



038 - 466 15 70

info@triqs.nl

www.triqs.nl

Rapportage cliëntervaringsmeting

STEPS Zorg/hulp thuis

HVP Zorg

Versie 2.0.0

Drs. J.J. Laninga

April 2021

www.triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over de uitgevoerde cliëntervaringsmeting. Deze rapportage bevat de resultaten van de cliëntervaringsmeting op basis van de STEPS, een door Triqs ontworpen vragenlijst. Een onderdeel van deze vragenlijst is de PREM-vragenlijst en is onderdeel van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg. De resultaten van deze meting bieden inzicht in, en aangrijpingspunten voor verbeteringen in de zorg- en dienstverlening.

De meting is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van HVP Zorg. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van deze meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met HVP Zorg. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw E. Gunc van HVP Zorg voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de medewerkers en de cliënten van HVP Zorg voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, april 2021



Drs. J.J. Laninga
Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding	4
01 Leeswijzer	5
02 Methode.....	7
03 Responsanalyse	9
04 Uitkomsten meting	10
05 Samenvatting	24
Bijlage 1 – Vragenlijst STEPS Wijkverpleging.....	25
Bijlage 2 – Open opmerkingen	26



Inleiding

Aanleiding voor de meting

Deze meting is uitgevoerd n.a.v. de aanvraag van HVP Zorg.

STEPS meting

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de door Triqs ontwikkelde STEPS vragenlijst voor cliënten die zorg of hulp thuis ontvangen. De afkorting STEPS staat voor (Scientific Triqs – Evaluation Public Services). Meer over deze vragenlijst vindt u onder het hoofdstuk methode.

Rapportage

Deze rapportage dient een tweeledig doel. Enerzijds dient het als een opstap richting kwaliteitsverbeterplannen voor de organisatie. Anderzijds kan de rapportage worden gebruikt voor de externe verantwoording. Immers, er wordt een nauwkeurig en onafhankelijk beeld geschetst van de cliëntervaringen van de instelling.

In deze rapportage wordt een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden samenvattingen en overzichten getoond.

Bijzonderheden meting

Deze meting is uitgevoerd in de periode februari t/m april 2021 en conform planning uitgevoerd. Wegens de coronacrisis kan het zijn dat de respons lager uitvalt dan gebruikelijk. Ook kan het effect hebben op de resultaten van de meting, hiermee dient rekening gehouden te worden bij het interpreteren ervan.



01 | Leeswijzer

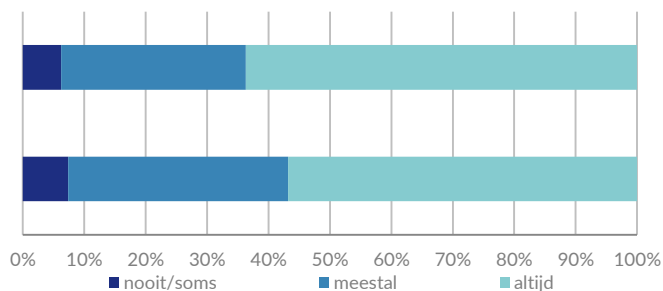
Vraagtype

In de gebruikte vragenlijst komen ervaringsvragen voor. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener?

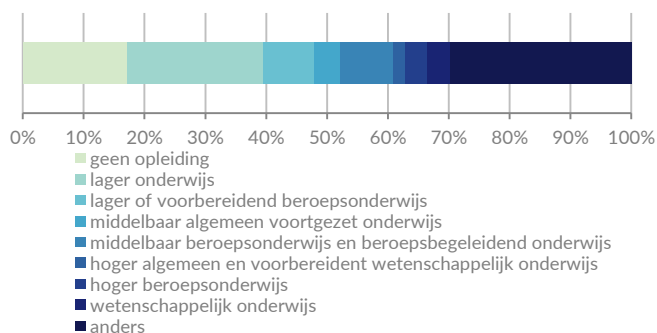
Staafdiagram

De resultaten van de meting worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. De ervaringsvragen uit de gebruikte vragenlijst kennen de antwoordopties nooit, soms, meestal en altijd. In het staafdiagram worden de categorieën 'nooit' en 'soms' samengevoegd omdat deze categorieën (en met name de categorie 'nooit') weinig aangevinkt worden door cliënten. Het kleurgebruik in deze staafdiagrammen is als volgt: donkerblauw ('nooit/soms'), blauw ('meestal') en lichtblauw ('altijd').

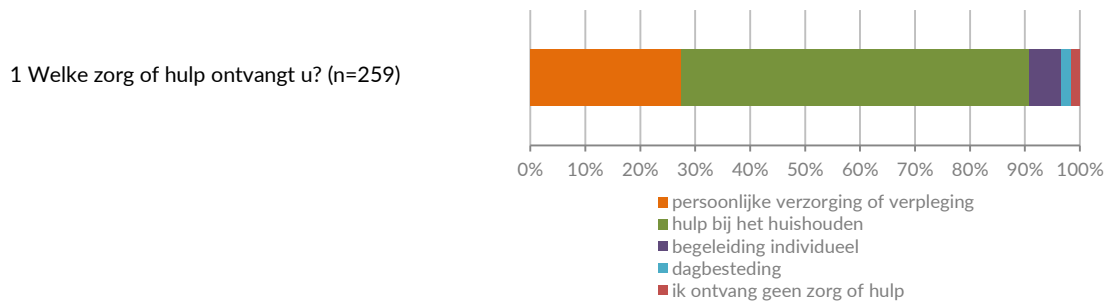
De negatieve ervaringen (kleur donkerblauw) staan altijd links in het staafdiagram. Hieronder vindt u een voorbeeld.



Voor de weergave van vragen die geen ervaringsvragen zijn, maar wel een gradatie aangeven, loopt het kleurgebruik van lichtblauw naar donkerblauw. Een voorbeeld vindt u hieronder:



De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.



Tabel

Onder elk staafdiagram wordt een tabel getoond waarin per antwoordcategorie is af te lezen hoeveel respondenten dit antwoord gegeven hebben en welk percentage daar bij hoort. Een voorbeeld van een tabel ziet u hieronder.

	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v15	1	0,4%	15	5,9%	77	30,1%	163	63,7%
v16	8	3,1%	11	4,3%	92	35,8%	146	56,8%

Aanknopingspunten voor verbetering

Bovenstaande staafdiagrammen kunnen op verschillende manieren worden bekeken om er verbeterpunten voor de zorg uit te halen. Wanneer de donkerblauwe kleur in het staafdiagram overheerst, zijn de antwoorden van de respondenten overwegend negatief geweest; deze vragen kunnen onderwerp van verbetering zijn.

Het kan ook voorkomen dat de meningen van de respondenten sterk uiteenlopen, dit kan ook een punt van aandacht zijn.

Opbouw rapportage

Eerst wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens een analyse van de respons. De uitkomsten van de meting zullen hierna worden weergegeven. Tot slot wordt een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.

02 | Methode

Vragenlijst

De afkorting STEPS staat voor (Scientific Triqs – Evaluation Public Services). STEPS is een aanvulling op de veelgebruikte PREM-meting. De PREM is een gestandaardiseerde methodiek om klantervaringen in de zorg te meten, analyseren en rapporteren. De ervaring van Triqs is dat deze huidige set vragen niet altijd voldoende concrete verbeterinformatie opleveren. Triqs heeft daarom de STEPS-vragenlijst ontwikkeld. Dit is een generieke vragenlijst voor cliënten die zorg of hulp thuis ontvangen. De vragenlijst bestaat uit 2 vragen vooraf, 14 ervaringsvragen rond de dienstverlening, 7 vragen over het algehele oordeel en ten slotte achtergrondvragen over o.a. de gezondheid van de cliënt. HVP Zorg heeft een aantal vragen toegevoegd over dagbesteding.

Voorbereiding cliëntenraadpleging

Bij de start van de meting heeft er overleg plaatsgevonden over de voorbereidingen voor de meting. De gemaakte afspraken alsmede de daadwerkelijke planning zijn opgenomen in het onderzoeksplan dat Triqs ter goedkeuring aan HVP Zorg heeft verstuurd. Onderstaand een overzicht van de getroffen voorbereidingen:

HVP Zorg	• Opstellen cliëntenbestand; • Aanleveren cliëntenbestand aan Triqs via www.dynaview.nl; • Verzenden vooraankondiging naar cliënten (indien van toepassing).
Triqs	• Opstellen vragenlijst inclusief unieke code; • Koppelen cliënten aan unieke code; • Drukwerk vragenlijsten; • Verzenden vragenlijsten.

Dataverzameling

Schriftelijk

De vragenlijsten zijn per post verstuurd naar de cliënten. Bij de vragenlijst zat een begeleidende brief waarin uitgelegd werd wat het doel van de meting was, hoe men deel kon nemen aan de meting, waar de vragenlijst over ging, hoe men zich af kon melden voor de meting en waar men terecht kon met vragen. Tevens werd een antwoordenvolp meegestuurd waarmee cliënten de vragenlijst kosteloos konden retourneren.

In de weken na het verzenden van de vragenlijsten volgde nog een herinnering. Daarbij is onderstaand schema gehanteerd.

Verzendschema:

- Week 1: start uitzetten vragenlijsten en begeleidende brieven naar alle geselecteerde cliënten;
- Week 4: herinnering aan non-respondenten, met uitzondering van cliënten die zich afgemeld hebben voor deelname aan de meting.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.

03 | Responsanalyse

Onderstaande tabel toont de responsanalyse behorende tot dit onderzoek. Uit de tabel is af te lezen dat 703 vragenlijsten verstuurd zijn. 2 vragenlijsten zijn onbestelbaar retour gekomen. Dat maakt het daadwerkelijk aantal benaderde cliënten 701. 1 cliënten zijn onterecht benaderd, omdat zij bijvoorbeeld overleden zijn of geen zorg ontvangen. 432 cliënten hebben niet gereageerd op het verzoek tot deelname. Er zijn 268 vragenlijsten teruggestuurd naar Triqs. Daarvan zijn 0 vragenlijsten onjuist of onvoldoende ingevuld. Dat betekent dus dat 268 vragenlijsten voldoende zijn ingevuld en daarom meegenomen worden in de analyse. Het responspercentage is 38,23%.

1. Aantal benaderde cliënten	703
2. Aantal vragenlijsten onbestelbaar retour	2
3. Aantal daadwerkelijk benaderde cliënten (stap 1 – stap 2)	701
4. Aantal cliënten onterecht benaderd	1
5. Non-respons (aantal cliënten dat niet gereageerd heeft)	432
6. Bruto respons (aantal vragenlijsten binnengekomen) (stap 3 – stap 4 en stap 5)	268
7. Aantal vragenlijsten onjuist of onvoldoende ingevuld	0
8. Netto respons (stap 6 – stap 7)	268
9. Responspercentage (stap 8 / stap 3)	38,23%

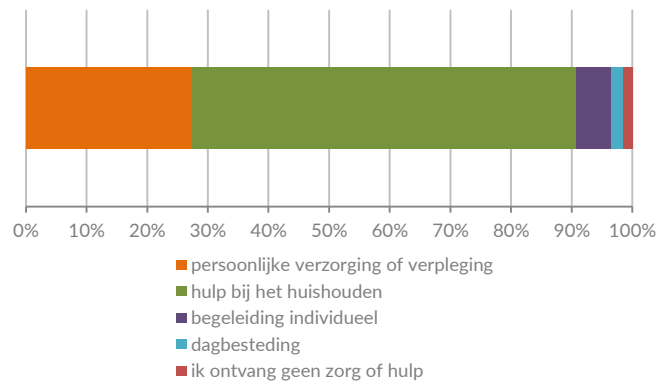
04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden, per vraag uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld.

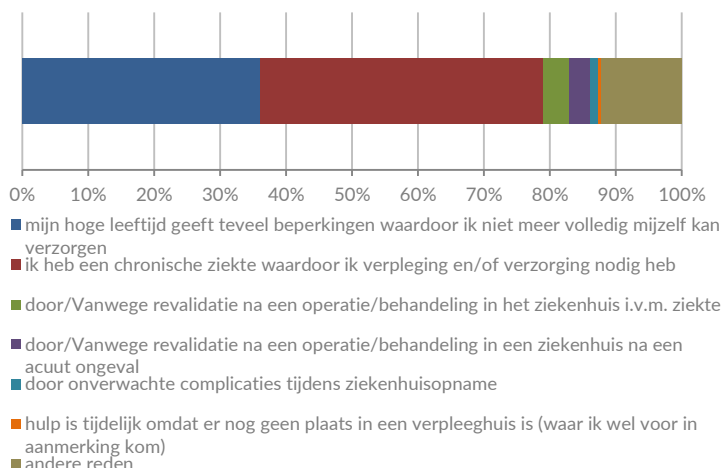
A. Kenmerken zorg/hulp

1 Welke zorg of hulp ontvangt u? (n=259)



	v01	%
wijkverpleging	71	27,4%
hulp bij het huishouden	164	63,3%
begeleiding individueel	15	5,8%
dagbesteding	5	1,9%
ik ontvang geen zorg of hulp	4	1,5%

2 Waarom is de zorg/hulp nodig? (n=310)



	v02	%
mijn hoge leeftijd geeft teveel beperkingen waardoor ik niet meer volledig mijzelf kan verzorgen	112	36,1%
ik heb een chronische ziekte waardoor ik verpleging en/of verzorging nodig heb	133	42,9%
door/vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in het ziekenhuis i.v.m. ziekte	12	3,9%
door/vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in een ziekenhuis na een acuut ongeval	10	3,2%
door onverwachte complicaties tijdens ziekenhuisopname	4	1,3%
hulp is tijdelijk omdat er nog geen plaats in een verpleeghuis is (waar ik wel voor in aanmerking kom)	1	0,3%
andere reden	38	12,3%

Andere reden:

- chronische ziekte en revalidatie, waarbij steun in woon/financien-problematiek
- Artrose dus beperkt in beweging
- Ik krijg alleen huishoudelijke hulp
- Ik begrijp mijn post en brieven niet altijd goed. Rekeningen worden ook betaald
- Hartpatient, reuma, chronische astma, zware depressie.
- chronische beperkingen waardoor ik geen huishoudelijk hulp kan verrichten
- Ziekte.
- Levertransplantatie gehad.
- Operatie aan heup.
- Verpleging, persoonlijke verzorging, nodige wegens visuele beperking.
- Medicatie.
- Last van depressie en angsten.
- Zwachtelen.
- Steunkousen, aan en uittrekken.
- Injecties nodig.
- Gezondheidsredenen.
- Heb thuishulp voor mijn beperkingen.
- Ik zit permanent in rolstoel, waardoor ik niet volledig het huishouden kan doen.



- Longkanker.
- Dementie (nemen van medicatie).
- Taal barriere.
- Ik heb niet veel energie en kracht
- Aansluiten sonde.
- Begeleiding nodig.
- Rugklachten, armen en benen veel pijn en astmatisch longproblemen ect
- ptsd /depressie, en lichamelijk klachten
- Ik heb ALS.
- Beroerte ernstig ziek. Vergeetachtig, depressief.
- Parkinson.
- Vanwege restverschijnselen niet aangeboren hersenletsel lukt het mij niet meer goed om zelfstandig het huishouden te doen.
- Eenzaam.
- Dementie.
- Door een zware operatie aan mijn aorta bij mijn hart.
- Toedienen medicatie.
- spataderen en overgewicht voor de steunkousen aan en uittrekken
- medicijnen innemen.
- Psychische redenen.
- Schoonmaak.



B. Ervaringen met de ontvangen zorg/hulp

3 Krijgt u zorg van een vaste zorgverlener? (n=252)

4 Komt de zorgverlener op de afgesproken tijd? (n=249)

5 Neemt de zorgverlener uw wensen mee bij het bepalen van de zorg/hulp? (n=254)

6 Past de zorg/hulp bij de manier waarop u wilt leven? (n=260)

7 Luistert de zorgverlener naar u? (n=259)

8 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener? (n=259)

9 Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener? (n=257)

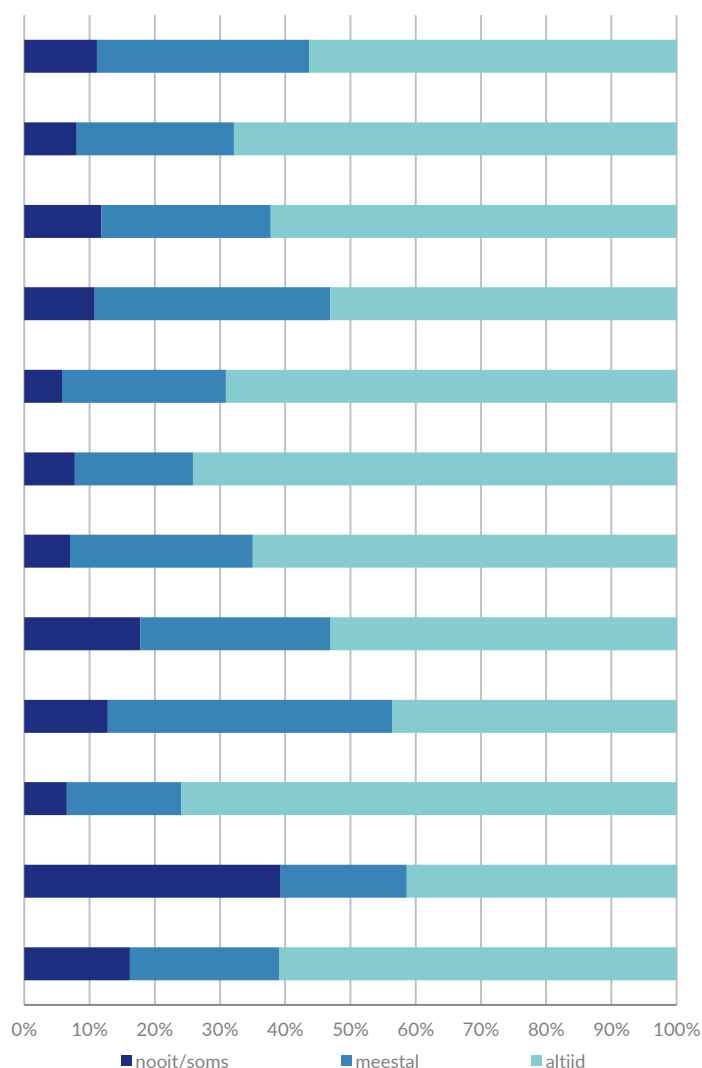
10 Houdt de zorgverlener in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=247)

11 Kunt u met de hulp van de zorgverlener beter omgaan met uw ziekte of aandoening? (n=211)

12 Gaat de zorgverlener zorgvuldig met uw privégegevens om? (n=245)

13 Betreft de zorgverlener uw naasten (partner, familie) bij de verpleging, verzorging of hulp? (n=145)

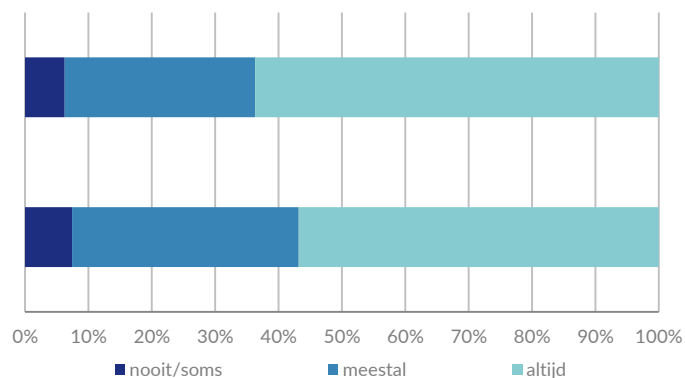
14 Is de zorgverlener zelf telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=210)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	nvt
v03	6	2,4%	22	8,7%	82	32,5%	142	56,3%	
v04	7	2,8%	13	5,2%	60	24,1%	169	67,9%	
v05	9	3,5%	21	8,3%	66	26%	158	62,2%	
v06	2	0,8%	26	10%	94	36,2%	138	53,1%	
v07	2	0,8%	13	5%	65	25,1%	179	69,1%	
v08	2	0,8%	18	6,9%	47	18,1%	192	74,1%	
v09	5	1,9%	13	5,1%	72	28%	167	65%	
v10	14	5,7%	30	12,1%	72	29,1%	131	53%	
v11	4	1,9%	23	10,9%	92	43,6%	92	43,6%	44
v12	9	3,7%	7	2,9%	43	17,6%	186	75,9%	
v13	27	18,6%	30	20,7%	28	19,3%	60	41,4%	107
v14	13	6,2%	21	10%	48	22,9%	128	61%	43

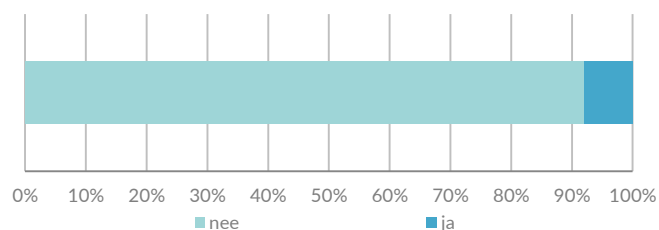
15 Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=256)

16 Zorgt de organisatie ervoor dat er zorg/hulp is op de afgesproken tijd? (n=257)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v15	1	0,4%	15	5,9%	77	30,1%	163	63,7%
v16	8	3,1%	11	4,3%	92	35,8%	146	56,8%

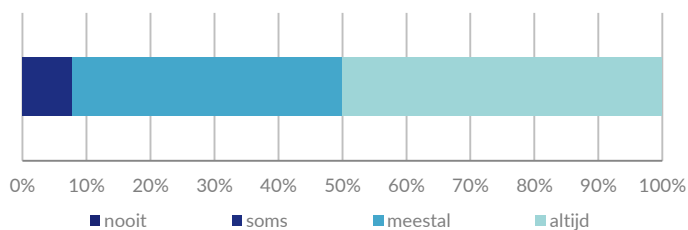
17 Ontvangt u dagbestedingsactiviteiten? (n=223)



	nee	%	ja	%
v17	205	91,9%	18	8,1%

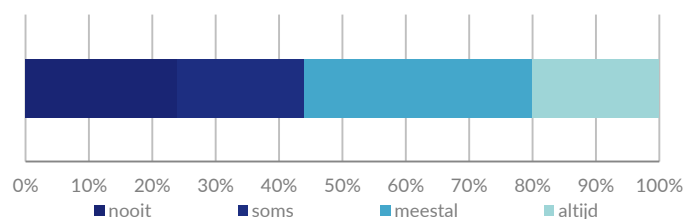
*het is mogelijk dat er respondenten zijn die deze vraag niet ingevuld hebben, maar de daarop volgende vragen wel, dat verklaart de afwijking in de n-waarde tussen het aantal dat deze vraag met ja heeft beantwoord en de n-waardes van de volgende vragen over dagbesteding.

18 Bent u tevreden over de activiteiten die worden aangeboden? (n=26)



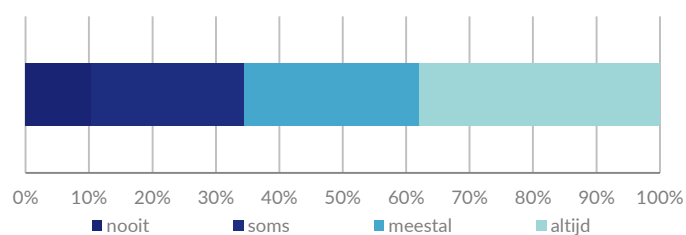
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v18	0	0%	2	7,7%	11	42,3%	13	50%

19 Kunt u zelf activiteiten aanvragen of ondernemen? (n=25)



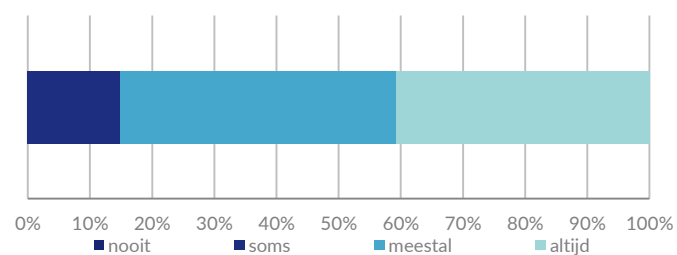
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v19	6	24%	5	20%	9	36%	5	20%

20 Wordt u voldoende geïnformeerd over de activiteiten? (n=29)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v20	3	10,3%	7	24,1%	8	27,6%	11	37,9%

21 Ervaart u de sfeer tijdens de activiteiten als plezierig? (n=27)

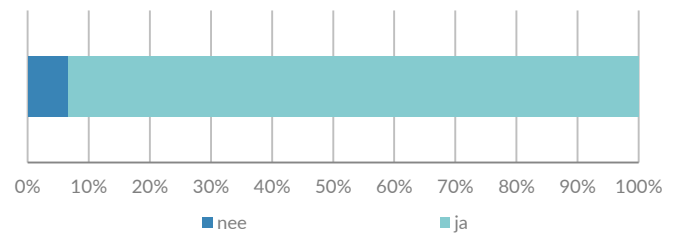


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v21	0	0%	4	14,8%	12	44,4%	11	40,7%



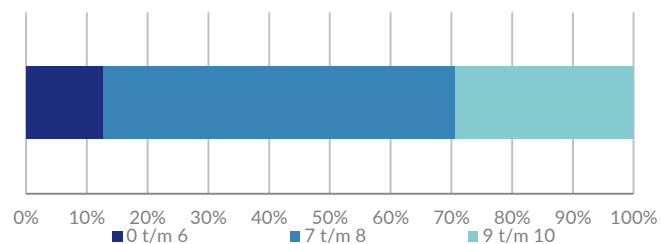
C. Algeheel oordeel

22 Zou u zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen met dezelfde aandoening of gezondheidsklachten? (n=254)



	nee	%	ja	%
v22	17	6,7%	237	93,3%

23 En welk cijfer geeft u daar aan? (n=259)



	v18	%
0	1	0,4%
1	0	0%
2	2	0,8%
3	0	0%
4	2	0,8%
5	10	3,9%
6	18	6,9%
7	51	19,7%
8	99	38,2%
9	37	14,3%
10	39	15,1%
Net Promotor Score (NPS)	17	
Gemiddelde score	7,88	

Onderstaande methode wordt door Triqs gehanteerd om de NPS score te berekenen:

De Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Klanten die een 9 of een 10 geven zijn promotors van de organisatie. Klanten die een 0 tot en met 6 geven zijn criticasters, wat zoveel wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen. Klanten die diensten of producten beoordelen met een 7 t/m 8 tellen in de NPS score niet mee. Die zijn tevreden maar zullen niet ongevraagd tot een aanbeveling overgaan. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een percentage maar als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert.

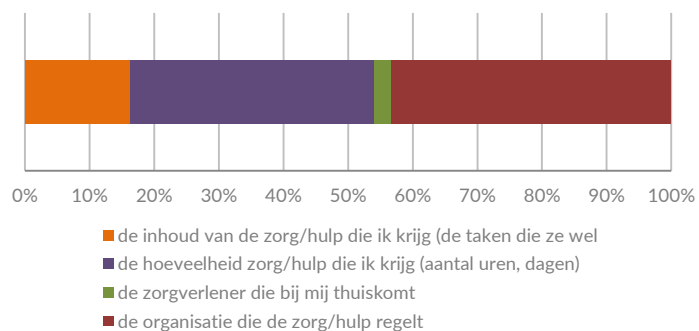
De NPS score wordt berekend volgens onderstaande formule:

$$\text{NPS} = \% \text{ PROMOTORS} - \% \text{ CRITICASTERS}$$

Als er bijvoorbeeld 25% promotors zijn, 55% Passief Tevredenen en 20% Criticasters, dan bedraagt de NPS +5. Een **positieve NPS** (>0) wordt doorgaans als goed beschouwd.

De NPS voor HVP Zorg bedraagt 17.

24 Indien 'nee' bij vraag 22 en/of cijfer 0 t/m 6 bij vraag 23: waarover bent u niet tevreden? (n=37)

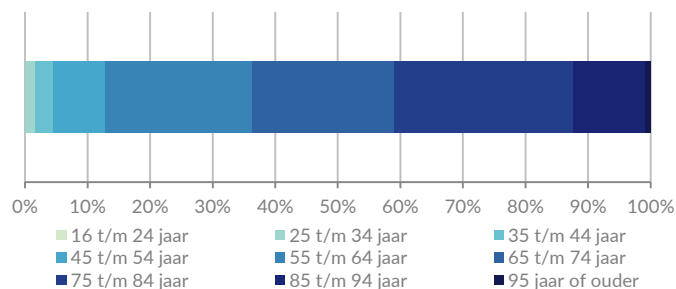


	v24	%
de inhoud van de zorg/hulp die ik krijg (de taken die ze wel en niet uitvoeren)	6	16,2%
de hoeveelheid zorg/hulp die ik krijg (aantal uren, dagen)	14	37,8%
de zorgverlener die bij mij thuis komt	1	2,7%
de organisatie die de zorg/hulp regelt	16	43,2%

D. Algemene gegevens

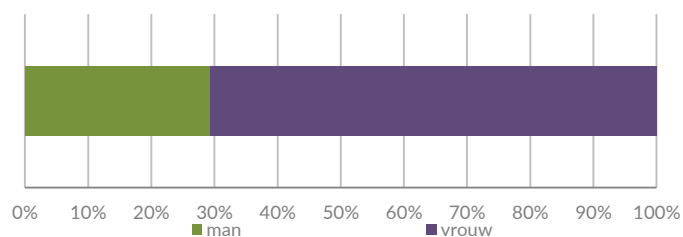
29 Leeftijd (n=242) *

*dit is uitgevraagd als: 'wat is uw geboortjaar'. Na.v. deze gegevens zijn leeftijdscategorieën berekend.



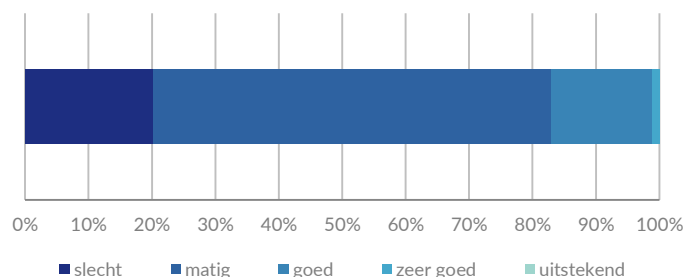
	v24	
16 t/m 24 jaar	0	0%
25 t/m 34 jaar	4	1,7%
35 t/m 44 jaar	7	2,9%
45 t/m 54 jaar	20	8,3%
55 t/m 64 jaar	57	23,6%
65 t/m 74 jaar	55	22,7%
75 t/m 84 jaar	69	28,5%
85 t/m 94 jaar	28	11,6%
95 jaar of ouder	2	0,8%

30 Wat is uw geslacht? (n=259)



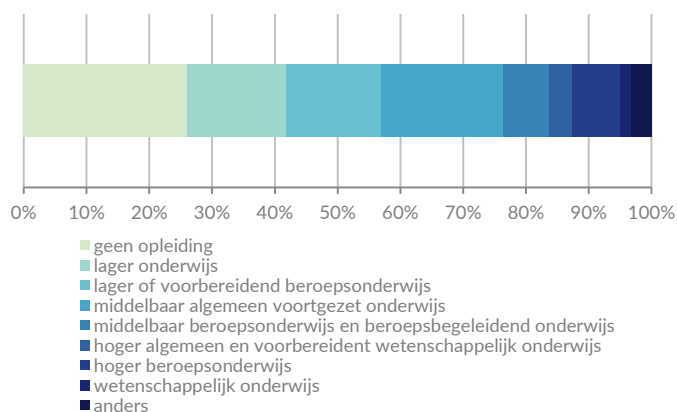
	man	%	vrouw	%
v30	76	29,3%	183	70,7%

31 Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen? (n=252)



	slecht	%	matig	%	goed	%	zeer goed	%	uitstekend	%
v31	51	20,2%	158	62,7%	40	15,9%	3	1,2%	0	0%

32 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (n=246)



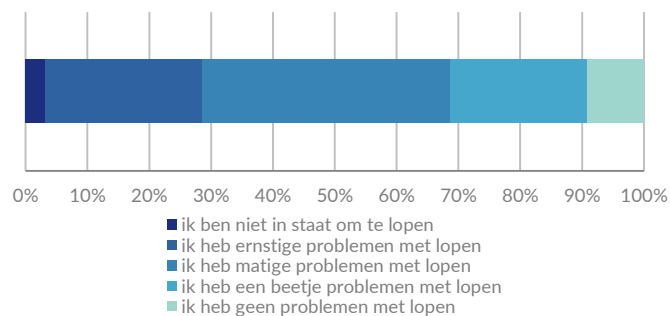
	v32	%
geen opleiding	64	26%
lager onderwijs	39	15,9%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	37	15%
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	48	19,5%
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	18	7,3%
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	9	3,7%
hoger beroepsonderwijs	19	7,7%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	4	1,6%
anders	8	3,3%

Anders, namelijk:

- Pabo.
- Pabo.
- zwakzinnigen zorg.
- Prive
- Verpleegkundige.
- Boekhouden.
- Pedagogisch academie.

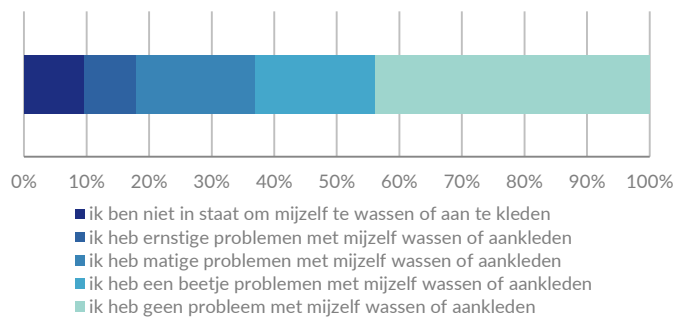
E. Uw gezondheid vandaag

34 Mobiliteit (n=252)



	v34	%
ik ben niet in staat om te lopen	8	3,2%
ik heb ernstige problemen met lopen	64	25,4%
ik heb matige problemen met lopen	101	40,1%
ik heb een beetje problemen met lopen	56	22,2%
ik heb geen problemen met lopen	23	9,1%

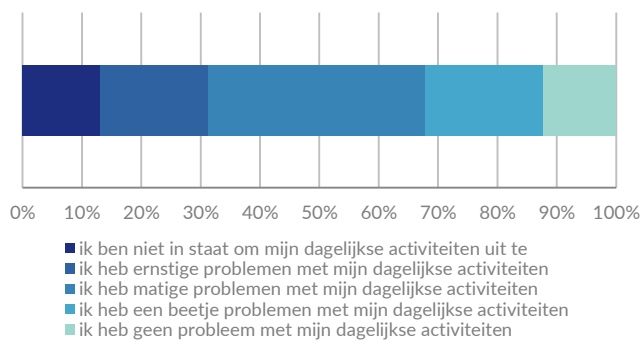
35 Zelfzorg (n=249)



	v35	%
ik ben niet in staat om mijzelf te wassen of aan te kleden	24	9,6%
ik heb ernstige problemen met mijzelf wassen of aankleden	21	8,4%
ik heb matige problemen met mijzelf wassen of aankleden	47	18,9%
ik heb een beetje problemen met mijzelf wassen of aankleden	48	19,3%
ik heb geen problemen met mijzelf wassen of aankleden	109	43,8%

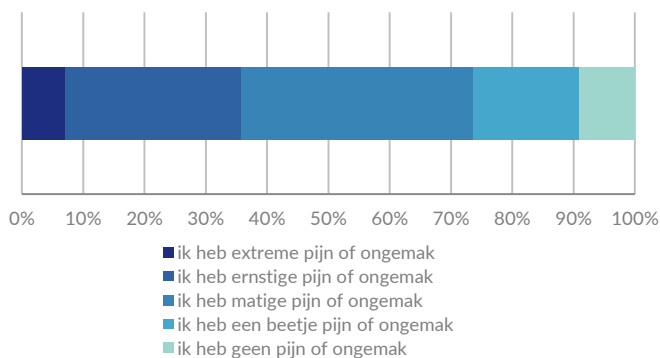


36 Dagelijkse activiteiten (bijv. werk, studie, huishouden, gezins- en vrijetijdsactiviteiten) (n=246)



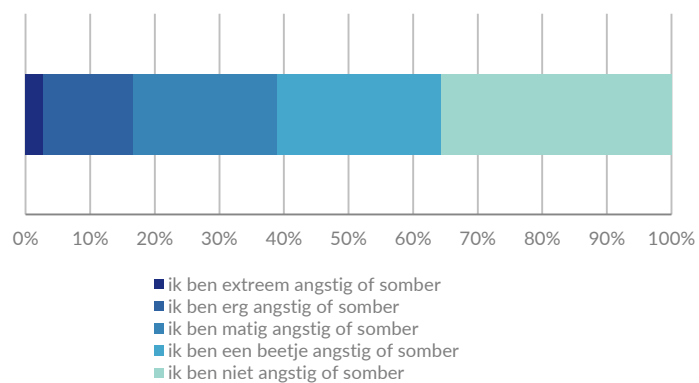
	v36	%
ik ben niet in staat om mijn dagelijkse activiteiten uit te voeren	32	13%
ik heb ernstige problemen met mijn dagelijkse activiteiten	45	18,3%
ik heb matige problemen met mijn dagelijkse activiteiten	90	36,6%
ik heb een beetje problemen met mijn dagelijkse activiteiten	49	19,9%
ik heb geen problemen met mijn dagelijkse activiteiten	30	12,2%

37 Pijn/ongemak (n=254)



	v37	%
ik heb extreme pijn of ongemak	18	7,1%
ik heb ernstige pijn of ongemak	73	28,7%
ik heb matige pijn of ongemak	96	37,8%
ik heb een beetje pijn of ongemak	44	17,3%
ik heb geen pijn of ongemak	23	9,1%

38 Angst/somberheid (n=252)



	v38	%
ik ben extreem angstig of somber	7	2,8%
ik ben erg angstig of somber	35	13,9%
ik ben matig angstig of somber	56	22,2%
ik ben een beetje angstig of somber	64	25,4%
ik ben niet angstig of somber	90	35,7%

05 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van HVP Zorg heeft Triqs in de periode van februari t/m april 2021 een cliëntervaringsmeting (STEPS) uitgevoerd.

Respons

Er zijn 701 cliënten terecht benaderd voor de meting. Van deze 701 cliënten hebben 268 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het netto responspercentage is 38,23%.

Algeheel oordeel

Aan respondenten is gevraagd om op een schaal van 0 tot 10 aan te geven hoe waarschijnlijk het is dat ze de organisatie bij anderen zouden aanbevelen. De berekende Net Promotor Score (NPS) op basis van de aanbevelingsvraag bedraagt 17.

Opvallende scores - positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score. Hieronder een overzicht van de vragen met de hoogste score:

- vraag 12 Gaat de zorgverlener zorgvuldig met uw privégegevens om? (n=245) (75,90% positief).
- vraag 8 Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener? (n=259) (74,10% positief).
- vraag 7 Luistert de zorgverlener naar u? (n=259) (69,10% positief).

Opvallende scores - negatief

Onderstaand vindt u een overzicht van de vragen met het hoogste percentage negatieve ervaringen:

- vraag 13 Betreft de zorgverlener uw naasten (partner, familie) bij de verpleging, verzorging of hulp? (n=145) (39,31% negatief) .
- vraag 19 Kunt u zelf activiteiten aanvragen of ondernemen? (n=25) (24,00% negatief).
- vraag 10 Houdt de zorgverlener in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat? (n=247) (17,81% negatief).

Bijlage 1 – Vragenlijst STEPS Zorg/hulp thuis

STEPS cliëntervaringsmeting



Auteursrecht: ©2020 Triqs B.V.

Gebruik van opzet of inhoud van dit document (m.u.v. de EQ-5D ©ERF) mag alleen na schriftelijke toestemming van Triqs.

De EuroQol Research Foundation is rechthebbende van de opgenomen gezondheidsvragenlijst EQ-5D.

Versie: juni 2020 – 2.0

Introductie

Deze vragenlijst is bedoeld voor iemand die zorg of hulp thuis ontvangt. Dit kan zijn wijkverpleging (verpleging of verzorging thuis), persoonlijke begeleiding of hulp bij het huishouden. We vragen in deze vragenlijst wat u vindt van de zorg of hulp die u krijgt. Het gaat om uw mening. Er zijn geen goede of foute antwoorden.



Mocht het invullen van de vragenlijst voor u te moeilijk zijn, dan kunt u vragen of een familielid of vriend u hierbij wilt helpen. Wilt u de vragenlijst liever online invullen, dan kan dat ook. U gaat daarvoor naar de volgende website:

Website: www.dynaview.nl

Inlogcode: 1288001HAX

U kunt bij de meeste vragen één antwoord selecteren. Kies telkens het antwoord dat het beste past bij uw situatie of uw ervaring. Als u meerdere antwoorden mag kiezen, dan staat dat bij de vraag aangegeven.

Instructie als de vragenlijst door een interviewer of naaste ingevuld wordt

Het is mogelijk dat de vragenlijst door een interviewer wordt afgenomen bij de cliënt. Ook mag een naaste van de cliënt de vragenlijst invullen als de cliënt hiertoe zelf niet (meer) in staat is. Als u als interviewer of als naaste van de cliënt de vragenlijst voor hem/haar invult, leest u dan de volgende instructies goed door:

- Het gaat om de beleving en ervaring van de cliënt, ook als u als interviewer of naaste er anders tegenaan kijkt. Bij een interview vult u dus het antwoord in dat de cliënt geeft. En als naaste vult u het antwoord in wat u *denkt* dat de cliënt zou geven.
- Als een cliënt een vraag echt niet weet/kan beantwoorden of als u als naaste echt geen idee hebt over de mening van de cliënt, dan kunt u de betreffende vraag overslaan.
- Als u als interviewer de vragenlijst invult, dan graag onderstaande tabel invullen.

Afname via interview? Dan onderstaande invullen:

Naam interviewer	
Code interviewer	
Datum	
Tijdsduur interview	minuten



A. Kenmerken zorg

We willen eerst iets meer weten over waarvoor u zorg/hulp ontvangt. (indien u meerdere typen zorg/hulp ontvangt, kies dan degene die u het meest ontvangt en waarvoor u de vragenlijst invult)

1. Welke zorg of hulp ontvangt u?

- ☐ Wijkverpleging
- ☐ Hulp bij het huishouden
- ☐ Persoonlijke begeleiding
- ☐ ik ontvang geen zorg of hulp → deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de lijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoord-envelop? (postzegel niet nodig)

2. Waarom is de zorg/hulp nodig? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Mijn hoge leeftijd geeft teveel beperkingen waardoor ik niet meer volledig mijzelf kan verzorgen, dagelijks activiteiten of het huishouden kan doen
- ☐ Ik heb een chronische ziekte waardoor ik verpleging en/of verzorging nodig heb, niet meer zelfstandig dagelijkse activiteiten of het hele huishouden kan doen
- ☐ Door/Vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in het ziekenhuis i.v.m. ziekte
- ☐ Door/Vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in een ziekenhuis na een acuut ongeval
- ☐ Door onverwachte complicaties tijdens ziekenhuisopname
- ☐ Hulp is tijdelijk omdat er nog geen plaats in een verpleeghuis is (waar ik wel voor in aanmerking kom)
- ☐ Andere reden, namelijk:



B. Ervaringen met de ontvangen zorg/hulp

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de zorgverlener/activiteitenbegeleiders, persoonlijk begeleider of huishoudelijke hulp. Deze worden hieronder **zorgverlener/activiteitenbegeleider** genoemd. Het gaat dan bijvoorbeeld over wat u vindt van de zorgverlener/activiteitenbegeleider, en of u vindt dat de zorg/hulp die u krijgt past bij hoe u wilt leven. Denk hierbij aan de afgelopen maanden. Kruis het antwoord aan dat u wilt geven.

Vragen over de zorgverlener/activiteitenbegeleider/activiteitenbegeleider	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	n.v.t.
3. Krijgt u zorg/begeleiding van een vaste zorgverlener/activiteitenbegeleider/activiteitenbegeleider?	☐	☐	☐	☐	
4. Komt de zorgverlener/activiteitenbegeleider op de afgesproken tijd?	☐	☐	☐	☐	
5. Neemt de zorgverlener/activiteitenbegeleider uw wensen mee bij het bepalen van de zorg/hulp?	☐	☐	☐	☐	
6. Past de zorg/hulp bij de manier waarop u wilt leven?	☐	☐	☐	☐	
7. Luistert de zorgverlener/activiteitenbegeleider naar u?	☐	☐	☐	☐	
8. Voelt u zich op uw gemak bij de zorgverlener/activiteitenbegeleider?	☐	☐	☐	☐	
9. Heeft u vertrouwen in de deskundigheid van de zorgverlener/activiteitenbegeleider?	☐	☐	☐	☐	
10. Houdt de zorgverlener/activiteitenbegeleider in de gaten hoe het met uw gezondheid gaat?	☐	☐	☐	☐	
11. Kunt u met de hulp van de zorgverlener/activiteitenbegeleider beter omgaan met uw ziekte of aandoening?	☐	☐	☐	☐	☐
12. Gaat de zorgverlener/activiteitenbegeleider zorgvuldig met uw privégegevens om?	☐	☐	☐	☐	
13. Betreft de zorgverlener/activiteitenbegeleider uw naasten (partner, familie) bij de verpleging, verzorging of hulp?	☐	☐	☐	☐	☐
14. Is de zorgverlener/activiteitenbegeleider zelf telefonisch bereikbaar als dat nodig is?	☐	☐	☐	☐	☐



We zijn ook benieuwd wat uw ervaringen zijn met het contact dat u heeft met de organisatie die de zorg/hulp voor u regelt.

Vragen over de organisatie	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	N.v.t.
15. Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is?	☐	☐	☐	☐	
16. Zorgt de organisatie ervoor dat er zorg/hulp is op de afgesproken tijd?	☐	☐	☐	☐	

We zijn ook benieuwd als u dagbesteding ontvangt wat uw ervaringen zijn met de dagbestedingsactiviteiten

Vragen over deelname dagbestedingsactiviteiten	Ja	Nee
17. Ontvangt u dagbestedingsactiviteiten?	☐ Indien u ☐ invult gaat u door naar vraag 18	☐ Indien u ☐ invult gaat u door naar vraag 22

Vragen over de dagbestedingsactiviteiten	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	N.v.t.
18. Bent u tevreden over de activiteiten die worden aangeboden?	☐	☐	☐	☐	
19. Kunt u zelf activiteiten aanvragen of ondernemen?	☐	☐	☐	☐	
20. Wordt u voldoende geïnformeerd over de activiteiten?	☐	☐	☐	☐	
21. Ervaart u de sfeer tijdens de activiteiten als plezierig?	☐	☐	☐	☐	



C. Algeheel oordeel

We zijn benieuwd of u de zorg/hulp die u krijgt, ook zou aanbevelen aan iemand anders, als die om een zelfde soort reden zorg/hulp nodig heeft. Daarover gaan de volgende vragen.

	Ja	Nee
22. Zou u zorgorganisatie aanbevelen bij andere mensen die dezelfde zorgvraag/hulpvraag nodig hebben?	☐	☐

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. En welk cijfer geeft u daar aan?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

24. Indien 'nee' bij vraag 17 en/of cijfer 0 t/m 6 bij vraag 18: waarover bent u niet tevreden?

- ☐ De inhoud van de zorg/hulp die ik krijg (de taken die ze wel en niet uitvoeren)
- ☐ De hoeveelheid zorg/hulp die ik krijg (aantal uren, dagen)
- ☐ De zorgverlener/activiteitenbegeleider die bij mij thuis komt
- ☐ De organisatie die de zorg/hulp regelt

25. Wat kan de organisatie verbeteren in hoe ze de zorg/hulp voor u regelen?

26. Wat kan de zorgverlener/activiteitenbegeleider die bij u thuis komt, verbeteren of anders doen?

27. Wat doet de organisatie die de zorg/hulp regelt, goed?

28. Wat doet de zorgverlener/activiteitenbegeleider die bij u thuis komt, goed?



D. Algemene gegevens

We willen graag meer over u weten, bijvoorbeeld welke opleiding u heeft gedaan en hoe u uw gezondheid ervaart. Daar gaan de volgende vragen over.

29. Wat is uw geboortejaar?

30. Wat is uw geslacht?

☐ man ☐ vrouw

31. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

- ☐ slecht
☐ matig
☐ goed
☐ zeer goed
☐ uitstekend

32. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- ☐ 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.....

33. Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?



Uw gezondheid vandaag

Zet bij iedere groep in de lijst hieronder een kruisje in het hokje dat het best past bij uw gezondheid VANDAAG.

34. Mobiliteit

- ☐ Ik heb geen problemen met lopen
- ☐ Ik heb een beetje problemen met lopen
- ☐ Ik heb matige problemen met lopen
- ☐ Ik heb ernstige problemen met lopen
- ☐ Ik ben niet in staat om te lopen

35. Zelfzorg

- ☐ Ik heb geen problemen met mijzelf wassen of aankleden
- ☐ Ik heb een beetje problemen met mijzelf wassen of aankleden
- ☐ Ik heb matige problemen met mijzelf wassen of aankleden
- ☐ Ik heb ernstige problemen met mijzelf wassen of aankleden
- ☐ Ik ben niet in staat om mijzelf te wassen of aan te kleden

36. Dagelijkse activiteiten (bijv. werk, studie, huishouden, gezins- en vrijetijdsactiviteiten)

- ☐ Ik heb geen problemen met mijn dagelijkse activiteiten
- ☐ Ik heb een beetje problemen met mijn dagelijkse activiteiten
- ☐ Ik heb matige problemen met mijn dagelijkse activiteiten
- ☐ Ik heb ernstige problemen met mijn dagelijkse activiteiten
- ☐ Ik ben niet in staat om mijn dagelijkse activiteiten uit te voeren

37. Pijn/ongemak

- ☐ Ik heb geen pijn of ongemak
- ☐ Ik heb een beetje pijn of ongemak
- ☐ Ik heb matige pijn of ongemak
- ☐ Ik heb ernstige pijn of ongemak
- ☐ Ik heb extreme pijn of ongemak

38. Angst/somberheid

- ☐ Ik ben niet angstig of somber
- ☐ Ik ben een beetje angstig of somber
- ☐ Ik ben matig angstig of somber
- ☐ Ik ben erg angstig of somber
- ☐ Ik ben extreem angstig of somber



Mocht u nog aanvullende opmerkingen hebben kunt u die hier noteren:

Dit was de vragenlijst. Bedankt voor het invullen!



Bijlage 2 – Open opmerkingen

25. Wat kan de organisatie verbeteren in hoe ze de zorg/hulp voor u regelen?

- Afspraken nakomen. Ik krijg nog steeds niemand die mij helpt met mijn papierwerk. Dat was wel afgesproken.
- Het verlengen van aanvraag nog eerder te vragen aan gemeente. Dat wij eerder weten van of het doorgaat.
- Geen opmerkingen.
- Graag altijd dezelfde.
- Alles prima.
- Ik zou nog steeds 3 uur krijgen.
- Er was eens een begeleider waar problemen mee waren.
- Ze is tevreden, er hoeft niets nu ondernomen te worden.
- Hulp die niet of wel komt. Duidelijker communiceren.
- Geen.
- Ik ben tevreden. Alles gaat zoals gewenst.
- ik kan niet spreken over anderen, wij hebben gewoon een hele goede en lieve helpster.
- Graag thuis komen voor een intake gesprek. Mondeling uitleggen.
- inmiddels geen zorg meer nodig
- Tot nu toe tevreden
- Ik ben echt tevreden met mijn hulp.
- Timing bezoek.
- Alles gaat naar wens.
- Bereikbaarheid, contact onderhoud.
- Nvt
- Geen opmerking ben tevreden
- gaat goed
- Ik heb rond 8.00 uur zorg nodig, maar helaas komt de verpleegsters te laat, vaak rond 11.00 uur
- Betere communicatie met de cliënt.
- -
- Meer aandacht besteden.
- Minder bezuinigen, meer taken.
- Douchen, aankleden, pillen geven.
- Meerdere malen aangegeven dat zorg op aangegeven tijdstip niet gebeurt, vooral op dagen met dagbesteding.
- Als vaste hulp ziek is of op vakantie, dat er dan toch hulp krijg, en liefst op tijd melden.
- Telefonisch contact.

- Betere communicatie, elkaar informeren.
- helemaal tevreden, Alles keurig naar volle tevredenheid.
- Die vraag kan ik niet beantwoorden.
- Hoeft niet.
- Flexibiliteit.
- Meer professionele hulp.
- Meer contact.
- Goed.
- Geen.
- Vaste activiteiten doen.
- Gezette vaste tijden van de zorgverlener bij huisbezoeken/momenten.
- Meer huishoudelijk hulp.
- Interne communicatie.
- De organisatie kan sommige verzorgers beter opleiden. Graag aan de gemaakte afspraken houden.
- Geen vaste zorg.
- Betere interne communicatie, zodat een probleem niet iedere keer naar iemand anders wordt verschoven. Verder zijn sommige medewerkers omtrent planning en zorgafspraken nalatig, waardoor vanuit de client kant erachter aan moet worden gegaan.
- Ik ben tevreden.
- Super goed.
- Beter bereikbaar zijn.
- Het is goed zo.
- Nee.
- Op de afgesproken tijden komen.
- Alles gaat goed.
- Niets, alles is goed geregeld.
- Niets, ben tevreden over de zorg.
- Bij verandering beter communiceren.
- Als de hulp ziek is eerder waarschuwen.
- Gaat goed.
- Heel tevreden.
- Voor mij niks.
- Niets.
- De organisatie kan dat en contact onderhouden.
- Nederlands sprekend personeel aannemen.
- Als eerste de planning. Onbeschoft aan de telefoon. Wat afgesproken wordt, wordt niet gedaan.
- Hulp met inzicht en motivatie van de hulp.



- Planning beter doen. tussen 19.00-21.00 uur te krijgen, soms pas om 23.00 uur gepland.
- Voor ervaring voor de inval hulpen.
- Geen idee!!
- Kan niet worden beantwoord, omdat patient niet kan spreken.
- Ben tevreden.
- Geen problemen.
- De tijden.
- Betere planning.
- Terug bellen bij een terugbel verzoek.
- Dat er in de avond niet steeds verschillende mensen komen.
- Ik heb hulp voor het huis, 2 uurtjes.
- Niets.
- Betere communicatie onderling.
- Beter luisteren naar mijn wensen, vaste mensen plaatsen.
- Niks.
- 2009/ Hulp regelen ze goed.
- Planning.
- Oplettendheid.
- Niets, het is prima.
- Geen.
- Op tijd zaken op orde regelen.
- Geen idee, maar wat de organisatie doet, vind ik prima.
- Meer uren hulp.
- Verbetering niet noodzakelijk. Ben tevreden.
- telefonische bereikbaarheid door op een meestal afgesproken tijdstip graag terug gebeld willen worden door bv het bedrijfsbureau met name de planner
- niet veel het is prima zoals het nu is
- Zou in plaats van 2 uur, 3 uur willen hebben.
- Niets.
- HVP organisatie hoeft niets te verbeteren.
- Geen suggestie.
- Gaat goed zo.
- Meer tijd en uren. Nu momenteel te weinig.
- Alles is goed.
- Alles is goed.
- Langer hulp nodig.
- nvt
- De hulp is momenteel prima heb geen verbeter punten
- De zorgverlener beter inwerken.

- beter kan het denk ik niet
- niet veel ben erg tevreden hoe het nu is
- Niet veel.
- Niks
- Meer begeleiding bij andere onderdelen, zoals samen naar ziekenhuis gaan.
- Vaste medewerkers
- niets
- Wat meer uitbreiding van wat betreft begeleiding bij warme maaltijd.
- Ik wil een vaste hulp.
- Niks
- Zorgen dat de medewerker met goede materialen en informatie voorzien wordt.
Zoals plastic overschoenen, mondkapjes en handschoenen.
- In niets! Perfect.
- Goede afspraken.
- Is goed zoals het nu is.
- Ben tevreden.
- Telefonisch bereikbaarheid.
- Dat de hup op de afgesproken tijd komt en niet eerder.
- Niets veranderen.
- Niets
- Ik ben tevreden.
- Meer opleiding op psychisch gebied.

26. Wat kan de zorgverlener die bij u thuis komt, verbeteren of anders doen?

- Wat eerder komen.
- gaat goed
- Ben tevreden
- Nvt
- Wat zorgvuldiger werken, eigen initiatief.
- Zie 25.
- nee, niks.
- Handen wassen en nieuwe handschoenen aantrekken.
- Zou niet weten wat.
- Tot nu toe tevreden
- inmiddels geen zorg meer nodig
- weet niet
- Zorgverlener doet alles naar wens.
- Geen.
- Zorgvuldiger en meer focus en rust houden.



- Voor nu hoeft er niks gedaan te worden.
- Heb nog steeds 2 en een half uur op vrijdag.
- Alles prima.
- Niets.
- Ben tevreden, geen commentaar.
- Goed luisteren wat ik vraag om te doen, wordt af en toe overgeslagen.
- Helpen mij mijn bed opmaken en veranderen.
- Geen verbeterpunten is een topper!
- Niets.
- Teveel verschillende om een goed oordeel te geven.
- beter Nederlands spreken. Ik kan geen Pools verstaan.
- iets meer initiatief bij schoonmaak. Moeder is slechtiend.
- naar 25.
- Nieuwe zorgverlener weten wat hij moet doen, en hoe.
- Nederlands praten, heb nu Poolse, jammer geen gesprek mogelijk.
- Ik krijg continu een andere verlener, wordt er moe van. Als ik iedere week opnieuw moet vertellen.
- Op tijd komen, secuur schoonmaken, ook de hoekjes.
- Betere afspraken maken.
- Het is zo goed.
- Niets.
- Niet zoveel.
- Gaat goed.
- Niets, ben zeer tevreden.
- Niets.
- Niets.
- Meer sociaal contact, zeker in deze tijden.
- Nee.
- Wat ze doet, dat doet ze goed.
- Super goed.
- Ik ben tevreden.
- De vaste zorgverlener is top!
- Hygiene verbeteren.
- De zorgverlener kan beter op de cliënt gericht zijn. ADL goed lezen voor dat hij of zij bij mij thuis komt.
- Goed luisteren, observeren, klachten/wensen, behoefte.
- Ik zou elke week huishoudelijke hulp willen krijgen.
- Het gaat prima.
- Geen.
- Goed.

- Komt nooit iemand bij mij thuis.
- Randen, hoeken, gaten, lijsten beter schoonmaken, stofvrij maken.
- Krijg geen begeleiding thuis, voorlopig niet nodig.
- Helemaal tevreden.
- Taalvaardigheid, begrijpen wat je bedoelt.
- op tijd komen op afgesproken tijd of bellen wanneer verwacht.
- Douchen, aankleden, pillen geven.
- Meer hulp bieden met HV.
- Vaste personen. Structuur, regelmaat.
- Mevrouw doet het goed.
- Niets
- Dat ze rustig met de spullen omgaan en alles terug zetten waar het hoort te staan
- Weet niet, want ik heb nu geen klachten.
- meer initiatief nemen om te vragen wat er nog meer kan gedaan worden en niet eerder naar huis gaan voordat de uren voorbij zijn
- Niets. Ze doet meestal wat er gevraagd wordt.
- Sneller werken.
- Geen verbetering. ben tevreden.
- Bijna niet.
- Niets, perfect!
- De vaste zorgverleners doen over het algemeen goed hun best. Extra verzorging tegen een droge huid zal fijn zijn.
- nee is gewoon goed, de vorige was niet goed, daar was ik niet tevreden over en toen kreeg ik een ander
- Niks
- Niks
- Zelf zien wat er gedaan moet worden.
- niets
- Het is al goed genoeg
- Zou meer uren willen hebben.
- Niks
- niks
- het is prima hoe het nu is
- Dat de activiteitenbegeleider luistert naar de wensen van de cliënte.
- niets anders dan dat het nu is
- nvt
- Alles is goed.
- De vrouw die ik nu heb is goed.
- Meer dagen/uren hulp bieden.
- Gaat goed zo.



- Geen idee, ben tevreden.
- Nog geen idee.
- Niet, alles is goed geregeld.
- Niets.
- Niks.
- niets
- Gaat goed, zeer tevreden
- Verbetering niet noodzakelijk. Ben tevreden.
- Vaker langskomen, i.p.v. 1 keer.
- Ze doen hun best.
- Goed weten, wat ze moeten doen.
- Geen.
- Vrij weinig, ze doet het uitstekend.
- In twee dagdelen, verschillende dagen.
- Alles is goed.
- Vriendelijk zijn.

27. Wat doet de organisatie die de zorg/hulp regelt, goed?

- De zorgverleners.
- Hun afspraken nakomen.
- Ze zijn snel bereikbaar.
- De organisatie regelt zorg/hulp goed. Dat doen ze in goede overleg.
- Er komt altijd iemand.
- Alles prima.
- Altijd telefonisch bereikbaar.
- Houden waarschijnlijk rekening met mijn wensen.
- Dat ze openstaan voor de bezwaren die ze mocht hebben.
- Op zich goed, telefonisch bereikbaar zijn.
- Alles.
- Zeer punctueel, en attent!!
- Op tijd komen. Goed werk verrichten.
- ik wordt wel serieus genomen al ik bel, en meestal worden er wel maatregelen genomen als ik ergens niet tevreden over ben.
- inmiddels geen zorg meer nodig
- Zorgt voor netheid.
- Ochtend en avond medicijnen geven.
- Ja, zeker goed.
- Verstandhouding met de client.
- Werken.

- De hulp werkt snel en is vriendelijk.
- Luister goed naar mijn wensen.
- Nvt
- HVP Zorg komt altijd wanneer ik dat wil
- .?..
- laagdrempelig, dicht bij de mensen
- Heel weinig.
- Vaste team. Komen en gaan op tijd
- -
- Ik ben zeer tevreden
- Vaste team waarmee ik zeer tevreden ben.
- Ze bieden goede hulp aan
- Qua persoonlijke verzorging en case niet goed.
- Wat ze maar moet doen.
- Telefoon opnemen.
- Op verzoek altijd actie nemen.
- Altijd telefonisch bereikbaar, of bellen terug. Doen hun werk uitstekend. Altijd netjes en houden zich aan afspraken.
- Voorlopig gaat het telefonisch. Prima.
- Nog weinig ervaring.
- Goede hulp regelen.
- Teamwork.
- Luistert goed naar wensen.
- Alles wordt goed geregeld.
- Ik word goed geholpen en krijg ook respect. Geen gehaast.
- Ik weet hier geen antwoord op.
- Een vaste huishoudelijke hulp.
- De organisatie doet zijn best als het om de zorg gaat van de cliënt.
- Ik krijg verschillende marokaanse dames hier.
- Het inhuren van de juiste zorgverleners. Een lage drempel om klacht in te dienen, zodat ik vertrouwen in heb dat er wordt geluisterd.
- juiste zorgverlener bij de juiste zorgvrager koppelen
- Ze regelen alles op tijd.
- Super goed.
- Iemand sturen die mij helpt bij het huishouden.
- Ze doen alles goed.
- Alles goed.
- Alles netjes geregeld.
- Alles gaat goed, ben tevreden.
- Regelmatig hulp.



- Zorgen voor een vervangende hulp.
- Organisatie is goed en luistert.
- Altijd op tijd, erg behulpzaam.
- Contact leggen.
- Tot nu alles.
- Goed.
- Altijd bereikbaar.
- Plannen adequaat reageren op onvoorziene situaties.
- Telefonisch bereikbaar, goede service.
- Niets.
- Moet nog meer hulp bieden. Cursus geven! Als mensen in dienst komen.
- Tijdig bellen, meestal m.b.t. vervangers.
- Als ik bel of de hulp nog komt, reageren ze snel.
- Op tijd, regelmaat.
- Vaste hulp prima.
- Alles!!
- Eventuele problemen goed oplossen.
- Medicatie geven.
- Als ik bel met een vraag, geven zij meteen antwoord, of ondernemen gelijk actie.
- Dat ze altijd op dezelfde tijd komt.
- Tijdig de aanvragen regelen.
- Afspraken.
- Alles.
- Er wordt geluisterd.
- Alles wat we kunnen noemen. Ze doet haar best.
- Ze doen het goed.
- Ze luisteren naar onze wensen.
- Helpt goed, luistert, en is altijd bereikbaar. Zie vraag 28
- Komen afspraken na.
- Afspraken nakomen en de wensen van de klanten behartigen zo goed mogelijk.
- Er zijn instructies gegeven aan de zusters wat betreft het ogen druppelen.
- Helemaal goed.
- Niks.
- Alles gaat naar tevredenheid.
- Na een valse start vorig jaar maart 2020, met te beginnen 6 verschillende mensen te beginnen is het nu gelukkig heel goed. Begrijp ook dat Corona hierin ok een rol heeft gespeeld.
- alles
- Behulpzaamheid, geduld, actie ondernemen, daar waar nodig.
- Communiceren wanneer mijn hulp afwezig is. Bellen mooi op tijd.

- Alles gaat goed.
- Op tijd. Altijd gelijk geregeld.
- Tot nu toe alles.
- Als de vaste hulp verhinderd is om te komen, zorgen ze voor een vervanger.
- Alles.
- Op tijd, en zich goed aan de afspraken houden.
- De afgesproken zorg en blijft op de hoogte van alles.
- Ze hebben altijd een oplossing, zoals invallers.
- Vakantiekraft wordt goed geregeld.
- Ze komt op tijd. Ze bellen mij met info.
- Tevreden.
- Aan mijn wensen voldoen.
- correct zorgen voor vervanging als de hulpverlener niet kan komen.
- komt altijd op de afgesproken dag en tijd
- Ze zorgen wel dat er iemand komt voor huishoudelijke hulp.
- alles wat ik nodig heb
- alles wat ze tot nu toe hebben toegezegd
- Alles
- Prima.
- Telefonisch goed bereikbaar
- alles
- Zoveel mogelijk regelen ze bij het zien van verpleging zijn doen dat goed.
- Nee.
- Als er een verzorger ziek is, voor vervanging zorgen.
- Alles, ze zijn goed bereikbaar en ze luisteren altijd naar je behoefte
- -
- De organisatie brengt alles goed in kaart, zijn beleefd, en houden de cliënten op de hoogte van alle ontwikkelingen.
- Alles meer dan ik vraag.
- De casemanager regelt alles goed en op afspraak.
- Als ik een probleem ervaar, en daarover bel, wordt er direct daarop een oplossing geregeld.
- Contact opnemen als hulp verhinderd is.
- Alles.
- Ze staan klaar voor je wanneer een probleem optreedt.
- Oplossingsgericht denken.
- Meestal tijdig informeren bij veranderingen.
- Zorgt meestal voor invalkracht.
- Alles.
- aardige medewerkers en goede hulp



- Dat klachten worden aangepakt.
- Zorgen dat er vervanging komt als de vaste hulp niet kan
- altijd tijdig afzeggen als mijn hulp niet kan komen
- Alles is goed.
- Alles
- Trouw. staan altijd voor mij klaar
- Goed.

28. Wat doet de zorgverlener die bij u thuis komt, goed?

- Ze luistert goed wat er moet gebeuren
- Komen en gaan op tijd
- Alles, zij komt en gaat op tijd. Ik ben zeer tevreden over haar
- Ze doet keurig haar werk en vraagt altijd wat zij moet doen.
- Keurig op tijd, vriendelijk, doet uitstekend haar werk.
- actieve/doelgerichte inzet, correct
- .??heb geen activiteiten begeleider weet niet wat die doet.
- Ze helpt me met de administratie
- Ze is goed in alles wat ze doet heb niks te melden
- Ze weet heel goed wat ze moet doen. Wij kunnen samen goed overweg.
- Snel en vriendelijk.
- Alles.
- Praktische hulp.
- Ze doet alles goed.
- Redelijk.
- Zorgt voor netheid.
- De huishoud taken doet ze netjes en zorgvuldig
- ben maand lang uitstekend verzorgd met inzwachtelen been
- Tot heden alles goed.
- huishoudelijke taken, communiceren, behulpzaam, begripvol en erg lief.
- Zie vraag 27.
- Beleefd, netjes, wordt goed schoongemaakt.
- Alles.
- beleefd tegen mij en zijn goede hulp.
- Dat ze op de gewenste tijd komen.
- Er zijn er meerderen.
- Schoonmaken.
- Huishouding, schoonmaken.
- Altijd op en voor feedback.
- Alles.

- Ze luistert en doet haar taken.
- Heeft een luisterend oor, en heeft een goede hulp geregeld.
- Meeste hulpen die ik niet ken of slecht ken.
- Stofzuigen en dweilen.
- Ze komt altijd op tijd. Doet haar werk goed en is altijd vriendelijk.
- Zeer tevreden met de nieuwe hulp.
- alles naar wens.
- Zoveel mogelijk.
- Stof afnemen, stofzuigen, wc/badkamer, zware/hoge taken. Extra werkzaamheden,.
- Wat ik vraag, gaat meestal haar gang.
- Op tijd en levert goed werk, en is hartelijk.
- De vaste hulp is zelfstandig. Ze weet wat ze moet doen.
- De huishoudelijke taken.
- Teveel verschillende om een goed oordeel te geven.
- Luisteren.
- Is altijd vriendelijk, geeft direct antwoord op een gestelde vraag.
- Ja, medicatie geven.
- Auto spuitser.
- Ik vermoed dat het probleem zelf in te weinig tijd.
- Alles.
- Het wassen, aankleden.
- Huishoudelijke hulp.
- Op tijd, regelmaat.
- Behulpzaam, goed luisteren.
- Vrolijk aanwezig. Goed zorg verlenen. Praatje maken.
- Voert de werkzaamheden naar wens uit.
- Beleefd.
- Geduldig en vriendelijk.
- Ze is vriendelijk en welwillend.
- Goed.
- Bijna alles.
- Alles. Heel tevreden!
- Alles wat ze moet doen.
- Doet goed haar werk, en is vriendelijk en serieus.
- Aandacht en zien wat er nodig is.
- Alles.
- Alles gaat goed.
- Zeker.
- Ja zeker.



- Prikken, steunkousen.
- Ze doet alles goed.
- Afstoffen, dweilen, stofzuigen, de keuken, aanrecht, bed opmaken, de ramen zemen, deuren, gordijn, vitrage wassen.
- Verschillend, ligt aan de doel die wij hebben opgesteld.
- Ze vraagt altijd of ze met iets extra's kan helpen.
- zij maakt goed schoon en is erg vriendelijk, altijd op tijd
- Behalve de standaard huishouding, denkt en werkt zij ook actief mee om kwaliteit van levensonderhoud te verbeteren. Dit geeft een vertrouwd gevoel en heeft ervoor gezorgd dat ik een goede band heb met mijn zorgverlener.
- De zorgverlener helpt bij de medicatie toedienen. Ook helpt de zorgverlener bij het wassen en aankleden.
- Douchen, aankleden, steunkousen aandoen.
- Mijn steunkousen aantrekken.
- heb geen activiteitenbegeleiding.
- De toilet krijgt altijd een beurt.
- Luistert goed naar wensen. Snel, schoon en initiatief tonend werk.
- Ik waardeer haar hulp enorm. Ze maakt mijn woning schoon. Soms regelt zij voor mij verschillende afspraken. Soms zij we met verbetering van mijn Nederlands bezig.
- Planning.
- Ze doet alles wat ik vraag, en zij praat veel met mij zodat, ik mij goed voel.
- Nooit gezien.
- Werkt vlot. Zie vr. 26.
- Prima.
- Hulp waar nodig. Dagelijks wasbeurt.
- Geen begeleider.
- Alles keurig en precies. Beleefd, zeer menselijk en geïnteresseerd. Wij zijn zeer tevreden.
- Punctueel.
- medicatie geven.
- Douchen, aankleden.
- Tevreden.
- Medewerkers zijn wel goed met de zorg.
- Alles.
- Ja.
- Trouw, aardig, respectvol
- Goed werk.
- Alles
- Vraagt altijd hoe het gaat, of ik vragen heb niet gehaast, echt top!

- maakt goed schoon
- Ik heb net een nieuwe dus dat weet ik nog niet
- Goed luisteren.
- hulpzaam en aardig persoon
- Stimuleren om sociaal netwerk op te bouwen. Helpt met praktische dingen.
- Bed, stofzuigen, dweilen, zemen, soppen 1e en 2e etage. Soms iets extra indien tijd.
- Aandacht besteden. Heel goed gehumeurd. Heel aardig zijn.
- Geen problemen, zij doet alles naar wens.
- Ze maakt zich altijd zorgen wanneer de suiker hoog is, en zoekt naar oplossingen. Heel lief van (naam persoon).
- Huishoudelijke hulp.
- Er komt alleen huishoudelijke hulp, en 1 x per dag een zorgverlener voor het verstrekken van medicatie.
- Alles meer dan ik vraag.
- Zijn vriendelijk, betrokken, en behulpzaam.
- ik ben maar alleen, zij doet de belangrijke dingen voor mij
- Ze vraagt altijd naar me wensen
- Alles
- Stofzuigen, afstoffen, ramen lappen, bed verschonen.
- Op tijd routine.
- Die helpen mij bij alle zorg.
- alles
- Luistert graag wat ik wil
- Prima.
- Ze werkt goed goed en ben tevreden met haar
- Naar wens.
- alles
- alles wat op de ADL staat
- alle huishoudelijke taken verricht zij op een correcte wijze
- Communiceren werkt snel.
- Ze maakt goed schoon en heeft tempo, en is fijn in de omgang.
- Haar werk, luisterend oor.
- Vertrouwd.
- Zeer tevreden.
- Ze doet haar baan.
- Ze doet alles goed.
- Maakt goed schoon.
- Alles goed, alleen hou ik niet van invaller.
- Krijgt de nodige zorg en belangstellend.



- Schoonmaken.
- De zorg is goed.
- Ze maakt goed schoon en is vriendelijk.
- Vragen en mij uitlaten praten en luisteren.
- Begeleider komt thuis, om te kijken of alles goed is.
- Goed.
- Leuke sfeer, neemt ze mee. En doet wat afgesproken is.
- Kundige verpleging, geduldig, oplettend en zeer vriendelijk.
- Alles, ik kan niet zonder haar.
- alles wat nodig is qua zorg
- Huishoudelijk werk en goed meedenken
- Alles gaat naar tevredenheid.
- Afspraken.
- Luier vervangen. Prik geven.
- Geen op en aanmerking.
- Alles.
- Ben tevreden, zij pakt alles aan.
- Ze maakt goed schoon.
- Schoonmaken.
- Luistert goed! Werkt oplossingsgericht.
- Ze doet het goed.
- Ze doet alles goed wat ik zeg.
- Toezien of ik mijn medicijnen neem.
- Sommige medewerkers zijn wel vriendelijk, niet allemaal.
- Ze is tot nu toe de enige zorgverlener die rekening houdt met mijn wensen met huishoudelijke taken.

34. Mocht u nog aanvullende opmerkingen hebben kunt u die hier noteren:

- Zonder medicatie kan ik niet op voet. Koken en douchen doe ik zittend op een stoel.
- Geen opmerkingen.
- Bij vraag 36 3n 37 heb ik problemen om mijn huishouden te doen. Mijn eigen werk wat ik doe, blijf ik doen kan niet zonder, kost weleens moeite.
- Nee.
- Veel plezier.
- Er wordt teveel gevraagd van de mensen/burgers,
- Deze brief is voor bestemd voor mij. Mijn man is moeilijk lopend.
- Ik ben altijd depressief. Heb pacemaker, reuma, angststoornissen, paniekaanvallen, sluit mezelf op.

- heb gedeeltelijke dwarslaesie. dit op aanvulling laatste vragen
- dit vragenlijst heeft ook vragen over de zorg wat eigenlijk niet van toepassing hier. HVP levert hier alleen huishoudelijkhulp
- Oefeningen fysiotherapie blijven vervolgen, met en zonder rollator.
- Ik krijg net schoonmaak thuis van hvp zorg.
- Ik heb dementie en heb twee dagen in de week dagopvang.
- Ik zou graag willen dat ik wat eerder rond 8.00 zorg krijg ipv 11.00 uur.
- sinds 25 januari is mijn postcode 3852
- Ze helpen mij zoveel als nodig is. Ben er blij mee. Zorg van Happy Huis.
- Ik vind het lastig om te kiezen tussen matig en beetje, en altijd soms.
- Heb overal mijn rollator nodig. Hij is speciaal voor parkinson patienten. Knijpen om te rijden als je dreigt te vallen, laat je van schrik de handgrepen los, en hij staat acuut stil en houdt de val tegen.
- (naam persoon) Is een goed meisje, ze helpt mij met veel dingen, ook als ik naar ziekenhuis moet bloedprikken. Ik waardeer haar hulp enorm.
- Wij zijn heel tevreden met HpV thuiszorg. Wij zijn zeer tevreden met de zeer persoonlijke, gemotiveerde hulp/zorg van de begeleider.
- Ik heb wel huishoudschool, en leren naaien.
- Huishoudelijke hulp wordt goed en netjes verzorgd door Elmas, top!
- Graag houden aan afgesproken tijden. Vaste medewerkers doen dit of geven tijdig aan dat ze op andere tijden komen, en dat is ook prima. Bij vervanging is dit echt een ramp. Soms staan medewerkers om 7 uur voor de deur, terwijl er tussen 8-9 uur is afgesproken. Ik ben doof, en doe bij het slapen mijn gehoorapparaat uit. Ik hoor dan niet dat de bel om 7 uur gaat. Dan wordt mijn dochter gebeld, om te vragen of alles in orde is! Dat is toch niet handig?
- Ik wil graag vaste medewerkers over de vloer. Dan hoef ik niet elke keer aan hun te wennen. Ben aan het dementeren en daarom zijn vaste medewerkers voor mij niet vermoeiend.
- Ik wens geen Marokaanse dames, zijn slordig,vies, lui, gemakzuchtig.
- Liefste een beetje op tijd komen van de zorgverlening. In het weekeinde ietsje later het zorgmoment.
- Zou graag eens een bezoekje van de stichting HVP ontvangen.
- Nee, ik ben dankbaar voor de HVP zorg.
- Ik ben tevreden met de hulp van HVP zorg.
- Vaste medewerkers zijn netjes op tijd. Invallers werken volgens de planning, die geen rekening houdt met de afgesproken tijd. Vriendelijke medewerkers.
- De klachten die ik heb, probeer ik zo goed als mogelijk mee te leven. Elke dag iets in huis doen, en 3 katten verzorgen.
- Client is doof met verstandelijke en psychische problematiek.
- Is goed zo.



- Ik heb verleden jaar een schimmelinfectie opgelopen, ben daardoor in het ziekenhuis terecht gekomen.
- Zorg is erg vriendelijk en kundig.
- Door een hersenbloeding niet in staat te praten. Door val een heupoperatie ondergaan. Geen fysio, daardoor moeilijk lopen in huis. Buiten gaat dat beter.
- Positiever over zorg na 1e heup operatie. eind 2019.
- Ik zou graag willen dat ze ook ingeent worden, en mondkapjes dragen. Dat zou ik prettig vinden.
- Ik ben blij met de medische zorg. HVP ze komen op tijd en geven medicatie.
- Ingevuld door familie. Geen formulier meer opsturen AUB! Mevrouw is ongeschoold en dementerend.
- Ik loop slecht. Kan niet bukken en heb reuma, waardoor ik bepaalde activiteiten niet kan uitvoeren.
- Heel erg bedankt.
- Dat alles tot nu toe goed gaat!
- Goed aan de afgesproken tijden houden en vaste medewerkers met wie ik een klik heb, sturen zou helpen. Nu zie ik te vaak verschillende mensen.
- Lijst ingevuld door dochter. mevr. lijdt aan VAS dementie en 2 x getroffen door ernstige ziekte.
- Bij opleiding en postcode kon ik niets invullen, want het werd niet geaccepteerd. Opleiding 2x HBO en geboortjaar 1949
- Geen aanvullende opmerkingen.
- Geen opmerkingen.
- Geen opmerkingen.
- HVP doet alles voor mij, ik ben dankbaar.
- Alles wat ik doe, eerst even uitrusten. COPD, ademhalingsproblemen, gauw moe.
- Geen opmerkingen.
- Pas 2x begeleider thans geweest. Casemanager 4x thuis geweest.
- Hartstikke fijn dat onze zorgverlener er is. Wij zijn blij met haar en de hulp die zij ons biedt. Goed dat de enquête er is om mensen de gelegenheid te bieden hun ervaring die zij met de zorgverlener hebben te delen.
- Geen
- Ik heb al zeker 5 verschillende hulpen gehad in een korte tijd. heb een ongeluk gehad in het ziekenhuis gelegen. Gebroken borstkas en sleutelbeen gebroken. Weet niet hoelang ik nog hulp nodig heb. Ik ben 16 mei jarig, en ben dan 80 jaar, dus het zal wat minder snel genezen!
- Wij hebben grootste deel buurtzorg, en weinig van HVP.
- Het luisteren is heel belangrijk. Telefonisch was het een drama!
- Verwacht binnenkort oproep voor knie operatie. Ben 2 keer gevallen, nu 3e knie operatie binnenkort.

- Ben erg blij met HVP Thuiszorg. Als ik bel, altijd keurig te woord gestaan, en indien mogelijk direct gereageerd op probleem.
- Door de corona ben je meer somber en depressief, dat MOET afgelopen zijn!!
- Ik ben heel tevreden geweest, mijn complimenten aan (naam persoon). Ze heeft veel voor mij betekend.
- Ik heb het geluk hulp te krijgen van (namen personen).
- Dank jullie wel.
- De lijst is meer voor verzorging dan voor huishoudelijke hulp en de schoolopleiding slaat nergens op want krijgt je mee hulp bij een universiteit opleiding dan bij mavo...
- Geen.
- Geen , ben dik tevreden over alles.
- Ben over het algemeen tevreden als ik mij redelijk goed voel moet ik toch nog teveel zwaar werk zelf doen, waardoor ik daarna ong. 3 dagen niets kan door erge rug en arm klachten. Maar ben erg blij dat ik hulp heb! Ook al doe ik vaker preciezer werken.
- Vrede.
- Ik ben bang van corona. En daarom ga ik, en wil ik niemand thuis verwelkomen.
- HVP zorg zou meerdere zorgverleners moeten opleiden in de richting dementie! Zij zijn van goede wil maar meer kennis van de psychische kant zou fijn zijn.
- Begin maart 2021 na operatie heup momenteel revalidatie Westhoff. In april meer info naar huis.
- Nvt
- Ik ben zeer tevreden over de hulpzorg. Zal niet anders willen.

