



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Bijlagen waardering van cliënten voor hulp bij het huishouden

Gemeente Amsterdam

Zoetermeer, 18 januari 2016

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Ver.:

Inhoudsopgave

Bijlage 1	Vragenlijst	5
Bijlage 2	Ordering Aanbieders	9



Goede... U spreekt met .. van het onderzoeksbureau Panteia. Volgens onze gegevens krijgt u hulp in het huishouden van <aanbieder> in opdracht van de gemeente Amsterdam. Nu heeft de gemeente Amsterdam aan Panteia gevraagd wat u van deze hulp vindt. Het onderzoek is anoniem, dat betekent dat uw hulp en <aanbieder> niet te horen krijgen wat u in dit onderzoek vertelt. Wilt u hierover een paar vragen beantwoorden? Dit duurt ongeveer 15 minuten.

V01. Kreeg in 2014 ook al hulp van <aanbieder>?

[Indien V01= ja]

V02A. Heeft u dit jaar al een gesprek met <aanbieder> gehad om te bekijken welke zorg u in 2016 nodig heeft?

[Indien V01= nee]

V02B. Heeft u dit jaar (2015) een gesprek met <aanbieder> gehad, om te bekijken welke zorg u nodig heeft?

[Indien V02A= ja of V02b=ja]

V03. Waar heeft u het over gehad in dit gesprek?

[Indien V02A= ja of V02b=ja]

V04. Is er ook afgesproken dat sommige taken door mensen uit uw omgeving uitgevoerd moeten worden, bijvoorbeeld familie, vrienden of burenen?

[Indien V02A= ja of V02b=ja]

V05. De volgende stellingen gaan over het gesprek. Kunt u steeds zeggen of u het er mee eens of mee oneens bent?

- *Ik voelde me serieus genomen door de medewerker*
- *Ik had inspraak in de afspraken die gemaakt werden*
- *[Indien V0 4=ja]. Ik begrijp dat mijn omgeving ook taken uit moet voeren voor mij*
- *Ik was het tijdens het gesprek eens met de afspraken die we maakten*
- *Nu ik de hulp (in nieuwe vorm) krijg, ben ik het eens met de gemaakte afspraken*
- *De afspraken zoals die toen gemaakt zijn, passen nu nog steeds bij mijn situatie*

[Indien V02A= ja of V02b=ja]

V09. Heeft <aanbieder> het er met u over gehad om ergotherapie te volgen, om bijvoorbeeld te bekijken of u met hulpmiddelen sommige dingen zelf weer kunt doen?

Ik wil het graag met u hebben over de afspraken die u met <aanbieder> heeft

V06. Zijn deze afspraken vastgelegd in een afsprakenoverzicht (of op papier gezet)?

V07. Welke afspraken zijn gemaakt over de hulp van <aanbieder>?

V08. Heeft u met <aanbieder> later nog eens bekeken of de gemaakte afspraken nog steeds goed bij u passen?

Ik wil het nu graag met u hebben over de hulp die bij u thuis komt.

V10. Heeft u steeds dezelfde hulp, of wisselt dat regelmatig?



[Indien V10= wisselende hulp]

V11. Als u een nieuwe hulp heeft, is deze nieuwe hulp dan goed op de hoogte van wat hij/zij bij u moet doen, en wat hij/zij kan verwachten?

[Indien V10= wisselende hulp]

V12. Toont de hulp legitimatie als hij/zij voor het eerst komt?

V13. Als de hulp ziek is of vakantie heeft, komt er dan iemand anders?

V14. Komt de hulp op tijd?

V15. Voelt u zich op uw gemak als de hulp komt?

V16. De volgende stellingen gaan over de hulp. Kunt u steeds zeggen of u het er mee eens of mee oneens bent?

- De hulp doet goed zijn/haar werk
- De hulp werkt zelfstandig
- De hulp werkt schoon en hygiënisch
- De hulp is flexibel

V17. Is de informatie in het zorgdossier nuttig voor u?

Dan wil ik het nu graag met u hebben over wat de hulp voor u doet.

V18. Bent u geholpen met de hulp die u krijgt?

[Indien V18= soms of nooit]

V19. Waarom bent u (soms) niet geholpen met de hulp? (ENQ, niet voorlezen)

V20. Aan het begin van ons gesprek heeft u een aantal afspraken genoemd. Kunt u per afspraak zeggen of u vindt dat dit nagekomen wordt?

[Indien V04=ja]

V21. Sommige taken moeten door u zelf of uw eigen omgeving (familie, vrienden, burens) gedaan worden. Gebeurt dit ook?

V22. Heeft u door de hulp meer ruimte om andere belangrijke of leuke dingen te doen?

V23. Heeft de hulp met u gekeken hoe u sommige taken zelf weer uit kan voeren? Bijvoorbeeld door hulpmiddelen aan te schaffen, of dingen op een andere manier aan te pakken.

Nu wil ik u nog graag een paar vragen stellen over het kantoor van <aanbieder>.

V24. Controleert <aanbieder> het werk van uw hulp wel eens? Bijvoorbeeld door langs te komen, of het aan u te vragen?

V28. Heeft u wel eens een vraag gehad die u aan het kantoor heeft gesteld?

V25. Weet u hoe u het kantoor moet bereiken als u vragen of klachten heeft?

V26. Heeft u wel eens een klacht gehad die u aan het kantoor heeft doorgegeven?

[Indien V26=ja]

V27. Hebben ze uw klacht toen opgelost/verbeterd?

Tot slot wil ik graag wat een paar vragen aan u stellen over de hulp in het algemeen.

V29. Welk rapportcijfer geeft u uw hulp?

V30. Welk rapportcijfer geeft u voor de afspraken die u heeft gemaakt en de hoeveelheid zorg die u ontvangt?

V31. Welk rapportcijfer geeft u het kantoor <aanbieder>?

V32. Zou u <aanbieder> aan iemand anders aanraden?



Bijlage 2 Ordening Aanbieders

Tabel B-1 Scores van de verschillende aanbieders

	V02 (ja)	V06 (ja)	V08 (ja)	V13 (altijd+meestal)	V23 (ja)	V24(ja)	V26(nee)	V27 (ja)		V29	v30	v31
Amstelring/Osiragroep	15%	54%	22%	62%	10%	13%	66%	20%		8,1	7,0	6,5
Betsaida Thuiszorg	15%	72%	19%	92%	15%	28%	80%	16%		8,0	7,1	7,5
Buurtdiensten	37%	61%	28%	86%	29%	21%	82%	15%		8,1	7,5	7,7
Cordaan Thuiszorg	11%	67%	21%	57%	17%	10%	58%	27%		8,1	7,5	6,4
Emile Thuiszorg	58%	51%	38%	91%	21%	32%	89%	8%		8,1	7,3	7,7
Joods Maatschappelijk Werk	15%	62%	42%	79%	14%	47%	62%	30%		8,2	7,6	7,7
Joost Zorgt	54%	67%	35%	78%	35%	9%	83%	8%		8,3	7,1	7,9
Leven en Zorg	34%	75%	19%	86%	19%	38%	53%	32%		7,7	7,2	7,0
Madeliefje Thuiszorg	57%	73%	33%	95%	31%	36%	70%	20%		7,9	7,0	7,3
Maxima Zorg	38%	71%	37%	85%	47%	55%	82%	12%		8,5	6,6	7,8
Parnassus	12%	52%	22%	79%	21%	20%	63%	28%		8,1	6,7	7,1
Safa Zorg	59%	91%	55%	70%	50%	74%	96%	4%		8,4	6,9	8,1
Sara Thuiszorg	22%	67%	34%	75%	22%	27%	56%	38%		8,3	7,3	7,4
Sigma Zorg	4%	69%	19%	91%	20%	52%	58%	42%		8,0	6,9	7,9
Stichting Amsta	23%	60%	23%	71%	12%	25%	71%	16%		8,1	6,7	6,4
Stichting Zorg Ondersteuning	15%	70%	33%	90%	16%	35%	66%	25%		8,0	7,2	7,4
Thuiszorg InHolland	8%	59%	24%	73%	16%	12%	66%	23%		8,3	7,3	6,9
T-zorg	34%	64%	16%	74%	18%	13%	68%	27%		8,2	6,8	7,1
Gemiddeld	23%	63%	27%	76%	19%	25%	69%	22,30%		8,1	7,2	7,2

Bron: Panteia, 2015



Tabel B-2 Verschillen met het gemiddelde

	V02 (ja)	V06 (ja)	V08 (ja)	V13 (altijd+meestal)	V23 (ja)	V24(ja)	V26(nee)	V27 (ja)		V29	v30	v31
Amstelring/Osiragroep	-8%	-9%	-5%	-14%	-9%	-12%	-3%	-2%		-0,08	-0,15	-0,61
Betsaida Thuiszorg	-8%	9%	-8%	16%	-4%	3%	11%	-7%		-0,12	-0,08	0,30
Buurtdiensten	14%	-2%	1%	10%	10%	-4%	13%	-7%		-0,07	0,30	0,53
Cordaan Thuiszorg	-12%	4%	-6%	-20%	-2%	-15%	-11%	4%		-0,01	0,34	-0,74
Emile Thuiszorg	35%	-12%	11%	15%	2%	7%	20%	-14%		-0,02	0,12	0,56
Joods Maatschappelijk Werk	-8%	-1%	15%	2%	-5%	22%	-7%	7%		0,08	0,45	0,55
Joost Zorgt	31%	4%	8%	2%	16%	-16%	15%	-14%		0,13	-0,01	0,78
Leven en Zorg	11%	12%	-8%	10%	0%	13%	-16%	10%		-0,43	0,09	-0,15
Madeliefje Thuiszorg	34%	10%	6%	19%	12%	11%	1%	-2%		-0,21	-0,15	0,11
Maxima Zorg	15%	8%	10%	9%	28%	30%	14%	-11%		0,37	-0,56	0,63
Parnassus	-11%	-11%	-5%	3%	2%	-5%	-6%	6%		0,00	-0,44	-0,07
Safa Zorg	36%	28%	28%	-6%	31%	49%	27%	-18%		0,25	-0,24	0,90
Sara Thuiszorg	-1%	4%	7%	-1%	3%	2%	-13%	16%		0,19	0,12	0,27
Sigma Zorg	-19%	6%	-8%	15%	1%	27%	-11%	20%		-0,18	-0,23	0,72
Stichting Amsta	0%	-3%	-4%	-5%	-8%	0%	2%	-6%		0,00	-0,46	-0,78
Stichting Zorg Ondersteuning	-8%	7%	6%	14%	-3%	10%	-3%	3%		-0,11	0,08	0,27
Thuiszorg InHolland	-15%	-4%	-3%	-3%	-3%	-13%	-3%	1%		0,11	0,14	-0,21
T-zorg	11%	1%	-11%	-3%	-1%	-12%	-1%	4%		0,10	-0,31	-0,04

Bron: Panteia, 2015

