



RAPPORT

Uw ervaring met de hulp bij het huishouden

Thuiszorg Het Friese Land





DISCLAIMER – Dit is een geautomatiseerde rapportage. Indien de dataverzameling van het onderzoek nog loopt, kunnen de gepresenteerde uitkomsten nog wijzigen.

Bij het genereren van deze rapportage zijn de volgende filters toegepast:

- Startdatum: 2021-05-03; Einddatum: 2021-07-31

Deze rapportage is gegenereerd op: 06-04-2022

Deze rapportage is voor het laatst geüpdatet op: 22-12-2021

Status van rapportage: Definitief

CLASSIFICATIE: vertrouwelijk





Samenvatting

Aanleiding

Thuiszorg Het Friese Land heeft onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met hulp bij het huishouden. Met de resultaten van dit onderzoek kan de dienstverlening, waar nodig, worden verbeterd. In deze rapportage zijn de resultaten van het onderzoek weergegeven.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit cliënten die thuis huishoudelijke hulp ontvangen. Het onderzoek is op verzoek van Thuiszorg Het Friese Land onder andere uitgevoerd in de gemeente Leeuwarden, Noardeast-Fryslân en de gemeenten Waadhoeke, Harlingen en Terschelling.

Dataverzameling

Voor het onderzoek is een op maat gemaakte vragenlijst verstrekt onder de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. Hierbij is ervoor gekozen om zowel een schriftelijke als een online verzending te doen. Per gemeenten zijn willekeurig 100 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek, wat betekent dat er in totaal 300 cliënten zijn uitgenodigd voor het onderzoek. Aan cliënten werd gevraagd om de meegestuurde vragenlijst schriftelijk dan wel online via een link in de uitnodigingsbrief in te vullen. In totaal hebben 123 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Daarmee komt het responspercentage op 41% ($=123/300 \cdot 100\%$). Kijkend naar de gemeenten is de respons als volgt:

- Leeuwarden: 43 deelnemers (43%)
- Noardeast-Fryslân: 39 deelnemers (39%)
- Waadhoeke, Harlingen en Terschelling: 41 deelnemers (41%).

In deze rapportage zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek weergegeven middels grafieken. Hierbij kan gefilterd worden op de verschillende gemeenten, namelijk Leeuwarden, Noardeast-Fryslân en de drie gemeenten Waadhoeke, Harlingen en Terschelling.

Uit de resultaten blijkt dat de 123 cliënten Thuiszorg Het Friese Land een gemiddeld rapportcijfer geeft van 8,28!

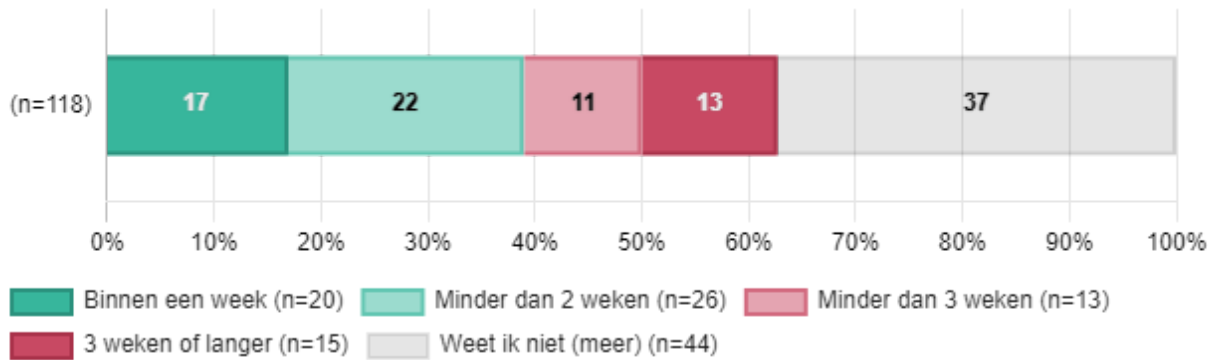
Respons

123 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond.

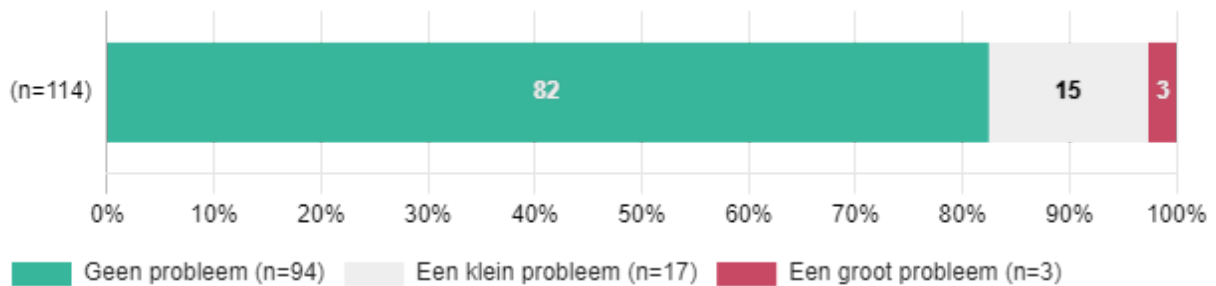


Ervaringen met uw zorgaanbieder

Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen (na de toewijzingsbrief over de hulp die u krijgt) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart?

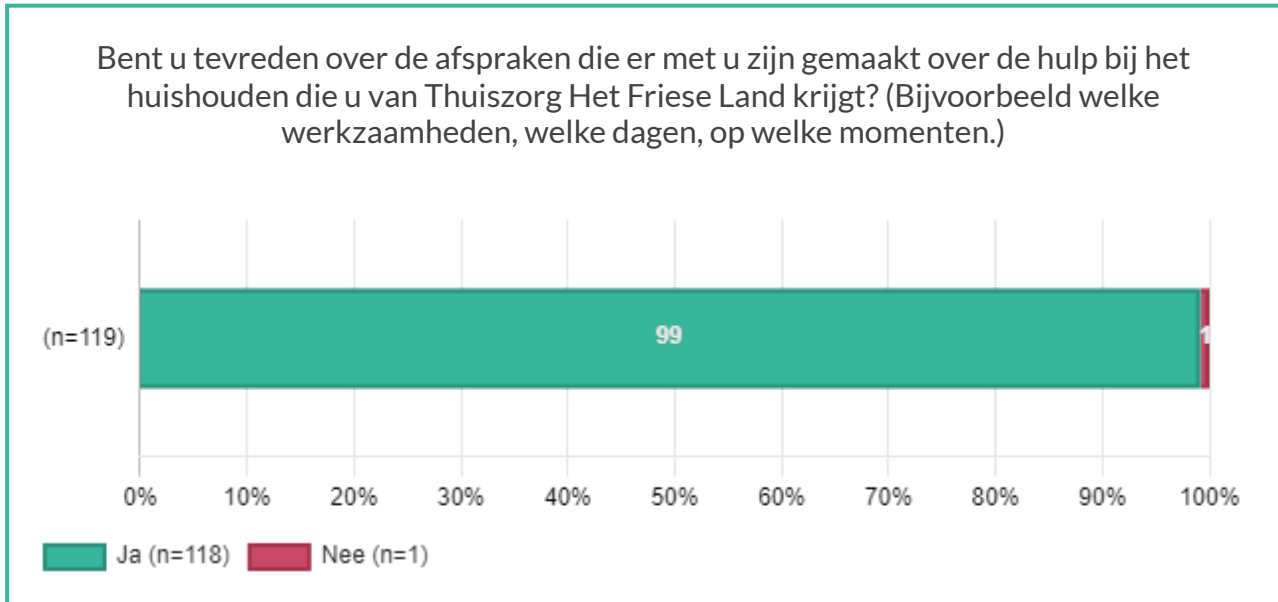


Was deze wachttijd een probleem?

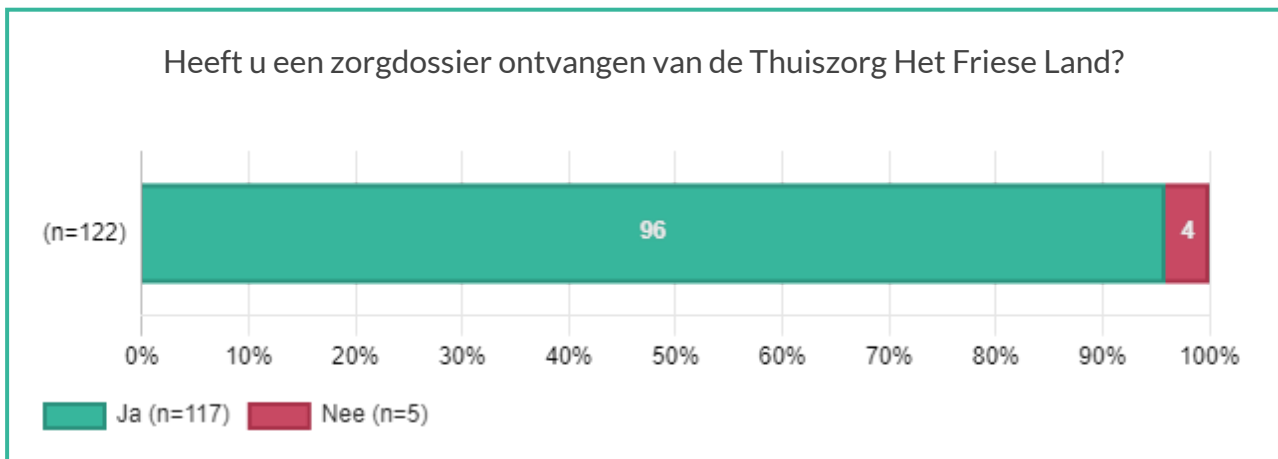




Bent u tevreden over de afspraken die er met u zijn gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van Thuiszorg Het Friese Land krijgt? (Bijvoorbeeld welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten.)

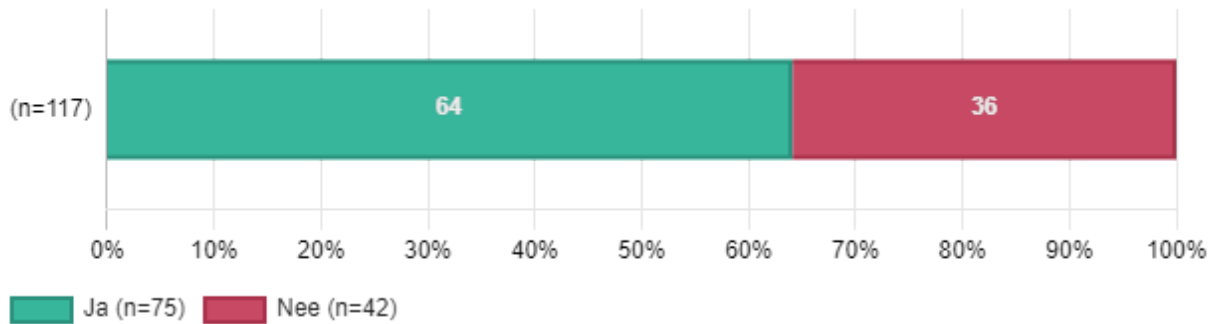


Heeft u een zorgdossier ontvangen van Thuiszorg Het Friese Land?

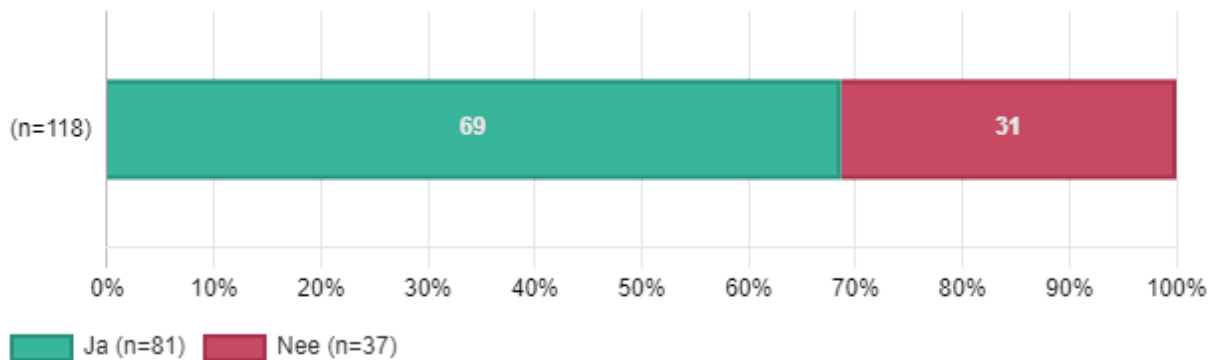




Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (Bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad.)

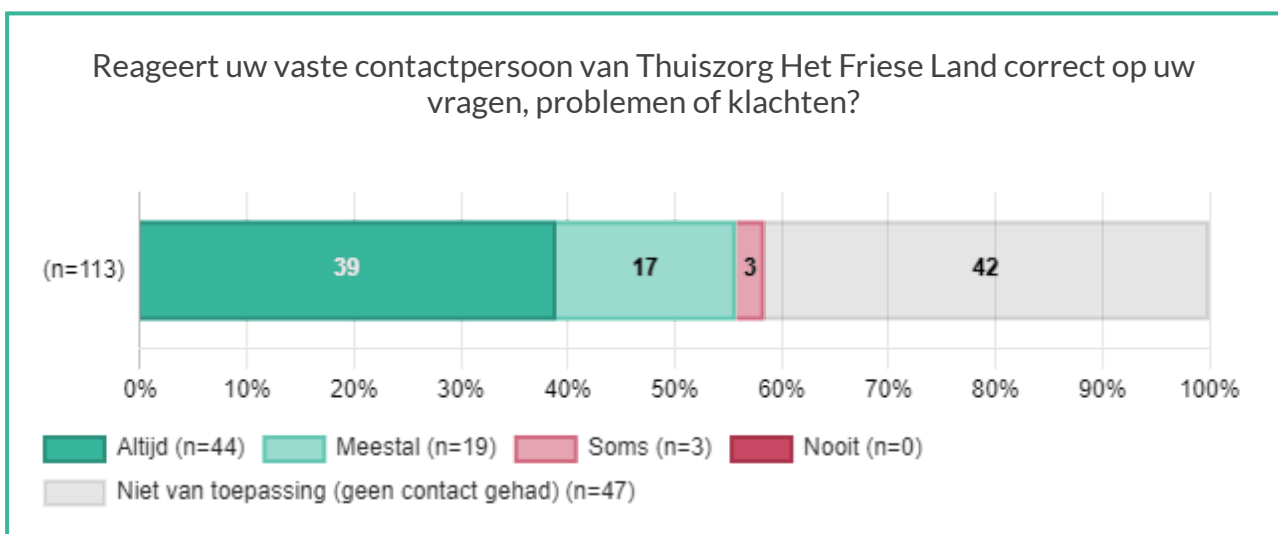
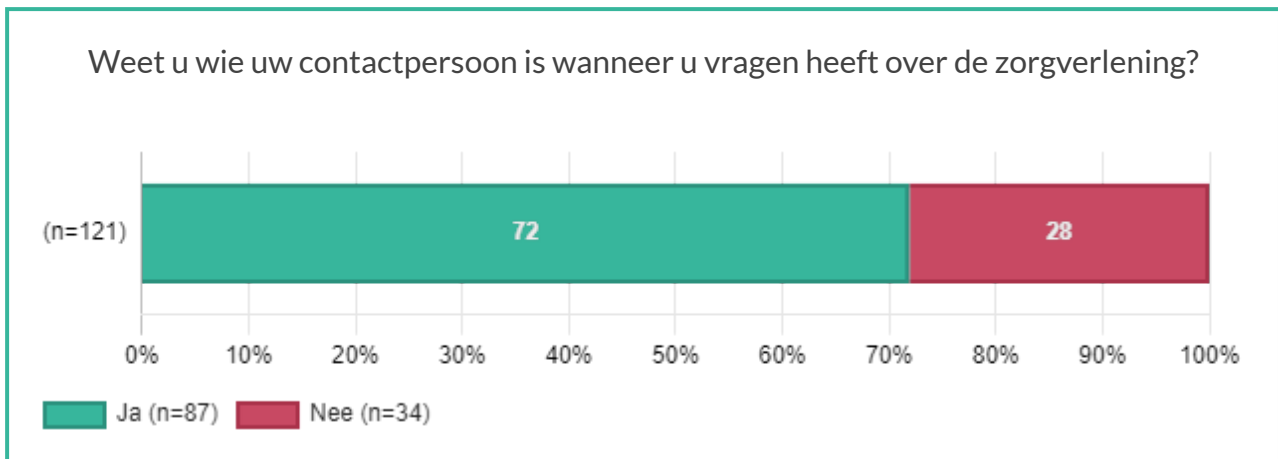
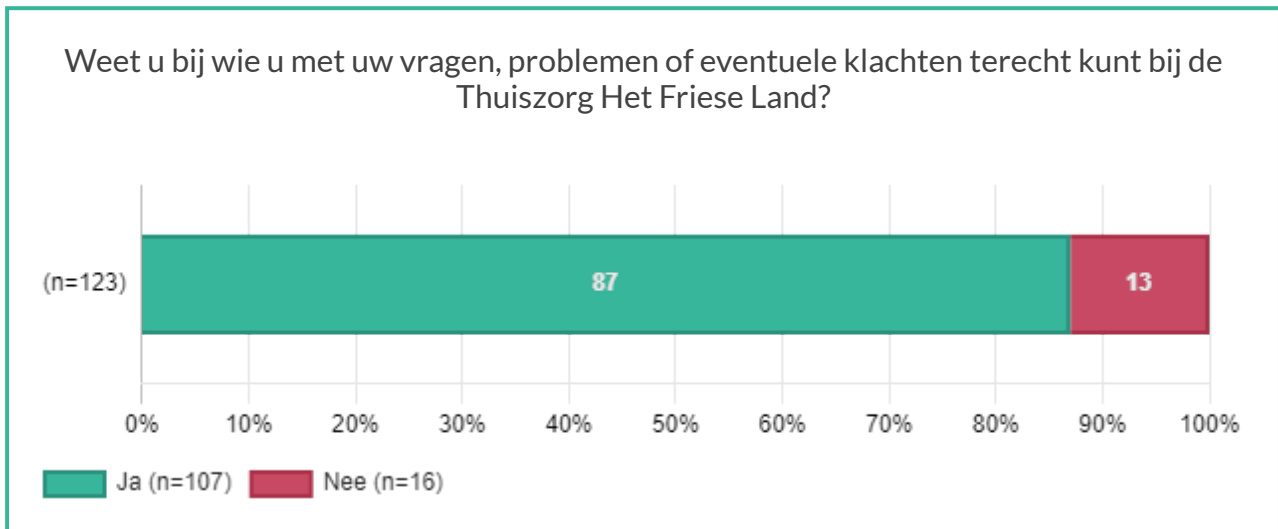


Is de arbocheck huishoudelijk werk met u doorgenomen en heeft u informatie gekregen over uw plichten? (Bijvoorbeeld over het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben.)



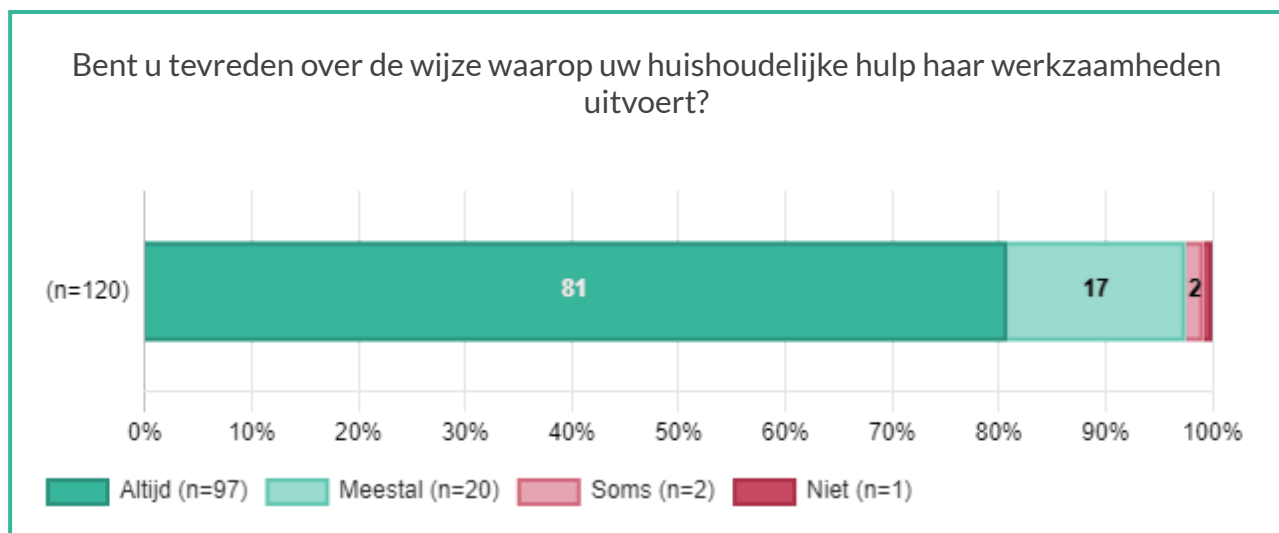
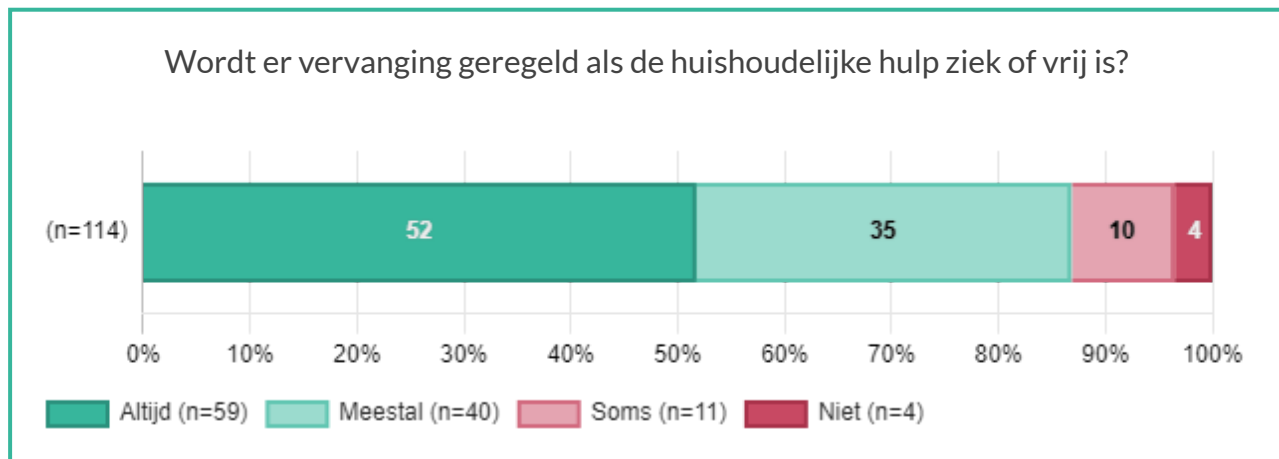
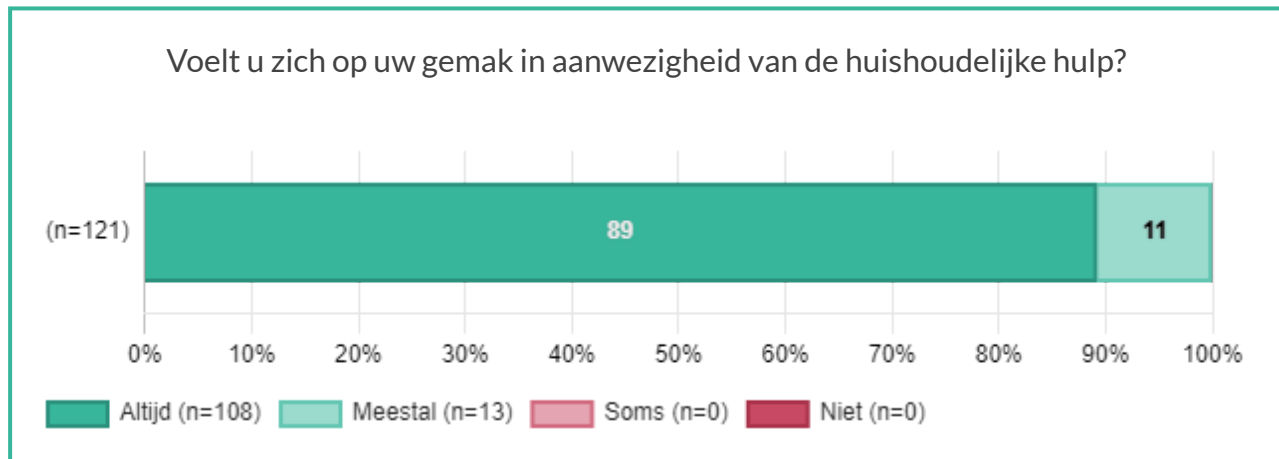


Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij Thuiszorg Het Friese Land?



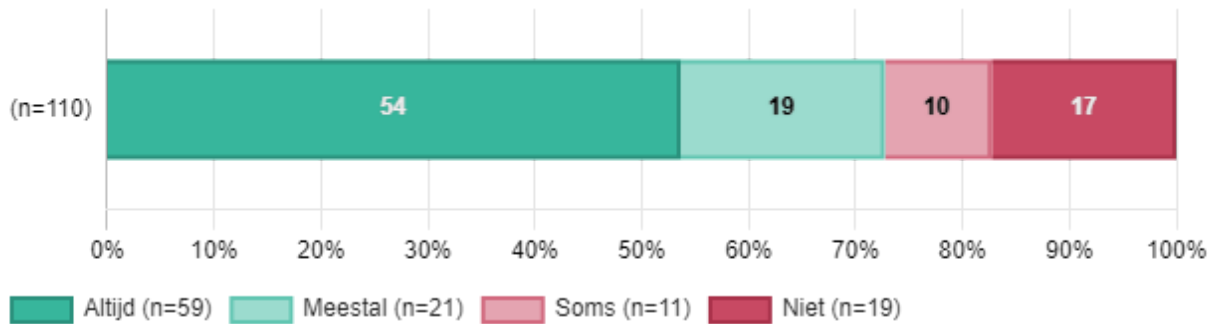


Ervaring met de huishoudelijke hulp

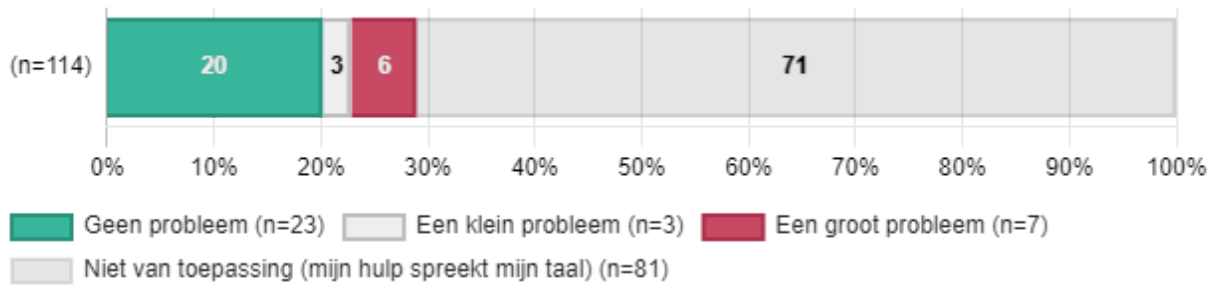




Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (Bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes.)



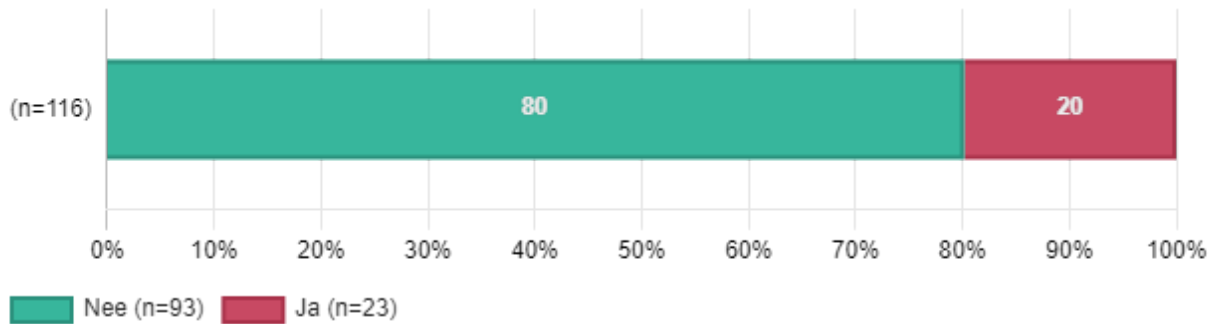
Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?





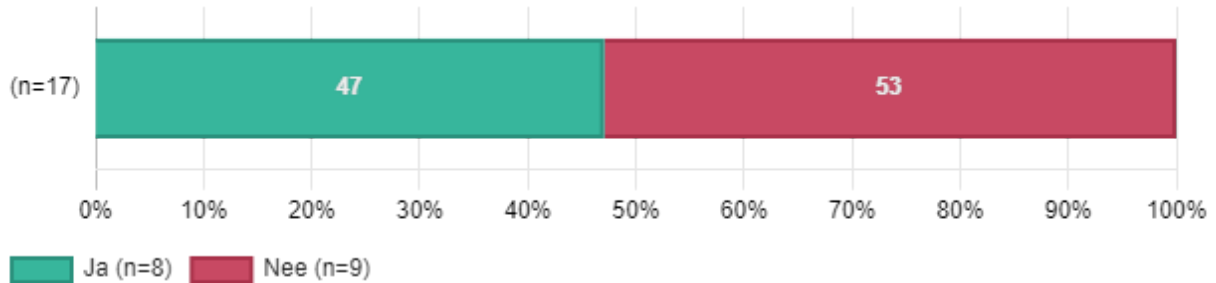
Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met Thuiszorg Het Friese Land of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg?



Indien vervelende ervaring: Is uw klacht door Thuiszorg Het Friese Land naar tevredenheid opgelost?

Is uw klacht door Thuiszorg Het Friese Land naar tevredenheid opgelost?



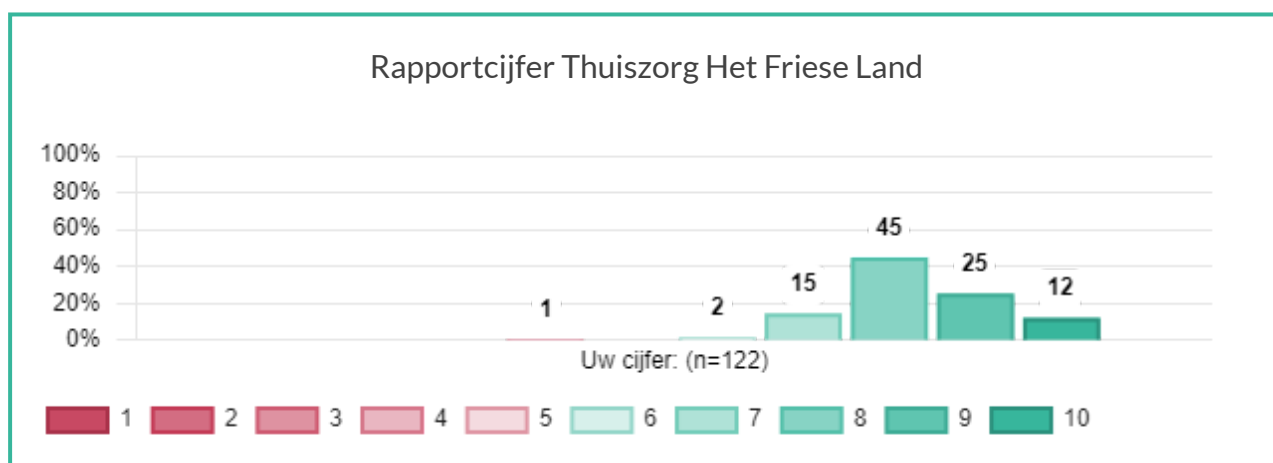


Om wat voor soort vervelende ervaring(en) ging het toen?*

Om wat voor soort vervelende ervaring(en) ging het toen?		
Thuiszorg Het Friese Land - Uw ervaring met de Hulp bij het (n=123)	N	%
Afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen	1	0,81%
Administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)	1	0,81%
Ondeskundigheid van een hulp	8	6,5%
Een hulp die niet kwam opdagen	1	0,81%
Een hulp die niet wilde werken	0	0%
Een hulp met wie het niet 'klikte'	8	6,5%
Beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (bijvoorbeeld servies, meubilair)	3	2,44%
Verdenking van diefstal	2	1,63%
Vervelende of intimiderende opmerkingen	3	2,44%
Ongewenste intimiteiten	0	0%
Anders	7	5,69%
Totaal	34	28%

*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.

Welk cijfer geeft u aan Thuiszorg Het Friese Land als aanbieder van de hulp bij het huishouden? Het gaat dus niet om de huishoudelijke hulp als persoon, maar om de hulp bij het huishouden van de aanbieder. Cijfer: 1=heel erg slecht; 10=uitstekend.

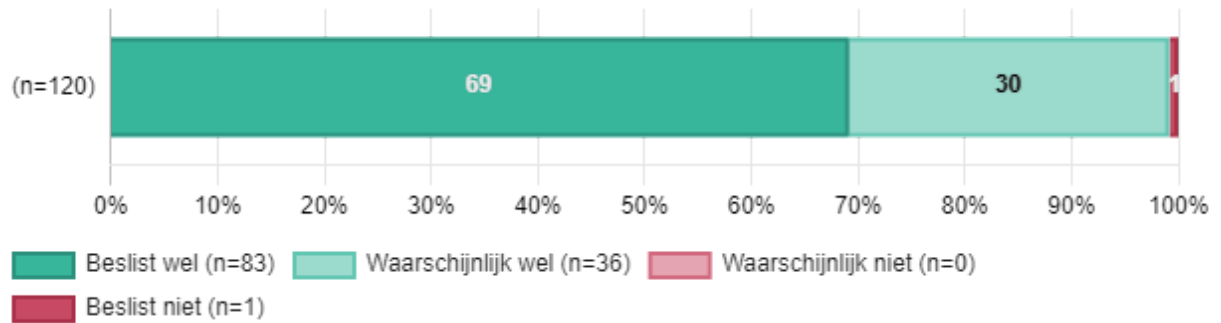




Gemiddelde cijfer

8.29

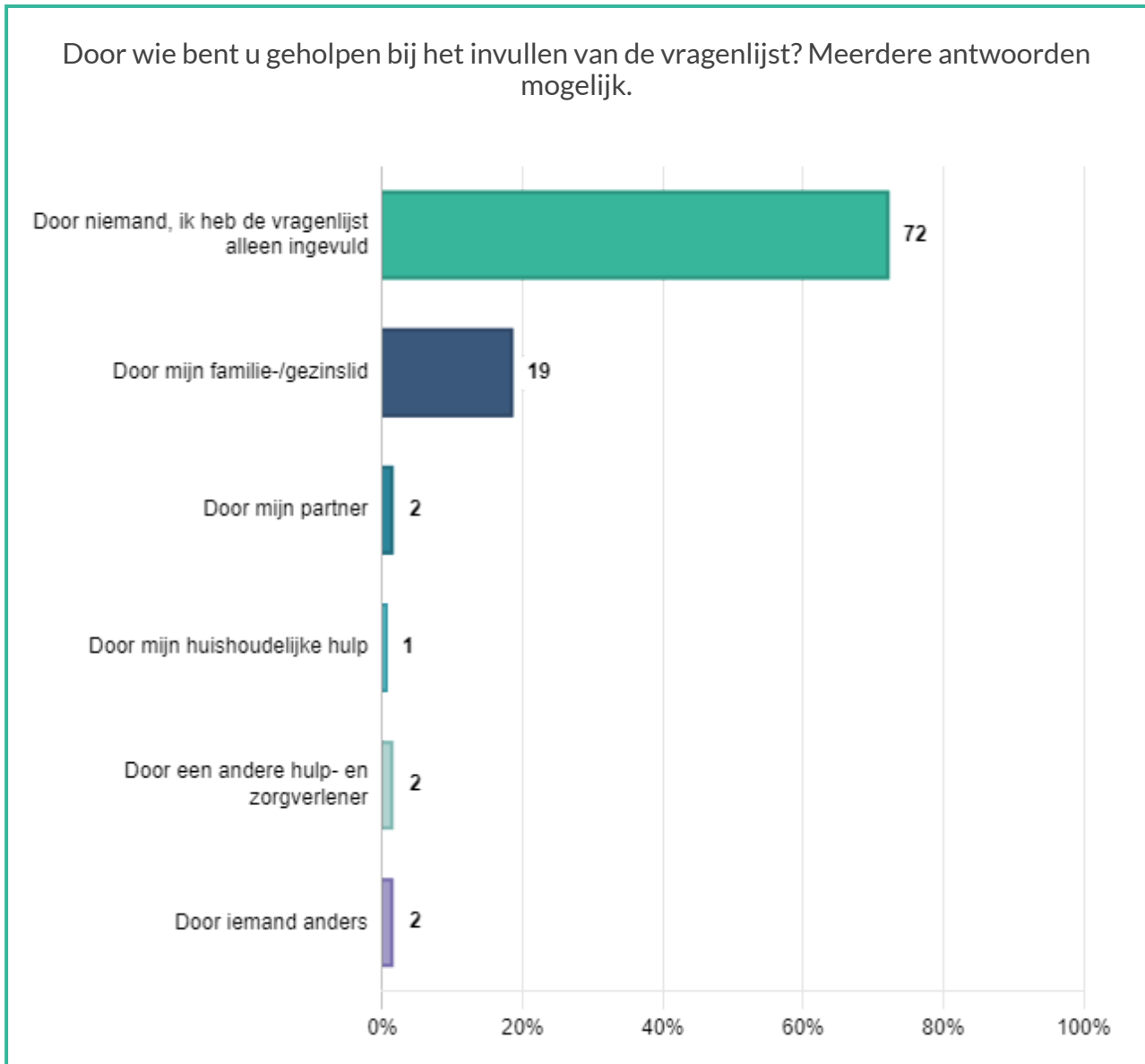
Zou u Thuiszorg Het Friese Land bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?





Tot slot

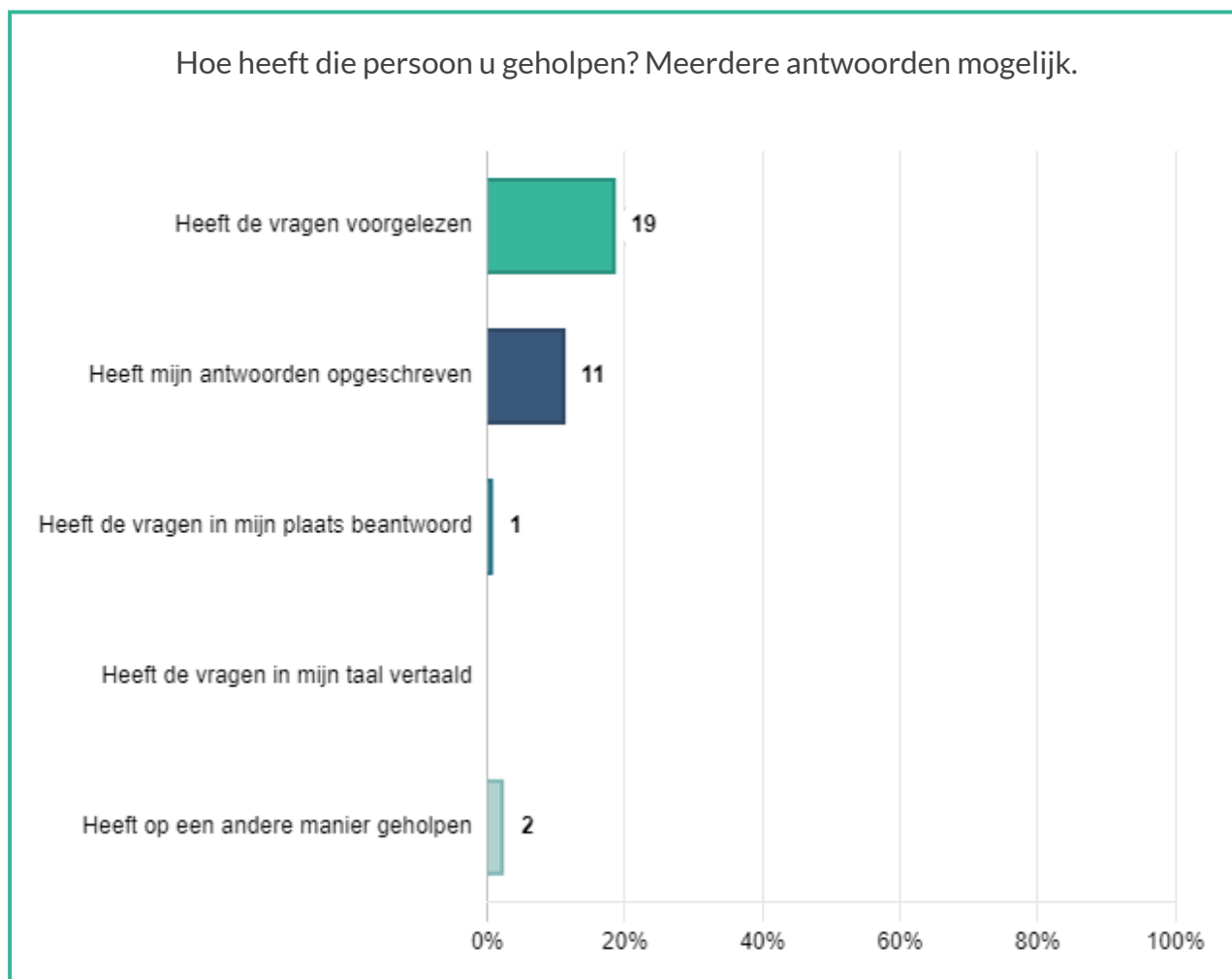
Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?*



*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.



Indien hulp: Hoe heeft die persoon u geholpen?*



*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.



Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

Namelijk: (n=7)

reactie op een indicatie aanvraag

Haar hele levensverhaal gehoord

zorg, aan mijn overleden man.

ik heb hiervoor een andere schoonmaakster gehad en dat waren enz dat was niet leuk

iemand die uit zichzelf rare dingen doet. 7 weken geprobeerd. En toen opgezecht

Een hulp is hier gestopt om voor mij onduidelijke redenen.

Ze werkte wel maar als je in 2uur evenveel doet als in 1uur klopt er iets niet





Tot slot

Namelijk: (n=3)

huish. hulp volledig geregeld

meedenken

meegelezen

Waar bent u tevreden over als het gaat om de hulp die u krijgt? (n=111)

ben ondertussen 77 jaar en voor 2 jaar mijn vrouw verloren, dat ik ben blij dat ik 1x per week en beetje hulp krijg.

Dat ze me geweldig helpt!!

Altijd keurig op tijd. samen planning maken over de werkzaamheden. alles wordt serieus schoongemaakt en ik ben heel blij en tevreden met mijn hulp.

aardige mensen die komen helpen. willen alles voor je doen zijn heel vriendelijk en behulpzaam

Altijd op tijd zijn. En het overleg wat er gebeuren moet in de twee uurtjes.

Met alles





Zie vragenlijst, zou nog wel graag informatie krijgen over mijn rechten.

Over mijn h.h. hulp

Over het feit dat het mogelijk is dat ik in goede hulp heb.

Dik tevreden!

Vriendelijk en snel. Ik ben zeer teleurgesteld over het aantal uren. Van 4 1/2 naar 2 omdat mijn man overleden is. Ik heb 3 j. intensief voor hem gezorgd. En ben versleten. Was geen overleg mogelijk. Moest ik het zelf maar betalen!!!

Goeie, vriendelijke hulp!

Weet wat ze doet, doet ze naar tevredenheid.

Over alles

Deze schoonmaakster is een hele goede!!

Ik kan altijd in overleg gaan met mijn huishoudelijke hulp over de werkzaamheden die ik graag gedaan wil hebben.

Dat alles bespreekbaar is en er altijd een oplossing wordt gezocht een leuke en vriendelijke hulp.

Over dat ze snel het overzicht heeft van wat er moet gebeuren e.d. Dus erg zelfstandig en toch ook tijd voor een sociaal praatje. Kortom, een prima hulp.

Alles is netjes en schoon als ze weer weg gaat. Hoef niks te zeggen wat er gebeuren moet, ze ziet alles. Wil nooit meer een ander hebben.

1. Zelfstandig werken 2. Niks op aan te merken zijn met onze hulp erg tevreden

Vriendelijk Als je het vraagt wil ze het altijd wel doen.

Ik ben heel tevreden over alles.

Ze verricht haar werkzaamheden prima, is zelfstandig (redt zichzelf) en prettig in de omgang.

Zeer tevreden!

mijn huishulp is er niet voor huishoudelijk werk zij is er om mij te steunen bij de bezoeken van mijn kinderen dit is in 2013 zo afgesproken. Ik ben zeer tevreden met (**).

Ze is altijd op tijd, heel lief en vriendelijk en helpt me geweldig met van alles! Top!

Ik heb het geweldig naar mijn zin met deze hulp, Heel fijn, ik hoop dat er nog lang plezier van mag hebben!!

Het is goed.

alles

over alles.

tevreden omdat het lekker schoon is in huis, omdat ik het zelf niet meer kan doen.

Ik ben tevreden over de huish. hulp samenwerking. Ik was niet tevreden over zorg medewerkers is sep. 2019.

De hulp helpt met dingen die ik niet meer kan.

mijn hulp gaat lekker haar eigen gang. als ik iets anders wil kan ik het zo aan haar doorgeven.



Huishoudelijke hulp prima. Verpleeghulp s' nachts die hebben een te groot [..].

Ik ben blij met de regeling maar ik ben niet tevreden over de schoonmaakkwaliteiten en de motivatie van de persoon.

Dat ze doen wat ik hun vraag.

Zelfstandige hulp

Over alles.

Dat ik goede hulp krijg.

Netheid, vriendelijkheid. Behulpzaam.

*Dat er gedaan wordt op huishoudelijk gebied. wat er gevraagd wordt. *Sociaal contact.

Als de hulp op tijd komt

Rustig en in overleg.

Ja, ze werkt heel schoon en netjes Ben zeer tevreden.

Nu, steeds dezelfde hulp. Was voorheen steeds wisselend (7x in één jaar) dat moet voorkomen worden. Hulpverlener moet steeds vagen en je went nooit aan elkaar

Goed overleg en regelmaat.

Dat ze goed haar werk doet, vooral stofzuigen. Een gezellig praatje, en er netjes uitziet.

Heel tevreden

Het is heel fijn dat veel dingen die ik zelf niet meer kan gedaan worden b.v. stofzuigen en bed verschonen Ik ben heel tevreden met mijn hulp.

Kan alles, in redelijkheid, vragen. Goede klik Vraagt altijd of ze nog meer voor me kan doen.

Helemaal tevreden

Ja

Een lieve zelfstandige hulp. kan niet beter

Zeer tevreden over (***), Heel sociaal, werkt hard goede zorg!

Geruststellig dat het huis elke week schoongemaakt wordt en dat het betaalbaar is.

Vooraf het wat zwaardere werk bv. stofzuigen ect.

ik ben tevreden

mijn hulp en ik liggen elkaar

Dat het een leuke vrouw is. Dat ik goed met haar om kan gaan. Ik heb het getroffen met de hulp die ik heb

Ze doet meer dan ze doen moet en uit zichzelf!

Erg tevreden.

Ik heb geen klachten.





Tevreden over de schoonmaak bevalt prima

Is altijd op tijd. Doet haar werk uitstekend Kan een goed gesprek met haar hebben Maakt altijd haar werk af.

Stofzuigen Sanitair poetsen

Ik voel me erg prettig bij mijn hulp. Goede hulp

Ik ben te vreden over alles wat zij doet bij mei in huis

Altijd op tijd en vrolijk!

Zeer tevreden met de hulp die ik krijg (telefoon nummer Thuiszorg Het Friese land zou wel fijn zijn als het geen 0900 nummer was)

Vaste hulp (***) 3 jaar is (***) overleden na ziekbed van 21 weken nieuwe hulp nu 2x geweest tot nu toe positief maar nooit meer (***) moet nog landen

De correctheid, etc.

Ze is altijd behulpzaam. nog maar net H.H. Hulp.

De overtuiging van dit moet ook nog en dit en dit en dan is de tijd om, en is nog niet alles gedaan!

Het begrip, het luisterend oor, gezelligheid. Je altijd serieus nemen in wat je vraagt.

Ik ben nu zeer tevreden met de huishoudelijke hulp, die ik nu krijg. ze goed. ze past bij mij, en ze zeer vriendelijke en wil alles wel doen.

Mijn huishoudelijke hulp organiseert de werkzaamheden (eigen initiatief en doet dat heel goed. Ik ben dik tevreden met mijn hulp.

De hulp die ik krijg tevreden over, alleen niet dat ik s'middags hulp krijg, dan altijd slaap, wil graag 's ochtends hulp!

Ik ben super tevreden met mijn schoonmaakster die ik nu heb, en dat we een goede klik hebben ze weet wat ze moet doen, en daar ben ik tevreden over. en als ze vakantie heeft hoef ik niet een vervanger hebben

Wij hebben vergeten om te verlening ben per (***) 2021 niet meer onder Het Friese land.

Dat er weer een hulp komt om in te vallen

Dat er goed wordt schoongemaakt zodat ik in een schone omgeving kan wonen.

Altijd op tijd, en goed overleg.

Ik kan op haar rekenen!

Ze verrichten de werkzaamheden zeer goed. Ze zien het werk en de dames zijn allemaal heel vriendelijk en correct.

Vaste tijden en dag en vaste medewerkster.

Prima persoon alles is bespreekbaar, ook bv invalhulpen zijn over algemeen goed, en als er eens door bv. Het Friese Land een hulp van buitenlandse afkomst, wordt dat ook altijd vooraf gemeld.

Voldoet uitstekend, niets op aan te merken

Over mij wel alles mijn vaste hulp is een fijn mens, waar ik heel blij mee ben.

Alles naar wens



Ik ben niet tevreden over mijn hulp. Ze is vaak ziek (langdurig). Dan krijg ik een goede vervangende hulp en die wordt weer bij mij weggehaald als betreffende medew. weer hersteld is. Er wordt niet gevraagd als ik de vervangende hulp wil houden. Mijn medew. meldt niet als er iets stuk gaat. Mijn overgordijnen zijn na het wassen kapot gegaan. Er zit een hele scheur in. Dit is niet gemeld door de medew. Een schilderij dat gevallen was in de slaapkamer is ook niet gemeld.

De hulp doet dingen die wij niet meer kunnen.

Ze doet goed haar werk

Ze ziet wat nodig is en is vriendelijk

Als het 'klikt' met die persoon, en als zij/hij goed werk aflevert.

Wij hebben een vaste werkster en vullen elkaar goed aan.

Vriendelijke hulp en ze doet haar werk goed.

Zeer tevreden over de hulp van het Friesland en tevreden over de hulp die ik krijg van mijn vaste hulp in de huishouding. Als ik vragen heb bel ik met het Friesland en dan wordt ik altijd geholpen of ik word doorverbonden met degene die erover gaat.

Dat mijn huis altijd netjes schoon is. En dat het samen gezellig is.

Alles wordt correct uitgevoerd. Wij laten de hulp zelf beslissen wat ze gaat doen. En naar volle tevredenheid.

Fijn dat er zulke hulpen zijn.

Fijne hulp en werkt keurig

Dat ik steeds dezelfde persoon krijg... want die weet wat ik niet kan en wel kan, anders moet ik dat steeds weer vertellen.

Met mijn hulp ben ik zeer tevreden! Waar ik niet tevreden over was is dat ze weg bleef en ik later werd gebeld, dat het de week ook niet lukte, het bleek ze had corona. Dit had ik wel even weten! i.v.m. andere hulpen.

Ik word prima geholpen.

Mijn hulp werkt snel en netjes. Ik kreeg tot nu toe 4,5 uur per week, dit wordt nu 3 uur per week. Dat gaan we samen redden!

Huishoudelijke hulp denkt mee, en is flexibel in werk en oplossingen,

Omdat ik zelf niet in staat ben de huishouding te doen, is het een prachtige voorziening die het mogelijk maakt om een schoon en opgeruimde woning te hebben.

Ik heb nu sinds 4wkn een nieuwe hulp en ben daar heel tevreden over. Ook met haar invalster tijdens vakantie was ik heel tevreden

Ja, heel tevreden.

Vrolijk karakter, gezellig en harde werkster. Ontevreden: hulp was ziek gemeld, en stond ineens op de stoep. Thuiszorg had niet gemeld dat ze weer beter was, klein minpuntje



In opdracht van:
Thuiszorg Het Friese Land

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

