

Clïenttevredenheids- onderzoek HO 2024



De ZorgSpecialist
Thuis in alle zorg

19 maart 2024

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Onderzoeksmethode.....	3
2. Uitsplitsing per vraag.....	4
2.1 Vraag 1 t/m 8: gesloten vragen.....	4
2.2 Vraag 9 & 10: open vragen	8
3. Conclusie	10
4. Opvolging.....	11

Inleiding

Voor de continuïteit van onze zorg is het belangrijk om regelmatig te evalueren hoe onze cliënten de zorg aan huis ervaren. Voor dit cliënttevredenheidsonderzoek zijn de cliënten die huishoudelijke ondersteuning van ons ontvangen in februari 2024 bevestigd over hun ervaringen met de hulp aan huis. Het gaat hierbij om cliënten die alléén huishoudelijke ondersteuning van De ZorgSpecialist ontvangen, gefinancierd vanuit de WMO.

Hoofdstuk 1 licht de onderzoeksmethode toe. In hoofdstuk 2 worden de antwoorden per vraag in detail besproken. In hoofdstuk 3 volgt de conclusie en eventuele suggesties voor opvolging van het tevredenheidsonderzoek.

1. Onderzoeksmethode

Doelgroep, steekproef & respons

Voor dit tevredenheidsonderzoek zijn cliënten benaderd die op het moment van uitvragen (februari 2024) *alleen* huishoudelijke ondersteuning van De ZorgSpecialist ontvangen, WMO-gefinancierd. We hebben alleen cliënten benaderd die langer dan 2 maanden huishoudelijke ondersteuning ontvangen. Cliënten zijn woonachtig in de gemeenten Beverwijk, Bloemendaal, Castricum, Haarlem, Heemskerk, Heemstede, Heiloo, Uitgeest, Velsen en Zandvoort.

Er vielen 929 cliënten binnen de selectiecriteria. Vervolgens is er per gemeente een percentage van de cliënten aselect in een steekproef opgenomen.

Het percentage uitvraag per aantal cliënten per gemeente is als volgt verdeeld:

- 1 – 50 cliënten: 100% uitvraag
- 51 – 100 cliënten: 50% uitvraag
- 101 – 200 cliënten: 40% uitvraag
- 200+ cliënten: 30% uitvraag

Het aantal bevestigde cliënten per gemeente in de uiteindelijke steekproef is als volgt. Er zijn dus in totaal 399 cliënten benaderd voor het tevredenheidsonderzoek. Er waren 266 respondenten (57% respons): een prima resultaat.

Gemeente	Cliënten binnen criteria	Uitvraag %	Steekproef	Respons aantal	Respons %
Beverwijk	144	40%	58	27	47%
Bloemendaal	72	50%	36	24	67%
Castricum	13	100%	13	7	54%
Haarlem	151	40%	60	34	57%
Heemskerk	153	40%	61	37	61%
Heemstede	73	50%	37	20	54%
Heiloo	17	100%	17	10	59%
Uitgeest	20	100%	20	10	50%
Velsen	270	30%	81	45	56%
Zandvoort	16	100%	16	11	69%
Onbekend				1	
Totaal	929		399	226	(57%)

Informatie intern/extern

Voorafgaand aan het onderzoek zijn de cliëntmanagers op de hoogte gesteld (per mail), evenals de medewerkers huishoudelijke ondersteuning (via ons intranet). Gemeenten ontvangen de resultaten per mail.

Vragenlijst cliënten

Er is een uniforme vragenlijst naar alle geselecteerde cliënten gestuurd. In de vragenlijst staan 9 vragen: 1 betreft de gemeente waar de cliënt woont, 6 gesloten vragen waarvan 5 beantwoord door middel van een Likertschaal (1 t/m 10), 1 aanbevelingsvraag en 2 open vragen. De totale doorlooptijd is maximaal 10 minuten.

2. Uitsplitsing per vraag

In paragraaf 2.1 komen de gesloten vragen, vraag 1 t/m 8, aan bod. In 2.2 worden de open vragen besproken.

2.1 Vraag 1 t/m 8: gesloten vragen

Toelichting op de gebruikte figuren

De vragen die met een Likertschaal zijn beantwoord, zijn met een boxplot gevisualiseerd. Hierdoor is er per gemeente goed te zien welk antwoord er gemiddeld op de vraag is gegeven en hoe de spreiding van de antwoorden per gemeente is. Deze grafiek toont per gemeente het minimum (onderste streepje), het eerste kwartiel, het gemiddelde antwoord (aangegeven met het kruisje), de mediaan (de streep in de box), derde kwartiel en het maximum van de ingevulde antwoorden. Het gemiddelde per gemeente is extra benadrukt door het cijfer erbij te plaatsen.

Let op: zoals te zien in hoofdstuk 1, is het aantal antwoorden per gemeente sterk verschillend, gerelateerd aan het aantal cliënten waar we huishoudelijke ondersteuning leveren. Houdt er bij de gemeentes Castricum, Heiloo, Uitgeest en Zandvoort rekening mee dat het aantal antwoorden tussen de 7 en 11 ligt.

Vraag 1: In welke gemeente woont u?

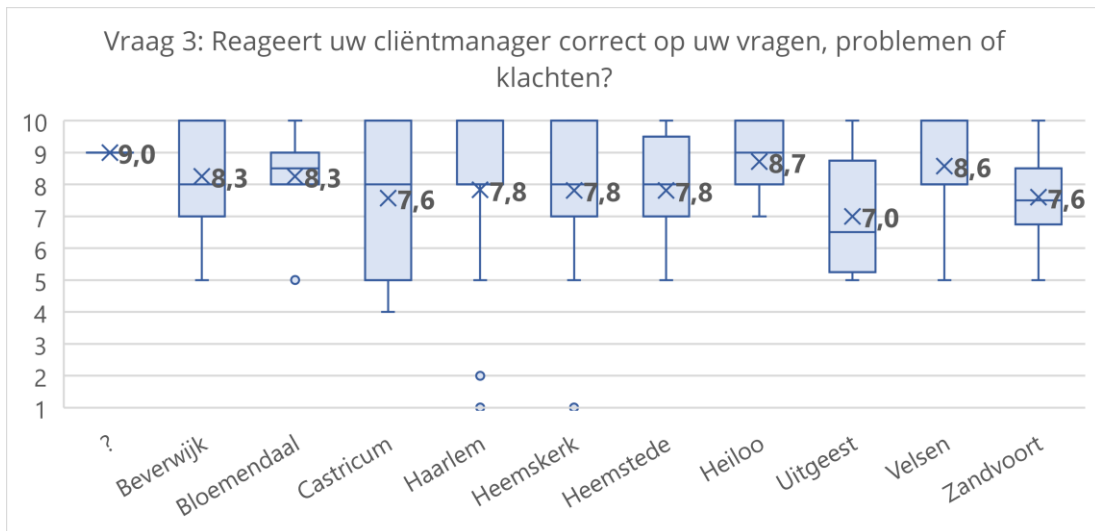
Deze vraag dient het in kaart brengen van kwaliteit en verbeterpunten per gebied, terwijl de cliënt anoniem blijft. In hoofdstuk 1 staat aangegeven onder hoeveel cliënten per gemeente het tevredenheidsonderzoek is uitgezet, en de respons per gemeente. 1 persoon heeft geen gemeente aangegeven bij het invullen van de lijst.

Vraag 2: Bij uw cliëntmanager kunt u terecht met uw vragen over de geboden huishoudelijke zorg. Weet u wie uw cliëntmanager is?

Deze vraag is nieuw ten opzichte van eerdere tevredenheidsonderzoeken HV, waar bij de antwoorden op een andere vraag bleek dat niet iedereen wist wie zijn/haar cliëntmanager is. 72% van de respondenten beantwoordt deze vraag met 'Ja'. 23% beantwoordt dezelfde vraag met 'Nee'. 5% heeft de vraag niet ingevuld. Vooral in Heiloo en Uitgeest lijkt het voor de respondenten niet altijd duidelijk te zijn. In deze regio is de cliëntmanager recent veranderd, wat het antwoord kan verklaren.

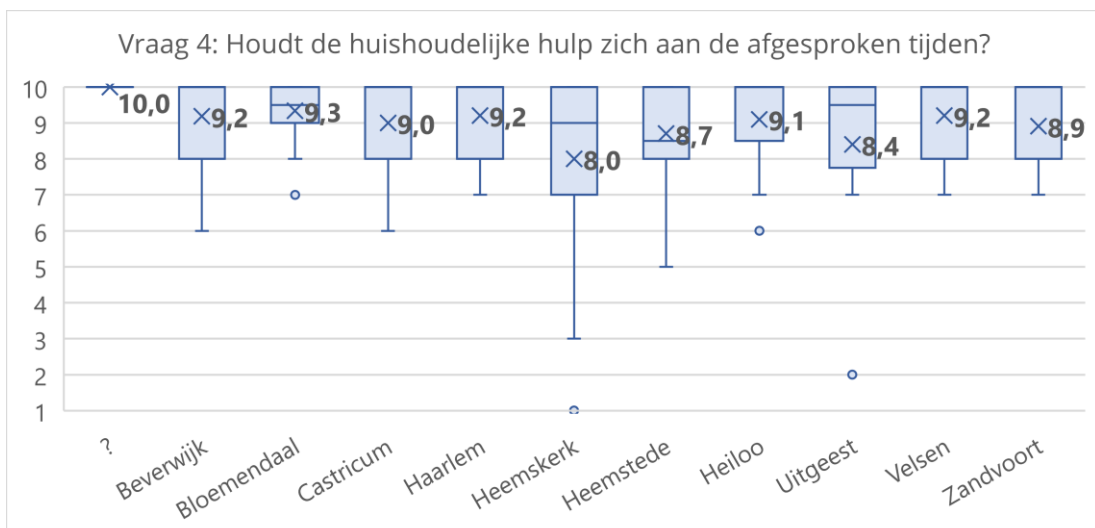
Vraag 3: Reageert uw cliëntmanager correct op uw vragen, problemen of klachten?

Deze vraag is beantwoord met een Likertschaal, van 1 ('Zeer zeker niet') tot 10 ('Zeer zeker wel'). 43 van de 226 respondenten hebben geen antwoord ingevuld, soms met de uitleg dat de cliënt niet wist wie de cliëntmanager is, of wanneer er geen aanleiding voor dergelijk contact is geweest. Deze zijn niet meegenomen in de boxplot. De vraag is gemiddeld (over alle gemeentes) met een **8,1** beantwoord. De spreiding van de antwoorden is in sommige gemeentes groot. Dit betekent dat de ervaringen van de cliënten wisselend zijn. De spreiding is vooral groot in Castricum en Uitgeest. Over het algemeen zijn cliënten dus (zeer) tevreden over het contact met hun cliëntmanager.



Vraag 4: Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden?

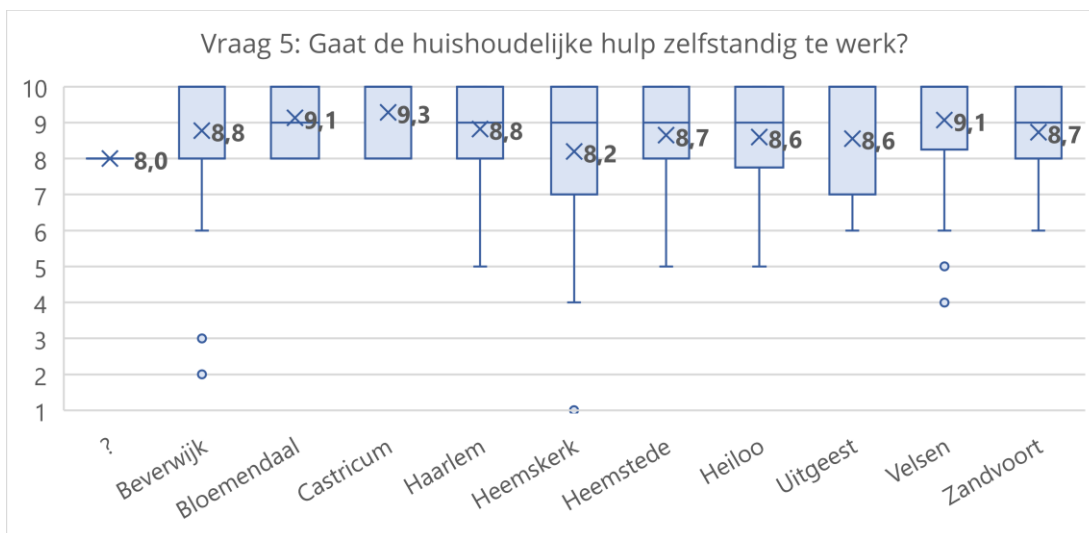
Ook deze vraag is aan de hand van een Likertschaal beantwoord, waarbij de cliënt een getal tussen de 1 ('Zeer zeker niet') en 10 ('Zeer zeker wel') aan kon kruisen. Eénmaal is er geen antwoord aangekruist door de cliënt. Dit antwoord is niet meegenomen in de berekeningen. Gemiddeld is deze vraag beantwoord met een **8,9**. De huishoudelijke hulp houdt zich meestal aan de afgesproken tijden. De gemeentes scoren redelijk gelijk, en met gelijke tevredenheid onder de cliënten. Alleen Heemskerk is hier een opvallende uitschieter in.



Vraag 5: Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk?

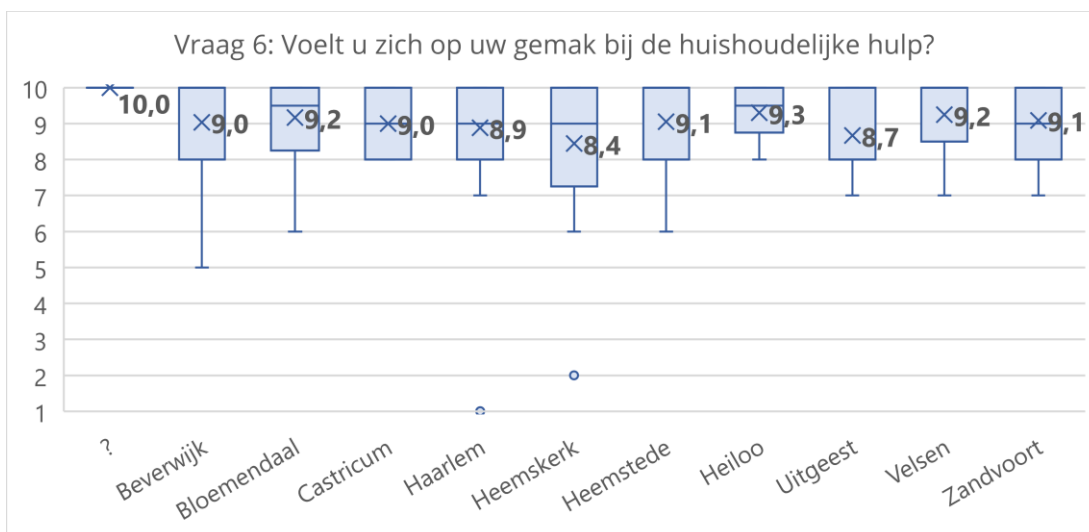
De vijfde vraag is eveneens beantwoord met behulp van een Likertschaal, van 1 ('Zeer zeker niet') tot 10 ('Zeer zeker wel').

De gemiddelde uitkomst van alle antwoorden is **8,8**. Zoals in de grafiek te zien, zijn de resultaten bij alle gemeentes goed tot zeer goed. De spreiding is iets groter in Haarlem, Heemskerk, Heemstede en Heiloo dan in de andere gemeentes. Volgens de respondenten gaan de huishoudelijke hulpen over het algemeen goed zelfstandig te werk.



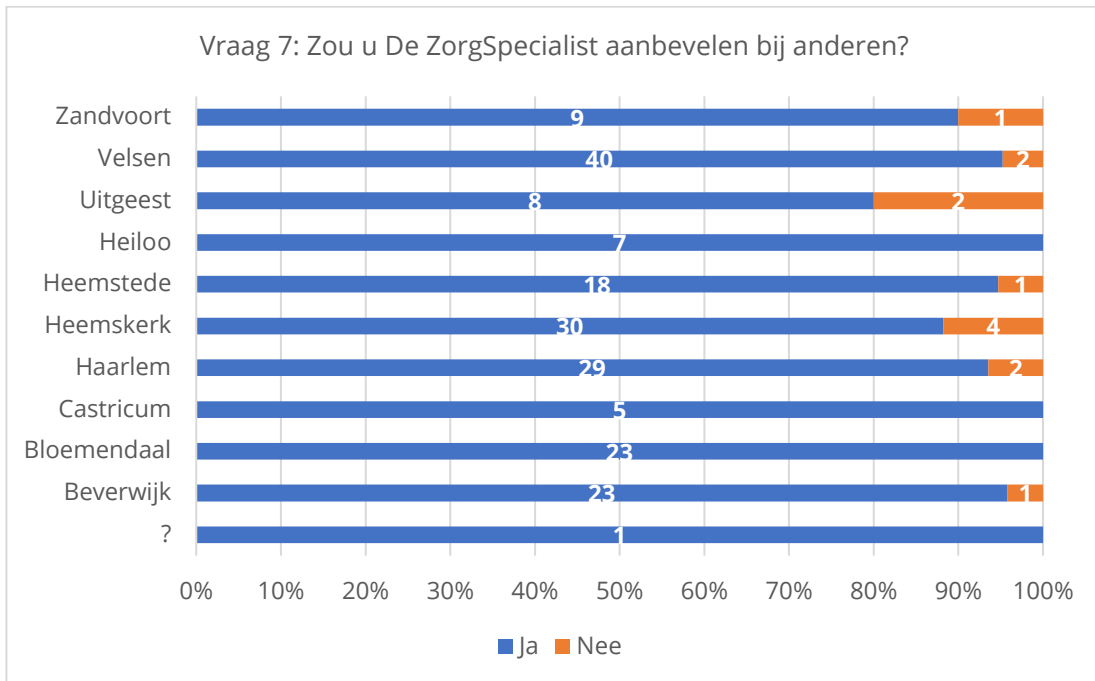
Vraag 6: Voelt u zich op uw gemak bij de huishoudelijke hulp?

Ook deze vraag is door de cliënt beantwoord met behulp van een Likertschaal van 1 (Zeer zeker niet) tot 10 (Zeer zeker wel). Gemiddeld beantwoorde de cliënt deze vraag met een **9,0** – een zeer goed resultaat wat in alle gemeentes terug te zien is. Er zijn een paar uitschieters te zien in de grafiek en de spreiding is in sommige gemeentes iets groter dan in andere, maar over het algemeen is het een mooi resultaat.



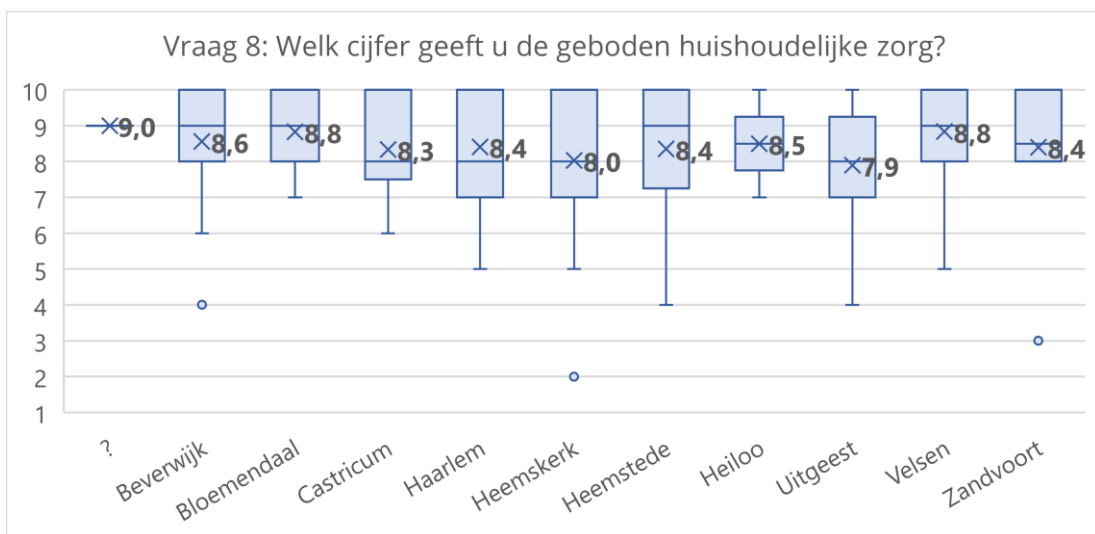
Vraag 7: Zou u De ZorgSpecialist aanbevelen bij anderen?

Deze gesloten vraag kon beantwoord worden met 'Ja' of 'Nee'. In totaal is de vraag door 94% van de respondenten met 'Ja' beantwoord. 6% beantwoordde de vraag met 'Nee'. 20 cliënten hebben de vraag niet ingevuld en zijn niet meegenomen in de resultaten. In onderstaande grafiek is per gemeente zowel procentueel als absoluut te zien hoeveel cliënten de vraag met 'Ja' of 'Nee' hebben beantwoord. Kijk voor de absolute aantallen naar de getallen in de staven; de procenten staan aangegeven op de horizontale as.



Vraag 8: Welk cijfer geeft u de geboden huishoudelijke hulp?

Deze vraag kon beantwoord worden op een schaal van 1 (Slecht) tot 10 (Uitstekend). Gemiddeld gaven de respondenten de huishoudelijke hulp een **8,5**. In alle gemeentes is de vraag (zeer) positief beantwoord. Er zijn enkele uitschieters en grotere verdeeldheid in de antwoorden in de gemeentes Beverwijk, Heemskerk, Heemstede en Uitgeest.



2.2 Vraag 9 & 10: open vragen

Bij vraag 9 en 10 krijgt de respondent de gelegenheid om verbeterpunten aan te dragen en aan te geven wat er zeer goed gaat. Alle ingevulde opmerkingen zijn (waar nodig geanonimiseerd) in dit rapport opgenomen.

Vraag 9: Wat kan er volgens u beter?

96 van de 226 cliënten hebben deze vraag beantwoord. De antwoorden lopen zeer uiteen en lopen uiteen van zeer bruikbaar voor de verbetering van de zorg, tot niet relevant, of geen antwoord op de gestelde vraag.

Sommige punten worden door meerdere cliënten benoemd.

- Kwaliteit van het huishoudelijk werk (20 keer benoemd)
"Inzicht in noodzakelijke werkzaamheden en kennis van te gebruiken middelen en apparatuur."
- Communicatie (18 keer benoemd)
"Ik krijg een andere hulp maar heb daarover geen bericht gehad."
- Opmerkingen gerelateerd aan vervanging/inval (18 keer benoemd)
"De vervanging is meestal niet ingewerkt, zit nog op school, steeds wisselende dagen en tijden"
- Op tijd komen/weggaan (7 keer benoemd)
"Niet iedere keer 30/40 minuten eerder weggaan als t werk niet klaar is"
- Geen vaste hulp hebben (6 keer benoemd)
"Ik weet dat het moeilijk is maar mijn voorkeur gaat uit naar een vaste hulp op een vaste tijd."
- Onvoldoende tijd voor taken (6 keer benoemd)
"Door WMO vastgestelde pakket in de geboden tijd door niemand uitvoerbaar. Meest recente wijziging 10 minuten (10!) eraf"
- Hulp heeft geen tijd voor pauze/reistijd (3 keer benoemd)
"De medewerker krijgt van u geen tijd voor de lunch. Zij komt om 12.15, ik ontvang haar met koffie en ze krijgt van mij tijd om een boterham te eten, maar dat gaat dan wel van mijn tijd af: 1 x per 2 weken, 3 uur!"
- Opmerkingen over takenpakket (3 keer benoemd)
"Ik ben niet op de hoogte van wat ze wel en niet mag. Een lijst van werkzaamheden wel/niet zou fijn zijn"

Vraag 10: Waar bent u zeer tevreden over?

De laatste vraag is door 172 van de 226 respondenten beantwoord. Ook hier zijn antwoorden uiteenlopend van kort en bondig tot uitgebreide toelichtingen. Er worden in deze antwoorden soms namen van medewerkers genoemd.

Een aantal zaken worden door cliënten vaak benoemd als positief, en vaak is het een combinatie van factoren (het sociale aspect gecombineerd met goed schoonmaakwerk). Bijvoorbeeld:

- De huishoudelijke hulp werkt met oog voor de cliënt:
"Zeer tevreden over de sociale benadering van huishoudelijke hulp. Hij kan heel goed omgaan met mensen met een haperend brein. Hij doet zijn werk uitstekend en brengt veel humor & gezelligheid mee. Een topper wat ons betreft, de medewerker van het jaar! Dat gun ik hem omdat hij zo met liefde en enthousiasme zijn werk doet en professioneel is. "
- De huishoudelijke hulp levert kwalitatief goed werk:
"Goed schoongemaakt. Alles ruikt weer fris, pakt alles goed aan. Prettige omgang met haar"
- Het aanbieden van vervanging bij afwezigheid:
"Stel het zeer op prijs dat er bij afwezigheid van de hulp vervanging werd aangeboden. In de wetenschap dat hulpen schaars zijn vond ik dat top, niet verwacht! "
- De huishoudelijke hulp toont initiatief en is betrouwbaar:
"Mijn huishoudelijke hulp is zeer betrouwbaar en gemotiveerd. Zij blijft vaak langer om iets af te maken. Ik ben heel blij en tevreden met haar betrokken inzet. "

3. Conclusie

Cliënten van De ZorgSpecialist die huishoudelijke ondersteuning ontvangen, zijn (zeer) tevreden over de geleverde zorg. Met een gemiddeld cijfer van 8,5 kunnen we trots zijn op de beoordeling die we van onze cliënten hebben ontvangen. Tegelijkertijd laten de antwoorden ook goed zien waar het beter kan. Over de gehele breedte van het tevredenheidsonderzoek is er hoger gescoord dan bij het onderzoek uit 2022.

Beginnend bij de respons: deze is gestegen van 50% naar 57%, terwijl de manier van uitvragen niet veranderd is. Inhoudelijk is er een flinke verbetering te zien in hoe respondenten beoordelen hoe hun cliëntmanager reageert op vragen, problemen en klachten: van een 7,6 in 2022 naar een 8,1 nu. Er zijn minder (zeer) negatieve beoordelingen, en de stijging is vooral groot in Beverwijk (7,1 naar 8,3), Heemstede (6,8 naar 7,8) en Velsen (7,7 naar 8,6).

Huishoudelijke hulpen komen ook dit jaar op de afgesproken tijden (8,9) en gaan zelfstandig te werk (8,8). Cliënten voelen zich op hun gemak bij hun huishoudelijke hulp (9,0). De spreiding in de antwoorden is iets groter in de Heemskerk, Beverwijk en Heemstede, maar het gaat niet om significante verschillen tussen de gemeentes. Tenslotte zouden bijna alle respondenten De ZorgSpecialist aanbevelen bij anderen: 94%. Dat is een mooi resultaat en iets hoger dan het resultaat uit 2022 (92%).

Er is ook ruimte voor verbetering. Een nieuwe vraag in het onderzoek toont dat 23% van de cliënten niet weet wie zijn/haar cliëntmanager is. Vooral in Heiloo en Uitgeest is het niet voor iedereen duidelijk: er is in die regio een wisseling van clientmanagers geweest wat voor verwarring heeft gezorgd.

Verder wordt er opgemerkt dat er niet altijd (goede) vervanging is bij uitval door ziekte en vakantie, en de communicatie hierover. De clientmanagers proberen de client altijd te informeren. Cliënten zijn niet altijd te bereiken. De planning inzien via Carenzorgt wordt dan ook de komende periode nog meer gestimuleerd, zodat de client t.a.t de eigen planning in kan zien.

Ook zijn nieuwe medewerkers of vakantiekrachten niet altijd goed ingewerkt. Dit is een punt wat in eerdere tevredenheidsonderzoeken ook naar voren is gekomen, en waar ook aandacht aan is besteed. Dit zullen we onverminderd blijven doen. [Zie 4. Opvolging.](#)

4. Opvolging

Vanuit onze afdeling HR wordt er gewerkt aan een herzien onboardingsproces waarin informatie is opgenomen die nodig is om de huishoudelijke zorg goed en zorgvuldig uit te kunnen voeren.

Zo is er aandacht voor

- de planning en de reiskosten
- De werkzaamheden die gedaan moeten worden
- Het veilig werken
- Het duurzaam schoonmaken en
- de signaleringsfuncties van de medewerker

Voorbeeld vanuit de welkomstmail:



Er wordt tevens gewerkt aan e-learningen waarin bovenstaande informatie is opgenomen.

Met betrekking tot fysieke belasting zijn en worden er trainingen georganiseerd in samenwerking met een externe deskundige op dit gebied.