
beslist niet	1	3,2	0	,0	1	2,4	0	,0	0	,0	0	,0	2	,9
waarschijnlijk niet	1	3,2	1	1,8	0	,0	1	2,4	0	,0	0	,0	3	1,3
waarschijnlijk wel	14	45,2	18	32,1	17	41,5	14	34,1	10	34,5	12	42,9	85	37,6
beslist wel	13	41,9	33	58,9	20	48,8	23	56,1	16	55,2	16	57,1	121	53,5
niet ingevuld	2	6,5	4	7,1	3	7,3	3	7,3	3	10,3	0	,0	15	6,6
<b>totaal</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>226</b>	<b>100</b>

	Facit totaal 2010	
	Aantal	%
beslist niet	72	1,9
waarschijnlijk niet	151	4,0
waarschijnlijk wel	1160	31,0
beslist wel	2158	57,7
niet ingevuld	200	5,3
<b>totaal</b>	<b>3741</b>	<b>100</b>

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

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
uitstekend	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
zeer goed	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	3,4	0	,0	1	,4
goed	4	12,9	8	14,3	8	19,5	8	19,5	4	13,8	4	14,3	36	15,9
matig	20	64,5	33	58,9	23	56,1	23	56,1	18	62,1	16	57,1	133	58,8
slecht	7	22,6	12	21,4	5	12,2	9	22,0	4	13,8	6	21,4	43	19,0
niet ingevuld	0	,0	3	5,4	5	12,2	1	2,4	2	6,9	2	7,1	13	5,8
totaal	31	100	56	100	41	100	41	100	29	100	28	100	226	100

**59. Wat is uw leeftijd?**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
18 t/m 24 jaar	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
25 t/m 34 jaar	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
35 t/m 44 jaar	3	9,7	1	1,8	0	,0	0	,0	2	6,9	4	14,3	10	4,4
45 t/m 54 jaar	9	29,0	2	3,6	1	2,4	3	7,3	5	17,2	13	46,4	33	14,6
55 t/m 64 jaar	1	3,2	10	17,9	1	2,4	2	4,9	2	6,9	0	,0	16	7,1
65 t/m 74 jaar	3	9,7	8	14,3	8	19,5	11	26,8	4	13,8	0	,0	34	15,0
75 t/m 84 jaar	8	25,8	27	48,2	24	58,5	20	48,8	12	41,4	9	32,1	100	44,2
85 t/m 94 jaar	7	22,6	8	14,3	7	17,1	5	12,2	4	13,8	2	7,1	33	14,6
95 jaar of ouder	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
totaal	31	100	56	100	41	100	41	100	29	100	28	100	226	100

**60. Bent u een vrouw of een man?**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
man	5	16,1	12	21,4	9	22,0	8	19,5	6	20,7	3	10,7	43	19,0
vrouw	26	83,9	44	78,6	32	78,0	33	80,5	23	79,3	25	89,3	183	81,0
totaal	31	100	56	100	41	100	41	100	29	100	28	100	226	100

**61. Wat is uw woonsituatie?**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
ik woon alleen	16	51,6	44	78,6	28	68,3	29	70,7	17	58,6	13	46,4	147	65,0
ik woon samen met één of meer personen	13	41,9	11	19,6	12	29,3	11	26,8	10	34,5	15	53,6	72	31,9
niet ingevuld	2	6,5	1	1,8	1	2,4	1	2,4	2	6,9	0	,0	7	3,1
totaal	31	100	56	100	41	100	41	100	29	100	28	100	226	100

**62. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	3	9,7	7	12,5	7	17,1	2	4,9	3	10,3	3	10,7	25	11,1
lager onderwijs	4	12,9	12	21,4	10	24,4	14	34,1	9	31,0	0	,0	49	21,7
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	11	35,5	12	21,4	10	24,4	5	12,2	2	6,9	10	35,7	50	22,1
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	4	12,9	11	19,6	6	14,6	11	26,8	7	24,1	6	21,4	45	19,9
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	5	16,1	3	5,4	2	4,9	2	4,9	2	6,9	2	7,1	16	7,1
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	1	3,2	5	8,9	0	,0	1	2,4	1	3,4	2	7,1	10	4,4
hoger beroepsonderwijs	1	3,2	1	1,8	1	2,4	2	4,9	3	10,3	3	10,7	11	4,9
wetenschappelijk onderwijs	0	,0	1	1,8	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	,4
Anders, namelijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 jaar kraamverzorgster en pedicure</li> <li>• Kaptein bij de zeevaart geweest en zelfstandig ondernemer</li> </ul>	0	,0	1	1,8	0	,0	1	2,4	0	,0	0	,0	2	,9
niet ingevuld	2	6,5	3	5,4	5	12,2	3	7,3	2	6,9	2	7,1	17	7,5
<b>totaal</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>226</b>	<b>100</b>

## 63. Wat is het geboorteland van uzelf?

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	27	87,1	47	83,9	37	90,2	37	90,2	25	86,2	26	92,9	199	88,1
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	,0	3	5,4	1	2,4	0	,0	1	3,4	0	,0	5	2,2
Suriname	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Marokko	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Turkije	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Duitsland	2	6,5	3	5,4	1	2,4	2	4,9	1	3,4	1	3,6	10	4,4
Nederlandse Antillen	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Aruba	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Anders, namelijk: • Australië • Egypte • Italië • Oostenrijk • Rusland	0	,0	2	3,6	1	2,4	1	2,4	0	,0	1	3,6	5	2,2
niet ingevuld	2	6,5	1	1,8	1	2,4	1	2,4	2	6,9	0	,0	7	3,1
<b>totaal</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>226</b>	<b>100</b>

## 64. Wat is het geboorteland van uw vader?

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	21	67,7	46	82,1	32	78,0	35	85,4	25	86,2	24	85,7	183	81,0
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	,0	3	5,4	1	2,4	0	,0	0	,0	1	3,6	5	2,2
Suriname	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Marokko	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Turkije	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	3,4	0	,0	1	,4
Duitsland	5	16,1	3	5,4	3	7,3	4	9,8	0	,0	1	3,6	16	7,1
Nederlandse Antillen	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Aruba	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Anders namelijk: <ul style="list-style-type: none"> <li>• België</li> <li>• Egypte</li> <li>• Hongarije</li> <li>• Italië</li> <li>• Joegoslavië</li> <li>• Oostenrijk</li> <li>• Polen</li> <li>• Rusland</li> <li>• Slovenië</li> <li>• Voormalig Joegoslavië</li> </ul>	3	9,7	3	5,4	3	7,3	1	2,4	1	3,4	2	7,1	13	5,8
niet ingevuld	2	6,5	1	1,8	2	4,9	1	2,4	2	6,9	0	,0	8	3,5
<b>totaal</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>226</b>	<b>100</b>

## 65. Wat is het geboorteland van uw moeder?

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	23	74,2	41	73,2	33	80,5	35	85,4	24	82,8	24	85,7	180	79,6
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	0	,0	3	5,4	1	2,4	0	,0	1	3,4	0	,0	5	2,2
Suriname	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Marokko	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Turkije	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Duitsland	6	19,4	8	14,3	3	7,3	4	9,8	2	6,9	3	10,7	26	11,5
Nederlandse Antillen	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Aruba	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Anders, namelijk: • Egypte • Hongarije • Italië • Oostenrijk • Polen • Rusland	0	,0	3	5,4	2	4,9	1	2,4	0	,0	1	3,6	7	3,1
niet ingevuld	2	6,5	1	1,8	2	4,9	1	2,4	2	6,9	0	,0	8	3,5
<b>totaal</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>226</b>	<b>100</b>

**66. In welke taal praat u thuis het meeste?**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederlands	23	74,2	42	75,0	18	43,9	21	51,2	13	44,8	13	46,4	130	57,5
Fries	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Nederlands dialect	7	22,6	13	23,2	20	48,8	17	41,5	15	51,7	9	32,1	81	35,8
Indonesisch	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Sranan (Surinaams)	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Marrokaans-Arabisch	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Turks	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Duits	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Papiaments (Nederlandse Antillen)	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
Anders, namelijk: • Arabisch • Italiaans	0	,0	0	,0	1	2,4	0	,0	0	,0	1	3,6	2	,9
niet ingevuld	1	3,2	1	1,8	2	4,9	3	7,3	1	3,4	5	17,9	13	5,8
totaal	31	100	56	100	41	100	41	100	29	100	28	100	226	100

**67. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
nee	23	74,2	38	67,9	23	56,1	26	63,4	24	82,8	23	82,1	157	69,5
ja	8	25,8	17	30,4	17	41,5	12	29,3	4	13,8	5	17,9	63	27,9
niet ingevuld	0	,0	1	1,8	1	2,4	3	7,3	1	3,4	0	,0	6	2,7
totaal	31	100	56	100	41	100	41	100	29	100	28	100	226	100

**68. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
door mijn familie-/gezinslid	5	62,5	5	31,3	13	81,3	5	41,7	0	,0	2	40,0	30	50,0
door mijn partner	1	12,5	2	12,5	2	12,5	1	8,3	1	33,3	1	20,0	8	13,3
door mijn huishoudelijke hulp	1	12,5	6	37,5	0	,0	2	16,7	2	66,7	0	,0	11	18,3
door een andere hulp-of zorgverlener	0	,0	0	,0	0	,0	2	16,7	0	,0	1	20,0	3	5,0
door iemand anders	1	12,5	3	18,8	1	6,3	2	16,7	0	,0	1	20,0	8	13,3

**69. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Brunss-Onderb		Heerlen		Kerkrade		LandgrSimpelv		Nuth-Voerend		West Mijnstr		Meander totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
heeft de vragen voorgelezen	5	62,5	13	81,3	11	68,8	7	63,6	1	50,0	3	60,0	40	69,0
heeft mijn antwoorden opgeschreven	4	50,0	7	43,8	4	25,0	6	54,5	0	,0	1	20,0	22	37,9
heeft de vragen in mijn plaats beantwoord	0	,0	1	6,3	5	31,3	2	18,2	0	,0	1	20,0	9	15,5
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0	,0	0	,0	0	,0	1	9,1	0	,0	0	,0	1	1,7
heeft op een andere manier geholpen	1	12,5	0	,0	0	,0	0	,0	1	50,0	1	20,0	3	5,2

---

**TOT SLOT**

---

**70. Wat wilt u veranderen aan de hulp bij het huishouden die u nu krijgt of kreeg van de aanbieder? U mag maar 1 ding noemen.**

Sommige cliënten maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de hulp te uiten:

**Brunssum-Onderbanken**

- Niets. (4x)
- Geen veranderingen. (2x)
- Aan de hulp die client nu heeft, hoeft er niets te veranderen, is er blij mee.
- Goed.
- Niets, is zeer tevreden over de hulp.
- Op dit moment niets.

**Heerlen**

- Wil niets veranderen.
- Client is heel tevreden met de instantie.
- Client is tevreden.
- Geen veranderingen! Is dik tevreden!
- Geen veranderingen.
- Geen.
- Helemaal niets!
- Helemaal niets, alles ok.
- Is zeer tevreden.
- Niets,
- Niets, is blij met alle hulp.
- Niets, is zeer tevreden.
- Niets, ze is super. Client wilt haar liefst zo lang mogelijk houden!
- Op het moment niets.
- Tot nu toe niets.

**Kerkrade**

- Geen verandering.
- Niks.
- Client heeft een hele fijne hulp, erg correct en lief.
- Client is volledig tevreden en zou hierover niets willen veranderen.
- Geen wijzigingen op het ogenblik.
- Het is ok zo.
- Nee.
- Niets, client is tevreden.

**Landgraaf- Simpelveld**

- Client is erg tevreden.
- Client is tevreden op dit moment.
- Dat client deze vast hulp mag houden.
- De client was zeer tevreden met de hulp die client van Meander ontving.
- Deze hulp is buitengewoon.
- Hoeft niks te veranderen, is goed zo.
- Nee, geen verandering in de hulp.
- Neen.
- Niets, voorlopig.
- Tot nu toe is client tevreden.

- Uitstekende hulp!
- Wil niks veranderen.

**Nuth-Voerendaal**

- Client wil niets veranderen.
- Een betere hulp kan client niet krijgen.
- Geen behoefte voor andere hulp.
- Geen verandering nodig.
- Helemaal niets.
- Is tevreden!
- Niemand!
- Niets veranderen. Als het mogelijk is, deze hulp houden.
- Niets!
- Omdat client tevreden is over haar, wilt client haar ook weleens wat toestoppen. Maar dat mag niet. Daarom een lekkernij bij de koffie, dat mag wel!

**Westelijke Mijnstreek**

- Client is zeer tevreden.
- Hoopt dat deze hulp lang mag blijven en dat er niet altijd gewisseld wordt. Is zeer tevreden met de huidige hulp.
- Is zeer tevreden over de hulp.
- Niets, het is in orde zo.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

*Afspraken over de huishoudelijke hulp***Brunssum-Onderbanken**

- De uren hulp die client krijgt op een dag en niet verspreid over 2 dagdelen zoals het nu loopt.

**Nuth-Voerendaal**

- De tijden zijn wat vroeg, 8.30-11.30 en 8.30-11.

**Westelijke Mijnstreek**

- Andere dag.

*Communicatie***Heerlen**

- Communicatie kantoor.

**Landgraaf- Simpelveld**

- Alleen zou client het op prijs stellen, iedere maand de rekening te ontvangen. Client heeft al enige maanden hulp en weet nog niet wat voor kosten dit zijn!

**Nuth-Voerendaal**

- Meer contact met de aanbieder en de hulp als je een vervanger krijgt.

**Westelijke Mijnstreek**

- Betere bereikbaarheid.

*Bejegening en privacy***Brunssum-Onderbanken**

- Client wil enkel een persoon hebben die client kunt vertrouwen en plezierig mee te werken is.

**Landgraaf- Simpelveld**

- Fatsoenlijke omgang (met respect benaderen) en vriendelijkheid.

**Westelijke Mijnstreek**

- Client is blij dat ze niet meer komt. Client zou normen en waarden willen verbeteren bij oude hulp.
- Dat ze meer te werk gaan vanuit standpunt met hoe ze thuis het huishouden doen en niet alles alleen via de werkzaamheden op papier, maar het zo doen zoals ze het thuis zouden doen.
- Graag een ander persoon met meer ervaring in de huishouding.

*Betrouwbaarheid***Brunssum-Onderbanken**

- Het zou moeten zijn dat als je een nieuwe hulp (vast) krijgt, dat er eerst een kennismakinggesprek plaats vindt. Dit is nu niet het geval (nooit geweest).

**Heerlen**

- Bij langdurig ziek, graag voor een vaste vervanger zorgen.
- Op tijd komen.
- Herkenbare kleding van Meander.

**Kerkrade**

- Zie vraag 56; communicatie, opeens stond hulp voor de deur.

*Deskundigheid***Brunssum-Onderbanken**

- Persoonlijk contact met aanbieder cq organisatie: betrouwbaarheid, Zorg aanbieden, geen gaten vullen! Kwaliteit van de medewerkers op hoger niveau tillen! Zowel in het veld als op kantoor!

**Heerlen**

- Dat ze de spullen verplaatsen als ze gaan stoffen en zuigen. En niet er omheen zuigen en stoffen.

**Kerkrade**

- Het liefst geschoolde hulp.
- Niet teveel praten!
- Niet zo jonge hulpen.
- Zelfstandigheid+deskundigheid.

**Landgraaf- Simpelveld**

- Minder over eigen problemen praten.
- Op tijd beginnen en niet te vroeg naar huis gaan.

**Nuth-Voerendaal**

- Ervaring in huishouding.
- Omdat zij overbelast is, komt zij vaak te laat.
- Poetsen.

*Effectiviteit***Heerlen**

- Het liefst had client graag altijd dezelfde hulp gehad.
- Zo weinig mogelijk wisselen van hulp!
- Minder wisselingen van hulpen. Na 1 jaar een vaste, heel prettige hulp, kwamen er vaak anderen. Is niet zo prettig!
- Desnoods meer uren in verband met ouder worden.
- Iets meer hulp!
- Meer uren. Heeft een heel groot huis, vindt 4 uur per week te weinig.

**Kerkrade**

- Als de hulp ziek is ofzo, dat client toch een vervanger krijgt.
- Geen variatie.
- Client hoopt hulp die client nu heeft, dat client die nu kan houden? En niet altijd een andere.

**Landgraaf- Simpelveld**

- Altijd dezelfde hulp.
- Dat er niet verandert wordt van hulp! Is reeds meerder malen gebeurd.
- Vakantieperiode (afgesproken hulp kwam niet).
- 1 uur per week meer.
- Komt 1 uur te kort bij het schoonmaken.
- Meer hulp en elke week.
- Meer tijd, is te weinig

**Nuth-Voerendaal**

- Drie en een half uur hulp is iets te weinig. Vier uur hulp zou beter zijn.
- Een uur meer per week!
- Meer tijd erbij.
- Wat langere werktijd.

**Westelijke Mijnstreek**

- 1 uur langer hulp.
- Graag meer uren.

*Overig***Brunssum-Onderbanken**

- Opm bij vraag 23: de vaste hulp luistert altijd aandachtig naar client, de vakantie hulpen meestal.

## 4 Schaalgemiddelden

In onderstaande tabel treft u de gemiddelde score per indicator en per thema Verantwoorde Zorg aan.

Een indicatorscore is het gemiddelde van de scores op de vragen die samen een indicator vormen. Voor de beantwoording van deze vragen wordt voornamelijk gebruik gemaakt van een 4-punts beoordelingschaal, waarbij de scores 1, 2, 3 en 4 staan voor respectievelijk nooit, soms, meestal en altijd. Vragen die een andere schaal hebben worden omgezet naar een 4-puntsschaal.

Een themascore is vervolgens weer het gemiddelde van de indicatorscores die samen een thema vormen.

**Deze scores zijn berekend met het opgeschoonde databestand dat door Facit ook wordt ingebracht in de landelijke database.**

Randvoorwaardes bij de berekening van de scores zijn:

- Een respondent heeft meer dan de helft van de vragen, die samen een indicator vormen, beantwoord;
- 10 of meer respondenten hebben de vragen beantwoord.

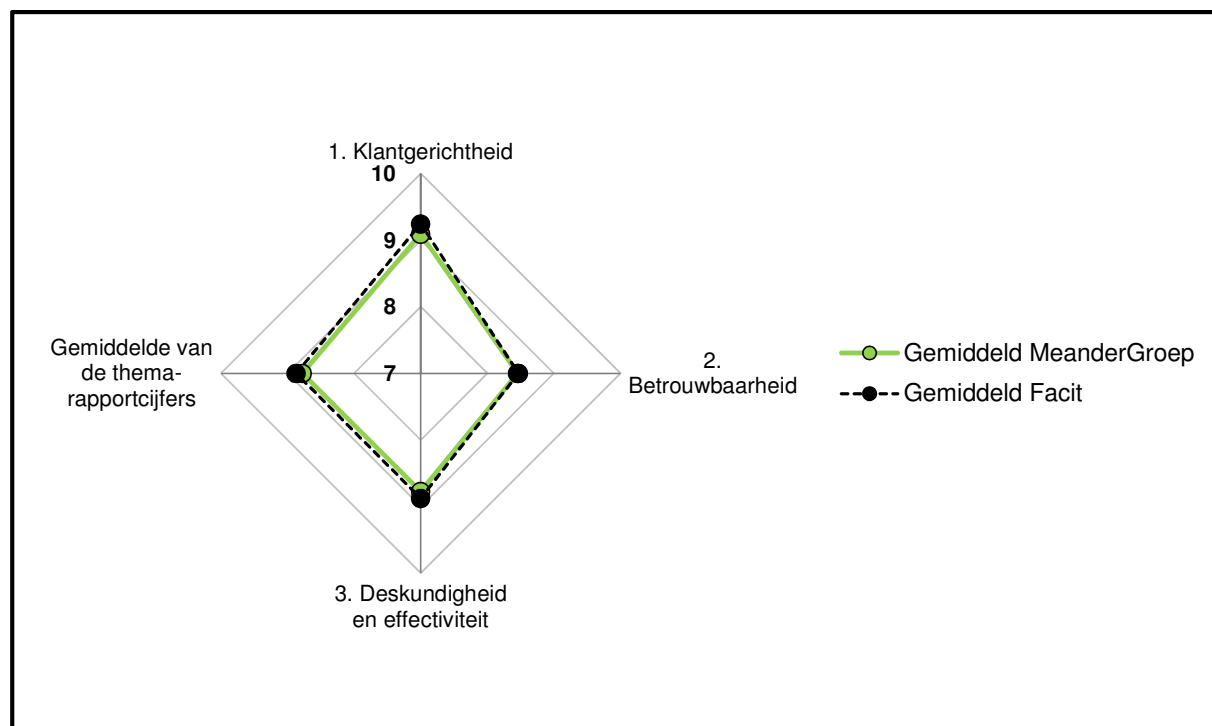
Is dit niet het geval, dan leidt dit in de rapportage van de indicatorgemiddelden tot lege vakjes.

HbH Meandergroep	gemiddelde schaalscore	aantal respondenten
1.1 Afspraken over de huishoudelijke hulp	3,37	N=59
1.2 Bejegening door de hulp bij het huishouden	3,84	N=129
2.2 Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	3,53	N=126
3.1 Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	3,78	N=127
3.2 Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	3,85	N=128



## 5 Rapportcijfers per indicator

Hulp bij het huishouden MeanderGroep	MeanderGroep							Gemiddeld Facit
	Brunsum-Onderbanken	Heerlen	Kerkrade	Landgraaf / Simepveld	Nuth-Voerendaal	Westelijke Mijnstreek	Gemiddeld MeanderGroep	
<b>1. Klantgerichtheid</b>	<b>9,1</b>	<b>9,3</b>	<b>9,4</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>	<b>9,1</b>	<b>9,2</b>
1.1 Afspraken over de huishoudelijke hulp	7,8	7,6	7,8	7,9	8,4	8,4	8,0	8,0
1.2 Bejegening door de hulp bij het huishouden	9,3	9,6	9,6	9,5	9,2	9,1	9,4	9,5
<b>2. Betrouwbaarheid</b>	<b>8,3</b>	<b>8,6</b>	<b>8,8</b>	<b>8,5</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>
<b>3. Deskundigheid en effectiviteit</b>	<b>8,3</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,3</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>
3.1 Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	8,9	9,5	9,2	9,5	9,2	8,9	9,2	9,3
3.2 Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	7,6	8,5	8,7	8,4	8,6	7,8	8,3	8,5
<b>Gemiddelde van de thema-rapportcijfers</b>	<b>8,5</b>	<b>8,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,8</b>	<b>8,7</b>	<b>8,4</b>	<b>8,8</b>	<b>8,9</b>
Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.	<b>8,0</b>	<b>8,6</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,7</b>	<b>8,2</b>	<b>8,3</b>	<b>8,5</b>
<b>Aantal respondenten</b>	<b>31</b>	<b>56</b>	<b>41</b>	<b>41</b>	<b>29</b>	<b>28</b>	<b>226</b>	<b>3743</b>
<b>Respons in %</b>	<b>77,5</b>	<b>83,6</b>	<b>68,3</b>	<b>82</b>	<b>76,3</b>	<b>70</b>	<b>76,6</b>	<b>79,4</b>





## **Bijlage: Vragen CQ-index HbH gerubriceerd naar indicator**

### **1. Klantgerichtheid**

#### **1.1 Plan huishoudelijke hulp**

6. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)
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? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)
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?

#### **1.2 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?

### **2. Communicatie en betrouwbaarheid**

#### **2.1 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?

#### **2.2 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)
34. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)
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?

### **3. Deskundigheid en effectiviteit**

#### **3.1 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 extra's, als u daar om vraagt?
50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?

#### **3.2 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?