

FACTSHEET meting cliënten Huishoudelijke Hulp Vitaal Thuiszorg

Het onderzoek

- Schriftelijke meting door Bureau De Bok, van **27 augustus** t/m **24 september** 2019
- Gebruikte vragenlijst: 'Ervaringen met de huishoudelijke hulp van Vitaal Thuiszorg'
- Aantal benaderde cliënten: **224**
- Aantal ingevulde vragenlijsten: **166**
- Respons: **74,1%**

Gemiddelde cijfers

| Cijfer voor hulp bij het huishouden van Vitaal Thuiszorg | Gemiddelde aanbevelingscijfer |
|--|-------------------------------|
| 8,0 (2017: 8,0) | 7,9 (2017: 8,0) |

Net Promotor Score voor de hulp en ondersteuning van Vitaal Thuiszorg



Uitleg berekening Net Promotor Score (NPS)

De scores voor aanbeveling kunnen berekend worden tot de Net Promotor Score (NPS).
Op basis van het gegeven cijfer worden mensen in drie categorieën ingedeeld:

1. Promotors = respondenten die een score van **8, 9 of 10** gegeven hebben
2. Passief Tevredenen = respondenten die een score van **7** gegeven hebben
3. Criticasters = respondenten die een score van **0 t/m 6** gegeven hebben

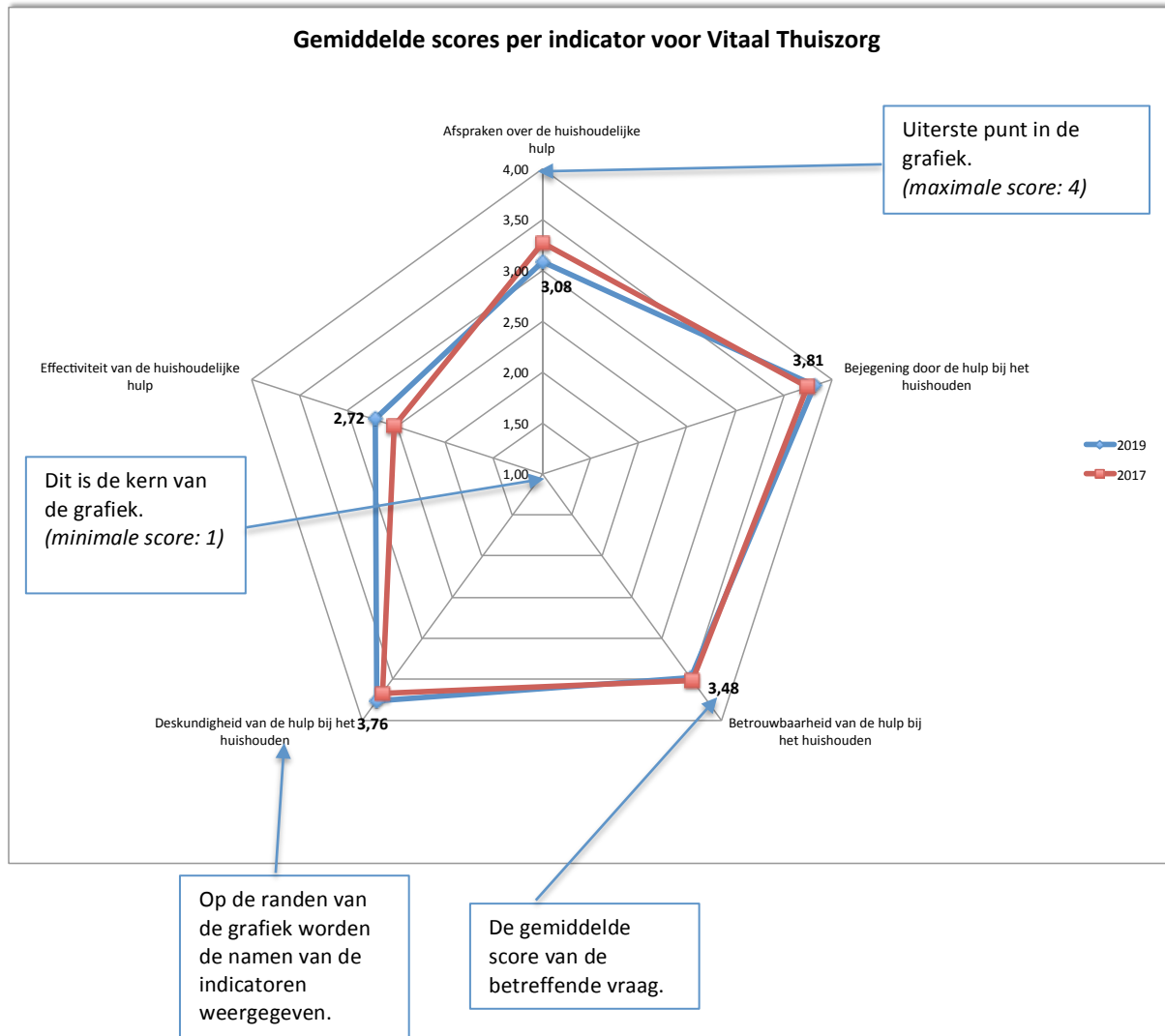
De NPS wordt vervolgens berekend door het percentage criticasters (cijfer = 0-6) af te trekken van het percentage promotors (cijfer= 8-10). De NPS wordt uitgedrukt als een score tussen de -100 en + 100.

Samenvatting resultaten

In deze grafiek worden de gemiddelde scores per indicator weergegeven.

De maximaal te behalen score is 4 (buitenste ring van de grafiek), de minimale score is 1 (kern van de grafiek).

Des te dichtter de lijn bij de kern van de grafiek komt, des te groter is het verbeterpotentieel.



Positiefste resultaat

1. Bejegening door de hulp bij het huishouden

Grootste verbeterpotentieel

1. Effectiviteit van de huishoudelijke hulp

Top 3 belangrijkste onderwerpen en prioriteitenmatrix

Er is gevraagd welk van de behandelde onderwerpen de respondenten het belangrijkste vinden bij de hulp bij het huishouden die ze van Vitaal Thuiszorg krijgen. De drie onderwerpen die het meest genoemd worden zijn:

| Onderdeel | Top 3 belangrijkste onderwerpen |
|------------------|---|
| Vitaal Thuiszorg | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dat de omgang met mijn huishoudelijke hulp prettig is (met respect voor mij en mijn privé zaken) 2. Dat ik me dankzij de huishoudelijke hulp beter in huis kan redden 3. Dat de afspraken over de huishoudelijke hulp worden nagekomen / Dat mijn huishoudelijke hulp deskundig is |

In onderstaande tabel worden alle thema's weergegeven, met daarbij het aantal en percentage dat voor dit thema heeft gekozen. De onderwerpen zijn gerangschikt, met bovenaan in de tabel het meest gekozen thema.

| Onderwerp | Aantal keer gekozen | Percentage (%) | Gemiddelde score |
|---|---------------------|----------------|------------------|
| e. Dat de omgang met mijn huishoudelijke hulp prettig is (met respect voor mij en mijn privé zaken) | 103 | 22,2% | 3,52 |
| i. Dat ik me dankzij de huishoudelijke hulp beter in huis kan redden | 70 | 15,1% | 3,79 |
| b. Dat afspraken over de huishoudelijke hulp worden nagekomen | 44 | 9,5% | 3,52 |
| h. Dat mijn huishoudelijke hulp deskundig is | 44 | 9,5% | 3,77 |
| f. Dat mijn huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden houdt | 43 | 9,3% | 3,67 |
| d. Dat Vitaal Thuiszorg telefonisch goed bereikbaar is | 40 | 8,6% | 3,66 |
| a. Dat de afspraken over de huishoudelijke hulp met mij worden overlegt. | 34 | 7,3% | 3,02 |
| j. Dat ik dankzij de huishoudelijke hulp meer dingen kan doen waar ik anders niet aan toe kom | 34 | 7,3% | 3,59 |
| g. Dat afspraken over de huishoudelijke hulp (de taken) worden nagekomen | 33 | 7,1% | 3,18 |
| c. Dat de informatie die ik krijg van Vitaal Thuiszorg duidelijk is | 19 | 4,1% | 3,21 |

Prioriteitenmatrix

Op basis van de gegevens uit de tabel op de vorige pagina kan een prioriteitenmatrix gemaakt worden. Bureau De Bok heeft voor elk thema uit de vragenlijst een gemiddelde score (themascore) berekend. Voor elk thema worden de gemiddelde scores over een vraag bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal vragen waaruit het thema bestaat. Iedere vraag is gehercodeerd, zodat de minimale gemiddelde score 1 is en de maximale gemiddelde score een 4.

In de prioriteitenmatrix worden de verschillende thema's uit de vragenlijst ingedeeld op basis van de themascores en het belang dat respondenten aan het onderwerp hechten. Op deze manier kunnen de thema's op vier plaatsen in de matrix worden gezet:

1. Rood: *lage themascore, hoog belang, hoogste verbeterprioriteit*. Hier gaat het om thema's die door respondenten als belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score minder dan 3 is¹.
2. Groen: *hoge themascore, hoog belang, lage verbeterprioriteit*. Hier gaat het om thema's die door respondenten als belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score meer dan 3 is.
3. Oranje: *lage themascore, laag belang, hoge verbeterprioriteit*. Hier gaat het om thema's die door respondenten als minder belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score minder dan 3 is.
4. Blauw: *hoge themascore, laag belang, laagste verbeterprioriteit*. Hier gaat het om thema's die door respondenten als minder belangrijk worden ervaren en waarop de gemiddelde score meer dan 3 is.

Hieronder volgt de grafische weergave van de prioriteitenmatrix voor Vitaal Thuiszorg.



Belangrijkste opmerkingen

Men is over het algemeen tevreden over de huishoudelijke hulp van Vitaal Thuiszorg. Wel geeft men aan dat de vervanging niet altijd goed is geregeld bij vakantie of ziekte. Verder geeft men vaak aan dat er niets hoeft te veranderen.

¹ Een thema wordt door Bureau De Bok als belangrijk beschouwd indien het thema door minstens een derde van de respondenten als belangrijk wordt gezien. In het huidige onderzoek moeten dan dus minstens 55 respondenten hebben aangegeven een onderwerp belangrijk te vinden.

