

Ervaringen van cliënten met de Hulp bij het Huishouden

Rapportage resultaten van de pilot CQ-index Hulp bij het Huishouden

Dr. J.M. Peeters
Dr. J. Rademakers

Utrecht, 2009



Dit rapport is een uitgave van het NIVEL.
De gegevens mogen gebruikt worden met bronvermelding.

<http://www.nivel.nl>

nivel@nivel.nl

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2009 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

Samenvatting	5
1 Inleiding	9
1.1 CQ-index Hulp bij het Huishouden	9
1.2 Onderzoeksmethode	10
1.3 Opbouw van het rapport	10
2 Beschrijving van de steekproef	11
2.1 Respons	11
2.2 Achtergrondkenmerken van de cliënten	11
3 Hoe ervaren cliënten de hulp bij het huishouden?	13
3.1 Wachtijd vóór de start hulp bij het huishouden	13
3.2 Ervaringscores	13
3.2.1 Plan huishoudelijke hulp, afspraken en communicatie	14
3.2.2 Bejegening, betrouwbaarheid en deskundigheid	14
3.2.3 Effectiviteit van de hulp bij het huishouden	14
3.3 Algemeen oordeel van cliënten over de hulp bij het huishouden	15
4 Verschillen in ervaringen tussen de thuiszorgorganisaties	17
4.1 Indeling van de thuiszorgorganisaties in drie groepen	17
5 Verbeterinformatie	19
5.1 Verbeterpunten en koesterpunten	19
Bijlagen:	
Bijlage 1 Ervaringen met de Hulp bij het Huishouden	21
Bijlage 2 Belang van de Hulp bij het Huishouden	27

Samenvatting

Achtergrond en doel van het onderzoek

In de periode 2007 tot 2009 is de CQ-index Hulp bij het Huishouden ontwikkeld en uitgetest om de kwaliteit van de hulp van het huishouden te meten vanuit het perspectief van de cliënten. Deze CQ-index bestaat uit een ervaringenlijst Hulp bij het Huishouden en een belangvragenlijst Hulp bij het Huishouden, die op een gestandaardiseerde manier wordt afgenomen, geanalyseerd en verwerkt. In de eerste fase is de conceptvragenlijst ontwikkeld en in de tweede fase heeft de veldtest plaatsgevonden. Daarbij is ook 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.

Ontwikkeling van de vragenlijst

De vragenlijst is ontwikkeld aan de hand van focusgroeps gesprekken met cliënten - door vooral goed te luisteren naar wat cliënten belangrijk vinden als het gaat om hulp bij het huishouden - en op basis van bestaande instrumenten om de ervaringen met de hulp bij het huishouden te meten en op basis van het *Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden* (ActiZ, BTN, LOC, Sting, VNG, VWS en IGZ, 2008; zie www.minvws.nl).

Opzet van het onderzoek

De veldtest bestond uit een grootschalig onderzoek dat plaatsvond bij 22 thuiszorgorganisaties verspreid over heel Nederland, zowel grote organisaties als relatief kleine thuiszorgorganisaties. Deze organisaties hebben vrijwillig aan de pilot meegewerkt. In iedere thuiszorgorganisatie is uit het bestand van cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen, een aselecte steekproef van 180 cliënten getrokken. Van deze cliënten werden er 30 verzocht ook een belangvragenlijst in te vullen. Cliënten ontvingen, voorafgaand aan de vragenlijst, een brief van de thuiszorgorganisatie, met het verzoek om aan de pilot mee te werken.

De respons

Er zijn 4.025 ervaringenvragenlijsten en 667 belangvragenlijsten verstuurd. De bruto respons op de ervaringenvragenlijst bedroeg 70% (N=2.654) en op de belangvragenlijst 61% (N=381). De netto respons (de vragenlijsten die bruikbaar waren in alle analyses) bedroeg respectievelijk 60% (N=2.258) en 48% (N=298). De non-respons analyse leverde geen verschillen in respons op tussen mannen en vrouwen, of tussen de leeftijdscategorieën van cliënten.

De ervaringen

De ervaringen van de respondenten werden gezamenlijk bekeken om een beeld te schetsen van de algemeen ervaren kwaliteit van de geleverde hulp bij het huishouden. Dit beeld kan mogelijk iets te rooskleurig zijn, omdat het in de pilot ging om thuiszorgorganisaties die vrijwillig hebben deelgenomen.

De ervaringen met de huishoudelijke hulp zijn over het algemeen goed te noemen, met een gemiddeld waarderingscijfer van 8,3 op een schaal van 0 tot 10. Tien procent van de cliënten zou de thuiszorgorganisatie waarschijnlijk of beslist *niet* aanbevelen aan vrienden of familie. De ervaringen rondom bejegening (gemiddelde score 2,76 op een vierpuntsschaal) en deskundigheid van de hulp bij het huishouden (gemiddelde score 2,71 op een vierpuntsschaal) waren het meest positief. Over (het ontbreken van) schriftelijke en mondelinge werkafspraken met de thuiszorgorganisatie en over de evaluatie van de hulp bij het huishouden, waren cliënten minder positief (gemiddelde score 2,38) op een vierpuntsschaal.

Kenmerken van de cliënten hangen samen met de scores. Hoe ouder de respondent hoe positiever de ervaringen met de hulp in het huishouden. Tussen mannen en vrouwen zijn er nauwelijks verschillen in ervaringsscores. Respondenten met geen of een lagere opleiding zijn positiever over de hulp bij het huishouden dan respondenten met een middelbare of hogere opleiding. Tot slot oordelen de respondenten met een slechtere ervaren gezondheid negatiever over de hulp bij het huishouden dan de respondenten met een (zeer) goede of uitstekende ervaren gezondheid.

Belangscores en verbeterpunten

Voor alle items van de ervaringenlijst is gekeken naar de belangscores. Respondenten scoorden deze items op een schaal van 1 tot 4, waarbij 1 = niet belangrijk en 4 = van het aller grootste belang. De tien items met de hoogste belangscores (met een gemiddelde van 3,28 tot 3,56) bleken vooral de items te zijn 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, de afspraken nakomt).

Door de ervaringen van cliënten te wegen voor het belang dat aan de verschillende items wordt gehecht kunnen zogenaamde '*verbeterscores*' worden berekend. Hoge verbeterscores (hoog belang en/of frequente negatieve ervaring) betekent dat een bepaald item prioriteit verdient bij kwaliteitsverbetering. Uit het onderzoek kwam naar voren dat de volgende items vanuit cliëntenperspectief als eerste voor *verbetering* in aanmerking kwamen:

- dat er praktische afspraken in het plan huishoudelijke hulp staan, zoals afspraken over hoe de aanbieder omgaat met de voordeursleutel;
- dat de cliënt mee kan beslissen over van wie (welke hulp bij het huishouden) hij/zij huishoudelijke hulp krijgt;
- dat de schriftelijke werkafspraken in overleg met de cliënt worden gemaakt.

De items waar men het *meest tevreden* over was (hoog belang en/of frequente positieve ervaring), de zogenaamde ‘koesterpunten’ waren:

- dat de huishoudelijke hulp beleefd is;
- dat de huishoudelijke hulp zich niet ongevraagd met privé zaken van de cliënt bemoeit;
- dat de huishoudelijke hulp hulpvaardig is.

Discriminerend vermogen

De thuiszorgorganisaties verschillen matig van elkaar. Met de geconstrueerde schalen ‘betrouwbaarheid’, ‘deskundigheid’ en het algemene waarderingscijfer konden wel statistisch significante verschillen tussen thuiszorgorganisaties worden vastgesteld. De belangrijkste reden waarom we waarschijnlijk weinig verschillen tussen thuiszorgorganisaties vinden is dat de hulp bij het huishouden over het algemeen positief wordt ervaren door cliënten.

Wanneer de thuiszorgorganisaties worden ingedeeld in drie groepen, benedengemiddeld (*), gemiddeld (**), bovengemiddeld (***) blijkt dat voor de schalen ‘betrouwbaarheid’ en ‘deskundigheid’ en het algemeen oordeel er een goede spreiding is. Hierbij moet wel de kanttekening worden geplaatst dat één ster (*) aangeeft dat een thuiszorgorganisatie significant lager scoort op de betreffende schaal dan de thuiszorgorganisatie met drie sterren (***), de bovengemiddeld scorende organisaties in de onderzochte groep. Het geeft niet noodzakelijkerwijs aan dat een thuiszorgorganisatie in absolute zin slecht presteert.

Terugkoppeling informatie aan de thuiszorgorganisaties

De thuiszorgorganisaties die meededen aan de pilot ontvingen een feedbackrapport waarin de resultaten voor hun eigen organisatie worden gespiegeld aan de gemiddelde scores van alle deelnemende organisaties. Met behulp van de CQ-index kan ook zogenoemde ‘verbeterinformatie’ ontwikkeld worden. Deze vorm van informatie is vooral interessant voor de organisaties die met behulp van de informatie concrete verbeterpunten in kaart willen krijgen.

Toepassingsmogelijkheden en aanbevelingen vervolgonderzoek

De CQ-index Hulp bij het Huishouden is een valide, betrouwbaar (consistent) en bruikbaar meetinstrument, dat geschikt is voor het meten van de kwaliteit vanuit cliëntenbeleving van de hulp bij het huishouden. Ook kan de vragenlijst gebruikt worden om veranderingen in de loop der tijd in kaart te brengen. Daarnaast kan het management van thuiszorgorganisaties en schoonmaakbedrijven de vragenlijst gebruiken om de service aan te passen aan de wensen en behoeften van hun cliënten.

Het onderscheidend vermogen van thuiszorginstellingen bij deze pilot is matig. Mogelijk zal het onderscheidend vermogen groter zijn bij een grootschaliger toepassing. Omdat aan deze pilot thuiszorgorganisaties op vrijwillige basis hebben deelgenomen, en deze organisaties mogelijk extra enthousiast bezig zijn met de kwaliteit van de diensten die zij bieden, kunnen de gegevens van de pilot niet als referentiecijfers worden gebruikt. Het beeld is door de zelfselectie mogelijk iets te rooskleurig.

De definitieve versie van de vragenlijst is als bijlage opgenomen in het NIVEL-rapport over de ontwikkeling van de CQ-index Hulp bij het Huishouden¹ en is te downloaden via de website van het NIVEL www.nivel.nl en van het Centrum Klantervaring Zorg www.centrumklantervaringzorg.nl.

¹ Peeters JM, Rademakers JDDJM. *CQ-index Hulp bij het Huishouden: meetinstrumentontwikkeling. Kwaliteit van de hulp bij het huishouden vanuit het perspectief van cliënten. De ontwikkeling van het instrument, de psychometrische eigenschappen en het discriminerend vermogen*. Utrecht: NIVEL, 2009

1 Inleiding

In de periode 2007 tot 2009 heeft het NIVEL een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de Hulp bij het Huishouden. Dit onderzoek is uitgevoerd op initiatief en met subsidie van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Deze rapportage bevat de resultaten gebaseerd op de antwoorden van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen en aan het onderzoek hebben deelgenomen. In totaal hebben 22 thuiszorgorganisaties meegewerkt aan een pilot om een vragenlijst uit te testen: de CQ-index Hulp bij het Huishouden.

Een gedetailleerd verslag over de ontwikkeling van de vragenlijst CQ-index Hulp bij het Huishouden, de psychometrische eigenschappen en het discriminerend vermogen is te vinden in het NIVEL-rapport *CQ-index Hulp bij het Huishouden: meetinstrument-ontwikkeling* (Peeters en Rademakers, 2009) en is te downloaden via www.nivel.nl. In de bijlage van het eindrapport is tevens de definitieve vragenlijst CQ-index Hulp bij het Huishouden te vinden.

1.1 CQ-index Hulp bij het Huishouden

Aanleiding voor dit onderzoek is de roep om meer transparantie in de zorg. Hiervoor is het nodig dat er instrumenten ontwikkeld worden waarmee de kwaliteit van de zorg i.c. de hulp bij het huishouden, vanuit het perspectief van cliënten op een objectieve manier gemeten kan worden. Aanbieders kunnen met elkaar worden vergeleken en, indien nodig, kunnen verbetertrajecten ingezet worden.

Om de kwaliteit van de hulp bij het huishouden te kunnen toetsen is een Kwaliteitsdocument voor de Verantwoorde Hulp bij het Huishouden opgesteld (versie 27 augustus 2008; www.minvws.nl) door de branche-, cliënten- en beroepsorganisaties (ActiZ, BTN, LOC en Sting) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), in afstemming met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en onder regie van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). In dit kwaliteitsdocument is een aantal kwaliteitseisen en indicatoren geformuleerd waaraan de hulp bij het huishouden dient te voldoen.

Met de CQ-index Hulp bij het Huishouden wordt de kwaliteit van de hulp bij het huishouden vanuit het perspectief van cliënten gemeten. Het primaire doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de toepasbaarheid en de psychometrische eigenschappen, en waar mogelijk, van het discriminerend vermogen van de nieuw te ontwikkelen CQ-index vragenlijst. Op basis van de resultaten van deze pilot is de vragenlijst aangepast.

1.2 Onderzoeksmethode

De kwaliteitseisen en indicatoren waaraan de hulp bij het huishouden dient te voldoen zijn verder geoperationaliseerd in een vragenlijst: een CQ-index Hulp bij het Huishouden. Deze vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL. De onderzoeksmethode is de zogenaamde CAHPS-methodiek². In het buitenland is veel ervaring opgedaan met deze methodiek. De CQ-index is een gestandaardiseerde methodiek voor klantvervals- onderzoek in de zorg, en bevat zowel gestandaardiseerde vragenlijsten en protocollen voor het uitvoeren van een meting met de vragenlijsten. Het Ministerie van VWS heeft de CQ-index systematiek aangewezen als de standaard voor het meten van de klantvervalsingen in de zorg.

Als onderdeel van de pilot van het NIVEL-onderzoek is aan elke deelnemende thuiszorgorganisatie gevraagd om een steekproef van 180 cliënten te trekken die hulp bij het huishouden ontvangen. De vragenlijst is gericht op thuiswonende cliënten van 18 jaar en ouder, die gedurende een periode van minimaal zes maanden hulp bij het huishouden ontvangen van de thuiszorgorganisatie. Aan deze 180 cliënten is de zogenaamde *Ervaringenlijst Hulp bij het Huishouden* gestuurd; 30 cliënten hebben ook een *Belangvragenlijst Hulp bij het huishouden* ontvangen. De belangvragenlijst vraagt naar het belang dat een cliënt hecht aan een bepaald aspect van de hulp bij het huishouden. De cliënten ontvingen twee weken, nadat de vragenlijst is verstuurd, een bedankbrief; degenen die nog niet gereageerd hadden, ontvingen een herinnering. Zes weken na de eerste verzending is de vragenlijst opnieuw verstuurd aan de cliënten die op dat moment nog niet gereageerd hadden. De vragenlijsten zijn verwerkt en geanalyseerd door het NIVEL.

1.3 Opbouw van het rapport

De resultaten van alle individuele thuiszorgorganisaties zijn vergeleken met de resultaten van de andere instellingen die aan de pilot meededen, de zogenaamde spiegelinformatie. Dit biedt inzicht in de kwaliteit van de Hulp bij het Huishouden die de thuiszorg-organisatie verleent in vergelijking met de overige thuiszorgorganisaties in het onderzoek. Het rapport is als volgt opgebouwd. 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 thuiszorgorganisaties. In hoofdstuk 5 is de top 10 met verbeterpunten van de kwaliteit van de hulp bij het huishouden door de thuiszorgorganisaties opgenomen. In de bijlagen treft u de resultaten van elk item aan.

² CAHPS staat voor Consumer Assessment of Health Plan Surveys.

2 Beschrijving van de steekproef

2.1 Respons

Aan de deelnemende thuiszorgorganisaties is gevraagd 180 cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen te selecteren. In totaal is de vragenlijst opgestuurd naar 4.025 cliënten. De bruto respons voor de totale steekproef was 70,2 % en de netto respons was 59,8 %. Dit betekent dat uiteindelijk 2.258 vragenlijsten meegenomen konden worden in de analyses.

2.2 Achtergrondkenmerken van de cliënten

Hieronder vindt u een overzicht van enkele achtergrondkenmerken van alle cliënten die de vragenlijst invulden (netto steekproef).

Tabel 2.1 Respondenten naar leeftijd, geslacht, opleiding, woonsituatie en gezondheid (N=2.258)

	%	N
Wat is uw leeftijd?		
18 t/m 24 jaar	0	0
25 t/m 34 jaar	0,3	6
35 t/m 44 jaar	1,9	41
45 t/m 54 jaar	3,8	84
55 t/m 64 jaar	7,8	173
65 t/m 74 jaar	19,3	426
75 t/m 84 jaar	44,4	980
85 t/m 94 jaar	21,6	477
95 jaar of ouder	1,0	21
Bent u een man of vrouw?		
man	20,5	448
vrouw	79,5	1.736
Wat is uw woonsituatie?		
ik woon alleen	74,9	1.652
ik woon samen met één of meer personen	25,1	554
Wat is uw hoogst voltooide opleiding?		
geen opleiding	9,2	188
lager onderwijs	29,6	603

tabel 2.1 wordt vervolgd

vervolg tabel 2.1

	%	N
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	19,6	398
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	18,7	381
middelbaar beroepsonderwijs	5,6	113
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	4,2	85
hoger beroepsonderwijs	4,6	94
wetenschappelijk onderwijs	1,3	27
anders	7,1	145
Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?		
uitstekend	0,7	15
zeer goed	1,4	31
goed	19,1	410
matig	64,8	1.389
slecht	14,0	300

3 Hoe ervaren cliënten de hulp bij het huishouden?

In deze paragraaf worden de ervaringen van de cliënten met de hulp van het huishouden van thuiszorgorganisaties weergegeven. Hierbij worden voor een aantal verschillende aspecten de feitelijke antwoorden van de cliënten en van de totale steekproef weergegeven in een tabel (tabel 3.1) en in een figuur (figuur 3.1).

3.1 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.

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

	%	N
Hoeveel tijd zat er tussen de toewijzing van de hulp bij het huishouden en het moment dat de hulp is gestart?		
minder dan 2 weken	30,2	657
2 weken tot 1 maand	32,0	696
1 tot 3 maanden	12,4	269
3 tot 6 maanden	3,2	70
half jaar of langer	1,9	42
weet ik niet	20,2	440
Heeft u deze wachttijd als een probleem ervaren?		
een groot probleem	11,6	224
een klein probleem	24,9	480
geen probleem	63,4	1.222

3.2 Ervaringscores

Negen op de tien cliënten hebben doorgaans een vaste hulp bij het huishouden. Van de cliënten die géén vaste hulp bij het huishouden hebben (n=236; 37,6%), ervaart 19,1% dit als een groot probleem, 9,8% als een klein probleem en 8,7% geeft aan hier geen problemen mee te hebben.

In figuur 3.1 is een weergave te vinden van de percentages voor de berekende schaalscores met betrekking tot diverse aspecten van de kwaliteit van de hulp bij het huishouden. Achter de schaal staat de gemiddelde score van de schaal, oplopend van 1='nooit/soms/nee', 2 = 'meestal/ja, enigszins' en 3 ='altijd/ ja, zeker' (tussen haakjes).

In deze figuren geeft ‘nooit/soms’ een relatief negatieve ervaring aan. Voor de scores op de achterliggende vragen verwijzen we naar vinden in bijlage 1. In figuur 3.1 gaat het om de samenvattende scores voor alle deelnemende thuiszorgorganisaties samen.

3.2.1 *Plan huishoudelijke hulp, afspraken en communicatie*

Het plan huishoudelijke hulp beschrijft de afspraken tussen de cliënt en de thuiszorgorganisatie over de hulp die wordt geleverd. Figuur 3.1 bevat de resultaten van de vragen die gaan over de afspraken, het overleg met de thuiszorgorganisatie over het plan huishoudelijke hulp in de afgelopen 12 maanden en de informatie van de thuiszorgorganisatie.

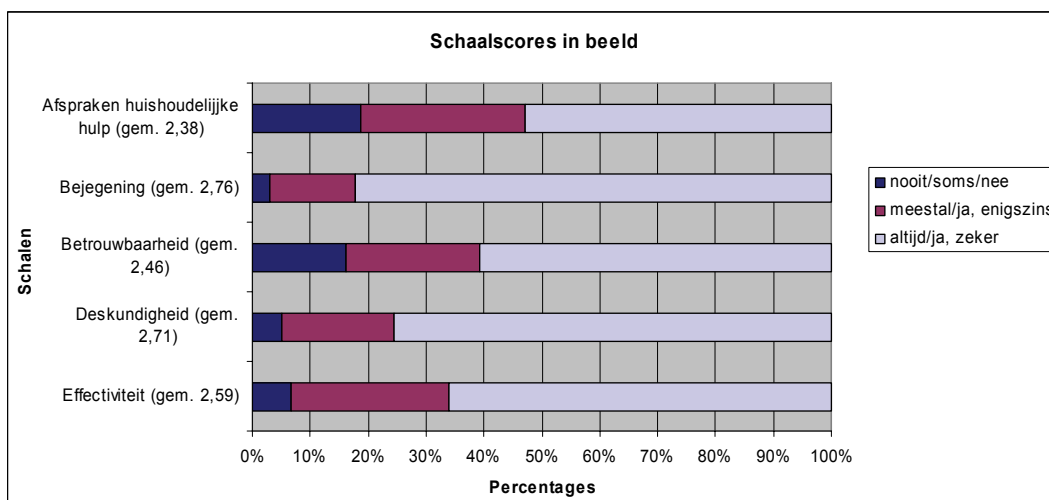
3.2.2 *Bejegening, betrouwbaarheid en deskundigheid*

In figuur 3.1 zijn de resultaten van de vragen over de professionaliteit van de hulp bij het huishouden te vinden: de ervaringen van cliënten met de huishoudelijke hulp(en) de afgelopen 12 maanden, bejegening en respect en deskundigheid van de hulp. Dit zijn belangrijke kwaliteitsaspecten voor de hulp van het huishouden. Hierbij gaat het ook om de afstemming van de hulp met andere medewerkers en de privacy van de cliënt.

3.2.3 *Effectiviteit van de hulp bij het huishouden*

Figuur 3.1 geeft tot slot de resultaten weer van de vragen over de zelfstandigheid van de cliënt en de effectiviteit van de hulp bij het huishouden: draagt de hulp bij het huishouden er toe bij dat de cliënt langer zelfstandig in eigen woonomgeving kan blijven wonen?

Figuur 3.1 Weergave van de gemiddelde ervaringsscores en de verdeling per schaal



3.3 Algemeen oordeel van cliënten over de hulp bij het huishouden

De cliënten hebben, aan de hand van een rapportcijfer, de hulp bij het huishouden van de thuiszorgorganisatie beoordeeld. Het merendeel van de cliënten is positief over de hulp bij het huishouden door de thuiszorgorganisatie. Het gemiddelde waarderingscijfer is 8,3. Dit cijfer komt overeen met het gemiddelde waarderingscijfer dat cliënten aan de thuiszorgorganisaties gaven, in het kader van de ontwikkeling van de CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg, (Wiegers et al., 2007), namelijk 8,1 als gemiddeld waarderingscijfer. Respondenten, en vooral oudere respondenten (de onderzoeksgroep van deze pilot), neigen tot het geven van positieve scores. Daarom kan een 6 al als een lage score gerekend worden. Van alle cliënten zou 90% de thuiszorgorganisatie waarschijnlijk wel of beslist wel aanbevelen aan vrienden en familie.

In tabel 3.2 is het waarderingscijfer gerelateerd tot de vraag aan cliënten of ze de aanbieder van de hulp bij het huishouden zouden aanbevelen aan familie en vrienden: 8,6% van de cliënten van deze pilot gaf een onvoldoende (1,9% + 6,7%).

Tabel 3.2 Overzicht van het cijfer dat cliënten geven voor de hulp bij het huishouden in relatie tot de vraag of ze de aanbieder van de hulp bij het huishouden zouden aanbevelen aan familie en vrienden

cijfer	Zou u de aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) aanbevelen bij uw vrienden en familie?									
	beslist niet		waarschijnlijk niet		waarschijnlijk wel		beslist wel		totaal	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
0 t/m 4	21	26,6	11	8,7	6	0,8	1	0,1	39	1,9
5 of 6	36	45,6	55	43,3	42	5,9	8	0,7	141	6,7
7 of 8	12	15,2	53	41,7	486	68,5	426	35,8	977	46,4
9 of 10	10	12,7	8	6,3	175	24,7	755	63,4	948	45,0

4 Verschillen in ervaringen tussen de thuiszorgorganisaties

We zijn vervolgens nagegaan of de ervaringen van de cliënten verschilden tussen de aan de pilot deelnemende thuiszorgorganisaties. Om de vergelijking tussen organisaties zo eerlijk mogelijk te maken, hielden we daarom in de analyses rekening met verschillen in de cliëntenpopulaties wat betreft leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid. De resultaten van de 22 deelnemende thuiszorgorganisaties werden met elkaar vergeleken op de volgende vijf aspecten:

- 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 thuiszorgorganisatie.

4.1 Indeling van de thuiszorgorganisaties in drie groepen

De thuiszorgorganisaties werden ingedeeld in drie groepen (zie tabel 4.1):

- *** beter dan het gemiddelde voor alle thuiszorgorganisaties
- ** ongeveer hetzelfde als het gemiddelde voor alle thuiszorgorganisaties
- * slechter dan het gemiddelde voor alle thuiszorgorganisaties

Deze drie-indeling laat zien hoe de kwaliteit van de hulp bij het huishouden van alle organisaties in het onderzoek en dus niet of de organisaties op een bepaald aspect goed of slecht presteert. De thuiszorgorganisaties zijn ingedeeld in de laagste of hoogste categorie, indien het vergelijkingsinterval rondom de gemiddelde score respectievelijk geheel beneden of geheel boven de gemiddelde score over alle thuiszorgorganisaties valt. De thuiszorgorganisatie is ingedeeld in de middencategorie indien het vergelijkingsinterval rondom de gemiddelde score overlapt met de gemiddelde score over alle thuiszorgorganisaties. In tabel 4.1 zijn de resultaten van alle thuiszorgorganisaties samen weergegeven. De thuiszorgorganisaties verschilden van elkaar voor wat betreft alle aspecten, behalve voor de effectiviteit van de hulp bij het huishouden.

Tabel 4.1 Aantal thuiszorgorganisaties met één (*), twee (**) en drie (***) sterren voor ervaringen met de hulp bij het huishouden

ervaringsscores en waarderingscijfer*	beneden gemiddeld	gemiddeld	boven gemiddeld	range
	1 ster (*)	2 sterren (**)	3 sterren (***)	[laag-hoog]
schaal Afspraken hulp bij het huishouden	2	18	2	[3,0-3,4]
schaal Bejegening	0	22	0	[3,7-3,8]
schaal Betrouwbaarheid	3	16	3	[3,0-3,5]
schaal Deskundigheid	4	16	2	[3,5-3,8]
schaal Effectiviteit	0	22	0	[2,6-2,6]
waarderingscijfer thuiszorgorganisatie	4	12	6	[7,1-8,8]

* hierbij is gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid.

Toelichting: een thuiszorgorganisatie met drie sterren (***) heeft significant beter gescoord dan een thuiszorgorganisatie met één ster. De range geeft de waarde aan in de organisatie met de laagste en de organisatie met de hoogste score.

De spreiding van de thuiszorgorganisaties over de kolommen 1 ster (*), 2 sterren (**) en 3 (***) sterren geeft weer in welke mate een schaal kan discrimineren. Wanneer thuiszorgorganisaties over meerdere kolommen verspreid zijn, zoals bij de schalen 'Betrouwbaarheid', 'Deskundigheid' en 'Algemeen oordeel' discrimineert deze organisatie beter dan wanneer de meeste thuiszorgorganisaties in de kolom met 2 (**) sterren staan.

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 met behulp van de informatie concrete verbeterpunten in kaart willen krijgen. Deze verbeterinformatie wordt verkregen door de zogenaamde belang- en ervaringscores met elkaar te combineren.

In tabel 5.1 zijn de scores voor alle instellingen samen weergegeven. De belangscores zijn gebaseerd op de antwoorden van alle cliënten en zijn gelijk aan de gemiddelde score op de belangvraag. Hierbij geldt: hoe hoger de score, hoe belangrijker het aspect gevonden wordt (de antwoordcategorieën varieerden van 1 ‘niet belangrijk’ tot 4 ‘van het allergrootste belang’). In bijlage 2 zijn de belangscores voor de verschillende aspecten te vinden.

De ervaringscore is gebaseerd op de antwoorden van alle cliënten en komt 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 verbeterscores 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 verbeterscores kunnen variëren tussen 1 en 4. Een hogere verbeterscore betekent dat er vanuit cliëntenperspectief de meeste kwaliteitswinst is te behalen.

5.1 Verbeterpunten en koesterpunten

De belangscores, ervaringscores (% ‘nooit/soms/nee’) en verbeterscores worden weergegeven in tabel 5.1 en tabel 5.2. De aspecten staan gerangschikt van een hoge naar een lage verbeterscore. Gezien vanuit het perspectief van de cliënten komen de aspecten met de hoogste verbeterscore als eerste in aanmerking voor kwaliteitsverbetering. Koesterpunten zijn kwaliteitsaspecten waarop de ervaringen van cliënten dusdanig goed zijn dat nauwelijks nog kwaliteitswinst te behalen is. In tabel 5.1 en 5.2 is de samenvatting te vinden voor alle thuiszorgorganisaties samen.

Tabel 5.1 Top 10 vragen met de hoogste verbetercores

kwaliteitsaspecten met relatief veel verbeterpotentieel	belang-scores	% nooit/soms/nee	verbeter-scores
12. Staan er praktische afspraken in het plan huishoudelijke hulp, zoals afspraken over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?	2,72	80,8	2,20
32. Beslist u mee over van wie (welke hulp bij het huishouden) u huishoudelijke hulp krijgt?	3,05	62,5	1,91
13. Zijn de schriftelijke werkafspraken in het plan in overleg met u gemaakt?	2,88	65,6	1,89
31. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?	2,98	54,3	1,62
19. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)	3,02	49,7	1,50
23. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	3,13	44,9	1,41
16. 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	52,6	1,30
51. 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	42,0	1,29
40. Wordt vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?	3,34	32,9	1,10
20. Heeft u informatie gekregen over uw plichten (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)?	2,63	37,3	0,98

Tabel 5.2 De koesterpunten voor alle 22 thuiszorgorganisaties samen

kwaliteitsaspecten die goed zijn gegaan én waar cliënten veel belang aan hechten	belang-scores	% nooit/soms/nee	verbeter-scores
25. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?	3,20	0,9	0,03
27. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé-zaken?	3,33	1,1	0,04
50. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?	3,36	2,8	0,09
55. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?	3,46	2,5	0,09
29. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om (meubels, servies, kleding enzovoorts)?	3,50	3,3	0,12
26. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?	3,15	4,1	0,13
30. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?	3,49	3,9	0,14
49. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?	3,53	4,2	0,15
42. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na (komt het werk af)?	3,17	5,2	0,16
54. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen (datgene wat u zelf nog kunt)?	3,16	6,4	0,20

Bijlage 1 Ervaringen met de Hulp bij het Huishouden

Afspraken huishoudelijke hulp %	<i>nooit/ soms/nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd/ ja</i>
8. 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) ^s	23,6		76,4
9. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	7,9	28,3	63,9
10. 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, op welke momenten enzovoorts) ^s	65,6		34,4
11. Is in het plan rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?	8,2	35,2	56,6
12. Staan er praktische afspraken in het plan, zoals afspraken over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel? ^s	80,8		19,2
13. Zijn de schriftelijke werkafspraken in overleg met u gemaakt? ^s	21,0		79,0
14. Heeft u een exemplaar van het plan, met daarin de schriftelijke werkafspraken over de huishoudelijke hulp, van de aanbieder ontvangen? ^s	16,5		83,5
15. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	6,3	31,5	62,1
16. Worden de schriftelijke afspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?	52,6	18,6	28,9
Schaal Afspraken huishoudelijke hulp	18,8	28,4	52,8

^s deze variabelen hadden als antwoordcategorie 'nee' en 'ja'

Communicatie met de aanbieder %	<i>nooit/ soms/nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd/ ja</i>
17. Zijn de formulieren en brieven duidelijk (goed te begrijpen)?	16,5	44,3	39,2
18. Heeft u informatie gekregen over wat hulp bij het huishouden precies inhoudt? (welke huishoudelijke taken van u worden overgenomen en waar u ondersteuning voor nodig heeft) ^S	26,8		73,2
19. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts) ^S	49,7		50,3
20. Heeft u informatie gekregen over uw plichten (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts) ^S	37,3		62,7
21. Is de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 uur tot 17.00 uur telefonisch goed te bereiken?	12,4*	31,6	34,4
22. Weet u bij wie u met vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder? ^S	20,1		79,9
23. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder? ^S	44,9		55,1
24. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) naar uw mening op uw vragen, problemen of klachten?	11,5	23,1	34,3**

* 21,5% 'weet ik niet'

** 31,1% 'niet van toepassing'

Bejegening %	<i>nooit/ soms/nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd/ ja</i>
25. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?	0,9	7,7	91,3
26. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?	4,1	16,7	79,2
27. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé-zaken? [#]	91,5	7,4	1,1
28. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé-gegevens om? ^S	5,6		94,4
29. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om (meubels, servies, kleding enzovoorts)	3,3	19,3	77,4
30. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?	3,9	15,1	81,1
Schaal Bejegening	3,0	14,7	82,3

[#] dit negatief geformuleerde item is voor de schaalanalyses omgecodeerd. Hier zijn de antwoorden weergegeven zoals ze gegeven zijn.

Betrouwbaarheid %	<i>nooit/ soms/nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd/ ja</i>
31. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?	54,3		45,7
32. Beslist u mee over van wie (welke hulp bij het huishouden) u huishoudelijke hulp krijgt?	62,5	16,4	21,1
33. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?	44,6	8,1	47,3*
36. Merkt u dat de verschillende huishoudelijke hulpen de hulp bij het huishouden goed op elkaar afstemmen?	12,6	21,5	27,8
37. Houdt de huishoudelijke hulp zich stipt aan de afgesproken tijden (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)	11,0	16,1	72,9
38. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?	23,0	26,5	50,5
39. Wordt u tijdig ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt vanwege ziekte of vakantie?	14,0	24,3	61,7
40. Wordt vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?	32,9	31,2	35,8
41. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over wat er gedaan moet worden (bijvoorbeeld ramen zemen)?	12,1	23,8	64,1
42. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na (komt het werk af)?	5,2	23,6	71,2
43. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?	31,9	23,8	44,2
Schaal Betrouwbaarheid	16,2	23,0	60,8

* exclusief 'niet van toepassing' (N=163)

Deskundigheid %	<i>nooit/ soms/nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd/ ja</i>
44. Is de huishoudelijke hulp goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen? ^S	9,8		90,2
45. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)?	7,5	24,0	68,5
46. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk (weet de hulp wat er gaan moet worden)?	6,2	22,9	71,0
47. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?	6,6	22,5	71,0
48. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?	5,9	21,0	73,2
49. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?	4,2	19,2	76,7
50. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?	2,8	13,2	84,0
51. 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?	42,0	17,6	40,3
52. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?	14,6	23,2	62,2
Schaal Deskundigheid	5,0	19,4	75,6

Effectiviteit %	<i>nooit/ soms/nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd/ ja</i>
54. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen (datgene wat u zelf nog kunt)?	6,4	24,0	69,6
57. Regelt de thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf – zo nodig – de afstemming met andere zorg of diensten (van de thuiszorgorganisatie, het schoonmaakbedrijf of van andere zorgaanbieders)?	11,0	4,0	5,0*
	<i>nee</i>	<i>ja, enigszins</i>	<i>ja, zeker</i>
55. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?	2,5	22,4	75,1
56. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ú belangrijk vindt en waar u ander niet aan toe komt?	11,2	31,9	56,9
Schaal Effectiviteit	6,8	27,2	66,0

68,9% 'niet van toepassing'

Ervaren problemen %	<i>een groot probleem</i>	<i>een klein probleem</i>	<i>geen probleem</i>
5. In hoeverre heeft u de wachttijd vóór de start van het huishouden, als een probleem ervaren?	11,6	24,9	63,4
35. Ervaart u het als een probleem als er doorgaans in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)	19,1	9,8	8,7*
53. Ervaart u het als een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?	19,3	24,1	6,7**

* 62,4% 'niet van toepassing'

** 69,2% 'niet van toepassing'

Algemeen oordeel %	<i>beslist niet</i>	<i>waarschijn- lijk niet</i>	<i>waarschijn- lijk wel</i>	<i>beslist wel</i>
61. Zou u deze aanbieder (thuiszorginstelling of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?	3,9	6,1	33,9	56,1

Bijlage 2 Belang van de Hulp bij het Huishouden

Afspraken huishoudelijke hulp	<i>belangscores</i>
9. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,28
11. Is in het plan rekening is gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?	3,16
15. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?	3,10
8. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt?	3,07
13. Zijn de schriftelijke werkafspraken in het plan in overleg met u gemaakt?	2,88
14. Heeft u een exemplaar van het plan, met daarin de schriftelijke werkafspraken over de huishoudelijke hulp, van de aanbieder ontvangen?	2,78
12. Staan er praktische afspraken in het plan, zoals afspraken over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?	2,72
10. 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
16. 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

Communicatie met de aanbieder	<i>belangscores</i>
17. Zijn de formulieren en brieven duidelijk (goed te begrijpen)?	3,34
24. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) naar uw mening op uw vragen, problemen of klachten?	3,31
22. Weet u bij wie u met vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?	3,28
23. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?	3,13
21. Is de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 uur tot 17.00 uur telefonisch goed te bereiken?	3,09
19. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)	3,02
18. Heeft u informatie gekregen over wat hulp bij het huishouden precies inhoudt? (welke huishoudelijke taken van u worden overgenomen en waar u ondersteuning voor nodig heeft)	2,90
20. Heeft u informatie gekregen over uw plichten (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)	2,63

Bejegening en privacy	<i>belangscores</i>
28. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privégegevens om?	3,56
29. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om (meubels, servies, kleding enzovoorts)	3,50
30. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?	3,49
27. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?	3,33
25. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?	3,20
26. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?	3,15

Betrouwbaarheid	<i>belangscores</i>
39. Wordt u tijdig ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt vanwege ziekte of vakantie?	3,49
40. Wordt vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?	3,34
37. Houdt de huishoudelijke hulp zich stipt aan de afgesproken tijden (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)	3,24
42. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na (komt het werk af)?	3,17
36. Merkt u dat de verschillende huishoudelijke hulpen de hulp bij het huishouden goed op elkaar afstemmen?	3,14
38. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?	3,12
35. Ervaart u het als een probleem dat er doorgaans in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)	3,07
32. Beslist u mee over van wie (welke hulp bij het huishouden) u huishoudelijke hulp krijgt?	3,05
41. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over wat er gedaan moet worden (bijvoorbeeld ramen zemen?)	3,02
31. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?	2,98
43. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?	2,79
33. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?	2,38

Deskundigheid	<i>belangscores</i>
49. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?	3,53
47. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?	3,51
48. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?	3,43
45. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)?	3,38
50. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?	3,36
46. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk (weet de hulp wat er gaan moet worden)?	3,35
52. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?	3,15
51. 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
44. Is de huishoudelijke hulp goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?	3,06
53. Ervaart u het als een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?	3,01

Effectiviteit	<i>belangscores</i>
55. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?	3,46
56. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u ander niet aan toe komt?	3,24
54. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen (datgene wat u zelf nog kunt)?	3,16
57. Regelt de thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf – zo nodig – de afstemming met andere zorg of diensten (van de thuiszorgorganisatie, het schoonmaakbedrijf of van andere zorgaanbieders)?	2,78