

# Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden Eilandzorg

Uitgevoerd door Qualizorg BV, Deventer

VERSLAGJAAR 2023

**Qualizorg**<sup>®</sup>  
healthcare beyond numbers

  
eilandzorg  
Schouwen-Duiveland

## Inhoud

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Respons en benadering cliënten</b> .....	<b>1</b>
<b>Resultaten Hulp bij het Huishouden</b> .....	<b>2</b>
<b>1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Wachtijd vóór start hulp bij het huishouden</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Afspraken en inspraak</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Communicatie</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Bejegening en privacy</b> .....	<b>12</b>
<b>6. Betrouwbaarheid</b> .....	<b>15</b>
<b>7. Deskundigheid</b> .....	<b>18</b>
<b>8. Effectiviteit</b> .....	<b>20</b>
<b>9. Aanbeveling en waardering in cijfers</b> .....	<b>21</b>
<b>Opmerkingen Eilandzorg Hulp bij het Huishouden 2023</b> .....	<b>23</b>

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

## Cliëntervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden Eilandzorg

### 1. Inleiding

#### 1.1 Algemeen: vragenlijst en benadering

In opdracht van Eilandzorg zijn door Qualizorg de cliëntervaringen onderzocht onder alle cliënten die Hulp bij het Huishouden van Eilandzorg ontvangen.

Voor deze meting is door Qualizorg een pakket met brieven, vragenlijsten en antwoordenvelopen gemaakt. Cliënten konden de ingevulde vragenlijst in de antwoordenvelop ter verwerking terugsturen aan Qualizorg.

Voor dit onderzoek is in overleg met Eilandzorg door Qualizorg een vragenlijst opgesteld.

#### 1.2 Opzet van deze rapportage

De opzet van deze rapportage is als volgt. Eerst volgt de responsinformatie. Daarna wordt een overzicht gegeven van de indicatorscores die met de gebruikte vragenlijst berekend kunnen worden. Verdere uitleg over de berekening van deze scores wordt gegeven in het betreffende hoofdstuk.

Aansluitend worden per onderwerp uit de vragenlijst de uitkomsten gegeven. De gestelde vragen en het aantal mensen dat de vraag heeft beantwoord (N=) is in de grafiek te vinden. Voor opmerkingen van cliënten over de Hulp bij het Huishouden van Eilandzorg wordt verwezen naar de bijlage.

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

- De frequentie van het antwoord (het aantal)
- Het percentage

### 2. Respons en benadering cliënten

In totaal zijn **267** cliënten benaderd voor deelname aan het onderzoek. Er zijn in totaal **159** lijsten teruggestuurd. Dit betekent een totale respons van **59,6%**. Redenen voor non-respons zijn niet bekend.

## Resultaten Hulp bij het Huishouden



**Qualizorg**<sup>®</sup>  
healthcare beyond numbers

## 1. Gemiddelde scores prestatie-indicatoren

Qualizorg heeft met de resultaten uit de vragenlijst door middel van een schaalanalyse een aantal schalen (indicatoren) ontwikkeld ten behoeve van dit onderzoek.

Antwoordcategorieën als 'weet niet' en 'niet van toepassing' mogen bij het berekenen van deze scores niet meegeteld worden (zij worden als missende waarden beschouwd).

In de tabel hieronder worden de uitkomsten op de indicatoren weergegeven. Bij elke indicator worden de vraagnummers genoemd en is de maximaal te behalen score 4. Zo kan Eilandzorg een beeld krijgen hoe ver de behaalde gemiddelde score verwijderd is van de maximaal te behalen score.

### Indicatoren ervaringen van cliënten Huishoudelijke Hulp: totaal Eilandzorg

Indicator (schaal)	Vragen	Gemiddeld score			N (aantal)
		2021	2022	2023	2023
Afspraken over de huishoudelijke hulp	5 - 7	2,87	3,18	<b>3,19</b>	152
Bejegening door de hulp bij het huishouden	21-22-23-28-29	3,83	3,82	<b>3,84</b>	151
Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	31-32-33-36	3,50	3,49	<b>3,54</b>	146
Ervaringen met schoonmaak	37-38	3,73	3,74	<b>3,78</b>	152
Meebeslissen	9-10-13	3,43	3,62	<b>3,51</b>	125
Vrijheid om eigen mening te geven	8	3,32	4,30	<b>3,90</b>	149
Samenwerking met naasten	12	2,62	3,09	<b>2,76</b>	130
Meedenken	24	4,18	3,95	<b>3,68</b>	151
Doelen bereiken	43	3,76	3,65	<b>3,56</b>	149

## 2. Wachtijd vóór start hulp bij het huishouden

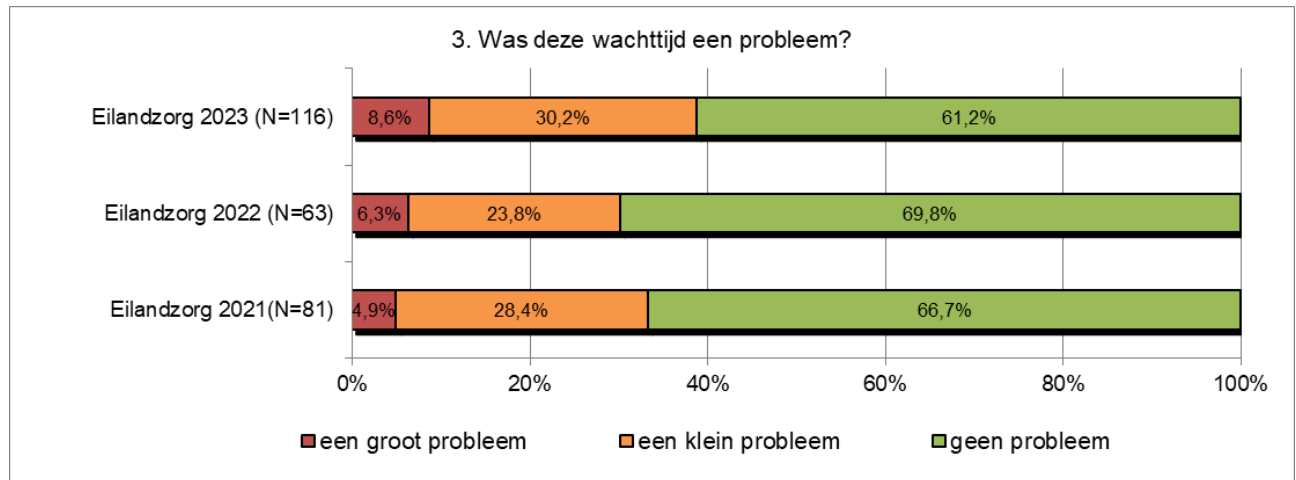
### 1. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van Eilandzorg?

	Eilandzorg 2022(N=100)	Eilandzorg 2023(N=149)
<b>Minder dan een half jaar</b>	2,0%	12%
<b>Half jaar tot 1 jaar</b>	10,0%	24%
<b>1 tot 2 jaar</b>	20,0%	15%
<b>2 tot 5 jaar</b>	43,0%	28%
<b>5 jaar of langer</b>	25,0%	21%
<b>ik ontvang op dit moment geen hulp bij het huishouden (meer) van Eilandzorg</b>	0%	0%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

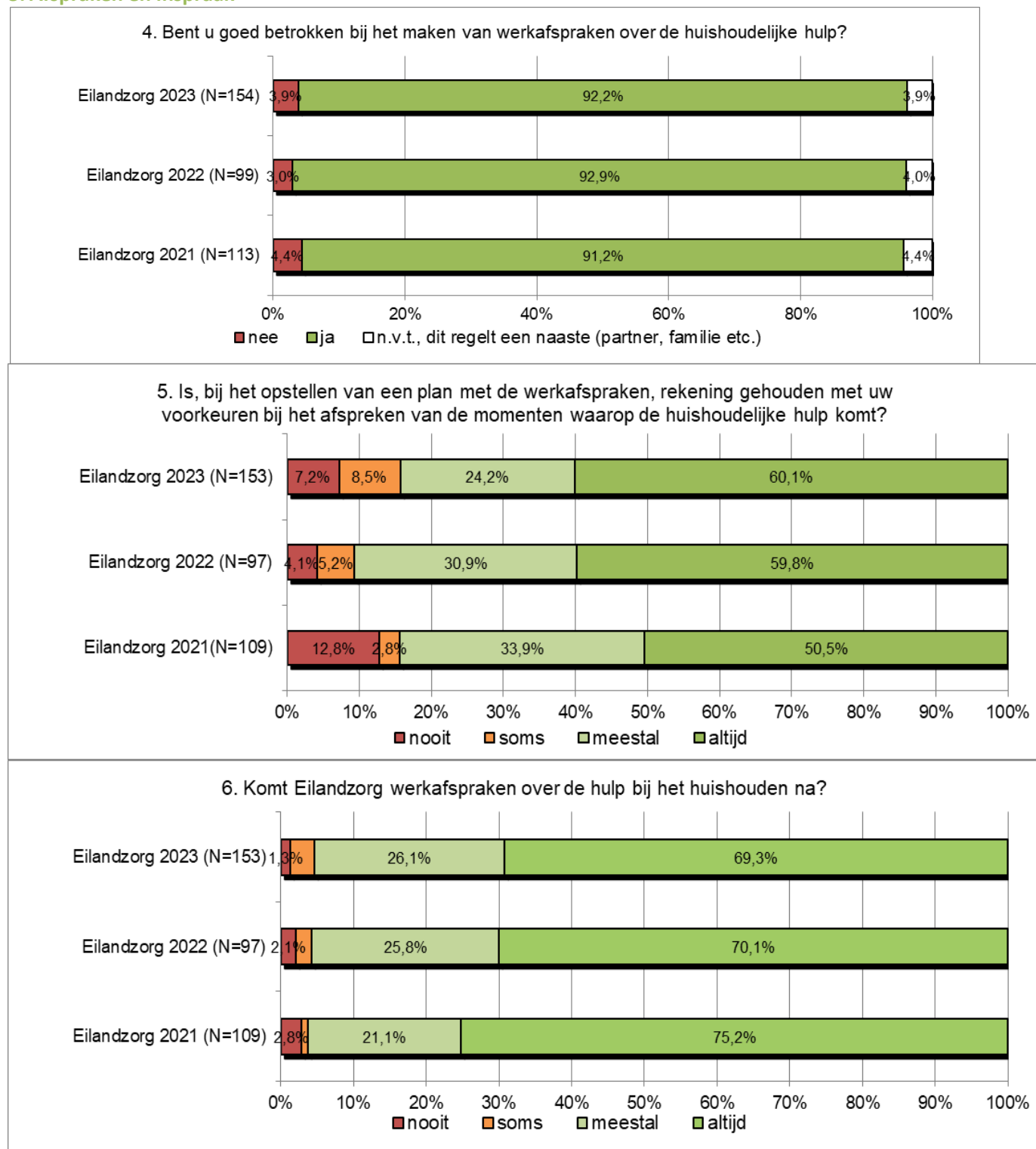
## 2. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart?

	Eilandzorg 2022 (N=98)	Eilandzorg 2023 (N=153)
<i>Minder dan twee weken</i>	18%	20%
<i>2 weken tot 1 maand</i>	41%	33%
<i>1 tot 3 maanden</i>	18%	22%
<i>3 tot 6 maanden</i>		5%
<i>Half jaar of langer</i>	2%	2%
<i>Weet ik niet (meer)</i>	20%	19%
Totaal	<b>100,0%</b>	<b>100%</b>

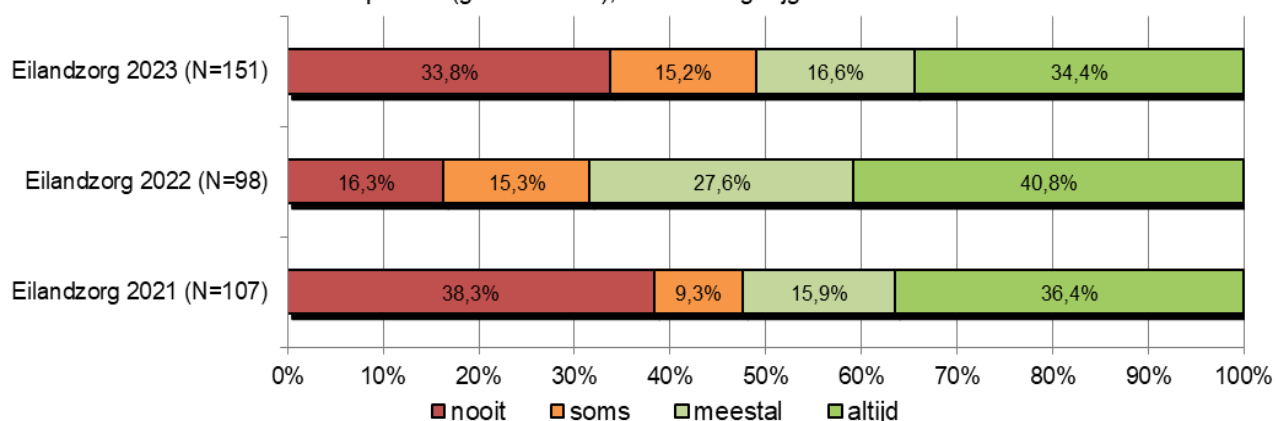
Vraag 3 is niet beantwoord door cliënten die bij vraag 2 'weet ik niet (meer)' hebben geantwoord



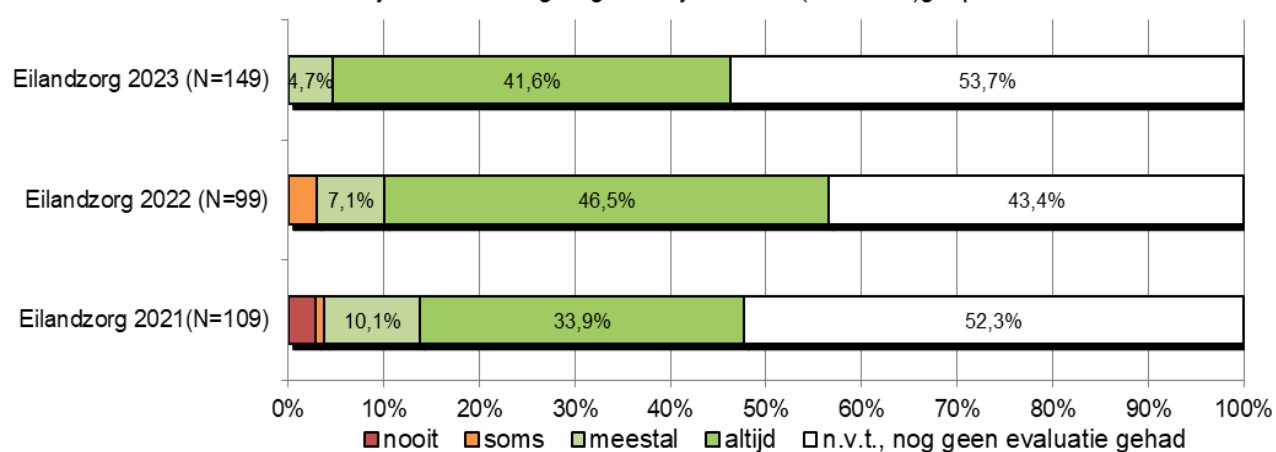
## 3. Afspraken en inspraak



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

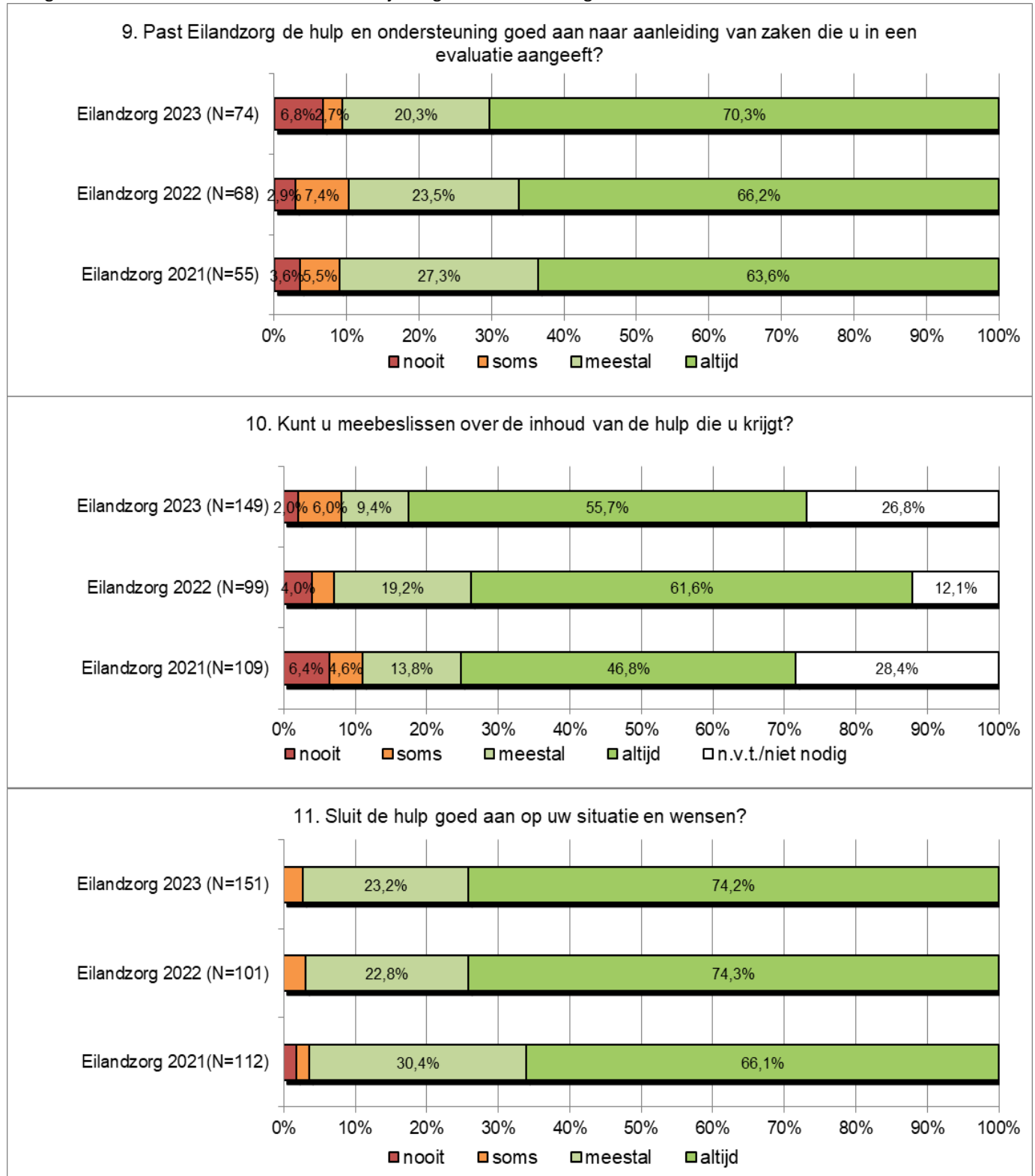


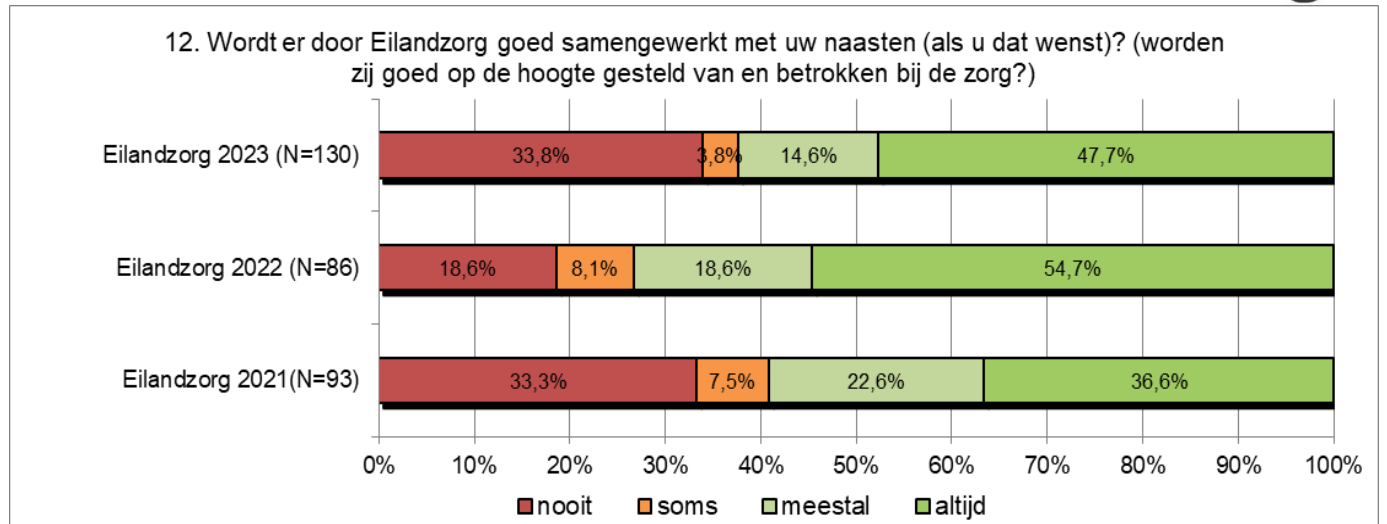
8. Voelt u zich vrij om uw mening te geven tijdens een (evaluatie)gesprek?



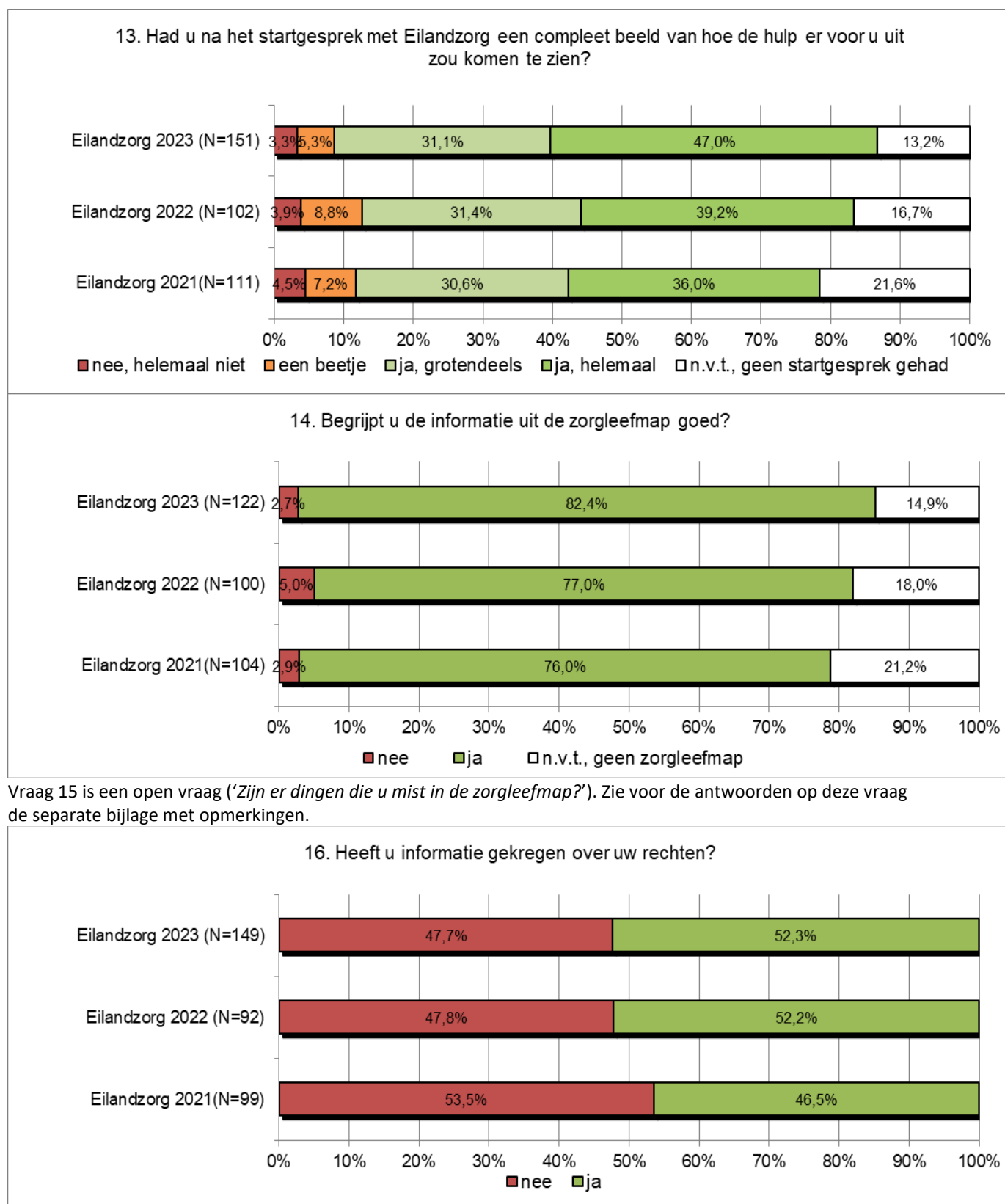


Vraag 9 is niet beantwoord door cliënten die bij vraag 8 'n.v.t.' hebben geantwoord

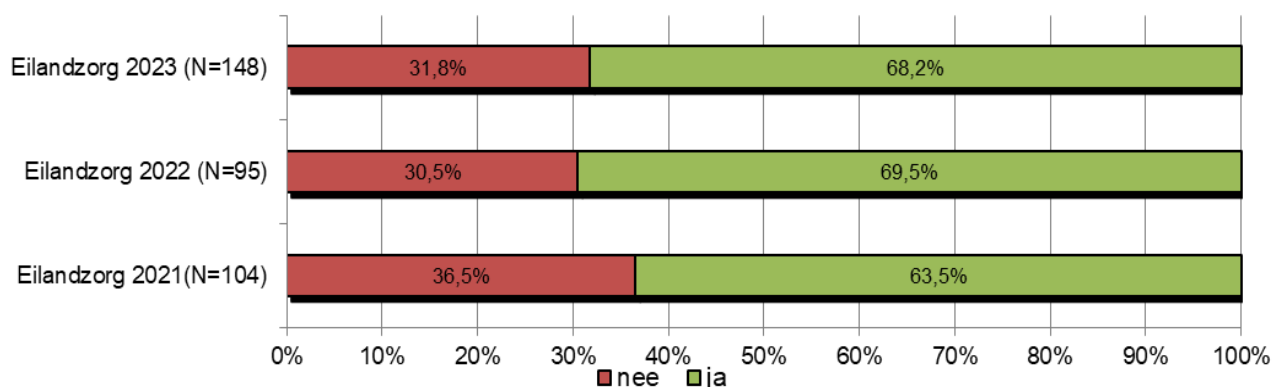




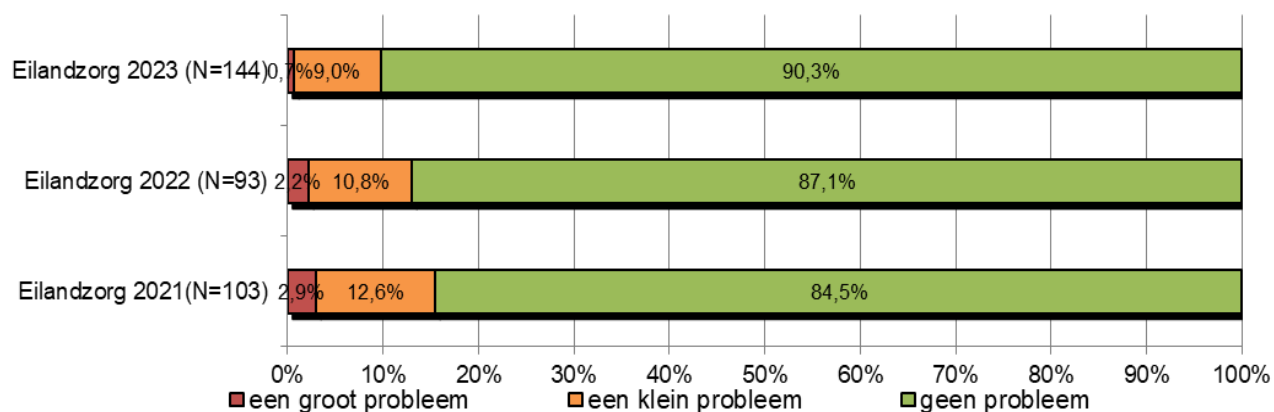
## 4. Communicatie



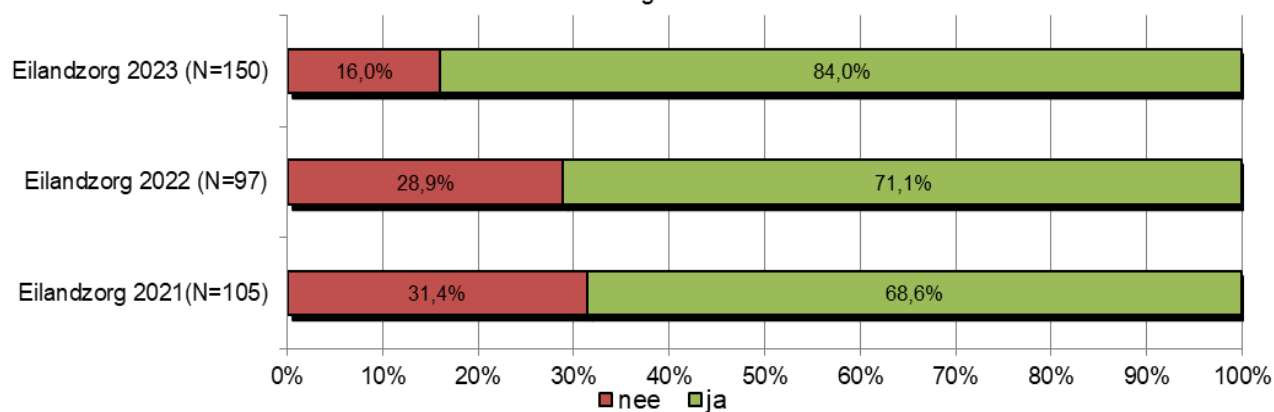
## 17. Heeft u informatie gekregen over uw plichten?

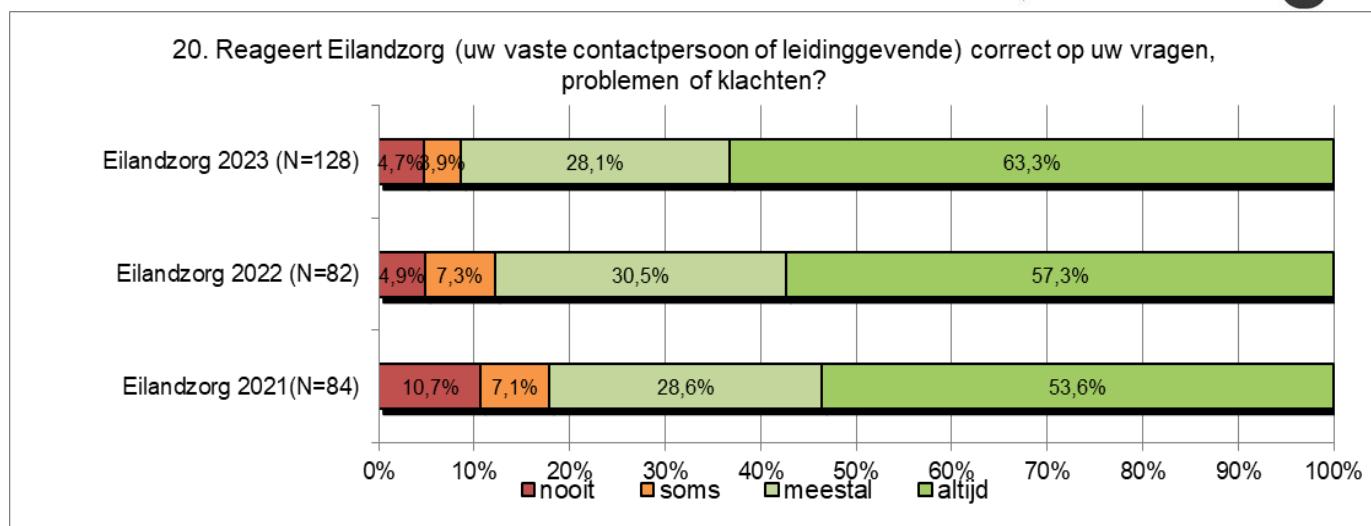


## 18. Is het een probleem om Eilandzorg overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?

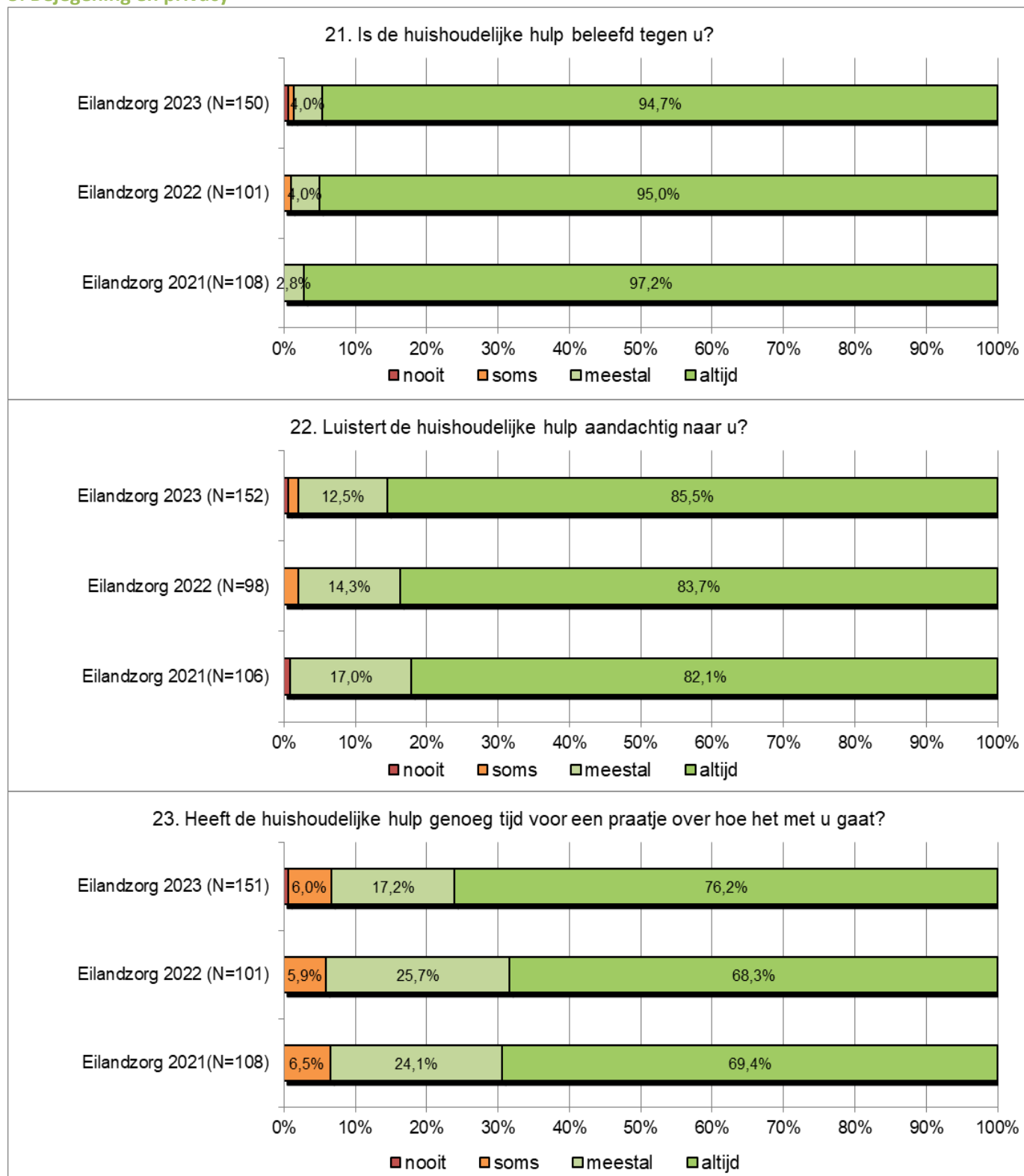


## 19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij Eilandzorg?

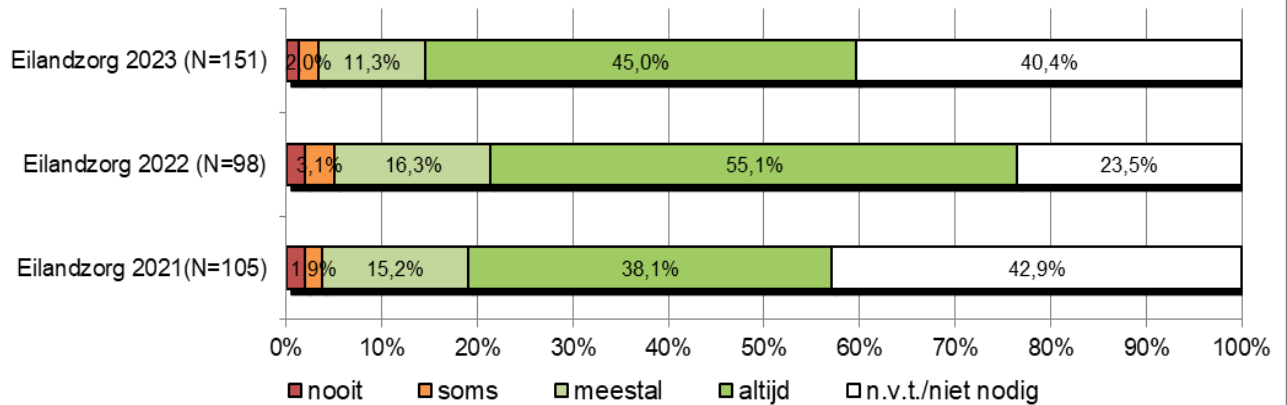




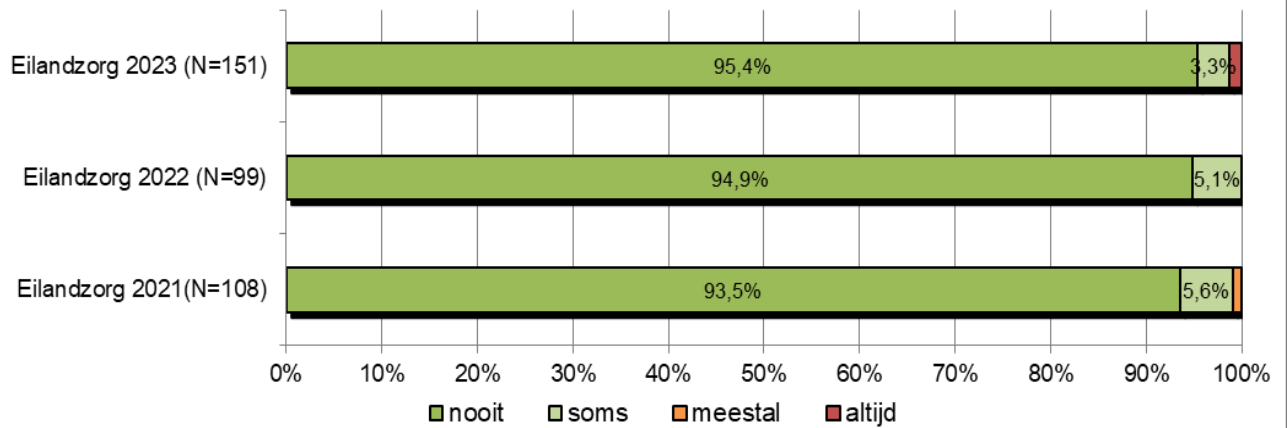
## 5. Bejegening en privacy



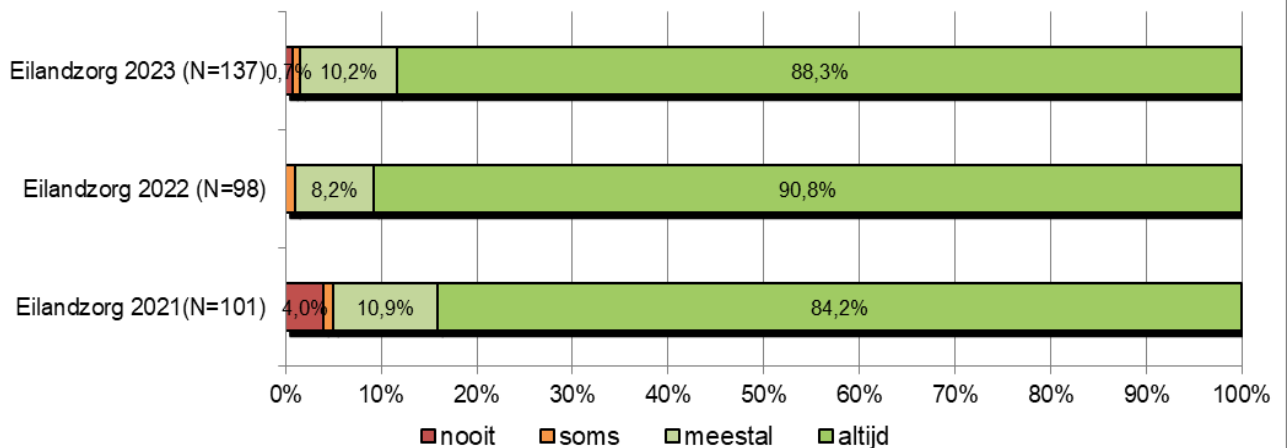
24. Denkt de huishoudelijke hulp met u mee als u een veranderende behoefte aan zorg of hulp heeft?



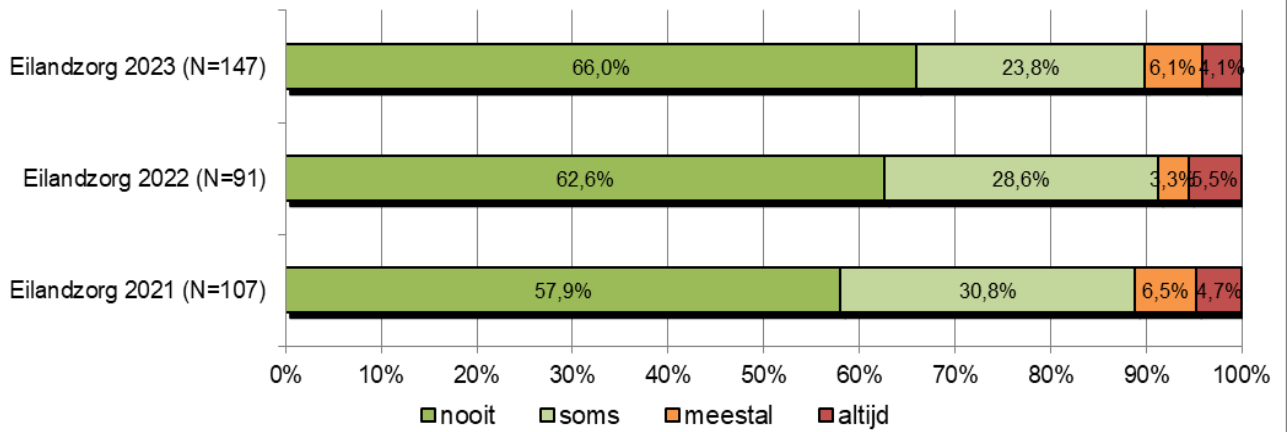
25. Stelt de huishoudelijke hulp u wel eens vragen die u liever niet wilt beantwoorden?



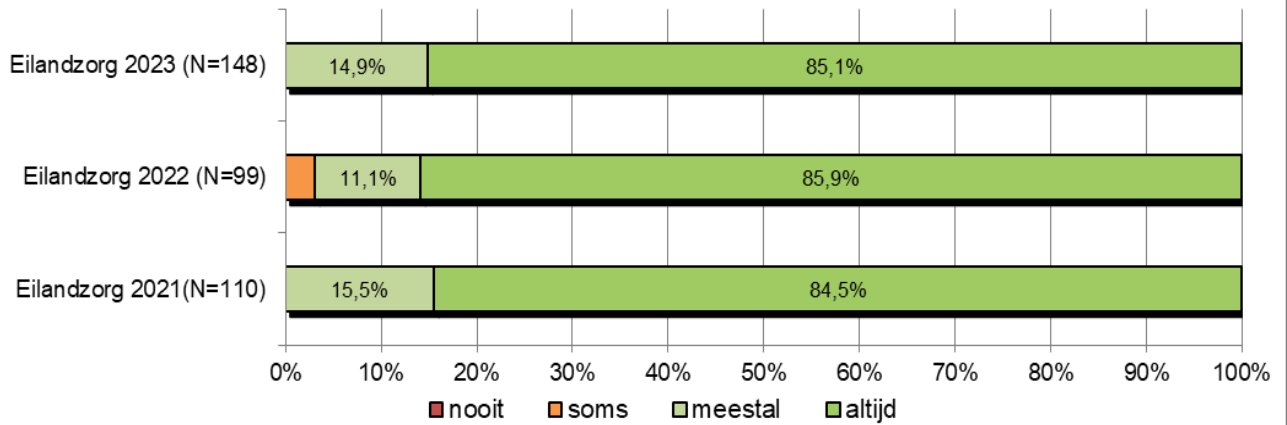
26. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privégegevens om?



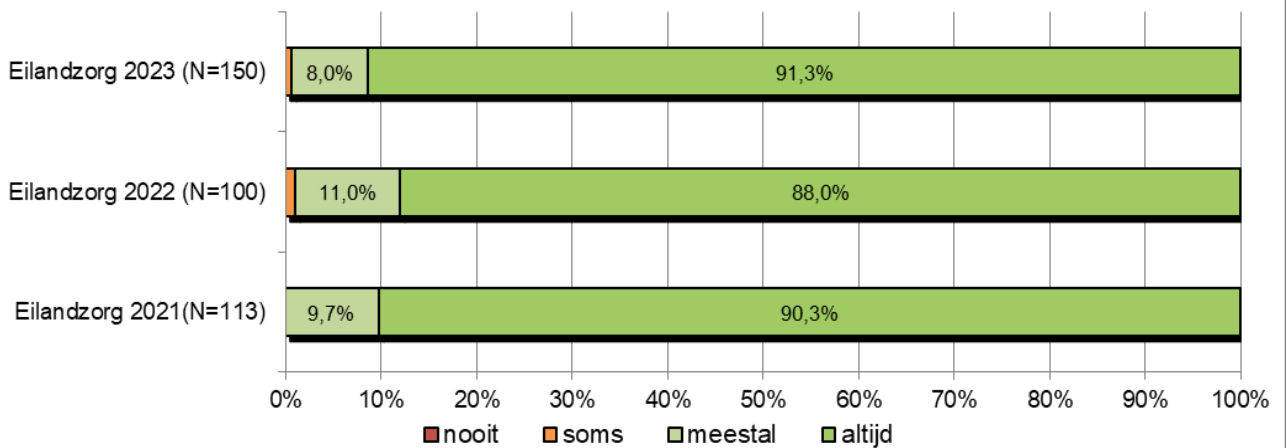
## 27. Vindt u het lastig om zaken te benoemen die naar uw mening niet juist verlopen?



## 28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om?

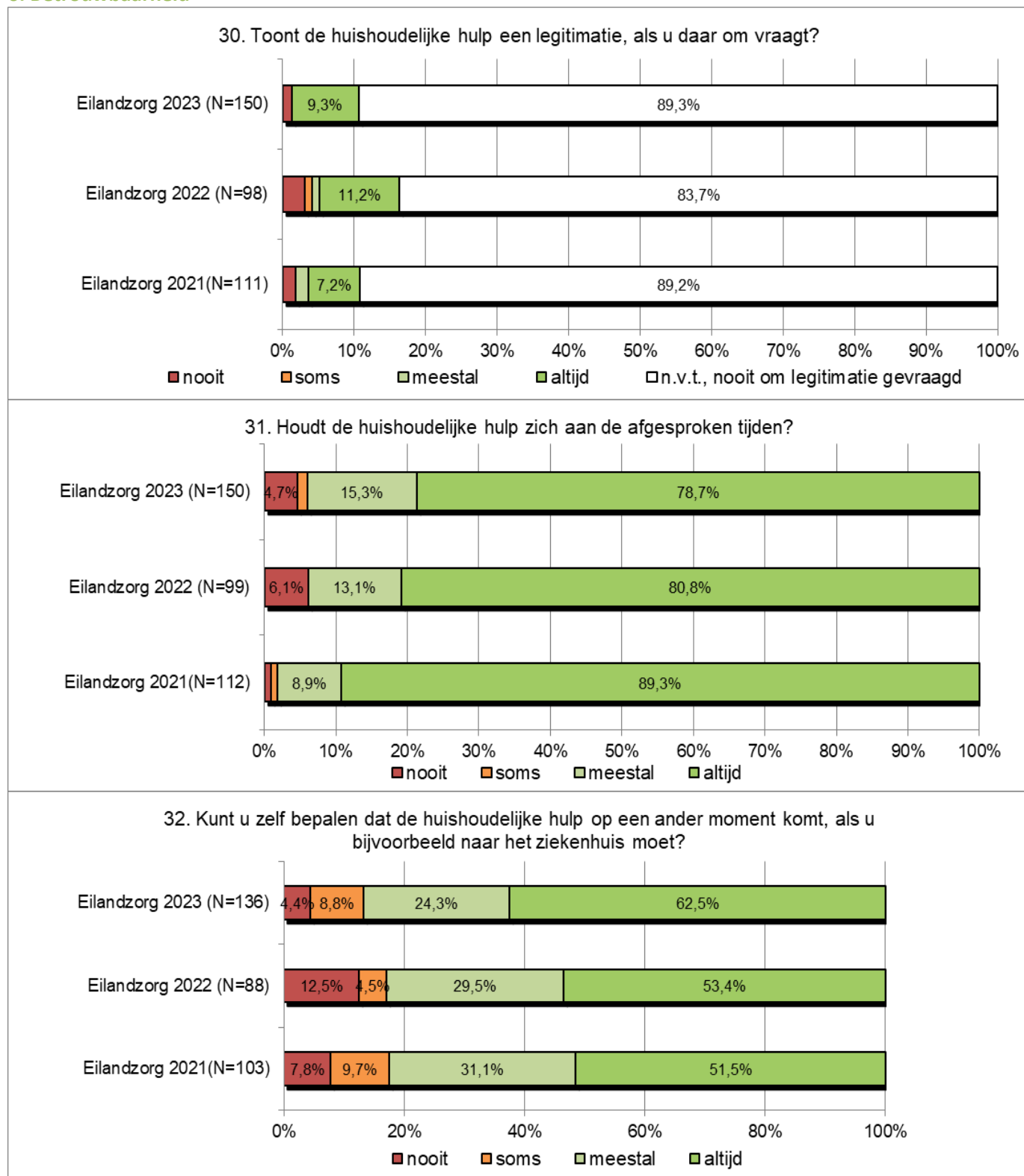


## 29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?

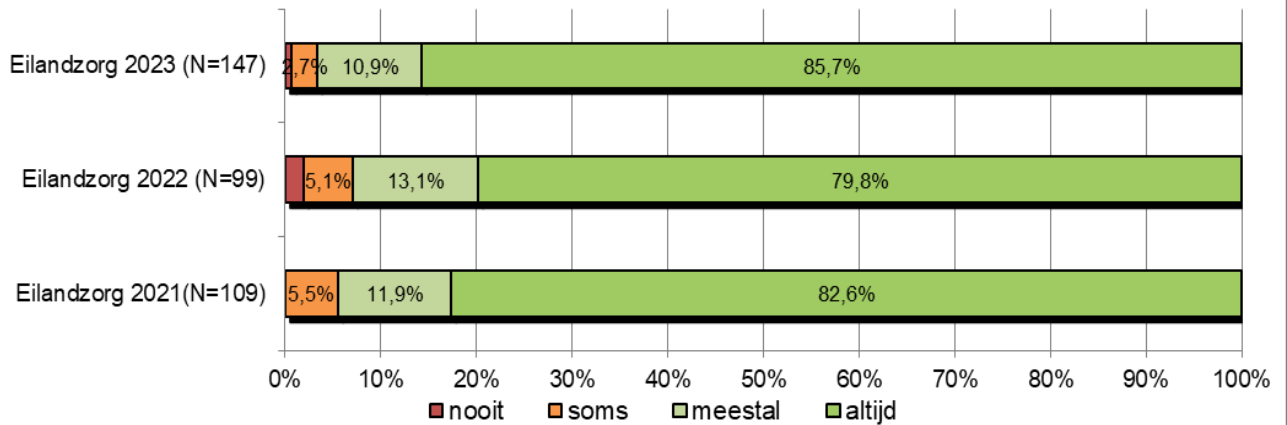




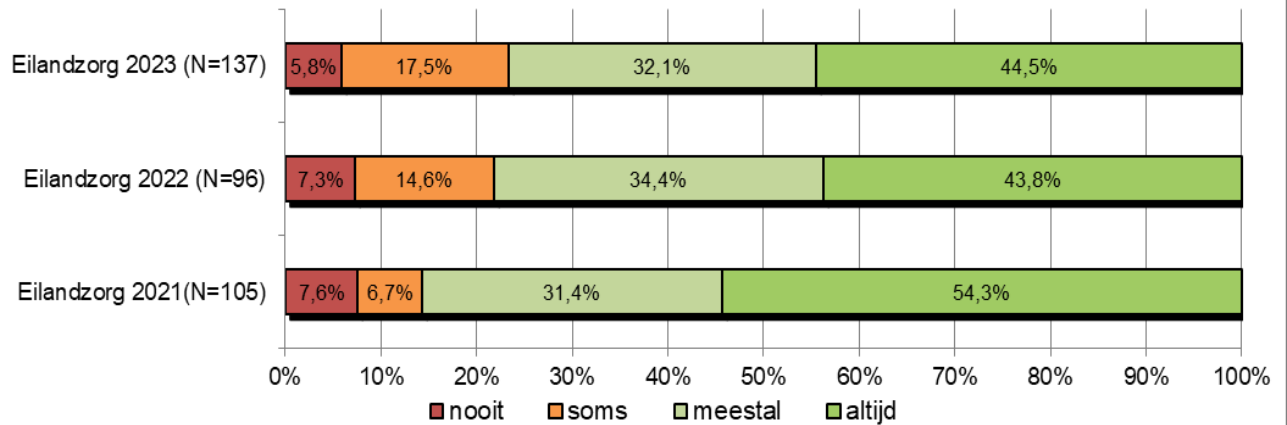
## 6. Betrouwbaarheid



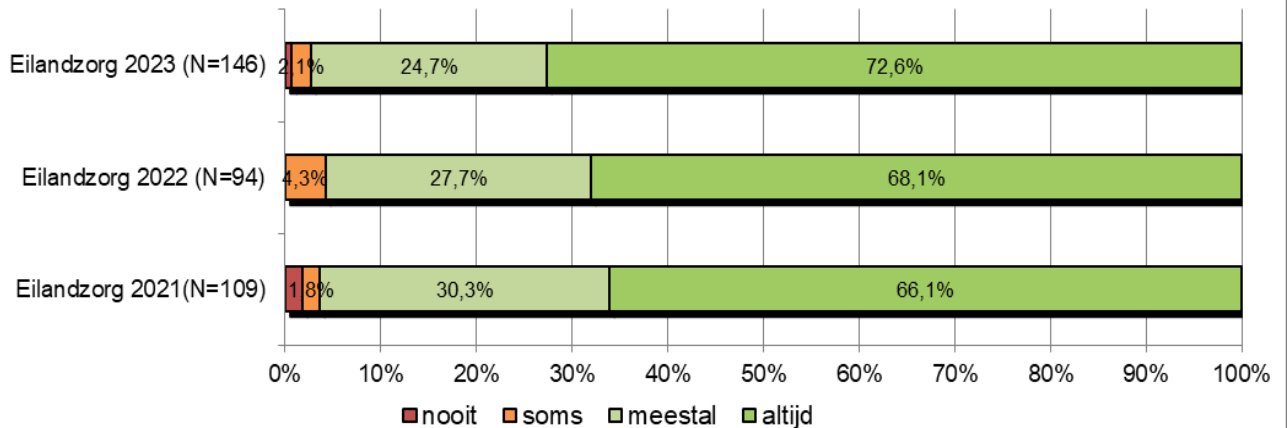
33. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?

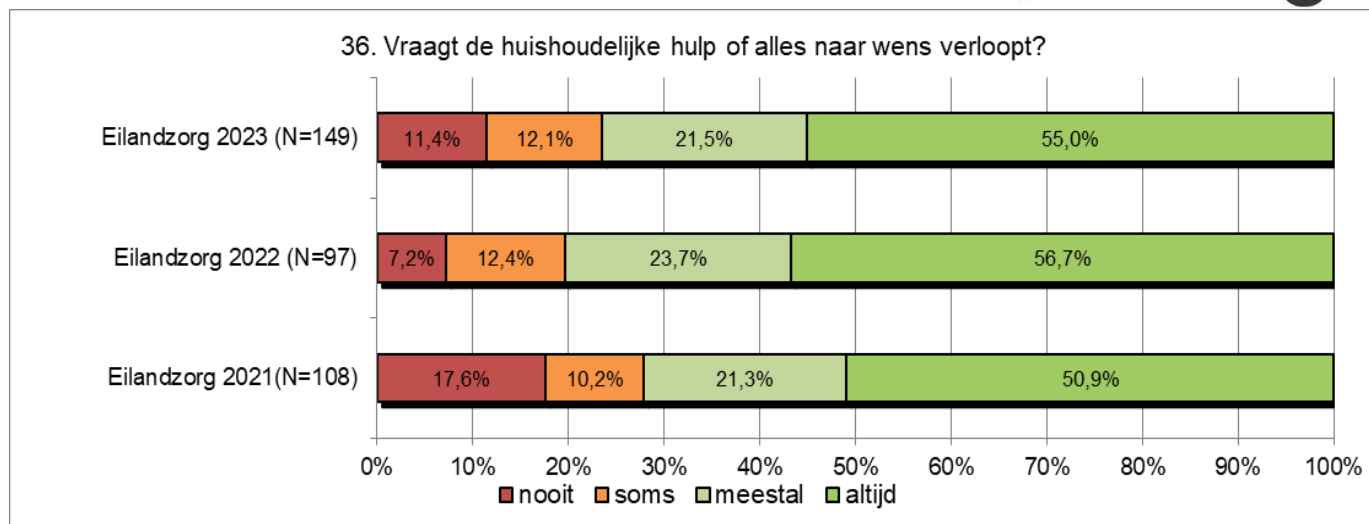


34. Wordt er, als u dat wenst, vervanging geregeld als uw vaste huishoudelijke hulp niet beschikbaar is?

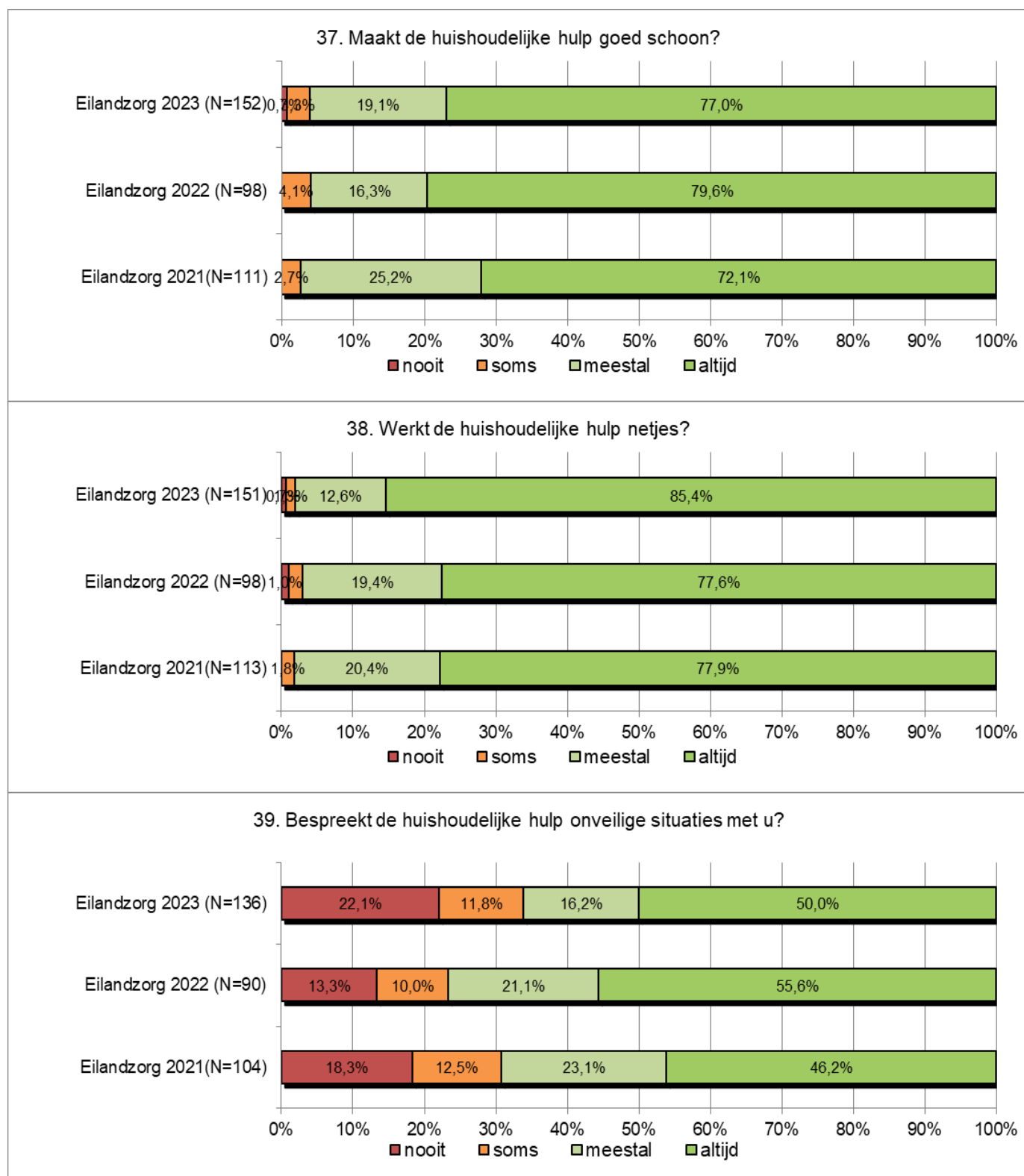


35. Kan de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp nakomen in de uren die hiervoor zijn afgesproken met de gemeente?

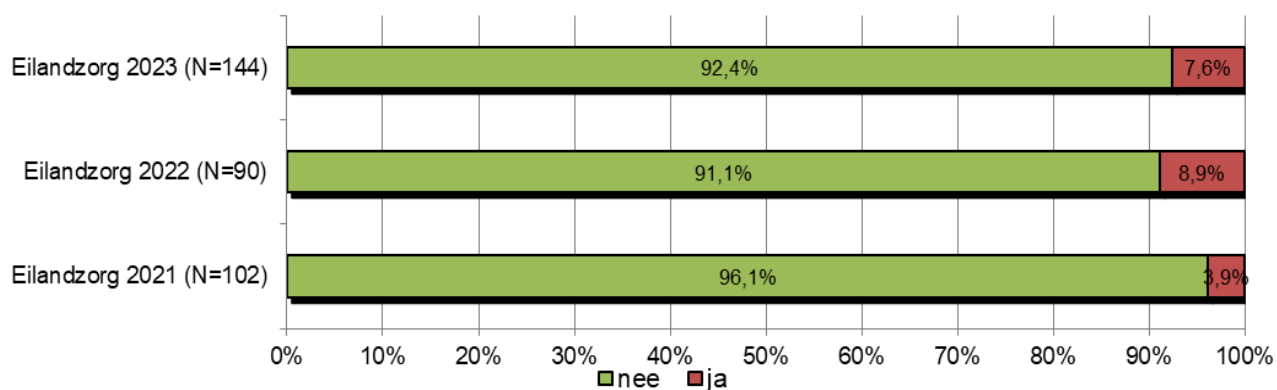




## 7. Deskundigheid

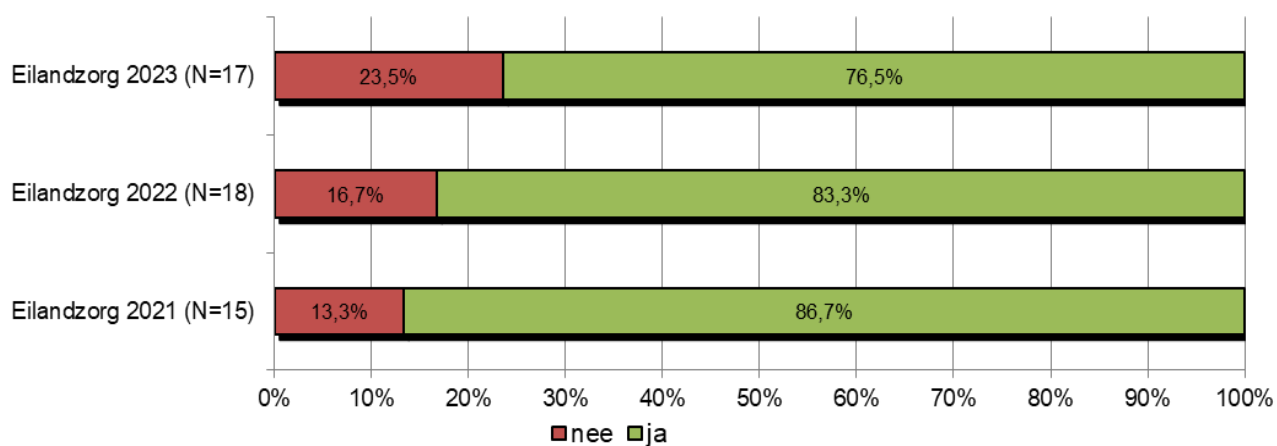


## 40. Heeft u wel eens vervelende ervaringen gehad met uw huishoudelijke hulp?

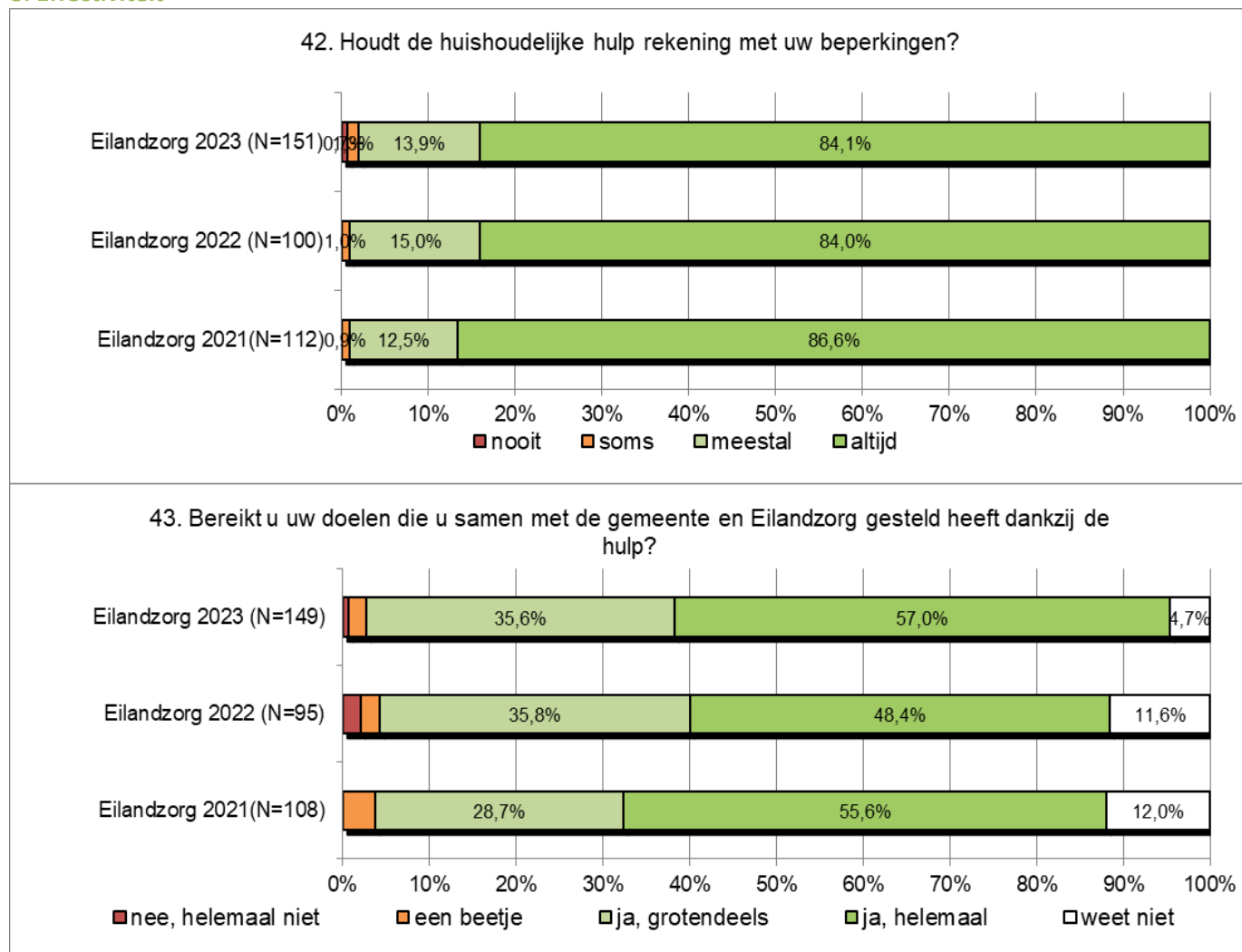


Vraag 41 is alleen beantwoord door cliënten die vraag 40 met 'ja' hebben beantwoord.

## 41. Is de situatie door Eilandzorg passend opgelost?



## 8. Effectiviteit



## 9. Aanbeveling en waardering in cijfers

### Gemiddelde cijfers

Het gemiddelde aanbevelingscijfer en het gemiddelde cijfer voor de hulp bij het huishouden staat in onderstaande tabel:

	<i>Gemiddelde aanbevelingscijfer</i>	<i>Gemiddelde cijfer hulp bij het huishouden</i>
<b>Eilandzorg 2023</b>	<b>8,7</b>	<b>8,5</b>
Eilandzorg 2022	8,6	8,5
Eilandzorg 2021	8,7	8,5

### 9.1 Net Promotor Score

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

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

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

Voor het huidige onderzoek geldt:

<i>Eilandzorg</i>	
<b>% Criticasters (0-6)</b>	4,6%
<b>% Passief Tevredenen (7-8)</b>	34,6%
<b>% Promotors (9-10)</b>	60,8%
<b>Totaal N</b>	<b>153</b>

De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 9-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100. De Net Promotor Score is in onderstaande tabel te vinden:

	<b>NPS</b>
<b>Eilandzorg 2023</b>	<b>+56,2</b> (60,8% - 4,6%)
<b>Eilandzorg 2022</b>	<b>+51,5</b> (57,4% - 5,9%)
<b>Eilandzorg 2021</b>	<b>+51</b> (56,4% - 5,4%)

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

<b>Positieve NPS (+)</b>	<i>Meer cijfers van 9-10 dan cijfers van 0 t/m 6</i>
<b>Negatieve NPS (-)</b>	<i>Meer cijfers van 0 t/m 6 dan cijfers van 9-10</i>
<b>Minimale NPS (-100)</b>	<i>Alleen cijfers van 0 t/m 6</i>
<b>Maximale NPS(+100)</b>	<i>Alleen cijfers van 8 t/m 10</i>
<b>NPS '0'</b>	<i>Evenveel cijfers van 0 t/m 6 als cijfers van 9-10</i>

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

#### 44. Welk cijfer geeft u aan de hulp bij het huishouden van Eilandzorg?

Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

Cijfer	N	Eilandzorg 2023
4	1	0,6%
5	1	0,6%
6	3	1,9%
7	19	12,3%
8	48	31,2%
9	44	28,6%
10	38	24,7%
<b>Totaal</b>	<b>154</b>	<b>100,0%</b>

#### 45. Zou u de hulp bij het huishouden van Eilandzorg bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?

Een 0 betekent: zeer waarschijnlijk niet. Een 10 betekent: zeer waarschijnlijk wel.

Cijfer	N	Eilandzorg 2023
3	2	1,3%
4	0	0,0%
5	1	0,7%
6	4	2,6%
7	17	11,1%
8	36	23,5%
9	33	21,6%
10	60	39,2%
<b>Totaal</b>	<b>153</b>	<b>100,0%</b>



## Opmerkingen Eilandzorg Hulp bij het Huishouden 2023

Alle opmerkingen die hieronder staan weergegeven zijn gescreend en eventueel geredigeerd.

Zijn er dingen die u mist in de zorgleefmap?

<b>ALLES TOT EN MET DIT MOMENT ALLES NAAR WENS</b>
<b>COMMUNICATIE MET SCHOONMAAKSTER</b>
<b>GEEN</b>
<b>NEE</b>
<b>NEE ALLES COMPLEET</b>
<b>NEE HOOR VOOR MIJ IS HET OKE VAN MIJ HOEF DAT OOK EIGENLIJK NIET IK BEN TEVREDEN EN ALS HET NIET GAAT DAN BESPREEK IK DAT TOCH DIREKT DE MAP IS ONZIN</b>
<b>NEE TIS PRIMA</b>
<b>NEEN</b>
<b>NOOIT INGEKEKEN LIGT IN EEN LA</b>
<b>NVT</b>
<b>PRIMA ZO</b>
<b>VERVANGENDE HULP BV TIJDENS VAKANTIE OF ZIEKTE</b>
<b>VRAAGTEKEN</b>
<b>WORDT NIET GEBRUIKT</b>
<b>X</b>

Heeft u wel eens vervelende ervaringen gehad met uw huishoudelijke hulp? Ja. Is de situatie door Eiland zorg passend opgelost?

**ALLES OKE**

**DE HUISSH HULP IS WEGGEGAAN TOEN WAS ER GEEN VERVANGER**

**GEEN KLACHTEN BEN ZEER TEVREDEN MET MIJN HULP**

**HEB AL 2 HULPEN WEGGESTUURD OMDAT ZE DER WERK NIET GOED WERKTE EN TE VROEG WEG GINGEN EN ZE ER MAAR EEN KLAP TEGEN GEVEN JE VERVUILD ALS JE ZELF NIETS KAN AL JE ZIEK JE ZIEK BENT**

**HEB DE CLIENTEN ONDERSTEUNER VAN ZORGAANBIEDER EILANDZORG NOG NIET ONTMOET DAAROVER BEN IK ERG ONTEVREDEN**

**HEB IK ZELF MET HAAR BESPROKEN VASTE HULP IS WEL HEEL VAAK ZIEK VERVANGSTER IS ERG GOED**

**IK HEB 40 JAAR EEN HUISSHULP EEN DAG IN DE WEEK GEHAD DIE KWAM EN HIELP DEZE HULP IS VERHUIST EN MIJN KINDEREN VONDEN DAT EILANDZORG EEN OPLOSSING WAS WAT ZE DOED DOED ZE GOED**

**IK HEB GEDURENDE DEZE TIJD MAAR 1 PERSOON ALS HULP GEHAD EN DAAR ZIJN MIJN POSITIEVE ERVARINGEN OP GEBASEERD**

**NIET BEKEND GEMAAKT EILANDZORG HEEFT NOG NOOIT GEINFORMEERD**

**WIJ ZIJN ZEER TEVREDEN MET DE HUISHOUDELIJKE HULP VAN EILANDZORG**



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Qualizorg  
Keulenstraat 1  
7418 ET Deventer

0570-820219  
Info@qualiview.nl

© Qualizorg, 2022