

# TEAM VIER

Markt- en Opinieonderzoek.  
Zeker Meten.



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK HULP BIJ HUISHOUDEN

# PROJECT I1754

Rapportagedatum	: 12 februari 2015
Klant	: Gemeente Amstelveen
Contactpersoon bij klant	: Celina Mensinga
Contactpersoon bij Team Vier	: Remco Frerichs & Vera de Jong
Onderzoeksmethode	: Schriftelijk en diepte-interviews
Steekproef	: Schriftelijk n=1.251 Diepte-interviews n=9
Veldwerkperiode	: Schriftelijk 31 december 2014 t/m 23 januari 2015 Diepte-interviews 29 & 30 januari 2015

# INHOUDSOPGAVE

<b>Hoofdstuk 1: Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Opdracht	5
1.2 Achtergrond	5
1.3 Doelstelling	5
1.4 Methode	5
1.5 Steekproef	6
1.6 Vragenlijst	6
1.7 Rapportage	6
<b>Management Summary</b>	<b>7</b>
<b>Hoofdstuk 2: Resultaten diepte-interviews</b>	<b>9</b>
<b>Hoofdstuk 3: Resultaten schriftelijk onderzoek</b>	<b>13</b>
<b>Bijlage</b>	<b>29</b>

Hoofdstuk 1

# INLEIDING

# 1. INLEIDING

## 1.1 Opdracht

In opdracht van de Gemeente Amstelveen heeft Team Vier een klanttevredenheidsonderzoek Hulp bij Huishouden uitgevoerd.

## 1.2 Achtergrond

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning heeft als doel om iedereen mee te laten doen aan de maatschappij. De Gemeente Amstelveen vindt het belangrijk dat burgers geraadpleegd worden bij de vormgeving van het beleid. In het kader hiervan heeft de Gemeente Amstelveen een klanttevredenheidsonderzoek Hulp bij Huishouden uit laten voeren.

Het is de derde keer dat inwoners met Hulp bij Huishouden gevraagd is naar de tevredenheid. Het onderzoek is in 2007-2008 door onderzoeksbureau SGBO uitgevoerd. Bij deze meting was het onderzoek onderdeel van een groter onderzoek onder alle aanvragers van WMO-voorzieningen. De herhaalmeting in 2012 bestond enkel uit het klanttevredenheidsonderzoek Hulp bij Huishouden. In 2014/2015 is dit schriftelijke onderzoek herhaald en uitgebreid met 9 diepte-interviews.

## 1.3 Doelstelling

Doel van het onderzoek is de tevredenheid van de inwoners van Amstelveen die recht hebben op Hulp bij Huishouden te toetsen.

## 1.4 Methode

Het onderzoek is schriftelijk en face-to-face uitgevoerd. De respondenten ontvingen in week 2 een schriftelijke vragenlijst met een toelichting op het onderzoek per post thuisgestuurd. De diepte-interviews zijn in week 5 bij de respondenten thuis afgenomen.

# 1. INLEIDING

## 1.5 Steekproef

Het schriftelijke veldwerk van het onderzoek is uitgevoerd van week 2 tot en met week 4. De burgers waren tot 23 januari 2015 in de gelegenheid de vragenlijst te retourneren. De diepte-interviews zijn in week 5, op donderdag 29 januari en vrijdag 30 januari, afgenomen.

In totaal namen 1.251 van de 1.797 uitgenodigde burgers aan het onderzoek deel. Dit betekent een respons van 70%.

Na de sluitingsdatum van het onderzoek zijn er nog ongeveer 45 vragenlijsten binnengekomen. Deze vragenlijsten zijn niet in het databestand meegenomen. Wanneer deze vragenlijst meegenomen worden in de respons komt deze op 72% uit.

Omdat de vragenlijst niet door alle respondenten even goed is ingevuld wijkt het totale n-getal per vraag af van de totale  $n=1.251$ .

## 1.6 Vragenlijst

De schriftelijke vragenlijst en de checklist voor de diepte-interviews is gezamenlijk met de Gemeente Amstelveen opgesteld.

## 1.7 Rapportage

Het PowerPointrapport – bestaande uit een inleiding en een samenvatting van de belangrijkste resultaten – is in week 7 aan de Gemeente Amstelveen verstrekt.

Daar waar mogelijk (waar de vraagstelling identiek is) is de vergelijking met de vorige meting gemaakt.

# MANAGEMENT SUMMARY

# MANAGEMENT SUMMARY

## De hulp

De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over de Hulp bij Huishouden. Dit blijkt uit zowel de schriftelijke vragenlijsten als uit de diepte-interviews. Een ruime meerderheid heeft een vaste hulp die tevens op vaste dagen en tijden komt. De hulp krijgt gemiddeld het rapportcijfer 8,2. De verschillende organisaties scoren alle een 8,1 of 8,2.

## De organisatie

Ook over de organisatie zijn de respondenten (zeer) tevreden. Gemiddeld krijgen de organisaties een rapportcijfer van 7,8. Flexicura scoort als organisatie het hoogst met een 8,1, gevolgd door Amstelring met een 7,7. Activite scoort het laagst met een 7,4. Een meerderheid beoordeelt de telefonische bereikbaarheid, de planning van de hulp, informatieverstrekking naar de klant, vervanging van ziekte of vakantie van de vaste hulp en wisseling van medewerkers positief. De ontevredenheid op de verschillende onderdelen varieert van 2% tot 6%.

## De indicatie

De meeste respondenten hebben evenveel uren hulp als de indicatie. Ook dit blijkt uit de schriftelijke vragenlijst en de diepte-interviews. De helft van de aanvragen is telefonisch afgehandeld. Opvallend is de grote groep die aangeeft niet (meer) te weten via welke weg de aanvraag is afgehandeld. Deze groep is maar liefst 22%. Op basis van de diepte-interviews is geconstateerd dat bij meerdere respondenten de aanvraag is ingediend door de huisarts of het ziekenhuis en de respondent zelf geen enkele invloed heeft gehad.

De afhandeling van de indicatie scoort gemiddeld een rapportcijfer 7,8; een ruime voldoende.



Hoofdstuk 2

# **RESULTATEN DIEPTE- INTERVIEWS**

# 2 RESULTATEN

## Diepte-interviews

Als aanvulling op de schriftelijke vragenlijsten zijn negen diepte-interviews gehouden met burgers uit Amstelveen die recht hebben op Hulp bij Huishouden. In de selectie is rekening gehouden met de verschillende zorgorganisaties die er in Amstelveen zijn. In onderstaand overzicht is de verdeling van de respondenten weergegeven.

	Leeftijd	Geslacht	Jaren woonachtig in Amstelveen	Zorgaanbieder
Respondent 1	79	Vrouw	11 jaar	Amstelring
Respondent 2	71	Man	20 jaar	ZorgSamen (Flexicura)
Respondent 3	84	Vrouw	4 jaar	Stichting Brentano
Respondent 4	68	Vrouw	10 jaar	Flexicura
Respondent 5	75	Vrouw	Half jaar	Amstelring
Respondent 6	79	Vrouw	56 jaar	Amstelring
Respondent 7	76	Vrouw	15 jaar	Stichting Joods Maatschappelijk Werk
Respondent 8	81	Man	35 jaar	Amstelring
Respondent 9	63	Vrouw	20 jaar	Amstelring

# 2 RESULTATEN

## DIEPTE-INTERVIEWS

In de diepte-interviews komt een aantal zaken duidelijk naar voren:

### De hulp

- Men heeft veelal een vaste hulp (ook op vaste dagen en tijden) en is hier (zeer) tevreden over;
- De respondenten die alleen wonen zien de komst van de hulp als een sociaal moment. De echtparen zien de hulp vooral als functioneel;
- Wanneer de vaste hulp door ziekte of vakantie niet kan komen is wat vaker sprake van ontevredenheid. Vervangende hulpen zijn vaak studenten die als bijbaan voor de organisatie werken en geen kennis van zaken hebben (voorbeeld: de hulp weet niet hoe ze moet strijken of bij het opmaken van het bed zit de kussensloop binnenstebuiten). Het zou prettig zijn als de hulpen (ook al doen ze dit werk erbij) weten wat ze doen en op de hoogte zijn van (alle) huishoudelijke taken, bijvoorbeeld door scholing.

### De organisatie

- Ook over de organisatie is men (zeer) tevreden en zou deze aan anderen aanbevelen. Geen van de respondenten zou – terugkijkend – iets anders doen, ook het wisselen van organisatie komt niet bij hen op;
- Als men al ontevreden is, zorgt de planning bij een vervanger wel eens voor ontevredenheid. De respondent krijgt een telefoontje dat de hulp niet kan komen en er vervanging komt. Op de dag dat de respondent de vervangende hulp verwacht krijgt men weer een telefoontje dat de vervangende hulp toch niet kan komen. Dit zorgt voor irritatie en wekt het beeld dat de organisatie de planning niet op orde heeft;
- Wanneer de respondenten eenmaal de hulp hebben wordt vanuit de organisatie niet gevraagd naar de ervaringen. Sommige respondenten vinden dit niet nodig, maar een aantal geeft aan dit zeker wel te waarderen. Vaak volstaat een telefoontje en is een huisbezoek hier niet nodig. Een paar respondenten weten zich te herinneren dat er wel eens een schriftelijke vragenlijst ter evaluatie is ontvangen. Eén van de respondenten geeft aan dat de hulp deze vragenlijst zelf bij zich had en deze ook mee terug moest nemen.

# 2 RESULTATEN

## DIEPTE-INTERVIEWS

### De indicatiestelling

- Van de negen respondenten wist slechts één respondent wat er per 1 januari 2015 financieel is veranderd: de eigen bijdrage wordt hoger waardoor de uren hulp terugschroefd moeten worden omdat de respondent het niet meer kan betalen. Van de overige acht respondenten wist geen van alle wat er per 1 januari 2015 financieel is veranderd. Een aantal weet zich te herinneren een brief te hebben gekregen dat er iets kan gaan veranderen (eventueel de eigen bijdrage), maar wat deze verandering voor hen inhoudt, weet men eind januari nog niet. De respondenten zouden het waarderen voor 1 januari 2015 al te weten wat er financieel precies verandert voor hen en niet te moeten wachten op de eerste factuur;
- Vooralsnog hebben de meeste respondenten evenveel uren hulp als de indicatie;
- De meeste respondenten hebben niet (bewust) voor een organisatie gekozen. In sommige gevallen is de aanvraag via de huisarts of het ziekenhuis verlopen en heeft de respondent hier geen enkele invloed op gehad (en ook niet voor een organisatie kunnen kiezen).
- Een intakegesprek met de gemeente is in een enkel geval aan de orde geweest. De één ervaart dit gesprek als vervelend (er wordt meerdere malen gevraagd of familie of kennissen niet kunnen helpen), de ander vond dit gesprek to the point en werden de juiste punten besproken;
- Een intakegesprek met de organisatie heeft in de meeste gevallen wel plaatsgevonden. Dit is meestal een prettig, functioneel gesprek waarin wordt verteld wat er onder huishoudelijke hulp valt. Daarnaast wordt een 'map' van de organisatie afgeleverd. In deze map houdt de hulp de verrichte werkzaamheden bij.

### Overig

- De respondenten praten over het algemeen niet met anderen over de hulp, de aanvraag of de organisatie en zijn ook niet van plan dit te doen. Dit komt veelal omdat ze geen mensen kennen die ook een Hulp bij Huishouden hebben en simpelweg geen behoefte hebben om hier over te praten.

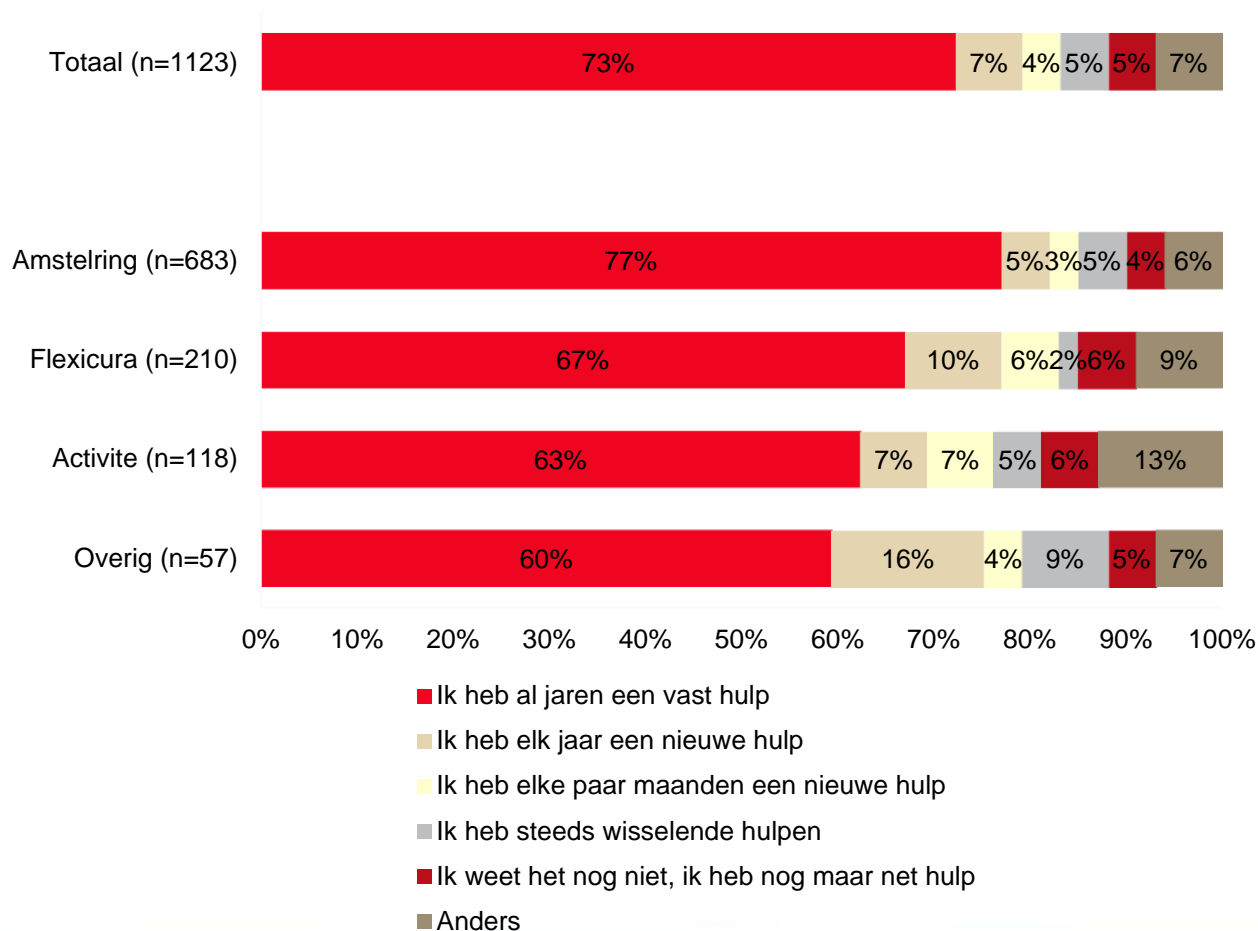
Hoofdstuk 3

# **RESULTATEN SCHRIFTELIJK**

# 3 RESULTATEN

## SCHRIFTELIJK

### V4. Welke situatie is bij u het meest van toepassing?



Het merendeel van de respondenten heeft al jaren een vaste hulp (73%). Een klein deel geeft aan elk jaar een nieuwe hulp te krijgen (7%), elke paar maanden een nieuwe hulp te krijgen (4%) of zelfs steeds wisselende hulpen te hebben (5%).

Amstelring heeft de meeste klanten die een vaste hulp hebben (77%). Flexicura en Activite volgen daarna (respectievelijk 67% en 63%). Bij de overige partijen heeft 60% van de klanten een vaste hulp.

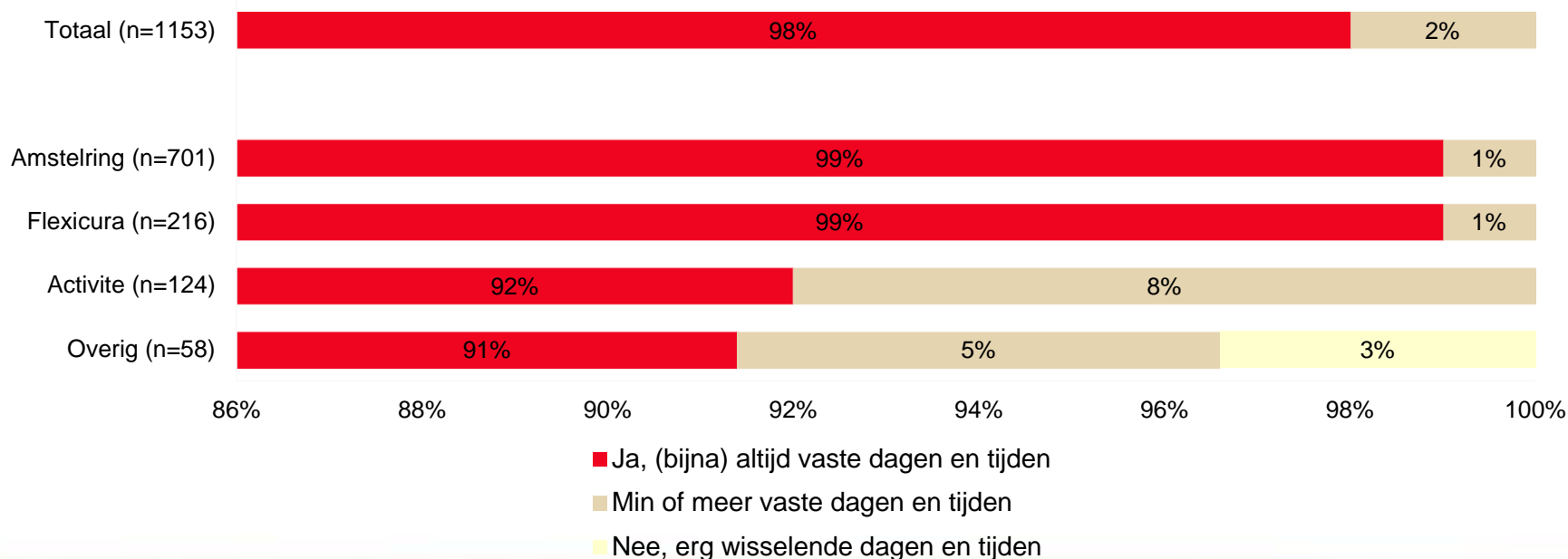
# 3 RESULTATEN

## SCHRIFTELIJK

V5. Heeft u deze hulp op steeds vaste dagen en tijden (behalve bij vakantie en ziekte)?

Bij de meerderheid van de respondenten komt de hulp (bijna) altijd op vaste dagen en tijden (98%). In slechts 2% van de gevallen komt de hulp min of meer op vaste dagen en tijden.

Bij Amstelring en Flexicura komen de hulpen in 99% van de gevallen op vaste dagen en tijden. Bij Activite en de overige organisaties ligt dit aandeel lager; Activite 92% en de overige organisaties 91%. Bij de overige organisaties komt 3% van de hulpen op erg wisselende dagen en tijden. Bij geen van de andere organisaties wordt dit antwoord gegeven.



# 3 RESULTATEN

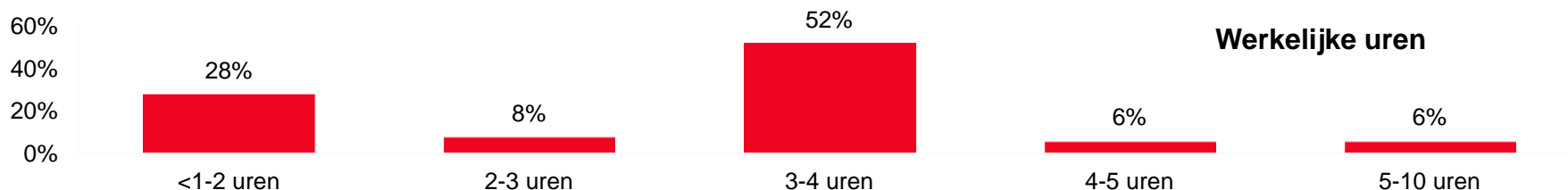
## SCHRIFTELIJK

V6. Hoeveel uren per week gemiddeld krijgt u hulp bij huishouden?  
V17. Hoeveel uren per week krijgt u volgens uw indicatie hulp bij huishouden?

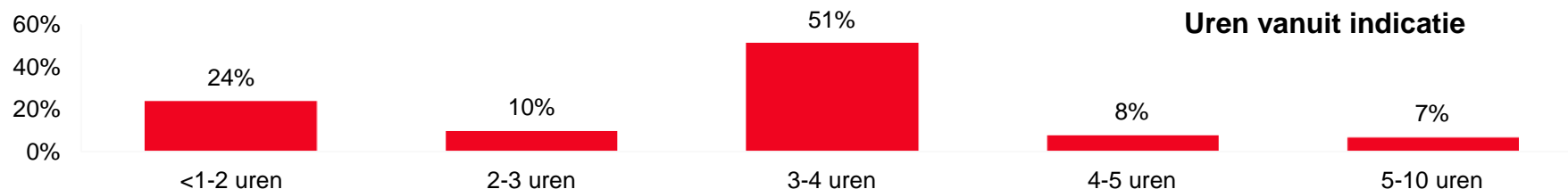
De respondenten is gevraagd hoeveel uren hulp men krijgt en ook hoeveel uren men volgens de indicatie zou moeten krijgen. De laagste categorie – minder dan 1 tot 2 uren per week – valt in het werkelijk aantal uren hoger uit dan bij de indicatie (28% versus 24%). Hieruit kan vastgesteld worden dat in ieder geval 4% minder uren hulp krijgt dan volgens de indicatie.

Het aantal werkelijke uren dat men gemiddeld ontvangt is 2,78 uren. Het gemiddelde aantal uren vanuit de indicatie is 2,91 uren. Hieruit blijkt tevens dat de indicatie (iets) hoger uitvalt dan het werkelijk aantal uren hulp dat men ontvangt.

### Basis: totale steekproef (n=1142)



### Basis: totale steekproef (n=1171)





# 3 RESULTATEN

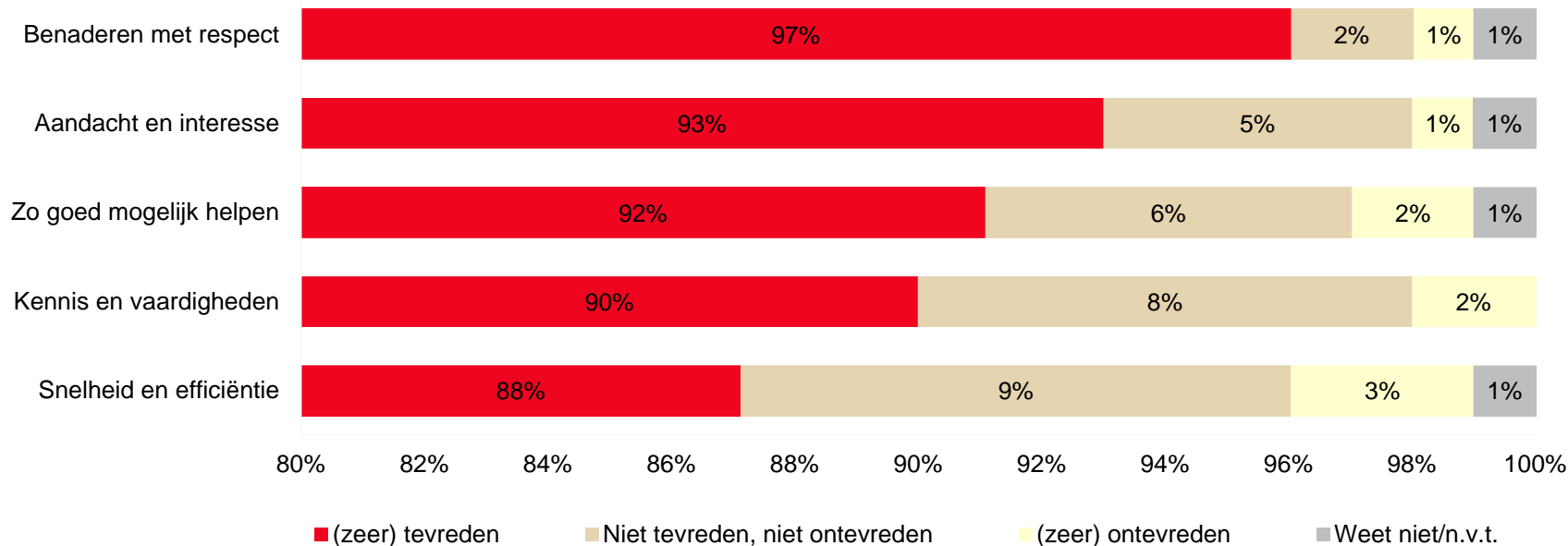
## SCHRIFTELIJK

V7. In hoeverre bent u tevreden over uw hulp/zorgverlener? Wilt u per onderdeel aankruisen hoe tevreden u bent?

De respondenten zijn het meest tevreden over het met respect benaderd worden door de hulp: een ruime meerderheid is hier (zeer) tevreden over (97%). Op de tweede plaats komt aandacht en interesse (93%) en zo goed mogelijk helpen (92%). Kennis en vaardigheden alsmede snelheid en efficiëntie scoren iets minder goed, maar worden nog steeds door een meerderheid met (zeer) tevreden beoordeeld (respectievelijk 90% en 88%). De ontevredenheid varieert van 1% tot 3%.

Wanneer de resultaten van de verschillende organisaties naast elkaar gelegd worden zijn hier geen opvallende verschillen waar te nemen. Hetzelfde geldt voor de resultaten van de vorige meting; ook deze zijn vergelijkbaar.

### Basis: totale steekproef



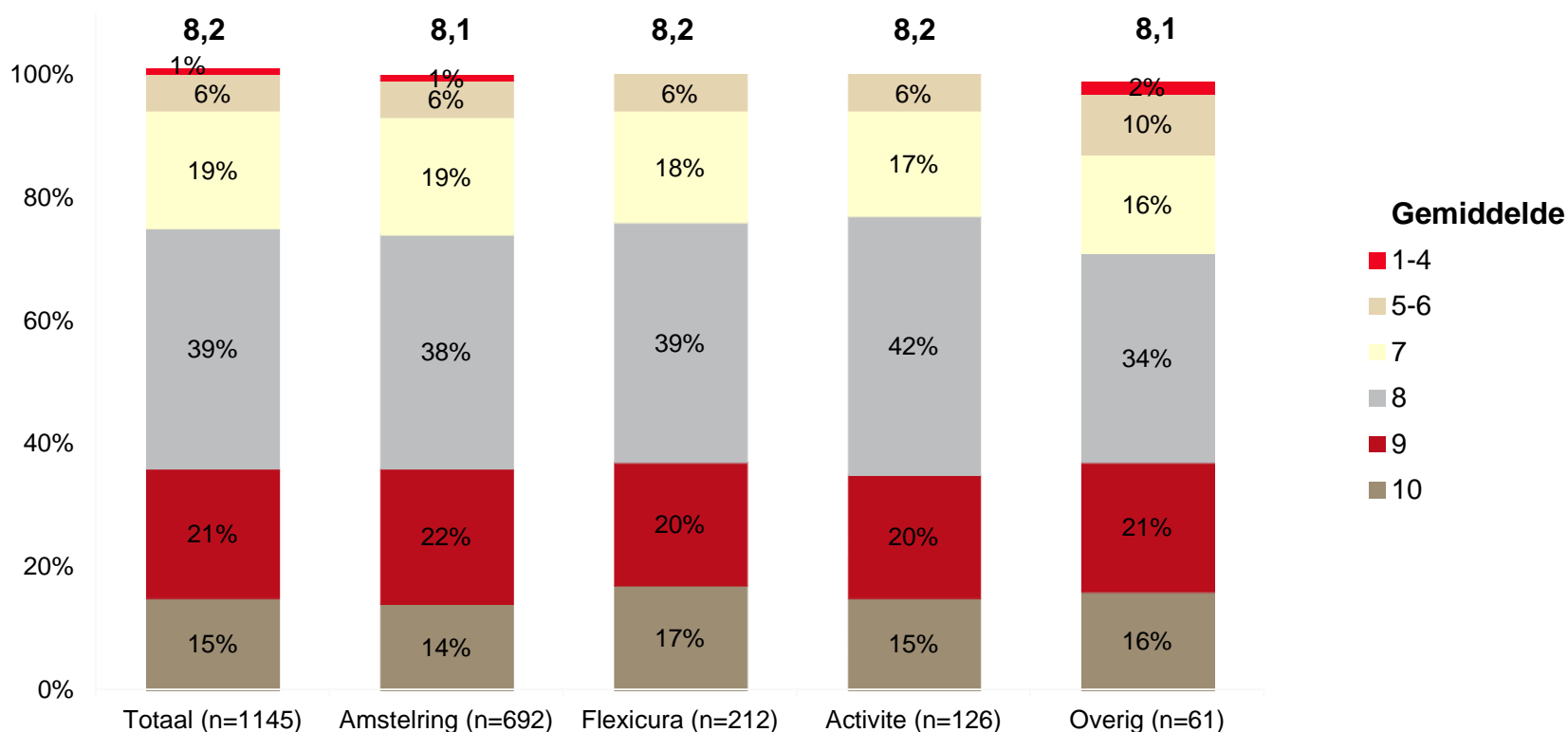
# 3 RESULTATEN

## SCHRIFTELIJK

V8. Alles bijeengenomen, welk rapportcijfer geeft u uw hulp?

De hulp krijgt gemiddeld een 8,2. Dit rapportcijfer ligt in lijn met de tevredenheid die uit de vorige vraag al bleek. Alle organisaties scoren gelijkwaardig: een 8,1 of 8,2.

Bij de vorige meting scoorde Amstelring tevens een 8,1 en Flexicura tevens een 8,2. Activite scoorde een 7,9.



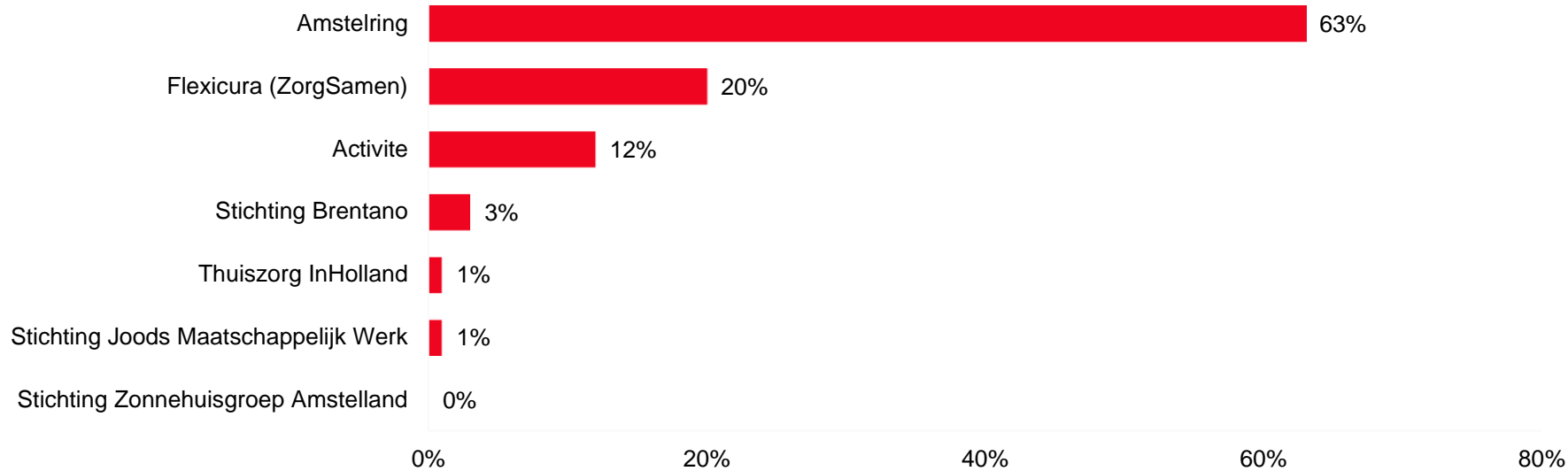
# 3 RESULTATEN

## SCHRIFTELIJK

### V9. Van welke organisatie of instelling krijgt u uw hulp bij huishouden?

Amstelring heeft in Amstelveen de meeste klanten: 63% van de respondenten neemt de Hulp bij Huishouden bij deze organisatie af. Een vijfde van de respondenten heeft de hulp via Flexicura - ookwel bekend als ZorgSamen – uit Uithoorn (20%). Ongeveer een op de tien respondenten krijgt de hulp van Activite (12%). Stichting Brentano (3%), Thuiszorg InHolland (1%) en Stichting Joods Maatschappelijk Werk (1%) hebben de minste klanten.

**Basis: totale steekproef (n=1109)**



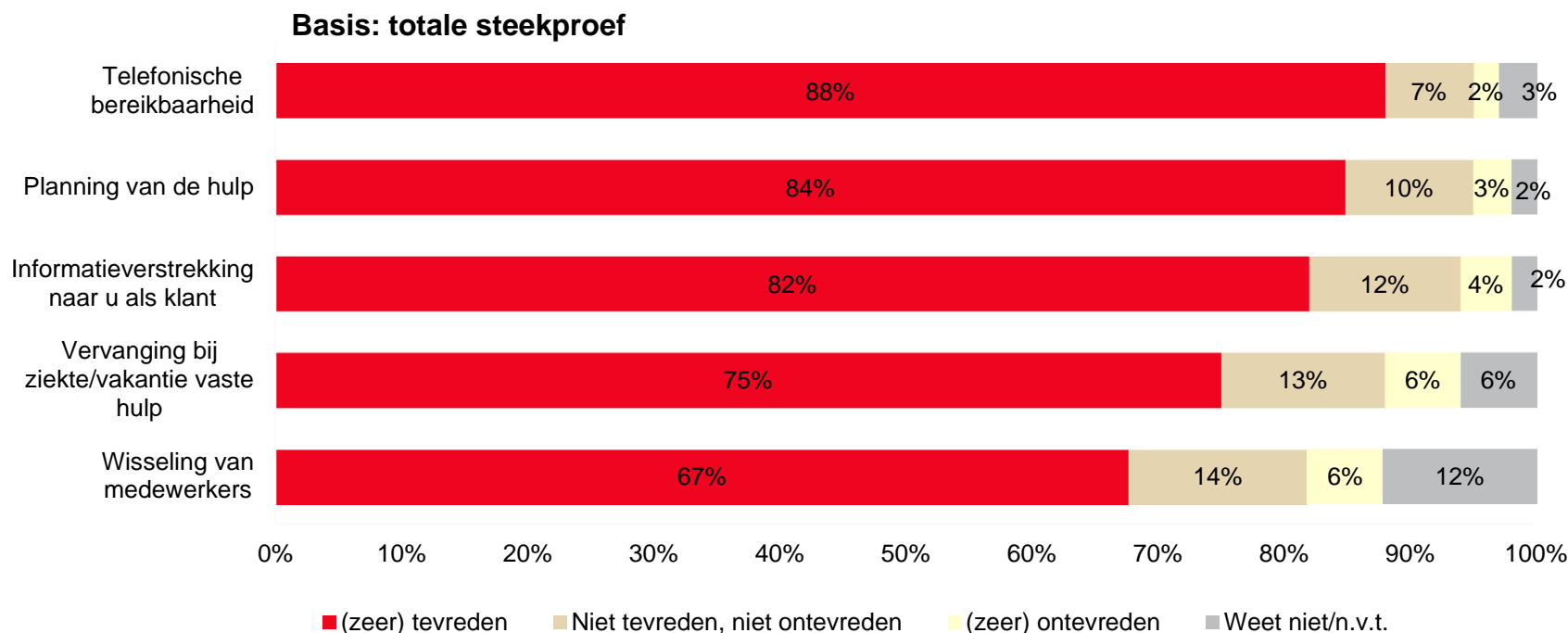
# 3 RESULTATEN

## SCHRIFTELIJK

V10. In hoeverre bent u tevreden over de organisatie die de hulp levert? Wilt u per onderdeel aankruisen hoe tevreden u bent?

Over de telefonische bereikbaarheid zijn bijna negen op de tien respondenten (zeer) tevreden (88%). Ongeveer vier op de vijf respondenten zijn (zeer) tevreden over de planning van de hulp (84%) en de informatieverstrekking naar de klant (82%). Drie kwart is (zeer) tevreden bij vervanging van ziekte of vakantie van de vaste hulp (75%). Ongeveer twee derde is tevreden over de wisseling van medewerkers (67%).

De ontevredenheid op de verschillende onderdelen varieert van 2% tot 6%.

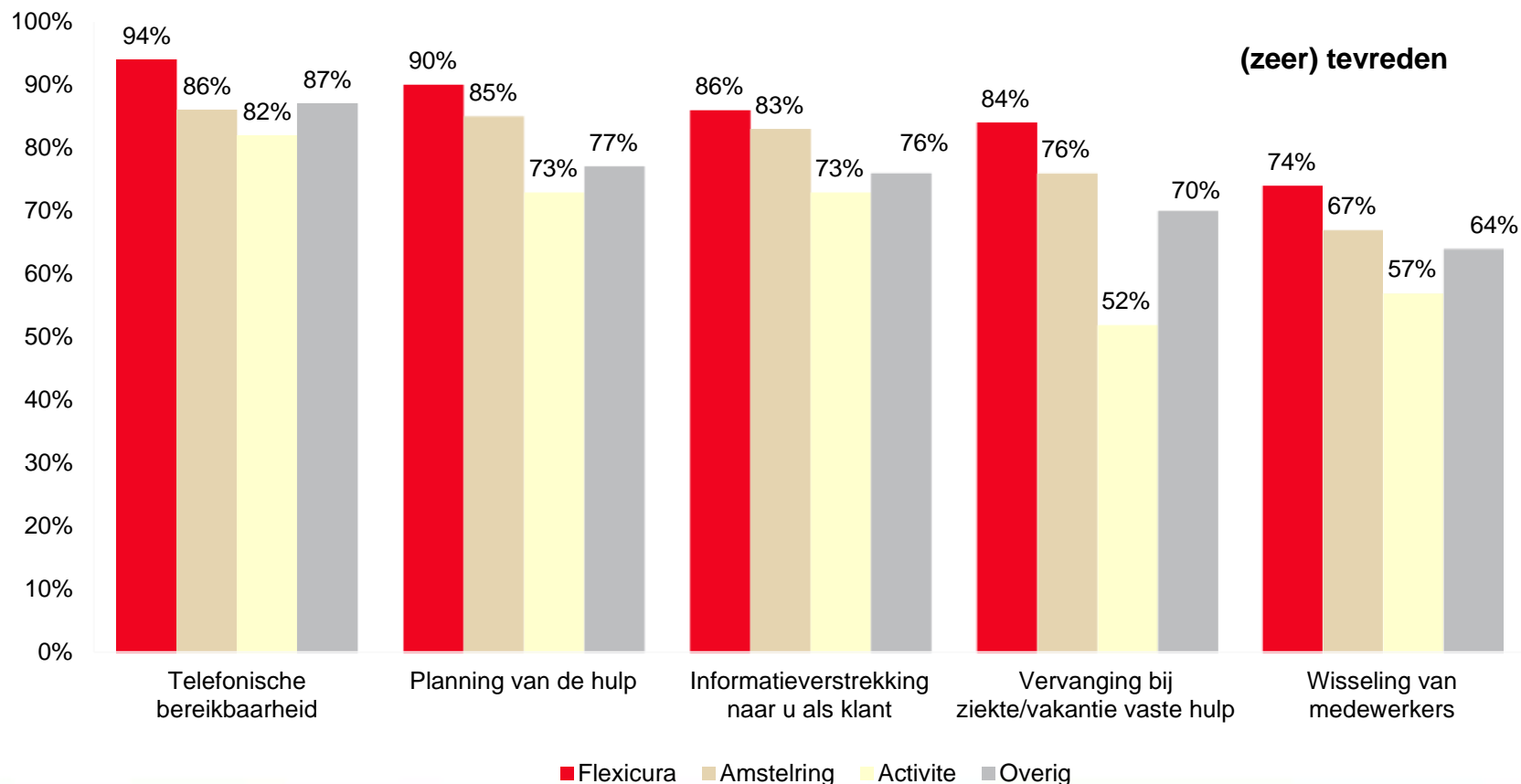


# 3 RESULTATEN

## SCHRIFTELIJK

V10. In hoeverre bent u tevreden over de organisatie die de hulp levert? Wilt u per onderdeel aankruisen hoe tevreden u bent?

Flexicura scoort op de verschillende onderdelen beduidend hoger dan de andere organisaties. Activite scoort het minst op de verschillende onderdelen.



# 3 RESULTATEN

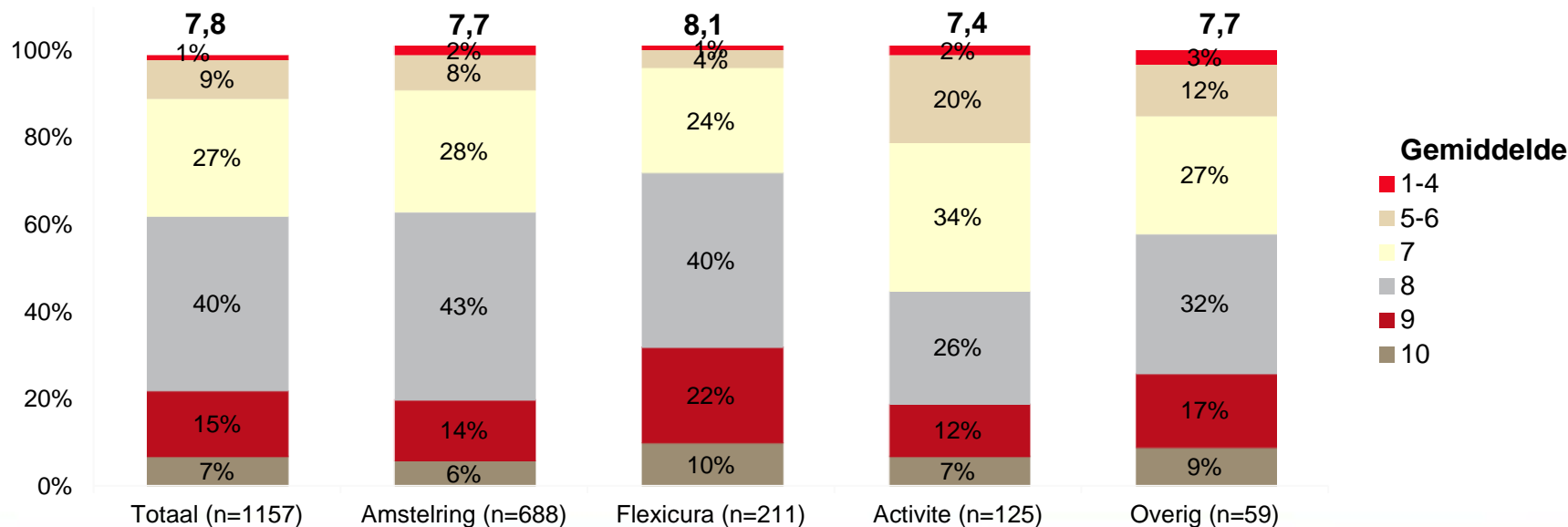
## SCHRIFTELIJK

V11. *Alles bijeengenomen, welk rapportcijfer geeft u de organisatie die uw hulp levert?*

Gemiddeld krijgen de organisaties een rapportcijfer van 7,8. Flexicura scoort als organisatie het hoogst met een 8,1, gevolgd door Amstelring en de overige organisaties die beide een 7,7 scoren. Activite scoort het laagst met een 7,4. Deze cijfers komen overeen met de tevredenheid op de vorige sheet, waar Flexicura het hoogst en Activite het laagst scoort.

Er is een opvallend verschil waar te nemen tussen het cijfer dat de hulp krijgt en het cijfer dat de organisatie krijgt. Bij Flexicura liggen deze cijfers het dichtst bij elkaar; de hulp krijgt een 8,2 en de organisatie een 8,1. Bij Amstelring krijgt voor de hulp een 8,1 en de organisatie scoort een 7,7. Bij Activite is het grootste verschil waar te nemen; de hulp krijgt een 8,2 en de organisatie scoort een 7,4.

Bij de vorige meting scoorde Flexicura tevens een 8,1. Amstelring scoorde een 7,6 en scoort gelijkwaardig. Activite scoorde een 7,9 en scoort daarmee minder goed dan de vorige keer.



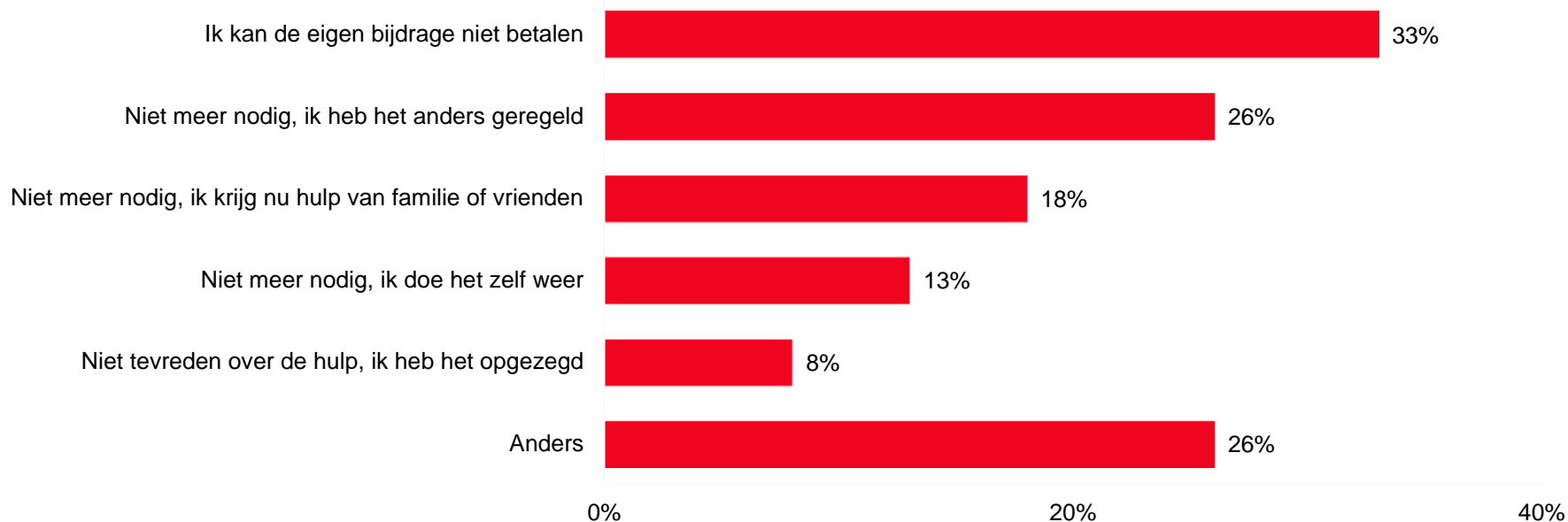
# 3 RESULTATEN

## SCHRIFTELIJK

V12. Wat is/zijn de belangrijkste redenen dat u geen hulp bij huishouden (meer) krijgt?

Aan de respondenten die aangeven de Hulp bij Huishouden hebben stopgezet is de vraag gesteld wat hier de reden van is. Het gaat hier om een kleine groep respondenten (n=39). Een derde geeft aan de eigen bijdrage niet meer te kunnen betalen (33%). Ongeveer een kwart heeft het niet meer nodig omdat het anders is geregeld (26%) en ongeveer een vijfde krijgt nu hulp van familie of vrienden (18%). Ongeveer een op de acht respondenten is zelf weer in de gelegenheid om de huishoudelijke taken te doen (13%) en ongeveer een op de twaalf was niet meer tevreden (8%). Een kwart geeft aan dat de Hulp bij Huishouden om een andere reden is afgezegd.

### Basis: heeft geen hulp (meer) (n=39)



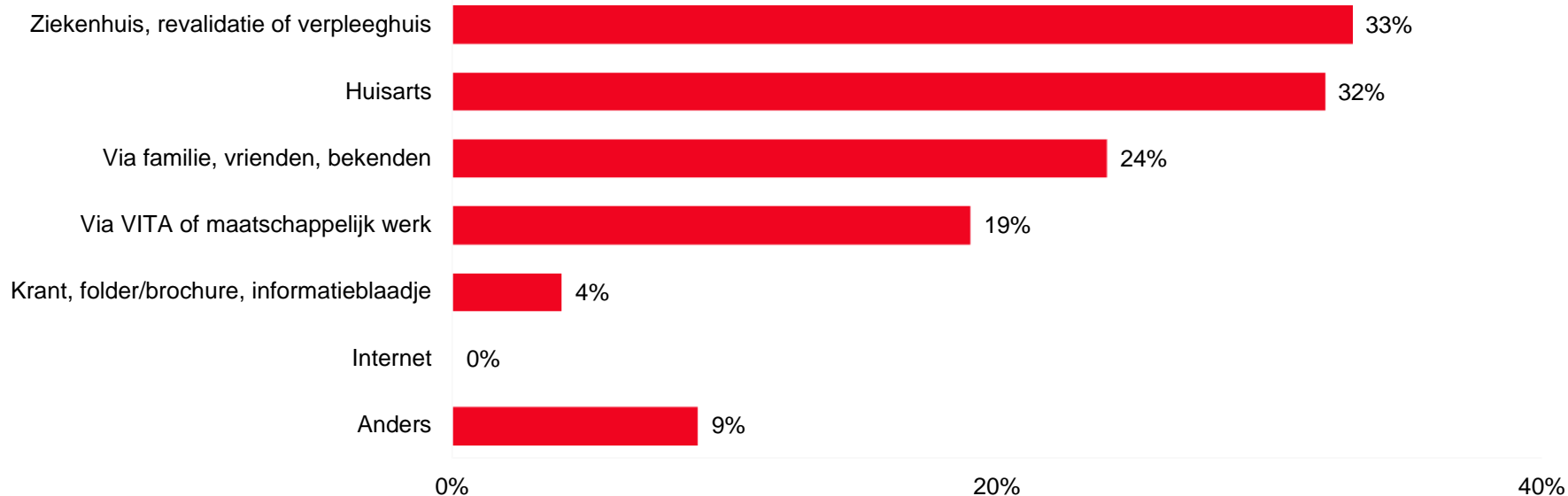
# 3 RESULTATEN

## SCHRIFTELIJK

V13. Hoe bent u op de hoogte geraakt van de mogelijkheid om hulp bij huishouden te krijgen?

De meeste respondenten zijn via het ziekenhuis, revalidatie of verpleeghuis (33%) of de huisarts (32%) op de hoogte geraakt van de mogelijkheid tot Hulp bij Huishouden. Ongeveer een kwart is op de hoogte geraakt via familie, vrienden of bekenden (24%). Circa een vijfde heeft van Hulp bij Huishouden via VITA of maatschappelijk werk gehoord (19%). Een klein deel is via de krant, folder/brochure of informatieblaadje op de hoogte geraakt (4%). Ongeveer een op de tien respondenten is via een andere weg op de hoogte geraakt van Hulp bij Huishouden.

**Basis: totale steekproef (n=1152)**





# 3 RESULTATEN

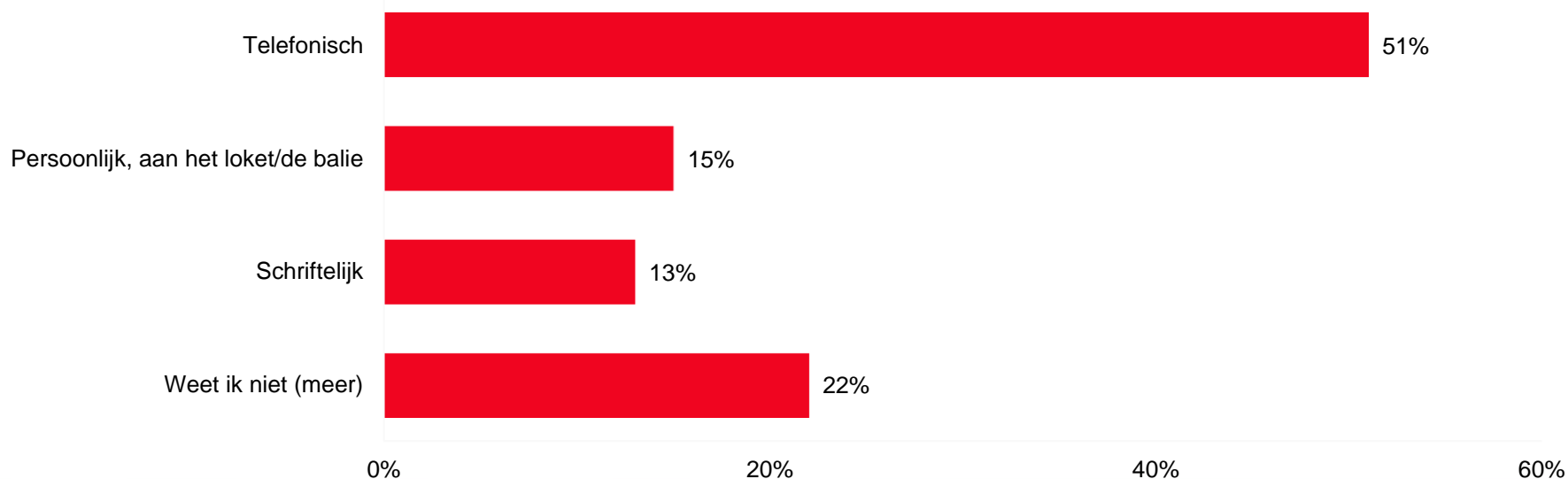
## SCHRIFTELIJK

V14. Op welke wijze is uw (laatste) aanvraag voor hulp bij huishouden afgehandeld?

Ongeveer de helft van de respondenten heeft de (laatste) aanvraag voor Hulp bij Huishouden telefonisch afgehandeld (51%). Ongeveer een op de acht is naar het gemeentehuis gegaan om de aanvraag af te handelen (13%) of heeft de aanvraag schriftelijk afgehandeld (13%). Een vrij groot deel (22%) geeft aan niet (meer) te weten hoe de aanvraag is afgehandeld. Dit grote aandeel kan verklaard worden door de aanvragen die via de huisarts of het ziekenhuis zijn ingediend en waar de respondent zelf geen invloed op de aanvraag heeft gehad (zoals uit de diepte-interviews bleek).

In de vorige meting werd de aanvraag minder vaak telefonisch afgehandeld (34%). De afhandeling van de aanvraag werd vaker schriftelijk gedaan (28%). Een persoonlijke afhandeling kwam bij 12% van de gevallen voor. Ongeveer een kwart wist niet (meer) hoe de aanvraag is afgehandeld.

**Basis: totale steekproef (n=1205)**



# 3 RESULTATEN

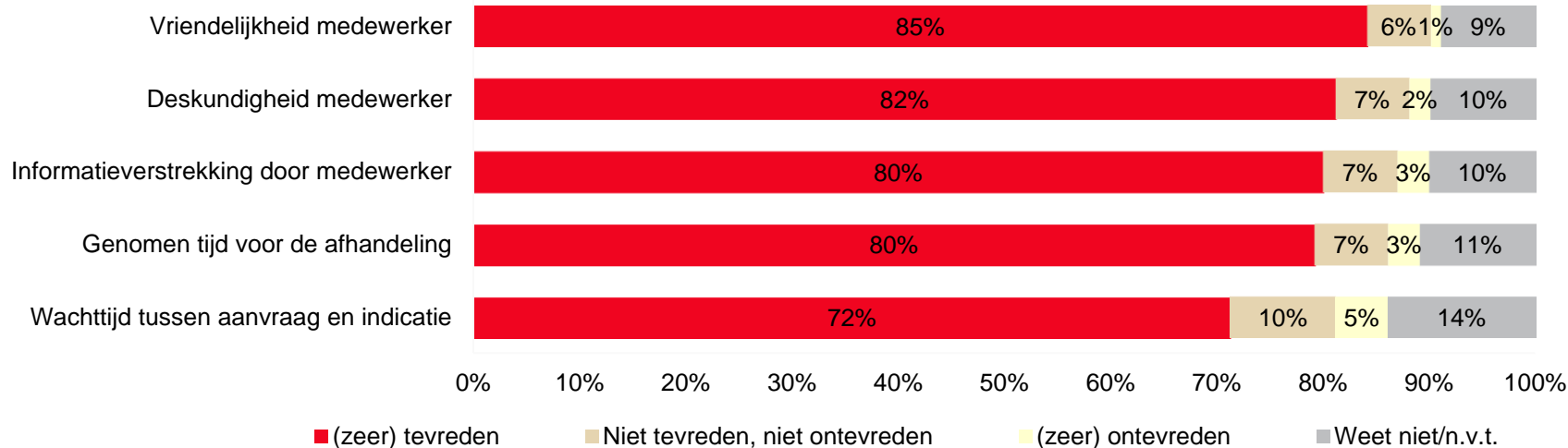
## SCHRIFTELIJK

V15. In hoeverre was u tevreden over de afhandeling van uw aanvraag? Wilt u per onderdeel aankruisen hoe tevreden u was?  
V16. Alles bijeengenomen, welk rapportcijfer geeft u de afhandeling van uw aanvraag?

Over alle aspecten is een meerderheid van de respondenten (zeer) tevreden. De vriendelijkheid van de medewerker scoort het hoogst (85%), gevolgd door de deskundigheid van de medewerker (82%). De informatieverstrekking door de medewerker en de genomen tijd voor de afhandeling scoren beide 80%. De wachttijd tussen de aanvraag en de indicatie scoort iets minder hoog dan de andere aspecten, maar een meerderheid is hier alsnog (zeer) tevreden over (72%). Net als de vraag over de wijze waarop de aanvraag is afgehandeld geeft ook hier een vrij grote groep aan het niet te weten (oplopend van 9% tot 14%). Ook hier geldt dat in de diepte-interviews naar voren is gekomen dat een aantal respondenten zelf geen invloed op de aanvraag heeft gehad en deze door de huisarts of het ziekenhuis is ingediend. De ontevredenheid varieert van 1% tot 5%.

Gemiddeld geven de respondenten de afhandeling van de aanvraag een 7,8.

### Basis: totale steekproef



# 3 RESULTATEN

## SCHRIFTELIJK

V18. Opmerkingen of (andere) suggesties naar aanleiding van de vragenlijst kunt u hieronder noteren.

Uit de suggesties van de respondenten komt een aantal duidelijke punten naar voren die aangeven wat er onder de burgers die recht hebben op Hulp bij Huishouden leeft. Deze punten zijn veelal opmerkingen die in de diepte-interviews ook naar voren zijn gekomen. Hieronder een korte bloemlezing van de suggesties.

“Als de hulp wordt voortgezet a.u.b. niet steeds een ander. Het zijn veelal studenten en dat werkt niet goed.” (Amstelring)

“Hoop dat ik dat kan blijven betalen.” (Activite)

“Bij ziekte een vaste hulp. Zo veel mogelijk dezelfde hulp a.u.b..” (Amstelring)

“Meer persoonlijk contact!” (Amstelring)

“Weinig contact met zorgverlener, nog nooit persoonlijk contact gehad. Papieren hingen aan de deur: zoek het maar uit!” (Flexicura)

“Nog steeds weet ik niet wat ik moet gaan betalen voor 3 uur per week 14 dagen hulp. Zeer belangrijk voor mij!” (Amstelring)

“Dat niemand mij kan zeggen wat die hulp mij gaat kosten. Dat is toch belachelijk!” (Organisatie onbekend)

“Wij hebben altijd 3 uur per week hulp gehad. Bij ziekte en vakantie wil ik geen vervangster! Hulp is 3 maanden uit dienst geweest. Ik kreeg toen een vervangster, wat ik niet prettig vond. Mijn klachten zijn bekend bij Amstelring. We zouden ons geen raad weten als wij onze hulp zouden moeten missen!” (Amstelring)

“De planning is werkelijk ontzettend slecht door de jaren heen. Ondanks meerdere plansters door de jaren heen krijg ik zelden bij vrije dagen of vakantie van de hulp automatisch een vervangster.” (Amstelring)

# 3 RESULTATEN

## SCHRIFTELIJK

V1. Wat is uw geboortjaar?

V2. Bent u man of vrouw?

Het merendeel van de burgers die Hulp bij Huishouden hebben is vrouw (81%). Een klein deel is relatief jong: 6% is 60 jaar of jonger. Ongeveer een even groot deel is 60 tot 70 jaar (7%). Circa een vijfde is 70 tot 80 jaar (19%) of ouder dan 90 jaar (20%). De meeste burgers die Hulp bij Huishouden hebben zijn 80 tot 90 jaar (48%).

	<b>n=1218</b>
<b>Man</b>	<b>19%</b>
<b>Vrouw</b>	<b>81%</b>
<b>&lt; 50 jaar</b>	<b>3%</b>
<b>50-60 jaar</b>	<b>3%</b>
<b>60-70 jaar</b>	<b>7%</b>
<b>70-80 jaar</b>	<b>19%</b>
<b>80-90 jaar</b>	<b>48%</b>
<b>&gt; 90 jaar</b>	<b>20%</b>

# **TEAM VIER**

Veenplaats 19  
1182 JW Amstelveen  
Tel: 020-645 53 55

# BIJLAGE

## **Checklist Diepte Interviews Hulp bij Huishouden**

### **Introductie (circa 5 minuten)**

- *Welkom.*
- *Team Vier voorstellen – een onafhankelijk marktonderzoeksbureau.*
- *Uitleg onderzoekssituatie: geluidsopname, geen foute antwoorden, geen overhoring.*
- *Onderwerp: onderzoek Hulp bij Huishouden door de gemeente Amstelveen.*
- *Duur van het gesprek circa 60 minuten.*
- *Kennismaking met respondent (leeftijd, vrijetijdsbesteding/liefhebberijen, woontijd Amstelveen, woontijd huidige woning).*

### **De huishoudelijke hulp (circa 15 minuten)**

- *Situatie van hulp (vast/wisselend).*
- *Vaste/wisselende dagen.*
- *Aantal uren hulp.*
- *Hoe lang heeft de respondent al een hulp?*
- *Waarvoor heeft de respondent hulp nodig?*
- *Voldoet hulp aan verwachtingen.*

### **De organisatie (circa 15 minuten)**

- *Welke organisatie?*
- *Waarom heeft de respondent voor deze organisatie gekozen?*
- *Was er keuzevrijheid?*
- *Indien ja: Hoe heeft de respondent zich georiënteerd?*

# BIJLAGE

- *Heeft de respondent met anderen gesproken over Hulp bij Huishouden?*
- *Met wie heeft de respondent gesproken?*
- *Heeft de respondent zelf de keuze voor een organisatie gemaakt? Was de respondent medebeslisser? Of had de respondent helemaal geen rol (bijvoorbeeld kinderen hebben besloten)?*
- *Algemene tevredenheid organisatie (over welke aspecten is de respondent tevreden en waarom)*
- *Ontevredenheid (over welke aspecten is de respondent ontevreden en waarom)*
- *Oriënterend gesprek? Intake of kennismaking?*

## **De aanstelling/indicatiestelling (circa 10 minuten)**

- *Tevredenheid afhandeling aanstelling (wat ging er goed en wat ging er niet goed?)*
- *Aantal uren hulp (verschil met daadwerkelijke uren). Verschil door eigen bijdrage via CAK?*
- *Tevredenheid gesprek met gemeente.*

## **Overig (circa 5 minuten)**

- *Heeft men ervaringen met anderen gedeeld over de huishoudelijke hulp, de organisatie en de aanstelling?*
- *Hoe heeft de respondent dit gedaan?*
- *Indien nee: gaat men dit nog doen? Waarom wel/niet?*
- *Is er iets dat de respondent, terugkijkend, anders zou doen in het gehele zoekproces rondom het inschakelen van huishoudelijke hulp?*

## **Opmerkingen (circa 5 minuten)**

- *Ruimte voor respondent voor aanvullende opmerkingen/suggesties*

## **Dank en afsluiting (circa 5 minuten)**