

WAARDERINGSONDERZOEK HUISHOUDELIJKE HULP 2024

Samen zorgen voor een fijne dag, daar staan we voor bij Inovum. Hierin willen we blijven leren en verbeteren. In dit waarderingsonderzoek hebben we cliënten gevraagd wat zij van onze dienstverlening vinden.

Klant-beloften

Het waarderingsonderzoek Huishoudelijke Hulp is uitgevoerd in **juni 2024**. Gemiddelde beoordeling voor de Huishoudelijke Hulp van Inovum in 2024 is een **8,6** (in 2023 was dit een 8,5).

Bij Inovum doen we 10 klantbeloften aan de cliënten. De beloften vormen de basis van ons kwaliteitsdenken en handelen. De klantbeloften zijn voor cliënten en medewerkers een uitnodiging om samen het goede gesprek te voeren. Over hoe zij de ondersteuning en zorg ervaren en wat cliënten belangrijk vinden.

In de vragen van het waarderingsonderzoek zien we de klantbeloften terug. We kunnen in de resultaten terugzien hoe onze cliënten vinden dat wij de klantbeloften waarmaken en waar we nog kunnen leren en verbeteren.

GEMIDDELDE WAARDERING



METHODE

Alle cliënten hebben een brief ontvangen met hierin het verzoek om deel te nemen aan het waarderingsonderzoek. Zorgmedewerkers of naasten konden ondersteunen bij het invullen van de vragenlijst. De vragenlijst konden cliënten op verschillende manieren invullen, namelijk:

1. De **papieren vragenlijst invullen** en via de **bijgevoegde retour enveloppe versturen**
2. De vragenlijst **direct invullen door naar de website te gaan** (via link of QR code)

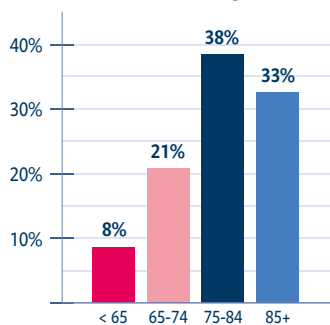
RESPONS

280

cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (totaal 726 cliënten=39%)

- Loosdrecht | 17%
- Kortenhoef | 15%
- Hilversum | 52%
- Gooise meren | 11%
- Anders | 5%

LEEFTIJD



MEEST POSITIEVE ERVARINGEN



WAARDERINGSONDERZOEK HUISHOUDELIJKE HULP 2024

WAARDERING



De Huishoudelijke Hulp komt op de afgesproken tijd.



Ik krijg advies en ondersteuning bij een veilig en schoon huis.



De Huishoudelijke Hulp is afgestemd op mijn wensen en behoeften.



Ik ervaar betrokkenheid en interesse vanuit de Huishoudelijke Hulp.



Ik zie vertrouwde gezichten om mij heen.



Ik tref tevreden medewerkers die met plezier hun werk doen.



Ik word uitgedaagd om binnen mijn mogelijkheden zoveel mogelijk zelf te blijven doen.



Ik krijg, indien nodig, advies over aanvullende diensten en mogelijkheden.



Mijn naasten voelen zich betrokken en ondersteund.

"Zij heeft altijd belangstelling voor ons."

27

Criticasters (0-6) 10%

80

Passief tevreden (7-8) 29%

166

Promotors (9-10) 61%

51
NPS Score

"In het verleden is er teveel gewisseld met personeel. Nu gaat het goed met een vertrouwd geworden hulp."

"We doen veel dingen samen maar bijvoorbeeld stofzuigen en dweilen doet de Huishoudelijke Hulp."



SAMENVATTING VERBETERPUNTEN

- Veel cliënten geven aan dat zij graag een vaste hulp willen. De wisseling in Huishoudelijke medewerkers ervaren zij als onprettig.
- Het zou fijn zijn als de Huishoudelijke Hulp op een vaste tijd kan komen.
- Meer uren voor het werk wat de Huishoudelijke Hulp allemaal moet doen. "Het is moeilijk om alles in de beschikbare tijd uit te voeren. Soms moeten we keuzes maken."
- Betere afstemming over de tijden en de werkzaamheden. In de app staat altijd een andere tijd.
- De Huishoudelijke Hulp is vaak sneller weg dan de geplande tijd.
- De communicatie met de planning verloopt soms moeizaam.
- Het is moeilijk om vervanging te krijgen als de vaste hulp uitvalt.
- Meer ruimte voor eigen initiatief van de Huishoudelijke Hulp.
- Sommige cliënten geven aan dat ze het fijn zouden vinden als de hulp vraagt hoe het met hen gaat en meer betrokken zijn. Ook een luisterend oor voor de medische situatie.
- De Huishoudelijke Hulp een cursus Nederlandse taal aanbieden.