038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage Hulp bij het Huishouden (STEPS)

Thuiszorg de Oude Haag 2025

Versie 1.0.0 Drs. J.J. Laninga

december 2025

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 Thuiszorg de Oude Haag. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Triqs beschikt over de certificaten ‘ISO 20252’, ‘ISO27001’ en ‘NEN7510’. Het ‘ISO 20252’ certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten. De certificaten ‘ISO27001’ en ‘NEN7510’ tonen aan dat Triqs voldoet aan de gestelde eisen met betrekking tot de digitale en fysieke informatiebeveiliging.

De succesvolle uitvoering van deze meting is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Thuiszorg de Oude Haag. Op deze plaats bedankt Triqs Martin van Kempen van Thuiszorg de Oude Haag voor de plezierige samenwerking gedurende de meting. Tevens bedanken wij de cliëntenraad, de cliënten en de vertegenwoordigers van cliënten van Thuiszorg de Oude Haag voor hun medewerking aan de meting.

Zwolle, december 2025

H. van Oene Projectleider Triqs BV

Inhoudsopgave

Voorwoord 2
Inhoudsopgave 2
Inleiding 4
01 | Leeswijzer 5
02 | Methode 7
03 | Responsanalyse 9
04 | Uitkomsten meting 10
05 | Samenvatting 21
Bijlage 1 – Vragenlijst Hulp bij het Huishouden 25

Inleiding

Aanleiding voor het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd in navolging van het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg, waarin staat vermeld dat alle aanbieders van hulp bij het huishouden elke 2 jaar een cliëntervaringsonderzoek dienen uit te voeren.

STEPS meting

De afkorting STEPS staat voor Scientific Triqs – Evaluation Public Services. Dit is een methodiek waarbij er naast klantervaringen met serviceaspecten ook gekeken wordt naar beoogde uitkomst van de geleverde zorg. De STEPS meting wordt uitgevoerd via een basisvragenlijst (waarin gevraagd wordt naar o.a. bejegenin en bereikbaarheid) met daarnaast de mogelijkheid tot één of meerdere aanvullende modules die meer gerichte verbeteracties mogelijk maken.

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 allereerst een weergave van de uitkomsten gegeven zonder enige vorm van interpretatie. In de daarop volgende hoofdstukken worden interpretaties en conclusies vermeld.

Bijzonderheden

Deze meting is uitgevoerd in de periode november & december 2025 en conform planning uitgevoerd. Er zijn geen bijzondere zaken opgetreden.

01 | Leeswijzer

Vraagtype

In de gebruikte vragenlijst komen ervaringsvragen, achtergrondvragen en overige vragen 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 huishoudelijke hulp? **Achtergrondvragen** zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.). De **overige vragen** zijn vragen waarbij er geen oplopende gradatie bestaat. Een voorbeeld van zo'n vraag is: wat is uw geslacht?

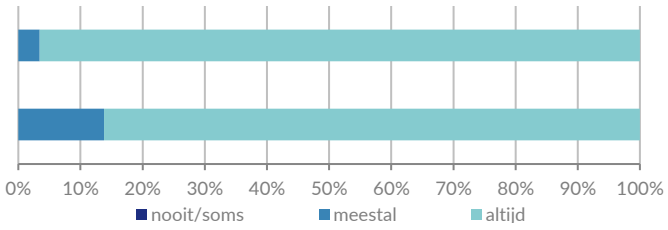
Staafdiagram

De resultaten van het onderzoek 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.

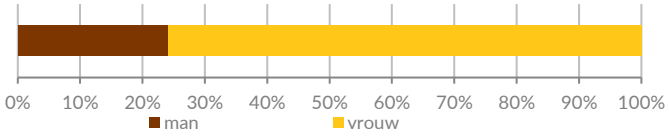
16 Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=28)

17 Zorgt de organisatie ervoor dat er huishoudelijke hulp is op de afgesproken tijd? (n=29)



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

26 Wat is uw geslacht? (n=29)



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	%
v16	0	0%	0	0%	1	3,6%	27	96,4%
v17	0	0%	0	0%	3	10,3%	26	89,7%

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

In hoofdstuk 2 van deze rapportage wordt de methode van onderzoek beschreven. Vervolgens geeft hoofdstuk 3 een analyse van de respons. De uitkomsten van de meting worden weergegeven in hoofdstuk 4. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 een samenvatting gegeven van de uitkomsten van de meting.

02 | Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van een door Triqs ontworpen vragenlijst. De STEPS vragenlijst Hulp bij het Huishouden bevat 5 vragen over kenmerken van de zorg. 12 ervaringsvragen, een aanbevelingsvraag en 4 open vragen, en een aantal achtergrondvragen. De ervaringsvragen gaan o.a. over bejegening, informatie en bereikbaarheid. Een exemplaar van de gehanteerde vragenlijst is opgenomen in bijlage 1.

Voorbereiding cliëntenraadpleging

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

Thuiszorg de Oude Haag	• Opstellen cliëntenbestand; • Aanleveren cliëntenbestand aan Triqs via www.zorgpeil.nl; • Verzenden vooraankondiging naar cliënten (indien van toepassing).
Triqs	• Opstellen vragenlijst inclusief unieke code; • Koppelen cliënten aan unieke code; • Drukwerk vragenlijsten; • Verzenden vragenlijsten.

Dataverzameling

De vragenlijsten zijn per telefoon afgenomen onder de cliënten van Thuiszorg de Oude Haag. Per cliënt zijn drie belpogingen gedaan. Indien de cliënt niee mee wou doen aan het onderzoek is deze afgemeld voor 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

Hieronder volgt een analyse van de respons. Daarbij zijn een aantal stappen gevolgd. Allereerst is bepaald hoeveel van de benaderde cliënten onterecht benaderd zijn. Indien deze cliënten toch een vragenlijst hebben ingevuld, zijn zij verwijderd uit de database. Vervolgens is bepaald hoe groot de non-respons is. Onder non-respons wordt verstaan cliënten die een lege vragenlijst hebben teruggestuurd, cliënten die niet mee wilden doen en cliënten die niets van zich hebben laten horen. Tot slot is gekeken of de vragenlijsten in de database voldoende en op een juiste manier zijn ingevuld. Vragenlijsten die dit niet waren, zijn niet meegenomen in de analyse en verwijderd uit het databestand.

Onderstaande tabel geeft de beschreven stappen overzichtelijk weer.

1. aantal cliënten benaderd		50
2. cliënten die ten onrechte zijn benaderd:		
de cliënt is overleden	0	
adresgegevens zijn onjuist	0	
behoort niet tot de doelgroep	0	
ontvangt geen zorg	0	
		0
3. aantal cliënten terecht benaderd (3=1-2)		50
4. non-respons: aantal cliënten dat niet mee wilde doen	5	
aantal cliënten dat niet heeft gereageerd	16	
		21
5. bruto respons (5=3-4)		29
6. aantal vragenlijsten verwijderd omdat ze niet juist/onvolledig zijn ingevuld:	0	
		0
7. netto respons (7=5-6)		29
8. bruto responspercentage (8=5/3)		58,00%
9. netto responspercentage (9=7/3)		58,00%

De gegevens in het rapport zijn gebaseerd op de netto respons.

04 | Uitkomsten meting

1 Inleiding

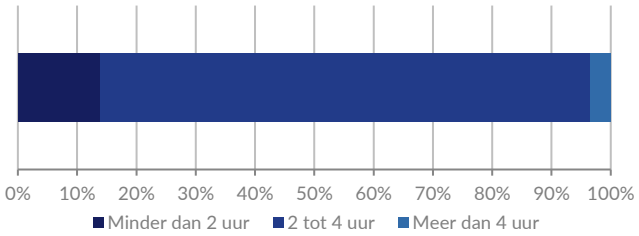
In dit hoofdstuk worden, per vraag uit de vragenlijst, de resultaten van de meting gepresenteerd. De resultaten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). In verband met de betrouwbaarheid en anonimiteit van de data worden de uitkomsten van vragen met een 'n' kleiner dan 10 niet getoond in deze rapportage. De antwoorden op de open vragen worden weergegeven in een apart document.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Kenmerken zorg (vraag 1 t/m 5)
- Ervaringen met de zorg - vragen over de huishoudelijke hulp (vraag 6 t/m 15)
- Ervaringen met de zorg - vragen over de organisatie (vraag 16 t/m 17)
- Algeheel oordeel (vraag 18 t/m 24)
- Algemene gegevens (vraag 25 t/m 28)
- Uw gezondheid vandaag (vraag 29 t/m 33)

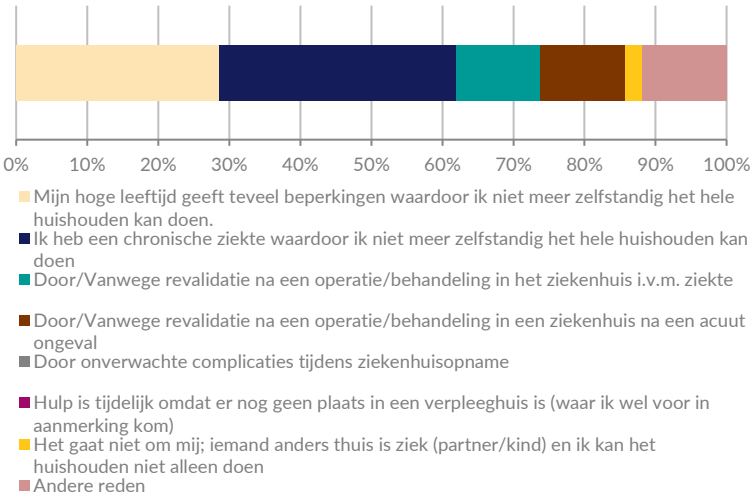
2 Kenmerken zorg

2 Hoeveel uur per week krijgt u gemiddeld hulp bij het huishouden? (n=29)



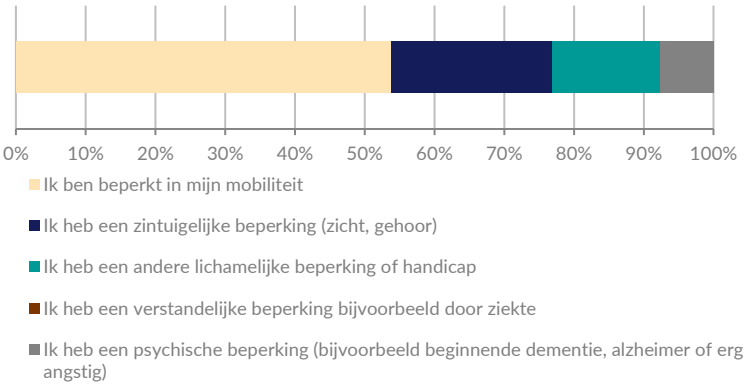
	v02	%
Minder dan 2 uur	4	13,8%
2 tot 4 uur	24	82,8%
Meer dan 4 uur	1	3,4%

3 Waarom is huishoudelijke hulp nodig geworden? (n=42)



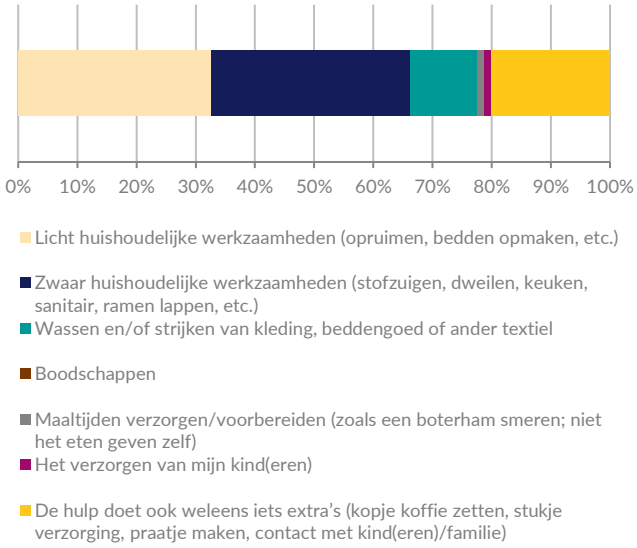
	v03	%
Mijn hoge leeftijd geeft teveel beperkingen waardoor ik niet meer zelfstandig het hele huishouden kan doen.	12	28,6%
Ik heb een chronische ziekte waardoor ik niet meer zelfstandig het hele huishouden kan doen	14	33,3%
Door/Vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in het ziekenhuis i.v.m. ziekte	5	11,9%
Door/Vanwege revalidatie na een operatie/behandeling in een ziekenhuis na een acuut ongeval	5	11,9%
Door onverwachte complicaties tijdens ziekenhuisopname	0	0%
Hulp is tijdelijk omdat er nog geen plaats in een verpleeghuis is (waar ik wel voor in aanmerking kom)	0	0%
Het gaat niet om mij; iemand anders thuis is ziek (partner/kind) en ik kan het huishouden niet alleen doen	1	2,4%
Andere reden	5	11,9%

4 Hoe is (het met) uw zelfredzaamheid? (n=39)



	v04	%
Ik ben beperkt in mijn mobiliteit	21	53,8%
Ik heb een zintuigelijke beperking (zicht, gehoor)	9	23,1%
Ik heb een andere lichamelijke beperking of handicap	6	15,4%
Ik heb een verstandelijke beperking bijvoorbeeld door ziekte	0	0%
Ik heb een psychische beperking (bijvoorbeeld beginnende dementie, alzheimer of erg angstig)	3	7,7%

5 Wat doet de hulp bij het huishouden voor u? (n=80)



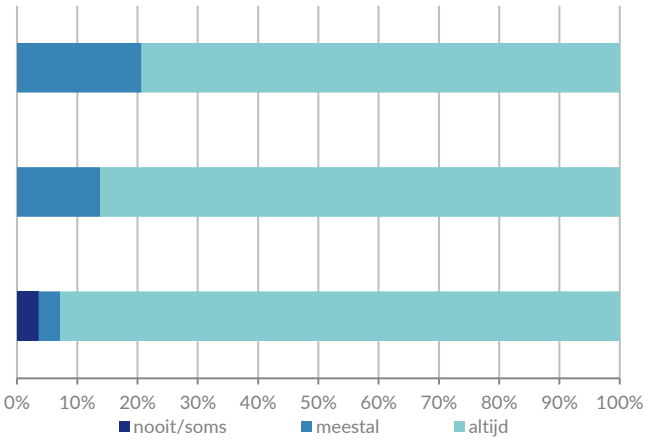
	v05	%
Licht huishoudelijke werkzaamheden (opruimen, bedden opmaken, etc.)	26	32,5%
Zwaar huishoudelijke werkzaamheden (stofzuigen, dweilen, keuken, sanitair, ramen lappen, etc.)	27	33,8%
Wassen en/of strijken van kleding, beddengoed of ander textiel	9	11,3%
Boodschappen	0	0%
Maaltijden verzorgen/voorbereiden (zoals een boterham smeren; niet het eten geven zelf)	1	1,3%
Het verzorgen van mijn kind(eren)	1	1,3%
De hulp doet ook weleens iets extra's (kopje koffie zetten, stukje verzorging, praatje maken, contact met kind(eren)/familie)	16	20%

3 Ervaringen met de zorg - vragen over de huishoudelijke hulp

6 Krijgt u hulp van vaste huishoudelijke hulpen? (n=29)

7 Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijd (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)? (n=29)

8 Neemt de huishoudelijke hulp uw wensen mee bij het uitvoeren van de hulp? (n=28)

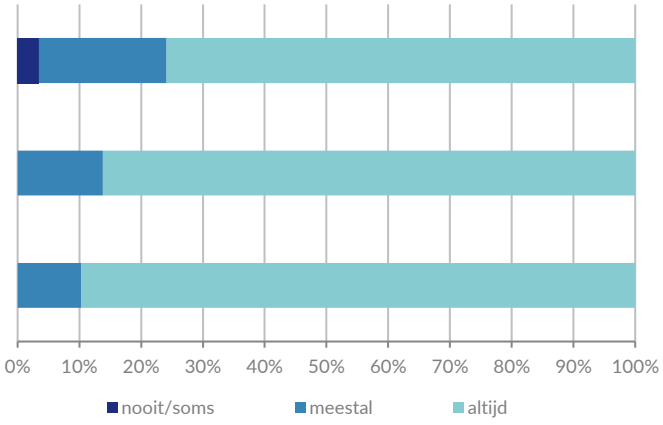


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	n.v.t.
v06	0	0%	0	0%	6	20,7%	23	79,3%	
v07	0	0%	0	0%	4	13,8%	25	86,2%	
v08	0	0%	1	3,6%	1	3,6%	26	92,9%	1

9 Past de hulp die u krijgt bij uw manier van leven? (n=29)

10 Luistert de huishoudelijke hulp naar u? (n=29)

11 Voelt u zich op uw gemak bij de huishoudelijke hulp? (n=29)



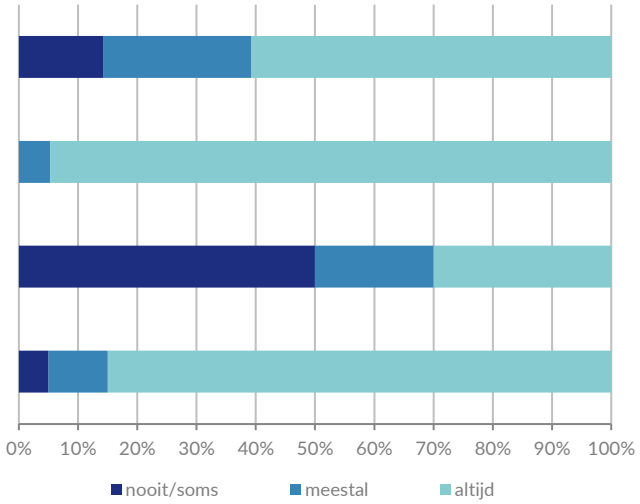
	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v09	0	0%	1	3,4%	6	20,7%	22	75,9%
v10	0	0%	0	0%	4	13,8%	25	86,2%
v11	0	0%	0	0%	3	10,3%	26	89,7%

12 Houdt de huishoudelijke hulp uw gezondheid in de gaten? (n=28)

13 Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw privégegevens om? (n=19)

14 Betrekt de huishoudelijke hulp uw naasten (partner, familie) bij de hulp? (n=20)

15 Is de huishoudelijke hulp zelf telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=20)

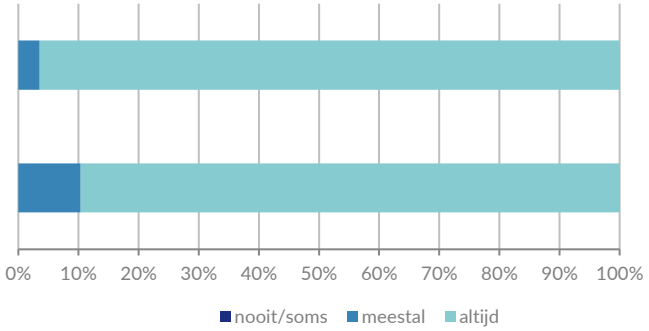


	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%	n.v.t.
v12	2	7,1%	2	7,1%	7	25%	17	60,7%	
v13	0	0%	0	0%	1	5,3%	18	94,7%	
v14	8	40%	2	10%	4	20%	6	30%	9
v15	0	0%	1	5%	2	5%	17	85%	9

4 Ervaringen met de zorg - vragen over de organisatie

16 Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=28)

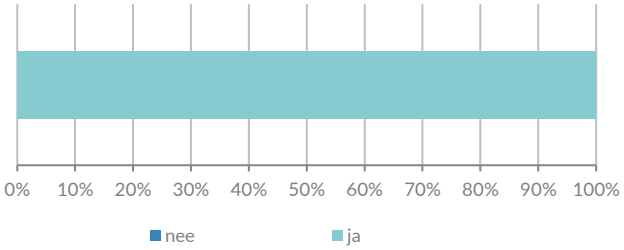
17 Zorgt de organisatie ervoor dat er huishoudelijke hulp is op de afgesproken tijd? (n=29)



	nooit	%	soms	%	meestal	%	altijd	%
v16	0	0%	0	0%	1	3,6%	27	96,4%
v17	0	0%	0	0%	3	10,3%	26	89,7%

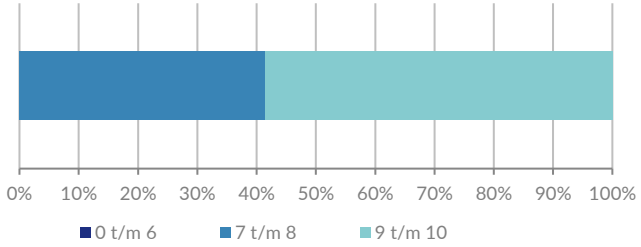
5 Algeheel oordeel

18 Zou u de hulp die u krijgt bij het huishouden aanbevelen aan anderen die net als u hulp bij het huishouden nodig hebben? (n=29)



	nee	%	ja	%
v18	0	0%	29	100%

19 En welk cijfer geeft u daar aan/aan de hulp? (n=29)



	v19	%
0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
7	4	13,8%
8	8	27,6%
9	11	37,9%
10	6	20,7%
Net Promotor Score (NPS)	**59**	

- ***Onderstaande methode hanteert Triqs om de NPS score te berekenen:***

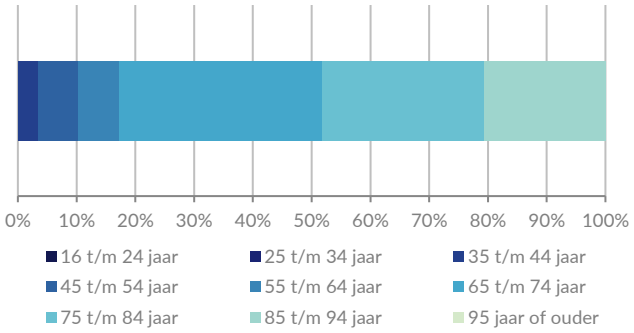
De Net Promotor Score (NPS) geeft in een getal aan in hoeverre klanten de producten of diensten van een organisatie aanbevelen aan anderen. Klanten die een 9 of een 10 geven zijn promotors van de organisatie. Klanten die een 0 tot en met 6 geven zijn criticasters, wat zoveel wil zeggen dat ze de organisatie niet zullen aanbevelen. Klanten die diensten of producten beoordelen met een 7 of een 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 door het percentage criticasters af te trekken van het percentage promotors. Een positieve NPS (>0) wordt doorgaans als goed beschouwd.

20 Indien u 'nee' heeft ingevuld bij vraag 18 en/of cijfer 0 t/m 6 bij vraag 19: waarover bent u niet tevreden? (n=0)

	v20	%
De inhoud van de hulp die ik krijg (de taken die ze wel en niet uitvoeren)	0	0%
De hoeveelheid hulp die ik krijg (aantal uren, dagen)	0	0%
De huishoudelijke hulp die bij mij thuiskomt	0	0%
De organisatie die de hulp regelt	0	0%

6 Algemene gegevens

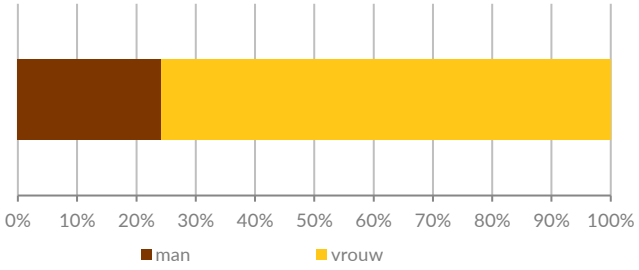
Leeftijd (nav vraag 25) (n=29)



	v25	%
16 t/m 24 jaar	0	0%
25 t/m 34 jaar	0	0%
35 t/m 44 jaar	1	3,4%
45 t/m 54 jaar	2	6,9%
55 t/m 64 jaar	2	6,9%
65 t/m 74 jaar	10	34,5%
75 t/m 84 jaar	8	27,6%
85 t/m 94 jaar	6	20,7%
95 jaar of ouder	0	0%

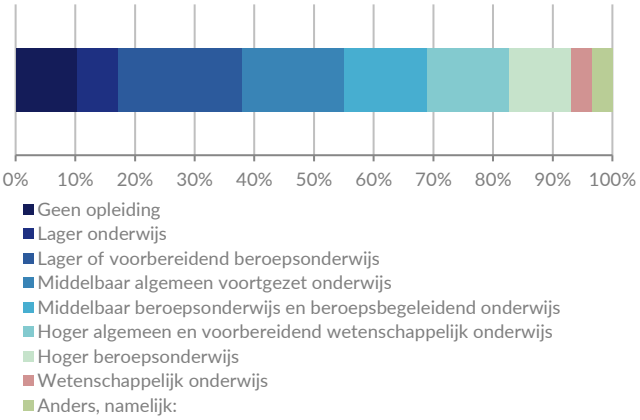
- *Deze vraag is als volgt uitgevraagd: "Wat is uw geboortejaar?" De gegeven antwoorden zijn omgerekend naar bovenstaande leeftijdsschalen.*

26 Wat is uw geslacht? (n=29)



	man	%	vrouw	%
v26	7	24,1%	22	75,9%

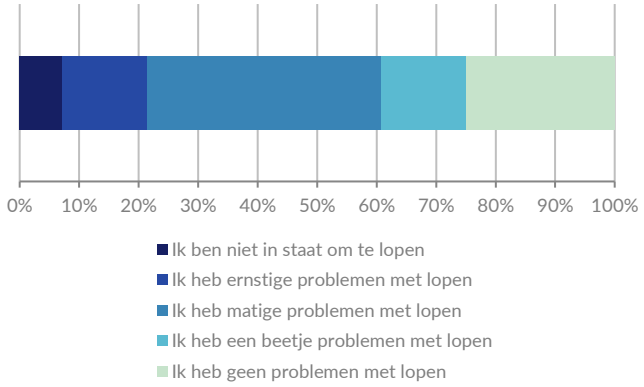
27 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (n=29)



	v27	%
Geen opleiding	3	10,3%
Lager onderwijs	2	6,9%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	6	20,7%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	5	17,2%
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	4	13,8%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	4	13,8%
Hoger beroepsonderwijs	3	10,3%
Wetenschappelijk onderwijs	1	3,4%
Anders, namelijk:	1	3,4%

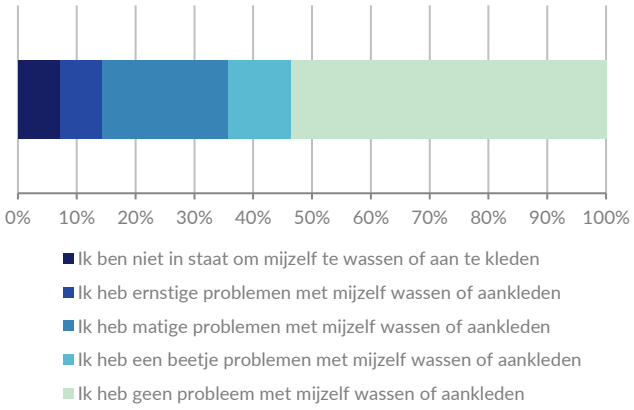
7 Uw gezondheid vandaag

28 Mobiliteit (n=28)



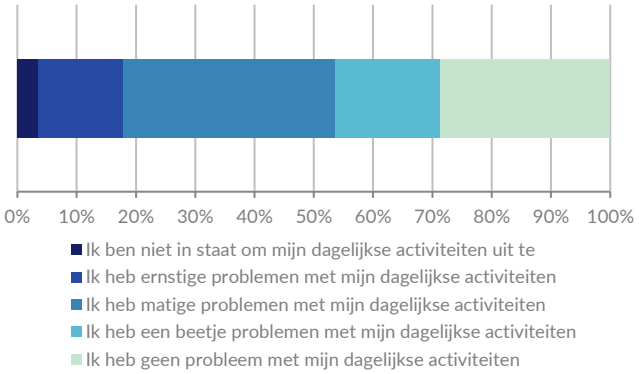
	v28	%
Ik ben niet in staat om te lopen	2	7,1%
Ik heb ernstige problemen met lopen	4	14,3%
Ik heb matige problemen met lopen	11	39,3%
Ik heb een beetje problemen met lopen	4	14,3%
Ik heb geen problemen met lopen	7	25%

29 Zelfzorg (n=28)



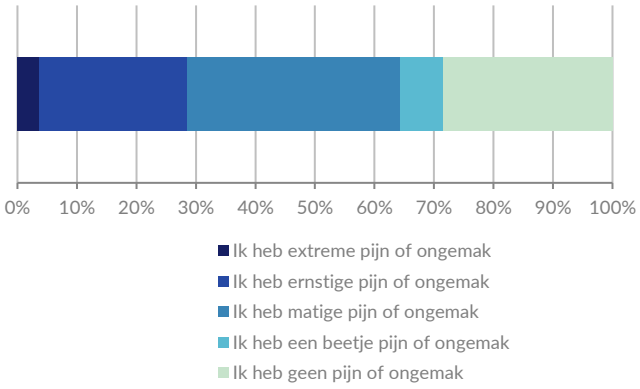
	v29	%
Ik ben niet in staat om mijzelf te wassen of aan te kleden	2	7,1%
Ik heb ernstige problemen met mijzelf wassen of aankleden	2	7,1%
Ik heb matige problemen met mijzelf wassen of aankleden	6	21,4%
Ik heb een beetje problemen met mijzelf wassen of aankleden	3	10,7%
Ik heb geen probleem met mijzelf wassen of aankleden	15	53,6%

30 Dagelijkse activiteiten (bijv. werk, studie, huishouden, gezins- en vrijetijdsactiviteiten) (n=28)



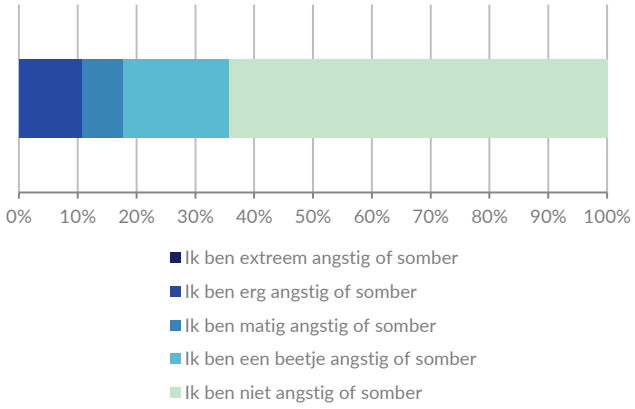
	v30	%
Ik ben niet in staat om mijn dagelijkse activiteiten uit te voeren	1	3,6%
Ik heb ernstige problemen met mijn dagelijkse activiteiten	4	14,3%
Ik heb matige problemen met mijn dagelijkse activiteiten	10	35,7%
Ik heb een beetje problemen met mijn dagelijkse activiteiten	5	17,9%
Ik heb geen probleem met mijn dagelijkse activiteiten	8	28,6%

31 Pijn/ongemak (n=28)



	v31	%
Ik heb extreme pijn of ongemak	1	3,6%
Ik heb ernstige pijn of ongemak	7	25%
Ik heb matige pijn of ongemak	10	35,7%
Ik heb een beetje pijn of ongemak	2	7,1%
Ik heb geen pijn of ongemak	8	28,6%

32 Angst/somberheid (n=28)



	v32	%
Ik ben extreem angstig of somber	0	0%
Ik ben erg angstig of somber	3	10,7%
Ik ben matig angstig of somber	2	7,1%
Ik ben een beetje angstig of somber	5	17,9%
Ik ben niet angstig of somber	18	64,3%

05 | Samenvatting

Algemeen

In opdracht van Thuiszorg de Oude Haag heeft Triqs in de periode van november & december 2025 een cliënttevredenheidsonderzoek Hulp bij het Huishouden (STEPS) uitgevoerd. De meting is telefonisch door Triqs uitgevoerd onder de cliënten van Thuiszorg de Oude Haag.

Respons

Er zijn 50 cliënten benaderd voor de meting. Van deze 50 cliënten hebben 29 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het netto responspercentage is 58,00%.

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 59.

Opvallende scores - positief

Binnen de uitkomsten van de meting zijn meerdere vragen met een hoge positieve score (antwoordoptie “altijd”). Hieronder een overzicht van de vragen met de hoogste score:

- vraag 16 Is de organisatie telefonisch bereikbaar als dat nodig is? (n=28) (96,4% positief)
- vraag 13 Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw privégegevens om? (n=19) (94,7% positief).

Opvallende scores - negatief

Onderstaand vindt u een overzicht van de vragen met het hoogste percentage negatieve ervaringen (antwoordoptie “nooit/soms”).

- vraag 14 Betrekt de huishoudelijke hulp uw naasten (partner, familie) bij de hulp? (n=20) (50% negatief)
- vraag 12 Houdt de huishoudelijke hulp uw gezondheid in de gaten? (n=28) (14,3% negatief).

Bijlage 1 – Vragenlijst Hulp bij het Huishouden

STEPS vragenlijst 'hulp bij het huishouden'

Bedoeld voor personen die hulp bij het huishouden ontvangen

v1.0

Auteursrecht: ©2019 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 2019 – 1.0

«ENCQRp2»

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

Introductie

Deze vragenlijst is bedoeld voor iemand die voor korte of langere tijd hulp bij het huishouden ontvangt. We vragen in deze vragenlijst wat u vindt van de 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: http://www.zorgpeil.nl
Inlogcode: [code]

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.
- Bij vraag 1 wordt gevraagd naar de startdatum van de hulp. Als u dit niet exact weet mag u het ook bij benadering invullen.
- 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 hoe lang en waarvoor u hulp bij het huishouden ontvangt.

1. **Wanneer is de hulp bij het huishouden gestart?** *Het gaat om de start van de hulp die u op dit moment krijgt.*

(maand – jaar invullen)

2. **Hoeveel uur per week krijgt u gemiddeld hulp bij het huishouden?**

Kruis het antwoord aan dat het beste weergeeft hoeveel uur hulp bij huishouden u gemiddeld krijgt per week.

- ☐ 0-1 uur
- ☐ 1-2 uur
- ☐ 2-3 uur
- ☐ 3-4 uur
- ☐ 4-5 uur
- ☐ 5-6 uur
- ☐ 6-7 uur
- ☐ 7-8 uur
- ☐ 8-9 uur
- ☐ 9-10 uur
- ☐ 10-11 uur
- ☐ 11-12 uur
- ☐ 12-13 uur
- ☐ 13 uur of meer

3. **Waarom is huishoudelijke hulp nodig geworden?**

- ☐ Mijn hoge leeftijd geeft teveel beperkingen waardoor ik niet meer zelfstandig het hele huishouden kan doen
- ☐ Ik heb een chronische ziekte waardoor ik niet meer zelfstandig 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)
- ☐ Het gaat niet om mij; iemand anders thuis is ziek (partner/kind) en ik kan het huishouden niet alleen doen
- ☐ Andere reden

4. **Hoe is [het met] uw zelfredzaamheid? (meerdere antwoorden mogelijk)**

Bedoeld wordt de situatie met eventuele hulpmiddelen zoals bril, hoortoestel of looprek.

- ☐ Ik ben beperkt in mijn mobiliteit
- ☐ Ik heb een zintuigelijke beperking (zicht, gehoor)
- ☐ Ik heb een andere lichamelijke beperking of handicap
- ☐ Ik heb een verstandelijke beperking bijvoorbeeld door ziekte
- ☐ Ik heb een psychische beperking (bijvoorbeeld beginnende dementie, alzheimer of erg angstig)

«ENCQRp2»

«QR»-«LOCATIE»-«CODE»-CB«CB»

5. **Wat doet de hulp bij het huishouden voor u? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- ☐ Licht huishoudelijke werkzaamheden (opruimen, bedden opmaken, etc.)
- ☐ Zwaar huishoudelijke werkzaamheden (stofzuigen, dweilen, keuken, sanitair, ramen lappen, etc.)
- ☐ Wassen en/of strijken van kleding, beddengoed of ander textiel
- ☐ Boodschappen
- ☐ Maaltijden verzorgen/voorbereiden (zoals een boterham smeren; niet het eten geven zelf)
- ☐ Het verzorgen van mijn kind(eren)
- ☐ De hulp doet ook weleens iets extra's (kopje koffie zetten, stukje verzorging, praatje maken, contact met kind(eren)/familie)

B. Ervaringen met de zorg

We stellen u hieronder vragen over hoe u de huishoudelijke hulp ervaart. Het gaat dan bijvoorbeeld over wat u vindt van de huishoudelijke hulp, en of u vindt dat de hulp die u krijgt past bij hoe u wilt leven.

Vragen over de huishoudelijke hulp	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	N.v.t.
6. Krijgt u hulp van vaste huishoudelijke hulpen?	☐	☐	☐	☐	
7. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijd (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)?	☐	☐	☐	☐	
8. Neemt de huishoudelijke hulp uw wensen mee bij het uitvoeren van de hulp?	☐	☐	☐	☐	☐
9. Past de hulp die u krijgt bij uw manier van leven?	☐	☐	☐	☐	
10. Luistert de huishoudelijke hulp naar u?	☐	☐	☐	☐	
11. Voelt u zich op uw gemak bij de huishoudelijke hulp?	☐	☐	☐	☐	
12. Houdt de huishoudelijke hulp uw gezondheid in de gaten?	☐	☐	☐	☐	
13. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw privégegevens om?	☐	☐	☐	☐	
14. Betrekt de huishoudelijke hulp uw naasten (partner, familie) bij de hulp?	☐	☐	☐	☐	☐
15. Is de huishoudelijke hulp zelf telefonisch bereikbaar als dat nodig is?	☐	☐	☐	☐	☐

We willen ook weten wat uw ervaringen zijn met de organisatie die voor u de huishoudelijke hulp regelt. Bij onderstaande vragen gaat het over het contact dat u met deze organisatie heeft.

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

«ENCQRp2»

C. Algeheel oordeel

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

	Ja	Nee
18. Zou u de hulp die u krijgt bij het huishouden aanbevelen aan anderen die net als u hulp bij het huishouden nodig hebben?	☐	☐

19. En welk cijfer geef u daar aan/aan de hulp?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20. Indien 'nee' bij vraag 18 en/of cijfer 0 t/m 6 bij vraag 19: waarover bent u niet tevreden?

- ☐ De inhoud van de hulp die ik krijg (de taken die ze wel en niet uitvoeren)
- ☐ De hoeveelheid hulp die ik krijg (aantal uren, dagen)
- ☐ De huishoudelijke hulp die bij mij thuiskomt
- ☐ De organisatie die de hulp regelt

21. Wat kan de organisatie verbeteren in hoe ze de hulp bij het huishouden voor u regelen?

22. Wat kan de huishoudelijke hulp die bij u thuis komt, verbeteren of anders doen?

23. Wat doet de organisatie die de hulp bij het huishouden regelt, goed?

24. Wat doet de huishoudelijke hulp die bij u thuiskomt, goed?

«ENCQRp2»

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.

25. Wat is uw geboortejaar? ☐

26. Wat is uw geslacht? ☐ man ☐ vrouw

27. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- ☐ geen
- ☐ lagere school
- ☐ middelbare school
- ☐ LBO
- ☐ MBO
- ☐ HBO
- ☐ WO

28. 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.

29. 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

30. Zelfzorg

- ☐ Ik heb geen probleem 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

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

- ☐ Ik heb geen probleem 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

32. Pijn/ongemak

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

33. 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

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst

«ENCQRp2»