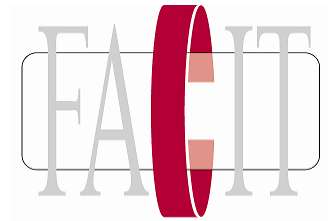




geaccrediteerd door
CENTRUM
KLANTERVARING ZORG

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



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Uitkomsten CQ-index Hulp bij het Huishouden

**Stichting Ouderenzorg Kanaalzone
(SOKA)**

Mei - juli 2011

Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
DEEL I.....	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 De CQ-index	8
2 De CQ-index VV&T voor Hulp bij het Huishouden	11
2.1 De vragenlijst	11
2.1.1 De vragen	11
2.1.2 De antwoorden.....	11
2.2 De doelgroep	11
2.3 De rapportage	12
2.3.1 Staafdiagrammen.....	12
2.3.2 Vergelijkingen	12
3 De CQ-index bij SOKA	13
3.1 Steekproeftrekking	13
3.2 Informatievoorziening	13
3.3 Dataverzameling	13
3.4 Respons.....	13
3.5 Uitkomsten	14
3.6 Indicatorscores op een 4-puntsschaal	54
DEEL II.....	56
1 Conclusies	58
2 Aanbevelingen	62
3 Indicatorscores op een 10-puntsschaal	64
Bijlage: Vragen CQI gerubriceerd naar de thema's en indicatoren	66

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de raadpleging die is gehouden onder thuiswonende cliënten van SOKA over hun ervaringen met de huishoudelijke zorg. Deze rapportage is onderverdeeld in een DEEL I en DEEL II.

In DEEL I wordt in hoofdstuk 1 teruggeblikt op de ontwikkeling van het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden en de achtergrond van de CQ-index. Hoofdstuk 2 gaat wat dieper in op de CQ-index voor ervaringen met huishoudelijke zorg, en de manier waarop de uitkomsten gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 3 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index bij SOKA. Hierin wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

In DEEL II van deze rapportage staan conclusies en aanbevelingen. Hiervoor gelden geen richtlijnen van het Centrum Klantervaring Zorg en dit DEEL II valt dan ook niet onder het accreditaat van het Centrum Klantervaring Zorg. In het eerste hoofdstuk van DEEL II worden de conclusies uit de gehouden cliëntenraadpleging gepresenteerd, in het tweede hoofdstuk de aanbevelingen.

Facit heeft voor SOKA ook scores berekend per indicator van het Kwaliteitsdocument, weergegeven in een 10-puntsschaal. Deze staan in het derde hoofdstuk van DEEL II.

Als bijlage vindt u een overzicht van de vragen van de CQ-index geordend naar de indicatoren van het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden.

Facit, Velsen-Noord
Françoise Johansen
Oktober 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, een algemeen deel en het feitelijke toezichtkader.

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.

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, dat 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 en indicatoren. In de tweede kolom ziet u welke vragen meetellen bij de berekening van de indicatorscore.

Thema's en indicatoren Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden	vragen CQ-index HbH
1 Klantgerichtheid	
Afspraken over de huishoudelijke hulp	7, 9, 12, 13
Bejegening door de hulp bij het huishouden	22, 23, 24, 25, 28, 29
2 Communicatie en betrouwbaarheid	
Adequate communicatie en bereikbaarheid *	-
Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	35, 36, 37, 39, 40, 41
3 Deskundigheid en effectiviteit	
Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	43, 44, 46, 47
Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	52, 53

* Deze indicator wordt niet berekend omdat de antwoorden op de onderliggende vragen geen schaal vormen.

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. Zodra de landelijke database is ingericht, zullen de uitkomsten van de raadpleging openbaar worden gemaakt via www.kiesbeter.nl.

1.4 De CQ-index

Om te voldoen aan Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden dient elke organisatorische eenheid waar of van waaruit VV&T verleend wordt, eens per twee jaar een cliëntenraadpleging met de CQ-index te laten uitvoeren door een hiertoe geaccrediteerd meetbureau¹.

De CQ-index (ook wel CQI genoemd) staat voor Consumer Quality Index, een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, te analyseren en te rapporteren. Meestal wordt aan patiënten en cliënten een schriftelijke vragenlijst voorgelegd. Daarnaast wordt voor sommige cliëntengroepen gewerkt met online vragenlijsten of met interviews.

De CQ-index is oorspronkelijk gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek² en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten³. Van CAHPS is de antwoordsystematiek overgenomen (vragen naar de frequentie waarmee aan kwaliteitseisen is voldaan), de lay-out van vragenlijsten (elk item krijgt een aparte vraag) en de geprotocolleerde aanpak van steekproeftrekking, dataverzameling, analyse en rapportage.

Van QUOTE is de aandoenings- of aanbiedersspecifieke verdieping van vragenlijsten overgenomen (vragen over aandoeningsspecifieke aspecten van kwaliteit, inclusief effectiviteit van behandeling en het optreden van eventuele complicaties) en de vraag hoeveel belang consumenten hechten aan de verschillende kwaliteitsaspecten.

¹ Accreditatie van CQI-meetbureaus vindt plaats door het Centrum Klantervaring Zorg in Utrecht. Deze organisatie is opgericht in 2006 en zorgt ervoor dat de ervaringen van de consument in de gezondheidszorg systematisch in kaart wordt gebracht, op een betrouwbare wijze worden gemeten en openbaar gemaakt.

² CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems.

³ QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes.

CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beide 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.

De CQ-index voor de Hulp bij het Huishouden is ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) in opdracht van het Centrum Klantervaring Zorg te Utrecht.

In april 2011 heeft projectgroep Kwaliteitsdocument verantwoorde Hulp bij het Huishouden laten weten de realisatie en het beheer van de portal en de database uit te besteden aan drie partijen die reeds vanuit dezelfde rol betrokken zijn bij andere kwaliteitskaders. Op het moment dat de portal gereed is, kunnen zorgaanbieders een OE-code aanvragen bij Zichtbare Zorg. Verwacht wordt dat de portal na 1 juni 2011 gereed is. Daarom heeft IGZ toegezegd niet in 2011 maar pas in 2012 te zullen gaan handhaven. De handhaving vindt dan voor een aantal organisaties over de gegevens van 2010 plaats, en voor organisaties die in 2011 de meting hebben laten uitvoeren, over de gegevens van 2011. Zodra de portal operationeel is, zal Facit de uitkomsten van de raadpleging hierin ook aanleveren.

2 De CQ-index VV&T voor Hulp bij het Huishouden

2.1 De vragenlijst

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van SOKA is gebruik gemaakt van de vragenlijst 'Ervaringen met huishoudelijke hulp'; voor thuiswonende cliënten van aanbieders van hulp bij het huishouden (versie 3.1). Deze vragenlijst bestaat uit 69 gesloten vragen en één open vraag.

2.1.1 De vragen

In de vragenlijst komen de volgende onderwerpen 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.

2.1.2 De antwoorden

Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt.

Respondenten werd verzocht het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de respondent bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de respondent een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen.

2.2 De doelgroep

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van thuiswonende cliënten met de huishoudelijke zorg van SOKA in de afgelopen 12 maanden. Exclusiecriteria voor deze raadpleging zijn:

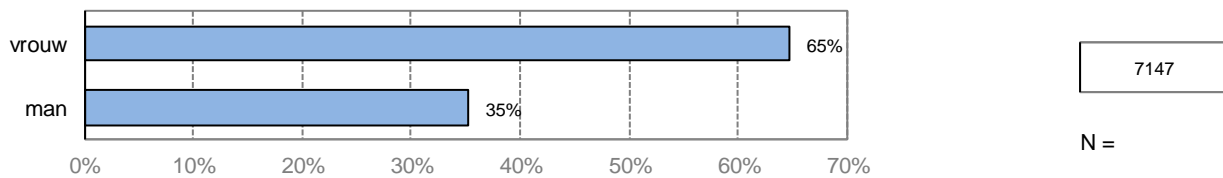
- cliënten die niet thuiswonend zijn
- cliënten jonger dan 18
- cliënten die de afgelopen 12 maanden minder dan 6 maanden hulp bij het huishouden hebben ontvangen van de aanbieder
- cliënten die de afgelopen 12 maanden al aangeschreven zijn voor een ander (CQI) meetinstrument

2.3 De rapportage

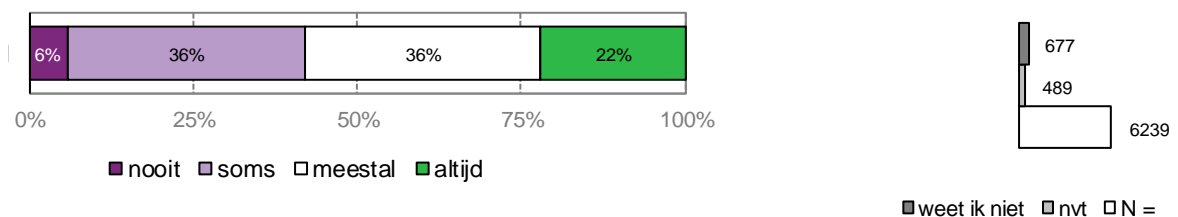
In hoofdstuk 3 van DEEL I van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

2.3.1 Staafdiagrammen

De staafdiagrammen van de achtergrondvragen zien er als volgt uit:



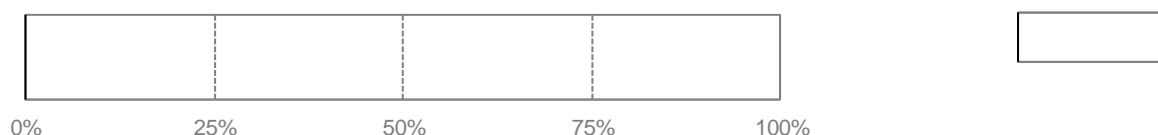
De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan vijf respondenten is beantwoord, worden de resultaten in verband met de privacy niet weergegeven. Het diagram ziet er dan als volgt uit:



2.3.2 Vergelijkingen

Op verzoek van SOKA zijn in deze rapportage de uitkomsten gepresenteerd per locatie en voor SOKA als geheel. Daarnaast zijn ook de uitkomsten weergegeven van alle door Facit geraadpleegde organisaties. Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyse als significant verschil kunnen worden benoemd.

3 De CQ-index bij SOKA

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de cliëntenraadpleging werd gevormd door de 178 thuiswonende cliënten die in mei 2011 hulp bij het huishouden ontvingen van SOKA. Op grond van de voor deze CQ-index geldende exclusiecriteria, zijn door SOKA 9 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek om de volgende redenen:

- 7 cliënten ontvingen korter dan zes maanden hulp bij het huishouden;
- 2 cliënten waren tijdelijk bij SOKA of elders opgenomen.

Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg aldus 169. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 81,6 jaar. Omdat er in SOKA minder cliënten geraadpleegd konden worden dan de reguliere CQI steekproefomvang van 250, is er geen steekproef getrokken en zijn deze 169 cliënten allemaal benaderd met een vragenlijst.

3.2 Informatievoorziening

De geselecteerde cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn 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 afspraken in het handboek CQI meetinstrument (maart 2009) en de aangepaste werkinstructies voor de CQI Hulp bij het Huishouden (september 2010).

Op donderdag 19 mei 2011 is de eerste vragenlijst verzonden. Precies een week later is aan alle cliënten een bedankje/herinnering gestuurd.

Na vier weken is aan de hand van de codering van de vragenlijsten bepaald wie de vragenlijst nog niet geretourneerd had, en is aan die cliënten een tweede herinnering verzonden. Hier was een nieuwe vragenlijst bijgevoegd. Twee weken later, op 30 juni 2011, is een laatste bedankje/herinnering verzonden aan iedereen die tot op dat moment niet had gereageerd.

3.4 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen van SOKA zijn 169 vragenlijsten verstuurd. Vijf daarvan vielen af voor het onderzoek, omdat het poststuk onbestelbaar retour kwam, omdat de aangeschrevene aangaf geen hulp bij het huishouden te ontvangen, of omdat de cliënt overleden was. 130 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor de schriftelijke raadpleging onder thuiswonende cliënten komt hiermee op 79,3%.

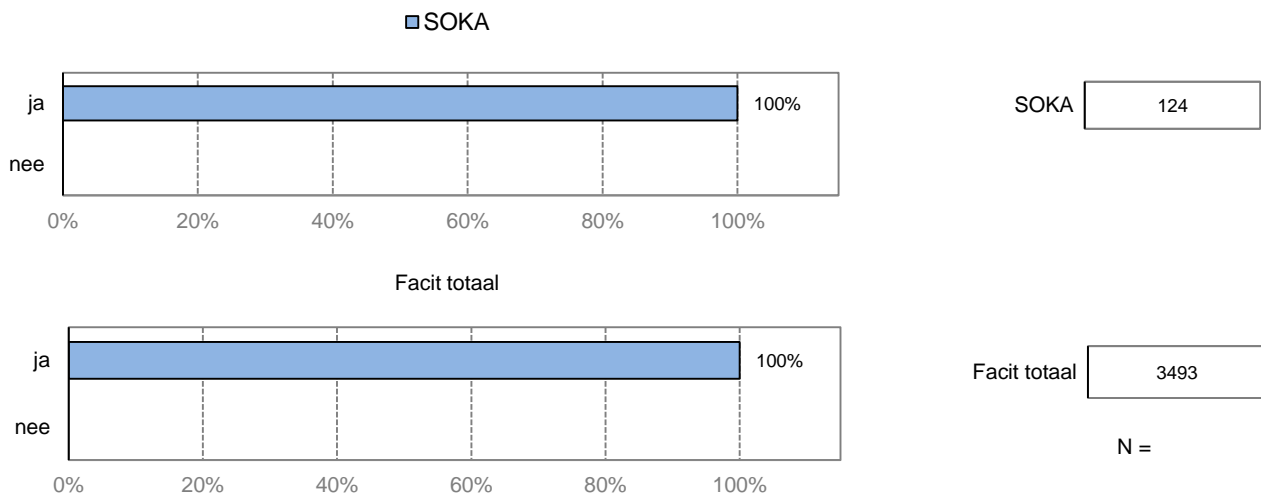
Alle door Facit ontvangen vragenlijsten worden ingebracht in de landelijke database. Voordat de resultaten op www.kiesbeter.nl geplaatst worden, vindt er echter nog schoning en case mix correctie plaats. Naar onze verwachting komen er van deze raadpleging 90 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie op KiesBeter.

3.5 Uitkomsten

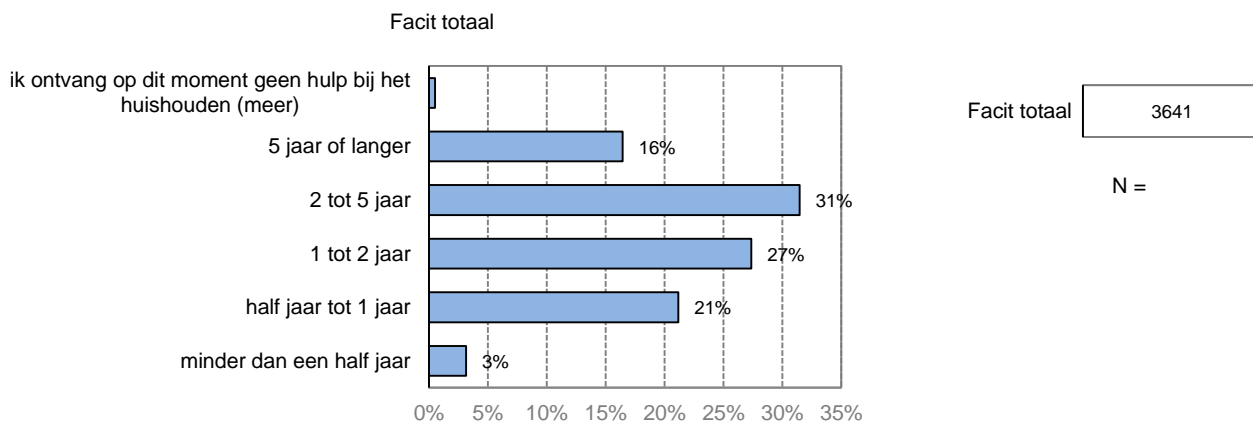
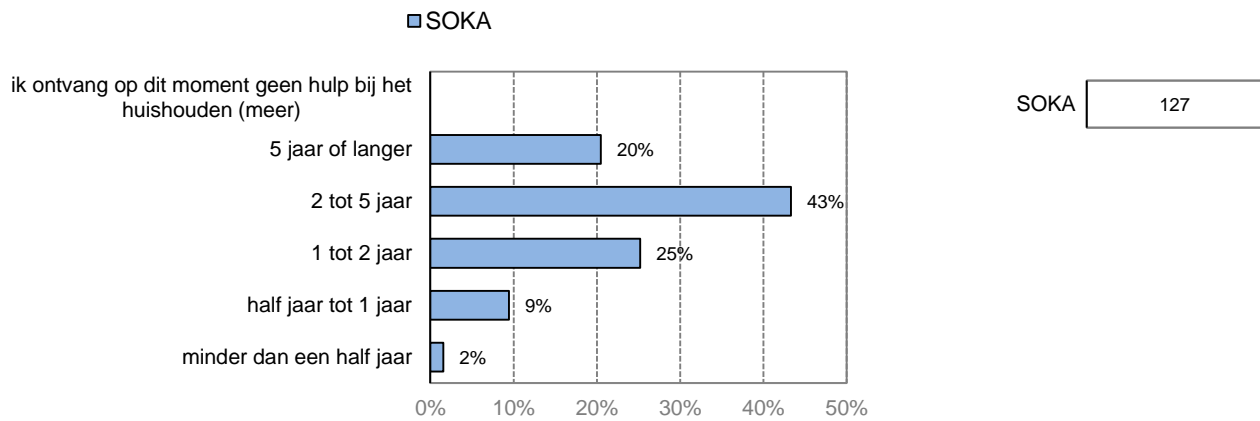
A Ervaringen met de hulp bij het huishouden

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?

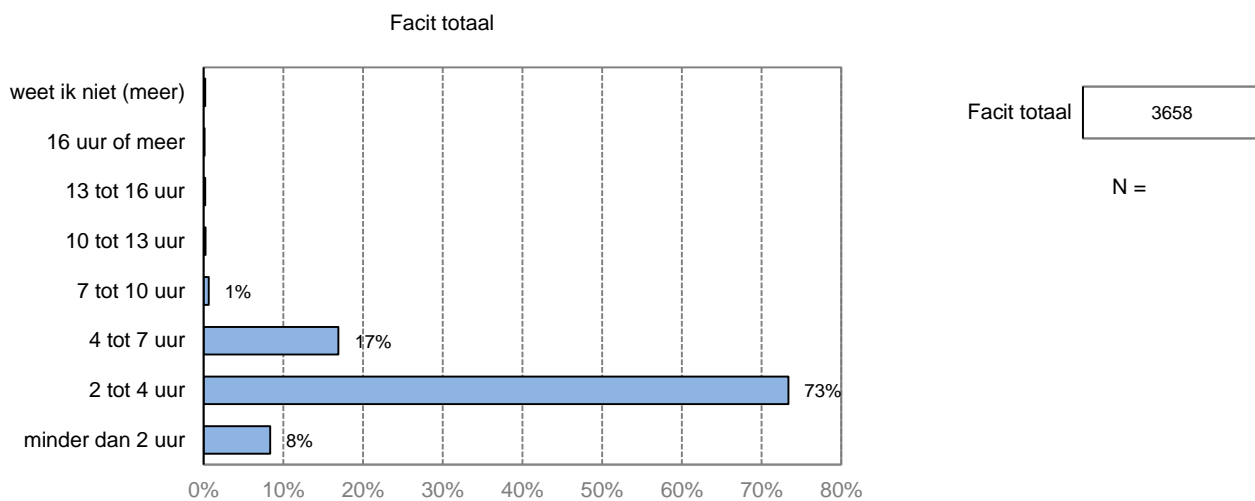
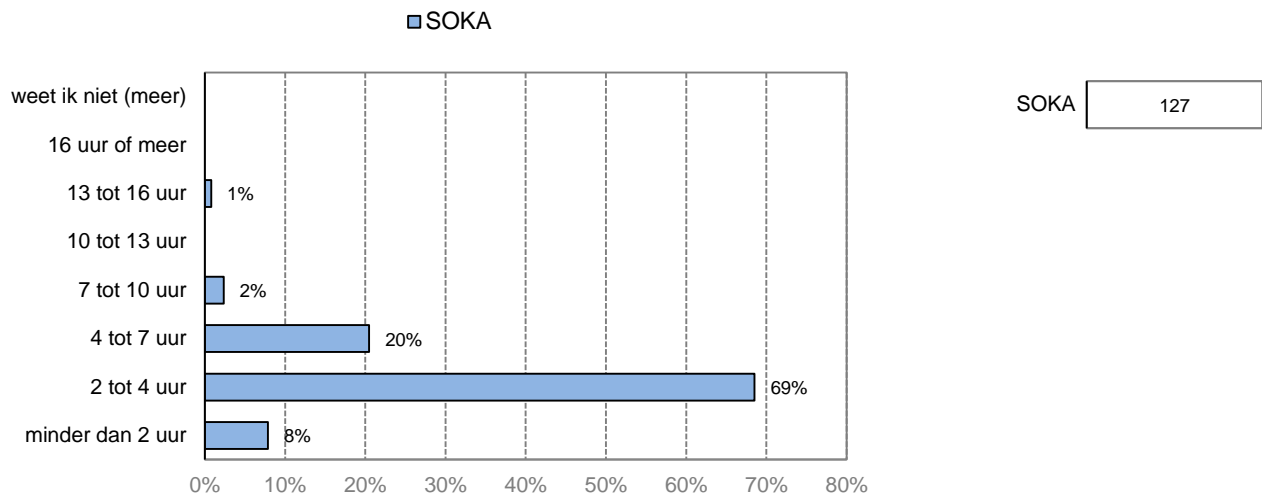


2. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder?



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

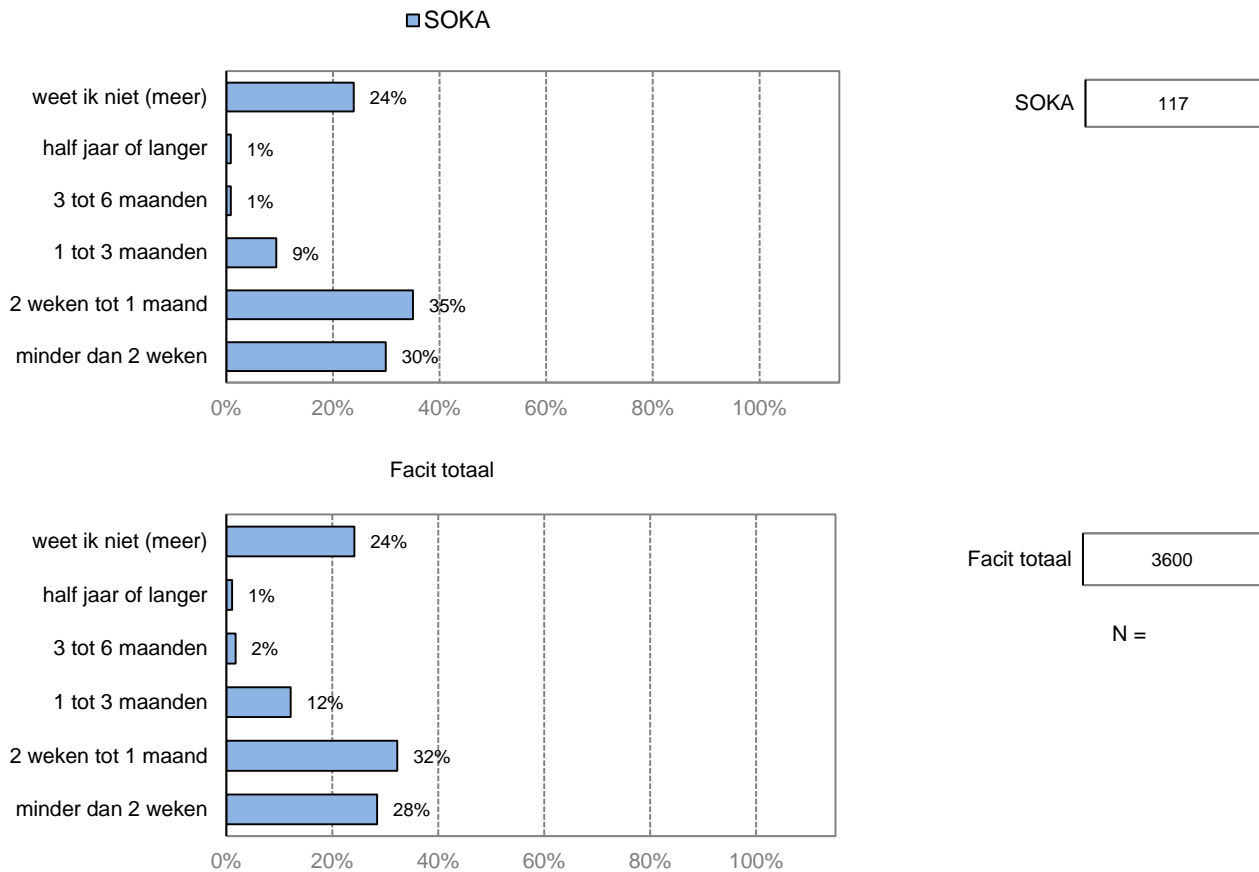
3. Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?



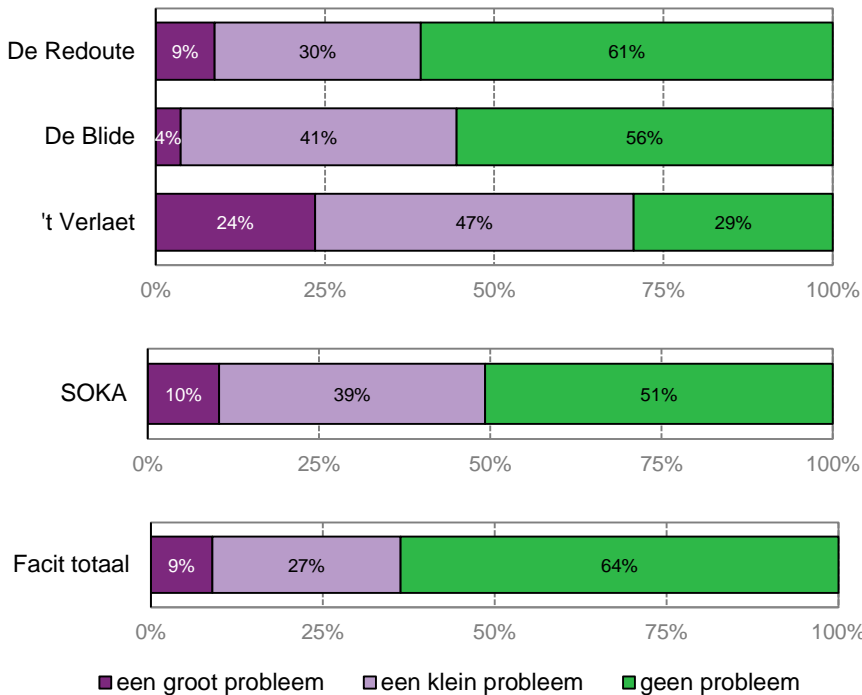
Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden

De volgende vragen gaan over de **wachttijd** vóórdat 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?



5. Was deze wachttijd een probleem?



De Redoute	23
De Blide	27
't Verlaet	17

SOKA	67
------	----

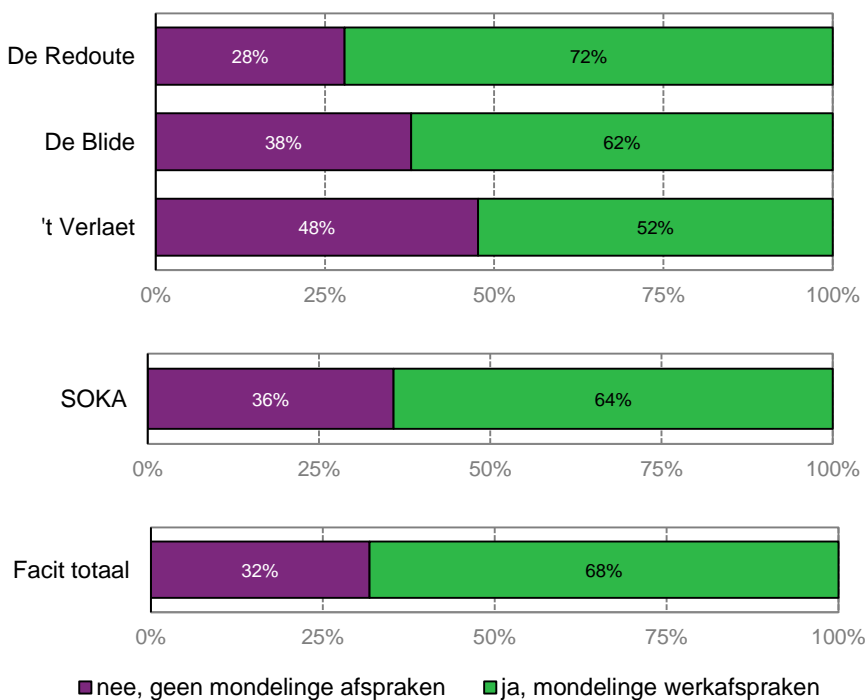
Facit totaal	2264
--------------	------

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)



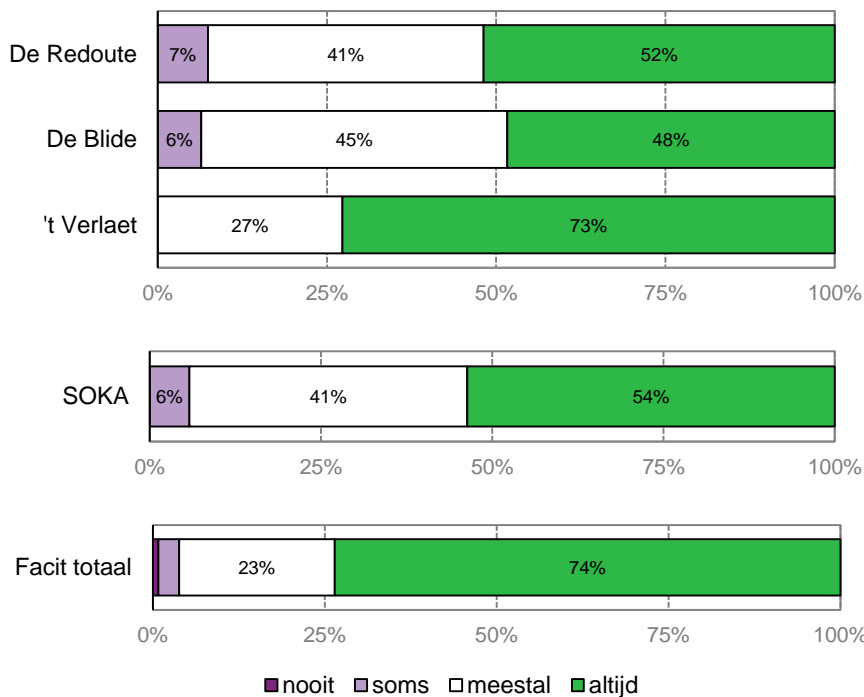
De Redoute	43
De Blide	53
't Verlaet	21

SOKA	117
------	-----

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

N =

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



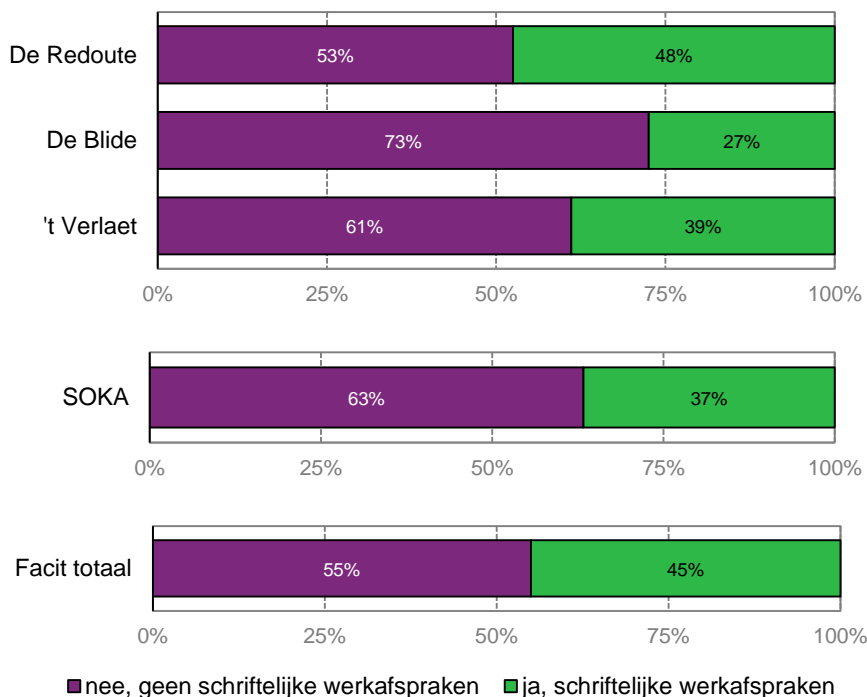
De Redoute	27
De Blide	31
't Verlaet	11

SOKA 69

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)



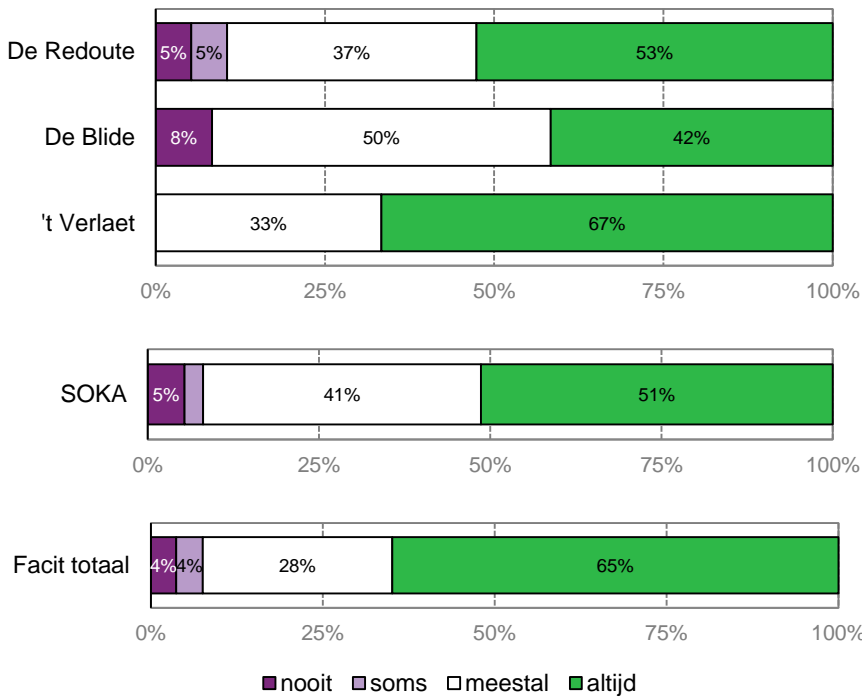
De Redoute	40
De Blide	51
't Verlaet	18

SOKA 109

Facit totaal 3329

N =

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?



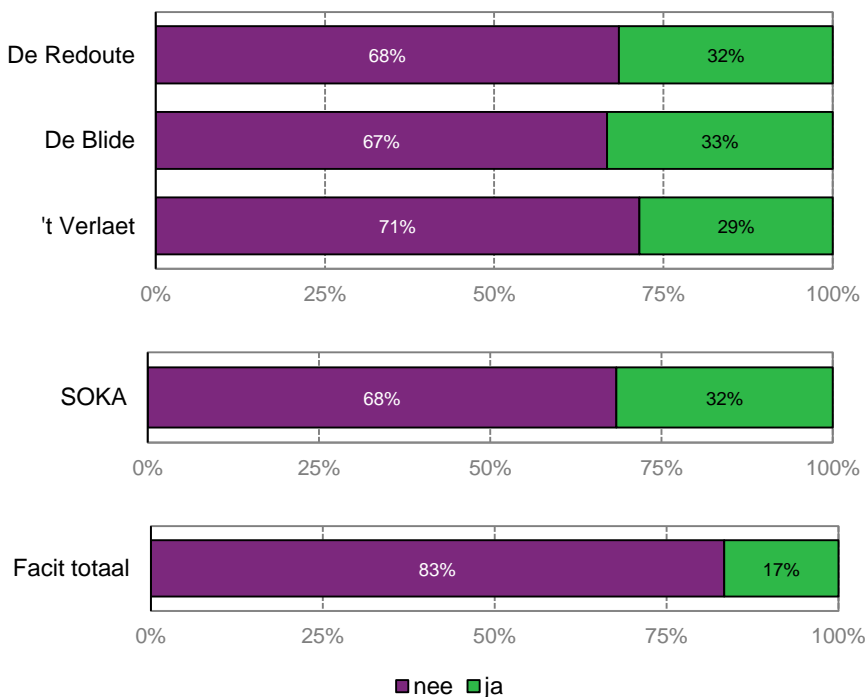
De Redoute	19
De Blide	12
't Verlaet	6

SOKA	37
------	----

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

N =

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



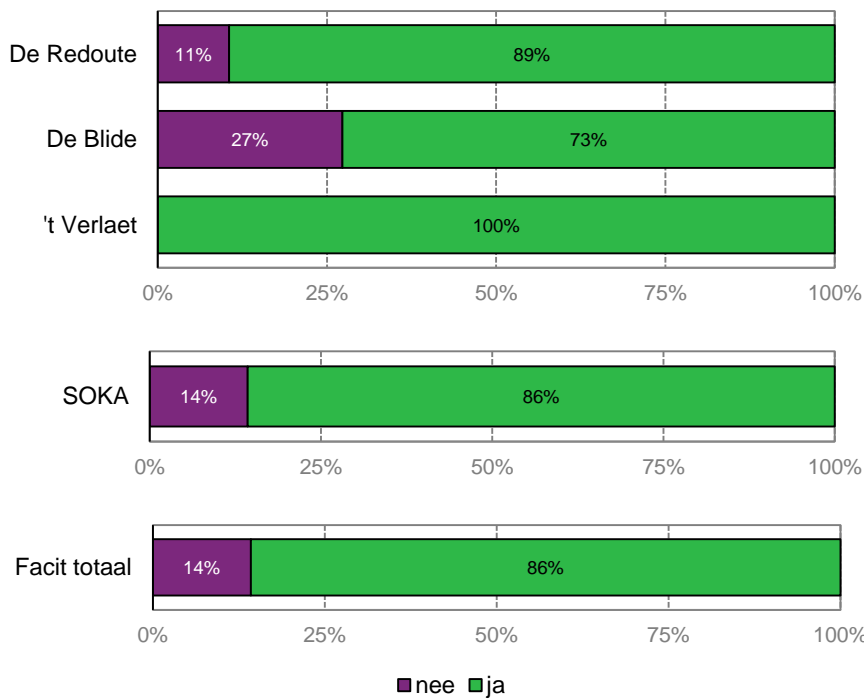
De Redoute	19
De Blide	12
't Verlaet	7

SOKA	38
------	----

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

N =

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



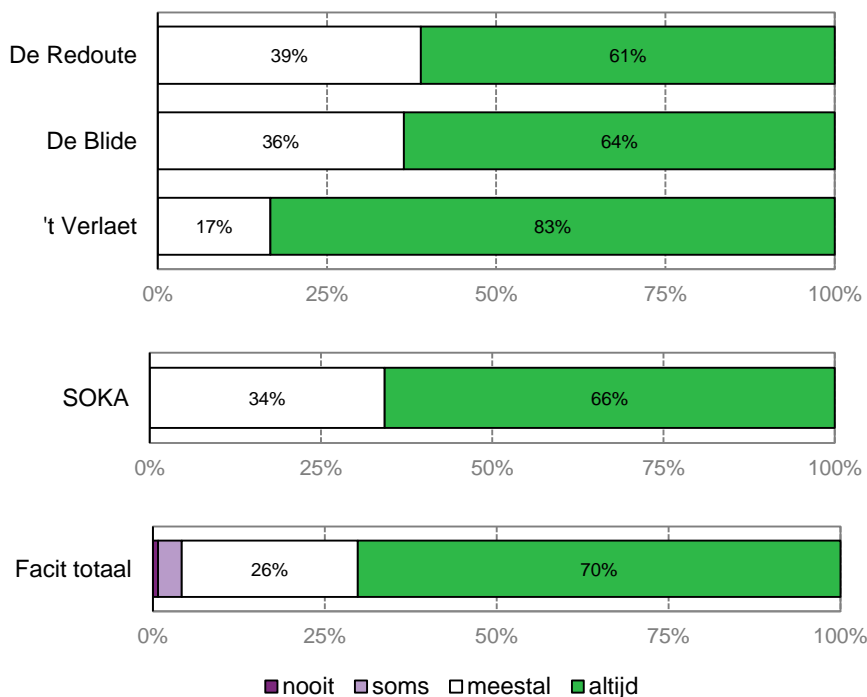
De Redoute	19
De Blide	11
't Verlaet	5

SOKA	35
------	----

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

N =

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



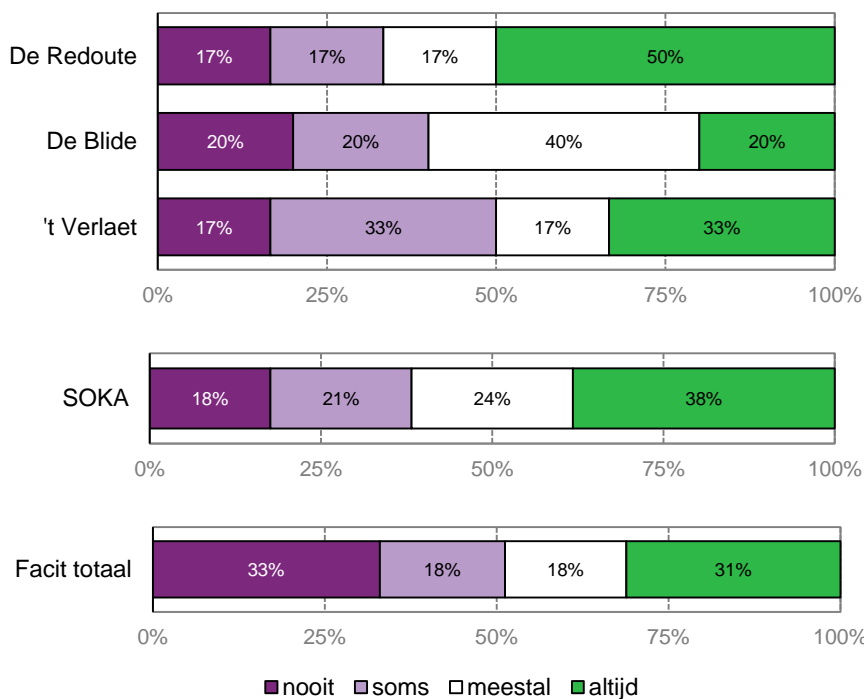
De Redoute	18
De Blide	11
't Verlaet	6

SOKA	35
------	----

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?



De Redoute	18
De Blide	10
't Verlaet	6

SOKA	34
------	----

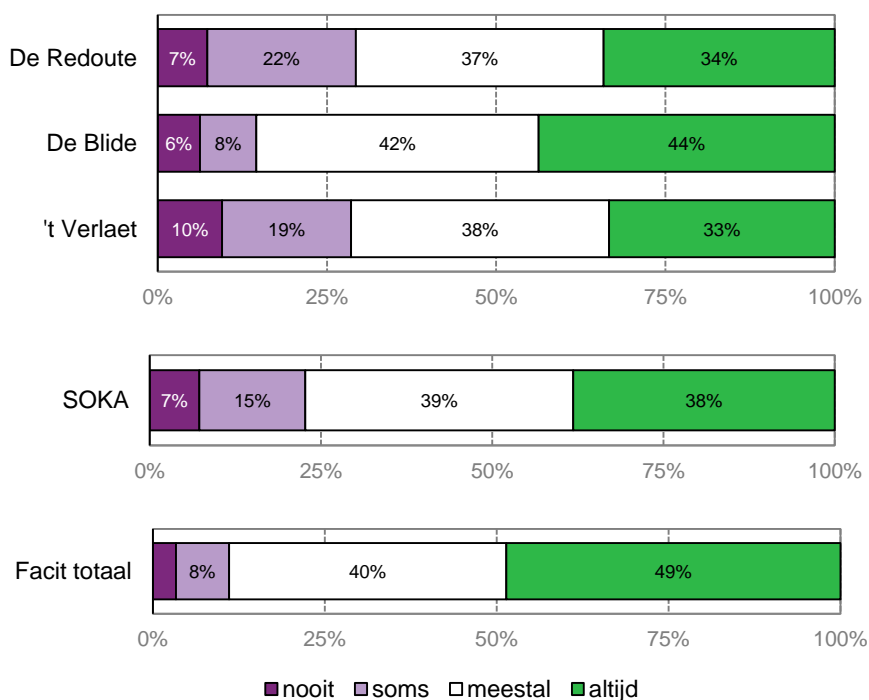
Facit totaal	1390
--------------	------

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?



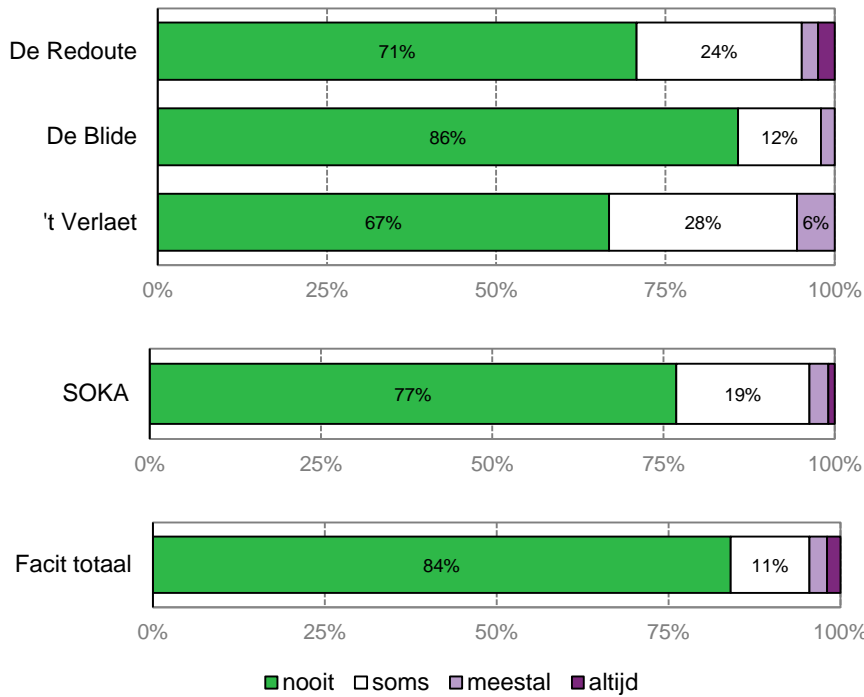
De Redoute	41
De Blide	48
't Verlaet	21

SOKA	110
------	-----

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

N =

15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?



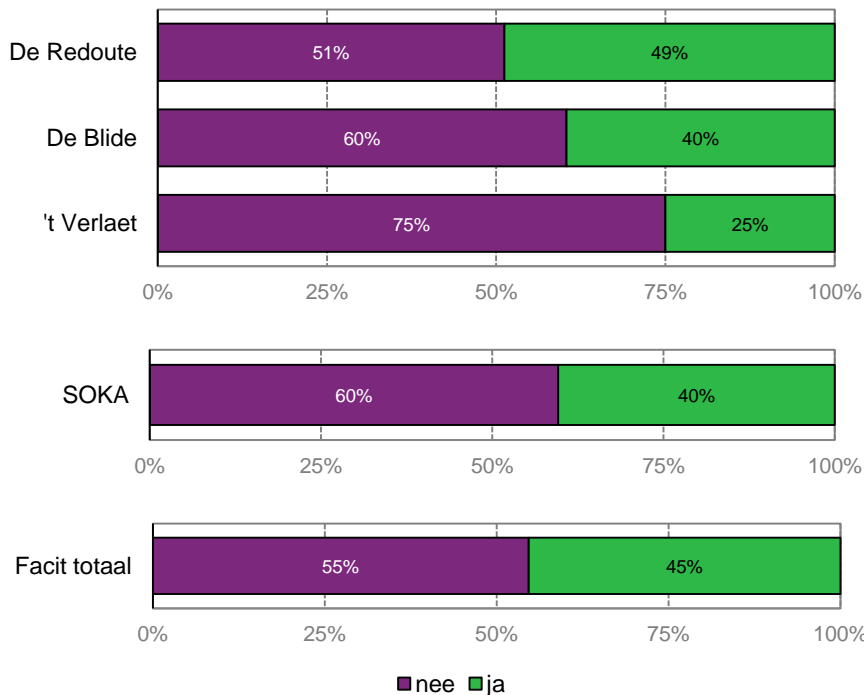
De Redoute	41
De Blide	49
't Verlaet	18

SOKA	108
------	-----

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

N =

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



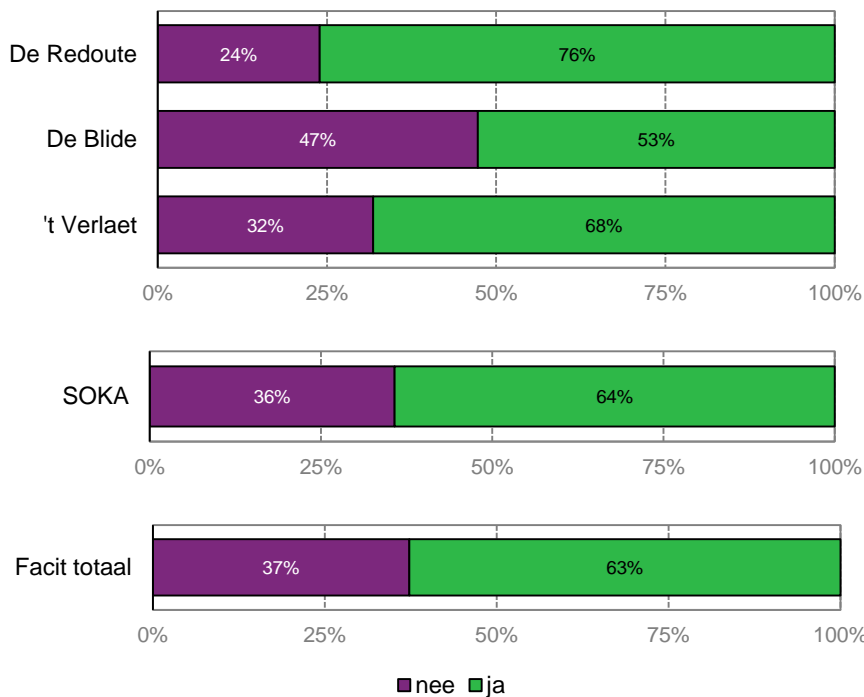
De Redoute	41
De Blide	53
't Verlaet	20

SOKA	114
------	-----

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

N =

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



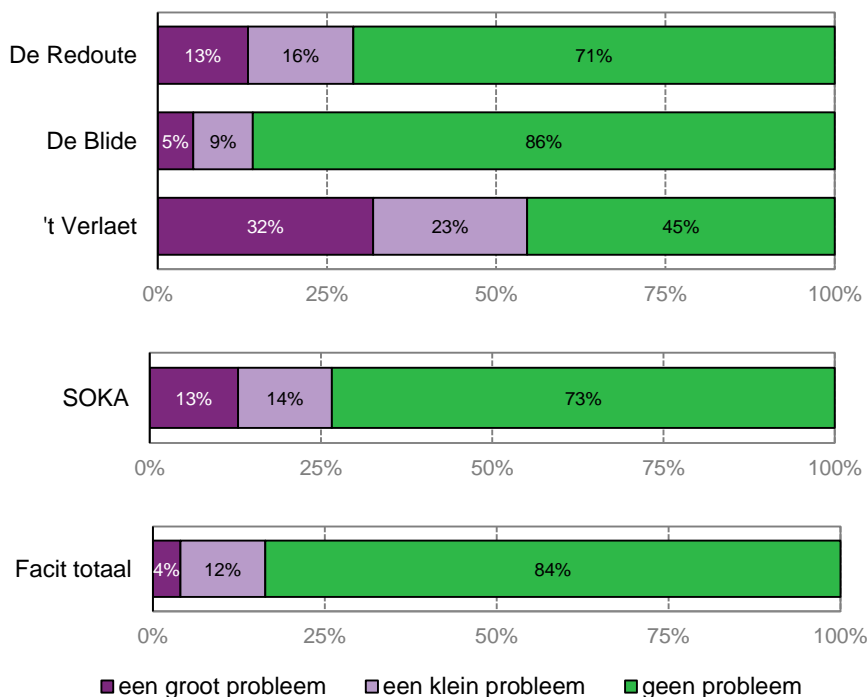
De Redoute	46
De Blide	55
't Verlaet	22

SOKA 123

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?



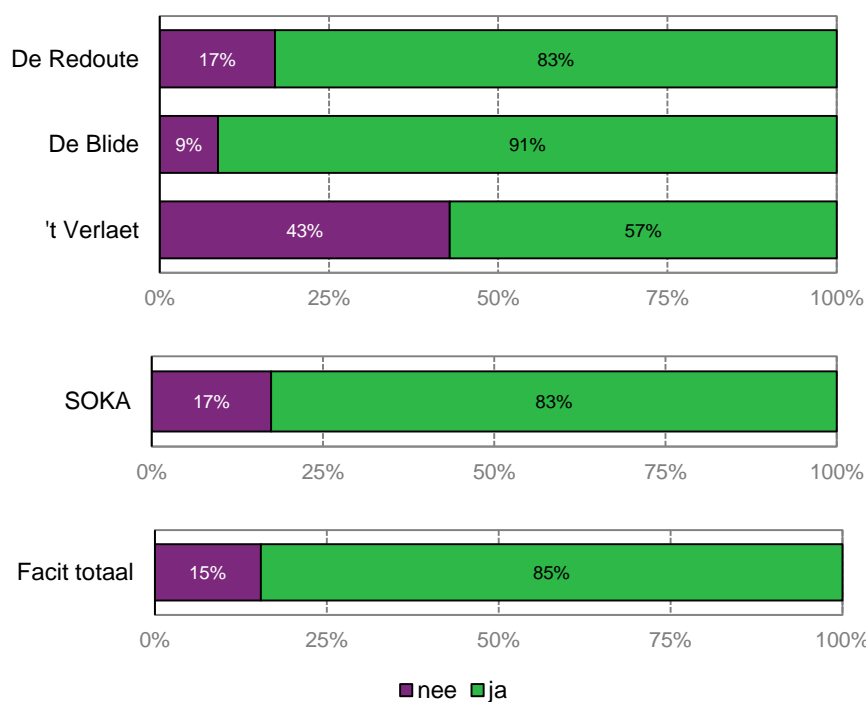
De Redoute	45
De Blide	57
't Verlaet	22

SOKA 124

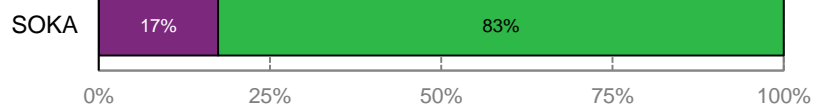
Facit totaal 3554

N =

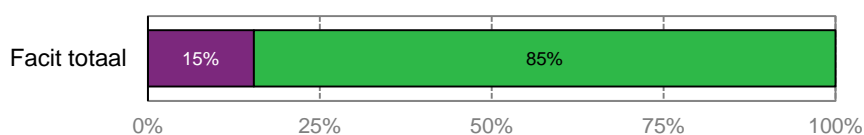
19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?



De Redoute	47
De Blide	58
't Verlaet	21



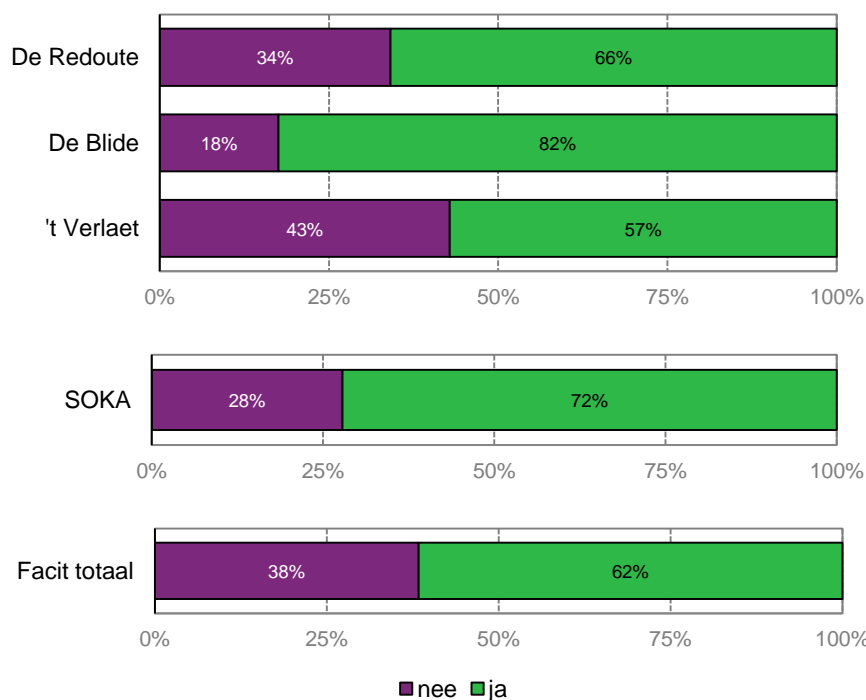
SOKA	126
------	-----



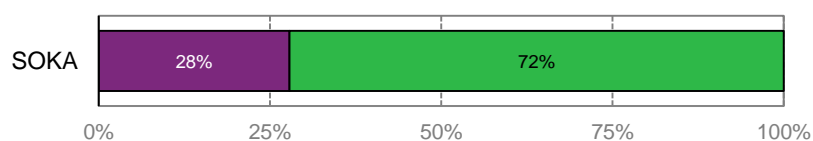
Facit totaal	3607
--------------	------

N =

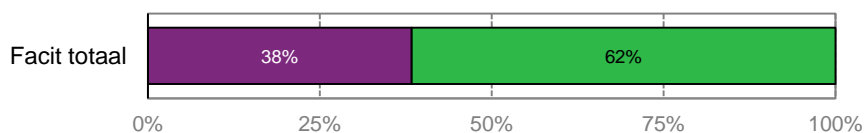
20. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?



De Redoute	44
De Blide	57
't Verlaet	21



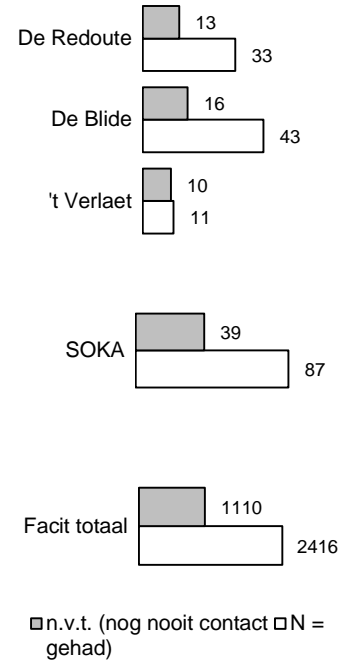
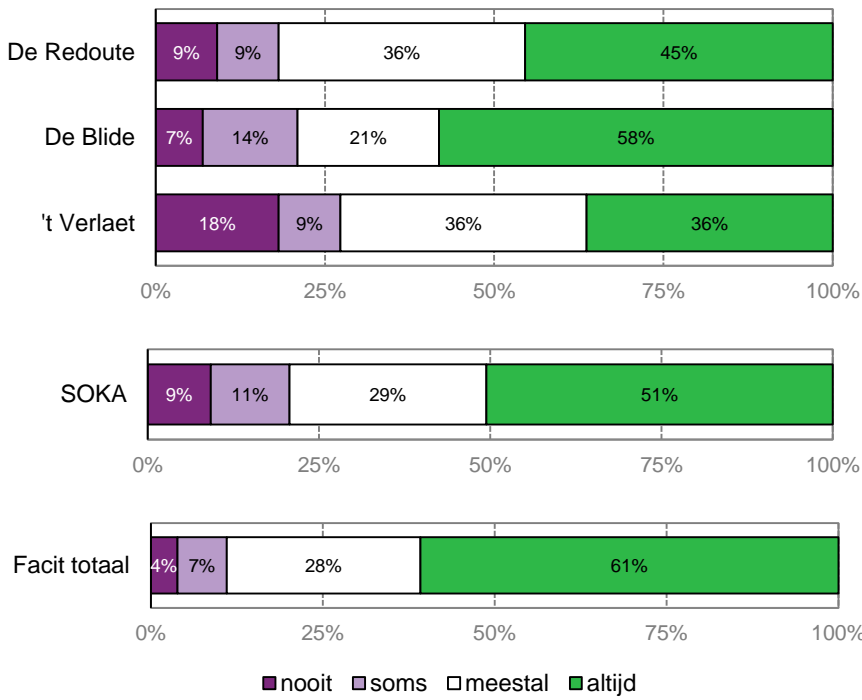
SOKA	122
------	-----



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

N =

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

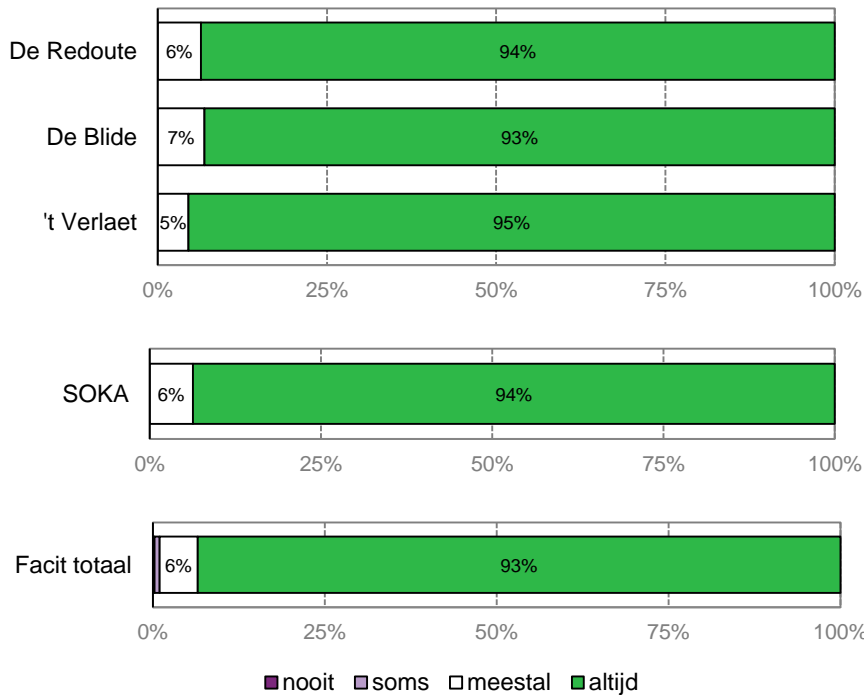


B Ervaringen met de huishoudelijke hulp

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?



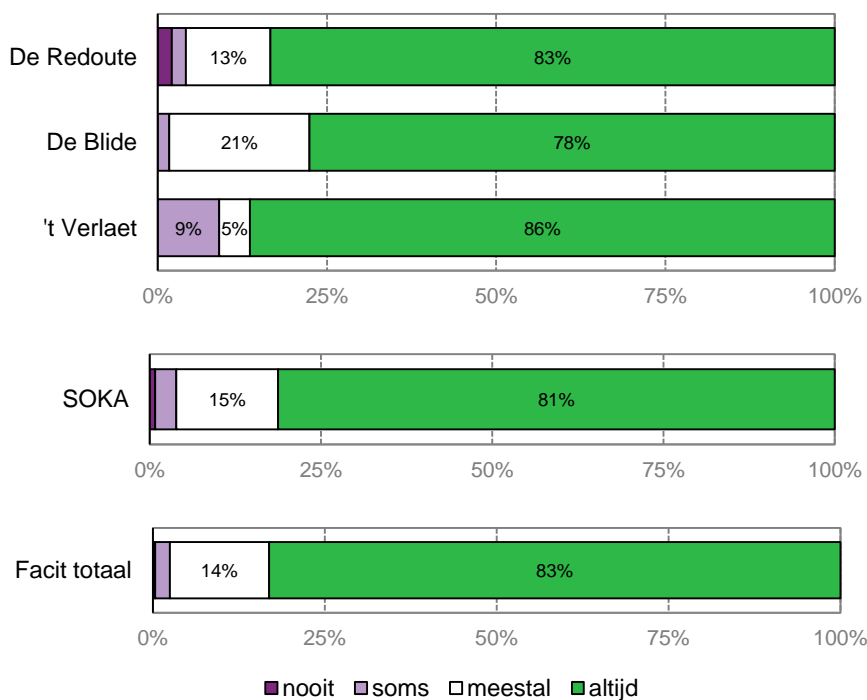
De Redoute	47
De Blide	58
't Verlaet	22

SOKA	127
------	-----

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

N =

23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?



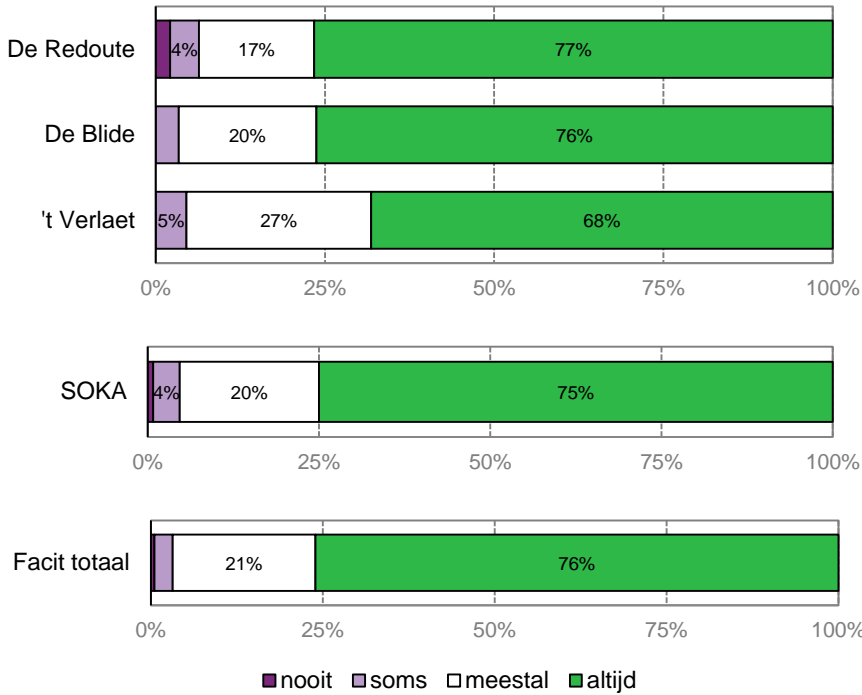
De Redoute	48
De Blide	58
't Verlaet	22

SOKA	128
------	-----

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

N =

24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?



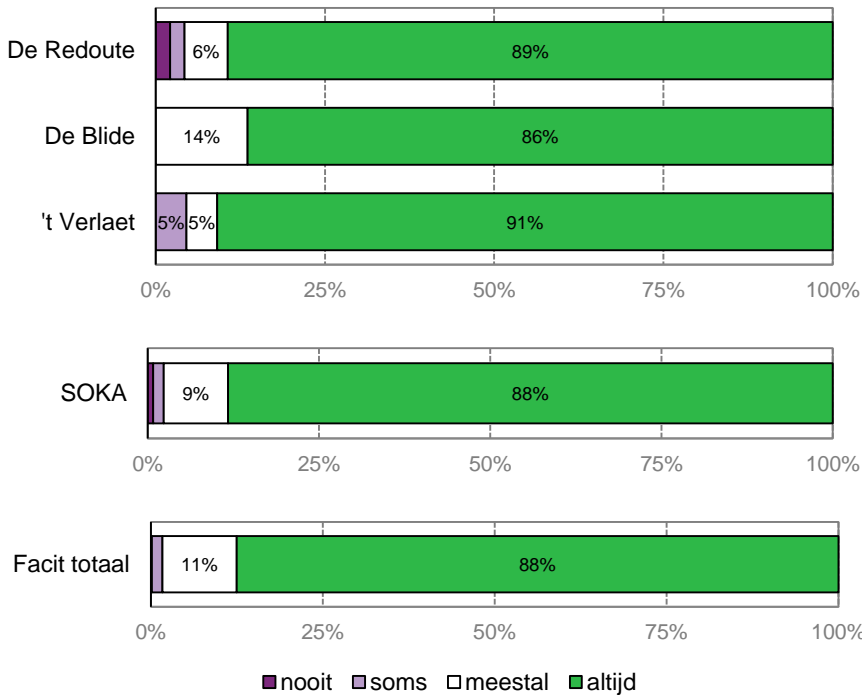
De Redoute	47
De Blide	59
't Verlaet	22

SOKA	128
------	-----

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

N =

25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?



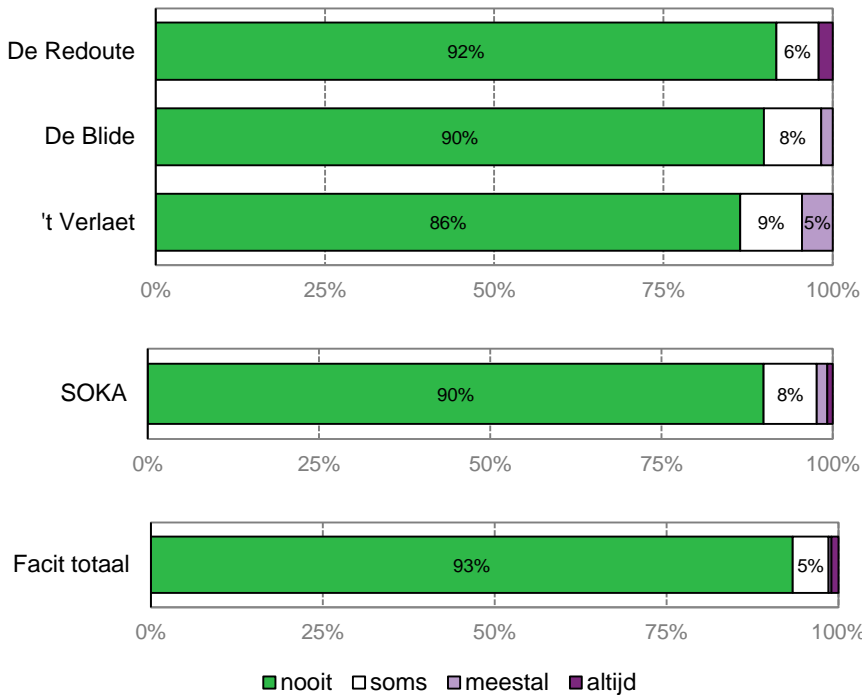
De Redoute	47
De Blide	59
't Verlaet	22

SOKA	128
------	-----

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

N =

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



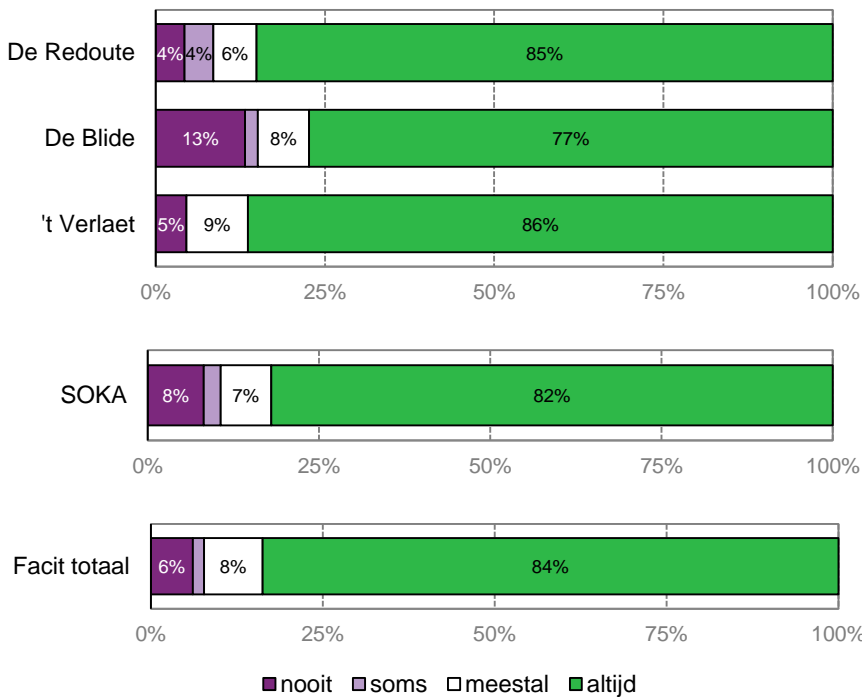
De Redoute	48
De Blide	59
't Verlaet	22

SOKA	129
------	-----

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

N =

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



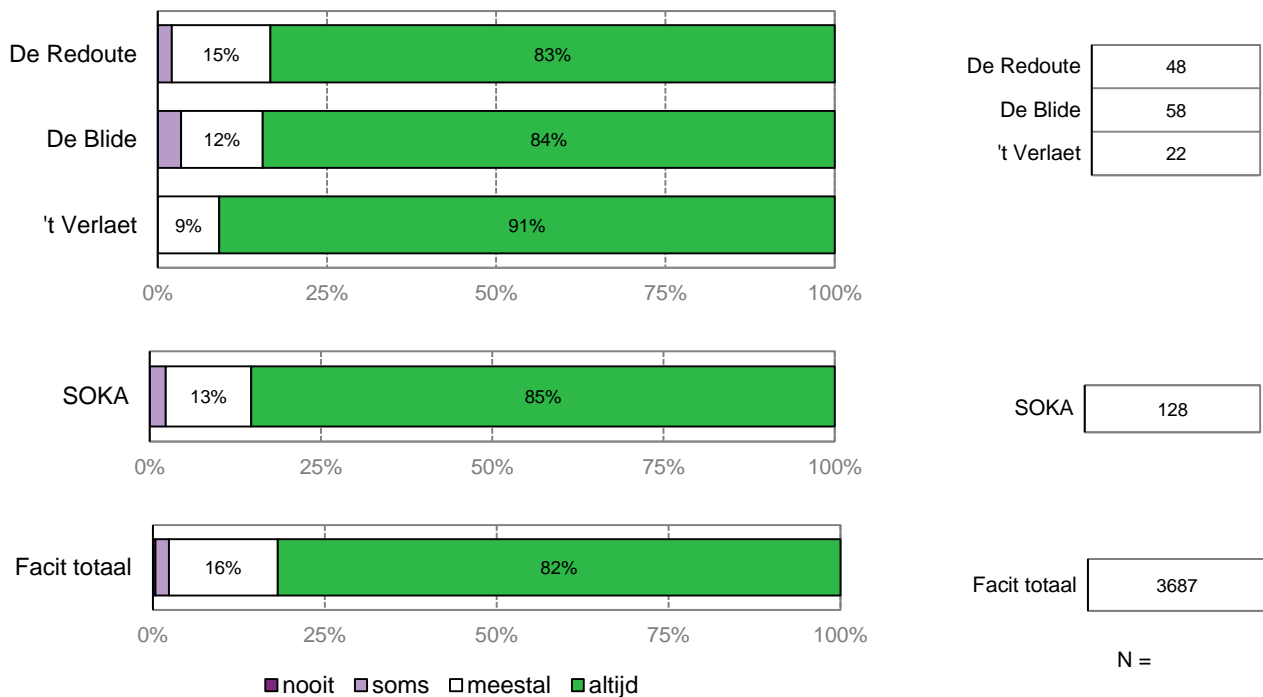
De Redoute	47
De Blide	53
't Verlaet	22

SOKA	122
------	-----

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

N =

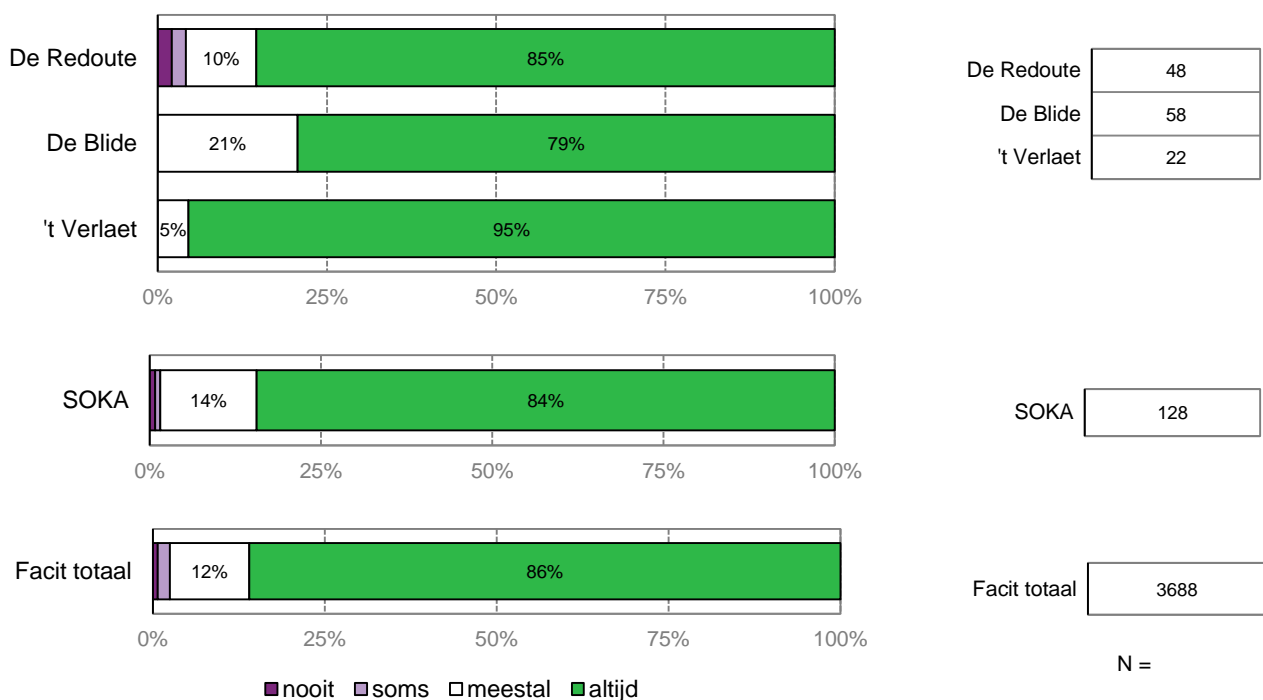
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)



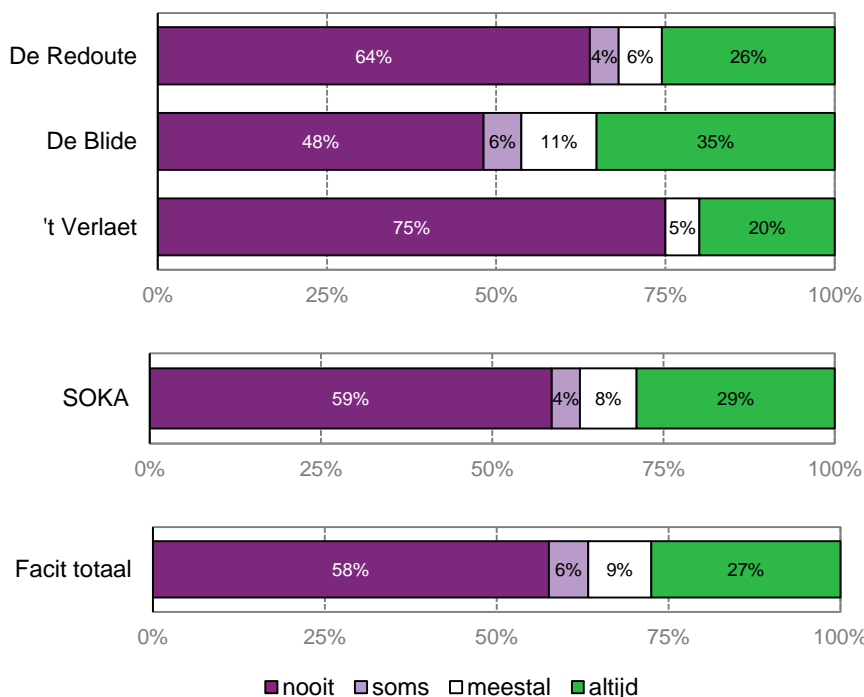
Betrouwbaarheid

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?



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



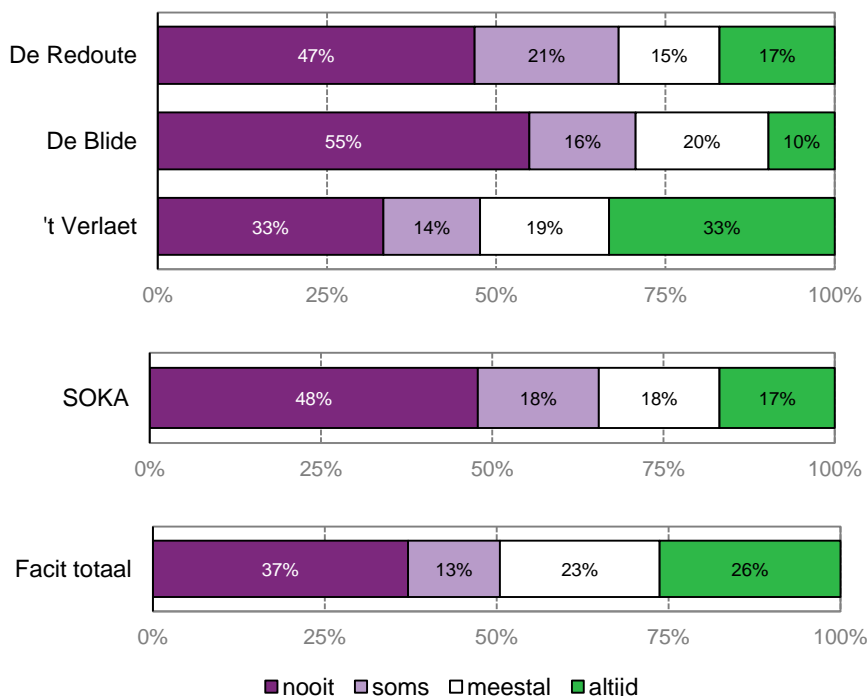
De Redoute	47
De Blide	54
't Verlaet	20

SOKA	121
------	-----

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

N =

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



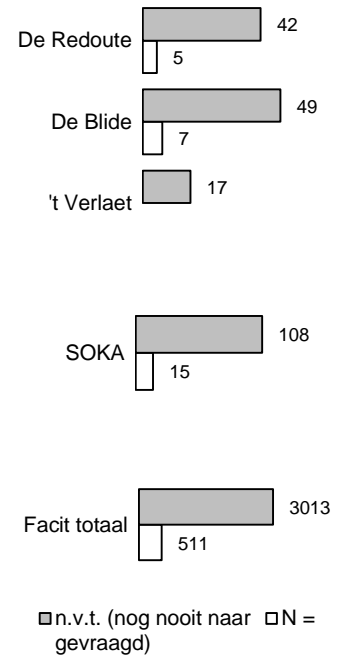
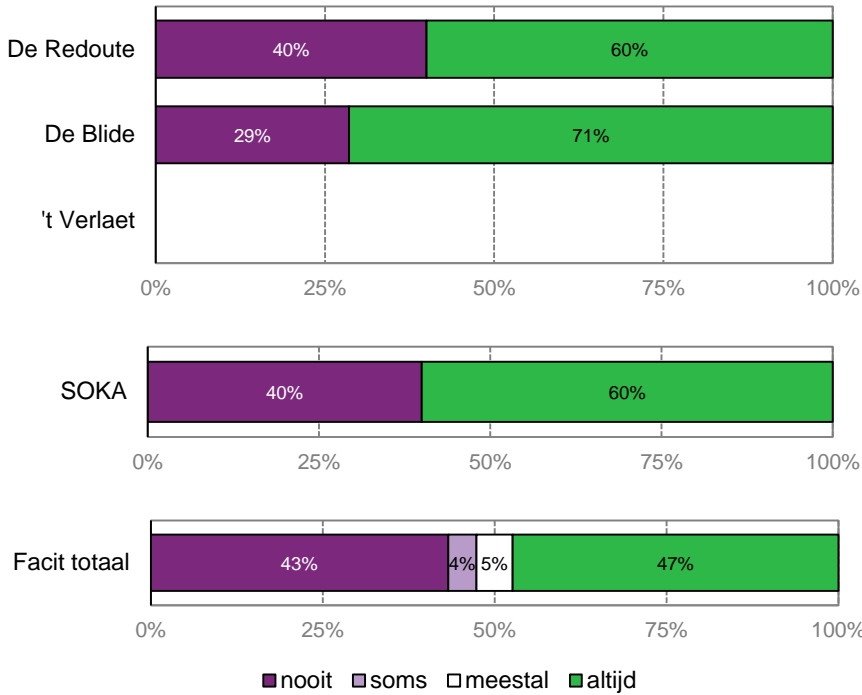
De Redoute	47
De Blide	51
't Verlaet	21

SOKA	119
------	-----

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

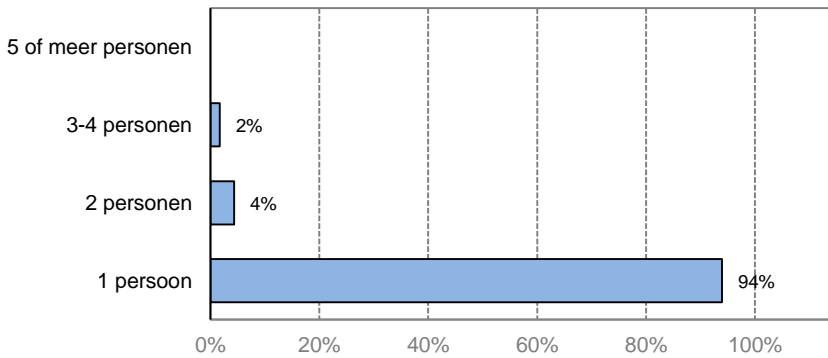
N =

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

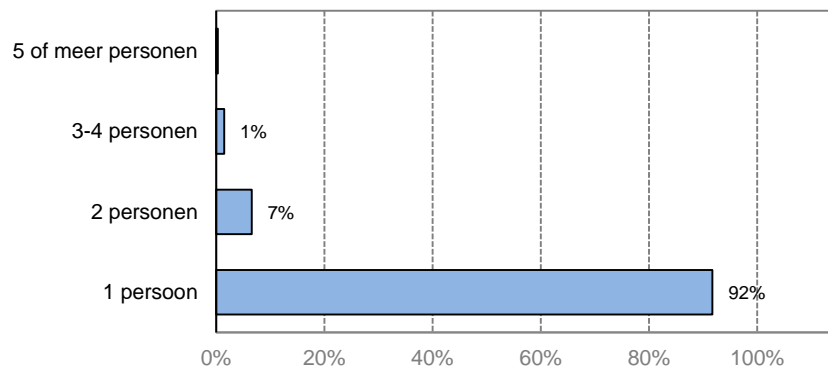


33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)

■ SOKA

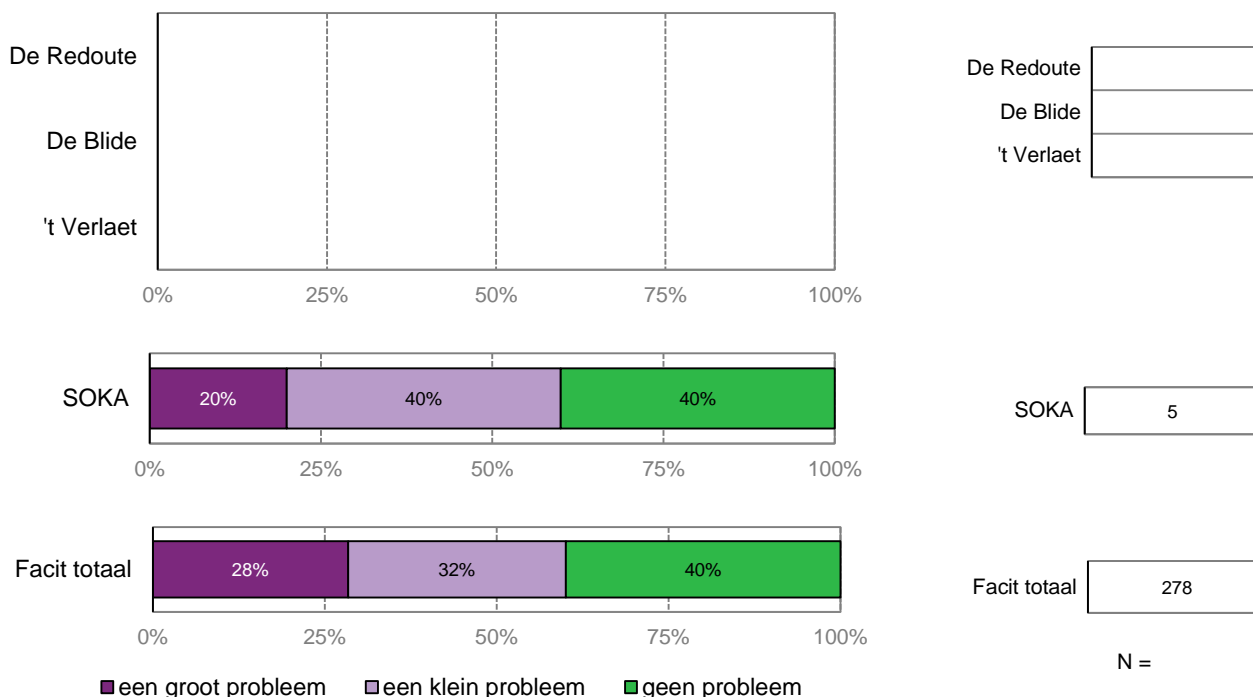


Facit totaal

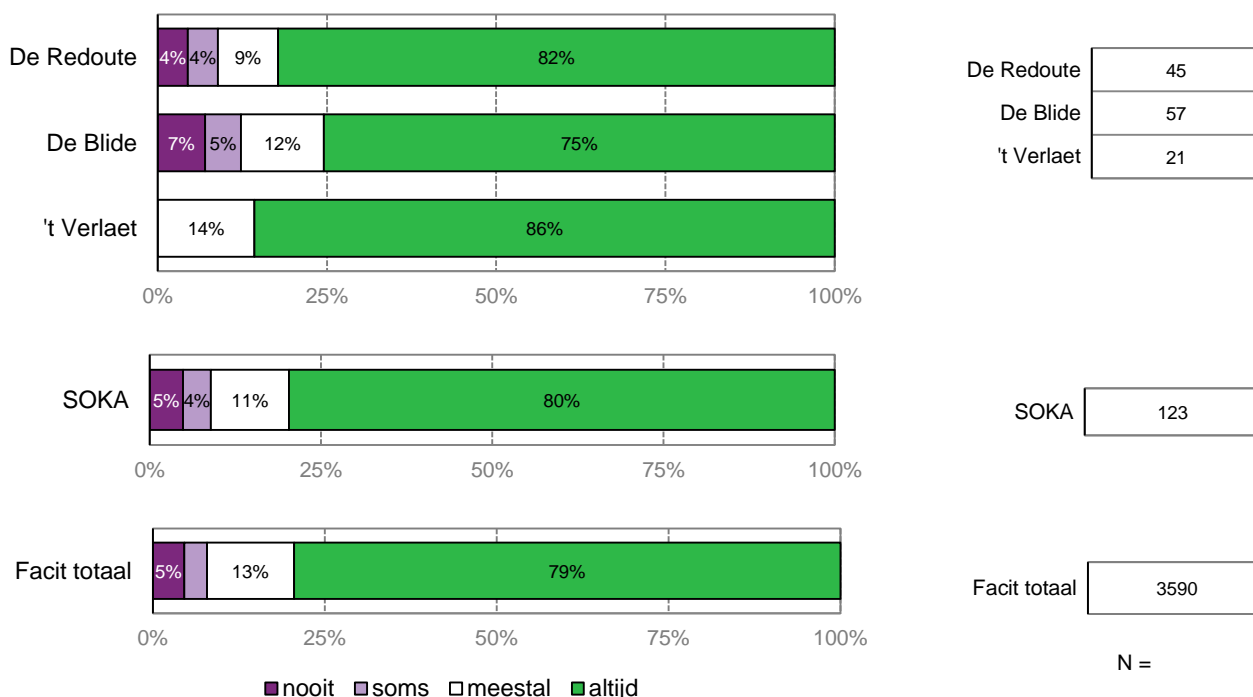


N =

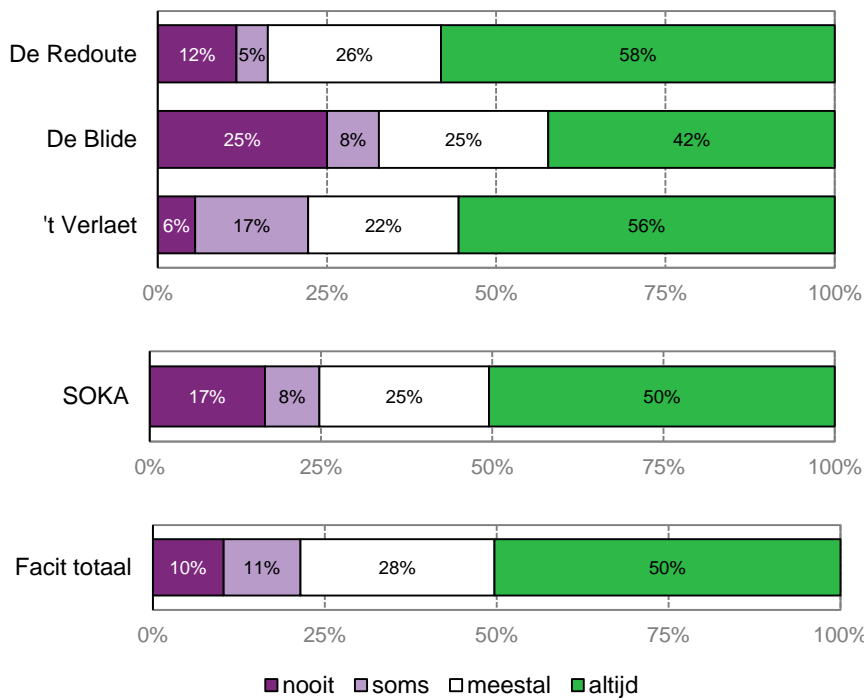
34. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)



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?



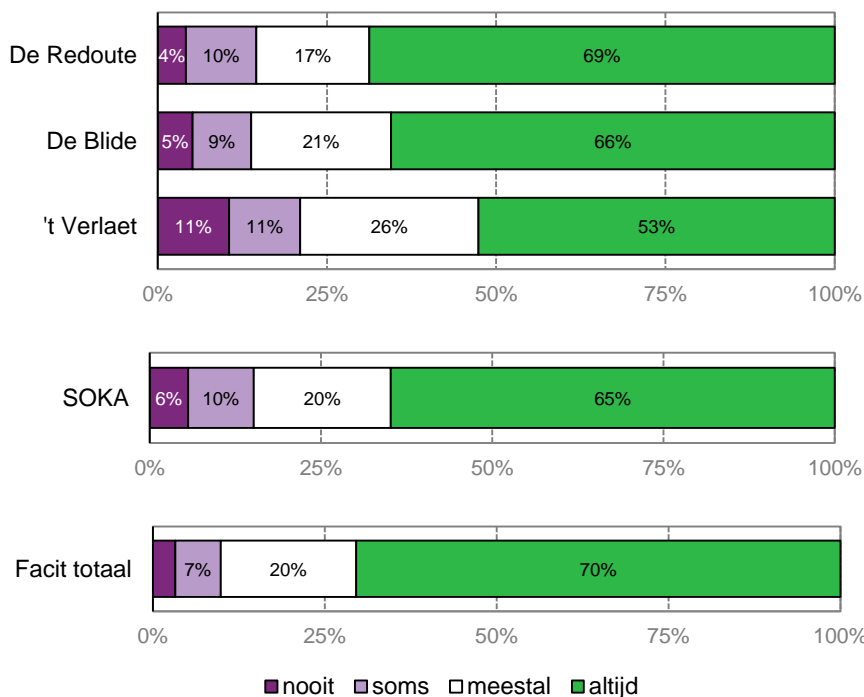
De Redoute	43
De Blide	52
't Verlaet	18

SOKA	113
------	-----

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?



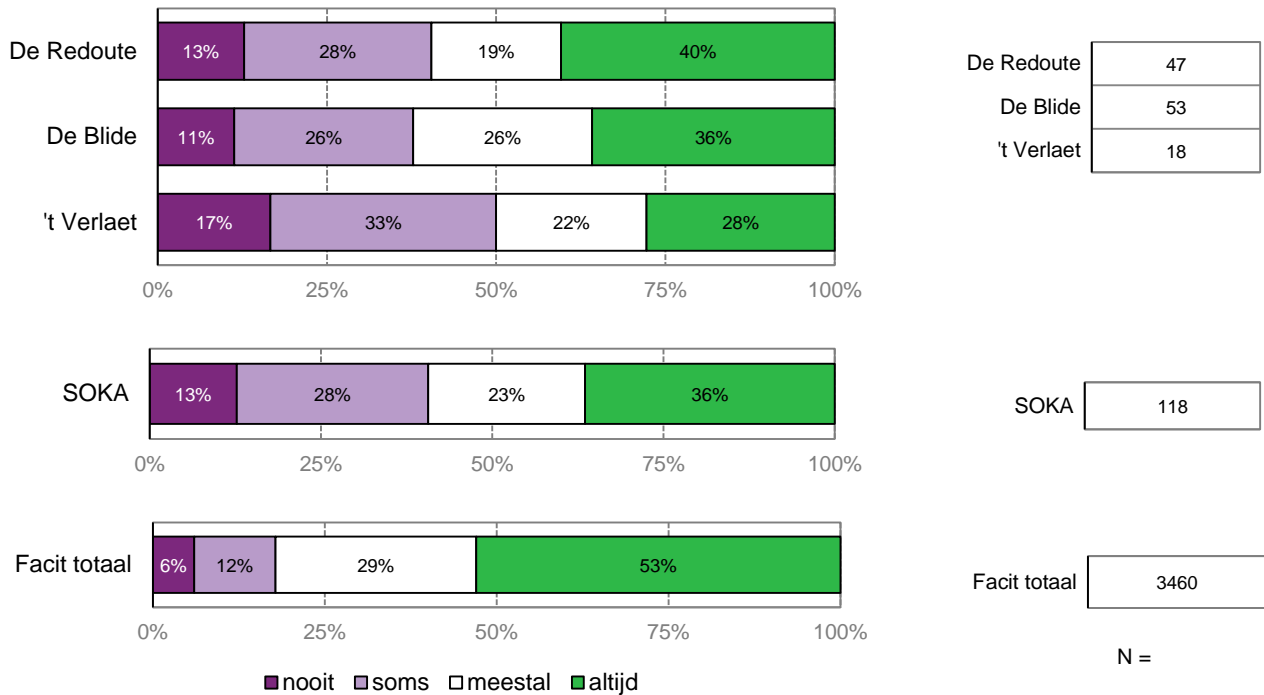
De Redoute	48
De Blide	58
't Verlaet	19

SOKA	125
------	-----

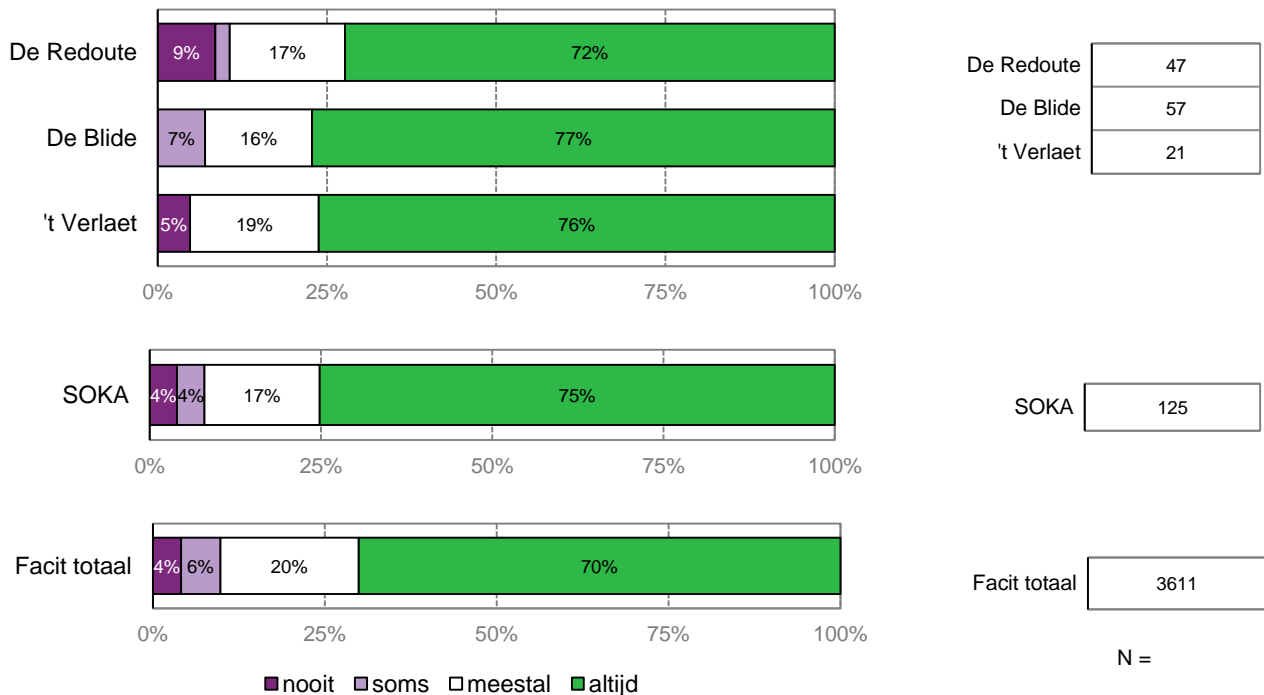
Facit totaal	3555
--------------	------

N =

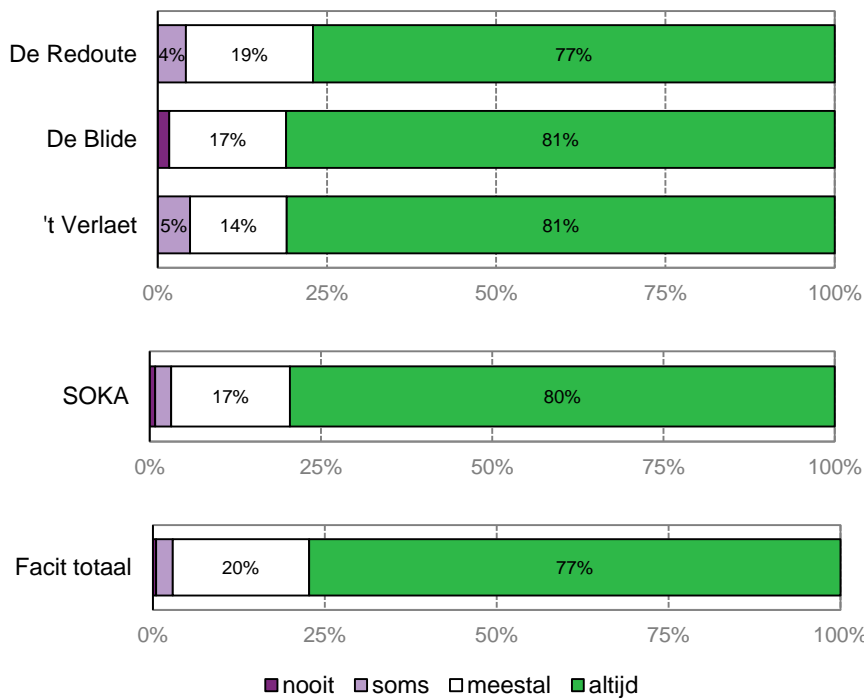
38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?



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)



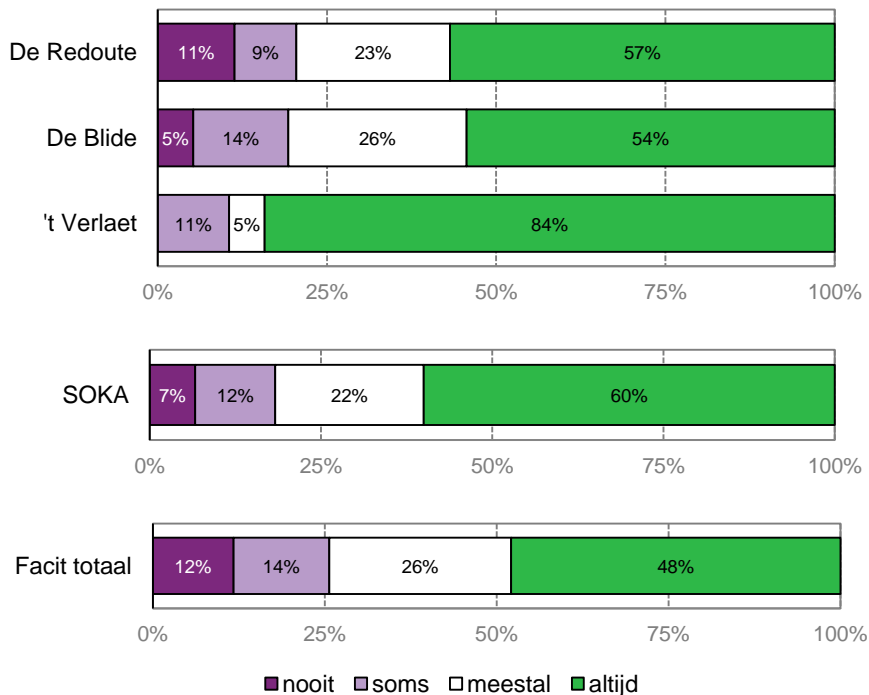
De Redoute	48
De Blide	58
't Verlaet	21

SOKA	127
------	-----

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

N =

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



De Redoute	44
De Blide	57
't Verlaet	19

SOKA	120
------	-----

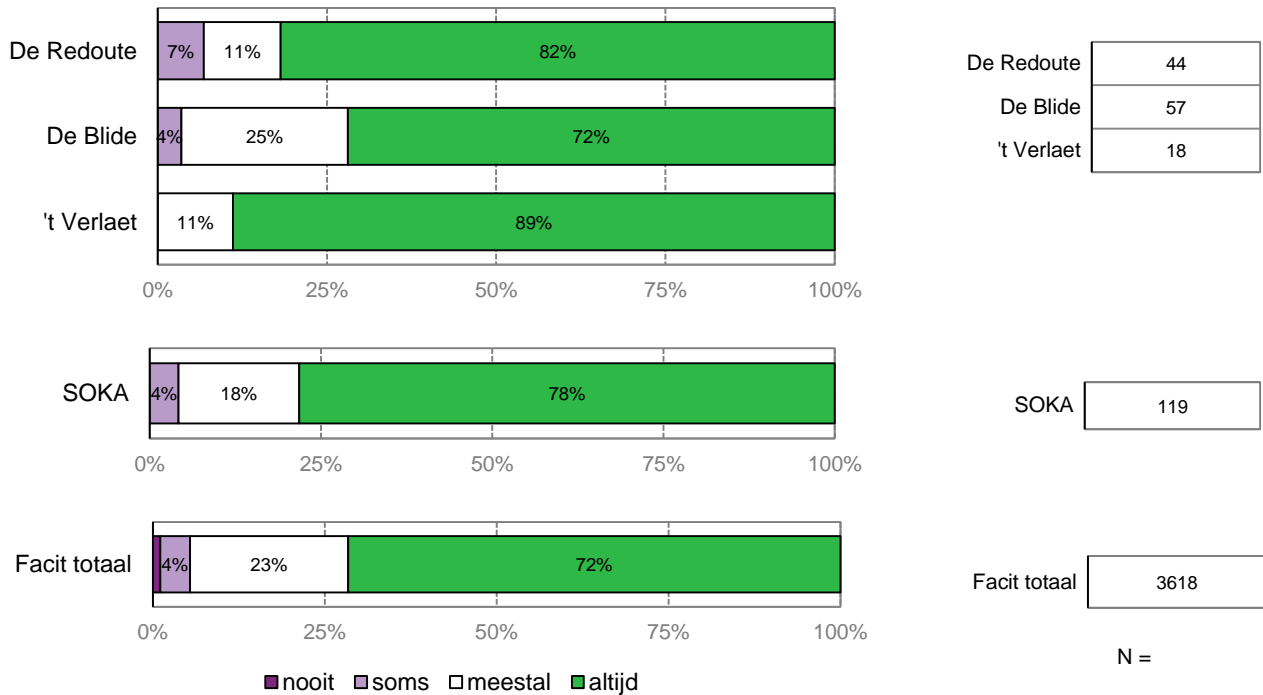
Facit totaal	3538
--------------	------

N =

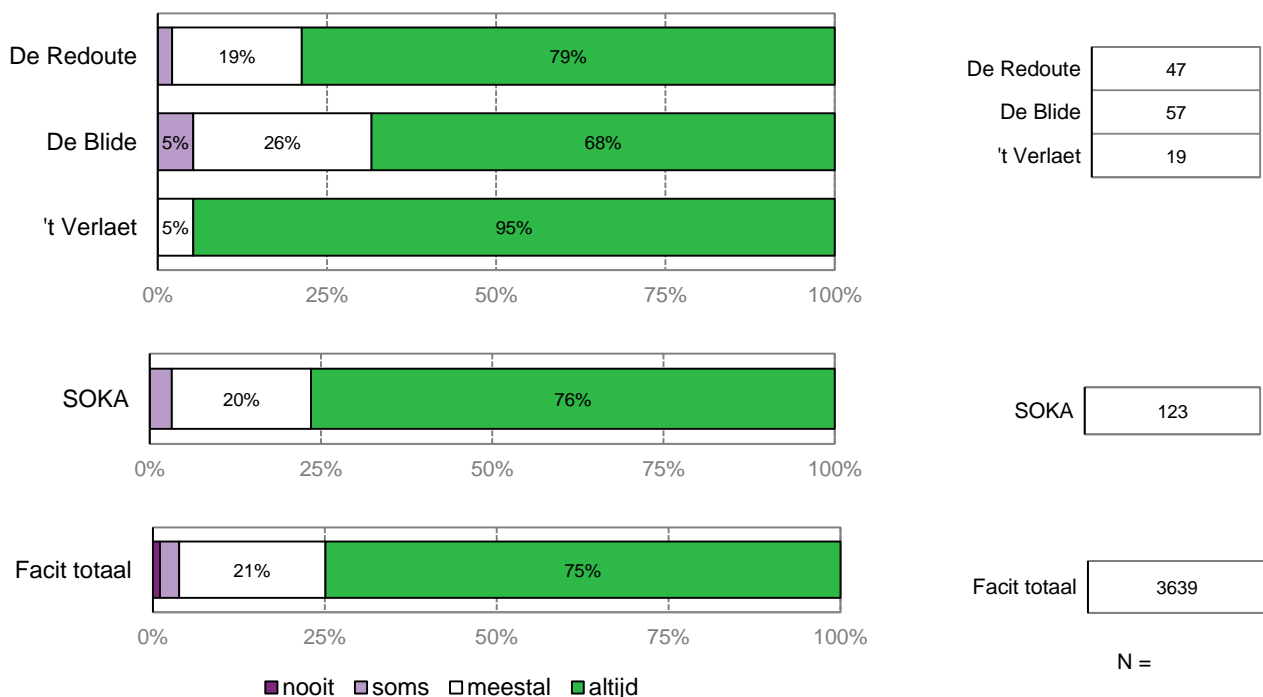
Deskundigheid

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.

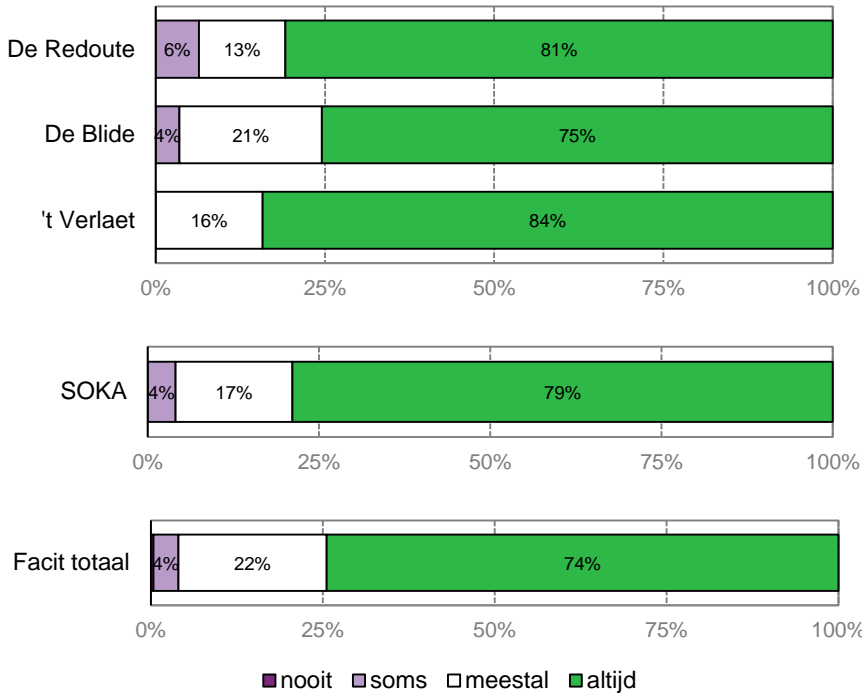
42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)



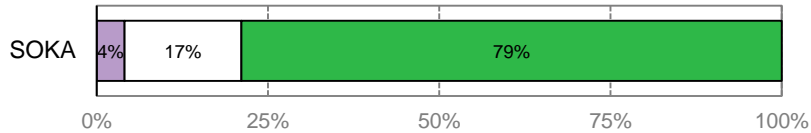
43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)



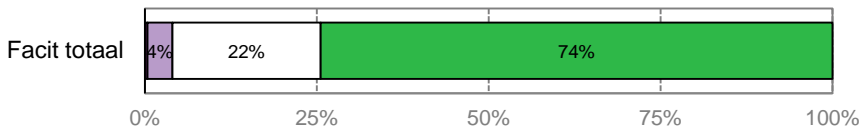
44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?



De Redoute	47
De Blide	57
't Verlaet	19



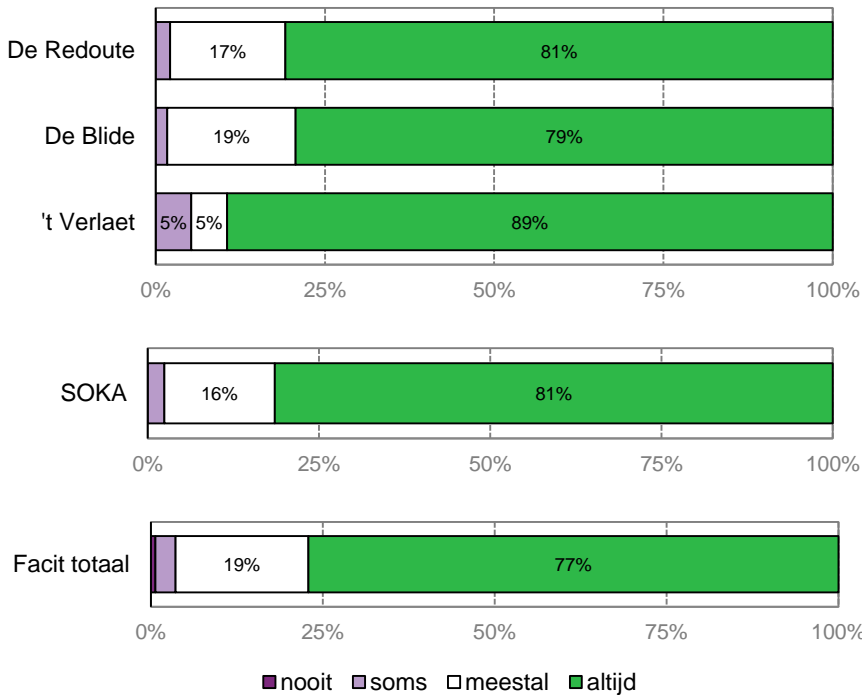
SOKA	123
------	-----



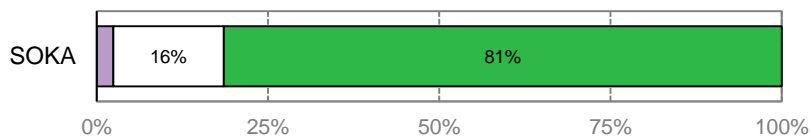
Facit totaal	3632
--------------	------

N =

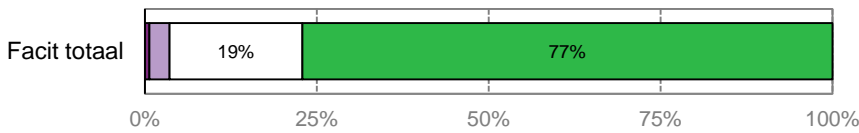
45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?



De Redoute	47
De Blide	58
't Verlaet	19



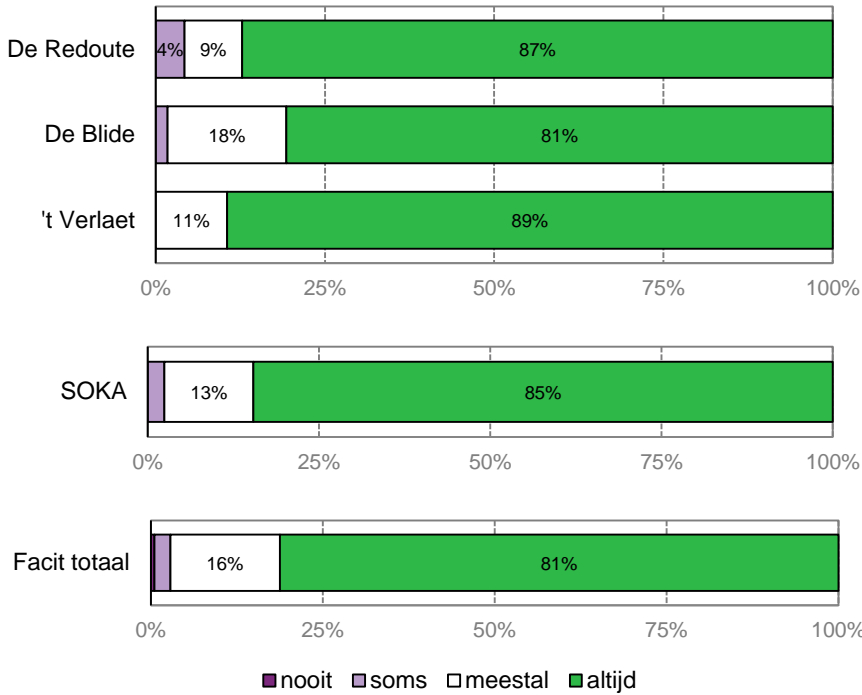
SOKA	124
------	-----



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

N =

46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?



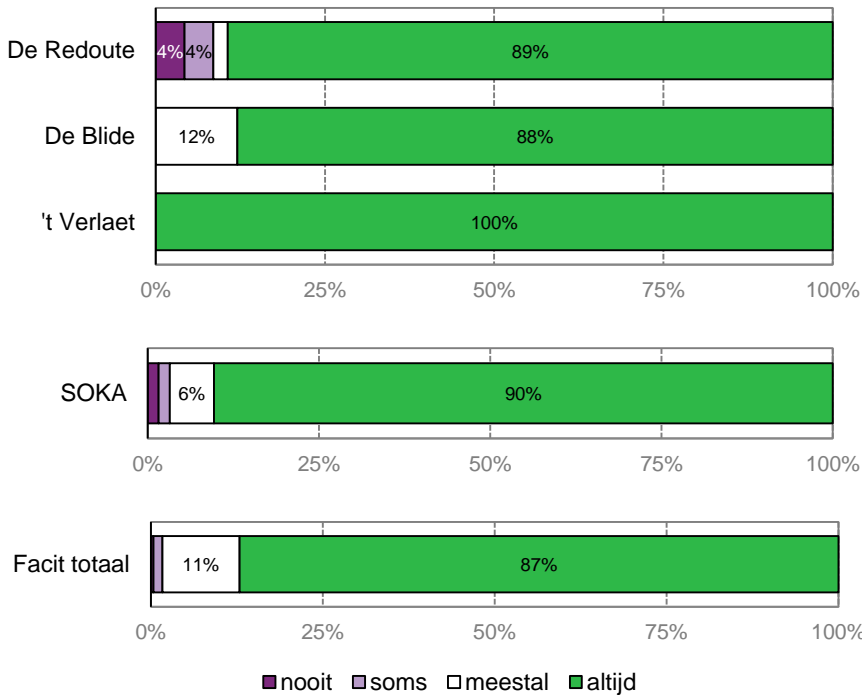
De Redoute	47
De Blide	57
't Verlaet	19

SOKA	123
------	-----

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

N =

47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?



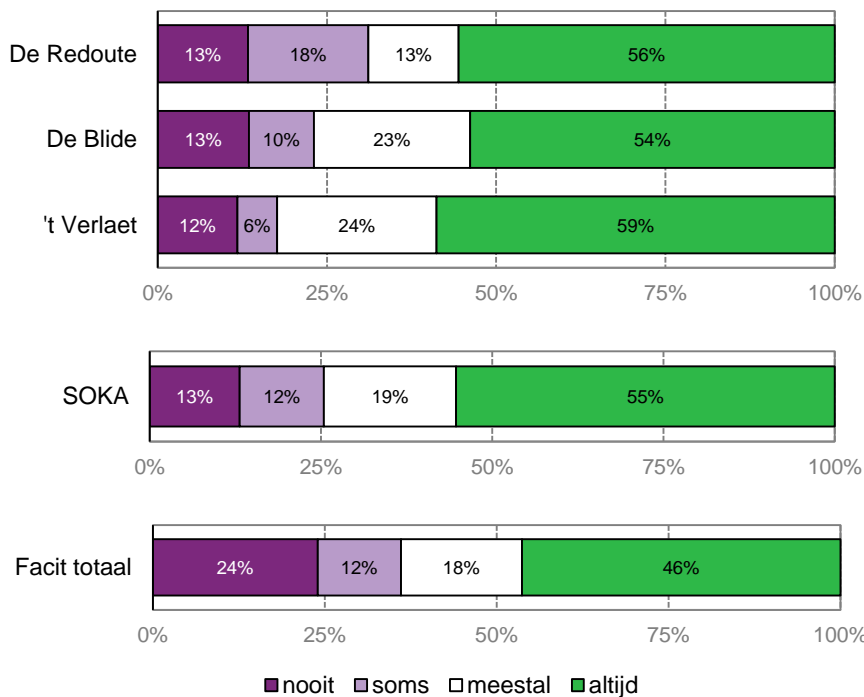
De Redoute	47
De Blide	58
't Verlaet	19

SOKA	124
------	-----

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

N =

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



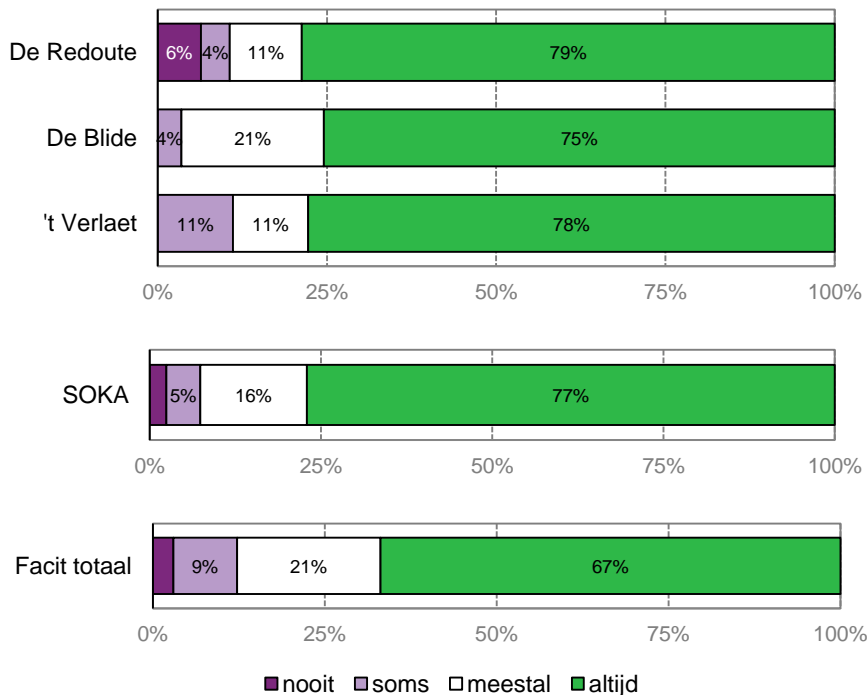
De Redoute	45
De Blide	52
't Verlaet	17

SOKA	114
------	-----

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

N =

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



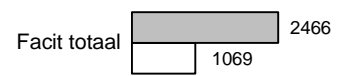
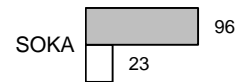
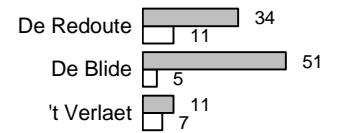
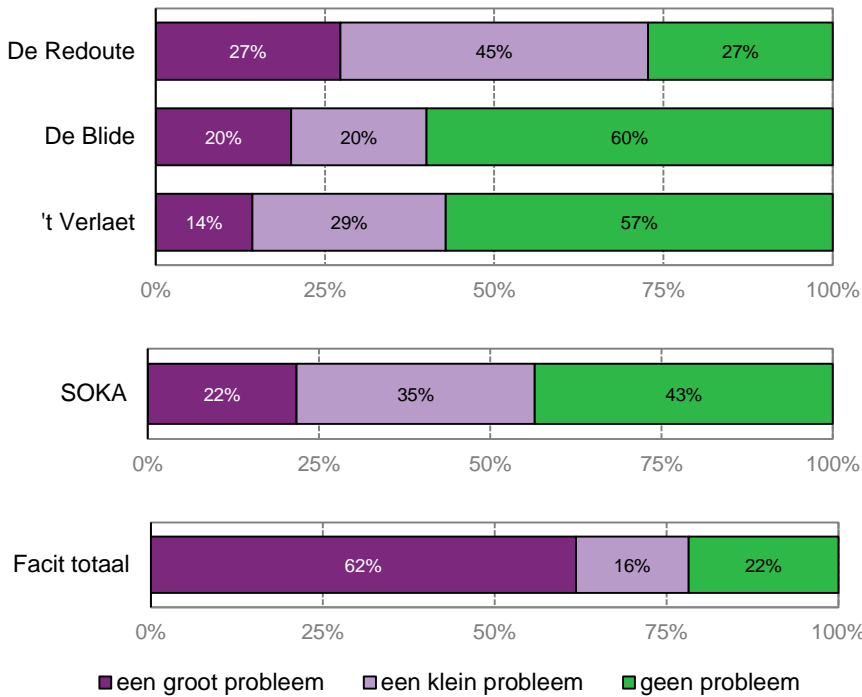
De Redoute	47
De Blide	57
't Verlaet	18

SOKA	122
------	-----

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

N =

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

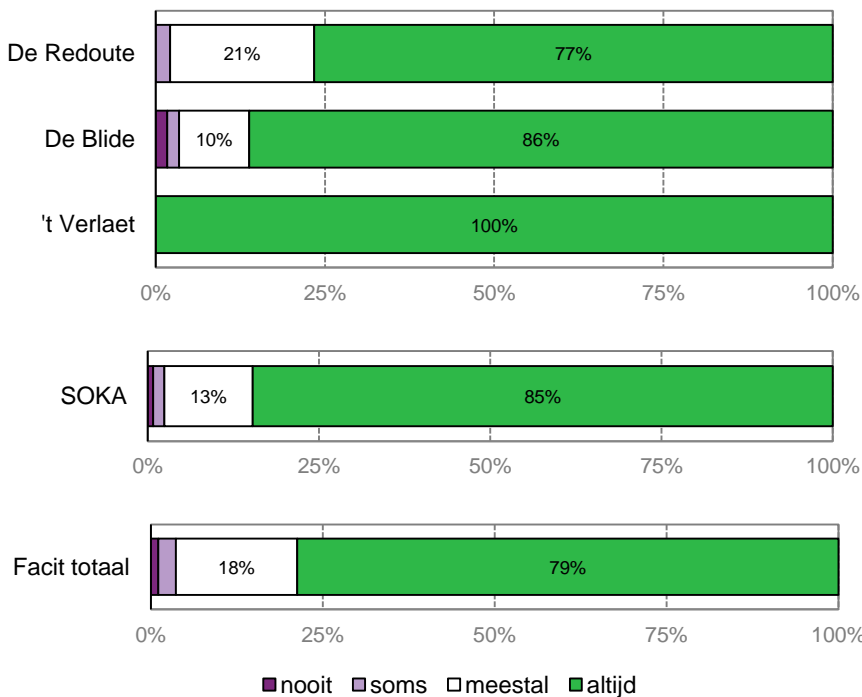


n.v.t. (is nooit voorgekomen)
 N =

Effectiviteit

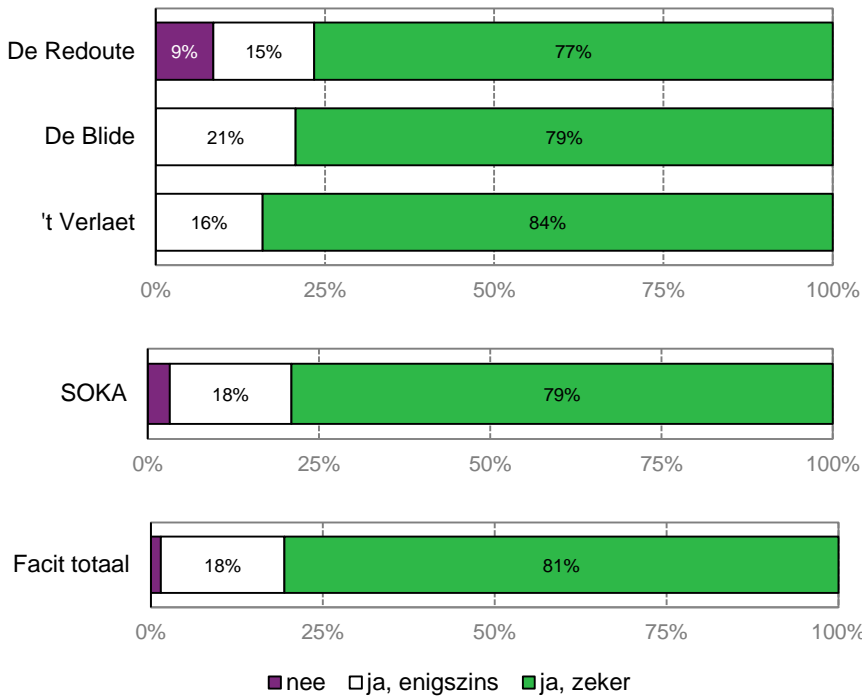
De volgende vragen gaan over of u zich **ondersteund voelt** in het voeren van de huishouding in de afgelopen 12 maanden.

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



N =

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



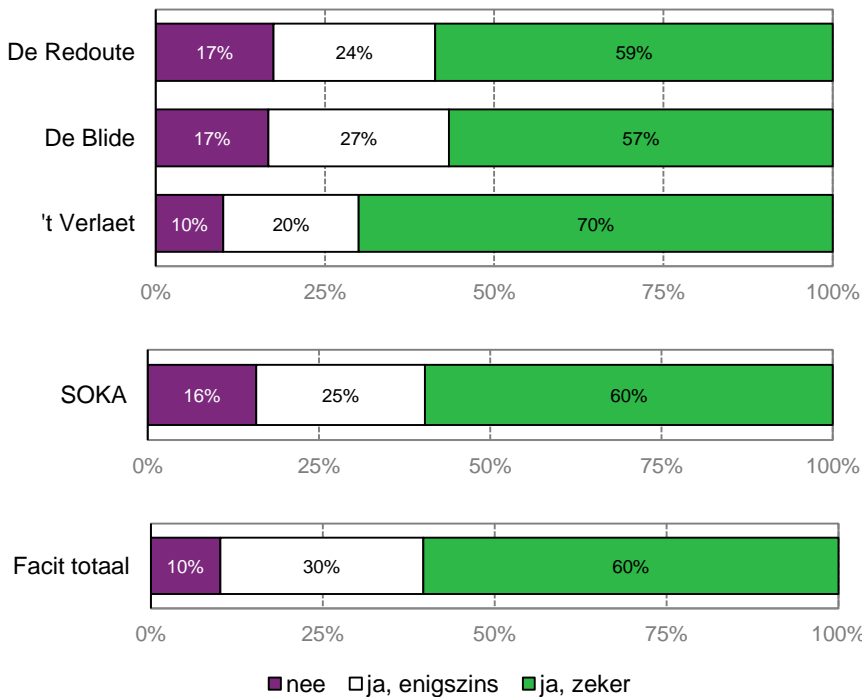
De Redoute	47
De Blide	58
't Verlaet	19

SOKA	124
------	-----

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?



De Redoute	46
De Blide	60
't Verlaet	20

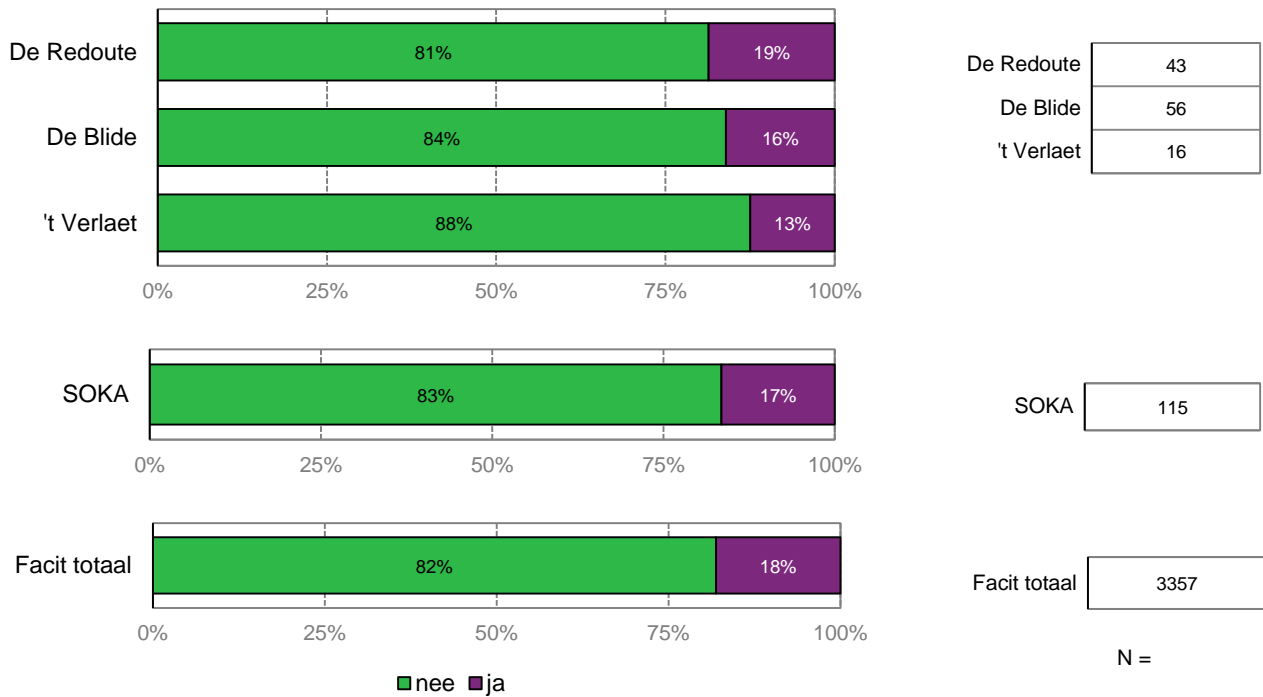
SOKA	126
------	-----

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

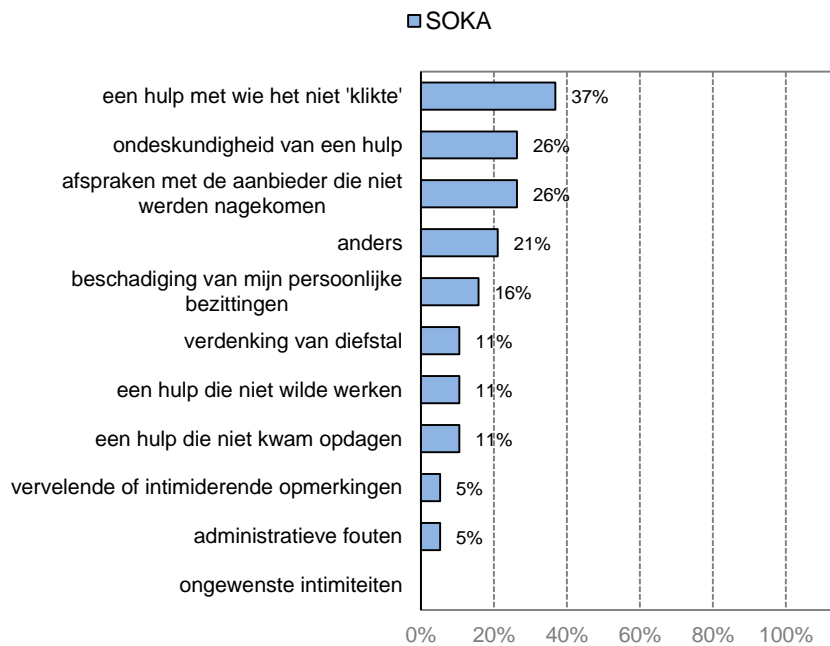
N =

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?

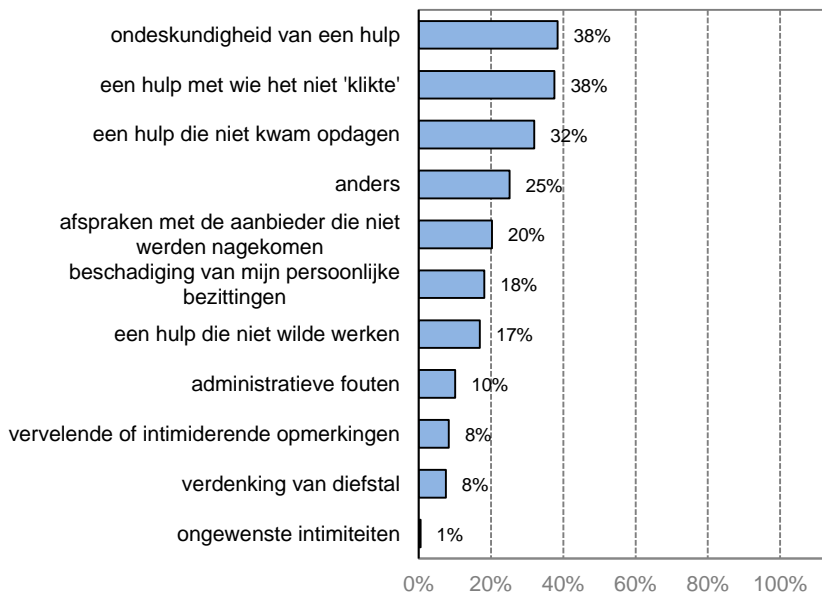


55. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen? (meerdere antwoorden mogelijk)



SOKA 19

Facit totaal

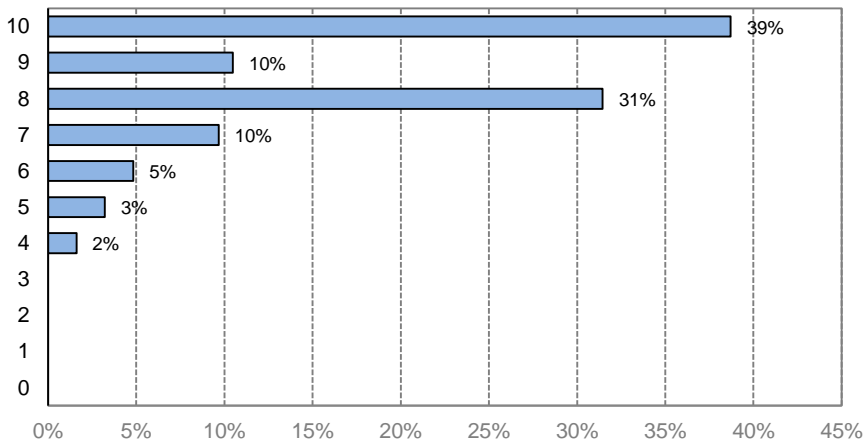


Facit totaal 572

N =

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

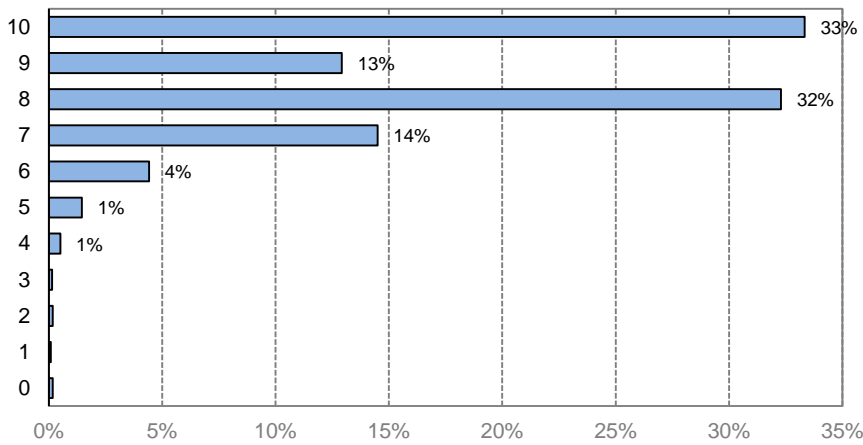
Facit totaal



SOKA

SOKA

Facit totaal



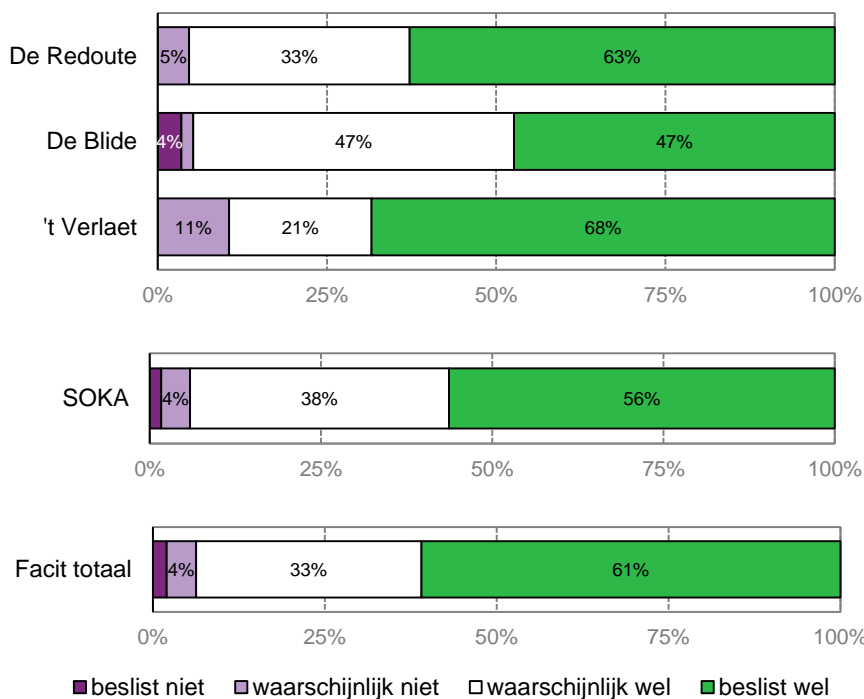
Facit totaal

N =

Facit totaal

gemiddeld

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



De Redoute	43
De Blide	57
't Verlaet	19

SOKA	119
------	-----

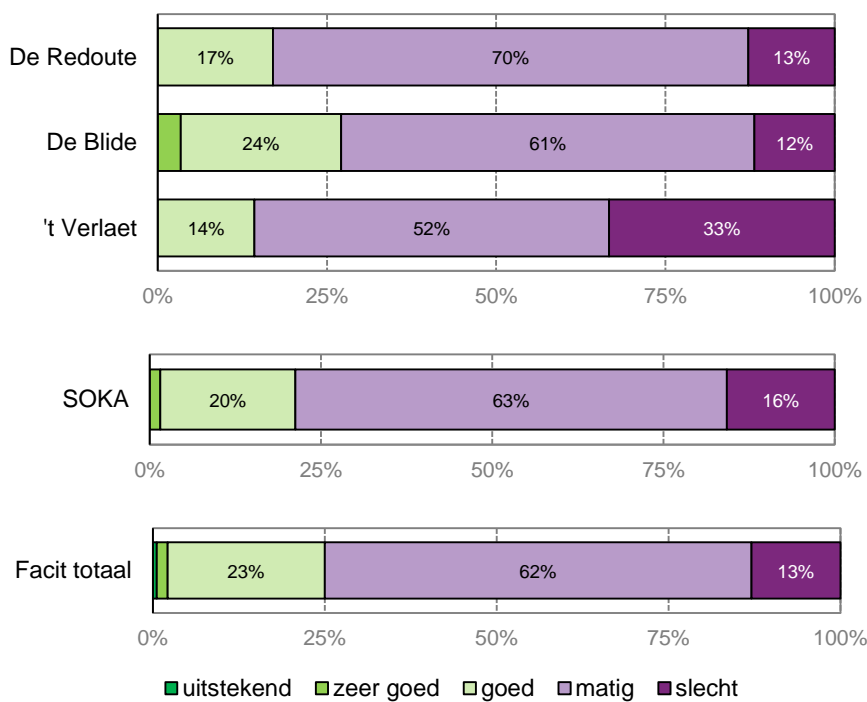
Facit totaal	3541
--------------	------

N =

D Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

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



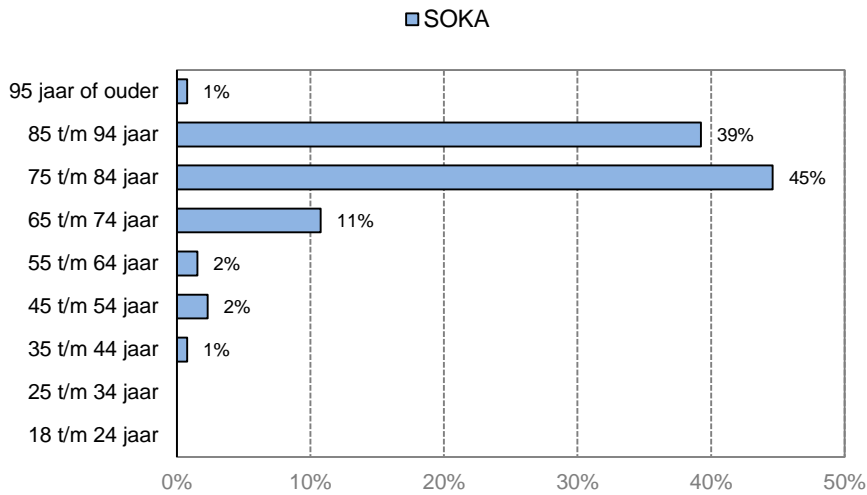
De Redoute	47
De Blide	59
't Verlaet	21

SOKA	127
------	-----

Facit totaal	3536
--------------	------

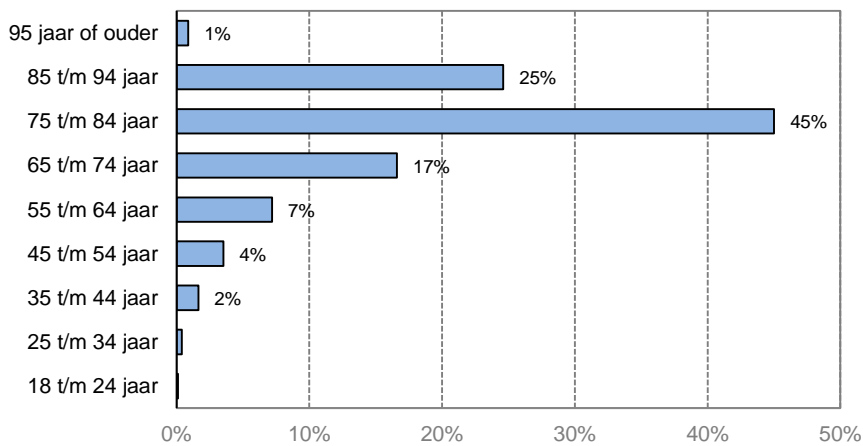
N =

59. Wat is uw leeftijd?



SOKA 130

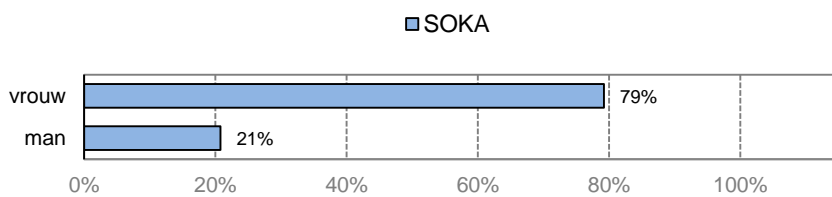
Facit totaal



Facit totaal 3735

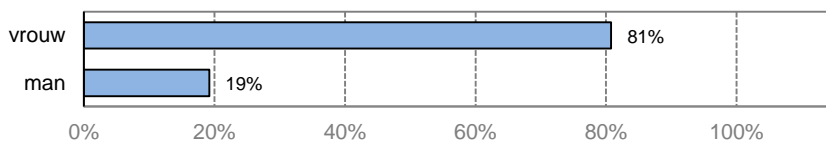
N =

60. Bent u een vrouw of een man?



SOKA 130

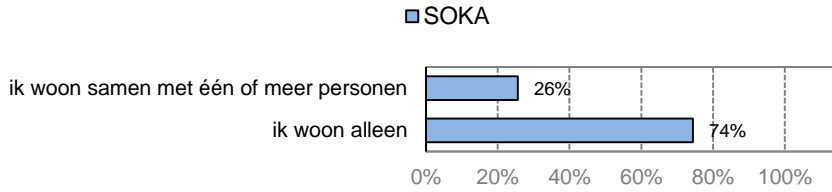
Facit totaal



Facit totaal 3735

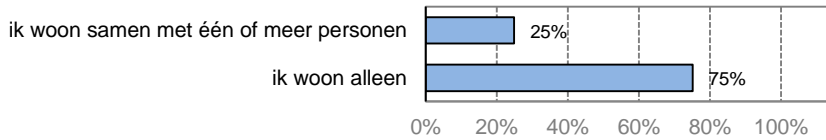
N =

61. Wat is uw woonsituatie?



SOKA 121

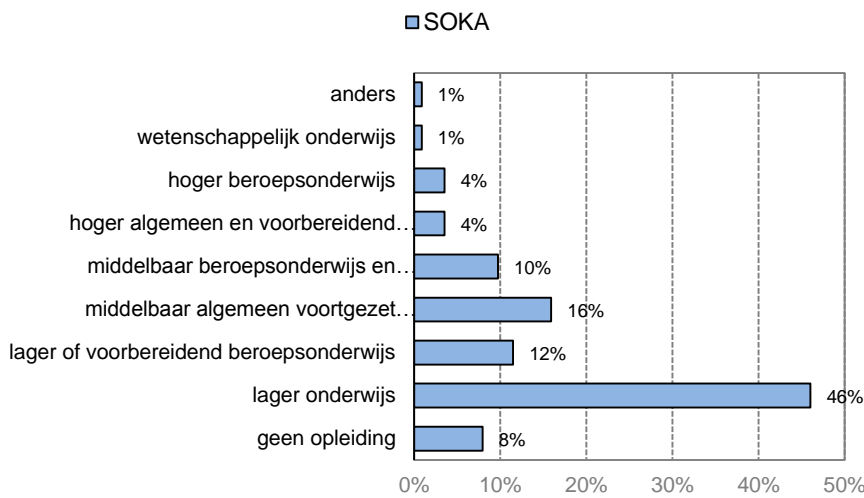
Facit totaal



Facit totaal 3586

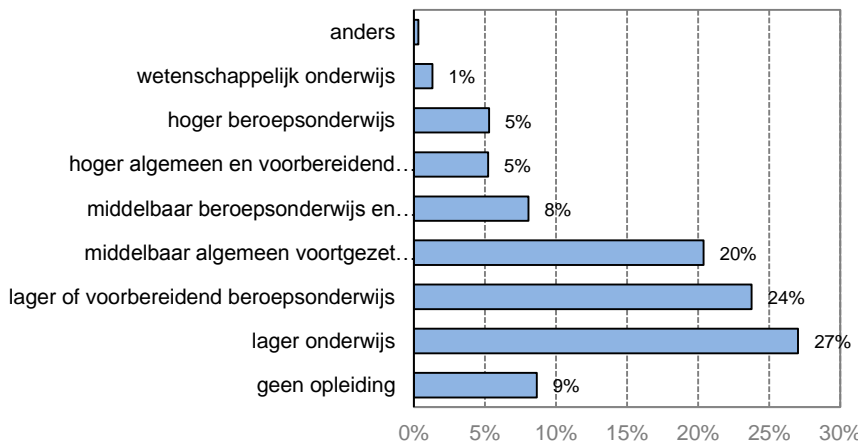
N =

62. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?



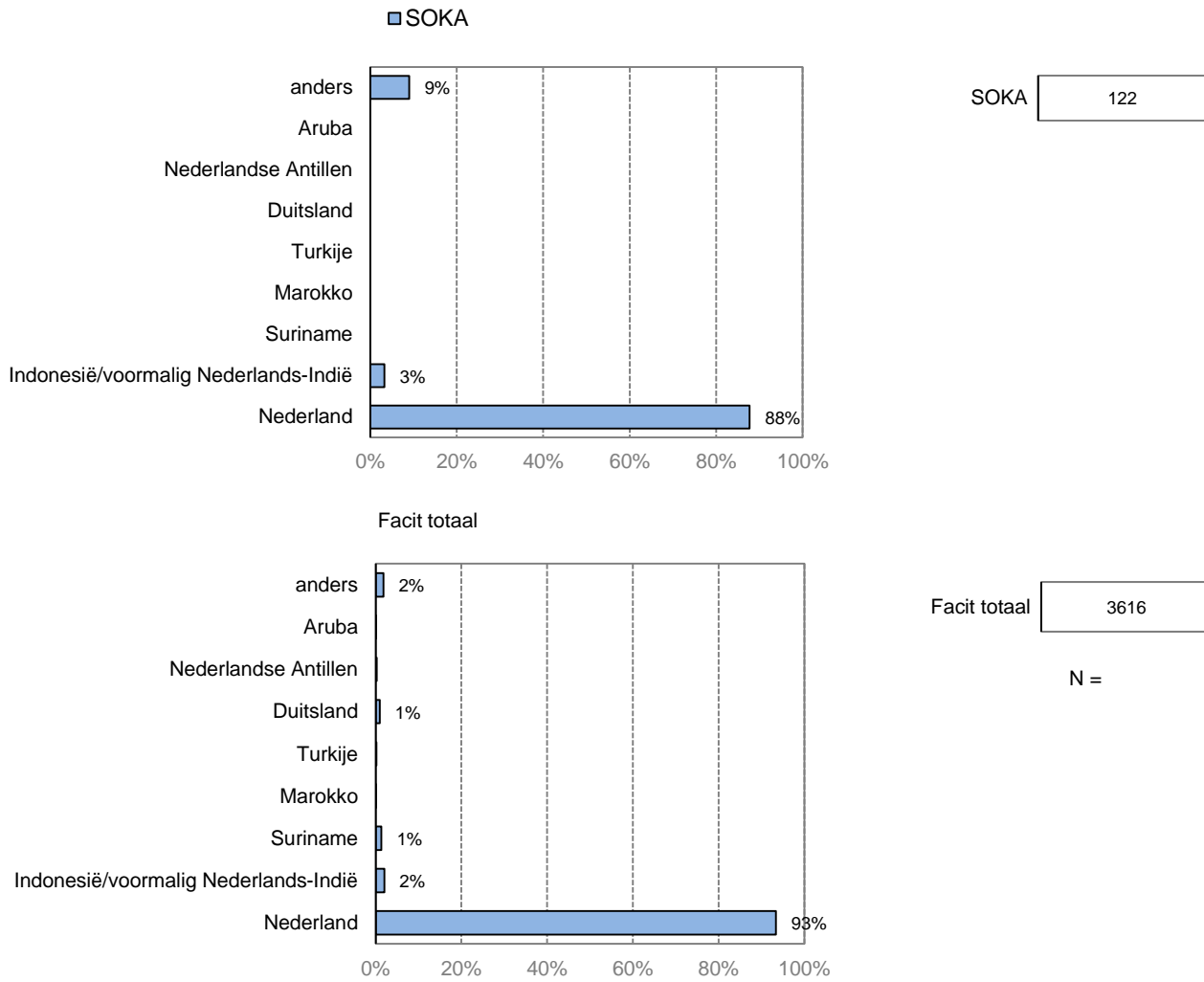
SOKA 113

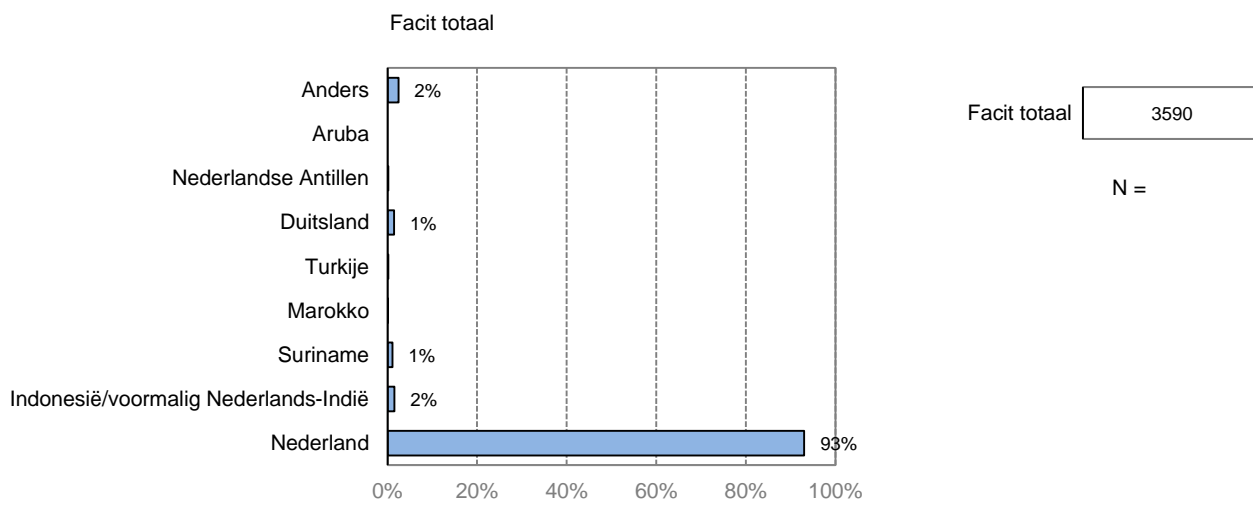
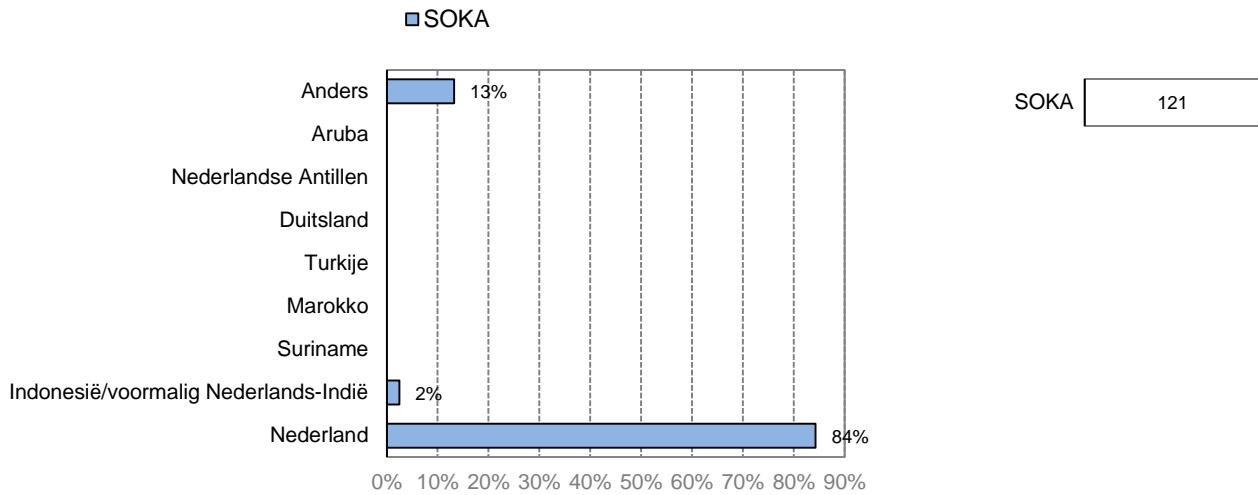
Facit totaal



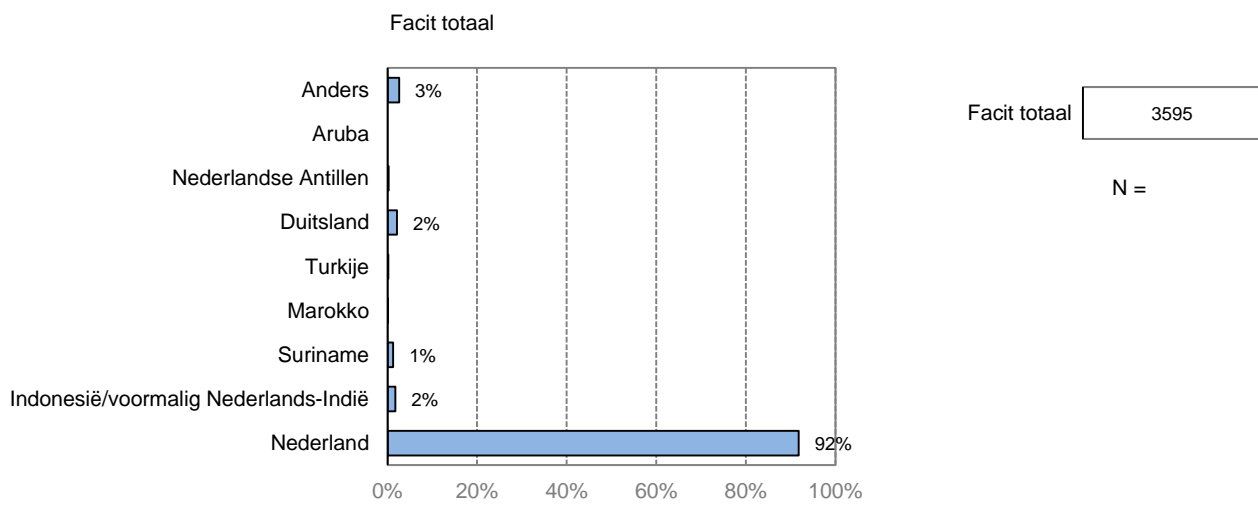
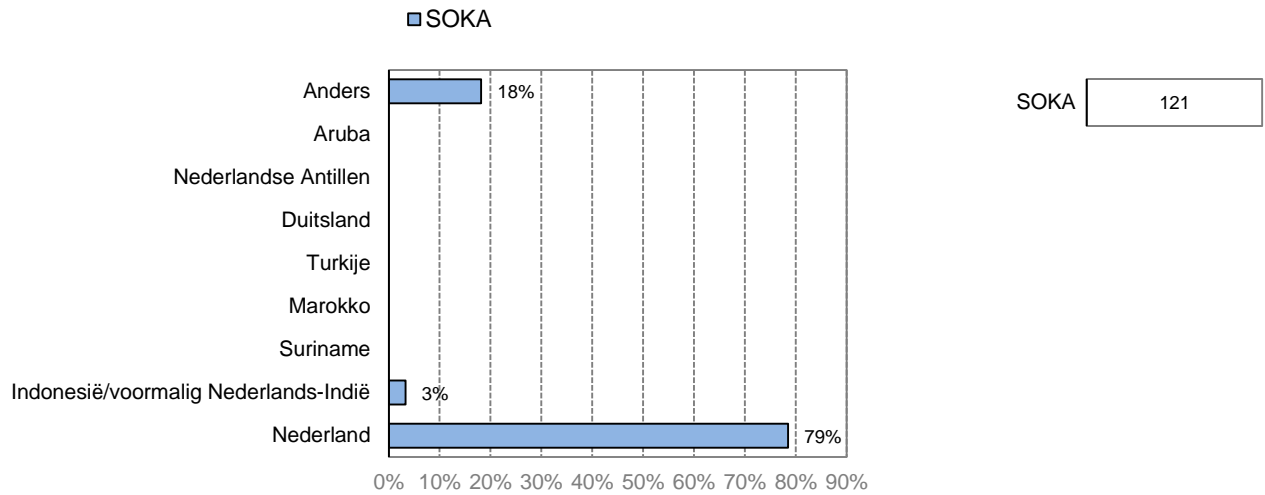
Facit totaal 3426

N =

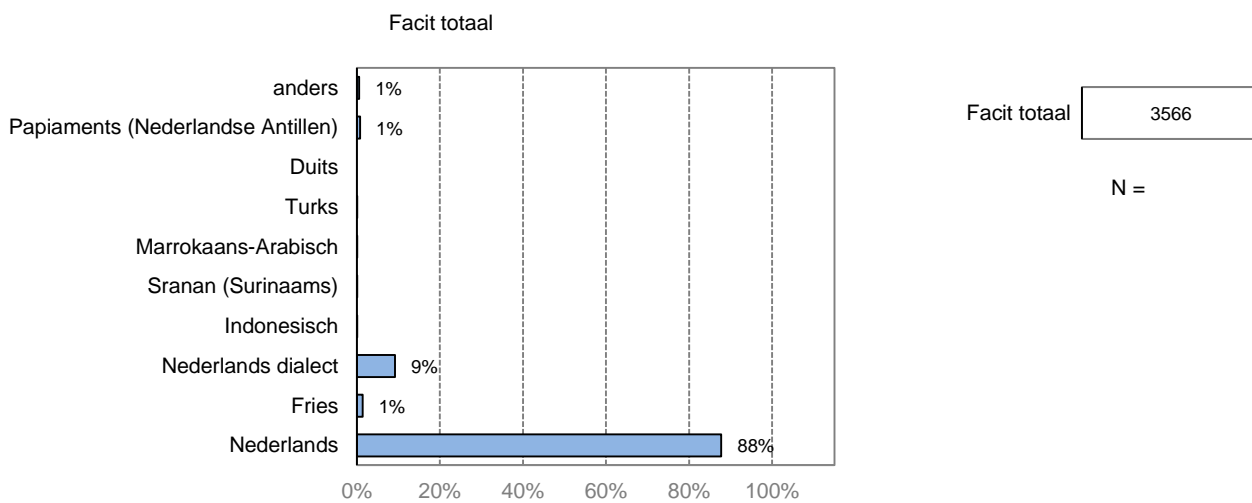
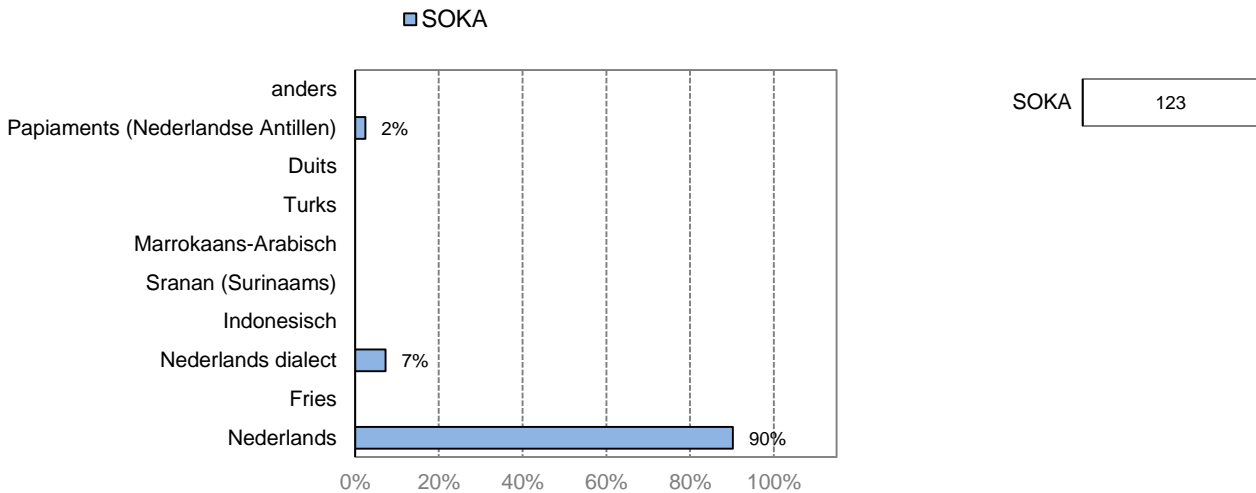
63. Wat is het geboorteland van uzelf?

64. Wat is het geboorteland van uw vader?

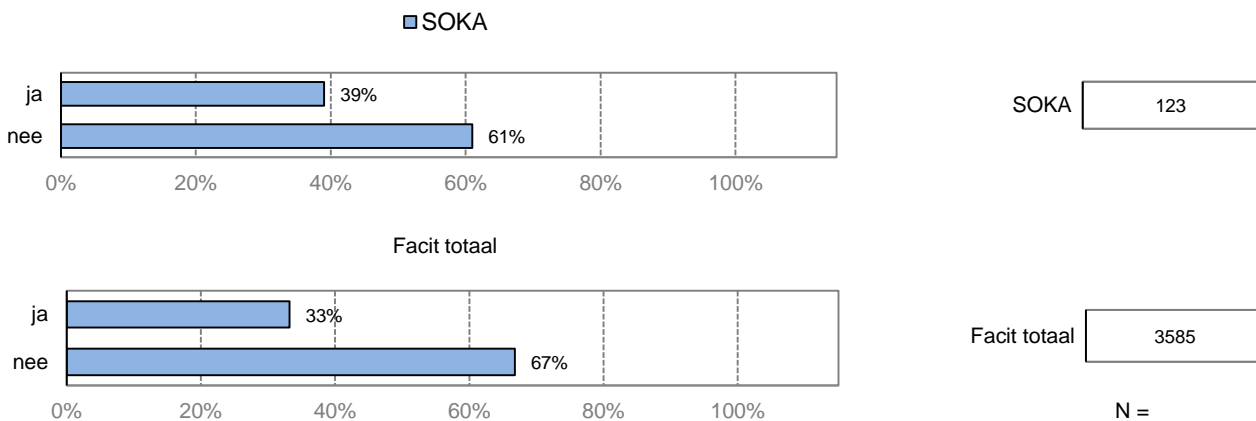
65. Wat is het geboorteland van uw moeder?



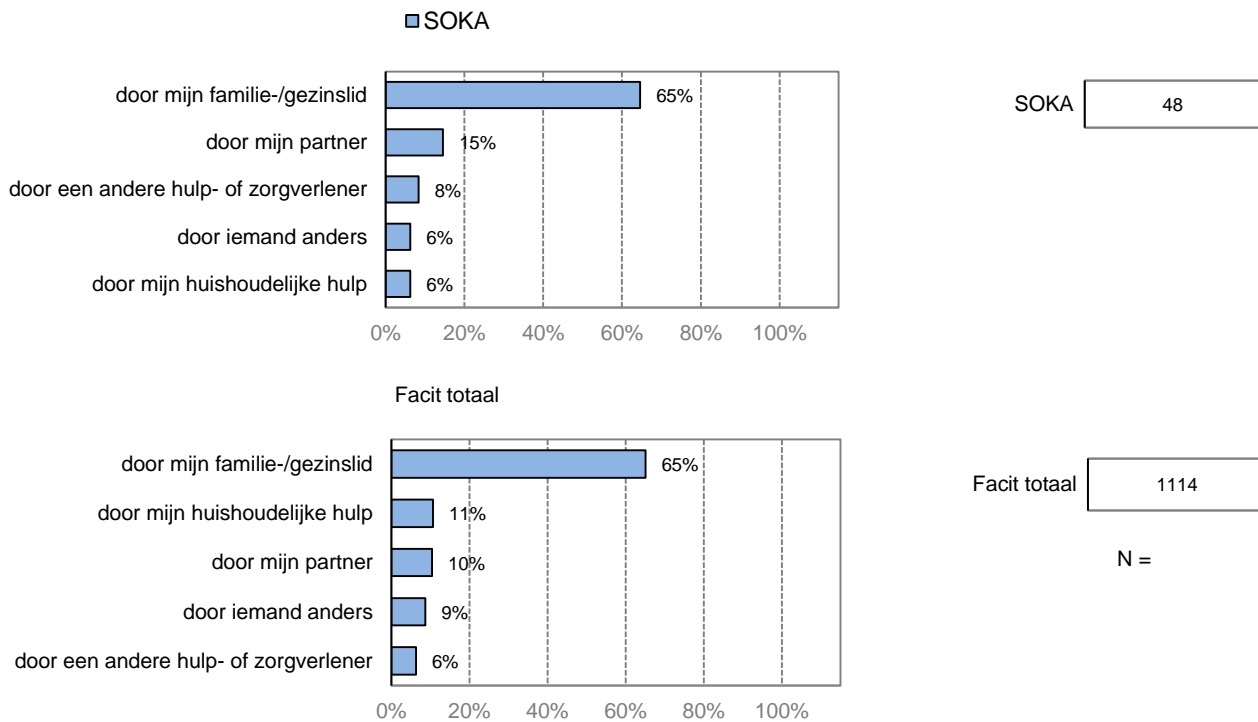
66. In welke taal praat u thuis het meeste?



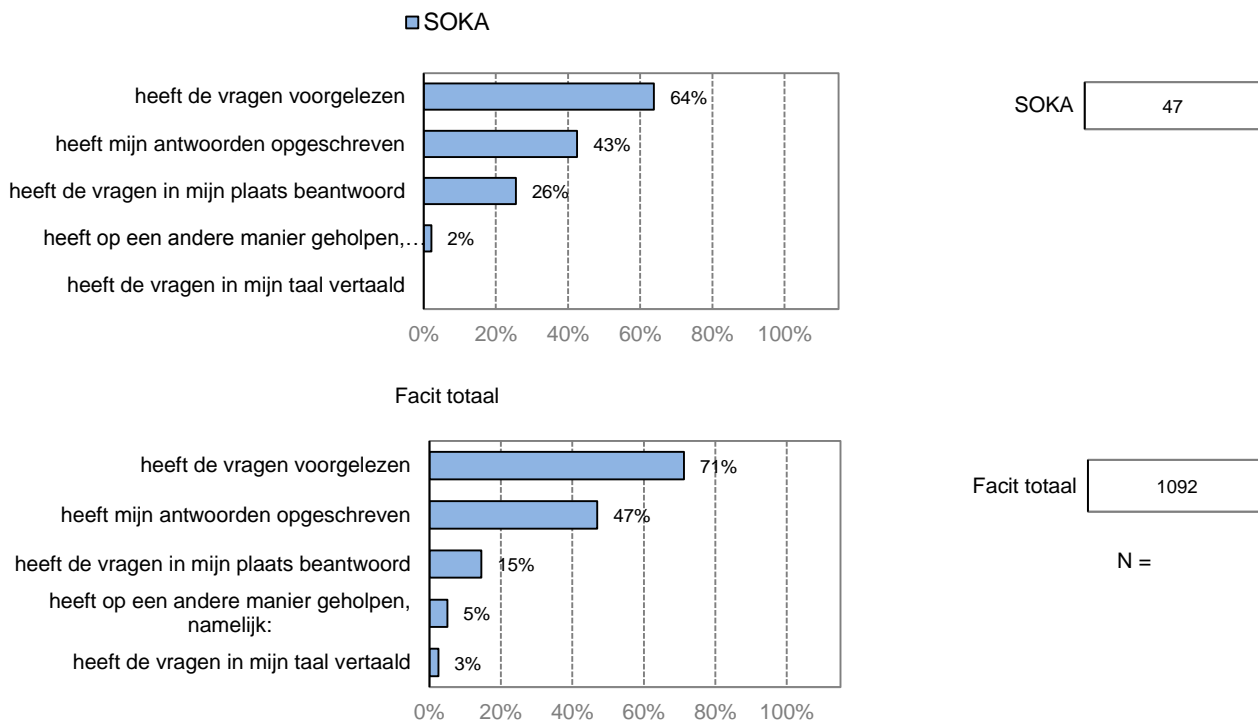
67. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?



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



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



3.6 Indicatorscores op een 4-puntsschaal

In onderstaande tabel staat de gemiddelde score per indicator Verantwoorde zorg, weergegeven in een 4-puntsschaal (1 is de laagste en 4 de hoogst mogelijke score). De scores 1, 2, 3 en 4 staan voor respectievelijk nooit, soms, meestal en altijd. Vragen met een andere schaal zijn omgezet naar een 4-puntsschaal. Indicatorscores zijn het gemiddelde van de scores op de vragen uit deze CQ-index, die samen onder die indicator Verantwoorde zorg vallen.

Randvoorwaarden bij de berekening van de indicatorscores zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord, én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan kan er voor die indicator geen score weergegeven worden.

Deze indicatorscores zijn berekend op basis van het opgeschoonde databestand dat door Facit wordt ingebracht in de landelijke database.

Thema's en indicatoren Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden	indicatorscore	aantal respondenten
1 Klantgerichtheid		
Afspraken over de huishoudelijke hulp	3,3	24
Bejegening door de hulp bij het huishouden	3,9	89
2 Communicatie en betrouwbaarheid		
Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	3,6	87
3 Deskundigheid en effectiviteit		
Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	3,8	86
Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	3,8	90

Zie de bijlage bij deze rapportage voor een volledig uitgeschreven overzicht met CQI-vragen per indicator.



Conclusies

Aanbevelingen

Indicatorscores op 10-puntsschaal

1 Conclusies

In hoofdstuk 1 van DEEL I zijn die thema's en indicatoren van het Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden uiteengezet.

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema en indicator. In de bijlage bij deze rapportage zijn de vragen die onder de indicatoren vallen volledig uitgeschreven.

1 Klantgerichtheid

Kwaliteitsindicatoren:

- *De aanbieder maakt met klanten duidelijke werkafspraken over de levering van de hulp, neergelegd in een plan huishoudelijke hulp.*
- *Klanten worden respectvol bejegend en hun privacy wordt geëerbiedigd.*

1.1 Plan huishoudelijke hulp

Volgens 64% van de geraadpleegde cliënten zijn mondelinge werkafspraken met hen gemaakt over de hulp bij het huishouden die ze van SOKA krijgen. 94% van deze cliënten bericht dat de mondeling gemaakte werkafspraken worden nagekomen.

37% van de geraadpleegde cliënten zegt dat er met hen schriftelijke werkafspraken zijn gemaakt. Van deze cliënten zegt iedereen dat de schriftelijk gemaakte werkafspraken worden nagekomen.

Van de cliënten die hebben aangegeven schriftelijke werkafspraken te hebben, zegt 92% dat bij het opstellen van het plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden wordt met hun voorkeuren van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt. 32% van deze cliënten zegt dat er in het plan afspraken zijn gemaakt over hoe SOKA omgaat met de voordeursleutel. 86% heeft een exemplaar ontvangen van het plan met schriftelijke werkafspraken.

De schriftelijke werkafspraken worden volgens alle desbetreffende cliënten door de zorgaanbieder nagekomen. 62% van de geraadpleegde cliënten die hebben aangegeven dat er schriftelijke werkafspraken zijn gemaakt, heeft aangegeven dat deze afspraken van tijd tot tijd in overleg met hen besproken worden en zo nodig worden bijgesteld.

1.2 Bejegening en privacy

Alle geraadpleegde cliënten hebben aangegeven dat de huishoudelijke hulp beleefd is tegen hen en 98% dat de huishoudelijke hulp hen serieus neemt. 96% van de cliënten ervaart dat de huishoudelijke hulp aandachtig naar hen luistert en 95% dat de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor hen heeft. Ook voelt 98% van de geraadpleegde cliënten zich op zijn/haar gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp en eenzelfde percentage geeft aan dat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met hun spullen omgaat (meubels, servies, kleding etc).

Van de geraadpleegde cliënten geeft 98% aan dat de huishoudelijke hulp zich niet ongevraagd bemoeit met hun privé-zaken en 89% stelt dat de medewerkers vertrouwelijk met privé-gegevens van cliënten omgaan.

1.3 Wachtijd

De tijd tussen het moment waarop de cliënt wist dat hij/zij hulp bij het huishouden zou krijgen (na de toewijzingsbrief van de gemeente) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart, varieert van minder dan twee weken tot drie maanden. Een enkeling geeft aan dat de wachttijd langer dan drie maanden was. 51% van de geraadpleegde cliënten die wachttijd heeft ervaren, benoemt de wachttijd als geen probleem.

2 Communicatie en betrouwbaarheid

Kwaliteitsindicatoren:

- *De organisatie communiceert adequaat met klanten en is goed bereikbaar voor klanten.*
- *De organisatie en de medewerkers zijn betrouwbaar.*

2.1 Communicatie

Volgens 77% van de geraadpleegde cliënten zijn de brieven en formulieren van SOKA duidelijk. Van de cliënten zegt 96% dat SOKA geen tegenstrijdige informatie geeft. 40% van de geraadpleegde cliënten zegt informatie te hebben gekregen over hun rechten, 64% zegt informatie te hebben gekregen over hun plichten. Voor 73% van de geraadpleegde cliënten is het geen probleem om SOKA overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken.

83% van de geraadpleegde cliënten weet bij wie ze met hun vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunnen in SOKA en 72% van de geraadpleegde cliënten geeft aan een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij SOKA te hebben. Volgens 79% van de cliënten die hier ervaring mee hebben, reageert hun vaste contactpersoon of leidinggevende correct op vragen, problemen of klachten.

2.2 Betrouwbaarheid

37% van de geraadpleegde cliënten zegt een kennismakingsgesprek gehad te hebben met de huishoudelijke hulp voor de start van de hulp bij het huishouden. 34% van de cliënten kan meebeslissen van wie (welke hulp) ze huishoudelijke hulp krijgen.

60% van de geraadpleegde cliënten die hier wel eens naar gevraagd hebben, meldt dat de huishoudelijke hulp desgevraagd een legitimatiebewijs kan laten zien.

Bij 94% van de geraadpleegde cliënten komt er, in een normale situatie, buiten de vakantieperiode, één huishoudelijke hulp in één maand over de vloer. Bij 4% is dit twee hulpen en bij 2% komen er drie of vier verschillende huishoudelijke hulpen in één maand over de vloer.

91% van de geraadpleegde cliënten ervaart dat de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden houdt (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg). 75% kan zelf bepalen of de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, bijvoorbeeld als de cliënt naar het ziekenhuis moet.

85% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat ze op tijd worden ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie. Volgens 59% van de geraadpleegde cliënten wordt vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is en 92% van de cliënten is van mening dat hun huishoudelijke hulp met hen overlegt over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden (bijvoorbeeld ramen zemen).

De gemaakte afspraken over de hulp bij het huishouden worden volgens 97% van de cliënten nagekomen, het werk komt af. 82% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp hen vraagt of alles naar wens verloopt.

3 Deskundigheid en effectiviteit

Kwaliteitsindicatoren:

- *De medewerkers zijn deskundig.*
- *De klant is goed ondersteund in het voeren van de huishouding en de hulp in de huishouding is adequaat uitgevoerd.*

3.1 Deskundigheid

96% van de geraadpleegde cliënten heeft desgevraagd aangegeven dat de huishoudelijke hulp vakkundig werkt (kennis heeft van en ervaring met diverse huishoudelijke taken) en 97% meent dat de huishoudelijke hulp zelfstandig werkt (weet wat er gedaan moet worden). Volgens 96% van de cliënten maken de huishoudelijke hulpen goed schoon, 98% zegt dat de hulpen ordelijk werken en 98% vindt dat zij hygiënisch werken. 97% van de geraadpleegde cliënten heeft aangegeven dat hun huishoudelijke hulp hulpvaardig is.

Van de geraadpleegde cliënten heeft 75% aangegeven dat de huishoudelijke hulp onveilige situaties met hen bespreekt (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast) en volgens 93% doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als de cliënt daar om vraagt. 43% van de geraadpleegde cliënten, die hier ervaring mee hebben, meent dat het geen probleem is als de huishoudelijke hulp hun taal niet spreekt.

3.2 Effectiviteit

Volgens 98% van de geraadpleegde cliënten houdt de huishoudelijke hulp rekening met hun beperkingen (datgene wat de cliënt zelf nog wel en niet meer kan). 97% van de cliënten kan zichzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis en 84% kan, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ze belangrijk vinden en waar ze anders niet aan toe komen.

4 Algemeen oordeel

17% van de geraadpleegde cliënten heeft in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met SOKA of met de huishoudelijke hulp die ze via SOKA kregen. Dit betrof bijvoorbeeld afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen, een hulp met wie het niet 'klikte', beschadiging van persoonlijke bezittingen of ondeskundigheid van een hulp.

94% van de geraadpleegde cliënten zou SOKA bij hun vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen.

Aan het einde van de vragenlijst is aan cliënten gevraagd om middels een cijfer een totaaloordeel te geven over SOKA. Door 80% van de cliënten wordt een 8 of hoger gegeven. Het meest voorkomende cijfer is een 10. Het hoogste cijfer is een 10 en het laagste een 4. Het gemiddelde cijfer voor SOKA is een 8,5.

2 Aanbevelingen

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging met de CQ-index voor SOKA geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Uiteraard zijn er ook enkele verbeterpunten te benoemen. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerkingen over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

1 Klantgerichtheid

- Maak met alle cliënten werkafspraken over de hulp bij het huishouden die ze van SOKA krijgen (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten etc.) en leg deze afspraken schriftelijk vast in een plan.
- Bewaar het plan bij de cliënt thuis of verstrek de cliënt een kopie van het plan, zodat de cliënt de gemaakte werkafspraken te allen tijde kan nalezen.
- Maak afspraken over hoe SOKA omgaat met de voordeursleutel en leg deze ook vast in het plan.
- Zorg voor goede schriftelijke informatie en informatie op de website voor cliënten die al weten dat ze hulp bij het huishouden gaan krijgen (omdat ze een toewijzingsbrief van de gemeente hebben ontvangen), maar waarbij de hulp bij het huishouden nog niet is gestart. Maak hierin duidelijk hoe en wanneer cliënten bericht van SOKA kunnen verwachten, hoe lang de wachttijd bij benadering zal zijn en wat ze vast aan schoonmaakmateriaal kunnen aanschaffen.

2 Communicatie en betrouwbaarheid

- Voer met alle nieuwe cliënten voor de start van de hulp bij het huishouden een kennismakingsgesprek. Hierin kunnen cliënt en huishoudelijke hulp met elkaar kennis maken en afspraken maken over de te verlenen zorg.
- Bespreek in het kennismakingsgesprek ook hoe cliënten willen worden ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie. Leg de gemaakte afspraken schriftelijk vast in het plan, zodat hier geen misverstanden over kunnen ontstaan en zowel de cliënt als de huishoudelijke hulp de afspraken gemakkelijk kunnen teruglezen.
- Geef in het informatiemateriaal ook expliciet aan op welke wijze cliënten kunnen meebeslissen van wie (welke hulp) ze huishoudelijke hulp krijgen en welke huishoudelijke hulp verleend wordt.
- Verstrek alle cliënten schriftelijke informatie over hun rechten (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad etc.) en plichten (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat ze in huis moet hebben etc.). Vraag alle cliënten in het kennismakingsgesprek of de informatie duidelijk is en licht de informatie zonedig mondeling toe. Zorg dat deze informatie ook via de website beschikbaar is.
- Evalueer de telefonische bereikbaarheid overdag, bijvoorbeeld door zelf steekproefsgewijs op te bellen (of dit door een mystery caller te laten doen).
- Draag er zorg voor dat de huishoudelijke hulp zich altijd kan legitimeren, als de cliënt daar om vraagt. Check in werkoverleg steekproefsgewijs of alle medewerkers hun legitimatiebewijs bij zich hebben.
- Bespreek met medewerkers om cliënten af en toe te vragen of alles naar wens verloopt. Als dit niet het geval is, kunnen gemaakte afspraken immers geëvalueerd en bijgesteld worden.

3 Deskundigheid en effectiviteit

- Bespreek in het kennismakingsgesprek ook of cliënten er prijs op stellen dat de hulp met hen onveilige situaties bespreekt (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast).
- Besteed bijzondere aandacht aan situaties waarin de hulp de taal van de cliënt niet (goed) spreekt. Zorg bij het kennismakingsgesprek voor de aanwezigheid van iemand die de taal wel machtig is en maak duidelijke afspraken over hoe de communicatie dan voortaan zal verlopen en wat te doen bij onduidelijkheden, wensen etc.

Tot slot willen wij u aanbevelen de uitkomsten van deze raadpleging ook met de cliëntenraad te bespreken. In overleg kunnen dan een aantal belangrijke verbeterpunten gekozen worden, met concrete doelstellingen en activiteiten.

3 Indicatorscores op een 10-puntsschaal

In onderstaande tabel zijn de door Facit berekende indicatorscores berekend aan de hand van het gemiddelde van de scores op de vragen die samen een indicator vormen.

De 4-puntsschaal die bij de meeste vragen gebruikt wordt (nooit, soms, meestal, altijd) is hiervoor omgezet naar een 10-puntsschaal. De meerwaarde van de 10-puntsschaal is dat iedereen er vertrouwd mee is vanwege de alom bekende rapportcijfers

Deze indicatorscore geeft geen waardeoordeel weer en kan niet de grens tussen “onvoldoende”, “voldoende” of “goed” aangeven. Het enige dat kan worden afgeleid is dat een 5 aanmerkelijk lager is dan een 7 en dat een cijfer tegen de 10 op een maximale score op de oorspronkelijke schaal wijst.

Randvoorwaarden bij de berekening van de rapportcijfers zijn dat een respondent meer dan de helft van de vragen die samen een indicator vormen, heeft beantwoord én dat tien of meer respondenten de betreffende vragen hebben beantwoord. Is dit niet het geval, dan is er geen score weergegeven.

Thema's en indicatoren Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden	De Redoute	De Blide	't Verlaet	SOKA	Facit
	2011	2011	2011	2011	2010
1 Klantgerichtheid					
Afspraken over de huishoudelijke hulp	7,9	8,0	8,3	8,0	7,9
Bejegening door de hulp bij het huishouden	9,4	9,4	9,5	9,4	9,5
2 Communicatie en betrouwbaarheid					
Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	8,5	8,3	8,8	8,5	8,4
3 Deskundigheid en effectiviteit					
Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	9,3	9,3	9,8	9,4	9,3
Effectiviteit van de huishoudelijke hulp	8,8	9,2	9,4	9,1	9,5

Bijlage: Vragen CQI gerubriceerd naar de thema's en indicatoren

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

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?

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 u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?