



Rapportage Cliëntervaringen Huishoudelijke Ondersteuning Markenheem

december 2022

mw. J.G.R. Langen, MSc
dhr. J.C.F.D. van Loveren, BBA FM
dhr. G.F. Knipmeijer, MSc

van Loveren & Partners



Van Loveren & Partners BV past al sinds 1989 inzichten uit de gerontologie toe in Research & Development-programma's voor bedrijfsleven, gezondheidszorg en diverse overheden. Het bevorderen van het functioneren van ouderen staat in al onze activiteiten centraal. Onze klanten hechten aan betrouwbaarheid, creativiteit en kwaliteit.

© 2022 Van Loveren & Partners BV

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Van Loveren & Partners BV
Kerkenbos 1232b
6546 BE Nijmegen
Tel. (024) 677 96 96
E-mail VLP@vanloverenpartners.nl

Markenheem
Ir. Visstraat 9
7001 CR Doetinchem
Tel. (0314) 376010
E-mail info@markenheem.nl



Managementsamenvatting

In dit hoofdstuk geven we de belangrijkste resultaten weer van het onderzoek van de ervaringen van de cliënten die Huishoudelijke Ondersteuning krijgen van Markenheem. Dit onderzoek sluit aan op de IQ Care methodiek van Van Loveren & Partners en het Kwaliteitskader Wijkverpleging van 2018. Cliënten hebben door het beantwoorden van de vragenlijst de gelegenheid gekregen om hun ervaringen te delen. Het management krijgt inzicht in waar de cliënten tevreden over zijn en wat volgens hen beter kan in de dienstverlening van Markenheem.

Werkwijze en deelnemers

In het najaar van 2022 is door het gecertificeerde meetbureau Van Loveren & Partners onderzoek uitgevoerd met de 'Vragenlijst IQ-Care, bestemd voor cliënten Huishoudelijke Ondersteuning', versie 2.1, september 2022. Een tweetal vragen zijn op het verzoek van Markenheem toegevoegd aan de vragenlijst. Deze twee vragen betreffen de eigen regie van de cliënt en de tevredenheid met de zorgverlening. In totaal zijn 761 cliënten Huishoudelijke Ondersteuning van Markenheem uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. Van hen hebben er 479 (63%) de vragenlijst ingevuld. Een kwart van de cliënten is man.

Uitstekende punten

We maken bij onze analyse onderscheid in verbeterpunten, aandachtspunten, gemiddelde scores, sterke punten en uitstekende punten (zie Paragraaf 5.11). In het huidige onderzoek komen alleen uitstekende punten naar voren.

Op alle onderzochte kwaliteitsaspecten hebben de cliënten van Markenheem zeer positieve ervaringen. Alle onderwerpen scoren 'uitstekend' en dat betekent dat op elk onderwerp meer dan 60% van de cliënten een uitgesproken positief antwoord geeft. Het meest positief zijn de cliënten over dat de huishoudelijke hulp op de afgesproken tijd komt. Negen van de tien cliënten is hier uitgesproken positief over. Ook voelen de cliënten zich erg op hun gemak bij de huishoudelijke hulp en vinden ze dat de huishoudelijke hulp met respect met hen omgaat. Verder vinden de cliënten dat er zorgvuldig met hun spullen omgegaan wordt en dat ze met veel aandacht behandeld worden. Ruim acht op de tien cliënten geeft uitgesproken positieve antwoorden op deze onderwerpen. Ook wordt er uitermate positief geantwoord over de deskundigheid van de huishoudelijke hulp en de manier waarop de huishoudelijke hulp de wensen van de cliënt meeneemt bij het bepalen van de hulp. Meer dan 80% van de cliënten geeft aan dat de huishoudelijke hulp de woonruimte goed schoon houdt en dat de hulp die zij krijgen past bij de manier waarop ze willen leven. Op de vragen of de cliënten tevreden zijn met de huishoudelijke hulp en of afspraken vastgelegd worden in het ondersteuningsplan wordt gemiddeld een 9,0 gescoord. Bovendien geven de cliënten aan tevreden te zijn met de besprekingen van het ondersteuningsplan. Tot slot geeft ruim zeven op de tien cliënten aan dat de huishoudelijke hulp geen zaken overneemt die zij zelf nog kunnen en dat de cliënten hulp krijgen van een vaste huishoudelijke hulp.

Aanbevelen

Ongeveer zeventig procent van de cliënten zou de Huishoudelijke Ondersteuning van Markenheem zeker aanbevelen bij vrienden en familie. Zeven procent van de cliënten zou Markenheem niet aanraden. Deze laatste groep noemen we 'criticasters'. De NPS komt daarmee uit op 62. Gemiddeld geven de cliënten de huishoudelijke hulp van Markenheem het cijfer 8,9.

Open vragen

De cliënten kregen de vraag om hun verbeter- en tevredenheidspunten te benoemen. Cliënten noemen een heel aantal tevredenheidspunten. Zo wordt de vriendelijkheid van de huishoudelijke hulp vaak genoemd. Ook uiten de cliënten vaak hun tevredenheid over het feit dat er altijd gezocht wordt naar een oplossing als de vaste huishoudelijke hulp niet komt. Bij de verbeterpunten gaf bijna de helft van de cliënten aan dat er niets veranderd hoeft te worden en benoemen zij dat ze (zeer) tevreden over alles zijn. Van de cliënten die wel verbeterpunten wisten te noemen werden met name suggesties gegeven rondom de thema's communicatie en personele inzet. Cliënten benoemen bijvoorbeeld dat zij verbeter mogelijkheden zien rondom de vriendelijkheid van de communicatie aan de telefoon en de communicatie omtrent het inplannen van afspraken. Een veel genoemde wens van cliënten is dat er meer tijd is voor de huishoudelijke ondersteuning.

Vergelijking tussen regio's

De resultaten van de regio's Bronckhorst en Doetinchem zijn met elkaar vergeleken. Alleen op de vraag of cliënten hulp krijgen van een vaste huishoudelijke hulp is een significant verschil gevonden. De cliënten uit de regio Bronckhorst zijn hier positiever over dan de cliënten uit de regio Doetinchem. Op de overige onderwerpen is geen duidelijk verschil gevonden tussen de regio's Bronckhorst en Doetinchem.

Conclusie en advies

De cliënten van Markenheem zijn uitermate positief over de Huishoudelijke Ondersteuning. Op basis van de antwoorden op de open vragen zou het advies zijn om te focussen op goede communicatie tussen Markenheem en de cliënten. Op basis van de cijfers zou er maar één advies zijn: probeer deze hoge mate van tevredenheid in de toekomst te behouden. Blijf met cliënten het gesprek voeren over hun wensen en behoeftes en blijf hen de aandacht geven die ze nu ook ervaren.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1. Inleiding	6
1.1 Algemeen	6
1.2 Het rapport	6
2. Achtergrondinformatie over de vragenlijst	7
2.1 De vragenlijst	7
2.2 Presentatie van de gegevens	7
3. Opzet van het onderzoek	9
4. Ervaringen met de hulp in de huishouding	10
4.1 Vaste huishoudelijke hulp	10
4.2 Afsproken tijden	10
4.3 Wensen	11
4.4 Manier van leven	11
4.5 Aandacht	11
4.6 Gemak	12
4.7 Deskundigheid	12
4.8 Ondersteuningsplan	13
4.9 Respect	13
4.10 Zorgvuldigheid	13
4.11 Afspraken nagekomen	14
4.12 Eigen regie	14
4.13 Tevredenheid	14
4.14 Totaaloverzicht van de ervaringen	15
4.15 Aanbevelen	16
5. Open vragen	18
5.1 Verbetering	18
5.2 Tevreden	21
Bijlage 1 Vergelijking tussen regio's	22
Bijlage 2 Letterlijke antwoorden verbeterpunten	23
Bijlage 3 Letterlijke antwoorden tevreden punten	28

1. Inleiding

1.1 ALGEMEEN

In oktober en november 2022 heeft Markenheem de ervaringen van de cliënten die huishoudelijke hulp krijgen, laten onderzoeken door het onderzoeksbureau Van Loveren & Partners. De gehanteerde methode is gebaseerd op IQ Care van Van Loveren & Partners. In de sector Huishoudelijke Ondersteuning zijn de cliënten gevraagd naar hun ervaringen met de zorg- en dienstverlening.

De dataverzameling en de gegevensverwerking is volgens de voorgeschreven richtlijnen van de privacywetgeving uitgevoerd. Van Loveren & Partners is gecertificeerd voor ISO20252 voor marktonderzoek. De gegevens zijn anoniem verwerkt en zijn niet te herleiden naar individuele personen.

De gegevens zijn vooral bedoeld voor interne kwaliteitsverbetering. Daarnaast kunnen de gegevens overlegd worden ten behoeve van de zorginkoop. Ook kunnen ze worden gebruikt voor certificering.

1.2 HET RAPPORT

In dit rapport kunt u lezen hoe de cliënten die Huishoudelijke Ondersteuning krijgen van Markenheem de verschillende aspecten van de dienstverlening ervaren. Met nadruk wijzen wij u erop dat we in dit rapport uitgaan van de ruwe, ongecorrigeerde resultaten. Alle gegevens die we tot onze beschikking hebben, worden verwerkt. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de 'Vragenlijst IQ-Care, bestemd voor cliënten Huishoudelijke Ondersteuning', versie 2.1, september 2022. De cliënten hebben een vragenlijst ontvangen met het verzoek deze op papier in te vullen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in het najaar van 2022.

Het rapport is als volgt opgebouwd.

In Hoofdstuk 2 is de inhoud van de vragenlijst beschreven. In Hoofdstuk 3 kunt u lezen hoe het onderzoek is uitgevoerd. In Hoofdstuk 4 kunt u lezen hoe de cliënten de verschillende aspecten van de dienstverlening ervaren en waarderen. In Hoofdstuk 5 geven we de antwoorden op de open vragen weer. In de bijlage vergelijken we de regio's met elkaar.

2. Achtergrondinformatie over de vragenlijst

In dit onderzoek is gebruikgemaakt van de 'Vragenlijst IQ-Care, bestemd voor cliënten Huishoudelijke Ondersteuning', versie 2.1, september 2022. Deze is gebaseerd op het IQ Care (Innovative Quality Care) model van Van Loveren & Partners. Dit sluit naadloos aan op het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg 2017 en het Kwaliteitskader Wijkverpleging 2018 van het Zorginstituut Nederland.

2.1 DE VRAGENLIJST

De volgende onderwerpen zijn in de vragenlijst opgenomen:

1. Vaste hulp
2. Afgesproken tijden
3. Wensen
4. Manier van leven
5. Aandacht
6. Gemak
7. Deskundigheid
8. Ondersteuningsplan
9. Respect
10. Zorgvuldigheid
11. Afspraken nagekomen
12. Eigen regie
13. Tevredenheid

Over alle onderwerpen is één vraag gesteld in de vragenlijst. Behalve naar de ervaringen op bovenstaande onderwerpen, is ook aan de cliënten gevraagd of zij hun zorgorganisatie zouden aanbevelen bij vrienden of familie. Met de antwoorden op deze vraag is de NPS (Net Promotor Score) te berekenen. Ook zijn er twee open vragen gesteld naar wat er beter kan in de organisatie en waarover men heel tevreden is.

Tot slot zijn enkele achtergrondgegevens uitgevraagd, zoals leeftijd en geslacht. Ook is aan de cliënten gevraagd hoe lang zij hulp ontvangen van Markenheem.

Voorbeeldvragen

Hieronder ziet u een voorbeeld van enkele vragen uit de vragenlijst. Op een schaal van 1 tot 10 kunnen cliënten aangeven in hoeverre zij de vraag positief dan wel negatief beantwoorden. Hierbij betekent 1 'zeer zeker niet' en 10 'zeer zeker wel'. In onderstaande figuur staan enkele voorbeeldvragen.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Krijgt u zorg van een vaste huishoudelijke hulp?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Behandelt de huishoudelijke hulp u met aandacht?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

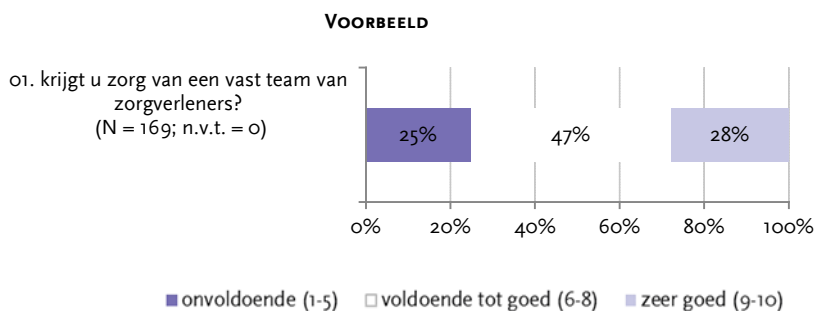
2.2 PRESENTATIE VAN DE GEGEVENS

Om de resultaten te presenteren is er voor gekozen om de antwoorden weer te geven in drie categorieën. De cijfers 1 tot en met 5 betekenen dat de cliënt negatieve ervaringen heeft m.b.t. het onderwerp van de vraag. We zullen dit beschrijven als 'onvoldoende' en we beoordelen dit als 'negatief'. Bij de cijfers 6 tot en met 8 is de cliënt positief over de vraag, maar er lijkt nog ruimte voor verbetering. We beschrijven dit als 'voldoende tot goed'. De cijfers 9 en 10 beschrijven we als 'zeer goed' of 'zeer positief'.

In het rapport wordt per vraag aangegeven hoeveel procent van de respondenten positieve, dan wel negatieve ervaringen heeft. We geven de resultaten weer in figuren. In de grafieken krijgen de uitkomsten

met een 'onvoldoende' score een donkerpaarse kleur (cijfer 1-5). De antwoordcategorie 'zeer goed' wordt weergegeven met een lichtpaarse kleur (cijfer 9-10). 'Voldoende tot goed' krijgt de kleur wit (cijfer 6-8).

Hieronder ziet u een voorbeeld van een figuur.



In de bovenstaande figuur betekent dit dat voor bijna 30% van de cliënten duidelijk is dat zij altijd zorg krijgen van vaste zorgverleners. Bijna 50% procent is positief, maar het kan beter. Vijfentwintig procent van de cliënten vindt dat zij niet van vaste zorgverleners zorg krijgen.

Bij alle vragen staat aangegeven hoeveel cliënten deze vraag hebben beantwoord. Bij deze vraag geldt dit voor 169 cliënten. Tevens staat vermeld bij hoeveel cliënten de vraag 'n.v.t.' (niet van toepassing) is.

Vervolgens classificeren we de ervaringen van de cliënten op basis van de hierboven beschreven indeling. Dit doen we als volgt:

*	verbeterpunt	≥25% van de cliënten scoort 1-5
**	aandachtspunt	<25% scoort 1-5 én ≤40% scoort 9 of 10
***	gemiddelde score	>40% én ≤50% scoort 9 of 10
****	sterk punt	>50% én ≤60% scoort 9 of 10
*****	uitstekend punt	>60% scoort 9 of 10

3. Opzet van het onderzoek

Alle 761 cliënten die Huishoudelijke Ondersteuning krijgen van Markenheem zijn uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. De groep bestaat uit 208 mannen en 553 vrouwen. Van hen hebben er 479 (63%) de vragenlijst binnen de inzendtermijn ingestuurd. Hun ervaringen beschrijven we in dit rapport.

Afstemming

Bij aanvang van het project in Markenheem heeft een afstemming plaatsgevonden met de kwaliteitscoördinator. Samen is de vragenlijst vastgesteld en onder meer de concrete planning en de werkwijze doorgesproken.

Deelnemers onderzoek

In onderstaande tabel ziet u hoeveel vragenlijsten er per team zijn uitgezet, met de bijbehorende respons.

Doelgroep	Methode	Benaderd (aantal)	Respons (aantal)	Respons (%)
Bronckhorst	Mixed mode	381	228	60%
Doetinchem	Mixed mode	380	251	66%
Totaal	Mixed mode	761	479	63%

Werkwijze mixed mode

In de eerste week van het onderzoek hebben 761 cliënten de vragenlijst ontvangen, vergezeld van een begeleidende brief van Markenheem en een antwoordenvolp. In de brief zat ook een inlogcode om de vragenlijst online in te kunnen vullen. Vanaf het begin is de respons bijgehouden. Na drie weken kreeg iedereen die nog niet had gereageerd een herinneringsbrief.

Gedurende de gehele periode konden de cliënten via de telefoon of e-mail bij Van Loveren & Partners terecht bij de helpdesk voor eventuele vragen en opmerkingen.

4. Ervaringen met de hulp in de huishouding

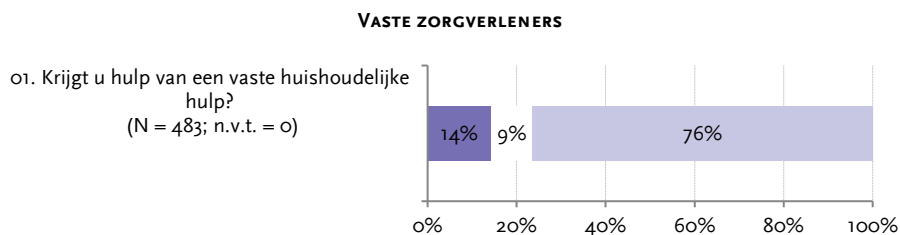
In dit hoofdstuk bespreken we de ervaringen van de respondenten op de onderwerpen uit de vragenlijst zoals omschreven in Hoofdstuk 2. Alle afzonderlijke vragen komen in dit hoofdstuk aan bod. Per vraag laten we zien hoe de scoreverdeling is.

De linker - donkerblauwe - gebieden geven aan hoeveel procent van de cliënten dit kwaliteitsaspect negatief ervaart. De rechter - lichtblauwe - gebieden geven aan hoeveel procent van de cliënten dit aspect positief ervaart. Het komt erop neer dat hoe groter het lichtblauwe gebied en hoe kleiner het donkerblauwe, hoe beter de ervaringen van de cliënten. De precieze betekenis van de kleuren staat uitgelegd in Hoofdstuk 2.

Per kwaliteitsaspect is aangegeven hoeveel cliënten de betreffende vraag hebben beantwoord. Ook is steeds vermeld voor hoeveel cliënten de vraag niet van toepassing was. Dit kan betekenen dat ze geen antwoord hebben gegeven op de vraag, omdat het betreffende kwaliteitsaspect in hun situatie niet speelt of omdat ze het niet weten.

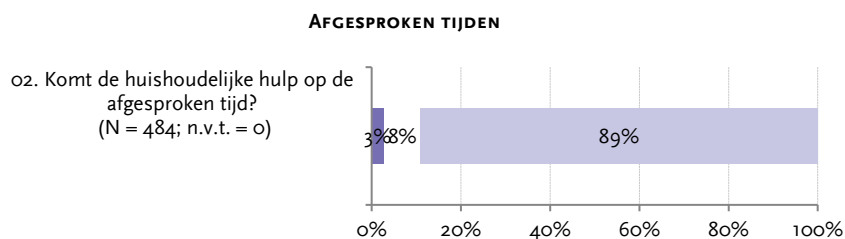
4.1 VASTE HUISHOUDELIJKE HULP

Aan de cliënten is gevraagd of ze zorg krijgen van een vaste huishoudelijke hulp. Bekendheid en vertrouwdheid met de hulpverleners is een van de voorwaarden voor een goede kwaliteit van zorg.



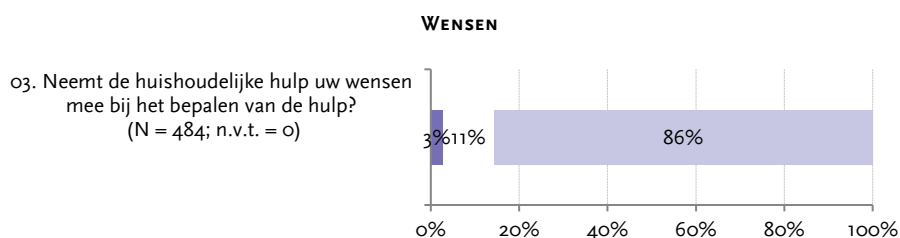
4.2 AFGESPROKEN TIJDEN

Met de cliënt worden duidelijke afspraken gemaakt over de tijdstippen waarop de hulp wordt verleend. Aan de cliënten is gevraagd of de huishoudelijke hulp op de afgesproken tijd komt.



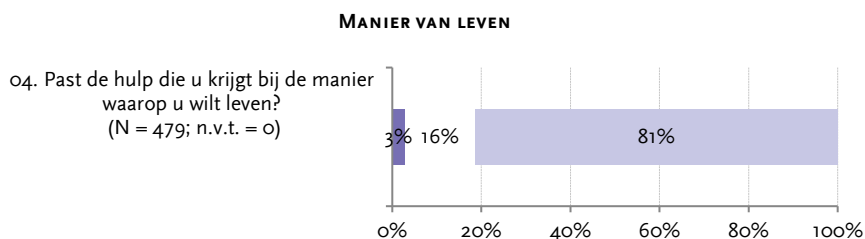
4.3 WENSEN

Belangrijk is dat cliënten worden betrokken bij het besluit welke hulp wordt geboden en dat in gezamenlijk overleg deze hulp wordt bepaald. Daarom is gevraagd of de huishoudelijke hulp de wensen van de cliënten daarbij meeneemt.



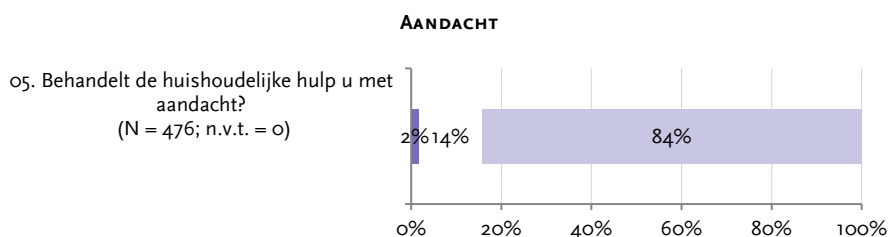
4.4 MANIER VAN LEVEN

De hulp moet de cliënt vooral van dienst zijn, en dus ook in het dagelijks leven van de cliënt passen. Daarom is gevraagd aan de cliënten of de hulp die ze ontvangen past bij hun manier van leven.



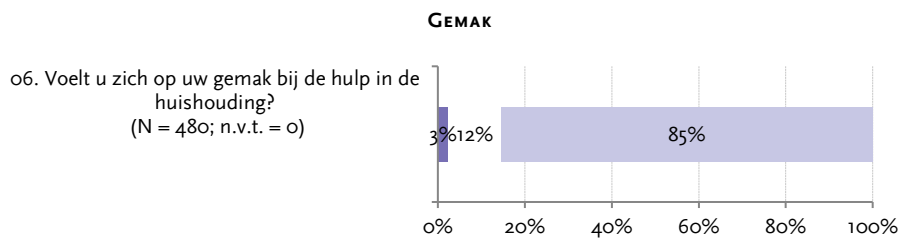
4.5 AANDACHT

Cliënten hebben behoefte aan vertrouwen, goede bejegening en goed persoonlijk contact met de medewerkers die thuis in hun persoonlijke intieme levenssfeer komen. Aandacht vormt een belangrijk kwaliteitscriterium. Daarom is aan de cliënten de vraag gesteld of de huishoudelijke hulp hen met aandacht behandelt.



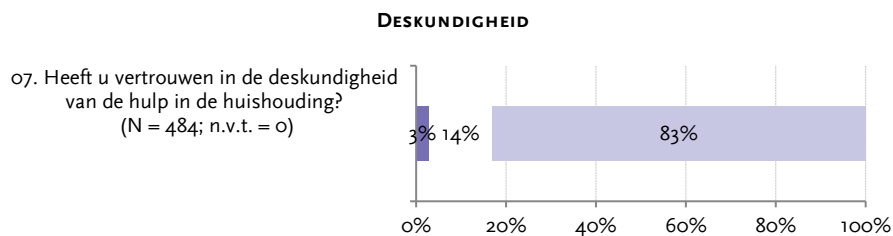
4.6 GEMAK

In het kader van de omgang is tevens aan de cliënten gevraagd of zij zich op hun gemak voelen bij de huishoudelijke hulp.



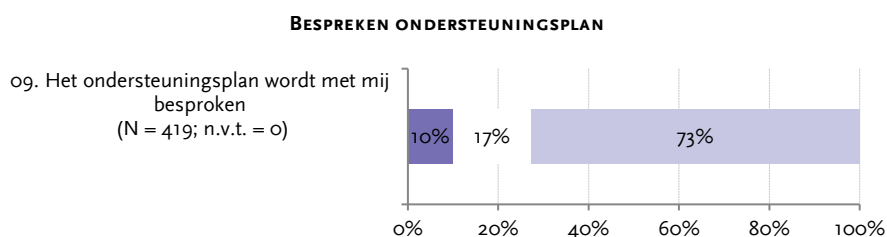
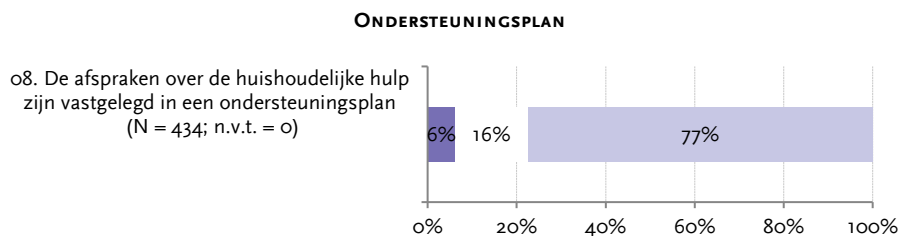
4.7 DESKUNDIGHEID

Cliënten mogen verwachten dat ze hulp krijgen van gekwalificeerde medewerkers. De zorgorganisatie heeft als taak dit te regelen. Voor cliënten is belangrijk dat zij vertrouwen hebben in de deskundigheid van de huishoudelijke hulp.



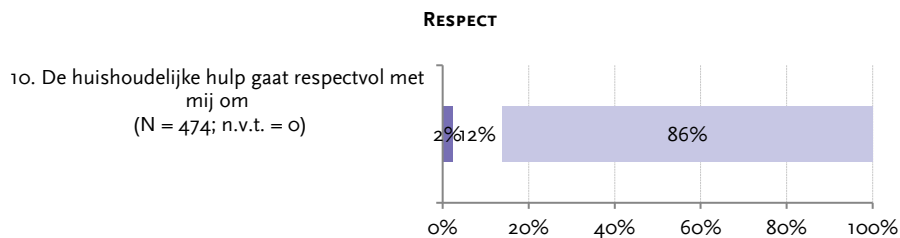
4.8 ONDERSTEUNINGSPLAN

Aan de cliënten is gevraagd of de afspraken zijn vastgelegd in een ondersteuningsplan, en of dit plan wordt besproken met de cliënt. Zo hebben zij zelf de regie over de vastgelegde afspraken.



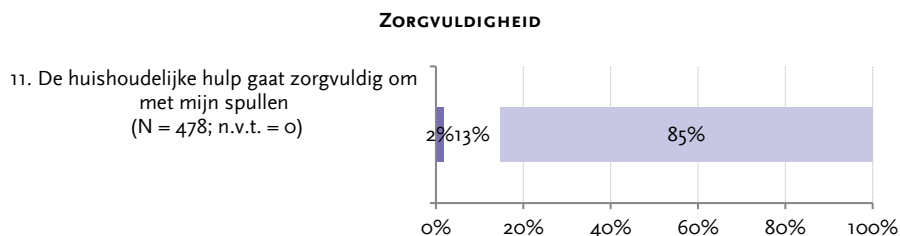
4.9 RESPECT

Aan de cliënten is gevraagd of zij respectvol worden benaderd door de huishoudelijke hulp.



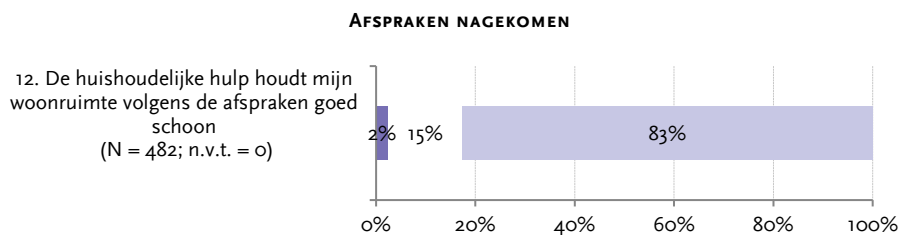
4.10 ZORGVULDIGHEID

Cliënten moeten er vanuit kunnen gaan dat er zorgvuldig met hun spullen wordt omgegaan. Daarom is ook hier naar gevraagd.



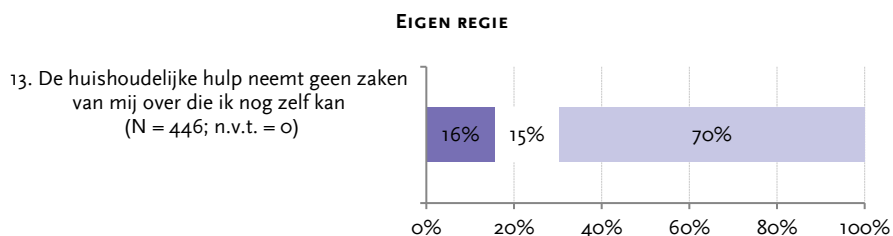
4.11 AFSPRAKEN NAGEKOMEN

Clënten moeten kunnen rekenen op kwaliteit en veiligheid in het dagelijks handelen van de Huishoudelijke Ondersteuning. Aan de cliënten is gevraagd of de woonruimte volgens de afspraken goed wordt schoon gehouden.



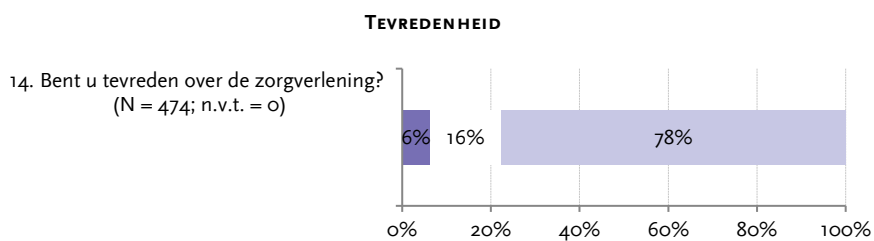
4.12 EIGEN REGIE

Het is belangrijk dat de cliënten eigen regie in hun huishouden behouden. Een voorwaarde is dat de huishoudelijke hulp geen zaken overneemt die de cliënt nog zelf kan.



4.13 TEVREDENHEID

Tevredenheid is een belangrijke graadmeter, Daarom is deze overkoepelende vraag tot slot gesteld.



4.14 TOTAALOVERZICHT VAN DE ERVARINGEN

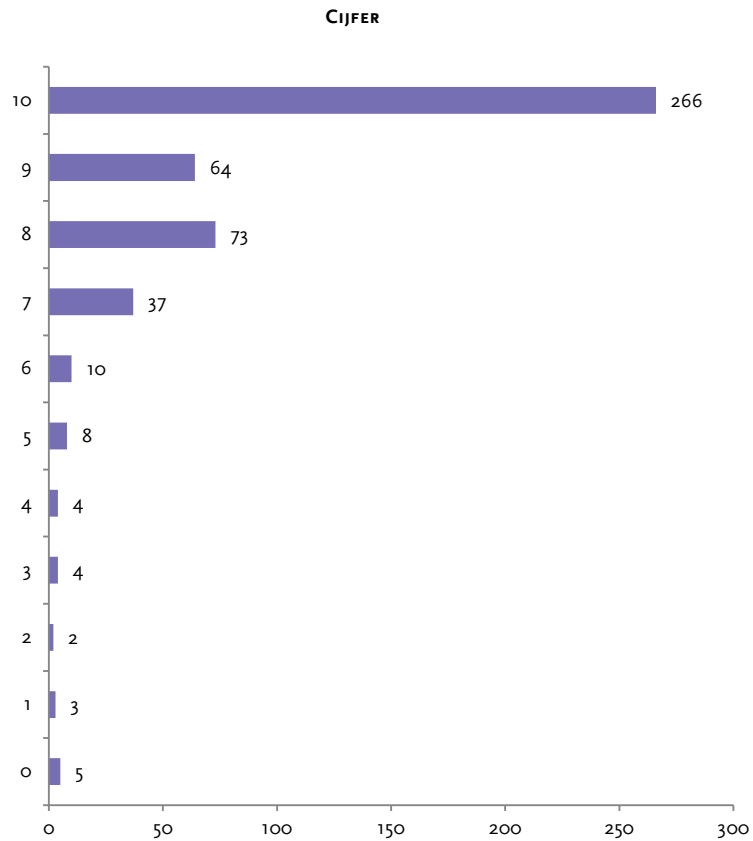
In onderstaand figuur hebben we de gemiddelde scores van alle onderwerpen in één overzicht bij elkaar gezet. We hebben nu de gemiddelde scores op de onderwerpen gehanteerd. Zij zijn geordend van laag naar hoog. De laagste gemiddelden geven de minst positieve ervaringen weer. Over de onderwerpen met de hoogste gemiddelden zijn de cliënten het meest positief.



4.15 AANBEVELEN

Aanbevelingscijfer

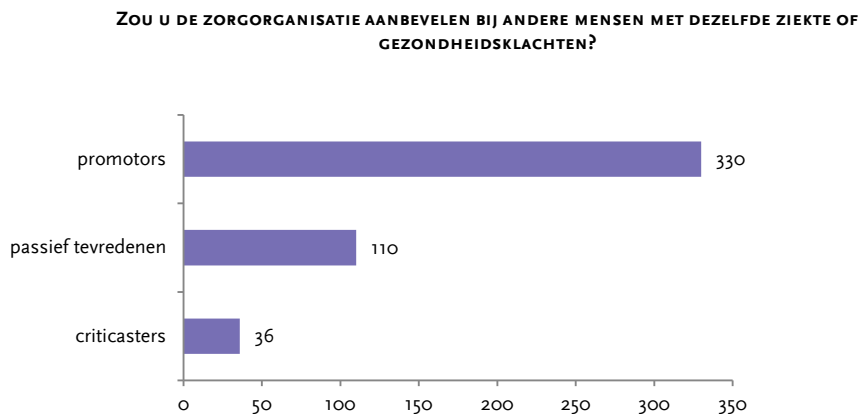
Aan de cliënten is verder gevraagd of zij de zorgorganisatie zouden aanbevelen bij vriend en familie. Zij konden dit uitdrukken in een cijfer van 0 t/m 10.



Gemiddeld geven de cliënten de huishoudelijke hulp van Markenheem een 8,9.

Net Promotor Score

De cijfers die gegeven zijn, zijn vervolgens ingedeeld in categorieën. Hiermee kan de zogenaamde Net Promotor Score (NPS) worden berekend. De NPS is in 2003 ontwikkeld als een eenvoudig instrument voor het meten van klantloyaliteit. Cliënten die een antwoord tussen 1 en 6 geven, worden 'criticasters' genoemd. Cliënten die 7 of 8 antwoorden, worden 'passief tevredenen' genoemd. Tot slot vallen cliënten die 9 of 10 antwoorden in de categorie 'promotors'.



Om de NPS te berekenen, wordt het percentage 'criticasters' van het percentage 'promotors' afgetrokken. Voor alle cliënten samen uit het onderzoek is de NPS $69,3\% - 7,6\% = 62$.

Als aanvulling op de NPS volgt hieronder nog een overzicht van het aantal cliënten dat een 8, 9 of 10 heeft gegeven:

Aantal cliënten dat een 8, 9 of 10 geeft	403
Totale N	476
Percentage cliënten dat een 8, 9 of 10 geeft	84,7

5. Open vragen

5.1 VERBETERING

Niet alleen op statistische gronden hebben we verbeterpunten geïnventariseerd. Ook aan de cliënten zelf hebben we gevraagd wat er volgens hen beter kan in de zorg en dienstverlening van Markenheem. Bijna de helft (242) van de 543 cliënten die deze open vraag heeft ingevuld, geeft aan dat er niets veranderd hoeft te worden en benoemen dat zij (zeer) tevreden zijn. Sommigen lichten toe op de open vraag: 'alles gaat naar wens', 'alles in orde zo' of 'ik ben zeer tevreden'. De meest gehoorde verbeterpunten gaan over de communicatie en over dat medewerkers meer tijd zouden moeten hebben. Verder komt veel naar voren dat er behoefte is aan een vaste huishoudelijke hulp en dat de invallers beter opgeleid moeten zijn.

Per thema uit de vragenlijst geven we een aantal ingevulde antwoorden weer:

Communicatie

- duidelijke afspraken of de hulp komt
- Als men op maandag de vaste hulp krijgt, dan valt de hulp weg op 2e paasdag 2e pinksterdag en soms met kerst.
- De contacten met het kantoor van de H.H. soms zijn ze net alsof het een gunst is dat ik hulp krijg ik zou het ook liever zelf doen de korte bereikbaarheid voor cliënten van het kantoor
- liever contact per telefoon dan per post
- Communicatie is nu beter nu ik WL2 ben, dan toen bij WMO
- invalhulp is niet altijd naar wens verkeerde dagen worden dan ingepland of er is geen hulp
- overleg
- Goede afspraken maken
- Bij afmelding van het h.h. na 1700 contact opnemen i.v.m. werk of mailen
- Markenheem niet vertegenwoordigd bij Evaluatiegesprekken vast contactpersonen bij planning.
- De planning van de thuiszorgmedewerkster
- Op tijd voor vervanging zorgen
- Niet in overleg plannen van tijd. Tussen de middag is niet prettig
- Communicatie meer
- Controle over het aantal uren.
- As de hulp niet kan ofzo dan heb ik tot op heden al 3 keer geen bericht gehad! moet er steeds zelf achter komen dat ik geen hulp krijg.
- op kantoor soms beter begrip
- betere communicatie naar client onderling naar wensen van cliënt personeel beter communiceert (overlegt)
- ruim van te voren plannen wie er komt als inval kracht!
- Proefperiode om te beoordelen of er een klik ontstaat
- Evalueren van het ondersteuningsplan en van de verleende zorg. Het hebben van een vertrouwenspersoon voor de klant.
- De communicatie met het kantoor Er is namelijk veel uitval geweest in de zomermaanden
- Bij vakantie of ziekte is vervanging een probleem. Als ik contact opneem met het kantoor is men kortaf
- op kantoor lijkt de communicatie te wensen over te laten. Ook zijn medewerkers niet altijd even handig in communicatie naar ons.
- beter overleg hulp Markenheem over situatie van client.
- latere communicatie bij bijzondere gebeurtenissen (overlijden partner) moet beter! Houding van planners aan de telefoon is niet prettig.
- als je belt mogen ze wel iets vriendelijker zijn soms snauwerig
- De dames van de planning zouden zich wat vriendelijker en wat beter in kunnen leren i.v.m. met klachten
- De leiding aan telefoon kan wel wat vriendelijk
- aan de telefoon als je belt dan kan dat ook een beetje vriendelijker
- Ze mogen wat vriendelijk zijn, aan de telefoon

Personele inzet

- veel wisseling van de huishoudelijke hulpen, is niet fijn
- Mijn hulp komt met een boterham op de vuist hier. dan geef ik haar eerst drinken erbij dat gaat wel van de tijd af
- Probeer een vaste tijd wat betreft de hulp te handhaven, dat lukt niet altijd.

- Misschien een iets wat ruimere tijd voor de schoonmaak
- Uren (3) is eigenlijk te weinig extra dingen zoals koelkast, komen niet aan bod
- Het minder wisselen van hulp
- Hulp bij ziekte of vakantie medewerkster
- als mijn vaste hulp is niet kan dan krijg ik vervangster dat laat nogal een te wensen over, Dat zou beter kunnen dan was het ook eens goed
- rustiger, meer tijd
- de vervangbare hulp ben ik niet altijd te vrede mee
- Mijn vaste hulp niet. Maar de rest doen nooit de ramen zemen hebben ze geen tijd meer voor.
- niet te jonge meisjes in dienst nemen want die houden niet zo van dit werk. alleen ze verdienen wat.
- Heb wel eens het gevoel dat er op het personeel in de zorg teveel gevraagd wordt omdat men nog al wat huishoudens af moet werken (overbelasting
- Rekening houden met de tijd van zorg... bv s 'morgens i.p.v. s 'middags i.v.m. slapen
- steeds verschillende hulpen moeilijk zo mening te geven kan stukken beter geregeld worden.
- Tijdens de zomer vakantie een vast persoon. nu is het vaak verschillende. weet niet of dit mogelijk is.
- vorige hulp moest weg i.v.m. reisafstand dit was niet prettig voor mij en voor haar. gelukkig nu goede vaste nieuwe hulp.
- Er is wel eens misstand bij afwezigheid van de vaste hulp bij de vervangende hulp (bv niet komen of verkeerd tijdstip)
- Vervanging van de hulp. We hebben mensen die nog geen 3 verdienen binnen gehad
- 8. ondersteuningsplan is voor mij onbekend * hulp in vakantietijd rommelig en chaotisch geregeld. teveel wisselingen voor iemand van 95 jr. papieren informatie klopt niet altijd met de praktijk.
- Nu hebben we een vaste hulp maar daarvoor vaak wisselend. Dat is niet fijn.
- Soms te weinig tijd!
- Geen tijd voor koffie drinken.
- geen uren laten vervallen
- niet te veel van dat mag niet en dat mag wel soms een beetje onzinnig gedoe!
- Meer vastigheid en expertise
- De tijd tussen 2 adressen is voor de hulp te kort
- Graag wel dezelfde hulp. niet steeds een ander bij ziekte
- als mijn hulp niet kan is het heel vaak moeilijk te krijgen op die dag

Professioneel werken

- Af en toe inval die wat mondiger is als mijn vaste hulp
- zeer onervaren hulp- Markenheem zou eerst een cursus moeten geven.
- Vanuit dochter: huishoudelijke hulp kan meer initiatieven nemen in het zien van dingen die mevrouw zelf niet ziet.
- vakantie hulp kan beter
- ook af en toe balkon meenemen!
- met nieuwe diensten meekijken hoe het gaat want ze zijn lang niet allemaal gewent om schoon te maken
- gewoon alles doen wat er voorbij komt, en niet al die uitzonderingen zoals geen koelkast of keukenkastjes b.b.
- Bij inval vaste hulp vaak onervaren hulp. Dat is al jaren zo. Zou zeker beter kunnen
- Vakantiehulpen worden niet ingewerkt. Sommigen zijn echt onhandig. Ik denk dan het is maar voor een keer.
- Vakantiehulpen iets meer begeleiding soms indien mogelijk. Bereikbaarheid in het weekend
- Jonge meisjes een beetje opleiding geven
- Het is erg afhankelijk van welke persoon de hulp verleend ik heb 2x per week hulp. Totaal verschillende personen
- Randjes en hoekjes goed meepakken
- Deskundige krachten inzetten (opleiding)
- Hulpverleners praten tijdens zorg uren vaak over reilen en zijlen binnen de organisatie dit is volgens kleindochter erg onprofessioneel. Men heeft geen weet van wat je hiermee aanricht

Persoonsgerichte benadering

- Goed luisteren naar client en medewerker

Voorlichting/informatie

- Het ondersteuningsplan weet ik niet wat dat inhoudt
- Niet plotseling veranderen van medewerkster via een brief

Overig

- Meer uren voor goede werknemers
- Dat er met meerdere dingen geholpen mag worden.
- Dat ze ook de ramen aan de buitenkant mogen schoonmaken
- De ramen buitenkant wassen
- Dat de huishulp mijn ramen lapt aan de buitenkant!
- Dat de hulp ramen van buiten mogen wassen. Invalhulp van Markenheem doen het wel
- Beloning hulpverlener
- Zou graag ramen aan de buitenkant gezeemd hebben
- De ramen buiten zemen!!!!
- Dat ze buiten geen ramen mogen zemen
- Dat mensen de hulp krijgen die ze verdienen.
- Ze mag buiten de ramen niet doen
- Meer respect voor de huishoudelijke hulpen!
- Buiten ramen wassen
- Dat de hulp buiten ramen mag wassen ik heb H.H.2

5.2 TEVREDEN

We hebben niet alleen aan de cliënten gevraagd wat er beter kan bij de huishoudelijke hulp, maar ook waar zij zeer tevreden over zijn. In het onderstaande figuur zijn een aantal genoemde antwoorden weergegeven. De gehele lijst van antwoorden op deze vraag is terug te vinden in Bijlage 3.



Bijlage 1 Vergelijking tussen regio's

In deze bijlage hebben we een vergelijking gemaakt tussen de resultaten van de twee regio's van Markenheem.

In onderstaande tabel staan de gemiddelde scores op de onderwerpen uit de vragenlijst aangegeven. Naarmate de score hoger is, zijn de ervaringen positiever. De p-waarde geeft aan of het verschil significant is. Als de p-waarde $\leq 0,05$ is, is het verschil op het betreffende onderwerp niet gebaseerd op toeval. Het gaat in dit geval meestal om het verschil tussen de hoogste en de laagste score. Deze 'echte' verschillen zijn aangegeven met een *. Er wordt bij de berekening van de verschillen naast de gemiddelde score, ook gebruik gemaakt van de standaarddeviatie (=afwijking rond het gemiddelde) en het aantal deelnemers. Hierdoor kan het zijn dat op het oog grote verschillen toch niet significant zijn.

	Bronckhorst	Doetinchem	p	sign
N=	240	258		
01. Krijgt u hulp van een vaste huishoudelijke hulp?	8,79	8,21	0,04	*
02. Komt de huishoudelijke hulp op de afgesproken tijd?	9,57	9,50	0,61	
03. Neemt de huishoudelijke hulp uw wensen mee bij het bepalen van de hulp?	9,37	9,41	0,79	
04. Past de hulp die u krijgt bij de manier waarop u wilt leven?	9,32	9,30	0,86	
05. Behandelt de huishoudelijke hulp u met aandacht?	9,53	9,40	0,27	
06. Voelt u zich op uw gemak bij de hulp in de huishouding?	9,48	9,45	0,78	
07. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de hulp in de huishouding?	9,41	9,28	0,33	
08. De afspraken over de huishoudelijke hulp zijn vastgelegd in een ondersteuningsplan	9,04	8,97	0,72	
09. Het ondersteuningsplan wordt met mij besproken	8,70	8,53	0,50	
10. De huishoudelijke hulp gaat respectvol met mij om	9,52	9,41	0,38	
11. De huishoudelijke hulp gaat zorgvuldig om met mijn spullen	9,48	9,45	0,83	
12. De huishoudelijke hulp houdt mijn woonruimte volgens de afspraken goed schoon	9,33	9,32	0,95	
13. De huishoudelijke hulp neemt geen zaken van mij over die ik nog zelf kan	8,12	8,29	0,55	
14. Bent u tevreden over de zorgverlening?	9,01	8,99	0,89	
Cijfer	8,82	8,89	0,69	
NPS	61	63	0,69	

Bijlage 2 Letterlijke antwoorden verbeterpunten

- 1x andere medewerker gehad, was binnen 15 min klaar dieet is niet goed! aandacht hiervoor.
? Ik ben heel tevreden.

8. ondersteuningsplan is voor mij onbekend * hulp in vakantietijd rommelig en chaotisch geregeld. teveel wisselingen voor iemand van 95 jr. papieren informatie klopt niet altijd met de praktijk.
Af en toe inval die wat monter is als mijn vaste hulp afspraken maken en nakomen
Afspraken nakomen rond tijdstip/dag inval Geen huishoudelijke hulp met allergie voor dieren sturen wel inval regelen!!
Afzeg afspraken komen er niet en dan geen vervangende hulp alles gaat goed
Alles gaat naar wens
Alles prima
Als de hulp niet kan ofzo dan heb ik tot op heden al 3 keer geen bericht gehad! moet er steeds zelf achter komen dat ik geen hulp krijg.
Als er tijden worden veranderd dan gaarne hier bericht van
Als men op maandag de vaste hulp krijgt, dan valt de hulp weg op 2e paasdag 2e pinksterdag en soms met kerst. als mijn hulp niet kan is het heel vaak moeilijk te krijgen op die dag
als mijn vaste hulp is niet kan dan krijg ik vervangster dat laat nogal een te wensen over, Dat zou beter kunnen dan was het ook eens goed en wat aan de telefoon als je belt dan kan dat ook een beetje vriendelijker
Beloning hulp verlener
Ben tevreden met mijn hulp
ben tevreden
ben tevreden
Ben tevreden invallers verschillen nog weleens.
Ben zeer tevreden met mijn hulp
Ben zeer tevreden over de dienstverlening.
Ben zeer tevreden zoals het nu gaat.
beter overleg hulp Markenheem over situatie van client.
Beter uitleg vakantie hulp, Bij ziekte van de vaste hulp, krijg je soms helemaal geen hulp aangeboden
Betere begeleiding nw hulpen vooral de jonge meisjes. laat ze meelopen met ervaren hulpen!!
betere communicatie naar client onderling naar wensen van client personeel beter communiceert (overlegt)
Bij 2u huish.hulp in de week is er geen tijd voor iets extra's
Bij afmelding v/h h.h. na 1700 contact opnemen i.v.m. werk of mailen
Bij inval vaste hulp vaak onervaren hulp. Dat is al jaren zo. Zou zeker beter kunnen
Bij ons gaat het goed, het verloopt prima.
Bij vakantie of ziekte is vervanging een probleem. Als ik contact opneem met het kantoor is men kortaf
Buiten ramen lappen Zou moet mogen. Kan zelf niet op trap staan en geen geld om een glazenwasser te betalen! Dat is jammer!
Buiten ramen wassen
Buiten ramen wassen
buitenramen wassen. Mag nu niet, waarom?
Communicatie is nu beter nu ik WL2 ben, dan toen bij WMO
Communicatie meer
Communicatie: 1 hulpverleners praten tijdens zorg uren vaak over reilen en zijlen binnen de organisatie dit is volgens kleindochter erg onprofessioneel. Men heeft geen weet van wat je hiermee aanricht. 2 op kantoor lijkt de comm te wensen over te laten. Ook zijn medewerkers niet altijd even handig in comm naar ons.
Communicatie
Controle over het aantal uren.
dat de hulp buiten ramen mag wassen ik heb H.H. 2 als je belt mogen ze wel iets vriendelijker zijn soms snauwerig
Dat de hulp geen ramen mag wassen aan de buitenkant Dan moet ik mijn kinderen vragen maar die werken allemaal
Dat de hulp ramen van buiten mogen wassen. Inval hulp van Markenheem doen het wel
Dat de ramen aan de buitenkant worden gezeemd!!!
Dat de huishulp mijn ramen lapt aan de buitenkant!
Dat er met meerdere dingen geholpen mag worden.
Dat mensen de hulp krijgen die ze verdienen.
dat ze buiten geen ramen mogen zemen
Dat ze ook de ramen aan de buitenkant mogen schoonmaken
dat ze tijd over hebben, wat anders kunnen doen.
Dat zou ik niet weten

De bovenverdieping schoon houden.
De communicatie als mijn vaste hulp vrij heeft, of vakantie krijgt. Hoor het eerder van haar, dan de brief van uit de organisatie of we wel of geen vervanging krijgen.
De communicatie met het kantoor Er is namelijk veel uitval geweest in de zomermaanden
De contacten met het kantoor van de H.H. soms zijn ze net alsof het een gunst is dat ik hulp krijg ik zou het ook liever zelf doen de korte bereikbaarheid voor cliënten van het kantoor
De dames van de planning zouden zich wat vriendelijker en wat beter in kunnen leren i.v.m. met klachten
De hulp sturen die weet hoe je moet poetsen
De leiding aan telefoon kan wel wat vriendelijk
De planning van de thuiszorgmedewerkster
De ramen buiten zemen !!!!
De ramen buitenkant wassen
De tijd tussen 2 adressen is voor de hulp te kort
de vervangbare hulp ben ik niet altijd te vrede mee
De zorg is prima
Dik tevreden
Dit moge duidelijk zijn
Dit zijn antwoorden op mijn vorige hulp volgende week begint een nieuwe
duidelijke afspraken of de hulp komt, veel wisseling van de huishoudelijke hulpen, is niet fijn
Een berichtje bij ziekte hoe lang ze ongeveer weg zijn
een vaste hulp graag
Een zorgplan maken? ik heb geen intake gesprek gehad voor mijn behoefte aan hulp. Ik heb tel contact gehad en er is gevraagd hoeveel hulp ik nodig denk te hebben.
Er is wel eens misstand bij afwezigheid van de vaste hulp bij de vervangende hulp (bv niet komen of verkeerd tijdstip)
Evalueren van het ondersteuningsplan en van de verleende zorg. Het hebben van een vertrouwenspersoon voor de klant.
Ga lekker zo!
gaat goed.
gaat prima zo
gedurende de afgesproken periode rekening houden als de zorgvraag intenser wordt. Dus bijgesteld moet worden
geen
geen
Geen
Geen aanmerking
geen aanmerking
geen idee
Geen idee
geen idee
Geen idee
geen idee
geen idee
Geen idee
Geen idee!!
geen idee, zeer tevreden
Geen idee, zeer tevreden
geen idee.
Geen idee. alles loopt naar wens
geen klachten
Geen klachten
Geen mening
geen mening
Geen onleesbaar. Huishoudelijke hulpen zijn vakmensen en moeten als zodanig behandeld worden.
geen opmerking
geen opmerking
Geen opmerkingen
geen problemen
Geen tijd voor koffie drinken.
geen uren laten vervallen
Geen verbetering nodig
geen voordeel
Goed
Goed luisteren naar client en medewerker

goed zo
Goede afspraken maken
Graag wel dezelfde hulp. niet steeds een ander bij ziekte
Heb alleen huishulp van markenheem
Heb wel eens het gevoel dat er op het personeel in de zorg teveel gevraagd wordt omdat men nog al wat huishoudens af moet werken (overbelasting)
Heel erg tevreden over huidige vaste hulp
Heel graag een vaste hulp
Heel tevreden
Het is erg afhankelijk van welke persoon de hulp verleend ik heb 2x per week hulp. totaal verschillende personen het is goed
Het is heel goed zo
Het liefst 1 vaste hulp.-ramen zemen is belangrijk maar gebeurt niet
Het minder wisselen van hulp
het ondersteuningsplan weet ik niet wat dat inhoud
gewoon alles doen wat er voorbij komt, en niet al die uitzonderingen zoals geen koelkast of keukenkastjes b.v.
Hoger als een 10 kun je niet geven!
Hulp beter inlichten over situatie (vakantie krachten)
Hulp bij ziekte of vakantie medewerkster
Hulp van 1 1/2 uur kan weinig doen.
iets meer persoonlijker contact met kantoor
Ik ben erg tevreden over de geleverde hulp.
ik ben heel blij met mijn hulp.
Ik ben heel tevreden met de hulp
ik ben tevreden
Ik ben tevreden
ik ben tevreden dus n.v.t.
ik ben tevreden met deze situatie
Ik ben zeer tevreden
ik ben zeer tevreden
Ik ben zeer tevreden
Ik ben zeer tevreden over de dienstverlening van Markenheem.
Ik ben zeer tevreden van alles, maar er ontevreden van vakantie krachten de meeste hebben weinig kennis met werkzaamheden en schoonmaak middelen en hebben grote mond. Alles medewerkerdie was binnen alle deze jaren nette fatsoenlijke vakantie hulp, die heeft de laatste 2 keer bij mij geweest,
ik ben zeer tevreden zoals het loopt
Ik ben zeer tevreden. alles loopt correct
ik ben zeer tevreden. goed overleg
ik heb vaste hulp fantastisch 100% tevreden
Ik kan alleen voor mij zelf spreken en ik ben tevreden
ik kan niks bedenken
ik krijg van Markenheem Thuiszorg en Huishoudelijke hulp van Sientje
Ik ontvang goed zorg. Routinematig vervolgen!
ik vind de zorg en Dienstverlening Prima!!!
ik zou het echt niet weten. ben zeer blij mee
Ik zou het niet weten
Ik zou het niet weten
Ik zou het niet weten bij mij gaat alles goed.
Ik zou het niet weten het gaat hier prima in overleg
Ik zou het niet weten!
Ik zou het niet weten, ben blij dat ik hulp krijg,
Ik zou het niet weten.
ik zou niet weten wat
ik zou 't zo niet weten. Waar wij gebruik van maken is ons goed bevallen zowel thuiszorg al huish.hulp
In ben tevreden
in ben tevreden
in mijn geval niets
invalhulp is niet altijd naar wens verkeerde dagen worden dan ingepland of er is geen hulp
is goed
is prima!
jonge meisjes een beetje opleiding geven
kan niet beter!

Kan niet beter. Lieve mensen van Markenheem, in deze harde wereld. Die slecht met elkaar omgaan worden we alleen maar blij om.
latere communicatie bij bijzondere gebeurtenissen (overlijden partner) moet beter! Houding van planners aan de telefoon is niet prettig.
liever contact per telefoon dan per post
Markenheem niet vertegenwoordigd bij Evaluatiegesprekken vast contactpersonen bij planning.
Meer de mensen informeren voor afspraken maken
Meer respect voor de huishoudelijke hulpen!
Meer uren
Meer uren voor goede werknemers
Meer vastigheid en expertise
met huidige hulp niets
met nieuwe diensten meekijken hoe het gaat want ze zijn lang niet allemaal gewent om schoon te maken
Mijn vaste hulp niet. Maar de rest doen nooit de ramen zemen hebben ze geen tijd meer voor.
minder bureaucratie-deze vragenlijst is niet nodig als er persoonlijk contact is
Minder uitval nastreven. Proefperiode om te beoordelen of er een klik ontstaat. deskundige krachten inzetten (opleiding)
Misschien een iets wat ruimere tijd voor de schoonmaak
Mw is van mening dat het doen van boodschappen zou moeten vallen onder de huishoudelijke zorg
niet plotseling veranderen van medewerkster via een brief, Niet in overleg plannen van tijd. Tussen de middag is niet prettig. Mijn hulp komt met een boterham op de vuist hier. dan geef ik haar eerst drinken erbij dat gaat wel van de tijd af.
niet te jonge meisjes in dienst nemen want die houden niet zo van dit werk. alleen ze verdienen wat.
niet te vaak wisselen van hulp
niet te veel van dat mag niet en dat mag wel soms een beetje onzinnig gedoe!
Niets
Niets
niets
niets
Niets aan te merken!
Niets alles is goed
Niets, Helemaal tevreden en blij met de HH
Nieuwe jonge hulpen eerst laten meedraaien met een ervaren hulp
Niks
niks
niks beter ik ben tevreden goed zo houden zo
niks t is allemaal goed
Nu hebben we een vaste hulp maar daarvoor vaak wisselend. Dat is niet fijn.
nvt tevreden
nvt Zeer tevreden
Onze hulp gaat eind deze maand met pensioen dat vinden wij jammer maar wij
ook af en toe belken meenemen!
op kantoor soms beter begrip
Op tijd voor vervanging zorgen
Over al even veel uren 105-107 hebben 2.5 uur 106
overleg
overleg met de hulp is prima
Probeer een vaste tijd w.b. de hulp te handhaven, dat lukt niet altijd.
Rekening houden met de tijd van zorg... bv smorgens ipv smiddags ivm slapen
rommelige maanden achter de rug ik kreeg wel hulp iedere week n ander daar valt niet mee te werken
ruim van te voren plannen wie er komt als inval kracht!
rustiger, meer tijd. Randjes en hoekjes goed meepakken.
Soms te weinig tijd!
steeds verschillende hulpen moeilijk zo mening te geven kan stukken beter geregeld worden.
Super tevreden.
t is goed.
te strijken van lakens en slopen
tevreden maar het was beter geweest als het automatiseren van de bijlage sneller geregeld kan worden.
Tijdens de zomer vakantie een vast persoon. nu is het vaak verschillende. weet niet of dit mogelijk is.
Tot nu toe tevreden!
Tot nu toe zijn we tevreden maar dat is in hoge mate afhankelijk van de toegewezen huishoudelijke hulp of de nieuwe hulp ook naar tevredenheid hulp biedt weten we niet

Uren (3) is eigenlijk te weinig extra dingen zoals koelkast, komen niet aan bod
vakantie hulp kan beter
Vakantiehulpen iets meer begeleiding soms indien mogelijk. bereikbaarheid in het weekend
Vakantiehulpen worden niet ingewerkt. Sommigen zijn echt onhandig. Ik denk dan het is maar voor een keer.
Vanuit dochter: huishoudelijke hulp kan meer initiatieven nemen in het zien van dingen die mevrouw zelf niet ziet.
Vervangende hulp liever niet te vroeg in de ochtend of tussen de middag
Vervanging van de hulp. We hebben mensen die nog geen 3 verdienen binnen gehad
Vind de vraagstelling onduidelijk mijn mening 1234 enz.
Voor mij zijn er geen problemen bij Markenheem
Voor zover wij ervaren loopt alles prima
vooral zo doorgaan
vorige hulp moest weg i.v.m. reisafstand dit was niet prettig voor mij en voor haar. gelukkig nu goede vaste nieuwe
hulp.
Was prima hulp nu van andere organisatie
we zijn tevreden mensen
Weet ik niet is prima zo
Weet ik niet ze doet haar werk goed.
Weinig of niets
Wij zijn heel en blij en tevreden met alle hulp
wij zijn tevreden
wij zijn tevreden!
wij zijn zeer tevreden, ik zou niet weten wat ik hier moet invullen
ze doen het goed
Ze mag buiten de ramen niet doen
Ze moet luisteren naar de cliënten, rekening houden met de wensen. En als cliënt goede hulp heeft die niet
wegsturen. En hulp sturen die past bij levensfase en leefomstandigheden van cliënt.
zeer onervaren hulp- Markenheem zou eerst een cursus moeten geven.
zeer tevreden
Zo als ramen wassen buiten jammer ze mogen steeds minder doen???
zo het nu is naar wens
Zou graag ramen aan de buitenkant gezeemd hebben
Zou het niet weten
Zou ik niet weten
Zou niet weten wat
Zou niet weten wat alles goed

Bijlage 3 Letterlijke antwoorden tevreden punten

- in z'n totaliteit goed.

* met de dochter vd cliënt over alles zijn wij zeer tevreden, mijn vader heeft een lieve hulp 100% over de verleende hulp.

Aandacht en zekerheid

Aandacht voor de mens!

Aandacht!

afspraken

Afspraken rooster

afspraken worden nagekomen

Alle afspraken worden nagekomen door medewerker

Alles

Alles

Alles

alles

alles

alles

alles gaat goed.

Alles goed

alles goed geregeld, ook telefonische zoals inval/vervanging, correspondentie

Alles goed verzorgd

Alles is gewoon goed.

Alles is naar wens

Alles is oké.

Alles is prima

alles waar ik op de voorgaande vragen ja geantwoord heb

alles werk uitstekend

Alles word netjes schoongemaakt en de hulp is ook zeer vriendelijk

alles wordt netjes gedaan geen klachten.

als de vaste hulp niet kan, krijgen we altijd andere inval hulp

Als er wat is b.v andere hulp bij ziekte of vakantie wordt dit goed doorgesproken met de cliënt

Als het nodig is ontstaat met .. voor overleg .. ziekte b.v.

altijd behulpzaam, betrouwbaar en vriendelijk.

altijd op tijd en doet goed haar best een dikke 10

Altijd redelijk op tijd werken netjes

Behalve vraag 16 over alles.

Ben tevreden over de huishoudelijke taken wie de hulp doet.

Ben tevreden, in overleg kan en wil de hulp evt bij verhindering van mijn kant... het proberen op te lossen

ben zeer tevreden

Ben zeer tevreden met mijn hulp

Ben zeer tevreden over mijn eigen hulp!

betrouwbaar

Buitenramen wassen

Contact vanuit de cliënt naar Markenheem is prima, vervanging wordt goed geregeld.

Dames doen goed hun best

Dat alles goed is geregeld is

Dat alles goed loop

DAT CLIENT EN HULP ELKAARS TELEFOONNUMMER MOGEN HEBBEN VOOR T GEMAK , BIJ TE LAAT OF VERGETEN E.D.OF ZIEK , NU MOET DAT VIA T BEDRIJF , IS LASTIG.

Dat de afspraken duidelijk zijn en nagekomen worden.

Dat de afspraken nagekomen worden, en zelfs meegedacht over evt. tijdstippen of die misschien voor ons beter uit zou kunnen komen.

Dat de hulp goed is

Dat de hulp goed is.

Dat de hulp goed naar mij luistert

dat deze dienstverlening bestaat is fantastisch

Dat er goed wordt gecommuniceerd.

dat er moeite wordt gedaan voor vervangende hulp

Dat er na ons wordt omgekeken en je verhaal kwijt kunt.

Dat het goed is geregeld!

dat ik altijd vaste hulp krijg en zeer tevreden over medewerker. Alle vaste hulpen waren geweldig

Dat ik een wat oudere hulp heb!
Dat ik me vaste hulp heb.
Dat ik nu sinds 3 weken weer een vaste hulp heb nadat ik bijna een jaar land inval of totaal geen hulp had.
Dat is zeer afhankelijk van de hulp die ik toegewezen krijg.
Dat jullie deze info lijst sturen vind ik heel mooi!!
Dat jullie toch tijdens vakantie vaste hulp doden na mijn ongeluk/operatie.
Dat stukje extra aandacht tussen door eventjes kletsen onder het werk
dat we het gezellig hebben
Dat wij een hele goede hulp hebben.
Dat wij goed met mekaar kunt overleggen
Dat ze alles keurig doet
dat ze zelf ziet wat er gedaan moet worden
De afspraken.
De badkamer goed schoonmaken. Vooral de toilet binnen en buiten. Boven op de kastjes zal ook eens fijn zijn. De spullen terug op de plat's doen. Af en toe de duren afnemen.
de berichtgeving bij vervanging. altijd tijdig.
De betrokkenheid, van de hulp
De communicatie
de gehele zorg en dienstverlening
De huidige vaste hulp
De huish.hulp behandelt mij met aandacht en gaan zorgvuldig om met mijn spullen.
De huishoudelijk hulp
De huishoudelijke hulp
De huishoudelijke hulp
De hulp
de hulp
De hulp brengt de vuilnis weg en is er aardig en betrouwbaar. Ze heeft veel zorg voor de client!
De hulp die ik heb bevalt prima.
De hulp doet wat hij moet doen. Communicatie is ook goed
De hulp is zorgzaam, goed en gezellig.
de Hulp.
de hulpverlener
De informatie die we krijgen
De kennis van het schoonmaken
De klant vriendelijkheid van de hulp
De kwaliteit en persoonlijke aandacht in zowel hulp/zorg als er iets geregeld moet worden bijv. bij corona/ziekte/vakantie!
De kwaliteit van zorg verschilt en dan per medewerker wisselt van medewerkers die het werk goed doen en passen bij de individuele client en medewerkers die absoluut niet geschikt zijn voor dit werk.
"De manier waarop de telefoon door planner door de klanten wordt aangenomen mag op een vriendelijke manier zijn zonder een vervelende boze of beschuldigende toon, ook bij het beantwoorden van vragen. Ook mag het personeel dat de hulp thuis levert vriendelijker behandeld worden door planner zodat het niet op de loop hoeft te gaan vanwege vervelende omgang op kantoor. Er zijn daardoor in het verleden (ongeveer 2 jaar geleden) meerdere mensen vertrokken en dit komt de zorg van klanten niet ten goede in tijden van personeelsschaarste. Verder zijn er regels die de menselijke maat van de zorg niet ten goede komen. Het lijkt bijvoorbeeld beleid te zijn dat vaste hulp wordt weggehaald bij de klanten waarmee zij goed overweg kunnen.
De vragen van deze enquête gaan bijna alleen over de hulp zelf en niet over beleid en Markenheem als instelling.
Vraag 13 is niet ondubbelzinnig te beantwoorden. Je zou kunnen zeggen Nee helemaal niet, dat doet ze juist wel. Of Ja, helemaal wel neemt ze zaken van mij over die ik zelf nog kan Of Ja helemaal wel neemt ze geen zaken van mij over die ik zelf kan. Ik bedoel met mijn antwoord dat mijn hulp alleen de dingen doet die ik zelf niet kan."
De mensen aardiger te woord staan aan de telefoon
De persoonlijke aandacht die de hulp altijd even heeft.
De snelle regeling- aanvraag keukentafelgesprek - Markenheem inzet huish.hulp
de toewijding van de hulp
De vaste hulp komt stip op tijd
de verhouding client verzorgende is prima
De verlenging van de uren cd zorg wat prettig
De vervanging bij ziekte en vakantie!
De vriendelijkheid en persoonlijke belangstelling
de vriendelijkheid en zorg van de hulpen!
De vriendelijkheid van het personeel.
De waardering ondanks te kort aan hulp

De waarderingscijfers hierboven gelden uitsluitend voor de huidige hulp, niet voor een eerdere hulp en niet voor Markenheem!

De zorg naar mij toe met name de vaste hulp
de zorg op zich. Het is jammer dat je zo afhankelijk bent van welke persoon er komt.
Deze hulp altijd op tijd, werkt keurig.
Deze persoon is géén cliënt van Markenheem!
doen hun best om zoveel als mogelijk continuïteit te bieden.
een hele goede hulp en organisatie markenheem
eigen hulp zeer tevreden
eigenlijk met alles. afspraken over vakantie en vervanging
en ik ben bijna blind
En je kan goed zien als ze is geweest
er is altijd een goed contact
Er is een klik met de hulp, iets wat ik heel belangrijk vind.
Er wordt altijd geprobeerd een invalster te regelen bij vakantie of ziekte van de hulp.
Er wordt overzichtelijk hulp geboden vervolgen!
er zaten ook goed hulpen bij, maar ook hele slechte. Mijn vaste hulp is prima maar lag in ziekenhuis
Fijne hulp doet goed haar best!
gaat goed
Gaat hartstikke goed, ook communicatie bij ziekte!
geen aandachtspunten
geen idee
geen klachten
geen ontevreden
Geen opmerkingen, prima ondersteuning
Geen problemen
geen problemen
geen suggestie
gezellig
goed
goed
goed communicatie over invallers
goed hulp
goed hulp en duidelijke communicatie
goede afspraken
Goede huishoudelijke hulp
Goede hulp die ze bied
goede zorg
goed-zorg
Graag meer personeel in dienst i.v.m. vakantie of ziekte
Graag nog 1 x extra maar volgens bureau niet mogelijk. (liever 1x per week)
gunnen haar dat van harte en nog fijne jaren
Heb nu geen indicatie meer
Heel aardig zeer betrouwbare hulp. super blij mee!!
Heel behulpzaam
Heel fijn en dankbaar dat de hulp er is. Blij met de huishoudelijke hulp
Helemaal tevreden
het bevalt mij prima!
Het contact met markenheem als er veranderingen zijn wordt ik daar direct van op de hoogte gebracht.
het contact met Markenheem altijd vriendelijk en behulpzaam
het gaat goed zo.
het gaat allemaal goed
Het gaat goed zoals het gaat. Vaste hulp is prettig
Het geheel van de hulp
Het is altijd gezellig terwijl ze goed werkt
Het is ook voor Markenheem moeilijk om personeel te krijgen en daar zit het probleem.
Het is precies wat ik nodig heb om hier te blijven wonen.
Het correcte gedrag en respect en aandacht
Het loopt vanzelf
Het overleg met de hulp die ik ontvang
Het proberen van regelen invalhulp.
Het werk en de vriendelijkheid

Hij doet alles wat er gevraagd word.

hulpen

idem

ik ben blij met de zorg die ik krijg

Ik ben over de totale zorg tevreden.

Ik ben tevreden

Ik ben tevreden

ik ben tevreden

Ik ben tevreden blij dat ik hulp krijg

Ik ben tevreden dat ik tijdig op de hoogte word gebracht over vakantiehelp of afwezigheid van vaste hulp.

ik ben tevreden en hoop dat het zo blijven kan

Ik ben voor de rest eigenlijk wel tevreden

Ik ben wel redelijk tevreden over de hulp die ik krijg

ik ben zeer tevreden met de Hulp

Ik ben zeer tevreden over mijn hulp.

Ik ben zeer tevreden met mijn hulp

ik ben zeer tevreden met mijn hulp

ik ben zeer tevreden met mijn vaste hulp.

ik ben zeer tevreden over de huishoudelijke hulp van Markenheem.

Ik ben zeer tevreden over de zorg en dienstverlening

Ik ben zeer tevreden over mijn vaste hulp.

ik ben zeer tevreden over mijn vaste hulp. Hoop dat als ze met pensioen gaat net z'n fijne hulp terug krijg.

"ik heb het afgelopen jaar 12 x een invalkracht gehad (en zelden 2 x dezelfde) en 10 x mijn vaste hulp. Het lijkt mij dat die verhouding niet klopt. Als vaste krachten steeds worden ingezet om gaten op te vullen, vallen er weer nieuwe gaten. Ik heb het afgelopen jaar de helft van de keren de invalhulp opnieuw moeten uitleggen wat en waar iets moet gebeuren in mijn huis, waar de spullen liggen, etc. Dat is echt niet prettig. Ik kan me niet voorstellen dat dat niet efficiënter kan.

Verder krijg ik brieven over vervanging voor over 4 weken, die dan toch weer worden aangepast. Wacht dan maar liever met die brieven sturen tot het zeker is."

ik heb in een woord een zorgzame hulp

Ik vind dat t schoonmaken soms wel wat intensiever mag. Maar tijd is te kort.

In het begin had ik veel wisselingen van huishoudelijke hulp nu heb ik een vaste huishoudelijke hulp. Dat is heel fijn. Graag wil ik dit zo houden.

In het verleden hh hulpen gehad waar ik niet tevreden over was. Wie nu komt ben ik erg tevreden over.

informatie bij afwezigheid van vaste hulp

Invaller sturen bij ziekte en vakantie

Is betrokken, zelfstandig, vriendelijk

is gezellig samen koffie drinken. kletsen.

Je krijgt altijd op tijd bericht, als er vervanging komt bij vakantie of ziekte correct!

Kan ik zo niet bedenken. Hoogachtend cliënt

kan op haar rekenen

komt op tijd

krijg altijd op tijd bericht voor een plaats vervangster en naam!

krijg bij vervanging tijdig bericht.

Laten op tijd weten als er een nieuwe verzorgster komt.

lieve meid met goed wil maar onervaren.

Liever communicatie met de vaste hulp dan met kantoor.

Maakt praatje vriendelijk doet haar werkt goed luistert naar mijn mening.

Markenheem

Markenheem doen wel hun best om het zo goed mogelijk te regelen.

Markenheem houdt mij goed op de hoogte van bijzonderheden zoals vervanging e.d.

markenheem is tip top

Meer overleg tussen kantoor en de cliënten, maken een afspraak over vervanging met een persoon en dan staat er ineens op een ander tijdstip iemand anders aan de deur.

Met aandacht en zorg wordt er hulp verleend.

Met mijn huidige hulp

Met mijn huidige hulp. Ik heb er in de loop der jaren verschillende gehad. De een is beter dan de andere

Met mijn thuishulp medewerker

Met onleesbaar of vrije tijd is er altijd hulp voor ons (geweldig)

mijn eigen vaste hulp

Mijn hulp bevalt niet. Maar er is nog geen andere mogelijkheid. Ze maakt niet zo schoon als ik gewend ben en de vorige vaste hulp die ziek werd deed.

Mijn hulp heeft geen opleiding gehad. Schoonmaken is een vak. Vakkennis is niet voldoende. Ik leer haar nu zelf die schoonmaakwerkzaamheden en dat gaat heel goed. Zij kan heel goed stofzuigen en is heel bereidwillig. Ik mis een evaluatie schoonmaken en het ingevulde ondersteuningsplan.

Minder van wel en niet mag. Soms zijn zaken buiten het boekje nodig in huis.

Misschien de vakantiehulpen een beetje meer wegwijs maken in deze branche.

Netjes op tijd, en zorgverlenend. als samen overleg is Alles goed te regelen.

Netjes zorgvuldig vriendelijk

Niet iemand inwerken, en dan een uur en kwartier komen en dan in het Engels praten. Waar de hulp ook moeite meeheeft. Te onrustig.

nvt tevreden zoals het nu gaat!

omdat ik niets heb aan te merken Dank u

omgang en verlening

onderling overleg is goed.

op alles gezellig

Op dit moment zijn opa en oma tevreden en blij dat er een fijne vaste hulp is. Echter moet het vertrouwen weer groeien en is iets nomen waar we zeer tevreden over zijn lastig

Op tijd bericht voor evt wisseling van hulp!

op tijd berichtje krijg

op tijd gewaarschuwd word als er een ander komt

Over alles

over alles

over alles

over alles

Over alles

over alles het loopt prima.

over alles, gaat goed.

Over alles. Hulde aan Markenheem. Liefde en warmte in moeilijke tijden.

over contact

over datgene wat ik afneem van u

Over de afspraken die gemaakt zijn en worden nagekomen

Over de hulp

over de hulp die ik nu heb.

Over de manier hoe zij werkt. mijn rechter is blind en vert 80% verlamt

over de zorg en het werk wat ze voor mij doen

Over het geheel ben ik tevreden.

Over mijn vaste hulp ben ik zeer tevreden.

over mijn vaste hulp!

Over t geheel tevreden

Overleg wel nodig is en de hulp en communicatie van markenheem

persoonlijk

planning en van mijn hulp ben ik zeer tevreden.

Prima contact als je belt.

Prima geregeld

Prima huishoudelijke hulp via Markenheem

prima hulp, heel fijn dat ze de zware taken van on overnemen.

Prima, hulp werkt prettig en netjes

Respectvol-maniër van werken-vriendelijke Deskundigheid-begripvol-precies werken betrokken

soms beter communiceren vanuit de zorgverlening

steengoede vaste hulpen en invallers .. prima

stipt op tijd zijn, beleefdheid. Het gene wat ze wel willen doen is netjes. maar dat zij beoordelen wat ik nog wel kan ben ik het niet mee eens

t feit dat er in vakantietijd een inval hulp gevonden wordt

tevreden

telefonisch contact i.v.m. wisselen v.d. hulp

tevreden

Tevreden

Tot nu toe hebben wij geen klachten over Markenheem.

Tot nu toe loopt alles op rolletjes

Tot op heden zijn wij overal tevreden over.

vakantie goed in overleg te regelen. bij ziekte zo veel mogelijk zorgen voor vervangende hulp. open communicatie.

Vakantieplannen wordt per brief doorgegeven afloop WMO periode wordt netje gemeld zodat wij WMO .. van de gemeente kunnen contacten

Vaste huishoudelijke hulp
Vaste hulp
vaste hulp
verder is mijn moeder erg tevreden.
Verder over alles
Verder tevreden
vervanging is vaak moeilijk
Vind het jammer dat ze geen ramen mogen zemen
voor mij over alles
vriendelijk en correct.
Vriendelijk snel efficiënt
Vriendelijke benadering van vaste hulp en soms inval hulpen
Vriendelijke hulp en zorgzaam
vriendelijkheid aan de telefoon
vriendelijkheid en altijd passend oplossing afspraken
Vriendelijkheid personeel
Waarom neemt niemand contact met ons op als er bijna om de week een ander is!
Was prima en coöperatief
Wel tevreden over de huidige huishoudelijke hulp Ze helpt in de contact met kantoor/dingen oplossen!
werk en omgang met de persoon
Werkt zelfstandig volgens afspraken. Gezellig eerlijk open hartelijk
Werkwijze
Wij zijn alleen maar positief!
Wij zijn tevreden over onze huidige huishoudelijke hulp. Maar dat geeft geen garantie voor de toekomst. Afwachten.
Wij zijn zeer tevreden over onze betrouwbare vaste hulp.
Ze doet alles netjes
Ze doet goed haar best. Komt afspraken na en komt op tijd
Ze is altijd vriendelijk en komt op tijd
Ze mogen wat vriendelijk zijn, aan de tel.
Ze staan altijd klaar.
ze zijn heel attent en erg vriendelijk
Ze zijn schoon en goed
Ze zijn super
zeer tevreden
Zeer tevreden
Zeer tevreden met de goede hulp en het feit dat er een goede klik is.
Zeer tevreden over de huishoudelijke hulp van dit moment
Zeer tevreden over de telefonische hulp
zeer tevreden voor vervanging
Zeer tevreden. alleen ramen zemen vind ik een punt
Zeer zorgvuldige en vakkundige hulp
zijn erg vriendelijk
zo als het nu verloopt prima.
Zorg en dienstverlening zijn goed. Zou niet weten wat er beter kan. Geen opmerkingen.
Zorg/ steun prima
Zorgvuldigheid
zou ik zo niet weten