

# Clïenttevredenheids- onderzoek HO 2026



**De ZorgSpecialist**  
Thuis in alle zorg

9-3-2026

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Onderzoeksmethode.....	3
2. Uitsplitsing per vraag.....	4
2.1 Vraag 1 t/m 7: gesloten vragen.....	4
2.2 Vraag 8 & 9: open vragen .....	8
3. Conclusie & opvolging .....	10
Bijlage A.....	12
Bijlage B .....	16

## Inleiding

Voor de continuïteit en kwaliteit van onze zorg vinden we 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 van eind januari tot en met medio februari 2026 bevraagd 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 (januari 2026) *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 936 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 bevraagde cliënten per gemeente in de uiteindelijke steekproef is als volgt. Er zijn in totaal 402 cliënten benaderd voor het tevredenheidsonderzoek. Er waren 188 respondenten (47% respons): wat lager dan het onderzoek uit 2024 (57% respons) maar alsnog een prima resultaat.

Gemeente	Cliënten binnen criteria	Uitvraag %	Steekproef	Respons aantal	Respons %
Beverwijk	166	40%	64	31	48%
Bloemendaal	52	50%	26	15	58%
Castricum	23	100%	23	12	52%
Haarlem	148	40%	59	27	46%
Heemskerk	155	40%	62	22	35%
Heemstede	53	50%	27	13	48%
Heiloo	20	100%	20	13	65%
Uitgeest	17	100%	17	10	59%
Velsen	291	30%	87	39	45%
Zandvoort	17	100%	17	6	35%
<b>Totaal</b>	<b>936</b>		<b>402</b>	<b>188</b>	<b>47%</b>

### 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, 5 gesloten vragen waarvan 4 beantwoord door middel van een Likertschaal (1 t/m 10), 1 aanbevelingsvraag (Net Promotor Score) en 2 open vragen. Wanneer de cliënt contact met de cliëntmanager wenste, kon aan het einde van de vragenlijst de naam worden ingevuld. De totale doorlooptijd is 5-10 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 7: gesloten vragen

#### *Toelichting op de gebruikte figuren*

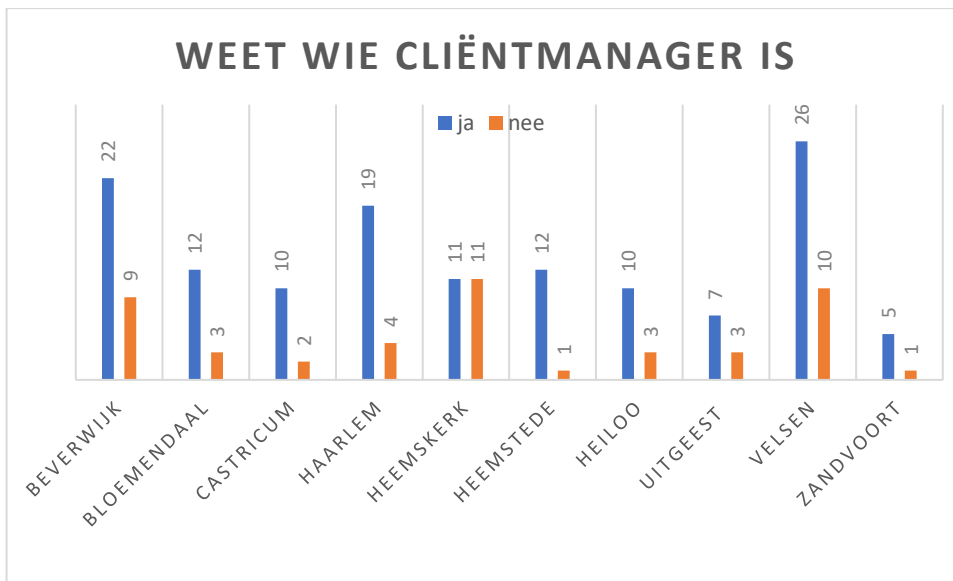
De vragen die met een Likertschaal zijn beantwoord, zijn met een grafiek weergegeven, waardoor de verschillen in de gemiddelde scores per gemeente goed te zien zijn. Let op: zoals te zien in hoofdstuk 1, is het aantal antwoorden per gemeente sterk verschillend, gerelateerd aan het aantal cliënten waar we huishoudelijke ondersteuning leveren. Houdt er bijv. bij de gemeente Zandvoort rekening mee dat er maar 6 respondenten zijn.

#### 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.

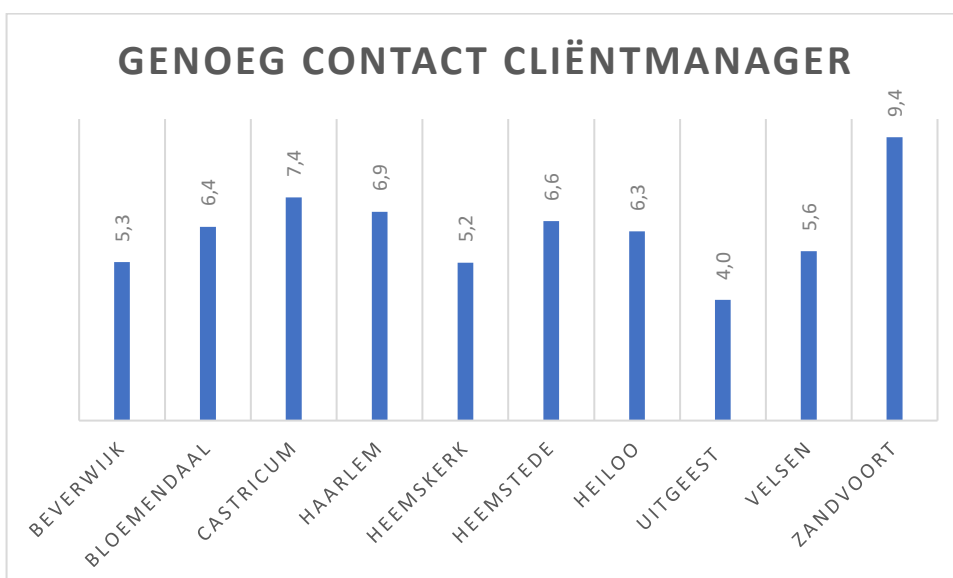
#### Vraag 2: Bij uw cliëntmanager kunt u terecht met uw vragen over de geboden huishoudelijke zorg. Weet u wie uw cliëntmanager is?

71% van de respondenten heeft deze vraag positief beantwoord. Zeven respondenten hebben deze vraag niet ingevuld. Vooral in Heemskerk - en in mindere mate Uitgeest en Velsen - lijkt het voor de respondenten niet altijd duidelijk te zijn wie hun cliëntmanager is. In de gemeente Velsen is onlangs een wissel geweest in cliëntmanager, waardoor dit mogelijk te verklaren is.



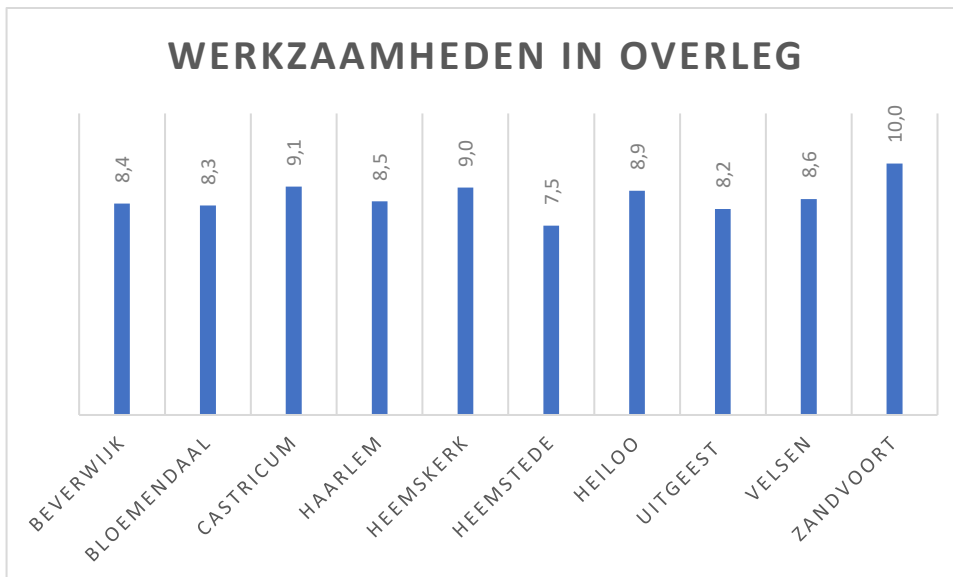
Vraag 3: Heeft u genoeg contact met uw cliëntmanager om te bespreken of de zorg goed gaat?

Deze vraag is nieuw ten opzichte van eerdere tevredenheidsonderzoeken HV. De vraag is beantwoord met een Likertschaal, van 1 ('Zeer zeker niet') tot 10 ('Zeer zeker wel'). 10 respondenten hebben geen antwoord ingevuld. Een aantal respondenten hebben bij een lage score aangegeven dat alles goed gaat en meer overleg met de cliëntmanager niet noodzakelijk is. De vraag is gemiddeld (over alle gemeentes) met een **6,0** beantwoord. Zoals te zien in onderstaande grafiek loopt de gemiddelde scores uiteen van een 4,0 in Uitgeest tot een 9,4 in de gemeente Zandvoort.



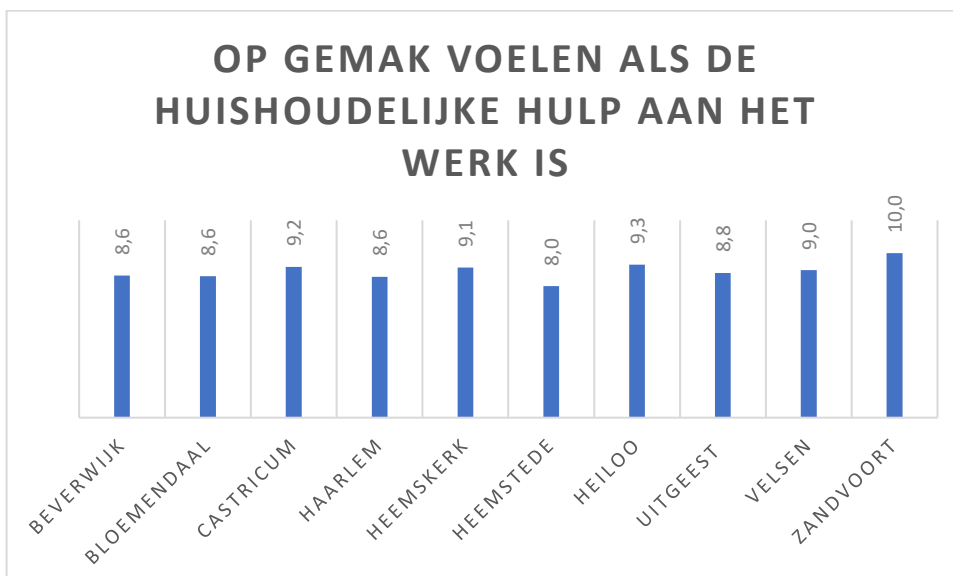
#### Vraag 4: Voert de huishoudelijke hulp de werkzaamheden uit in overleg met u?

Deze vraag is nieuw ten opzichte van eerdere tevredenheidsonderzoeken HV. 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. 3 respondenten hebben de vraag niet beantwoord. De vraag is gemiddeld (over alle gemeentes) met een **8,6** beantwoord. De huishoudelijke hulp voert de werkzaamheden over het algemeen in overleg uit met de cliënt. De gemeentes scoren allen goed, waarbij gemeente Zandvoort positief eruit (10,0) schiet en Heemstede wat lager met een 7,5.



#### Vraag 5: Voelt u zich op uw gemak als de huishoudelijke hulp aan het werk is?

Ook deze vraag is door de cliënt beantwoord met behulp van een Likertschaal van 1 (Zeer zeker niet) tot 10 (Zeer zeker wel). Gemiddeld beantwoordde de cliënt deze vraag met een **8,8** – een zeer goed resultaat wat in alle gemeentes terug te zien is.



### Vraag 6: Hoe waarschijnlijk is het dat u De ZorgSpecialist aanbeveelt?

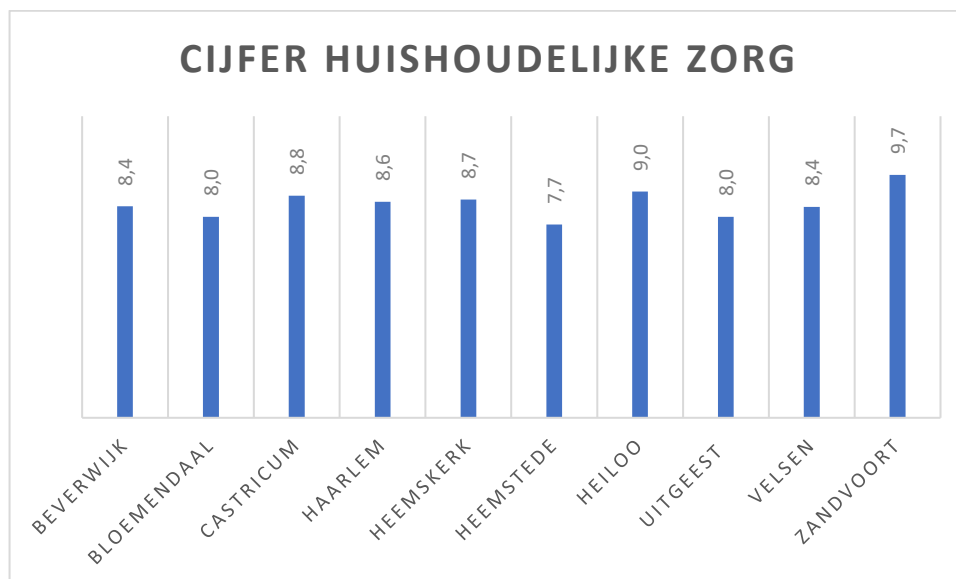
De Net Promoter Score (NPS) is een veelgebruikte methode om de tevredenheid van klanten of cliënten te meten. Op basis van de gegeven score worden cliënten ingedeeld in drie categorieën: promotors (8-10), passief tevreden cliënten (6-7) en criticasters (0-5). Hierbij hanteren wij de Europese standaard, waarbij een score van 8 al als promotor wordt beschouwd. Dit wijkt af van de Amerikaanse indeling, waar uitsluitend scores van 9 en 10 onder promotors vallen.

De NPS wordt berekend door het percentage criticasters af te trekken van het percentage promotors. De uiteindelijke score varieert van -100 (alle respondenten zijn criticasters) tot +100 (alle respondenten zijn promotors).

Totaal zijn er 185 respondenten die de NPS vraag ingevuld hebben, waarvan 7% criticasters zijn, 19% passief tevreden en 74% promotors. De NPS score komt dan uit op  $74\% - 7\% = 67$ . Deze score duidt op een hoog niveau van cliënttevredenheid.

### Vraag 7: Welk cijfer geeft u de geboden huishoudelijke zorg?

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 gemeentes die hierop positief uitschieten (Zandvoort, Heiloo) en gemeente Heemstede scoort wat lager op deze vraag.



## 2.2 Vraag 8 & 9: open vragen

Bij vraag 8 en 9 kreeg de respondent de gelegenheid om te vertellen wat goed gaat en welke verbeteringen mogelijk zijn. Alle ingevulde opmerkingen zijn (waar nodig geanonimiseerd) in dit rapport opgenomen.

### Vraag 8: Wat ging goed?

148 van de 188 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.

De antwoorden op de vraag "Wat ging goed?" zijn geclusterd naar thema's. De volgende thema's zijn het vaakst benoemd:

- Vaste hulp & continuïteit — 21 keer  
*"Uitstekende vaste wekelijkse hulp"*
- Bejegening & respect (vriendelijk/gezellig/begrip) — 17 keer  
*"Het werk wordt keurig gedaan. Het is gezellig, ze luistert goed. Leuke klik samen"*
- Communicatie & bereikbaarheid cliëntmanager/kantoor — 13 keer  
*"De afspraken met mijn cliëntmanager. Over het algemeen tevreden"*
- Schoonmaakkwaliteit (grondig/netjes/sanitair) — 12 keer  
*"Neemt mij veel uit handen, ziet zelf wat er zo nodig gedaan moet worden"*
- Betrouwbaarheid & afspraken (op tijd/komt wekelijks) — 10 keer  
*"Komt op tijd, weet wat te doen. Ook aandacht voor gezelligheid en houdt een oogje in het zeil m.b.t. zorg"*
- Initiatief & zelfstandigheid (ziet werk/overleg) — 9 keer  
*"Hulp doet erg haar best en is betrokken. Heeft oog voor wat nodig en toont initiatief"*

### Vraag 9: Wat kan beter?

73 van de 188 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.

De antwoorden op de vraag "Wat kan beter?" zijn geclusterd naar thema's. De volgende thema's zijn het vaakst benoemd:

- Vervanging/inval (scholier/jong/onervaren) — 21 keer  
*"jonge invalhulp/scholier eerst laten meelopen, alvorens alleen werken omdat ze vaak geen ervaring hebben"*
- Communicatie & bereikbaarheid cliëntmanager/kantoor — 19 keer  
*"1 x in de zoveel tijd evalueren hoe het gaat en of er nog veranderingen nodig zijn"*
- Schoonmaakkwaliteit (grondig/netjes/sanitair) — 14 keer  
*"Niet overal omheen gaan tijdens huishoudelijke werkzaamheden"*
- Betrouwbaarheid & afspraken (op tijd/komt wekelijks) — 12 keer  
*"Op tijd komen en afspraak nakomen (wordt af en toe op laatste moment verplaatst)"*
- Tijd/uren/indicatie (te kort/inkorting) — 9 keer

*“Twee uur is erg kort, een uurtje langer zou erg fijn zijn! Als er iets goed gedaan moet worden, is het erg kort.”*

- Initiatief & zelfstandigheid (ziet werk/overleg) — 9 keer

*“De huishoudelijke hulp mag wat meer initiatief nemen en nauwkeuriger werken”*

### 3. Conclusie & opvolging

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.

#### Vergelijking vorige onderzoek

In vergelijking met het vorige onderzoek is de respons gedaald van 57% naar 47%. Wel kwamen er nog een aantal vragenlijsten retour binnen toen de analyses al gemaakt waren. De responsperiode van het onderzoek bedroeg drie weken. Voor een volgend onderzoek kan overwogen worden deze te verlengen naar vier weken.

Een aantal vragen uit dit onderzoek is twee jaar geleden eveneens gesteld. Zo werd gevraagd of de cliënt bekend is met zijn of haar cliëntmanager. In het eerdere onderzoek gaf 72% van de respondenten aan te weten wie de cliëntmanager was; in het huidige onderzoek is dit percentage nagenoeg gelijk gebleven met 71%.

Daarnaast is gekeken naar het gevoel van gemak van de cliënt wanneer de huishoudelijke hulp aanwezig is. Deze vraag werd in het vorige onderzoek beoordeeld met een 9,0 en scoort dit jaar een 8,8.

Daarnaast komt het cijfer voor de geboden huishoudelijke zorg (8,5) overeen met de score uit het vorige onderzoek in 2024.

#### Nieuwe vragen in het onderzoek

Vraag 3 had betrekking op de mate van contact met de cliëntmanager en is voor het eerst opgenomen in het cliënttevredenheidsonderzoek HV. Deze vraag is gemiddeld beoordeeld met een 6,0. De interpretatie van deze score vraagt nuance, aangezien een aantal respondenten die een lagere beoordeling gaf, in de toelichting aangaf tevreden te zijn en geen behoefte te hebben aan meer contact. Dit roept de vraag op in hoeverre de score een zuiver beeld geeft van de ervaren kwaliteit van het contact. Desondanks blijft het van belang dat cliëntmanagers periodiek de zorg met de cliënt evalueren en hierover in gesprek blijven.

Ook vraag 4 is nieuw in het onderzoek en ging over of de huishoudelijke hulp de werkzaamheden uitvoert in overleg met de cliënt. De vraag is gemiddeld met een 8,6 beantwoord, wat een mooie score is.

Daarnaast is er in dit onderzoek voor gekozen om de aanbevelingsvraag te formuleren als een NPS-vraag, in plaats van een vraag met een gesloten antwoord. De NPS-score kwam uit op 67, wat wijst op een hoge mate van cliënttevredenheid.

#### Opvolging

Uit de open antwoorden blijkt dat de kwaliteit van de invallers bij afwezigheid van de vaste hulp het meest genoemde verbeterpunt is. In de afgelopen twee jaar heeft onze HR-afdeling geïnvesteerd in een herzien onboardingsproces, waarin essentiële informatie is opgenomen om de huishoudelijke zorg goed en zorgvuldig uit te voeren. Dit betreft

onder andere instructievideo's over schoonmaakwerkzaamheden, veilig werken en de signalerende rol van huishoudelijk medewerkers. Wij zullen erop toezien dat ook invalhulpen structureel aandacht besteden aan dit onboardingsproces. Daarnaast wordt de communicatie en bereikbaarheid van cliëntmanagers zowel als verbeterpunt genoemd als benoemd dat dit al goed verloopt. Dit aandachtspunt is ook in eerdere tevredenheidsonderzoeken naar voren gekomen en heeft reeds de nodige aandacht gekregen. Wij blijven ons onverminderd inzetten om de communicatie en bereikbaarheid verder te borgen en waar mogelijk te verbeteren.

## Bijlage A

### Antwoorden op vraag 8: Wat ging goed?

1. Zeer tevreden
2. Alles
3. Vriendelijke medewerkers en HH hulp. Organisatie is bereikbaar en handelt waar nodig
4. Gaat allemaal goed
5. Ze voert alle taken goed uit
6. Hulp is er altijd, ze is gezellig en sociaal. Ze luistert naar verzoekjes en toont zelf initiatief
7. Hulp doet erg haar best en is betrokken. Heeft oog voor wat nodig en en toont initiatief
8. Alles gaat goed
9. Ramen lappen en badkamer
10. Vaste hulp is TOP. Maar als ze ziek is wordt nog niet de helft gedaan.
11. Ben gewoon heel tevreden
12. Huidige hulp is top
13. Fijn contact met medewerkster
14. Prima hulp, gaat haar eigen weg en heb heel goed contact met haar
15. Vaste hulp, betrouwbaar, blij mee.
16. Het contact is heel goed, zeer tevreden!
17. Ze is heel goed in haar werk en doet het prima. Ik ben heel blij met haar
18. Ik heb gelukkig een vaste hulp, dat is fijn
19. Hulp doet goed haar best en luistert goed
20. Alles
21. Ben blij met de hulp die ik krijg
22. De meeste zaken gaan goed
23. Ik vind alles prima geregeld
24. Ben tevreden
25. Zijn altijd op tijd
26. Alles wat ze doet is goed
27. maakt goed schoon & is heel aardig
28. communicatie over wel of geen hulp gaat prima
29. Ik ben blij met mijn hulp
30. Alles gaat goed, een prima huishoudelijke hulp
31. Bijna altijd vervangende hulp als hulp ziek is of op vakantie. Top hoor!
32. Alles
33. Dat de hulp elke week komt
34. Alles
35. Ik word altijd gebeld als er iets is en wordt gekeken voor vervanging
36. Prima vaste hulp. Hulp bij indicatie
37. Uitstekende vaste wekelijkse hulp
38. Alles naar wens
39. Contact, regelmaat, betrouwbaar
40. Alles gaat goed
41. De verstandhouding met de huishoudelijke hulp. Ze doet wat ik vraag, heel goed!
42. Alles wat er gedaan wordt per week gaat goed in overleg. Als er iets veranderd in de planning, wordt dit netjes gecommuniceerd

43. Alles
44. In het algemeen is de geboden hulp goed, echter afhankelijk van de persoon die verschijnt
45. Vriendelijk, behulpzaam, slim
46. Ik ben erg blij met mijn hulp. Ze doet haar werk grondig en schoon
47. Ze is schoon en doet alles wat ik vraag. Ik ben blij met haar. Ik word altijd meteen geholpen als mijn vaste hulp ziek is of met vakantie, daar ben ik heel dankbaar voor
48. alles
49. prima samenwerking. Kunnen goed met elkaar overweg.
50. Heel blij met vaste huishoudelijk hulp
51. Communicatie, aandacht voor de cliënt
52. Over alles ben ik erg tevreden. Dit is de beste hulp tot nu toe
53. He werk wordt goed naar tevredenheid uitgevoerd en ik ben blij dat ik nu een vaste hulp heb
54. Ze doet alles goed wat ik zeg
55. Als ik een vaste medewerker zou hebben
56. Alles
57. Alles
58. Alles
59. werkt volgens afspraak
60. veel
61. De inzet van de huishoudelijke hulp en de invalhulp \* de werkzaamheden prima \* vertrouwen in de huishoudelijke hulp, heb haar nu 12,5 jaar! \* zeer leuk de attentie met kerst!
62. De hulp werkt efficiënt, is vlot, vriendelijk en toont initiatief
63. De begeleiding van de hulp, alles zeer goed geregeld m.b.t. ziekte en vervanging. Cliëntmanager attent met oplossingen zoeken tijdens verlof
64. Alles gaat goed
65. Het uitvoeren van de taken door de hulp en de communicatie
66. Ze gaat gewoon haar gang
67. Alles gaat goed met mijn hulp
68. Ben tevreden
69. Hulp is betrouwbaar en beleefd. Mijn tante heeft een klik met haar
70. Alles
71. Het duidelijk aangegeven werk, ook goed uitgevoerd
72. Goed contact, doet haar werk zeer goed
73. Ze doet het allemaal goed!
74. De samenwerking
75. Heeft veel inzicht, luistert goed, ik geef haar een 10
76. Er wordt goed geluisterd, fijn contact
77. Kwaliteit van de hulpen is goed
78. Het werk wordt keurig gedaan. Het is gezellig, luistert goed. Leuke klik samen
79. Alles, en nog meer
80. Alle werkzaamheden
81. Ik heb weinig te klagen. De huishoudelijke werkzaamheden gaan naar wens.
82. Alles
83. Alles

84. Vlotte medewerking
85. Werkt netjes, is behulpzaam en vertrouwd
86. Altijd op tijd
87. Aardige medewerkers, alles gaat in overleg en met tevredenheid
88. Fijn contact met de verzorgster, poetst zoals ik het graag wil, en heeft ook tijd voor een praatje. Fijn! Ik ben tevreden en als ik iets graag schoon heb, vraag ik dat. Ik ontzorg mijn hulp altijd met een kopje soep
89. Alles is goed
90. Prettige hulp, werkt hard
91. Ze voert haar taken goed uit en is heel zelfstandig
92. Dat er meestal vervanging is bij ziekte of vakantie van de vaste hulp
93. De hulp is heel vriendelijk, prettig om over de vloer te hebben.
94. De onderlinge communicatie met de hulp
95. Het gaat goed! We zijn tevreden. Meer contact met de cliëntmanager is niet nodig.
96. Het vóór overleg! De toewijzing van de hulp!
97. Alles gaat goed!
98. Alles naar wens
99. De hulp die we hebben
100. De huishoudelijke hulp is goed!
101. De huishoudelijk zorg gaat vanzelf, hoeft niet telkens te zeggen wat er moet gebeuren
102. Ze werkt netjes en vraagt wat ze nog meer kan doen
103. De houding, begrip en ondersteuning van de huishoudelijke zorg is van prima niveau. De inzet van de hulp is ronduit uitstekend
104. Communicatie en service gerichtheid; er wordt goed naar de klant geluisterd!
105. Alles prima, uitstekende hulp. Bijzonder contact!
106. Alles
107. De hulp gaat prima!
108. Vaste hulp 's ochtends 1 keer per week
109. Ze komt al heel lang bij mij, weet waar de spullen staan en wat er gebeuren moet, heel prettig!
110. Dat wij momenteel een vaste hulp hebben waar we op kunnen bouwen
111. Goed contact met zowel cliëntmanager als met de huishoudelijke hulp
112. De uitvoering van de huishoudelijke hulp, behalve in de vakantie periode
113. Goede, trouwe hulp
114. Och, ze doet haar best. Maar zou het graag op mijn manier doen en dat kan helaas niet meer
115. Ik ben vooral blij met het zware werk zoals stofzuigen, sanitair en dweilen
116. Allereerst is mijn vaste hulp gestopt dus deze vragenlijst gaat daarover. Laatste half jaar had ik te maken met een hulp die zelf niet veel meer kon doen i.v.m. haar gezondheid en verwachtte dat ik het zelf moest doen!
117. Alle werkzaamheden worden goed uitgevoerd
118. Het ging best wel goed met alles wat ze moet doen in het huis
119. Mijn vaste hulp, de huishoudelijke hulp
120. Alles, weliswaar kort geformuleerd. Maar het verloopt kundig en plezierig!
121. De afspraken met mijn cliëntmanager. Over het algemeen tevreden
122. Goede samenwerking!
123. Alles gaat goed. Ik heb een geweldige hulp!

124. Alles, geen probleem met de hulp
125. Vriendelijkheid, altijd op tijd
126. De hulp maakt goed schoon, stemt goed af, is op tijd en fijn contact
127. Al twee keer geboft met de hulp die ik lang heb gehad! Jammer dat ze in maart gaat verhuizen
128. Het goede contact!
129. Alles, ze is een topper!
130. De hulp nu is heel goed, ze ziet het werk wat er gebeuren moet
131. Altijd op tijd aanwezig. Het wordt keurig schoon gehouden. Vriendelijk en behulpzaam.
132. Meestal dezelfde medewerker
133. Alles. Super. Ik ben zeer tevreden.
134. We zijn tevreden
135. Neemt mij veel uit handen, ziet zelf wat er zo nodig gedaan moet worden
136. Mijn hulp werkt op een fijne manier en door haar manier van doen lukt het mij zelf om kleine dingetjes aan te pakken
137. Huishoudelijke hulp is heel goed, maar dat zijn niet de verdiensten van de cliëntmanager
138. Komt op tijd, weet wat te doen. Ook aandacht voor gezelligheid en houdt een oogje in het zeil m.b.t. zorg
139. Alles
140. De huishoudelijke hulp is heel goed. Lief en zorgzaam. We lachen en zingen samen, en het huis is netjes aan kant
141. Mijn huishoudelijke hulp doet dit werk met haar hart
142. Ze doet alles
143. Alles
144. Alles gaat goed
145. In het begin ging alles goed, later werd het minder
146. Er werd regelmatig invalhulp aangeboden als de eigen hulp niet kon. Ook fijn dat meestal dezelfde hulp kon komen.
147. Alles
148. Alle werkzaamheden

## Bijlage B

### Antwoorden op vraag 8: Wat kan beter?

1. Communicatie over kwartier minder zorg, moest de hulp mededelen. Vreemd dat dat niet schriftelijk of telefonisch door cliëntmanager is gedaan.
2. Volgorde van schoonmaak; éérst keuken! Daarná wc en badkamer. Houden aan afgesproken bezigheden. Sommige taken worden met goede bedoelingen opgepakt zonder overleg. Dit ondermijnt de zelfredzaamheid.
3. Dat dat de huishoudelijke hulp mij meer met respect behandelt en mij beter begrijpt
4. Mag soms iets voorzichtiger. En wat vaker onder de spullen schoonmaken ipv eromheen
5. Niet overal omheen gaan tijdens huishoudelijke werkzaamheden
6. Met invalhulpen kan je mensen niet helpen. Ze zien niet wat er moet gebeuren. Ik moet ze vertellen wát ze moeten doen MAAR OOK HOE ZE HET MOETEN DOEN! Geef nieuwe hulpen een korte opleiding Huishouden is NIET makkelijk, dat moet je leren
7. Meer info over wat de hulp wel en niet mag doen
8. Vanuit mezelf meer overleggen, vanuit dZS, aanvang hulp is niks, gelijk goede hulp
9. Ik vind het jammer dat ze de buitenramen niet mag doen.
10. 1 x in de zoveel tijd misschien evalueren hoe het gaat en of er nog veranderingen nodig zijn
11. Kantoor/cliëntmanager moet meer bespreken ivm vervanging en wensen van cliënt
12. Jong personeel met ouder personeel mee laten gaan, en hun niet in het diepe gooien
13. Ik vind het jammer dat er soms geen vervanging is (maar snap het wel ivm personeelstekort)
14. Beter schoonmaken en op tijd komen. Huishoudelijke hulp komt structureel 20 min te laat omdat de client ervoor meer tijd vraagt. HH gaat dan eerst eten en neemt daar ruim de tijd voor
15. Dat ik op tijd geïnformeerd wordt als er niemand komt
16. Clientmanager nooit gezien
17. Het zou mooi zijn als ik een half uur langer hulp zou krijgen
18. Luisteren naar elkaar
19. Huishoudelijke hulp heeft weinig eigen initiatief. Doen het standaard werk het liefst overal omheen en niks extra's. Door ziekte heb ik niet de kracht om iedere week te vertellen wat er moet gebeuren. Misschien een cursus schoonmaken voor de hulpen. Er is ook nog nooit gebeld door de cliëntmanager hoe het gaat.
20. Het enige zou zijn dat ik de cliëntmanager ook persoonlijk zou willen leren kennen
21. Als ik misstanden meld, wordt het niet opgepakt. Mijn hulp wil niet naar mij luisteren en doet al 2,5 jaar zo. Alsof ze mij niet verstaat of geen respect toot en grote mond geeft. Uiteindelijk moet ik zelf in de hoeken dweilen en wc schoonmaken
22. Vervanging van vaste hulp is telkens een scholier die thuis zijn kamer nog niet kan schoonhouden
23. Voor de zomervakantie periode de aangenomen invalkrachten (scholieren) moeten door de cliëntmanager gescreend en begeleid worden, daar mankeert weleens wat aan
24. Als er een vervanger komt, graag een ervaren persoon
25. De huishoudelijke hulp mag wat meer initiatief nemen en nauwkeuriger werken
26. Bij afwezigheid cliëntmanager betere communicatie door collega cliëntmanager/kantoor naar cliënt toe

27. Veel minder tevreden over de invallers dan over de vaste hulp
28. De huishoudelijke hulp is niet gewend om huishoudelijk werk te doen, maar is wel leergierig
29. Als er invallers komen, heel weinig weten wat werken is, en altijd op de telefoon bezig zijn. Die moeten ze verbieden!
30. Sleuteloverdracht tijdens vakantie
31. jonger invalhulp/scholier eerst laten meelopen, alvorens alleen werken omdat ze vaak geen ervaring hebben. \* communicatie Zorgspecialist/ gemeente dat 3 uur - 2,5 uur wordt, ik vind het zeer slecht, dat ik het via de hulp moet horen, i.p.v. via een brief! ook jullie hadden deze info kunnen geven! \* meer tussentijdse evaluaties zowel via de cliëntmanager/Zorgspecialist, maar ook de WMO! Bijv onverwachts huisbezoek!
32. Ik weet niet wie de cliëntmanager is, er is een wisseling geweest
33. Hoge plekken afstoffen
34. Ik zou graag één keer per jaar met de cliëntmanager willen praten
35. Mijn tante laat de hulp haar gang gaan, ben het daar niet mee eens
36. Dat wij zelf eerst koffie aanbieden en dan iets te lang aan de praat blijven. Daar kan de hulp niets aan doen. Wij moeten eerder actief zijn
37. Af en toe geen huishoudelijke hulp
38. De tijdstippen dat huishoudelijk medewerkerster komt varieert nog wel. Een vaste tijd zou ik prettig vinden. Wanneer het in de agenda staat, is het goed.
39. Meer overleg voor de aanvangstijd i.v.m. hoge leeftijd
40. Een keertje ramen lappen
41. Twee uur is erg kort, een uurtje langer zou erg fijn zijn! Als er iets goed gedaan moet worden, is het erg kort.
42. Wanneer er gewisseld moet worden i.v.m. ziekenhuis bezoek, andere hulp en alles weer uitleggen
43. Het communiceren gaat iets moeilijker omdat de hulp doof is maar we doen allebei ons best om elkaar te begrijpen
44. De huishoudelijke hulp is geen robot. Zorg goed voor uw mensen, dat ze het vol kunnen houden.
45. Ondanks dat ze best gewillig is, heeft ze totaal geen ervaring met schoonmaken. Ze heeft zelf aangegeven dat ze het voor het eerst doet na andere bijbaantjes
46. De communicatie en de bereikbaarheid van de betrokkenen/cliëntmanager. Ook de planning bij vervanging moet beter. Niet op het laatste moment, ook één dag of op dezelfde dag melding van vervanging
47. Het contact met de cliëntmanager. Bijv. bij ziekte van de hulp niet op de hoogte gebracht worden
48. De cliëntmanager is (bijna) niet op locatie geweest
49. Af- en aanmelding, afspraken
50. Strijken heel slecht. Niet van mij laten afhangen of de routine zaken gebeuren. Bij binnenkomst koffie en lang zitten, moet ik afbreken
51. Vervanging; vaak kan niemand komen
52. Bij vakantie geen vervangende hulp gekregen i.v.m. personeelsschaarste
53. Afspraken, weet soms niet dat ze niet komt

54. Mogelijk één keer per 6 a 8 weken contact met de cliëntmanager om te evalueren. Wij hebben een medewerkerster gehad die er meer dan een potje van heeft gemaakt en wegliep
55. Vervanging bij ziekte en vakantie
56. Communicatie met de cliëntmanagers
57. Vakantie periodes zijn slecht geregeld
58. Ik weet dat ze regeltjes hebben wat ze voor werkzaamheden moeten doen maar wat ik niet kan, mogen zij niet. Stoel opzij met zuigen! Een raam zemen! Balkon gras meezuigen enz.
59. Ik zou niet weten hoe het beter kan, omdat er personeel te kort is. Ik heb vaak geen hulp kunnen krijgen. Verder ben ik dankbaar dat ik hulp krijg en heb ik als cliënt mij maar steeds aan moeten passen
60. Als een hulp ziek is, wil ik geen jonge hulp omdat ze lange nagels hebben en doen meestal niet wat wij willen
61. Meeloopdagen voor jonge of onervaren vervangers. Betere vervanging, dus serieuze vervanging die het werk ook echt ziet
62. Meer contact met mijn cliëntmanager
63. Drie uur hulp was goed, waarom ingekort tot 2 uur?
64. Meer tijd geven, bij vakantie altijd vervanger regelen
65. Op tijd komen en afspraak nakomen (wordt af en toe op laatste moment verplaatst)
66. Bij de oudere hulpen gaat het heel goed, zij zien werk. Bij de jonge scholieren vind ik het veel minder. Je moet echt zeggen wat er gebeuren moet.
67. Duidelijkheid over hoeveel pauzes de medewerkers hebben
68. Cliëntmanager zeer slecht bereikbaar. Vaker vrij als aan het werk
69. Meer huishoudelijke hulpen in dienst nemen die dit werk echt met hun hart willen doen en echt verstand hebben van goed schoonmaken, dus niet met de Franse slag
70. Meer initiatief nemen, m'n eerste hulp was top
71. Als mijn hulp vrij is, krijg ik nooit te horen of er inval komt of niet.
72. Map invullen en een andere hulp
73. Ik heb nu een nieuwe zeer jonge hulp die nog veel moet leren om op de juiste manier schoon te maken. Gevolg is dat ze vaak te vroeg klaar is. Graag van te voren iemand klaar maken hoe schoon te maken. Misschien cliëntmanager met de klant laten kennismaken. Dat gebeurde vroeger wel