

**Vragenlijst**

**Ervaringen met huishoudelijke zorg**

*Bestemd voor thuiswonende cliënten van aanbieders*

*van hulp bij het huishouden*

CQ-index Hulp bij het Huishouden

Versie 3.4

**De vragenlijst is ontwikkeld door het NIVEL, en is gebaseerd op het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden, opgesteld door ActiZ, BTN, LOC, Sting, VNG, VWS en IGZ, d.d. 27 augustus 2008.**

Het basisontwerp van de CQI meetinstrumenten is ontwikkeld door het NIVEL in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC.

**INTRODUCTIE**

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de hulp bij het huishouden. Wij stellen het zeer op prijs als u deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 30 minuten.

U heeft in de afgelopen 12 maanden bij u thuis hulp bij het huishouden ontvangen van een ’aanbieder’. Met een **‘aanbieder’** bedoelen we dan **de thuiszorgorganisatie** van wie u hulp bij het huishouden krijgt of **het schoonmaakbedrijf**. Het kan zijn dat u van verschillende aanbieders hulp krijgt. Graag deze vragenlijst dan invullen voor de huishoudelijke hulp die uin de afgelopen 12 maanden kreeg van ***[NAAM AANBIEDER]***.

Voor de kwaliteit van de **hulp bij het huishouden** is het belangrijk dat wij weten wat cliënten van de hulp vinden en wat zij belangrijk vinden. U bent degene die daar het beste over kan oordelen. **Het gaat om *uw* ervaringen en oordelen** over de hulp bij het huishouden van de thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf. Uw gemeente kan de resultaten van dit onderzoek gebruiken om zicht te krijgen op de kwaliteit van de hulp bij het huishouden.

*Anonimiteit*

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden u heeft gegeven. Ook worden uw gegevens niet met anderen gedeeld. Verder ziet u een nummer op de voorkant van deze vragenlijst staan. Dit nummer wordt ALLEEN gebruikt om te kijken of de vragenlijst al is teruggestuurd. U krijgt dan géén herinnering meer thuis gestuurd.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig*.* Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de zorg die u krijgt. Als u niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje 🞎. Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoordenvelop.

Als u vragen heeft dan kunt u bellen met XXXX, telefoonnummer XXXX.

Of u kunt een email sturen naar: XXXX

**INVULINSTRUCTIE**

* Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die in de begeleidende brief staat, eventueel met hulp van anderen. Het is nietde bedoeling dat uw hulp bij het huishouden of een andere hulp- of zorgverlener u helpt met het invullen van de vragenlijst.
* De meeste vragen kunt u beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van uw keuze. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.
* Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen staat aangegeven dat u meerdere vakjes kunt aankruisen.
* Aan het eind van de vragenlijst wordt de mogelijkheid geboden om aan te geven wat u zou willen veranderen aan de hulp bij het huishouden. Wilt u daarbij a.u.b. duidelijk, liefst in blokletters, schrijven?
* Vragen kunnen niet van toepassing zijn omdat u een situatie niet heeft meegemaakt. Als u een antwoord echt niet weet, kunt u het vakje weet ik niet aankruisen.
* Soms wordt u gevraagd om enkele vragen in deze vragenlijst over te slaan. U ziet dan een pijltje met een opmerking. Deze opmerking geeft aan welke vraag u daarna moet beantwoorden. Dit ziet er als volgt uit:

🗷 Nee 🡪 ***Ga door naar vraag 3***

🞏 Ja

* Heeft u een antwoord ingevuld, maar wilt u dat later veranderen? Zet het verkeerd ingevulde hokje dan tussen haakjes en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

🗷 Nee

(🗷) Ja

**A Ervaringen met de hulp bij het huishouden van *[NAAM AANBIEDER]***

Deze vragen gaan over de **hulp bij het huishouden** die u **in de** **afgelopen 12 maanden** ontving en mogelijk nog steeds ontvangt van de aanbieder die in de brief wordt genoemd. Met **hulp bij het huishouden** bedoelen we schoonmaken, de was, stofzuigen enzovoorts die ***[NAAM AANBIEDER]*** voor u heeft georganiseerd. *Het gaat dus niet over de hulp die u eventueel krijgt bij het douchen of aankleden.*

1. **Volgens onze gegevens heeft u in de afgelopen 12 maanden hulp bij het huishouden ontvangen van *[NAAM AANBIEDER]*. Is dat juist?**

❑ nee 🡺*Deze vragenlijst is niet op u van toepassing. Wilt u zo vriendelijk zijn de vragenlijst terug te sturen in de bijgevoegde antwoord­envelop?(een postzegel is niet nodig)*

❑ ja

2. **Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder?**

❑ minder dan een half jaar

❑ half jaar tot 1 jaar

❑ 1 tot 2 jaar

❑ 2 tot 5 jaar

❑ 5 jaar of langer

❑ ik ontvang op dit moment geen hulp bij het huishouden (meer) van ***[naam aanbieder]***

De volgende vraag gaat over de **hoeveelheid hulp bij het huishouden** die u thuis krijgt, of in de afgelopen 12 maanden heeft ontvangen.

1. **Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?**

❑ minder dan 2 uur

❑ 2 tot 4 uur

❑ 4 tot 7 uur

❑ 7 tot 10 uur

❑ 10 tot 13 uur

❑ 13 tot 16 uur

❑ 16 uur of meer

❑ weet ik niet (meer)

***Wachttijd vóór start hulp bij het huishouden***

De volgende vragen gaan over de **wachttijd** vóórdat de hulp bij het huishouden van start ging.

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

❑ minder dan 2 weken

❑ 2 weken tot 1 maand

❑ 1 tot 3 maanden

❑ 3 tot 6 maanden

❑ half jaar of langer

❑ weet ik niet (meer) 🡺 ***Ga naar vraag 6***

5. **Was** **deze wachttijd een probleem?**

❑ een groot probleem

❑ een klein probleem

❑ geen probleem

***Afspraken over de huishoudelijke hulp***

De volgende vragen gaan over de **afspraken** met de **aanbieder** die met u zijn gemaaktenhet **overleg** met de **aanbieder** in de afgelopen 12 maanden.

6. **Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)**

❑ nee, geen mondelinge werkafspraken

🡺 ***Ga naar vraag 8***

❑ ja, mondelinge werkafspraken

7. **Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

8. **Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)**

❑ nee, geen schriftelijke werkafspraken

🡺 ***Ga naar vraag 14***

❑ ja, schriftelijke werkafspraken

9. **Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

10. **Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?**

❑ nee

❑ ja

11. **Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?**

❑ nee

❑ ja

12. **Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

13. **Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

***Communicatie***

De volgende vragen gaan over de **informatie** **die u van de aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) heeft ontvangen** in de afgelopen 12 maanden.

14. **Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

15. **Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

16. **Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)**

❑ nee

❑ ja

17. **Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)**

❑ nee

❑ ja

De volgende vragen gaan over de **bereikbaarheid** en de **communicatie** met de aanbieder in de afgelopen 12 maanden.

18. **Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?**

❑ een groot probleem

❑ een klein probleem

❑ geen probleem

19. **Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?**

❑ nee

❑ ja

20. **Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?**

❑ nee

❑ ja

21. **Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

❑ niet van toepassing (ik heb nog nooit contact gehad)

**B Ervaringen met de huishoudelijke hulp**

***Bejegening en privacy***

De volgende vragen gaan over de **bejegening** door de huishoudelijke hulp die het meeste bij u komt of is geweest en uw **privacy** in de afgelopen 12 maanden.

22. **Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

23. **Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

24. **Heeft de** **huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

25. **Neemt de** **huishoudelijke hulp u serieus?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

26. **Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privézaken?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

27. **Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privégegevens om?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

28. **Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

29. **Voelt** **u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

***Betrouwbaarheid***

In dit deel van de vragenlijst gaat het om specifiekere ervaringen met de **huishoudelijke hulp,** die het meeste bij u thuis komt of is geweest en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.

30. **Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

31. **Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

32. **Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

❑ niet van toepassing (ik heb nog nooit naar een legitimatie gevraagd)

33. **Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)**

❑ 1 persoon 🡺 ***Ga naar vraag 35***

❑ 2 personen

❑ 3-4 personen

❑ 5 of meer personen

34. **Is** **het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)**

❑ een groot probleem

❑ een klein probleem

❑ geen probleem

35. **Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

36. **Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

37. **Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

38. **Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

39. **Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

40. **Komt** **de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

41. **Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

***Deskundigheid***

De volgende vragen gaan over de deskundig­heid van **de huishoudelijke hulp** die **het meeste** bij u thuis komt of is geweest in de afgelopen 12 maanden.

42. **Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

43. **Gaat** **de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

44. **Maakt de huishoudelijke hulp goed**

**schoon?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

45. **Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

46. **Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

47. **Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

48. **Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast)**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

49. **Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra’s, als u daar om vraagt?**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

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

❑ een groot probleem

❑ een klein probleem

❑ geen probleem

❑ niet van toepassing (mijn hulp spreekt mijn taal)

***Effectiviteit***

De volgende vragen gaan over of u zich **ondersteund voelt** in het voeren van de huishouding in de afgelopen 12 maanden.

51. **Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)**

❑ nooit

❑ soms

❑ meestal

❑ altijd

52. **Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het**

**huishouden, beter redden in huis?**

❑ nee

❑ ja, enigszins

❑ ja, zeker

53. **Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die ú belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?**

❑ nee

❑ ja, enigszins

❑ ja, zeker

**C Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden**

54. **Heeft u in de afgelopen 2 jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg?**

❑ nee **🡺 *Ga naar vraag 56***

❑ ja

55. **Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen? *(meerdere antwoorden mogelijk)***

❑ afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen

❑ administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)

❑ ondeskundigheid van een hulp

❑ een hulp die niet kwam opdagen

❑ een hulp die niet wilde werken

❑ een hulp met wie het niet ‘klikte’

❑ beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)

❑ verdenking van diefstal

❑ vervelende of intimiderende opmerkingen

❑ ongewenste intimiteiten

❑ anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

Wij willen weten wat u van de hulp bij het huishouden van de aanbieder vindt.

56. **Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.**

Het gaat dus niet om de huishoudelijke hulp als persoon, maar om de hulp bij het huishouden van de aanbieder.

❑ 0 heel erg slechte hulp bij het

❑ 1 huishouden

❑ 2

❑ 3

❑ 4

❑ 5

❑ 6

❑ 7

❑ 8

❑ 9

❑ 10 uitstekende hulp bij het huishouden

57. **Zou u deze aanbieder (thuiszorg­organisatie of schoonmaakbedrijf) bij uw vrienden en familie, die hulp bij het huishouden nodig hebben, aanbevelen?**

❑ beslist niet

❑ waarschijnlijk niet

❑ waarschijnlijk wel

❑ beslist wel

**D Over uzelf**

Tot slot nog een aantal vragen over uzelf.

58. **Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?**

❑ uitstekend

❑ zeer goed

❑ goed

❑ matig

❑ slecht

59. **Wat is uw leeftijd**?

❑ 16 t/m 19 jaar

❑ 20 t/m 24 jaar

❑ 25 t/m 34 jaar

❑ 35 t/m 44 jaar

❑ 45 t/m 54 jaar

❑ 55 t/m 64 jaar

❑ 65 t/m 74 jaar

❑ 75 t/m 84 jaar

❑ 85 t/m 94 jaar

❑ 95 jaar of ouder

60.**Bent u een man of een vrouw?**

❑ man

❑ vrouw

61. **Wat is uw woonsituatie**?

❑ ik woon alleen

❑ ik woon samen met één of meer personen

62. **Wat is uw hoogst voltooide opleiding?** *(een opleiding afgerond met een diploma of voldoende getuigschrift)*

❑ 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:

*(a.u.b. in blokletters)*

63. **Wat is het** **geboorteland** **van uzelf?**

❑ Nederland

❑ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië

❑ Suriname

❑ Marokko

❑ Turkije

❑ Duitsland

❑ (voormalig) Nederlandse Antillen

❑ Aruba

❑ anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

64. **Wat is het geboorteland van uw vader?**

❑ Nederland

❑ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië

❑ Suriname

❑ Marokko

❑ Turkije

❑ Duitsland

❑ (voormalig) Nederlandse Antillen

❑ Aruba

❑ anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

65. **Wat is het geboorteland van uw moeder?**

❑ Nederland

❑ Indonesië/voormalig Nederlands-Indië

❑ Suriname

❑ Marokko

❑ Turkije

❑ Duitsland

❑ (voormalig) Nederlandse Antillen

❑ Aruba

❑ anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

66. **In welke taal praat u thuis het meeste?**

❑ Nederlands

❑ Fries

❑ Nederlands dialect

❑ Indonesisch

❑ Sranan (Surinaams)

❑ Marokkaans-Arabisch

❑ Turks

❑ Duits

❑ Papiaments (Nederlandse Antillen)

❑ anders, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

67. **Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?**

❑ nee 🡺 ***Ga naar vraag 70***

❑ ja

68.  **Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst?** **(meerdere antwoorden mogelijk)**

❑ door mijn familie-/gezinslid

❑ door mijn partner

❑ door mijn huishoudelijke hulp

❑ door een andere hulp- of zorgverlener

❑ door iemand anders

69. **Hoe heeft die persoon u geholpen? *(meerdere antwoorden mogelijk)***

❑ heeft de vragen voorgelezen

❑ heeft mijn antwoorden opgeschreven

❑ heeft de vragen in mijn plaats beantwoord

❑ heeft de vragen in mijn taal vertaald

❑ heeft op een andere manier geholpen, namelijk:

*(a.u.b. in blokletters)*

**Tot slot**

70. **Wat wilt u veranderen aan de hulp bij het huishouden die u nu krijgt of kreeg van de aanbieder? U mag maar 1 ding noemen.**

71. **Wat zijn de vier cijfers van uw postcode?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

**HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST**

**Stuurt u de ingevulde vragenlijst a.u.b. terug**

**in de bijgevoegde enveloppe.**

**Een postzegel is niet nodig**