

Meetverantwoording cliëntgebonden indicatoren Hulp bij het Huishouden 2010

Schoning van data, schaalanalyses en casemix-correctie

NIVEL:

Maarten Krol

Dolf de Boer

Lucas van der Hoek

Judith Dahlhaus-Booij

Jany Rademakers

CKZ:

Diana Delnoij

ISBN 978-94-6122-120-9

<http://www.nivel.nl>

nivel@nivel.nl

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2011 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

Voorwoord	5
1 Inleiding	7
2 Onderzoeksmethoden	9
2.1 Dataverzameling	9
2.2 Opschoning	10
2.3 Schaalanalyses	10
2.4 Casemix-correctie	11
2.5 Sterindeling organisaties	12
3 Opschoning en kenmerken responsgroep	13
3.1 Opschoning	13
3.2 Kenmerken responsgroep	14
4 Analyses en resultaten	15
4.1 Schaalanalyses	15
4.2 Ervaringen met de hulp bij het huishouden	16
4.3 Casemix-correctie	17
4.4 Casemix gecorrigeerde scores en sterindeling	18
5 Samenvatting en discussie	21
5.1 Opschoning	21
5.2 Schaalanalyses	22
5.3 Ervaringen met de hulp bij het huishouden	22
5.4 Casemix-correctie en sterindeling	22
5.5 Tot slot	23
Literatuur	25
Bijlagen:	
Bijlage 1 Verdeling indicatorscores CQI HbH 2010	27
Bijlage 2 Ervaringenvragenlijst CQI HbH (versie 3.3)	31
Bijlage 3 Ervaringen met en belangscores van de CQI Hulp bij het Huishouden	41

Voorwoord

Met de CQ-index Hulp bij het huishouden kunnen cliëntervaringen met hulp bij het huishouden op een gestandaardiseerde manier worden gemeten en vergeleken. In dit document worden de bewerking en analyses beschreven van de data die zijn verzameld in het kader van de landelijke meting 2010 met de CQ-index Hulp bij het Huishouden. Dit rapport vormt primair een technische verantwoording van de dataverwerking en analyse. Daarnaast worden ook enkele inhoudelijke resultaten met betrekking tot de ervaringen van cliënten gerapporteerd.

Dit project is uitgevoerd door het NIVEL, in samenwerking met het Centrum Klantervaring Zorg.

Utrecht, november 2011

1 Inleiding

Aan het meten van de kwaliteit van zorg wordt in Nederland steeds meer waarde gehecht. De Nederlandse overheid stimuleert bovendien de vergroting van de transparantie van de zorg met als doel verbeterde zorg door zorginstellingen en meer marktwerking (Ministerie van VWS, 2000). Niet alleen wordt aandacht besteed aan zaken als het aantal complicaties per afdeling van een ziekenhuis, maar ook de ervaringen van de zorggebruiker worden steeds belangrijker geacht. Zo kan de kwaliteit van de zorg verbeterd worden met behulp van informatie die direct afkomstig is van de zorggebruiker zelf.

Op 1 januari 2007 werd de Wet maatschappelijke ondersteuning (verder afgekort als: WMO) van kracht. De gemeente is met de WMO verantwoordelijk voor maatschappelijke ondersteuning, dat wil zeggen die activiteiten die het mensen mogelijk maakt om mee te (blijven) doen in de samenleving. Eén van de meest in het oog springende nieuwe verantwoordelijkheden voor gemeenten is de verantwoordelijkheid voor de Hulp bij het Huishouden, voorheen onderdeel van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Om de kwaliteit van de hulp bij het huishouden te kunnen toetsen is een Kwaliteitskader voor Verantwoorde Huishoudelijke Verzorging opgesteld (februari 2008), dat heeft geleid tot een Kwaliteitsdocument voor de Verantwoorde Hulp bij het Huishouden (2009). Dit document is opgesteld 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). Het kwaliteitskader is vastgesteld in de Stuurgroep Verantwoorde Zorg, Verpleging, Verzorging en Zorg Thuis (VV&T). In dit document zijn de rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken actoren omschreven en is een aantal kwaliteitseisen en indicatoren geformuleerd waaraan de hulp dient te voldoen en aan de hand waarvan de IGZ het toezicht uitoefent. De kwaliteit van zorg zoals ervaren door cliënten speelt hierbij een belangrijke rol.

De kwaliteit van de zorg vanuit het perspectief van de zorggebruiker wordt in Nederland gemeten met behulp van CQ-index vragenlijsten. De CQ-index is een gestandaardiseerde methode voor het meten van patiënt- en cliëntervaringen in de zorg (Sixma en Delnoij, 2007). Voor de hulp bij het huishouden gebeurt dit met de CQ-index Hulp bij het Huishouden (CQI HbH) (Peeters en Rademakers, 2009). Met ingang van 2011 (verslagjaar 2010) zijn aanbieders van hulp bij het huishouden verplicht om een kwaliteitsjaarverslag aan te leveren volgens het model kwaliteitsjaarverslag (Staatscourant, 2009). Dit model is rechtstreeks ontleend aan de kwaliteitseisen in het Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden (2009). Dit kwaliteitsjaarverslag wordt gevuld met indicatoren (of schalen) die gebaseerd zijn op de

CQ-index (Peeters en Rademakers, 2009). Aanbieders krijgen in eerste instantie de tijd tot en met 2012 om deel te nemen aan een landelijke meting van de CQI HbH. Dit betekent dat iedere aanbieder van hulp bij het huishouden aan minstens één landelijke meting moet hebben meegedaan over de verslagjaren 2010, 2011 en 2012. Hierna worden aanbieders geacht om eens in de twee jaar een meting met de CQ-index te laten uitvoeren onder hun cliënten.

In het huidige document worden de bewerking en analyses beschreven van de data die voor de landelijke meting van 2010 zijn verzameld, tevens de eerste landelijke meting met deze vragenlijst. De metingen zijn uitgevoerd door geaccrediteerde meetbureaus die gegevens aanleveren bij een centrale database, die beheerd wordt door Xsarus. De verzamelde data dienen volgens de systematiek van de CQ-index te worden bewerkt voordat de resultaten van zorgaanbieders met elkaar kunnen worden vergeleken. Het Centrum Klantervaring Zorg (CKZ) en het NIVEL hebben deze analyses uitgevoerd, in samenwerking met de directie Maatschappelijke Ondersteuning (DMO) van het ministerie van VWS. De bewerkte data zullen door aanbieders van hulp bij het huishouden worden gebruikt voor het kwaliteitsjaarverslag en door de IGZ voor toezicht op de kwaliteit van de hulp bij het huishouden.

Dit rapport kent de volgende opbouw: de dataverzameling en opschoning van databestanden worden beschreven in hoofdstuk 2, de gebruikte onderzoeksmethoden in hoofdstuk 3 en het controleren van schalen en de casemix-correctie in hoofdstuk 4. Ten slotte worden de hoofdstukken kort samengevat in hoofdstuk 5 en worden enkele aanbevelingen voor toekomstige metingen gedaan.

2 Onderzoeksmethoden

2.1 Dataverzameling

Tussen januari 2010 en september 2011 zijn er bij een groot aantal aanbieders van hulp bij het huishouden metingen verricht met de CQ-index Hulp bij het Huishouden. Metingen zijn uitsluitend uitgevoerd door CKZ-geaccrediteerde meetbureaus (zie www.centrumklantervaringzorg.nl/accreditatie.html). Deze meetbureaus voeren de dataverzameling uit conform de algemene richtlijnen (handboek Eisen & Werkwijzen CQI Metingen, 2011) en de vragenlijstspecifieke werkinstructies¹ (<http://www.centrumklantervaringzorg.nl/vragenlijsten/hulp-bij-het-huishouden.html>) van het CKZ. In deze documenten staan uitgebreide aanwijzingen voor het trekken van steekproeven, het benaderen en bevragen van de cliënten, maar ook de manier waarop de gegevens doorgeleverd moeten worden. De dataverzameling kon volledig schriftelijk of mixed mode worden uitgevoerd. Mixed mode wil zeggen dat geadresseerden eerst worden benaderd met een online vragenlijst en later een schriftelijke vragenlijst werd aangeboden indien zij de online vragenlijst niet invulden.

Meetbureaus konden in de zomer van 2011 hun onderzoeksgegevens doorsturen naar Xsarus: een ICT-bedrijf dat vaker fungeert als databeheerder bij landelijke dataverzamelingen met de CQ-index. Voor de landelijke meting van de CQ-index HbH is door Xsarus een database met een portal opgesteld. Aanbieders van hulp bij het huishouden konden hier een account openen voor deelname aan de meting van de CQ-index HbH. Vervolgens kon het door hen gecontracteerde meetbureau op dit account de onderzoeksgegevens aanleveren. Voor de meting 2010 hadden de meetbureaus van juli tot en met 19 september 2011 de mogelijkheid om gegevens aan te leveren. Xsarus controleerde deze data op correctheid en compleetheid. Daarna zijn de geldige vragenlijsten doorgestuurd naar het NIVEL voor verdere schoning, casemix-correctie en verdiepende analyses. In totaal zijn er door Xsarus 14.693 vragenlijsten doorgeleverd aan het NIVEL, afkomstig van 196 aanbieders van hulp bij het huishouden, verdeeld over negen meetbureaus. Het aantal door een meetbureau bemeten organisaties varieerde van 2 tot 103.

Na de verdere schoning op het NIVEL bestond het bestand uit 13.984 geldige vragenlijsten van 196 aanbieders. Gemiddeld waren dit dus ongeveer 70 vragenlijsten per aanbieder: aanzienlijk minder dan de door het CKZ geadviseerde 100 vragenlijsten per aanbieder.¹

¹ In september 2011 is er een nieuwe werkinstructie gepubliceerd. Waar er met de huidige werkinstructie wordt gemikt op 150 geldige cases per aanbieder, was dit in de vorige versie van de werkinstructie nog 100 cases per aanbieder.

2.2 Opschoning

In overleg met Xsarus en CKZ zijn regels voor opschoning opgesteld, die zijn omgezet in werkinstructies voor de meetbureaus (http://hbh.xsarus.nl/docs/20110913-CQ-HbH-aanleverspecificaties_v1.3.pdf). De meetbureaus dienden de data op te schonen volgens deze vragenlijstspecifieke richtlijnen. Vervolgens leverden de meetbureaus de opgeschoonde datasets aan bij de centrale database van Xsarus. Xsarus heeft deze opschoning gecontroleerd en waar nodig onterecht behouden records aangemerkt. Voor de CQ-index HbH was het de eerste keer dat deze werkwijze werd gehanteerd. Om deze reden heeft er op het NIVEL nog een extra check van de opschoning plaatsgevonden. Aangezien Xsarus niet beschikte over gegevens aangaande gevallen die door de meetbureaus geschoond waren kon alleen gecontroleerd worden op onterecht behouden gegevens en niet op onterecht verwijderde gegevens. Naast de schoningsstappen die de meetbureaus zelf moesten uitvoeren is achtereenvolgens door Xsarus en het NIVEL ook gekeken naar:

- *Aantal cliënten per organisatie.* Bij een klein aantal cliënten per organisatie kan de anonimiteit niet worden gegarandeerd. Om deze anonimiteit te waarborgen is gesteld dat er minimaal tien respondenten per organisatie moeten zijn om over vergelijkende analyses te kunnen rapporteren. Voor het uitvoeren van de vergelijkende analyses zijn deze vragenlijsten wel meegenomen omdat in de literatuur is gebleken dat de resultaten betrouwbaarder worden naarmate meer organisaties worden geïncludeerd (Maas en Hox, 2005). Organisaties waarbij na de opschoning minder dan tien respondenten over waren ontvangen echter geen terugrapportage.
- *Exclusiecriteria.* In een aantal gevallen kan aan de hand van antwoorden op vragen uit de vragenlijst worden gecontroleerd of een exclusie criterium van toepassing is op een respondent. Lijsten waarbij dat het geval is worden niet meegenomen in de analyse.
- *Hulp bij invullen.* Indien de beoogde respondent de vragenlijst niet zelf heeft ingevuld en beantwoordt, worden zijn/haar gegevens niet meegenomen voor vergelijkende analyses. Ook wanneer is aangegeven dat de eigen huishoudelijke hulp heeft geholpen met invullen, worden de gegevens van de betreffende cliënt niet meegenomen.
- *Missende waarden op variabelen die nodig zijn voor casemix-correctie.* Als dit het geval was, werden de gegevens van de betreffende respondent niet meegenomen in de analyses.

2.3 Schaalanalyses

De schaalanalyses zijn gebaseerd op de indicatorenset uit het Kwaliteitdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden (2009) en de resultaten van de meetinstrumentontwikkeling (Peeters en Rademakers, 2009). Van de vragen die in de indicatorset samen een indicator vormden en tijdens de meetinstrumentontwikkeling een betrouwbare schaal vormden, is gekeken of ze in de huidige dataset nog steeds een schaal vormen.

Met schaalanalyse wordt bekeken of de sets vragen onderling voldoende samenhang vertonen om een schaal/indicator te vormen. Indien dat het geval is wordt de schaal of indicator als betrouwbaar aangemerkt en mag er op methodologische gronden een gemiddelde worden berekend over deze vragen. Een schaal wordt als betrouwbaar beschouwd wanneer Cronbach's alfa groter of gelijk is aan 0,70 (handboek CQI Meetinstrumenten (Sixma en Delnoij, 2007)). Een alfa tussen 0,60 en 0,70 is een matige maar acceptabele betrouwbaarheid en een alfa kleiner dan 0,60 geeft een onbetrouwbare schaal aan. Als er onvoldoende samenhang is tussen vragen is het niet zinvol om een gemiddelde te berekenen omdat compleet verschillende aspecten in zo'n gemiddelde dan tegen elkaar worden weggemiddeld en dat levert geen goede informatie op. Voor onbetrouwbare schalen wordt bekeken of verwijdering van één of meer vragen leidt tot een betrouwbare schaal. Indien dit niet mogelijk is kan ervoor gekozen worden om één vraag uit de schaal te selecteren om de schaal te vertegenwoordigen. In dergelijke gevallen zijn deze wijzigingen voorgelegd aan DMO en aan de Stuurgroep Verantwoorde Zorg.

Voor de indicatoren die uit meerdere vragen bestonden is vervolgens een gemiddelde per respondent berekend over de antwoorden. Alleen respondenten die de helft of meer van de vragen uit de schaal beantwoord hadden, zijn meegenomen in de berekening (Sixma en Delnoij, 2007).

2.4 Casemix-correctie

Om verschillen in de kwaliteit van de zorg zoals ervaren door de cliënt in kaart te brengen, zijn vergelijkende analyses uitgevoerd. Bij deze analyses moet gecorrigeerd worden voor de samenstelling van de bevraagde populaties. Verschillen in de samenstelling hiervan kunnen namelijk een vertekening van de resultaten geven. Zo blijkt bijvoorbeeld dat oudere mensen positievere ervaringen rapporteren dan jongere mensen. Bij de meeste CQ-index vragenlijsten wordt dan ook gecorrigeerd voor leeftijd. Na correctie kunnen verschillen tussen zorgaanbieders niet meer worden toegeschreven aan verschillen in de leeftijdssamenstelling van hun cliëntenpopulaties. Voor de vergelijkende analyses van de CQI Hulp bij het Huishouden zijn correcties uitgevoerd voor leeftijd, ervaren gezondheid en opleidingsniveau: cliëntkenmerken die samenhangen met de ervaringen en waar we de zorgaanbieder niet op af willen rekenen. Deze cliëntkenmerken zijn als verklarende variabelen toegevoegd aan de lineaire multilevel regressiemodellen. Bij het maken van de schattingen per organisatie is vervolgens gecontroleerd voor de verdeling van de leeftijd, gezondheid en opleiding binnen de organisatie. De analyses zijn gedaan met het softwarepakket Stata 11.0, waarbij twee niveaus zijn onderscheiden: respondent en zorgaanbieder (Diez Roux, 2002). Hierbij is ook gelet op de intraklasse correlaties (ICC) die uit deze analyses naar voren komen. De ICC staat voor het percentage van de variantie in cliëntervaringen dat kan worden toegeschreven aan zorgaanbieders. Door de ICC te bekijken voor en na casemix-correctie wordt inzicht verkregen in de grootte van verschillen tussen zorgaanbieders en het effect van casemix-correctie op die verschillen.

2.5 Sterindeling organisaties

Op basis van de gecorrigeerde schaalscores en de onderlinge verschillen tussen de aanbieders wordt een sterindeling gemaakt van de deelnemende aanbieders. Een hoger aantal sterren betekent een relatief betere prestatie.

Voor indeling in sterren zijn het gemiddelde over alle organisaties, de gemiddelde bovengrens over alle betrouwbaarheidsintervallen en de gemiddelde ondergrens over alle betrouwbaarheidsintervallen berekend. Het meest gangbaar is om organisaties in te delen in drie categorieën (3 sterrenindeling), onder meer omdat een groter aantal categorieën vaak meer onderscheid suggereert dan de data rechtvaardigen. Echter, aangezien in de thuiszorg – een sector die verwant is aan die van de huishoudelijke hulp – met een classificatie in vijf sterren wordt gewerkt, zijn beide classificaties onderzocht. De sterindelingen zijn als volgt gemaakt:

Tabel 2.1 Criteria voor indeling organisaties in 5 en 3 categorieën

indeling in 5 sterren	indeling in 3 sterren
***** Het betrouwbaarheidsinterval van de organisatie valt geheel boven de gemiddelde bovengrens over alle betrouwbaarheidsintervallen;	*** Betrouwbaarheidsinterval van de organisatie valt geheel boven het gemiddelde over alle organisaties;
**** Het betrouwbaarheidsinterval van de organisatie valt geheel boven het gemiddelde over alle organisaties, maar niet geheel boven de gemiddelde bovengrens over alle organisaties;	
*** Het betrouwbaarheidsinterval van de organisatie overlapt met het gemiddelde over alle organisaties;	** Betrouwbaarheidsinterval van de organisatie overlapt met het gemiddelde over alle organisaties
** Het betrouwbaarheidsinterval van de organisatie valt geheel onder het gemiddelde over alle organisaties, maar niet geheel onder de gemiddelde ondergrens over alle organisaties;	* Betrouwbaarheidsinterval van de organisatie valt geheel onder het gemiddelde over alle organisaties.
* Het betrouwbaarheidsinterval van de organisatie valt geheel onder de gemiddelde ondergrens over alle betrouwbaarheidsintervallen.	

3 Opschoning en kenmerken responsgroep

3.1 Opschoning

In tabel 3.1 zijn de resultaten van de schoningsstappen beschreven. Het databestand bevatte zes dubbeln: drie paren van respondenten met identieke respondentnummers. Verder zijn respondenten verwijderd die niet tot de doelgroep behoorden (onterecht aangeschreven) of te weinig vragen hebben ingevuld. Er zijn enkele gevallen aangemerkt waarin geen ervaringsvragen waren beantwoord en waarbij onvoldoende sleutelvragen waren ingevuld. Voornaamste redenen voor uitsluiting waren hulp bij het invullen van de vragenlijst en missende data op één of meer van de variabelen die nodig zijn voor de casemix-correcties: ervaren gezondheid, leeftijd en opleidingsniveau. Voor deze variabelen wordt gecorrigeerd in vergelijkende analyses (zie hoofdstuk 4) en dit is alleen mogelijk voor respondenten bij wie geen data ontbreekt op deze variabelen.

Tabel 3.1 Overzicht van afgewezen vragenlijsten bij controles van Xsarus en NIVEL/CKZ

	aantal verwijderde vragenlijsten	aantal vragenlijsten in bestand
ruwe databestand zoals aangeleverd door Xsarus		14.693
dubbeln	6	
onterecht aangeschreven	32	
lege vragenlijst (<5 vragen ingevuld)	8	
hulp bij invullen vragenlijst: onbekend wie	42	
hulp bij invullen vragenlijst: huishoudelijke hulp	12	
hulp bij invullen vragenlijst: onbekend hoe	23	
hulp bij invullen vragenlijst: iemand anders beantwoord	169	
hulp bij invullen vragenlijst: onrecht ingevuld	45	
onvoldoende ingevulde sleutelvragen	16	
missende waarden voor één of meer van de casemix-adjusters	209	
overige fouten / omissies	147	
bestand na controle en opschoning door Xsarus en CKZ		13.984

Er waren na de schoning van de data vier organisaties met minder dan 10 respondenten. Zoals in de methoden al beschreven, zijn de vragenlijsten van deze organisaties wel meegenomen in de vergelijkende analyses, maar ontvangen zij uiteindelijk geen feedbackrapport over de meting.

3.2 Kenmerken responsgroep

Hieronder staat een overzicht van de achtergrondkenmerken van de cliënten die na de controle en opschoning in het analysebestand voorkwamen. Wat opvalt, is dat een grote meerderheid van de respondenten vrouw is, wat gezien de gemiddeld hoge leeftijd van de cliënten niet vreemd is. Dat driekwart van de respondenten alleen woont en ook driekwart aangeeft een matige of slechte gezondheid te hebben, is geen verrassing, gezien de ontvangen zorg (in ieder geval hulp bij het huishouden).

Tabel 3.2 Kenmerken van respondenten CQ-index HbH

	%	N
Leeftijd:		
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
Geslacht¹:		
man	21,2	2.960
vrouw	78,8	10.976
Woonsituatie²:		
ik woon alleen	73,4	10.185
ik woon samen met één of meer personen	26,6	3.698
Hoogst voltooide opleiding:		
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
Ervaren gezondheid:		
uitstekend	0,7	103
zeer goed	1,7	238
goed	24,0	3.352
matig	61,7	8.634
slecht	11,9	1.657

(N=13.984); ¹: N=13.936; ²: N=13.883

4 Analyses en resultaten

4.1 Schaalanalyses

De resultaten van de schaalanalyses zijn weergegeven in tabel 4.1. De eerste kolom met Cronbach's alfa laat de betrouwbaarheid van de oorspronkelijke indicatoren zien.

Indicator 1 en indicator 5 bleken in hun oorspronkelijke samenstelling onvoldoende betrouwbaar (alfa < 0,60). Bij indicator 1 bleek uit de analyses dat de alfa zou stijgen naar 0,69 indien vraag 13 zou worden verwijderd. Deze vraag is dan ook vervallen uit de indicator.

Indicator 5 bleek onbetrouwbaar, maar bestond slechts uit twee vragen. In dit geval is gekozen om vraag 52 te gebruiken om deze indicator te vertegenwoordigen. De reden hiervoor is dat vraag 52 het beste aansluit bij het doel van de WMO waar de HbH onder valt. Tevens bleek dat vraag 52 meer onderscheid tussen instellingen liet zien dan vraag 53.

Tabel 4.1 Uitkomsten schaalanalyses

	Cronbach's alfa	Cronbach's alfa na aanpassing
Indicator 1. Afspraken over de huishoudelijke hulp	0,58	0,69
7. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?		
9. 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?		
12. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?		
13. <i>Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?*</i>		
Indicator 2. Bejegening door de hulp bij het huishouden	0,84	n.v.t.
22. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?		
23. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?		
24. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?		
25. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?		
28. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om (meubels, servies, kleding enzovoorts)		
29. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?		

- tabel 4.1 wordt vervolgd -

- vervolg tabel 4.1 -

	Cronbach's alfa	Cronbach's alfa na aanpassing
Indicator 3. Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	0,67	n.v.t.
35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)		
36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?		
37. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt vanwege ziekte of vakantie?		
38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?		
39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden (bijvoorbeeld ramen zemen)?		
40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na (komt het werk af)?		
41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?		
Indicator 4. Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	0,83	n.v.t.
43. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk (weet de hulp wat er gedaan moet worden)?		
44. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?		
45. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?		
46. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?		
47. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?		
Indicator 5. Effectiviteit van de hulp bij het huishouden	0,56	n.v.t.
52. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?		
53. <i>Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?*</i>		

* schuingedrukte vragen zijn uiteindelijk zijn weggelaten bij de berekening wanneer een indicator onbetrouwbaar bleek

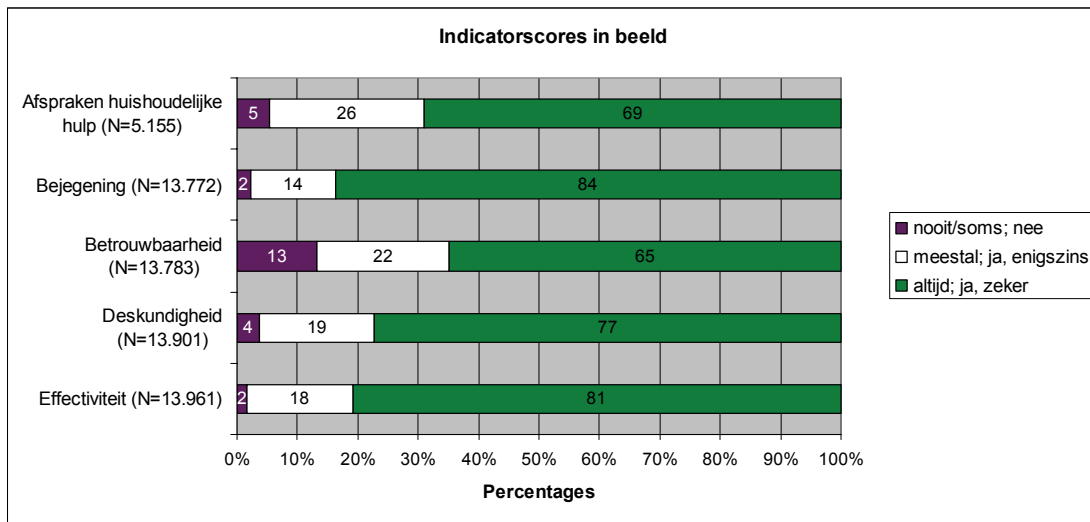
4.2 Ervaringen met de hulp bij het huishouden

In figuur 4.1 is een weergave te vinden van de percentages gegeven antwoorden voor de vijf berekende indicatorscores. De percentages geven aan hoe vaak het bijbehorende antwoord gemiddeld is gegeven bij de vragen die bij de 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'. Om de vergelijkbaarheid van de percentages te vergroten (en aangezien de categorie 'nooit' zeer beperkt is gevuld) zijn in deze figuur 'nooit' en 'soms' samengenomen. 'Nooit/soms' en 'nee' geven in deze figuur een relatief negatieve ervaring aan.

In de figuur is te zien dat negatieve ervaringen beperkt aanwezig zijn. De overgrote meerderheid van de ondervraagden heeft goede ervaringen met de hulp bij het huishouden als het gaat om het nakomen van afspraken, bejegening, de deskundigheid en ook de effectiviteit van de hulp (= de mate waarin cliënten zich beter kunnen redden als

gevolg van de hulp). Ook wat betreft betrouwbaarheid (= o.m. afgesproken tijden en vervanging) heeft de meerderheid goede ervaringen, maar hier ligt het percentage negatieve ervaringen wel hoger dan bij de andere schalen; meer dan 10% van de ervaringen is hier negatief. Voor een compleet overzicht van alle percentages gegeven antwoorden op alle ervaringsvragen verwijzen we naar bijlage 3.

Figuur 4.1 Weergave van de verdeling over antwoordcategorieën per indicator/schaal



4.3 Casemix-correctie

Er is gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid van de cliënt. Dit is in overeenstemming met de aanbevelingen uit het validatierapport van de vragenlijst (Peeters en Rademakers, 2009).

Tabel 4.2 geeft de ICC's weer. In het ongecorrigeerde model wordt tussen de 1,3% en 3,5% van de variantie in cliëntervaringen toegeschreven aan de zorgaanbieders. Na correctie voor de casemix-variabelen veranderden de varianties licht, de meesten stegen, een aantal daalde of bleef gelijk. Het maximale verschil in ICC ten opzichte van het ongecorrigeerde model was 0,5%. De variantie op het niveau van organisaties was in alle gevallen significant (zie tabel 4.2).

Tabel 4.2 ICC's voor de CQI HbH

indicator	ongecorrigeerde gegevens		gecorrigeerde gegevens	
	ICC (%)	χ^2 (1 df)	ICC	χ^2 (1 df)
1. Afspraken over de huishoudelijke hulp	3,52	21,10*	3,43	20,58*
2. Bejegening door de hulp bij het huishouden	1,31	21,02*	0,97	15,66*
3. Betrouwbaarheid van de hulp bij het huishouden	3,49	42,89*	3,09	39,87*
4. Deskundigheid van de hulp bij het huishouden	2,59	35,66*	2,05	30,16*
5. Effectiviteit van de hulp bij het huishouden	1,45	22,53*	1,11	17,56*

ICC = Intraklasse-correlatie

χ^2 toetst de significantie van de variantie op het niveau van instellingen

* $p < 0,001$

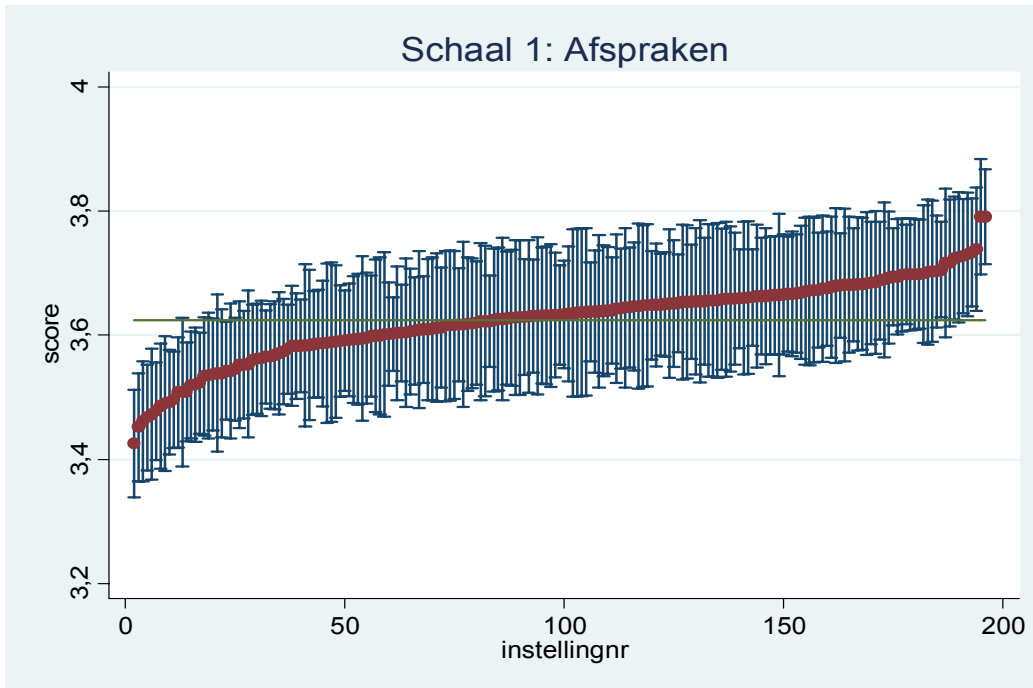
4.4 Casemix gecorrigeerde scores en sterindeling

De gecorrigeerde modellen zijn gebruikt om per organisatie een gecorrigeerde score te schatten. Voor elke schatting is het bijbehorende betrouwbaarheidsinterval berekend. Voor alle modellen geldt dat hoge waarden positieve ervaringen weergeven ('hoe hoger hoe beter'), waarbij één de laagste waarde is en drie (Indicator 5) respectievelijk vier (Indicator 1 t/m 4) de hoogste. In figuur 4.2 is de verdeling van de gecorrigeerde scores over alle organisaties weergegeven voor indicator 1 (Afspraken). Zoals te zien is, worden vrijwel alle organisaties hierover goed beoordeeld. Tevens is te zien dat de spreiding wat gering is: de minimale en maximale score lopen van 3.4 tot 3.8 op een 4-puntsschaal. Betrouwbaarheidsintervallen die niet overlappen duiden een significant verschil aan tussen beide instellingen en in figuur 4.2 is te zien dat significante verschillen zich inderdaad voordoen. De overige vier indicatoren laten een vergelijkbaar beeld zien. De verdeling van de gecorrigeerde scores voor alle indicatoren zijn te vinden in bijlage 1.

Bij de analyses zijn diverse parameters berekend over de verdeling van de organisaties over de stercategorieën. Deze staan in tabel 4.3. Per indicator is weergegeven wat de ondergrens, het gemiddelde en de bovengrens voor de sterindeling is.

In tabel 4.4 is de uiteindelijke sterindeling van de organisaties gepresenteerd voor alle indicatoren op basis van drie sterren. In tabel 4.5 wordt de indeling gepresenteerd voor de indicatoren wanneer we de organisaties in vijf stercategorieën indelen. Hierbij is duidelijk te zien dat de uiterste categorieën (1 ster en 5 sterren) nauwelijks gevuld zijn.

Figuur 4.2 Verdeling scores voor schaal/indicator 1: Afspraken



Tabel 4.3 Parameters voor sterindeling bij CQI HbH: drie en vijf sterren

indicator	gemiddelde ondergrens	gemiddelde	gemiddelde bovengrens
1. Afspraken hulp bij het huishouden	3,5205	3,6240	3,7276
2. Bejegening	3,7710	3,8083	3,8455
3. Betrouwbaarheid	3,3955	3,4698	3,5442
4. Deskundigheid	3,6727	3,7321	3,7916
5. Effectiviteit*	2,7453	2,7950	2,8447

* indicator 5 bestaat slechts uit één vraag (vraag 52), waarop minimaal 1 en maximaal 3 kon worden gescoord

Tabel 4.4 Indeling in drie sterren van alle organisaties

indicator ¹	beneden gemiddeld	gemiddeld	boven gemiddeld	range indicatorscores
	1 ster (*)	2 sterren (**)	3 sterren (***)	[laag-hoog]
1. Afspraken hulp bij het huishouden	17	171	8	[3,4-3,8]
2. Bejegening	13	180	3	[3,7-3,9]
3. Betrouwbaarheid	29	142	25	[3,2-3,6]
4. Deskundigheid	23	161	12	[3,6-3,8]
5. Effectiviteit	11	179	6	[2,7-2,9]

¹ hierbij is gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid

Toelichting: een organisatie met drie sterren (***) heeft significant beter gescoord dan een organisatie met één ster. De range geeft de waarde aan in de organisatie met de laagste en de organisatie met de hoogste score. Dit verschilt van de gemiddelde onder- en bovengrens uit tabel 4.3 omdat dit anders wordt berekend.

Tabel 4.5 Indeling in vijf sterren van alle organisaties

indicator ¹	onder ondergrens 1 ster (*)	beneden gemiddeld 2 sterren (**)	gemiddeld 3 sterren (***)	boven gemiddeld 4 sterren (****)	boven bovengrens 5 sterren (*****)
1. Afspraken hulp bij het huishouden	2	15	171	8	0
2. Bejegening	0	13	180	3	0
3. Betrouwbaarheid	5	24	142	23	2
4. Deskundigheid	6	17	161	12	0
5. Effectiviteit	1	10	179	6	0

¹ hierbij is gecorrigeerd voor leeftijd, opleiding en ervaren gezondheid

Toelichting: organisaties met vier of vijf sterren hebben significant beter gescoord dan organisaties met twee sterren of één ster.

5 Samenvatting en discussie

Deze meetverantwoording beschrijft de opschoning, schaalanalyses en casemix-correctie van de CQ-index indicatoren voor de Hulp bij het Huishouden over 2010. Dit is de verwerking van de eerste landelijke meting met de CQ-index Hulp bij het Huishouden.

5.1 Opschoning

Xsarus heeft alle vragenlijsten gecontroleerd die bij de centrale database zijn aangeleverd. Na acceptatie zijn deze doorgestuurd naar het NIVEL. Hier heeft verdere schoning van de data plaatsgevonden. Daarbij zijn aparte analyses uitgevoerd, maar is ook het oordeel van Xsarus over elke vragenlijst meegenomen in de beslissing om een vragenlijst te gebruiken in de uiteindelijke casemix-procedure. Uiteindelijk bleek dat er een zeer grote mate van overeenstemming was tussen de aangemerkte vragenlijsten van Xsarus en de opschoning van het NIVEL. Wellicht is het daarom in de toekomst overbodig om deze dubbele check in te bouwen.

In totaal zijn 709 vragenlijsten verwijderd bij de schoning. De helft hiervan vanwege het ontbreken van antwoorden op de casemix-adjusters en het door iemand anders laten invullen van de vragenlijst. Dit is iets minder dan 5% van de aanvankelijke dataset. Enerzijds is het natuurlijk jammer dat ingevulde vragenlijsten soms niet bruikbaar zijn. Anderzijds is een dataverlies van minder dan 5% als gevolg van schoning te overzien en niet direct aanleiding om schoningsregels te heroverwegen of om te bekijken of vragen die voor de schoning van belang zijn wel goed genoeg worden begrepen of ingevuld. Uiteindelijk zijn er 13.984 vragenlijsten meegenomen in de vergelijkende analyses en casemix-correctie. Van belang is natuurlijk of deze data ook representatief zijn voor de ervaringen met hulp bij het huishouden. Hiervoor zijn gegevens vereist van de geadresseerden die niet hebben gereageerd of wiens vragenlijst is geschoond uit de dataset. Dat vraagt een aparte data-infrastructuur waarbij meetbureaus deze aanvullende gegevens kunnen aanleveren, zodanig dat dit kan worden gekoppeld aan de vragenlijstdata. Die infrastructuur was gedurende de meting met de CQI HbH nog niet voorhanden, maar is inmiddels in ontwikkeling. 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.

5.2 Schaalanalyses

Uit de schaalanalyses bleek dat drie van de vijf schalen/indicatoren die bij de ontwikkeling in 2009 betrouwbaar waren, ook in deze eerste landelijke verwerkingsronde betrouwbaar waren. Indicator 1 (Afspraken met de huishoudelijke hulp) bleek niet betrouwbaar. Om de betrouwbaarheid te verbeteren is er voor gekozen om vraag 13 te verwijderen uit de indicator. Indicator 1 werd daarmee wel betrouwbaar. Ook Indicator 5 (Effectiviteit) bleek niet betrouwbaar. Voor deze indicator is een enkele vraag gekozen om de schaal te vertegenwoordigen (vraag 52). De overige drie indicatoren bleven onveranderd.

Ten opzichte van de pilot 2009 zijn er bij deze landelijke meting dus twee indicatoren aangepast. Dit was wenselijk daar de huidige dataset vele malen groter was dan die uit de pilot en daarmee een betere afspiegeling geeft van de ervaringen in het land. Kortom, eventuele verschillen ten opzichte van de pilot komen waarschijnlijk doordat de huidige meting een grotere, rijkere en naar alle waarschijnlijkheid ook betere dataset heeft opgeleverd. Tegelijkertijd is het niet wenselijk om indicatoren of schalen steeds aan te passen op grond van marginale verschillen tussen datasets. Daarom raden we aan de schaalanalyses en betrouwbaarheden wel te blijven monitoren, maar pas aan te passen als zich ingrijpende verschuivingen hierin voordoen, danwel wijzigingen door te voeren op het moment dat de indicatoren of vragenlijsten om andere redenen al worden aangepast.

5.3 Ervaringen met de hulp bij het huishouden

Dit onderzoek heeft laten zien dat de meerderheid van de cliënten goede ervaringen heeft met de hulp bij het huishouden, maar ook dat sommige cliënten negatieve ervaringen hebben. De duiding hiervan vormt vaak voer voor discussie omdat sommigen redeneren dat iedere negatieve ervaring er één teveel is terwijl anderen van mening zijn dat negatieve ervaringen nooit helemaal zijn te voorkomen. En voor beide van deze gezichtspunten valt iets te zeggen. Want hoewel het de vraag blijft of negatieve ervaringen geheel te voorkomen zijn, is het ook zo dat het voor de kleine groep cliënten die negatieve ervaringen rapporteren vaak wel heel vervelend is. Het voorkomen of vermijden van negatieve ervaringen verdient dus altijd de nodige zorg en aandacht en in de huidige meting blijkt dit vooral een punt van aandacht voor het thema betrouwbaarheid dat onder meer bestond uit ervaringen met afgesproken tijden, het wijzigen van afgesproken tijden en de organisatie van vervanging.

5.4 Casemix-correctie en sterindeling

Bij de verwerking is gecorrigeerd voor drie achtergrondkenmerken van de respondent: leeftijd, opleidingsniveau en de ervaren gezondheid. Uit de analyses rond de casemix-correctie bleek dat deze correctie van invloed was op de verschillen tussen instellingen. Alle Intraklasse Correlaties (ICC) waren significant. Dit duidt erop dat verschillen in ervaren kwaliteit tussen cliënten voor een deel worden bepaald door de organisatie waar men de hulp bij het huishouden van ontvangt. Bij de sterrenindeling van de indicatoren

bleek er een matige tot redelijke verdeling te zijn over de drie categorieën. Dit betekent dat de gevonden verschillen tussen instellingen gering zijn. Bij een indeling naar vijf sterren bleek dat de twee uiterste categorieën vaak niet gevuld zijn. Dit ondersteunt de gedachte dat een indeling in vijf sterren meer spreiding suggereert dan de data rechtvaardigen en bovendien niet veel informatie toevoegt aan een indeling in drie sterren.

Op basis van de ICC's en de sterindeling is te concluderen dat het discriminerend vermogen van de vragenlijst beperkt is. Er blijken wel statistisch significante verschillen te bestaan tussen de organisaties, maar slechts een klein deel van de instellingen is significant van elkaar te onderscheiden. Het is denkbaar dat verschillen niet goed genoeg worden gemeten en bijgevolg minder groot uit de meting naar voren komen dan ze daadwerkelijk zijn. In dit verband is het bijvoorbeeld wenselijk dat de steekproeven wat groter worden; deze bleken in de huidige meting vaak aan de krappe kant. Een derde van de organisaties had minder dan 40 geldige vragenlijsten ter berekening van de vijf indicatorscores; over de scores van die organisaties bestaat bijgevolg meer onzekerheid wat erin resulteert dat zij moeilijker van elkaar te onderscheiden zijn (de Boer et al., 2010). Daarnaast is het natuurlijk ook mogelijk dat de verschillen in ervaren kwaliteit gewoon echt niet zo groot zijn. Om meer inzicht te krijgen in de betekenis van verschillen is het van belang dat de resultaten van de meting worden vergeleken met informatie uit andere bronnen. Komen instellingen waarvan uit andere bronnen bekend is dat deze buitengewoon goed of slecht presteren ook als zodanig uit de meting? In de verpleging, verzorging en thuiszorg zijn hier aanwijzingen voor (Hopman et al., 2009: p.74). Ook is bijvoorbeeld bekend dat verzekeraars die relatief minder goed presteren op de CQ-index meer verzekerden zien overstappen (Boonen et al., 2011). Voor de hulp bij het huishouden zijn dergelijke aanwijzingen nog niet voorhanden, maar is het wel van belang daar naar uit te kijken, teneinde de gevonden verschillen uit het huidige onderzoek te duiden.

5.5 Tot slot

Dit rapport beschreef de verwerking van de eerste landelijke meting met de vragenlijst van de CQ-index Hulp bij het Huishouden. De gemiddelde indicatorscores bleken vrij hoog te liggen; de hulp bij het huishouden wordt over het algemeen zeer positief beoordeeld. De CQI HbH blijkt daarnaast in staat om verschillen in ervaren kwaliteit tussen aanbieders van hulp bij het huishouden te meten. De gevonden verschillen lijken echter gering en er is meer inzicht nodig in de betekenis van deze verschillen.

Opmerkelijk aan de CQ-index HbH is dat deze – in tegenstelling tot de meeste CQ-index vragenlijsten – geen zorg meet die onder de AWBZ of de Zorgverzekeringswet valt, maar betrekking heeft op een onderdeel van de WMO. Daarmee dient de vraag zich aan of er nog meer activiteiten zijn die onder de WMO vallen waarvoor metingen van cliëntervaringen nuttig kunnen zijn. Voor de zorg aan dak- en thuislozen is er de CQ-index Opvang, maar ook aanpassingen aan de woning en de ondersteuning van

mantelzorgers vallen onder de WMO en daar zouden vragenlijsten zich ook op kunnen richten.

Een punt van discussie is ook hoe de verantwoordelijkheid van gemeenten voor de kwaliteit van dit soort activiteiten gezien moet worden. Formeel is de gemeente verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geboden hulp bij het huishouden, maar in de praktijk zal de expertise m.b.t. deze activiteiten toch vooral bij de uitvoerende organisaties liggen die de gemeente daartoe contracteert. Het is daarom van groot belang dat de prestaties van deze organisaties gemeten worden om, naast de IGZ, ook gemeenten inzicht te kunnen geven in de kwaliteit van de zorg waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Dat verschillen tussen organisaties gering blijken is daarbij een geruststellende gedachte, maar zeker geen reden om alleen op prijs te selecteren en contracteren. Immers, de gemeente die toevallig wel een organisatie contracteert die beduidend minder goed presteert dan de andere organisaties benadeeld daarmee in een klap een grote groep mensen.

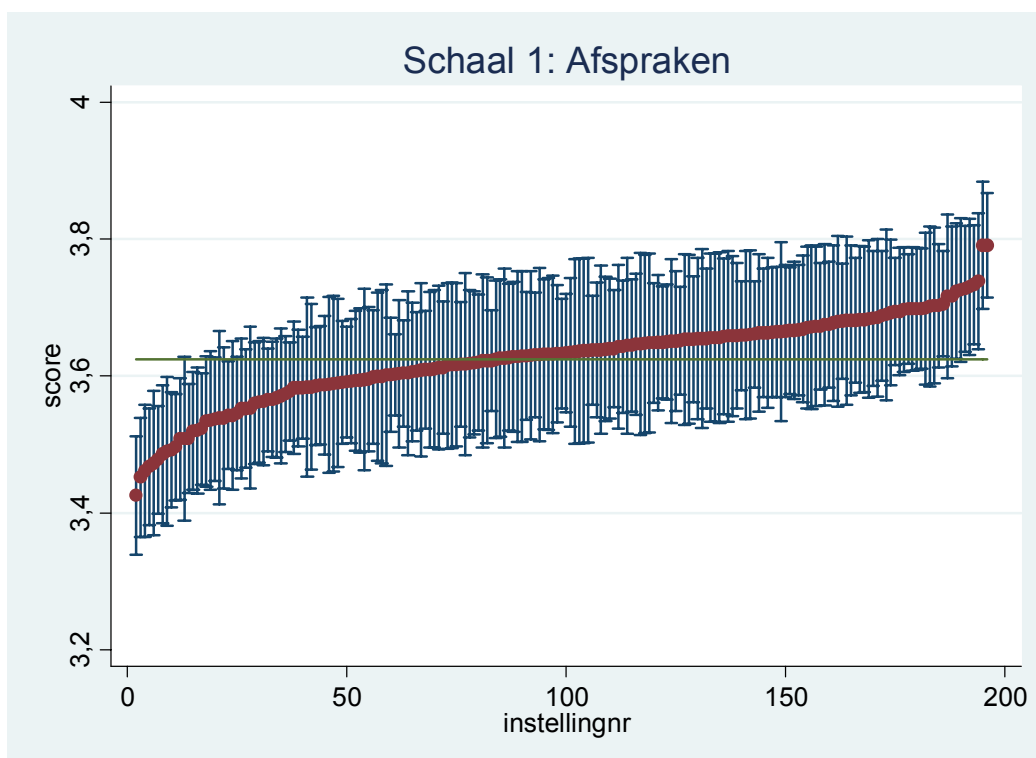
Literatuur

- Boer D de, Hoek L van der, Delnoij D, Groenewegen P. *Kleine zorgaanbieders in multilevel vergelijkende analyses: de CQI verpleging, verzorging en thuiszorg*. Utrecht: NIVEL, 2010
- Boonen LHHM, Laske-Aldershof T, Schut FT. Kiezen verzekeren voor kwalitatief betere zorgverzekeraars? *TSG*, 2011; 89 (7):380-7
- Centrum Klantervaring Zorg. Handboek Eisen & Werkwijzen CQI Metingen, 2011; <http://www.centrumklantervaringzorg.nl/cqi-richtlijnen/handboek-eisen-en-werkwijzen-cqi-metingen.html>.
- Diez Roux AV. A glossary for multilevel analysis. *J Epidemiol Commun Health*, 2002; 56:588-94
- Hopman P, Boer D de, Rademakers, J. *Kennisvraag – Wat heeft vijf jaar CQ-index opgeleverd?* Utrecht: NIVEL, 2011
- Maas CJM, Hox JJ. Sufficient sample sizes for multilevel modeling. *Methodol*, 2005; 1: 86-92
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. *Vraag aan bod*. Den Haag: Ministerie van VWS, 2000
- 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
- Sixma H, Delnoij D. *Handboek CQI meetinstrumenten: een handleiding voor de ontwikkeling en het gebruik van Consumer Quality Index (CQI) vragenlijsten*. Utrecht: NIVEL, 2007
- Stuurgroep Verantwoorde Zorg. *Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden*. 2009; <http://www.invoeringwmo.nl/sites/default/documenten/Kwaliteitsdocument-webversie.pdf>

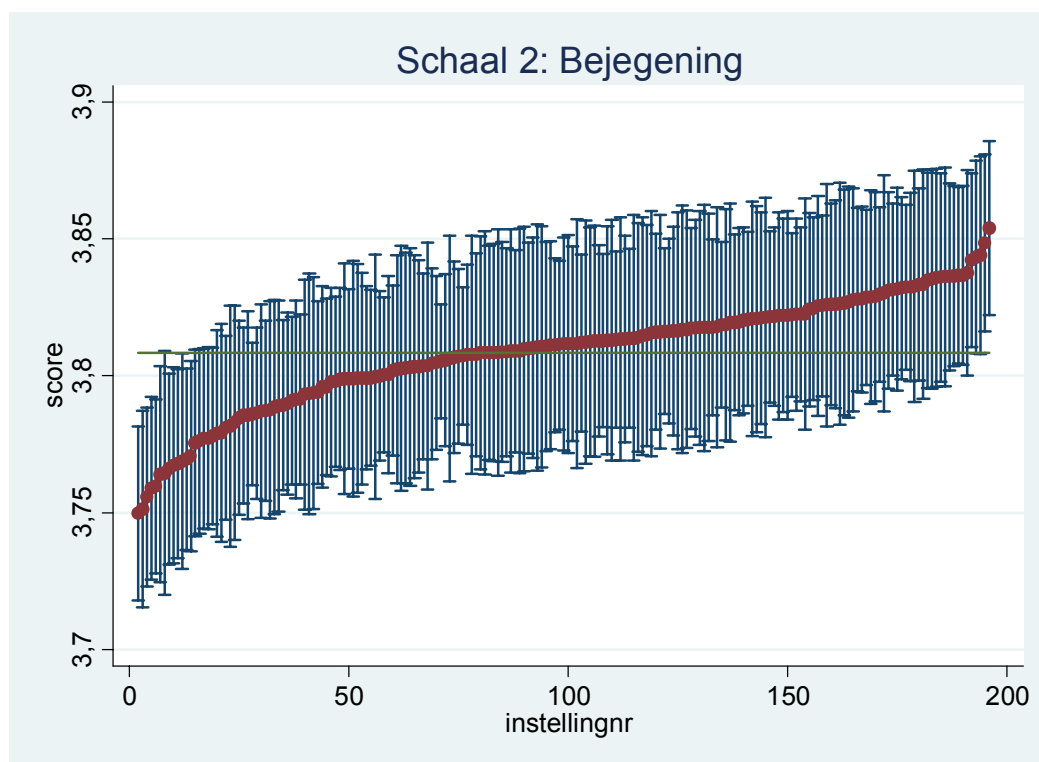
Bijlage 1 Verdeling indicatorscores CQI HbH 2010

De volgende figuren tonen per organisatie de gemiddelde score met vergelijkingsinterval voor iedere indicator. Vergelijkingsintervallen zijn speciaal gericht op het vergelijken van twee schattingen en daarmee wat smaller dan een 95%-betrouwbaarheidsinterval dat gericht is op het vergelijken van een schatting met een vaste norm of waarde (Goldstein en Healy, 1995). De waarden zijn gebaseerd op de multilevel analyses na correctie voor leeftijd, opleiding en gezondheid. De horizontale lijn in iedere figuur geeft het gecorrigeerde gemiddelde op de indicator voor alle organisaties tezamen. Voor alle organisaties met één ster op een aspect geldt dat het vergelijkingsinterval in zijn geheel onder de horizontale lijn van het gemiddelde valt. Bij de organisaties met drie sterren op een aspect valt het vergelijkingsinterval in zijn geheel boven dit gemiddelde. Een organisatie met 1 ster verschilt significant van een organisatie met 3 sterren. De waarden op de y-assen verschillen per schaal/indicator

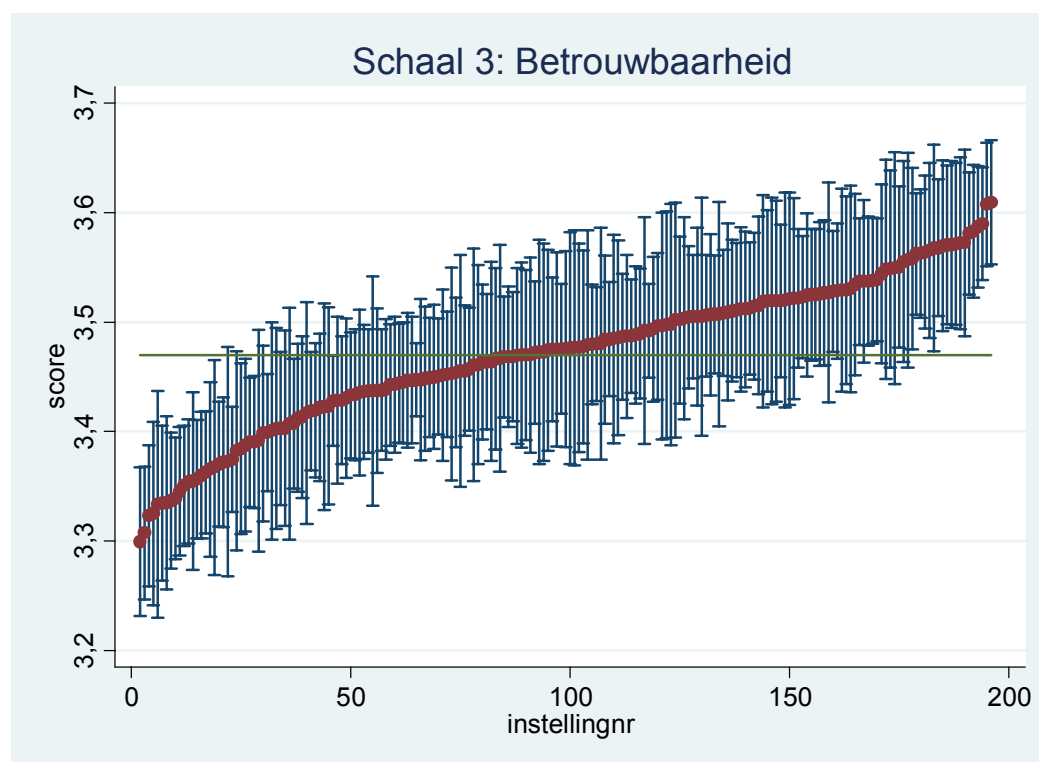
Gemiddelde indicatorscore 1 (casemix-gecorrigeerd): 3,624



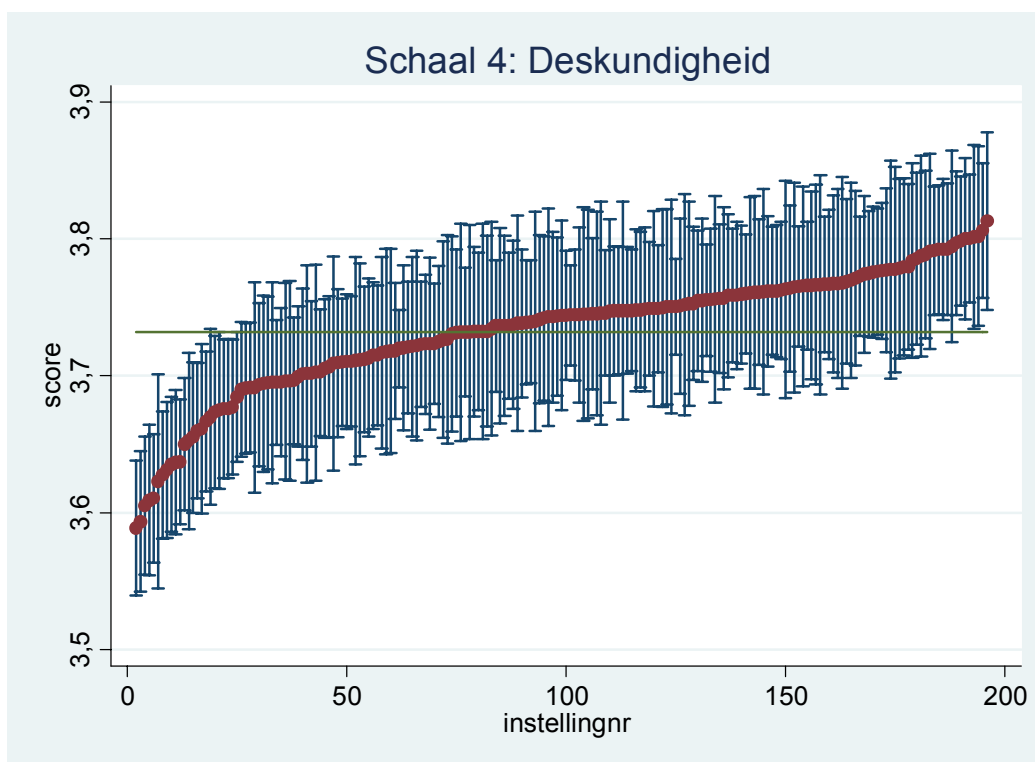
Gemiddelde indicatorscore 2 (casemix-gecorrigeerd): 3,808



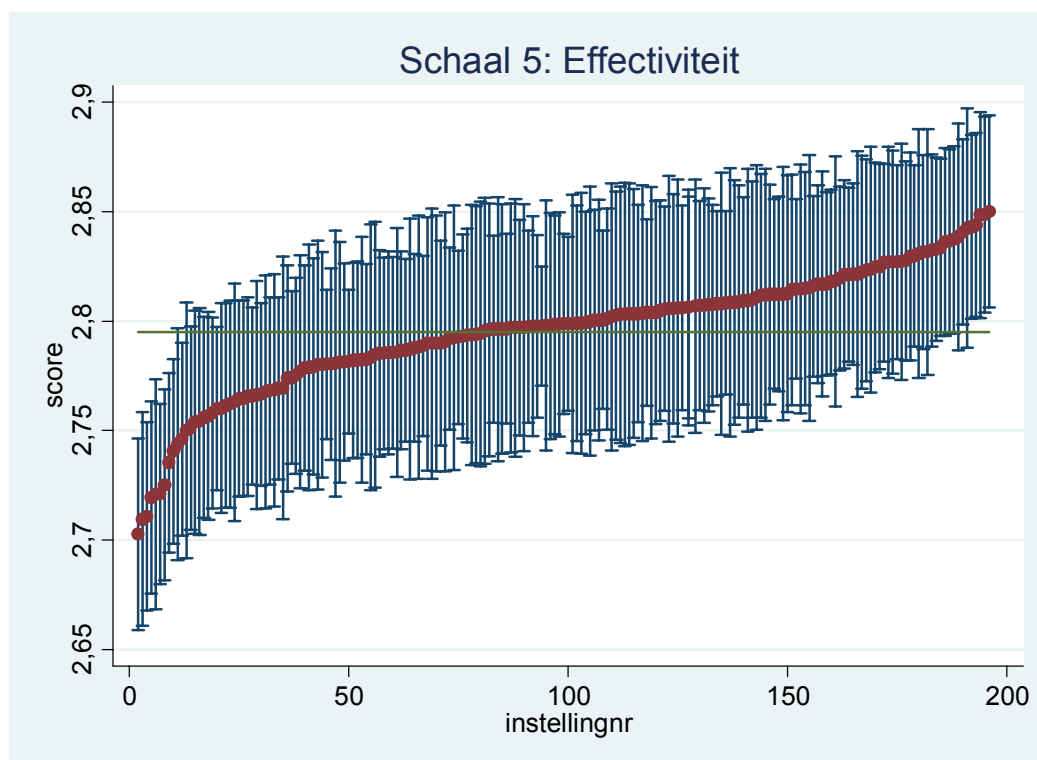
Gemiddelde indicatorscore 3 (casemix-gecorrigeerd): 3,470



Gemiddelde indicatorscore 4 (casemix-gecorrigeerd): 3,732



Gemiddelde indicatorscore 5 (casemix-gecorrigeerd): 2,795



N.B. schaalscore 5 loopt maximaal tot 3



Vragenlijst Ervaringen met huishoudelijke zorg

*Bestemd voor thuiswonende cliënten van aanbieders
van hulp bij het huishouden*

CQ-index Hulp bij het Huishouden

Versie 3.3

De vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL, en is gebaseerd op het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden, opgesteld door ActiZ, BTN, LOC, Sting, VNG, VWS en IGZ, d.d. 27 augustus 2008.

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

INTRODUCTIE

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de hulp bij het huishouden. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

U heeft in de afgelopen 12 maanden bij u thuis hulp bij het huishouden ontvangen van een 'aanbieder'. Met een 'aanbieder' bedoelen we dan **de thuiszorgorganisatie** van wie u hulp bij het huishouden krijgt of **het schoonmaakbedrijf**. Het kan zijn dat u van verschillende aanbieders hulp krijgt. Graag deze vragenlijst dan invullen voor de huishoudelijke hulp die u in de afgelopen 12 maanden kreeg van **[NAAM AANBIEDER]**.

Voor de kwaliteit van de **hulp bij het huishouden** is het belangrijk dat wij weten wat cliënten van de hulp vinden en wat zij belangrijk vinden. U bent degene die daar het beste over kan oordelen. **Het gaat om uw ervaringen en oordelen** over de hulp bij het huishouden van de thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf. Uw gemeente kan de resultaten van dit onderzoek gebruiken om zicht te krijgen op de kwaliteit van de hulp bij het huishouden.

Anonimiteit

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje . Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvolp.

Als u vragen heeft dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX.

Of u kunt een email sturen naar: XXXX

INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat, eventueel met hulp van anderen. Het is niet de bedoeling dat uw hulp bij het huishouden of een andere hulp- of zorgverlener u helpt met het invullen van de vragenlijst.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.
- Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen staat aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
- Aan het eind van de vragenlijst wordt de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de hulp bij het huishouden. Wilt u daarbij a.u.b. duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?
- Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.
- Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:
 - Nee → **Ga door naar vraag 3**
 - Ja
- Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:
 - Nee
 - Ja

A Ervaringen met de hulp bij het huishouden van [NAAM AANBIEDER]

Deze vragen gaan over de **hulp bij het huishouden** die u in de afgelopen 12 maanden ontving en mogelijk nog steeds ontvangt van de aanbieder die in de brief wordt genoemd. Met **hulp bij het huishouden** bedoelen we schoonmaken, de was, stofzuigen enzovoorts die [NAAM AANBIEDER] voor u heeft georganiseerd. *Het gaat dus niet over de hulp die u eventueel krijgt bij het douchen of aankleden.*

1. **Volgens onze gegevens heeft u in de afgelopen 12 maanden hulp bij het huishouden ontvangen van [NAAM AANBIEDER]. Is dat juist?**
 - nee → *Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoordvelop?(een postzegel is niet nodig)*
 - ja
2. **Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder?**
 - minder dan een half jaar
 - half jaar tot 1 jaar
 - 1 tot 2 jaar
 - 2 tot 5 jaar
 - 5 jaar of langer
 - ik ontvang op dit moment geen hulp bij het huishouden (meer) van [naam aanbieder]

De volgende vraag gaat over de **hoeveelheid hulp bij het huishouden** die u thuis krijgt, of in de afgelopen 12 maanden heeft ontvangen.

3. **Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?**
 - minder dan 2 uur
 - 2 tot 4 uur
 - 4 tot 7 uur
 - 7 tot 10 uur
 - 10 tot 13 uur
 - 13 tot 16 uur
 - 16 uur of meer
 - weet ik niet (meer)
-

Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden

De volgende vragen gaan over de **wachttijd** vóórdat de hulp bij het huishouden van start ging.

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?**
 - minder dan 2 weken
 - 2 weken tot 1 maand
 - 1 tot 3 maanden
 - 3 tot 6 maanden
 - half jaar of langer
 - weet ik niet (meer) → **Ga naar vraag 6**
 5. **Was deze wachttijd een probleem?**
 - een groot probleem
 - een klein probleem
 - geen probleem
-

Afspraken over de huishoudelijke hulp

De volgende vragen gaan over de **afspraken** met de aanbieder die met u zijn gemaakt en het **overleg** met de aanbieder in de afgelopen 12 maanden.

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)**
 - nee, geen mondelinge werkafspraken → **Ga naar vraag 8**
 - ja, mondelinge werkafspraken
7. **Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?**
 - nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd

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)**
- nee, geen schriftelijke werkafspraken
→ **Ga naar vraag 14**
 - ja, schriftelijke werkafspraken
9. **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?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
10. **Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?**
- nee
 - ja
11. **Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?**
- nee
 - ja
12. **Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
13. **Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
-

Communicatie

De volgende vragen gaan over de informatie die u van de aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) heeft ontvangen in de afgelopen 12 maanden.

14. **Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
15. **Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
16. **Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)**
- nee
 - ja
17. **Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)**
- nee
 - ja

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid en de communicatie met de aanbieder in de afgelopen 12 maanden.

18. **Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?**
- een groot probleem
 - een klein probleem
 - geen probleem
19. **Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?**
- nee
 - ja

20. **Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?**
 nee
 ja
21. **Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?**
 nooit
 soms
 meestal
 altijd
 niet van toepassing (ik heb nog nooit contact gehad)

B Ervaringen met de huishoudelijke hulp

Bejegening en privacy

De volgende vragen gaan over de **bejegening** door de huishoudelijke hulp die het meeste bij u komt of is geweest en uw **privacy** in de afgelopen 12 maanden.

22. **Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?**
 nooit
 soms
 meestal
 altijd
23. **Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?**
 nooit
 soms
 meestal
 altijd
24. **Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?**
 nooit
 soms
 meestal
 altijd

25. **Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?**
 nooit
 soms
 meestal
 altijd
26. **Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?**
 nooit
 soms
 meestal
 altijd
27. **Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om?**
 nooit
 soms
 meestal
 altijd
28. **Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)**
 nooit
 soms
 meestal
 altijd
29. **Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?**
 nooit
 soms
 meestal
 altijd
-

Betrouwbaarheid

In dit deel van de vragenlijst gaat het om specifiekere ervaringen met de **huishoudelijke hulp**, die het meeste bij u thuis komt of is geweest en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.

30. **Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
31. **Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
32. **Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
 - niet van toepassing (ik heb nog nooit naar een legitimatie gevraagd)
33. **Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)**
- 1 persoon → **Ga naar vraag 35**
 - 2 personen
 - 3-4 personen
 - 5 of meer personen
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)**
- een groot probleem
 - een klein probleem
 - geen probleem
35. **Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
36. **Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
37. **Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
38. **Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
39. **Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
40. **Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd

41. **Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
-

Deskundigheid

De volgende vragen gaan over de deskundigheid van **de huishoudelijke hulp** die **het meeste** bij u thuis komt of is geweest in de afgelopen 12 maanden.

42. **Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
43. **Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
44. **Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
45. **Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd
46. **Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd

47. **Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?**
- nooit
 - soms
 - meestal
 - altijd

48. **Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast)**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

49. **Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

50. **Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?**

- een groot probleem
 - een klein probleem
 - geen probleem
 - niet van toepassing (mijn hulp spreekt mijn taal)
-

Effectiviteit

De volgende vragen gaan over of u zich **ondersteund voelt** in het voeren van de huishouding in de afgelopen 12 maanden.

51. **Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)**

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

52. **Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?**

- nee
- ja, enigszins
- ja, zeker

53. **Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ú belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?**
- nee
 - ja, enigszins
 - ja, zeker

C Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

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?**
- nee → **Ga naar vraag 56**
 - ja
55. **Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen? (meerdere antwoorden mogelijk)**
- afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen
 - administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)
 - ondeskundigheid van een hulp
 - een hulp die niet kwam opdagen
 - een hulp die niet wilde werken
 - een hulp met wie het niet 'klikte'
 - beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)
 - verdenking van diefstal
 - vervelende of intimiderende opmerkingen
 - ongewenste intimiteiten
 - anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

Wij willen weten wat u van de hulp bij het huishouden van de aanbieder vindt.

56. **Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.**

Het gaat dus niet om de huishoudelijke hulp als persoon, maar om de hulp bij het huishouden van de aanbieder.

- 0 heel erg slechte hulp bij het huishouden
 - 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10 uitstekende hulp bij het huishouden
57. **Zou u deze aanbieder (thuiszorg-organisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?**
- beslist niet
 - waarschijnlijk niet
 - waarschijnlijk wel
 - beslist wel

D Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

58. **Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**
- uitstekend
 - zeer goed
 - goed
 - matig
 - slecht

59. **Wat is uw leeftijd?**

- 18 t/m 24 jaar
- 25 t/m 34 jaar
- 35 t/m 44 jaar
- 45 t/m 54 jaar
- 55 t/m 64 jaar
- 65 t/m 74 jaar
- 75 t/m 84 jaar
- 85 t/m 94 jaar
- 95 jaar of ouder

60. **Bent u een man of een vrouw?**

- man
- vrouw

61. **Wat is uw woonsituatie?**

- ik woon alleen
- ik woon samen met één of meer personen

62. **Wat is uw hoogst voltooide opleiding?**

(een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)

- geen opleiding (lager onderwijs: niet afgemaakt)
- lager onderwijs (basisschool, speciaal basisonderwijs)
- lager of voorbereidend beroepsonderwijs (zoals LTS, LEAO, LHNO, VMBO)
- middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (zoals MAVO, (M)ULO, MBO-kort, VMBO-t)
- middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs (zoals MBO-lang, MTS, MEAO, BOL, BBL, INAS)
- hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs (zoals HAVO, VWO, Atheneum, Gymnasium, HBS, MMS)
- hoger beroepsonderwijs (zoals HBO, HTS, HEAO, HBO-V, kandidaats wetenschappelijk onderwijs)
- wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

63. **Wat is het geboorteland van uzelf?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

64. **Wat is het geboorteland van uw vader?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

65. **Wat is het geboorteland van uw moeder?**

- Nederland
- Indonesië/voormalig Nederlands-Indië
- Suriname
- Marokko
- Turkije
- Duitsland
- (voormalig) Nederlandse Antillen
- Aruba
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

66. **In welke taal praat u thuis het meeste?**

- Nederlands
- Fries
- Nederlands dialect
- Indonesisch
- Sranan (Surinaams)
- Marokkaans-Arabisch
- Turks
- Duits
- Papiaments (Nederlandse Antillen)
- anders, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

67. **Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

- nee → **Ga naar vraag 70**
- ja

68. **Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- door mijn familie-/gezinslid
- door mijn partner
- door mijn huishoudelijke hulp
- door een andere hulp- of zorgverlener
- door iemand anders

69. **Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- heeft de vragen voorgelezen
- heeft mijn antwoorden opgeschreven
- heeft de vragen in mijn plaats beantwoord
- heeft de vragen in mijn taal vertaald
- heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

(a.u.b. in blokletters)

TOT SLOT

70. **Wat wilt u veranderen aan de hulp bij het huishouden die u nu krijgt of kreeg van de aanbieder? U mag maar 1 ding noemen.**

71. **Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?**

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

**Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug
in de bijgevoegde enveloppe.**

Een postzegel is niet nodig

Bijlage 3 Ervaringen met en belangsscores van de CQI Hulp bij het Huishouden

In deze bijlage worden alle **ervaringen** van de respondenten bij de **meting 2010** 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, 2012).

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

Tabel B3.1 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 B3.2 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., 2012 voor verdere uitleg)

Tabel B3.3 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 B3.4 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 B3.5 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
	<i>groot probleem</i>	<i>klein probleem</i>	<i>geen probleem</i>	<i>belang- score</i>
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)*	28,1	31,9	40,1	3,07
	<i>nooit/ soms; nee</i>	<i>meestal</i>	<i>altijd; ja</i>	<i>belang- score</i>
35. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)	7,0	13,6	79,4	3,24
36. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?	20,9	28,4	50,7	3,12
37. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt vanwege ziekte of vakantie?	9,6	20,7	69,8	3,49
38. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?	16,4	30,4	53,2	3,34
39. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden (bijvoorbeeld ramen zemen)?	5,8	19,5	70,4	3,02
40. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na (komt het werk af)?	3,3	21,3	75,4	3,17
41. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?	28,6	27,3	44,1	2,79

(N=12.440 – 13.706)

N=2.070

* N=976

Tabel B3.6 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 B3.7 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., 2012 voor verdere uitleg)

Tabel B3.8 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	
- verwijzingen	7,7	1,3	179	
- vervelende of intimiderende opmerkingen	0,8	0,1	19	
- verdenking van diefstal	18,2	3,1	423	
- ongewenste intimiteiten				
- 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)