

# **Ervaringen van cliënten met de Hulp bij het Huishouden**

**Resultaten van de eerste en tweede verwerkingsronde van de landelijke meting met de CQ-index Hulp bij het Huishouden**

NIVEL:

M.W. Krol, MSc

Dr. D. de Boer

Dr. J.C. Booij

Dr. J. Rademakers

CKZ:

Prof. dr. D.M.J. Delnoij



<http://www.nivel.nl>  
nivel@nivel.nl  
Telefoon 030 2 729 700  
Fax 030 2 729 729

©2012 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. Het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>7</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>9</b>
1.1 Onderzoeksmethode	9
1.2 Opbouw van het rapport	10
<b>2 Beschrijving van de steekproef</b>	<b>11</b>
2.1 Respons	11
2.2 Achtergrondkenmerken van de cliënten	11
<b>3 Hoe ervaren cliënten de hulp bij het huishouden?</b>	<b>13</b>
3.1 Ervaringscores	13
3.2 Algemeen oordeel van cliënten	15
3.3 Wachtijd vóór de start hulp bij het huishouden	15
3.4 Continuïteit van hulp	16
3.5 Taal van de huishoudelijke hulp	17
3.6 Vervelende ervaringen met de huishoudelijke hulp	17
<b>4 Verschillen in ervaringen tussen de aanbieders</b>	<b>19</b>
4.1 Indeling van de aanbieders in drie groepen	19
<b>5 Verbeterinformatie</b>	<b>21</b>
5.1 Verbeterpunten en koesterpunten	21
<b>6 Beschouwing</b>	<b>25</b>
<b>Literatuur</b>	<b>27</b>
<b>Bijlagen:</b>	
Bijlage 1 Ervaringen met en belangscores van de CQI Hulp bij het Huishouden	29
Bijlage 2 Addendum: aanvulling resultaten 2 <sup>e</sup> meetronde landelijke meting	35



# Voorwoord

Voor u ligt het rapport van de complete landelijke meting van ervaringen van cliënten met de hulp bij het huishouden. De meting is uitgevoerd met Consumer Quality index vragenlijsten en is sinds 2010 verplicht in het kader van het kwaliteitsjaarverslag dat aanbieders elke twee jaar aan moeten leveren.

De landelijke meting is in twee rondes verlopen. De eerste meetronde liep van januari 2010 tot en met augustus 2011 en had betrekking op een groep van 196 aanbieders. Dit is ongeveer de helft van alle aanbieders. De resultaten van deze groep aanbieders zijn te vinden in de hoofdttekst van dit rapport die – behoudens een enkele tekstuele wijziging – reeds eerder is verschenen (Krol et al., 2012).

De tweede meetronde liep van september 2011 tot en met juni 2012. In deze ronde hebben de overige aanbieders (178) hun data aangeleverd. De resultaten van de tweede groep aanbieders zijn in deze heruitgave toegevoegd in de vorm van een addendum.

Utrecht, september 2012



# Samenvatting

## Achtergrond en doel van het onderzoek

In de periode 2008/2009 is de vragenlijst CQ-index Hulp bij het Huishouden ontwikkeld en uitgetest om de kwaliteit van de hulp bij het huishouden te meten vanuit het perspectief van de cliënten (Peeters en Rademakers, 2009). Daarbij is gekeken hoe cliënten de hulp bij het huishouden ervaren, welke aspecten cliënten het belangrijkste vonden en met welke verbeteringen er vanuit cliëntenperspectief de meeste winst is te behalen.

Sinds januari 2010 zijn er bij een groot aantal aanbieders van hulp bij het huishouden metingen verricht met de CQ-index Hulp bij het Huishouden. De metingen zijn uitgevoerd door geaccrediteerde meetbureaus. Dit heeft in september 2011 een eerste dataset opgeleverd van 13.984 bruikbare vragenlijsten, verspreid over 196 aanbieders. Dit document rapporteert over de ervaringen van cliënten met hulp bij het huishouden op basis van voornoemde dataset. Daarbij wordt gebruik gemaakt van indicatoren die iets zeggen over de prestaties van organisaties en gebaseerd zijn op de CQ-index. Deze indicatoren zijn ontworpen door veldpartijen en neergelegd in het *Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden* (ActiZ, BTN, LOC, Sting, VNG, VWS en IGZ, 2009; zie [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl)).

## De ervaringen

Cliënten waarderen de hulp bij het huishouden met een gemiddeld waarderingcijfer van 8,4 op een schaal van 0 tot 10. Slechts 6% van de cliënten zou de aanbieder van de hulp bij het huishouden waarschijnlijk niet of beslist niet aanbevelen aan vrienden of familie. Bejegening en deskundigheid werden beoordeeld met respectievelijk 3,81 en 3,73 gemiddeld op een vierpuntsschaal, gevolgd door het maken en nakomen van afspraken door de organisatie (3,62). Ook bleek dat 81% van de cliënten zich thuis beter kan redden door de hulp en 18% zich enigszins beter kan redden. De laagste indicatorscore (3,47 op een vierpuntsschaal) was die voor betrouwbaarheid, waarbij onder meer is gekeken naar het nakomen van afgesproken werktijden en het regelen van vervanging. Een aantal cliënten (18%) meldt ook wel eens vervelende ervaringen met de huishoudelijke hulp. Meestal gaat het erom dat de hulp in de ogen van de cliënt niet deskundig werkt of dat het niet klikt tussen de cliënt en de hulp. Hoe dit zich verhoudt tot de positieve scores op de indicatoren, komt aan de orde in hoofdstuk 3.

## **Verschillen tussen organisaties**

De gevonden verschillen tussen organisaties blijken voor een aantal indicatoren redelijk, maar voor een aantal indicatoren ook beperkt. Het aantal organisaties dat onder- of bovengemiddeld scoort, is gering. De vraag daarbij is of de beperkte verschillen komen doordat de meting bestaande verschillen niet goed oppikt of dat de daadwerkelijke verschillen inderdaad niet zo groot zijn. Bij het beoordelen van de verschillen tussen organisaties is een zogeheten casemixcorrectie uitgevoerd, dat wil zeggen dat rekening is gehouden met verschillen tussen patiëntenpopulaties die het vergelijk kunnen vertekenen.

## **Ervaringscores en verbeterpunten**

Door de ervaringen van cliënten te combineren met het belang dat cliënten hechten aan de verschillende aspecten van zorg, kunnen zogenaamde ‘*verbeterscores*’ worden berekend. Hierbij is gebruik gemaakt van belangsscores, waarbij respondenten alle items uit de vragenlijst scoorden op een schaal van 1 (niet belangrijk) tot 4 (van het allergrootste belang) (Peeters en Rademakers, 2009). De items met de hoogste belangsscores (met een gemiddelde van 3,28 tot 3,56) waren vooral de items die gaan over de privacy (vertrouwelijk omgaan met privégegevens en zorgvuldig omgaan met spullen), de deskundigheid van de hulp bij het huishouden (hygiënisch werken, goed schoonmaken) en de communicatie met de aanbieder (reageert correct op vragen, problemen of klachten; komt afspraken na).

Een hoge verbeterscore (hoog belang en/of frequente negatieve ervaring) betekent dat een bepaald item prioriteit verdient bij kwaliteitsverbetering. Uit het onderzoek kwam naar voren dat zaken die vanuit cliëntenperspectief als eerste voor *verbetering* in aanmerking komen vooral betrekking hebben op inspraak en de afspraken met de organisatie die de hulp bij het huishouden aanbiedt. De zaken waar men het meest over te spreken was (hoog belang en/of frequente positieve ervaring), de zogenaamde ‘*koesterpunten*’ hadden vooral betrekking op de bejegening en zorgvuldigheid van de huishoudelijke hulp zelf.

## **Beschouwing**

Uit de eerste meetronde met de CQ-index Hulp bij het Huishouden blijkt dat cliënten over het algemeen positieve ervaringen hebben met de huishoudelijke hulp die zij van organisaties ontvangen. De overgrote meerderheid van de cliënten geeft positieve antwoorden en het gemiddelde rapportcijfer dat cliënten geven bedraagt een 8,4. Op enkele punten is niettemin verbetering mogelijk, zoals vooraf kennis maken met de huishoudelijke hulp, regelen van vervanging en meebeslissen door wie men geholpen wordt.



# 1 Inleiding

De kwaliteit van zorg wordt in Nederland onder meer gemeten met behulp van vragenlijsten voor het meten van patiëntervaringen. Hiertoe zijn verschillende zogeheten Consumer Quality Index vragenlijsten (CQI of CQ-index) ontwikkeld, waaronder een vragenlijst voor de hulp bij het huishouden (Peeters en Rademakers, 2009). Op basis van deze CQ-index kunnen enkele prestatie-indicatoren worden berekend die door veldpartijen zijn ontworpen en omschreven in het *Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden* (ActiZ, BTN, LOC, Sting, VNG, VWS en IGZ, 2008; zie [www.minvws.nl](http://www.minvws.nl)). Deze prestatie-indicatoren vormen ook een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsjaarverslag dat aanbieders van hulp bij het huishouden verplicht moeten aanleveren (Staatscourant, 2009).

Om het kwaliteitsjaarverslag te kunnen aanleveren dienen zorgaanbieders elke twee jaar de CQ-index Hulp bij het Huishouden (HbH) af te laten nemen bij hun cliënten. Zij dienen hiervoor één van de geaccrediteerde meetbureaus in te huren waarvan is vastgesteld dat die voldoende gestandaardiseerd kunnen werken voor dit soort doeleinden (zie ook: <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/accreditatie.html>). De meetbureaus konden de vergaarde gegevens aanleveren bij een centrale database die werd beheerd door Xsarus, een bedrijf dat meer van dit soort trajecten uitvoert. In het huidige document worden de resultaten beschreven van de data die voor de eerste landelijke meting met deze vragenlijst zijn verzameld.

## 1.1 Onderzoeksmethode

Met de CQ-index Hulp bij het Huishouden wordt de kwaliteit van de hulp bij het huishouden gemeten vanuit het perspectief van cliënten (Peeters en Rademakers, 2009). De CQ-index is ontwikkeld aan de hand van een drietal stappen. Allereerst hebben er focusgroepsgesprekken met cliënten plaatsgevonden. Daarin is geïnventariseerd wat cliënten belangrijk vinden als het gaat om hulp bij het huishouden. Daarnaast is gekeken naar bestaande instrumenten om de ervaringen met de hulp bij het huishouden te meten. Tot slot is gebruik gemaakt van het *Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden* dat door veldpartijen is opgesteld en waarin indicatoren voor verantwoorde zorg zijn omschreven (ActiZ, BTN, LOC, Sting, VNG, VWS en IGZ, 2009; zie [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl)).

Om de kwaliteit van de meetgegevens te waarborgen zijn verschillende inspanningen geleverd, waaronder: uitvoeren van metingen volgens gestandaardiseerd protocol door geaccrediteerde bureaus, centrale controle van aangeleverde meetgegevens op onmogelijke waarden of aanwijzingen dat respondenten niet tot de doelgroep behoorden

(schoning) en een correctie voor casemix bij het vergelijken van organisaties (CKZ, 2011). Middels een casemixcorrectie wordt rekening gehouden met verschillen tussen de cliëntenpopulaties van aanbieders, die de vergelijking tussen aanbieders kunnen vertekenen. Voor een meer uitgebreide en complete beschrijving van de wijze waarop de kwaliteit van de gegevens is gewaarborgd verwijzen we naar een aparte verantwoording die vooral technisch van aard is (Krol et al., 2011). In het huidige rapport richten we ons op de inhoudelijke resultaten en beperken we informatie over het meet- en analyseproces tot hetgeen noodzakelijk is om de inhoudelijke resultaten te kunnen beoordelen.

De meetbureaus konden gegevens sinds de zomer van 2011 aanbieden bij de centrale database van Xsarus, die de gegevens beheert voor het Ministerie van VWS. Voor de eerste meetronde was het mogelijk om gegevens aan te leveren die in de periode van januari 2010 tot en met september 2011 verzameld waren.

## **1.2 Opbouw van het rapport**

Dit rapport bevat de resultaten van de verdiepende analyses die na de schoning en casemixcorrectie hebben plaatsgevonden bij het NIVEL. Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de steekproef en de respons. Hoofdstuk 3 beschrijft de ervaringen van de cliënten met de hulp bij het huishouden. Hoofdstuk 4 toont de verschillen in kwaliteit tussen de deelnemende organisaties. In hoofdstuk 5 is de top 10 met verbeterpunten van de kwaliteit van de hulp bij het huishouden door de organisaties opgenomen. In bijlage 1 treft u de resultaten van elk item aan.

## 2 Beschrijving van de steekproef

### 2.1 Respons

In totaal heeft het NIVEL 14.693 vragenlijsten ontvangen van Xsarus. Deze waren afkomstig van in totaal 196 aanbieders van hulp bij het huishouden. Na schoning konden er uiteindelijk 13.984 vragenlijsten meegenomen worden in de analyses. De schoning en de casemixcorrectie van de eerste landelijke meetronde zijn beschreven in een aparte meetverantwoording (Krol et al., 2011).

### 2.2 Achtergrondkenmerken van de cliënten

Hieronder vindt u een overzicht van enkele achtergrondkenmerken van cliënten die de vragenlijst invulden en door de schoningsprocedure heen kwamen. Op basis van deze dataverzameling was het niet mogelijk om te bepalen hoe representatief deze cliënten zijn voor de totale populatie van cliënten van hulp bij het huishouden (zie Krol et al., 2011 voor een nadere toelichting). Niettemin is gedurende de ontwikkeling van de vragenlijst – waarbij de benodigde gegevens voor het toetsen van representativiteit eenvoudig voorhanden waren – een betrekkelijk royale respons gevonden (60%) die wat betreft leeftijd en geslacht representatief was voor de doelgroep (Peeters en Rademakers, 2009). Het ligt dan ook niet voor de hand om te denken dat respons en representativiteit in deze doelgroep een groot probleem vormen.

Tabel 2.1 Respondenten naar leeftijd, geslacht, opleiding, woonsituatie, gezondheid, duur van de hulp en aantal uren hulp per week (N=13.984)<sup>1</sup>

	%	N
<b>Wat is uw leeftijd?</b>		
18 t/m 24 jaar	0,0	5
25 t/m 34 jaar	0,5	73
35 t/m 44 jaar	1,9	267
45 t/m 54 jaar	4,1	575
55 t/m 64 jaar	8,5	1.188
65 t/m 74 jaar	17,8	2.484
75 t/m 84 jaar	44,9	6.281
85 t/m 94 jaar	21,6	3.026
95 jaar of ouder	0,6	85

- tabel 2.1 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 2.1 -

	%	N
<b>Bent u een man of vrouw?</b>		
man	21,2	2.960
vrouw	78,8	10.976
<b>Wat is uw woonsituatie?</b>		
ik woon alleen	73,4	10.185
ik woon samen met één of meer personen	26,6	3.698
<b>Wat is uw hoogst voltooide opleiding?</b>		
geen opleiding	8,8	1.231
lager onderwijs	26,2	3.663
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	23,8	3.322
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	21,4	2.995
middelbaar beroepsonderwijs	8,1	1.128
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	5,5	766
hoger beroepsonderwijs	4,9	684
wetenschappelijk onderwijs	1,4	195
<b>Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?</b>		
uitstekend	0,7	103
zeer goed	1,7	238
goed	24,0	3.352
matig	61,7	8.634
slecht	11,9	1.657
<b>Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden?</b>		
minder dan een half jaar	0,7	94
half jaar tot 1 jaar	15,8	2.187
1 tot 2 jaar	26,9	3.740
2 tot 5 jaar	34,2	4.743
5 jaar of langer	22,5	3.124
<b>Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?</b>		
minder dan 2 uur	9,2	1.275
2 tot 4 uur	74,2	10.256
4 tot 7 uur	15,6	2.149
7 tot 10 uur	0,6	88
10 tot 13 uur	0,1	20
13 tot 16 uur	0,1	16
16 uur of meer	0,1	12

<sup>1</sup> als gevolg van missende waarden kan de N voor sommige kenmerken iets lager zijn

### 3 Hoe ervaren cliënten de hulp bij het huishouden?

In deze paragraaf worden de ervaringen van de cliënten met de hulp bij het huishouden weergegeven. In paragraaf 3.1 wordt ingegaan op de gevalideerde indicatoren met kwaliteitsaspecten. Vervolgens wordt getoond wat het algemeen oordeel was van de cliënten over de hulp bij het huishouden (3.2). Tot slot worden enkele aanvullende gegevens over de ervaringen van cliënten gerapporteerd: wachttijd (3.3), continuïteit (3.4), taal van de huishoudelijke hulp (3.5) en vervelende ervaringen met de huishoudelijke hulp (3.6).

#### 3.1 Ervaringscores

Voor vijf indicatoren uit het *Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden* zijn indicatorscores berekend<sup>1</sup>. Deze vijf indicatoren zijn: afspraken, bejegening, betrouwbaarheid, deskundigheid en effectiviteit. In bijlage 1 is weergegeven welke vragen zijn gebruikt om indicatorscores te berekenen. In deze bijlage staan ook de antwoorden op de vragen die niet in een indicator zijn opgenomen vermeld. Ook de antwoorden op die vragen kunnen relevant zijn om de kwaliteit van de zorgverlening te verbeteren of te zien welke zaken juist goed verlopen.

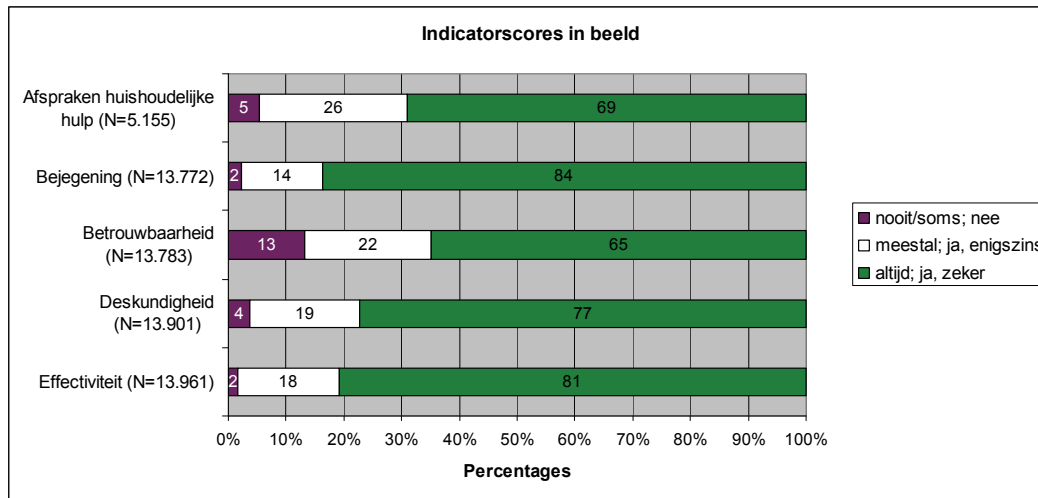
In figuur 3.1 is een weergave te vinden van de percentages voor de vijf indicatoren. De percentages geven aan hoe vaak bepaalde antwoorden zijn gegeven op de vragen die bij een indicator horen. Voor de eerste vier indicatoren gaat het om de antwoordcategorieën 'nooit', 'soms', 'meestal' en 'altijd'. Voor de indicator 'Effectiviteit' gaat het om de antwoordcategorieën 'nee', 'ja, enigszins' en 'ja, zeker'. De categorieën 'nooit' en 'soms' zijn in deze figuur samengenomen omdat beide categorieën beperkt gevuld waren. 'Nooit/soms' geeft in deze figuur een relatief negatieve ervaring aan.

In figuur 3.1 is duidelijk te zien dat er ten aanzien van *afspraken* over de huishoudelijke hulp veel positieve ervaringen zijn. Er is met name een grote groep cliënten (95%) bij wie afspraken 'meestal' of 'altijd' worden nagekomen. Het gaat hierbij vooral om afspraken over de aard van de werkzaamheden en de tijden en dagen waarop deze worden uitgevoerd. Deze indicator was overigens slechts voor een derde van de respondenten van toepassing, omdat de overige cliënten aangaven geen mondelinge en/of schriftelijke afspraken te hebben gemaakt met de aanbieder.

---

<sup>1</sup> In het kwaliteitsdocument wordt nog een zesde indicator beschreven, genaamd 'communicatie'. Echter, de samenstelling van de vragen uit deze indicator voldeed niet aan de methodische vereisten en is daarom ten tijde van de ontwikkeling van de vragenlijst komen te vervallen (Peeters en Rademakers, 2009).

Figuur 3.1 Weergave van de verdeling over antwoordcategorieën per indicator



Voor de *bejegening* door de huishoudelijke hulp geldt ook dat de overgrote meerderheid hier ‘meestal’ of ‘altijd’ goede ervaringen mee heeft: deze antwoorden werden in 98% van de gevallen gegeven en hadden onder meer betrekking op serieus worden genomen en beleefd worden behandeld.

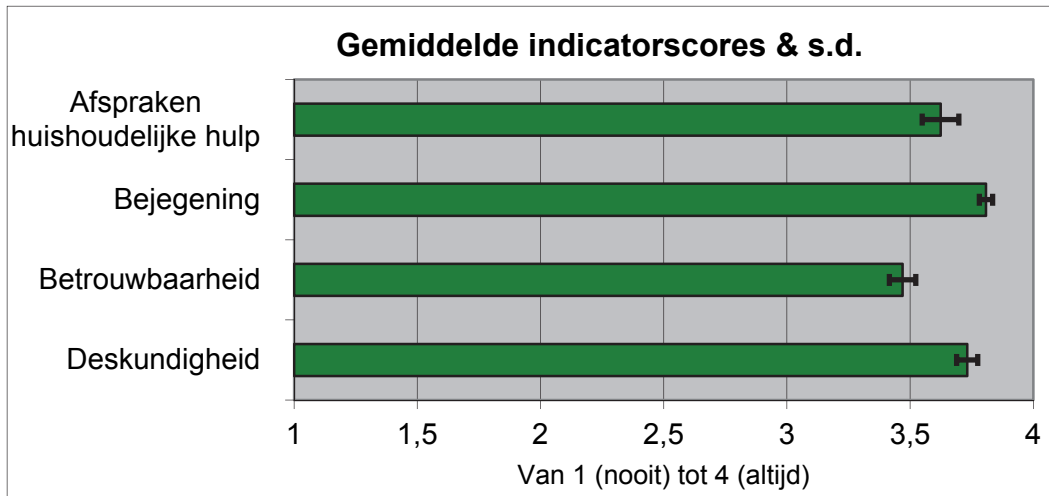
De derde indicator betreft de *betrouwbaarheid*. De vragen uit deze indicator zijn het minst positief beantwoord. Kijkende naar de onderliggende vragen blijkt dat de huishoudelijke hulp zich doorgaans wel goed houdt aan afgesproken tijden en werkafspraken, maar dat het verzetten van werktijden door de cliënt (bijvoorbeeld in verband met een afspraak in het ziekenhuis) voor zo’n 20% van de cliënten ‘nooit’ of ‘soms’ lukt. Ook kan 53% van de cliënten ‘nooit’ of ‘soms’ meebeslissen over door wie men wordt geholpen.

*Deskundigheid* betreft de mate waarin de huishoudelijke hulp zelfstandig en kundig te werk gaat volgens de cliënt. In meer dan 96% van de gevallen zijn de ervaringen hiermee ‘meestal’ of ‘altijd’ positief.

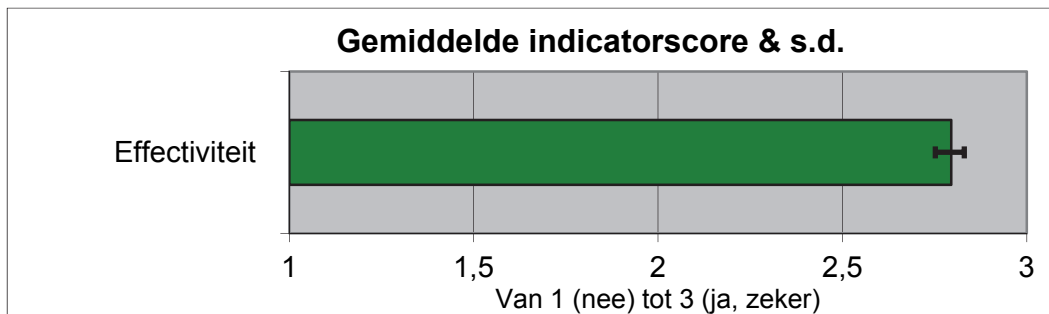
Tot slot geven vrijwel alle cliënten (98%) aan dat ze zich (enigszins) beter in huis redden door de hulp bij het huishouden (*effectiviteit*).

Uiteindelijk zijn er voor ieder van deze indicatoren gemiddelden per organisatie berekend over de onderliggende vra(a)g(en). Deze worden met standaarddeviatie gepresenteerd in figuur 3.2. De gemiddelde scores zijn tamelijk hoog, met relatief weinig spreiding rondom deze scores. Voor de indicatoren uit figuur 3.2a geldt dat deze zich bevinden op een schaal van 1 (nooit) tot 4 (altijd). De indicator effectiviteit (zie figuur 3.2b) zit op een schaal van 1 (nee) tot 3 (ja, zeker). De hoogste score is die voor bejegening (3,81), gevolgd door deskundigheid (3,73) en afspraken (3,62). De laagste score is die op betrouwbaarheid (3,47). Effectiviteit scoort gemiddeld 2,80, wat ook betrekkelijk dicht bij het maximum voor die indicator ligt.

Figuur 3.2a Gemiddelde indicatorscores en standaarddeviaties over alle organisaties op een schaal van 1 (nooit) tot 4 (altijd) ( $N=196$  organisaties)



Figuur 3.2b Gemiddelde indicatorscore en standaarddeviatie over alle organisaties op een schaal van 1 (nee) tot 3 (ja, zeker) ( $N=196$  organisaties)



### 3.2 Algemeen oordeel van cliënten

De cliënten hebben de hulp bij het huishouden van de aanbieder ook beoordeeld door een rapportcijfer toe te kennen. Het merendeel van de cliënten is positief over de hulp bij het huishouden door de aanbieder. Het gemiddelde waarderingscijfer is 8,4 (op een schaal van 0 t/m 10). 2,9% van de cliënten gaf een vijf of lager.

Naast een rapportcijfer is ook gevraagd of cliënten hun aanbieder zouden aanbevelen bij vrienden en familie. Van alle cliënten zou ruim 93% dit waarschijnlijk wel of beslist wel doen. De exacte verdeling van de antwoorden is te vinden in bijlage 1.

### 3.3 Wachtijd vóór de start hulp bij het huishouden

In deze paragraaf staan de resultaten van de vragen die gaan over wachttijd voordat de hulp bij het huishouden van start ging. In tabel 3.1 is te zien dat ruim 80% van de cliënten binnen een maand na toezegging van de hulp bij het huishouden ook daadwerkelijk

huishoudelijke hulp ontving. Een derde van de cliënten vond de wachttijd een probleem, waarvan een zeer klein deel een groot probleem. Tweederde van de cliënten vond de wachttijd geen probleem. Een verdiepende analyse liet zien dat de wachttijd een groter probleem vormde naarmate men langer moest wachten (data niet in tabel). Dit was al zichtbaar bij mensen die twee weken tot een maand moesten wachten: van deze groep gaf 39% aan hier een klein of groot probleem mee te hebben, terwijl dat bij de groep die binnen twee weken hulp ontving 14% bedroeg.

Tabel 3.1 Wachttijd vóór de start van de hulp bij het huishouden

	%	N
<b>4. 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?</b>		
minder dan 2 weken	40,4	4.215
2 weken tot 1 maand	42,5	4.434
1 tot 3 maanden	13,6	1.414
3 tot 6 maanden	2,1	221
half jaar of langer	1,3	139
<i>(N=10.423)</i>		
<b>5. Was deze wachttijd een probleem?</b>		
een groot probleem	7,5	661
een klein probleem	26,5	2.333
geen probleem	66,0	5.817
<i>(N=8.811)</i>		

### 3.4 Continuïteit van hulp

De hulp bij het huishouden wordt soms door verschillende huishoudelijke hulpen verzorgd. Gevraagd is hoeveel dit er nu waren. Negen op de tien cliënten hebben doorgaans een vaste hulp bij het huishouden, zoals te zien in tabel 3.2. Van de cliënten die verschillende hulpen hebben, ervaart iets meer dan een kwart dit als een groot probleem. Een derde van hen vindt het een klein probleem en 40,0% geeft aan geen problemen te hebben met verschillende hulpen.

Een verdiepende analyse liet zien dat 20% van de cliënten met twee verschillende hulpen per maand het een groot probleem vindt dat er meerdere hulpen over de vloer komen. Van de cliënten met drie of meer hulpen per maand vindt 50% dit een groot probleem (gegevens niet in tabel).



Tabel 3.2 Continuïteit huishoudelijke hulpen

	%	N
<b>33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)</b>		
1 persoon	92,4	12.255
2 personen	5,7	757
3-4 personen	1,5	203
5 of meer personen (N=13.260)	0,3	45
<b>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)</b>		
een groot probleem	28,1	274
een klein probleem	31,9	311
geen probleem (N=976)	40,1	391

### 3.5 Taal van de huishoudelijke hulp

In de vragenlijst wordt ook gevraagd in hoeverre het een probleem is als de huishoudelijke hulp de taal van de cliënt niet spreekt. In tabel 3.3 is te zien dat ongeveer driekwart van de respondenten hier niet mee te maken heeft gehad. Echter, voor de cliënten die er wel mee te maken hebben gehad, ervaart meer dan de helft dat als een groot probleem.

Tabel 3.3 Taal huishoudelijke hulp

	% van totaal (N=13.984)	% van toepassing (N=3.384)	aantal
<b>50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?</b>			
een groot probleem	15,0	58,0	2.094
een klein probleem	4,8	18,0	666
geen probleem	6,3	24,0	876
niet van toepassing (is nooit voorgekomen)	74,0	-	10.346

### 3.6 Vervelende ervaringen met de huishoudelijke hulp

Tot slot lichten we nog een ander onderdeel uit de vragenlijst: vervelende ervaringen die cliënten eventueel gehad hebben met de hulp bij het huishouden. Helaas had 18% van de cliënten wel een keer een vervelende ervaring gehad in de afgelopen twee jaar. In tabel 3.4 staan de resultaten hiervan weergegeven, geordend naar frequentie. Er mochten

meerdere antwoorden worden gegeven. In de meeste gevallen ging het om een hulp die in de ogen van de cliënt niet deskundig was, of met wie het niet ‘klikte’. Zware incidenten (verdenking diefstal, ongewenste intimiteiten) kwamen gelukkig heel weinig voor, al moeten deze ervaringen, gezien de impact voor de cliënten die ermee te maken krijgen, niet worden gebagatelliseerd.

Het gegeven dat 18% van de cliënten een vervelende ervaring rapporteerde lijkt op het eerste gezicht strijdig met de positieve ervaringen die aan het begin van dit hoofdstuk werden gepresenteerd. Dit komt omdat de verschillende aspecten waarop cliënten vervelende ervaringen rapporteerden zich niet toespitsen op één bepaald kwaliteitsaspect, maar zeer heterogeen van aard zijn. Dat is in tabel 3.4 goed te zien aan de lagere percentages vervelende ervaringen per specifiek aspect. Daarnaast heeft de vraag naar vervelende ervaringen betrekking op een grotere tijdsperiode (de afgelopen twee jaar) vergeleken met de andere vragen uit de vragenlijst die betrekking hadden op het afgelopen jaar.

Tabel 3.4 Vervelende ervaringen met hulp bij het huishouden

vervelende ervaringen %			
	<i>nee</i>	<i>ja</i>	
<b>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?</b> ( <i>N=13.160</i> )	82,3	17,7	
	<i>% van cliënten met negatieve ervaring (N=2.326)</i>	<i>% van totaal (N=13.160)</i>	<i>aantal</i>
<b>55. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen?</b>			
ondeskundigheid van een hulp	41,1	7,0	956
een hulp met wie het niet ‘klikte’	40,7	6,9	947
een hulp die niet kwam opdagen	31,0	5,3	721
afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen	22,9	3,9	533
beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)	19,1	3,2	444
een hulp die niet wilde werken	17,5	3,0	407
administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)	11,1	1,9	258
vervelende of intimiderende opmerkingen	10,4	1,8	242
verdenking van diefstal	7,7	1,3	179
ongewenste intimiteiten	0,8	0,1	19
anders, namelijk...	18,2	3,1	423

## 4 Verschillen in ervaringen tussen de aanbieders

We zijn nagegaan of de ervaringen van de cliënten verschillen tussen de deelnemende organisaties. Om de vergelijking tussen organisaties zo eerlijk mogelijk te maken, hielden we in de analyses rekening met verschillen in de cliëntenpopulaties wat betreft leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid, de zogeheten casemix. De resultaten van de 196 deelnemende organisaties werden met elkaar vergeleken op de indicatoren die zijn neergelegd in het *Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden* (ActiZ, BTN, LOC, Sting, VNG, VWS en IGZ, 2009; zie [www.invoeringwmo.nl](http://www.invoeringwmo.nl)) en waarover ook in het voorgaande hoofdstuk is gerapporteerd:

- afspraken van de aanbieder over de hulp bij het huishouden;
- bejegening door de huishoudelijke hulp;
- betrouwbaarheid van de huishoudelijke hulp;
- deskundigheid van de huishoudelijke hulp;
- effectiviteit van de hulp bij het huishouden en het algemene waarderingscijfer voor de organisatie.

### 4.1 Indeling van de aanbieders in drie groepen

De organisaties werden ingedeeld in drie groepen op basis van hun betrouwbaarheidsinterval (zie tabel 4.1). Het betrouwbaarheidsinterval is een onzekerheidsmarge rond het gemiddelde van een organisatie en geeft de precisie weer waarmee die organisatiescore gemeten is:

- \*\*\* betrouwbaarheidsinterval ligt geheel boven het gemiddelde over alle organisaties;
- \*\* betrouwbaarheidsinterval overlapt met het gemiddelde over alle organisaties;
- \* betrouwbaarheidsinterval ligt geheel onder het gemiddelde over alle organisaties.

Deze drie-indeling laat zien hoe de kwaliteit van de hulp bij het huishouden van alle organisaties in het onderzoek werd gewaardeerd en dus niet of de organisaties op een bepaald aspect goed of slecht presteren.

Hoe mag deze sterindeling nu worden geïnterpreteerd? Het komt erop neer dat alleen de verschillen tussen organisaties met drie sterren en die met één ster significant zijn: organisaties met drie sterren presteren significant beter dan die met één ster. Verschillen tussen organisaties met één ster en met twee sterren zijn niet noodzakelijkerwijs significant. Dit geldt ook voor verschillen tussen organisaties met twee sterren en organisaties met drie sterren. In tabel 4.1 zijn de resultaten van alle organisaties samen weergegeven. De organisaties verschillen van elkaar voor wat betreft alle indicatoren, maar de spreiding was niet erg groot.

Tabel 4.1 Organisaties met één (\*), twee (\*\*) en drie (\*\*\*) sterren<sup>3</sup> voor ervaringen met de hulp bij het huishouden: aantal en percentage

ervaringsscores <sup>1</sup>	beneden		gemiddeld		boven		range <sup>2</sup>
	gemiddeld		2 sterren (**)		gemiddeld		
	1 ster (*)				3 sterren (***)		
	n	(%)	n	(%)	n	(%)	[laag-hoog]
afspraken hulp bij het huishouden	17	(8,7)	171	(87,2)	8	(4,1)	[3,4-3,8]
bejegening	13	(6,6)	180	(91,8)	3	(1,5)	[3,7-3,9]
betrouwbaarheid	29	(14,8)	142	(72,4)	25	(12,8)	[3,2-3,6]
deskundigheid	23	(11,7)	161	(82,1)	12	(6,1)	[3,6-3,8]
effectiviteit	11	(5,6)	179	(91,3)	6	(3,1)	[2,7-2,9]

<sup>1</sup> hierbij is gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid

<sup>2</sup> de waarden voor de organisaties met de laagste en met de hoogste score

<sup>3</sup> toelichting: een organisatie met drie sterren (\*\*\*) heeft significant beter gescoord dan een organisatie met één ster

De spreiding van de organisaties over de kolommen 1 ster (\*), 2 sterren (\*\*) en 3 sterren (\*\*\*) geeft weer in welke mate een indicator verschillen laat zien. Wanneer organisaties meer over de drie kolommen verspreid zijn, zoals bij de indicatoren 'Betrouwbaarheid' en 'Deskundigheid', discrimineert deze indicator beter dan wanneer er meer organisaties in de kolom met 2 sterren (\*\*) staan. De range geeft de waarden aan van de organisatie met de laagste en de organisatie met de hoogste score.

## 5 Verbeterinformatie

Met behulp van de CQ-index kan ook zogenoemde ‘verbeterinformatie’ ontwikkeld worden. Deze vorm van informatie is vooral interessant voor de organisaties die concrete verbeterpunten in kaart willen brengen. Deze verbeterinformatie wordt verkregen door de zogenaamde belang- en ervaringscores met elkaar te combineren.

De belangscores zijn gebaseerd op de antwoorden van 298 cliënten die in 2009 aan de pilot van de vragenlijst hebben deelgenomen (Peeters en Rademakers, 2009). Deze belangscores zijn nog steeds relevant aangezien belangscores buitengewoon constant zijn (De Boer et al., 2007). De belangscores zijn gelijk aan de gemiddelde score op de belangvraag. Hierbij geldt: hoe hoger de score, hoe belangrijker het aspect gevonden wordt (de antwoordcategorieën zijn 1 ‘niet belangrijk’, 2 ‘eigenlijk wel belangrijk’, 3 ‘belangrijk’ en 4 ‘heel erg belangrijk’). In bijlage 1 zijn in de rechterkolom de belangscores voor alle aspecten te vinden.

De ervaringscores zijn gebaseerd op de antwoorden van de cliënten die hebben deelgenomen aan de eerste landelijke meetronde en komen overeen met het percentage van cliënten dat op een aspect een negatieve ervaring rapporteerde. Een negatieve ervaring komt overeen met de antwoordcategorieën ‘nooit’ en ‘soms’ bij de vierpuntsschalen.

De verbetercores zijn berekend door de gemiddelde belangscore van het kwaliteitsaspect te vermenigvuldigen met het percentage mensen dat een negatieve ervaring had met het betreffende aspect en dit getal te delen door 100. De verbetercores kunnen variëren tussen 0 en 4. Een hogere verbetercore betekent dat er vanuit cliëntenperspectief meer kwaliteitswinst is te behalen. Er is geen wetenschappelijk vastgesteld criterium op grond waarvan een verbetercore al dan niet als zorgelijk of urgent kan worden beoordeeld. In de praktijk wordt als vuistregel wel gehanteerd dat verbetercores groter dan één aandacht verdienen, maar deze vuistregel is arbitrair.

### 5.1 Verbeterpunten en koesterpunten

De vragen met de hoogste verbetercores worden weergegeven in tabel 5.1, met de belangscores, ervaringscores (% ‘nooit/soms/nee’) en verbetercores. De aspecten staan gerangschikt van een hoge naar een lage verbetercore. Gezien vanuit het perspectief van de cliënten komen de aspecten met de hoogste verbetercore als eerste in aanmerking voor kwaliteitsverbetering. Het lijkt erop dat dit voornamelijk onderwerpen zijn rond inspraak en afspraken met de organisatie die de hulp bij het huishouden aanbiedt. Koesterpunten zijn kwaliteitsaspecten waarop de ervaringen van cliënten dusdanig goed zijn dat nauwelijks nog kwaliteitswinst te behalen is, maar die wel belangrijk worden geacht. De voornaamste zijn in tabel 5.2 te vinden. Dit blijken vooral onderwerpen te zijn

rond de bejegening en zorgvuldigheid van de huishoudelijke hulp zelf. Een prettige conclusie is dat het bij de koesterpunten gaat om aspecten waaraan de cliënt relatief veel belang hecht: de belangsscores van de koesterpunten zijn vrijwel allemaal hoger dan die van de verbeterpunten.

Bij de verbeter- en koesterpunten dient te worden opgemerkt dat het aantal geldige antwoorden verschilt per vraag, als gevolg van missende data en omdat respondenten bij sommige vragen kunnen antwoorden met ‘niet van toepassing’ of ‘weet ik niet’. Sommige verbeter- of koesterpunten hebben dus betrekking op een klein(er) deel van de populatie.

Tabel 5.1 Top 10 vragen met de hoogste verbetercores

kwaliteitsaspecten met relatief veel verbeterpotentieel	belang- scores	% nooit/ soms/nee <sup>#</sup>	verbeter- scores	N
30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?	2,98	65,3	1,95	13.048
50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?	3,01	57,6*	1,73	3.638
16. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)	3,02	54,1	1,63	13.008
31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?	3,05	53,2	1,62	12.576
8. Zijn er schriftelijke werkafspraken, bijvoorbeeld in de vorm van een plan, met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt (welke werkzaamheden, welke dagen, welke momenten enzovoorts)?	2,55	54,9	1,40	12.823
13. Worden de schriftelijke afspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?	2,48	54,8	1,36	5.582
20. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	3,13	39,9	1,25	13.407
48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast) en geeft dat zo nodig door aan de aanbieder?	3,06	39,7	1,21	12.650
32. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?	2,38	46,7	1,11	2.070
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)?	3,07	32,8	1,01	12.961

<sup>#</sup> missende waarden en antwoorden als ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’ zijn buiten beschouwing gelaten

\* % ‘groot probleem’

Tabel 5.2 De koesterpunten voor alle 196 organisaties samen

kwaliteitsaspecten die goed zijn gegaan én waar cliënten veel belang aan hechten	belang-scores	% nooit/soms/nee <sup>#</sup>	verbeter-scores	N
22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?	3,20	0,9	0,03	13.571
26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé-zaken?*	3,33	1,2	0,04	13.786
47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?	3,36	2,1	0,07	13.696
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?	3,15	2,7	0,09	13.813
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om (meubels, servies, kleding enzovoorts)	3,50	2,6	0,09	13.856
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?	3,49	2,7	0,09	13.823
18. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonische te bereiken?	3,09	3,3	0,10	13.506
40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na (komt het werk af)?	3,17	3,3	0,10	13.706
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?	3,53	3,3	0,12	13.694
7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,28	3,9	0,13	8.789

\* % meestal/altijd

# missende waarden en antwoorden als 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' zijn buiten beschouwing gelaten





## 6 Beschouwing

Uit de eerste landelijke meetronde met de CQ-index Hulp bij het Huishouden blijkt dat cliënten over het algemeen positieve ervaringen hebben met de huishoudelijke hulp die zij van organisaties ontvangen. De overgrote meerderheid van de cliënten geeft positieve antwoorden en het gemiddelde rapportcijfer is een 8,4. De gemiddelde indicatorscores liggen op een vierpuntsschaal allemaal ruim boven de 3. De gevonden verschillen tussen organisaties blijken voor een aantal indicatoren redelijk, maar voor een aantal indicatoren ook beperkt. Het aantal organisaties dat één of drie sterren scoort, is beperkt. De vraag daarbij is of de beperkte verschillen komen doordat de meting bestaande verschillen niet goed oppikt of dat de daadwerkelijke verschillen niet zo groot zijn.

Op enkele punten is verbetering mogelijk. Opvallend was dat het hier vooral onderwerpen betrof die met de organisatie te maken hadden en in mindere mate met de huishoudelijke hulp zelf. Het betrof bijvoorbeeld het vooraf regelen van een kennismaking met de huishoudelijke hulp, het informeren van de cliënten over rechten, inspraak en klachten en het maken van werkafspraken. Dit neemt niet weg dat de grote meerderheid van de cliënten positief is over de huishoudelijke hulp die zij ontvangen. De koesterpunten (onderwerpen die door cliënten belangrijk worden gevonden en hoge ervaringscores hebben) betroffen namelijk vooral de huishoudelijke hulp zelf. De bejegening door de huishoudelijke hulp (aandachtig luisteren, beleefdheid) wordt positief ervaren en ook de zorgvuldigheid en de hygiënische werkwijze worden positief beoordeeld.

Naast ervaringen op een aantal algemene aspecten is ook specifiek gevraagd naar vervelende ervaringen. Voor een groot deel gaat het hier om zaken als de indruk dat de huishoudelijke hulp niet deskundig werkt of dat het niet ‘klikt’ tussen de cliënt en de huishoudelijke hulp. De duiding van cijfers over dit soort ervaringen is zeer lastig omdat er geen referentiegegevens beschikbaar zijn uit andere sectoren waaraan de huidige cijfers kunnen worden gespiegeld. Of dit voor de hulp bij het huishouden dus meer of minder problematisch is dan in andere sectoren kan geenszins worden beweerd op grond van deze gegevens. Dat neemt niet weg dat iedere vervelende ervaring er één te veel is en zodoende aandacht verdient.

Samenvattend kan worden gesteld dat de meerderheid van de cliënten goede ervaringen rapporteert met de hulp bij het huishouden en dat verschillen tussen organisaties beperkt zijn. Tegelijkertijd is er op een aantal punten ruimte voor verbetering. Of dat grote verbetermogelijkheden zijn is de vraag, maar gezien het grote aantal mensen dat hulp bij het huishouden ontvangt kunnen ook kleine verbeteringen een substantiële impact hebben omdat het aantal mensen dat daarmee te maken heeft groot is.



## Literatuur

- Boer D de, Hendriks M, Damman OC, Spreeuwenberg P, Rademakers J, Delnoij DMJ, Meulen-  
Arts S van der. *Ervaringen van verzekerden met de zorg en de zorgverzekeraars: CQ-index  
Zorg en Zorgverzekering, meting 2007*. Utrecht: NIVEL, 2007
- Centrum Klantervaring Zorg. *Handboek Eisen & Werkwijzen CQI Metingen*, 2011;  
[http://www.centrumklantervaringzorg.nl/cqi-richtlijnen/handboek-eisen-en-werkwijzen-cqi-  
metingen.html](http://www.centrumklantervaringzorg.nl/cqi-richtlijnen/handboek-eisen-en-werkwijzen-cqi-metingen.html)
- Krol MW, Boer D de, Hoek L van der, Booij J, Rademakers J, Delnoij D. *Meetverantwoording  
cliëntgebonden indicatoren Hulp bij het Huishouden 2010: schoning van data, schaalanalyses  
en casemixcorrectie*. Utrecht: NIVEL, 2011
- Krol MW, Boer D de, Hoek L van der, Booij J, Rademakers J, Delnoij D. *Ervaringen van cliënten  
met de Hulp bij het Huishouden: rapportage resultaten van de CQ-index Hulp bij het  
Huishouden, landelijke meting 2010*. Utrecht: NIVEL, 2012
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Regeling van de Minister van  
Volksgezondheid, Welzijn en Sport van 11 december 2009, nr. MC-U-2899285, houdende  
nieuwe regels inzake het kwaliteitsjaarverslag van zorginstellingen (Regeling  
kwaliteitsjaarverslag zorginstellingen 2010). *Staatscourant* 19705. Den Haag: 21 december  
2009
- Peeters J, Rademakers J. *CQ-index Hulp bij het Huishouden: meetinstrumentontwikkeling:  
kwaliteit van de hulp bij het huishouden vanuit het perspectief van cliënten*. Utrecht: NIVEL,  
2009
- Stuurgroep Verantwoorde Zorg. *Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden*.  
2009; [http://www.invoeringwmo.nl/Instrumenten/Gereedschapskist met  
handreikingen/Kwaliteitsdocument.pdf](http://www.invoeringwmo.nl/Instrumenten/Gereedschapskist%20met%20handreikingen/Kwaliteitsdocument.pdf)



## Bijlage 1 Ervaringen met en belangscores van de CQI Hulp bij het Huishouden

In deze bijlage worden alle **ervaringen** van de respondenten van de eerste meetronde in procenten gepresenteerd. Voor iedere sectie uit de vragenlijst is een aparte tabel gemaakt. Hierbij zijn alle ervaringsvragen meegenomen, dus ook de vragen die niet worden gebruikt voor de indicatoren. De vragen die wel zijn gebruikt voor het berekenen van de indicatoren zijn cursief gedrukt en de naam van de indicator waar zij voor zijn gebruikt correspondeert met de naam van de sectie uit de vragenlijst die bovenin ieder tabel staat vermeld. Dat vragen die ogenschijnlijk wel bij een indicator passen hier soms toch niet in mee zijn genomen heeft te maken met het gegeven dat die vragen statistisch onvoldoende samenhang vertoonden met de andere vragen uit de indicator (zie ook: Krol, 2011).

In de achterste kolom staat de **belangscore** die tijdens de **pilot van 2009** is gemeten. Omdat belangscores buitengewoon constant zijn (De Boer et al., 2007) zijn deze niet opnieuw gemeten.

Tabel B1.1 Wachttijden

wachtijd vóór start hulp bij het huishouden %			
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?			
		<i>%</i>	<i>aantal</i>
minder dan 2 weken		40,4	4.215
2 weken tot 1 maand		42,5	4.434
1 tot 3 maanden		13,6	1.414
3 tot 6 maanden		2,1	221
half jaar of langer		1,3	139
	<i>groot probleem</i>	<i>klein probleem</i>	<i>geen probleem</i>
5. Was deze wachttijd een probleem?	7,5	26,5	66,0

(*N=10.423; N=8.811*)

Tabel B1.2 Afspraken

afspraken huishoudelijke hulp %	<i>nooit/ soms; nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd; ja</i>	<i>belang- score</i>
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)	32,8		67,2	3,07
7. <i>Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?</i>	3,9	23,8	72,4	3,28
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)	54,9		45,1	2,55
9. <i>Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?</i>	8,1	29,1	62,8	3,16
10. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?	83,1		16,9	2,72
11. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?	16,4		83,6	2,78
12. <i>Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?</i>	4,4	25,7	69,9	3,10
13. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld? #	54,8	18,3	26,9	2,48

(N=5.381 – 12.961)

# vraag 13 zat oorspronkelijk ook in de indicator 'afspraken', maar is op methodische gronden uit de indicator komen te vervallen (zie Krol et al., 2011 voor verdere uitleg)

Tabel B1.3 Communicatie

communicatie met de aanbieder %				
	<i>nooit/ soms; nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd; ja</i>	<i>belang- score</i>
14. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?	10,3	39,6	50,1	3,34
15. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?	96,2	2,0	1,8	-
16. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)	54,1		45,9	3,02
17. Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)	37,5		62,5	2,63
	<i>groot probleem</i>	<i>klein probleem</i>	<i>geen probleem</i>	<i>belang- score</i>
18. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?	3,3	11,7	85,0	3,09
	<i>nooit/ soms; nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd; ja</i>	<i>belang- score</i>
19. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?	13,8		86,2	3,28
20. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	39,9		60,1	3,13
21. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) naar uw mening op uw vragen, problemen of klachten?#	10,4	28,5	61,2	3,31

(N=12.565 – 13.637)

# N=9.409

Tabel B1.4 Bejegening

bejegening %				
	<i>nooit/ soms; nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd; ja</i>	<i>belang- score</i>
22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?	0,9	5,9	93,2	3,20
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?	2,7	15,6	81,7	3,15
24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?	3,6	21,8	74,6	-
25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?	1,9	11,5	86,6	-
26. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?	98,8	0,4	0,8	3,33
27. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om?	6,6	8,9	84,5	3,56
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om (meubels, servies, kleding enzovoorts)	2,6	17,0	80,4	3,50
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?	2,7	12,2	85,1	3,49

(N=12.924 – 13.856)

Tabel B1.5 Betrouwbaarheid

betrouwbaarheid %				
	<i>nooit/ soms; nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd; ja</i>	<i>belang- score</i>
30. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?	65,3	9,1	25,6	2,98
31. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?	53,2	22,6	24,3	3,05
32. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt? #	46,7	8,1	45,2	2,38
33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode?)			%	aantal
1 persoon			92,4	12.255
2 personen			5,7	757
3-4 personen			1,5	203
5 of meer personen			0,3	45
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)*	<i>groot probleem</i>	<i>klein probleem</i>	<i>geen probleem</i>	<i>belang- score</i>
	28,1	31,9	40,1	3,07
35. <i>Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)</i>	<i>nooit/ soms; nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd; ja</i>	<i>belang- score</i>
	7,0	13,6	79,4	3,24
36. <i>Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?</i>	20,9	28,4	50,7	3,12
37. <i>Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt vanwege ziekte of vakantie?</i>	9,6	20,7	69,8	3,49
38. <i>Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?</i>	16,4	30,4	53,2	3,34
39. <i>Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden (bijvoorbeeld ramen zemen)?</i>	5,8	19,5	70,4	3,02
40. <i>Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na (komt het werk af)?</i>	3,3	21,3	75,4	3,17
41. <i>Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?</i>	28,6	27,3	44,1	2,79

(N=12.440 – 13.706)

# N=2.070

\* N=976



Tabel B1.6 Deskundigheid

deskundigheid %				
	<i>nooit/ soms; nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd; ja</i>	<i>belang- score</i>
42. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)	6,1	24,8	69,1	3,38
43. <i>Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk (weet de hulp wat er gaan moet worden)?</i>	4,5	23,3	72,2	3,35
44. <i>Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?</i>	5,2	23,3	71,5	3,51
45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?	4,3	20,5	75,2	3,43
46. <i>Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?</i>	3,3	17,3	79,3	3,53
47. <i>Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?</i>	2,1	11,5	86,4	3,36
48. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast)	39,7	18,8	41,2	3,06
49. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?	12,5	22,8	64,7	3,15
	<i>groot probleem</i>	<i>klein probleem</i>	<i>geen probleem</i>	<i>belang- score</i>
50. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?#	57,6	18,3	24,1	3,01

(N=12.650 – 13.700)

#: N=3.638

Tabel B1.7 Effectiviteit

effectiviteit %				
	<i>nooit/ soms; nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd; ja</i>	<i>belang- score</i>
51. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)	3,8	18,5	77,7	3,16
	<i>nee</i>	<i>ja, enigszins</i>	<i>ja, zeker</i>	<i>belang- score</i>
52. <i>Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?</i>	1,6	17,6	80,9	3,46
53. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt? #	9,4	29,5	61,1	3,24

(N=13.562 – 13.691)

# vraag 53 zat oorspronkelijk ook in de indicator 'effectiviteit', maar is hier op methodische gronden komen te vervallen (zie Krol et al., 2011 voor verdere uitleg)

Tabel B1.8 Vervelende ervaringen

algemeen oordeel %				
	<i>nee</i>	<i>ja</i>		
54. Heeft u de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp die u via de aanbieder kreeg?	82,3	17,7		
	<i>% van cliënten met negatieve ervaring (N=2.326)</i>	<i>% van totaal (N=13.160)</i>	<i>aantal</i>	
55. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen?				
- ondeskundigheid van een hulp	41,1	7,0	956	
- een hulp met wie het niet 'klikte'	40,7	6,9	947	
- een hulp die niet kwam opdagen	31,0	5,3	721	
- afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen	22,9	3,9	533	
- beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)	19,1	3,2	444	
- een hulp die niet wilde werken	17,5	3,0	407	
- een hulp die niet wilde werken	11,1	1,9	258	
- administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)	10,4	1,8	242	
- vervelende of intimiderende opmerkingen	7,7	1,3	179	
- verdenking van diefstal	0,8	0,1	19	
- ongewenste intimiteiten	18,2	3,1	423	
- anders, namelijk...				
56. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: heel erg goed.	<i>%</i>			
0: heel erg slecht	0,2			
1	0,1			
2	0,1			
3	0,2			
4	0,6			
5	1,8			
6	4,5			
7	15,8			
8	33,6			
9	13,5			
10: heel erg goed	29,6			
	<i>beslist niet</i>	<i>waarschijnlijk niet</i>	<i>waarschijnlijk wel</i>	<i>beslist wel</i>
57. Zou u deze aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?	2,0	4,3	33,1	60,7

(N=13.160-13.715)

## Bijlage 2 Addendum: aanvulling resultaten 2<sup>e</sup> meetronde landelijke meting

In de hoofdtekst van dit rapport staan de resultaten beschreven van de eerste meetronde waaraan grofweg de helft van de aanbieders van hulp bij het huishouden deelnamen. De andere helft van de aanbieders heeft sinds het verschijnen van de hoofdtekst ook gegevens aangeleverd. In dit addendum schetsen we een beeld van de resultaten in deze tweede groep aanbieders en spiegelen we dit beeld aan de resultaten van de eerste groep aanbieders.

### *Aanbieders en cliënten*

De tweede groep bestond uit 178 aanbieders, waarvan vier aanbieders voor een tweede keer gegevens hebben aangeleverd<sup>2</sup>. Het gaat om 16.799 ingevulde vragenlijsten in totaal die het NIVEL in juli 2012 ontving, vrijwel alle verzameld tussen augustus 2011 en juni 2012. Na controle en schoning kwamen 13.175 vragenlijsten in aanmerking voor de analyses. De kenmerken van de cliënten staan weergegeven in tabel B2.1.

De kenmerken van de cliënten in de tweede ronde zijn vrijwel identiek aan die van de cliënten in de eerste ronde. De cliënten uit de eerste meetronde vormden blijkbaar een representatieve steekproef.

Tabel B2.1 Respondenten naar leeftijd, geslacht, opleiding, woonsituatie, gezondheid, duur van hulp bij het huishouden en aantal uren hulp per week (N=13.175)<sup>1</sup>

	%	N
<b>Wat is uw leeftijd?</b>		
18 t/m 24 jaar	0,1	9
25 t/m 34 jaar	0,5	65
35 t/m 44 jaar	1,8	237
45 t/m 54 jaar	3,7	484
55 t/m 64 jaar	7,7	1.013
65 t/m 74 jaar	18,0	2.371
75 t/m 84 jaar	45,5	5.996
85 t/m 94 jaar	22,9	2.893
95 jaar of ouder	0,8	107

- tabel B2.1 wordt vervolgd -

<sup>2</sup> Instellingen waren verplicht om één keer te meten en gegevens aan te leveren. Een tweede meting, zoals vier instellingen hebben gedaan, kan om verschillende redenen nuttig zijn, maar was vanuit een verantwoordingsplicht dus niet vereist.

- vervolg tabel B2.1 -

	%	N
<b>Bent u een man of vrouw?</b>		
man	20,9	2.738
vrouw	79,1	10.368
<b>Wat is uw woonsituatie?</b>		
ik woon alleen	74,1	9.671
ik woon samen met één of meer personen	25,9	3.375
<b>Wat is uw hoogst voltooide opleiding?</b>		
geen opleiding	8,8	1.160
lager onderwijs	25,5	3.365
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	25,1	3.309
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	20,5	2.705
middelbaar beroepsonderwijs	7,8	1.027
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	5,5	722
hoger beroepsonderwijs	5,3	694
wetenschappelijk onderwijs	1,5	193
<b>Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?</b>		
uitstekend	0,8	101
zeer goed	1,7	220
goed	22,9	3.016
matig	63,1	8.315
slecht	11,6	1.523
<b>Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden?</b>		
minder dan een half jaar	1,1	142
half jaar tot 1 jaar	13,7	1.775
1 tot 2 jaar	26,5	3.439
2 tot 5 jaar	35,3	4.579
5 jaar of langer	23,4	3.031
<b>Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?</b>		
minder dan 2 uur	8,1	1.053
2 tot 4 uur	68,5	8.885
4 tot 7 uur	20,4	2.644
7 tot 10 uur	2,6	338
10 tot 13 uur	0,2	29
13 tot 16 uur	0,1	8
16 uur of meer	0,1	9

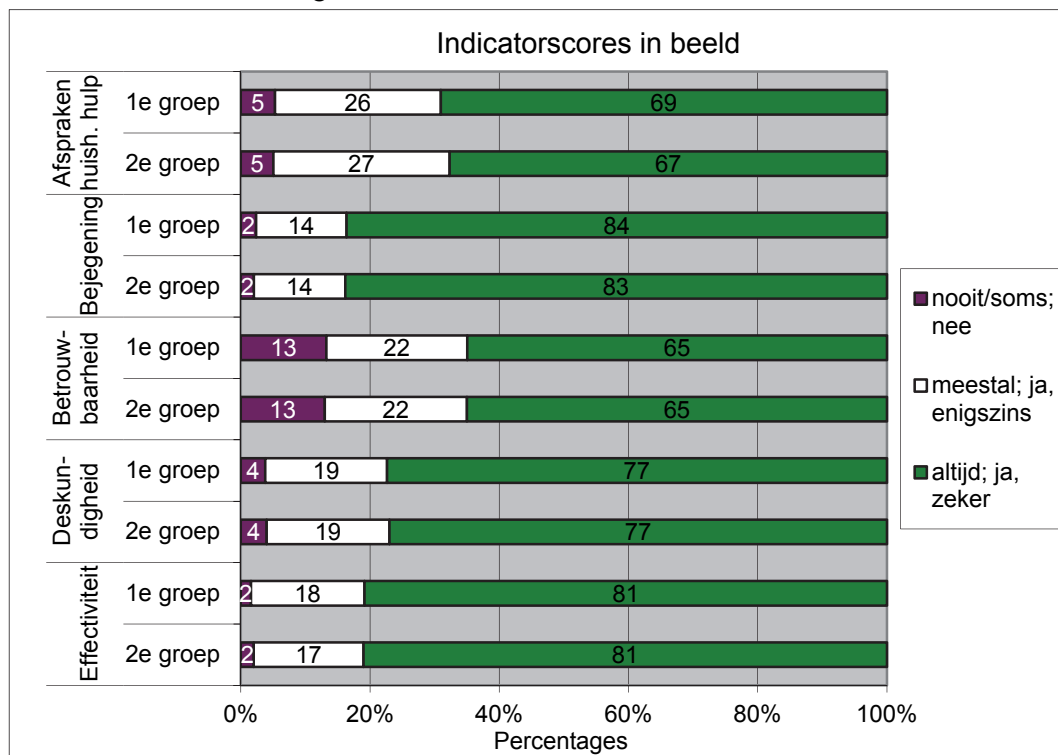
<sup>1</sup> Als gevolg van missende waarden kan de N voor sommige kenmerken iets lager zijn

## Resultaten

In figuur B2.1 staan de frequentieverdelingen per indicator weergegeven voor zowel de eerste als de tweede groep aanbieders (bij de eerste groep aanbieders zijn de gegevens uiteraard identiek aan de gegevens uit de hoofdtekst, figuur 3.1). Te zien is dat de

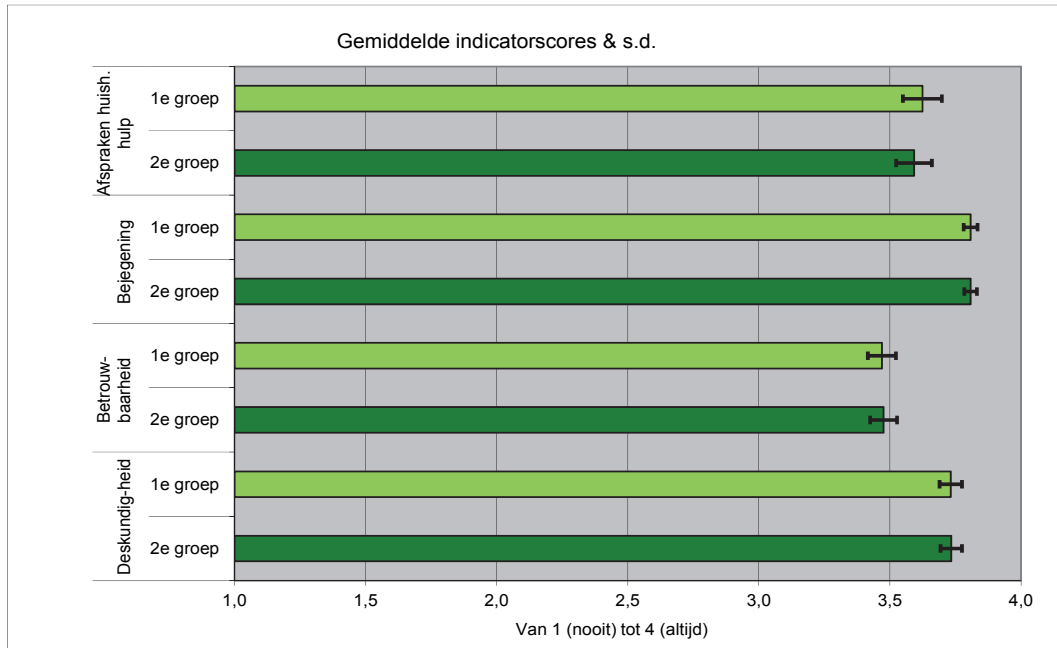
resultaten voor beide groepen aanbieders (nagenoeg) gelijk zijn. Dit beeld wordt bevestigd door de weergave van de gemiddelde indicatorscores (zie figuren B2.2a en B2.2b). Deze gegevens illustreren dat de ervaringen over de hele linie niet noemenswaardig verschillen tussen beide groepen aanbieders, een bevinding die ook wordt ondersteund door het algemene oordeel: dat is in de tweede groep aanbieders met een 8,4 identiek aan het algemene oordeel voor de eerste groep aanbieders. Voor de volledigheid betekent dit dus dat het gemiddelde rapportcijfer over alle 370 aanbieders en gebaseerd op ongeveer 27.000 cliënten een 8,4 bedraagt.

Figuur B2.1 Weergave van de verdeling over antwoordcategorieën per indicator, per verwerkingsronde\*



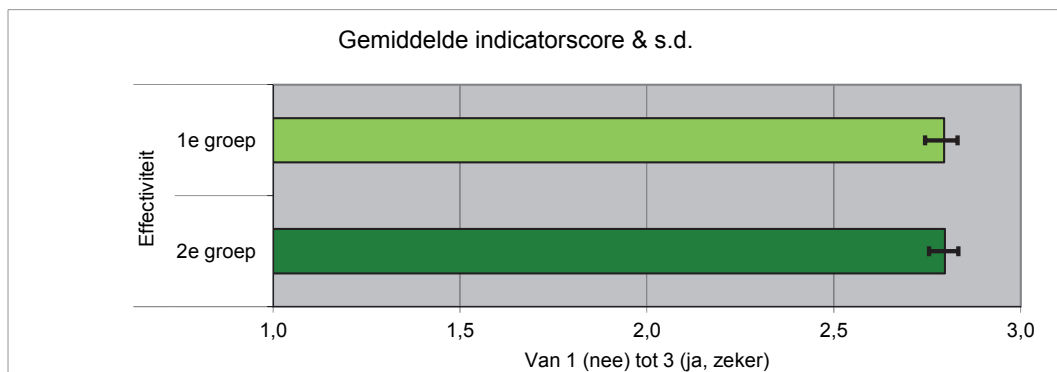
\* N bij indicator *afspraken*: 5.155 & 5.544 respondenten; N bij overige indicatoren: 12.862-13.772 respondenten

Figuur B2.2a Gemiddelde indicatorscores en standaarddeviaties over alle organisaties op een schaal van 1 (nooit) tot 4 (altijd)



N 1<sup>e</sup> groep = 196 organisaties; N 2<sup>e</sup> groep = 178 organisaties

Figuur B2.2b Gemiddelde indicatorscore en standaarddeviatie over alle organisaties op een schaal van 1 (nee) tot 3 (ja, zeker)



N 1<sup>e</sup> groep = 196 organisaties; N 2<sup>e</sup> groep = 178 organisaties

In de tabellen B2.2 en B2.3 zijn de ervaringen met wachttijden en continuïteit weergegeven voor beide groepen aanbieders. Ook wat betreft deze aspecten van zorg is te zien dat de resultaten voor beide groepen aanbieders overeen komen, met betrekkelijk kleine groepen cliënten die langer dan een maand moeten wachten op hulp bij het huishouden (15,1 – 16,9%; zie tabel B2.2) of die twee of meer verschillende personen per maand voor de huishoudelijke hulp krijgen (7,5 – 7,8%; zie tabel B2.3).

Tabel B2.2 Wachttime vóór de start van de hulp bij het huishouden

	% 1 <sup>e</sup> groep	% 2 <sup>e</sup> groep
<b>4. 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?</b>		
minder dan 2 weken	40,4	42,3
2 weken tot 1 maand	42,5	42,6
1 tot 3 maanden	13,6	12,4
3 tot 6 maanden	2,1	1,7
half jaar of langer	1,3	1,0
<i>(N 1<sup>e</sup> groep=10.423; N 2<sup>e</sup> groep=9.614)</i>		
<b>5. Was deze wachttijd een probleem?</b>		
een groot probleem	7,5	6,6
een klein probleem	26,5	26,7
geen probleem	66,0	66,7
<i>(N 1<sup>e</sup> groep=8.811; N 2<sup>e</sup> groep=7.954)</i>		

Tabel B2.3 Continuïteit huishoudelijke hulpen

	% 1 <sup>e</sup> groep	% 2 <sup>e</sup> groep
<b>33. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)</b>		
1 persoon	92,4	92,2
2 personen	5,7	6,1
3-4 personen	1,5	1,4
5 of meer personen	0,3	0,3
<i>(N 1<sup>e</sup> groep=13.260; N 2<sup>e</sup> groep=12.438)</i>		
<b>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)</b>		
een groot probleem	28,1	26,5
een klein probleem	31,9	30,2
geen probleem	40,1	43,3
<i>(N 1<sup>e</sup> groep=976; N 2<sup>e</sup> groep=934)</i>		

Er is ook bekeken wat de spreiding is van de scores over aanbieders. In tabel B2.4 is per indicator weergegeven wat de spreiding is over aanbieders voor zowel de eerste als de tweede groep aanbieders. Deze is weergegeven in de vorm van de range van aanbieder scores en in de vorm van sterren, waarbij er sprake is van meer spreiding (lees: meer verschillen tussen aanbieders) naarmate minder aanbieders in de twee sterren categorie vallen (voor een uitgebreide uitleg van de berekening en de betekenis van de sterren verwijzen we naar hoofdstuk 4 uit de hoofdtekst).

In tabel B2.4 is te zien dat zowel de range van aanbieder scores als de spreiding over sterren nauw overeenkomen tussen de eerste en tweede groep aanbieders. Alleen bij de

indicator effectiviteit lijkt er sprake van een iets kleinere spreiding over aanbieders in de tweede groep, maar opzienbarend is dit verschil geenszins.

### **Conclusie**

De getoonde illustraties laten duidelijk zien dat de resultaten voor de tweede groep aanbieders niet of nauwelijks verschillen van de resultaten voor de eerste groep aanbieders. Dit wordt bevestigd door vrijwel alle andere resultaten van de tweede groep aanbieders, die hier omwille van beknoptheid niet zijn gerapporteerd. Dat de resultaten tussen de eerste en tweede groep instellingen niet of nauwelijks verschillen was naar verwachting. Het gaat tenslotte om hetzelfde onderzoek onder hetzelfde type zorgaanbieder en dezelfde typen cliënten; het zou opmerkelijk zijn als er iets anders uit was gekomen. Kortom, dat de resultaten tussen beide groepen aanbieders nauw overeen komen is niet alleen naar verwachting, maar ook geruststellend.

Tabel B2.4 Organisaties met één (\*), twee (\*\*) en drie (\*\*\*) sterren<sup>3</sup> voor ervaringen met de hulp bij het huishouden: aantal en percentage

indicatoren <sup>1</sup>	groep	beneden gemiddeld 1 ster (*)		gemiddeld 2 sterren (**)		boven gemiddeld 3 sterren (***)		range <sup>2</sup> [laag-hoog]
		n	(%)	n	(%)	n	(%)	
afspraken hulp bij het huishouden	1 <sup>e</sup>	17	(8,7)	171	(87,2)	8	(4,1)	[3,4-3,8]
	2 <sup>e</sup>	16	(9,0)	153	(86,0)	9	(5,1)	[3,4-3,7]
bejegening	1 <sup>e</sup>	13	(6,6)	180	(91,8)	3	(1,5)	[3,7-3,9]
	2 <sup>e</sup>	8	(4,5)	167	(93,8)	3	(1,7)	[3,7-3,8]
betrouwbaarheid	1 <sup>e</sup>	29	(14,8)	142	(72,4)	25	(12,8)	[3,2-3,6]
	2 <sup>e</sup>	27	(15,2)	124	(69,7)	27	(15,2)	[3,3-3,6]
deskundigheid	1 <sup>e</sup>	23	(11,7)	161	(82,1)	12	(6,1)	[3,6-3,8]
	2 <sup>e</sup>	20	(11,2)	146	(82,0)	12	(6,7)	[3,6-3,8]
effectiviteit	1 <sup>e</sup>	11	(5,6)	179	(91,3)	6	(3,1)	[2,7-2,9]
	2 <sup>e</sup>	0	(0,0)	176	(98,9)	2	(1,1)	[2,8-2,8]

<sup>1</sup> hierbij is gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid

<sup>2</sup> de waarden voor de organisaties met de laagste en met de hoogste score

<sup>3</sup> toelichting: een organisatie met drie sterren (\*\*\*) heeft significant beter gescoord dan een organisatie met één ster