Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage Evaluatie Pilot Huishoudelijke hulp

Gemeente Rheden

Kwartaal 4, 2020

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Rapportage Evaluatie Pilot Huishoudelijke hulp

Gemeente Rheden

Kwartaal 4, 2020
Projectnummer: 20073

Auteurs:
mr. Hannemarie Hardeman, Senior onderzoeker
Jessica Tuenter, onderzoeker

Moventem BV
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

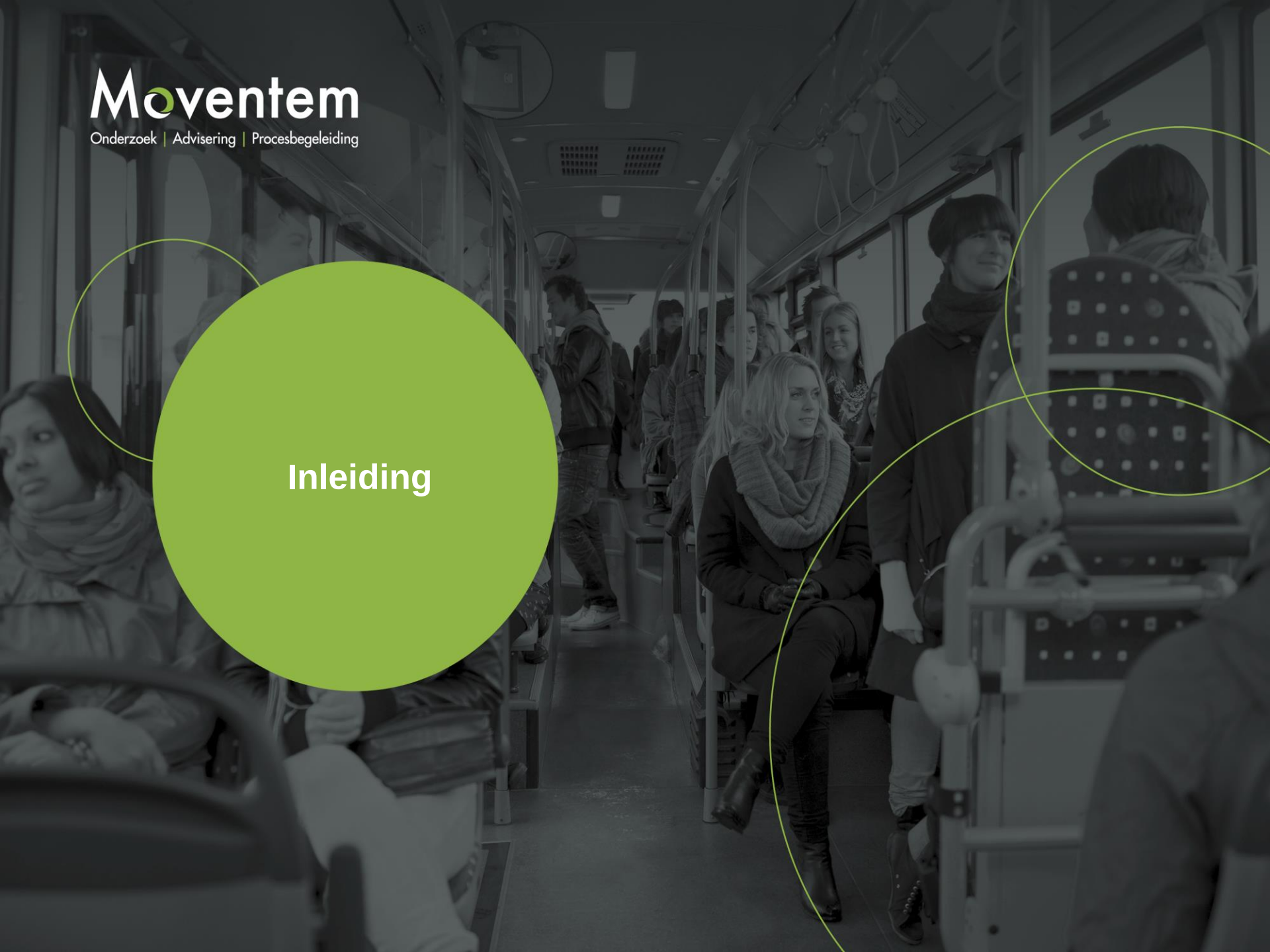
Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en Sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

MOA
Center for Information Based Decision Making & Marketing Research

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Inleiding

1.1 Aanleiding en onderzoeksopzet

- De huishoudelijke hulp via de gemeente Rheden wordt op dit moment verzorgd door de organisatie Hommerson. De gemeente wil graag weten hoe inwoners deze hulp ervaren. Moventem heeft in opdracht van de gemeente Rheden een tevredenheidsonderzoek met betrekking tot deze huishoudelijke hulp uitgevoerd.

- In het kader van het onderzoek zijn onder andere telefonische interviews gehouden. Op die manier kunnen de achterliggende redenen voor (on)tevredenheid over de huishoudelijke hulp achterhaald worden. Aan de hand van vooraf opgestelde vragenlijsten zijn er in november telefonische interviews gehouden. 40 inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen, zijn benaderd om telefonisch deel te nemen aan het onderzoek. In totaal zijn 10 inwoners telefonisch geïnterviewd.

- De overige inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen (en de inwoners die telefonisch niet bereikt konden worden) hebben de mogelijkheid gehad om de vragenlijst op papier in te vullen. In totaal hebben 104 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld.

- De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven.

- Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangeven hoeveel respondenten (‘n’) de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

- Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in ‘Bijlagenboek bij Rapportage evaluatie pilot huishoudelijke hulp’.

Moventem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Resultaten telefonisch onderzoek



Rapportcijfer huishoudelijke hulp via de gemeente Rheden

7,2

De huishoudelijke hulp wordt gemiddeld een met een 7,2 beoordeeld (n=10). Van de tien respondenten geeft één persoon een onvoldoende, namelijk een vijf. Genoemde redenen zijn het niet grondig genoeg schoonmaken en het niet nakomen van het afgesproken tijdstip. De respondenten die de huishoudelijke hulp beoordelen met een (ruim) voldoende vinden dat de schoonmakers het werk goed doen binnen de tijd die ze hebben. Daarnaast is men over het algemeen tevreden over de kwaliteit van het schoonmaken.

Belangrijke punten bij de huishoudelijke hulp



De respondenten vinden het belangrijk dat ze zelf kunnen bepalen wat er schoongemaakt moet worden (en dit vooraf kunnen aangeven). Daarnaast vinden respondenten het belangrijk om de regie te hebben (en houden) over de schoonmaakwerkzaamheden in hun eigen huis.



Respondenten geven aan dat zij niet alleen de kwaliteit van het schoonmaken belangrijk vinden, maar ook de mate van sociaal contact. Daarnaast geven respondenten aan dat zij het onprettig vinden dat zij elke keer een andere schoonmaker over de vloer hebben. Zij zouden graag een vaste schoonmaker willen hebben. Dit bevordert volgens respondenten het (sociale) contact en maakt ook de kwaliteit van het schoonmaken beter. Dit komt omdat de schoonmaker dan beter weet wat er moet gebeuren.



Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de korte tijd waarbinnen schoongemaakt moet worden resulteert in mindere kwaliteit van het werk (niet grondig schoonmaken) en resulteert in minder tijd voor een praatje. Daarnaast vinden respondenten het belangrijk dat er op een vast moment wordt schoongemaakt (concreet een dag en tijdstip afspreken).

Hoe ervaart u de huishoudelijke hulp die u op dit moment ontvangt via de gemeente Rheden?

De inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen ervaren dit over het algemeen redelijk positief. Nagenoeg alle respondenten noemen echter wel dat het beter kan. De hulp is namelijk net afdoende. Dit komt voornamelijk door de korte tijd waarbinnen het huis schoongemaakt moet worden. Twee respondenten zijn minder positief over de huishoudelijke hulp die zij op dit moment ontvangen en vinden de hulp ook onprettig. Eén respondent geeft zelfs aan de hulp verschrikkelijk te vinden omdat er elke keer een andere hulp is op een andere tijd. Uit de opmerkingen blijkt dat respondenten verschillende schoonmakers en het niet nakomen van afspraken (tijden) als onprettig ervaren.

Een aantal andere quotes:

- *"Voldoende, het is allemaal wel vlug. Ik heb1,5 uur hulp en ze komen met zijn tweeën 45 minuten."*
- *"Met de hulp zelf (de persoon) ben ik tevreden maar ik mis heel erg dat de plinten niet schoongemaakt worden. Het is maar om de 14 dagen 1,5 uur met zijn tweeën of 3 uur alleen."*
- *"Die ik nu heb doen in elk geval wat ik vraag. Ik heb het altijd zelf gedaan maar ben nu 85 en het lukt allemaal niet meer. Het is niet veel want ik heb nu 45 minuten in de week en meestal komen ze dan met z'n tweeën 45 minuten in de 2 weken en soms alleen en dan is ze er 1,5 uur in de 2 weken."*
- *"Het is wel goed maar ze komen nooit precies op de afgesproken tijd. We hadden afgesproken dat ze om 10 uur zou komen maar vaak is het iets later maar dan blijft ze wat langer. Dat heeft er ook mee te maken dat ze zelf geen vervoer heeft en met iemand anders meerijdt die dan bij mij in de buurt een ander adres heeft. fijn dat ze eigen schoonmaakspullen meenemen. De eerste keer ging het een beetje stroef qua planning (opstartproblemen vanwege even of oneven week) daar was onduidelijkheid over."*
- *"Verschrikkelijk. Vanaf het begin is het al niet goed gegaan. Elke keer een ander en ook op andere tijden. Het is echt een schoonmaakbedrijf."*
- *"Ze doen hun best maar in 1,5 uur kun je het huis niet goed schoon maken. Ze komen nu met z'n tweeën 1,5 uur. In het verleden had ik 3 uur van 1 persoon. De vorige hulp was veel beter, veel grondiger en dat vond ik veel prettiger."*
- *"Ik vind het wel fijn dat ze met z'n tweeën komen omdat je maar korter thuis hoeft te zijn maar het lastige is dat het personeel veel wisselt en dan moet je steeds weer opletten of alles wel gedaan wordt. Vaak kom ik er achter dat dingen dan niet gedaan zijn."*

2.1 Resultaten telefonisch onderzoek

Wat vindt u van de kwaliteit van het schoonmaken?

De mening over de kwaliteit van het schoonmaken is verdeeld. Het schoonmaakwerk dat gedaan wordt is veelal van goede kwaliteit. De beperkte tijd zorgt er echter voor dat niet alles (goed) kan worden schoongemaakt. Verschillende respondenten geven aan dat de kwaliteit van het werk minder goed is geworden omdat alles nu sneller moet.

Een aantal andere quotes:

- "*Dat gaat over het algemeen wel. Ze doen een aantal vaste dingen die ik zelf niet meer kan en dat doen ze dan. Ik ben wel tevreden over het geleverde werk.*"
- *"Ze hebben goede spullen bij zich maar de kwaliteit van het schoonmaken is matig. Ze doen het vrij snel allemaal en er blijven dingen liggen bijvoorbeeld ze nemen maar 1 spoelbak mee in de keuken terwijl ik er 2 heb, ze zuigen de matjes in de badkamer niet (dan liggen er nog haren op). Vervelend dat ik dat soort dingen steeds moet zeggen."*
- *"Het kan eigenlijk niet in 1,5 uur. Dat is veel te kort. Ze komen niet goed in de hoeken en nemen speciale/extra dingen mee. Als je een vast hulp hebt dan heeft die het overzicht en weet precies wat en wanneer ze iets doen en wanneer ze tijd heeft voor wat extra klussen (die niet elke week hoeven)."*
- *"Niet wat ik verwacht had. In het begin kwamen ze met z'n tweeën. Niet prettig vooral als je in een klein huisje bent. Ze kunnen niets afmaken. Ze denken dan in 45 minuten het hele huis te doen, 1 boven en 1 beneden. Dat kan gewoon niet."*
- *"Ik moet eerlijk zeggen dat de schoonmakers die ik nu heb die doen het redelijk goed, daar kan ik mee verder."*
- *"Dat is minder, niet grondig genoeg. Ze hebben ook te weinig tijd om het goed te doen. Ze doen echt wel hun best."*

Kunt u zelf aan de schoonmakers aangeven hoe u het wilt hebben? (heeft u het gevoel dat u zelf de regie voert over uw huishouden?

De meeste respondenten geven aan dat ze zelf kunnen aangeven hoe ze het willen hebben. De schoonmakers staan hier ook voor open. Alleen kan niet altijd alles gedaan worden; hier is simpelweg de tijd niet voor. Omdat er vaak geen vaste schoonmaker is, geeft het merendeel aan dat het noodzakelijk is om duidelijk aan te geven wat er schoongemaakt moet worden.

Een aantal andere quotes:

- " *Ja tot nu toe wel. Ze vraagt wat ik het eerst of het liefst gedaan wil hebben. Ze doet de dingen die ik niet meer kan. Wat ik zelf kan wil ik graag zelf blijven doen en zij doe met name het hoge - en het lage werk en het zware werk zoals stofzuigen en de badkamer schoonmaken. Door hartproblemen heb ik weinig lucht*."
- *"Ja, als ik zeg dat ik iets liever zo heb dan doen ze dat. Ze schikken zich goed in mijn manier."*
- *"Dat kan wel maar eigenlijk is er te weinig tijd. Dat kun je de schoonmakers niet aanrekenen."*
- *"Nee, eigenlijk niet goed. Ze maken niets af en geven geen grote beurten. Daar had ik juist op gevraagd. Door de wisselingen is er ook geen continuïteit in het schoonmaken".*
- *"Ja, ik heb nu een briefje gemaakt. Maar ik ben van plan om nu nog een uitgebreider briefje te maken met alle kleine dingen er ook op want het is nodig om dat ook te benoemen. Dat heeft vooral te maken met steeds wisselende mensen."*

Wat zijn uw verwachtingen? Komen de ervaringen overeen met de verwachtingen?

Respondenten hebben aangegeven of hun ervaringen overeen komen met de verwachtingen. Verschillende respondenten noemen dat zij verwacht hadden dat het huis goed wordt schoongemaakt, maar zij ervaren dit meestal niet zo. Andere respondenten geven aan dat zij hadden verwacht dat de 'basis dingen' worden schoongemaakt. Zij geven aan dat de ervaringen overeen komen met de verwachtingen. Dus voor de groep respondenten die wat "meer" verwachtingen hadden wat betreft het schoonmaken komt de verwachting in mindere mate overeen met de ervaring.

Een aantal andere quotes:

- "*Ik had mij er niets van voorgesteld omdat ik nogal precies ben. Als ik niet tevreden ben dan zeg ik dat en dan doen ze het zoals ik het wil hebben."*
- *"Dat mijn huis schoongemaakt werd maar het is natuurlijk nooit zoals je het zelf doet. Het zijn de standaard dingen die ze doen en dat doen ze goed. Bijvoorbeeld de keuken een keer helemaal soppen dat lukt niet, daar is geen tijd voor."*
- *"Dat het huis goed schoon is maar het is oppervlakkig schoon. Ze doen niet dingen uit zichzelf. Ik had verwacht dat ze ook het buitenwerk zou doen maar dat mag niet. Ook komen ze niet onder de kleden en kloppen ze de kleden niet uit.."*
- *"Ik vond de overgang niet prettig maar het is mij wel meegevallen. Ik had een goede band met mijn vorige vaste hulp. Ze deed soms ook wat extra's. Dat lukt nu niet meer en dat mag ook niet."*
- *"Ik had het gevoel dat ik hierin mee moest. Ik vond het niet leuk en had er geen verwachtingen van. Ik had liever mijn vaste hulp willen houden maar ik zag op tegen het aantekenen van bezwaar en de hoeveelheid energie die dat zou kosten".*
- *"Ik had verwacht dat ze er een langere periode zouden zijn, dat ze iets meer tijd zouden krijgen. Nu moet het allemaal vlug."*

2.1 Resultaten telefonisch onderzoek

Durft u aan te geven wat u wilt of wat u verwacht <u>en</u> wordt er naar u geluisterd?

Vrijwel iedereen durft aan te geven wat ze willen of verwachten. Slechts twee respondenten geven aan dat zij hun wensen niet doorgeven. De reden hiervoor is dat de schoonmakers hun best doen en het niet mogelijk is om meer te doen binnen afgesproken tijd. Wanneer de verwachtingen wel worden uitgesproken blijkt overleggen goed mogelijk en wordt normaliter ook goed geluisterd.

Een aantal andere quotes:

- "*Dat is lastig, zo'n type ben ik niet en dat ben ik ook niet gewend. Vooraf hebben we alles al besproken en is het opgeschreven. Dat vind ik dus niet nodig om dat elke week aan te geven. Als je dan een keer wat extra gedaan wilt hebben kun je dat altijd wel vragen. Hoe gaat dat in de toekomst als ik nog meer hulp nodig heb?"*
- *"Ja, dat geeft ik aan. Soms zorgt dat voor discussie en 1 is er kwaad weggegaan. Het stof en de spinnenwebben in de slaapkamer waren niet weg en daar heb ik wat van gezegd. Vervelend dat ik daar wat van moet zeggen."*
- *"Ja, dat doe ik wel. De keuken soppen doen ze heel anders dan ik zou doen. Ze gaan niet van boven naar beneden en dan alles goed meenemen maar het is erg oppervlakkig allemaal."*
- *Eigenlijk niet omdat ze zo hun best doen. Ik weet dat het niet mogelijk is om meer te doen binnen de tijd. Ik vind het belangrijk dat de douche, w.c, stofzuigen, soppen en bed verschonen".*

Moment waarop wordt schoongemaakt, wat vindt u daarvan?

Van de tien geïnterviewden geven zes respondenten aan dat zij het moment waarop wordt schoongemaakt goed vinden. Ze vinden het fijn dat het op een vaste dag is en vaak ook rond hetzelfde tijdstip. Het schoonmaakmoment is met deze groep ook in overleg gegaan. De mensen die minder positief zijn over het moment waarop wordt schoongemaakt geven aan dat de tijden erg wisselend zijn. Het is dan wel een vast dag, maar geen vast tijdstip. Hierdoor moeten zij de hele dag rekening houden met de komst van de schoonmakers.

Een aantal andere quotes:

- "*Ideaal, ze komen meestal op donderdag rond 10.15/10.30 en als er iemand uitvalt dan overleggen ze of het goed is dat ze eerder komen".*
- *"Wel een vaste dag maar geen vaste tijd. Vooral in het begin sterk wisselende tijden bijv. een keer om half 9 dan om 10 uur of om 1 uur. Niet prettig op deze manier. Ik werd er heel nerveus van".*
- *"Op dinsdag om 08.30. Dat heb ik al jaren zo en dat is nu ook ongeveer zo. Soms zijn ze een kwartiertje of half uurtje later of vroeger maar dat is prima daar heb ik wel begrip voor".*
- *"Ze komen op een ochtend, tijdstip is heel wisselend. Ik moet ervoor thuis blijven en dan zit ik te wachten wanneer komen ze. Het is wel de vrijdag ochtend en soms wordt het ook wat later dan is het aan het begin van de middag. Dat vind ik niet fijn. Ik heb liever een vaste afspraak waar ik van op aan kan."*
- *"Vaste tijd en vaste dag. Eigenlijk vind ik het iets aan de vroege kant (half 9) maar ik kan er mee leven. Dat werd zo ingepland daar had ik geen zeggenschap over. Mijn oude hulp kwam altijd een half uur later (9 uur)."*
- *"Ik mocht de ochtend en dag zelf kiezen, dat was heel fijn. Waarschijnlijk krijg ik nu ook nog een vaste tijd, dat is helemaal perfect. Ze wil dan bellen als het toch wat later gaat worden."*

Wat gaat er goed met betrekking tot de huishoudelijke hulp die u momenteel ontvangt?

Over het algemeen gaat er veel goed volgens de respondenten die huishoudelijke hulp ontvangen. Denk aan stofzuigen, stoffen, ramen wassen en de bedden opmaken. Veel terugkomende opmerkingen zijn: "*Wat er gedaan kan worden gaat goed en het zijn aardige mensen!*".

Een aantal andere quotes:

- *"Wat ik ze opdraag dat doen ze. De tijd is ook maar heel kort."*
- *"De laatste 2 weken komt er een jongen hier en die weet wel van poetsen. Hij pakt echt aan. Ik wil maar 1 schoonmaker hebben en dat doen ze nu wel. Hij heeft ook wel een opleiding gedaan. Hij neemt de hoeken en de spinnenwebben mee."*
- *"Het is fris en schoon (de toilet, badkamer) maar niet zo schoon zoals bij de vorige. Die ging uit zichzelf aan slag en had het in 3 uur tip top in orde."*
- *"Dat ze hun eigen spullen meenemen daar hoef ik niet naar om te kijken en dat kost mij ook geen geld."*
- *"Wat op het lijstje staat dat doen ze wel allemaal. De kwaliteit van wat ze doen ben ik wel tevreden over. Ik had verwacht dat ze ook wat dingen zouden doen die niet wekelijks hoeven maar die toch wel een keer moeten gebeuren (ramen wassen, kelderkast, deuren)."*

Wat kan er (misschien) beter met betrekking tot de huishoudelijk hulp die u momenteel ontvangt?

Vrijwel iedereen geeft aan dat de schoonmakers meer tijd nodig hebben om alles grondig schoon te kunnen maken. Daarnaast mag de communicatie vanuit Hommerson beter, aldus één respondent. Deze respondent geeft aan dat er onduidelijkheid was over de periode waarin hij hulp zou krijgen. Daarnaast geeft een andere respondent aan dat hij de betalingstermijn graag anders zou zien (bij voorkeur iedere maand). Tot slot mist een andere respondent het sociale aspect, dat bij de thuiszorg wel aanwezig was.

Een aantal andere quotes:

- *“Dat ze meer tijd krijgen. Ze vliegen van hot naar her..”*
- *“Ik heb maar weinig hulp. Wat kun je in 45 minuten doen? Ik doe zelf ook nog wel wat. Misschien vraag ik mettertijd wel om meer hulp.”*
- *“Ze vliegen erdoor heen en ik ga er niet met mijn neus bovenop staan en elke week controleren of alles gedaan is. Bijv. bij de wasbak het planchet wordt niet altijd meegenomen. Dat zie ik dan als ze weer weg zijn.”*
- *"Meer tijd/langer op 1 adres dan kunnen ze het ook beter schoonmaken.”*
- *"Ik mis het sociale aspect. Bij de thuiszorg was er ook nog een beetje tijd voor een kop koffie, een praatje en dat is nu helemaal weg. Ze komen echt alleen maar schoonmaken. En ik mis mijn oude hulp, met name het sociale contact met haar.”*
- *“Ze nemen zelf weinig initiatief. Als er nog wat tijd over is vragen ze wel of ze nog iets voor mij kunnen doen maar vaak lukt dat niet omdat daar dan maar een paar minuten voor over zijn.”*

Wat vindt u van het personeel (de schoonmakers) die uw huishoudelijke hulp verzorgen?

Over het personeel zijn de meeste respondenten tevreden. Vriendelijk, netjes en enthousiast zijn opmerkingen die worden gemaakt over het personeel van Hommerson. Een respondent is erg ontevreden over het personeel. Dit heeft voornamelijk te maken met het feit dat er in een korte tijd verschillende schoonmakers zijn geweest die niet de kwaliteit hebben geboden die deze persoon graag had gezien. Opvallend is dat meerdere respondenten aangeven dat ze naast de kwaliteit van schoonmaken ook het sociale aspect belangrijk vinden. Dit kan volgens respondenten beter door belangstelling te tonen in de respondenten, en simpelweg zichzelf voor te stellen bij binnenkomst.

Een aantal andere quotes:

Wat gaat er goed

- *"Prettige samenwerking"*
- *"Ik kan tegen mijn vaste hulp alles zeggen."*
- *"Ze luisteren wel als ik iets aangeef of vraag."*
- *"Ze zijn vriendelijk, ze luisteren en ze zijn beleefd"*

Wat kan er beter

- *"Niets, geen klachten."*
- *"Alles opbeuren, kleedjes eraf halen e.d. wat grondiger."*
- *"Liever 1 persoon, dat is veel rustgevender voor mij."*
- *"Tijd voor een praatje."*
- *"Als ze binnenkomen, ze stellen zich niet voor. Zeker bij een nieuw gezicht is voorstellen wel zo netjes."*

Moventem

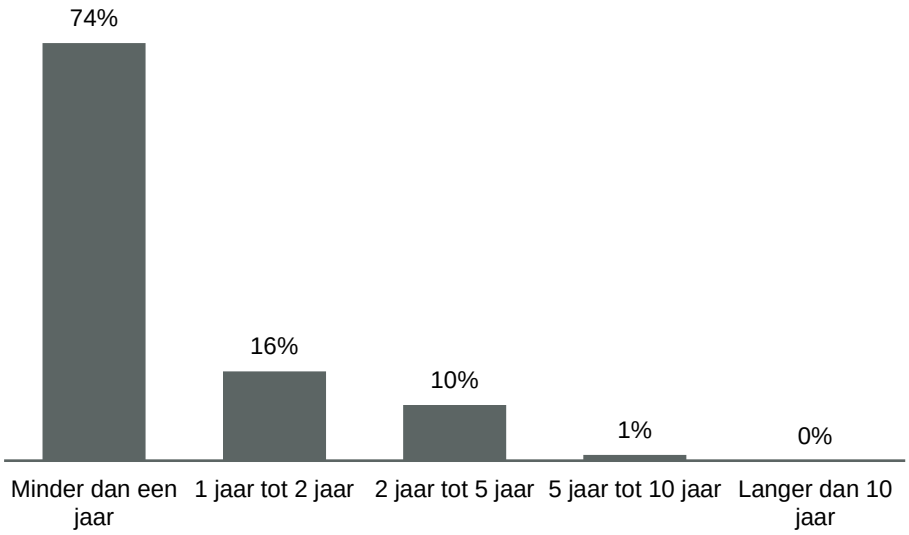
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Resultaten schriftelijk onderzoek



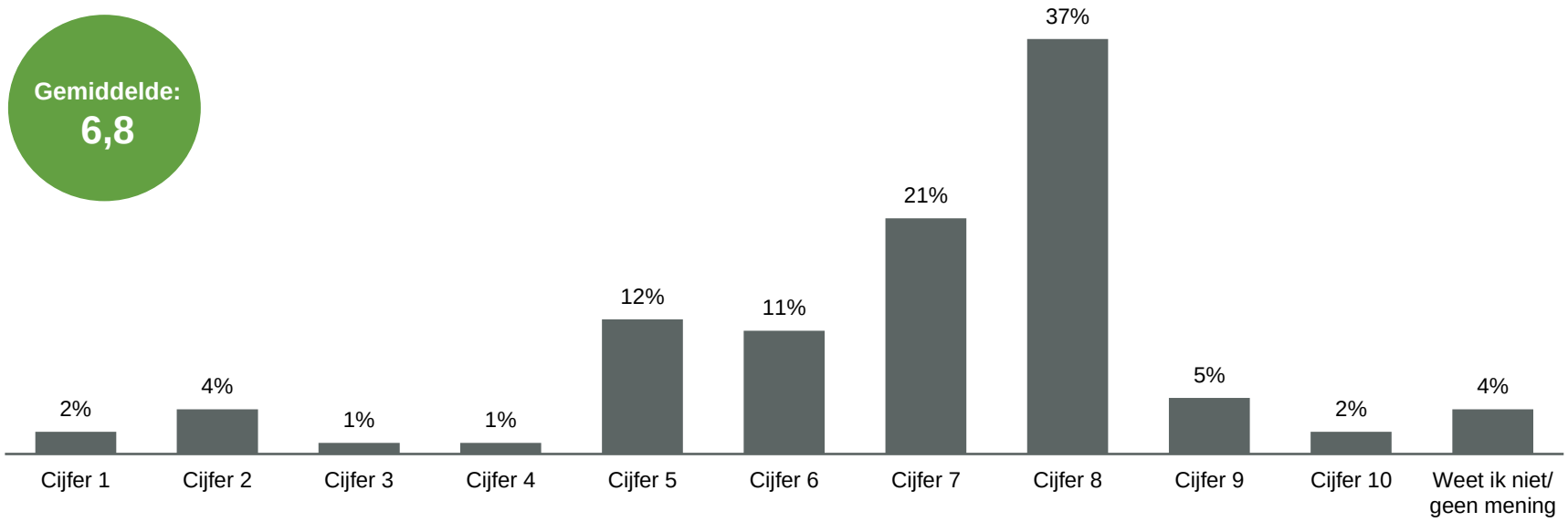
3.1 Resultaten schriftelijk onderzoek

Hoe lang ontvangt u al huishoudelijke hulp via de gemeente Rheden? (n=102)



Nagenoeg driekwart (74%) van de respondenten ontvangt minder dan een jaar huishoudelijke hulp via de gemeente Rheden.

Met welk rapportcijfer beoordeelt u de huishoudelijke hulp die u op dit moment ontvangt via de gemeente Rheden? (n=100)

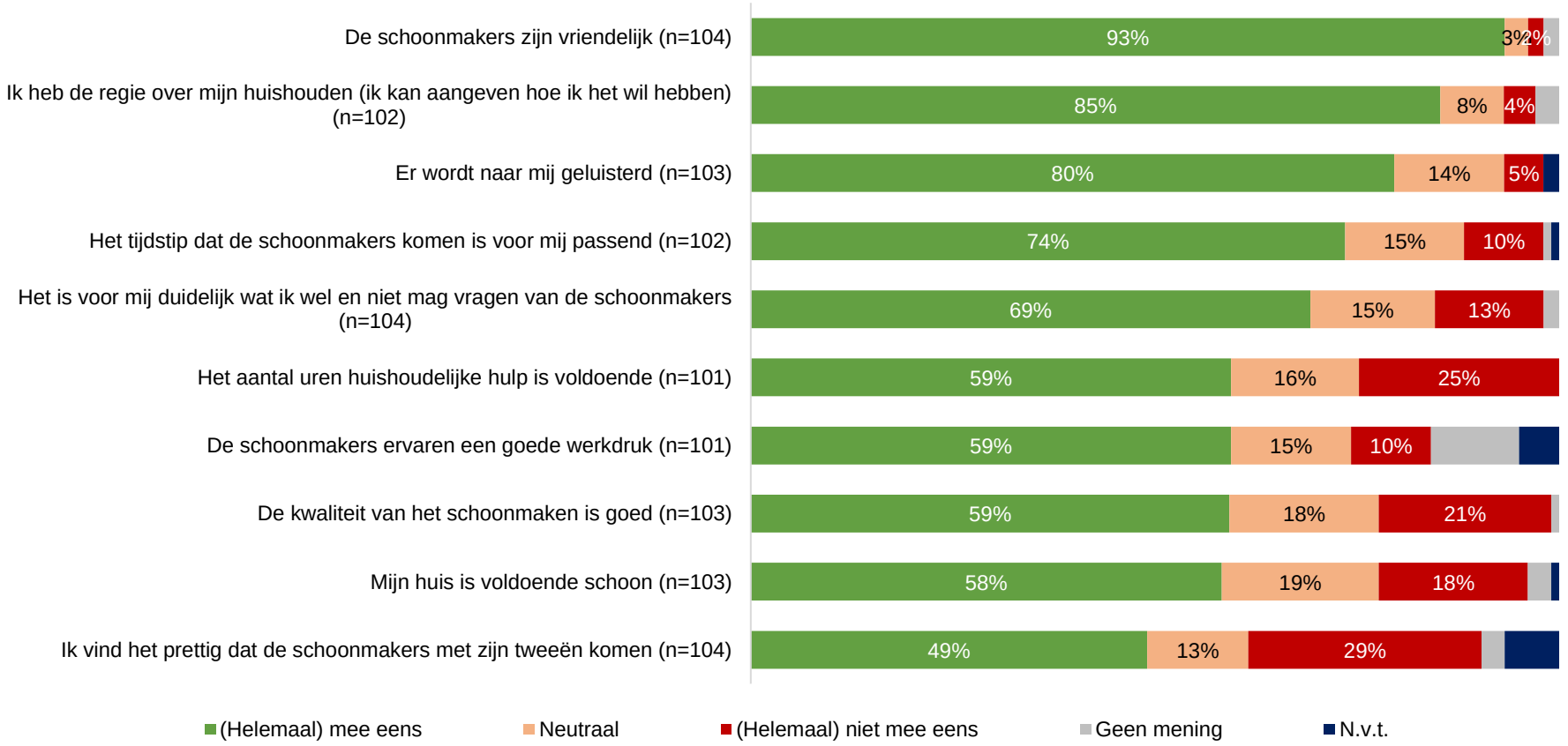


Hoelang ontvangt u al hulp?	Gem. rapportcijfer
Minder dan een jaar	6,9
1 jaar of langer	6,4

Respondenten hebben met een rapportcijfer aangegeven hoe zij de huishoudelijke hulp die zij op dit moment ontvangen beoordelen. Gemiddeld wordt de hulp met een 6,8 beoordeeld. Het meest gegeven cijfer is een 8. 20% van de respondenten geeft een onvoldoende (rapportcijfer lager dan 6). Een respondent die een onvoldoende geeft, geeft het volgende aan: *"Ze maken niet goed schoon. Ze zien zelf niet wat nodig is. Ze gaan als een gek door je huis, alles doen ze met de Franse slag en werken maar de helft van de tijd. Ik heb 2 mensen voor 3 kwartier en na 20 à 25 minuten vragen ze al of er verder nog iets is, anders dweilen ze zichzelf het huis uit."* Respondenten die minder dan een jaar hulp ontvangen, beoordelen de hulp gemiddeld een 6,9. Respondenten die 1 jaar of langer hulp ontvangen beoordelen de hulp gemiddeld met een 6,4.

3.1 Resultaten schriftelijk onderzoek

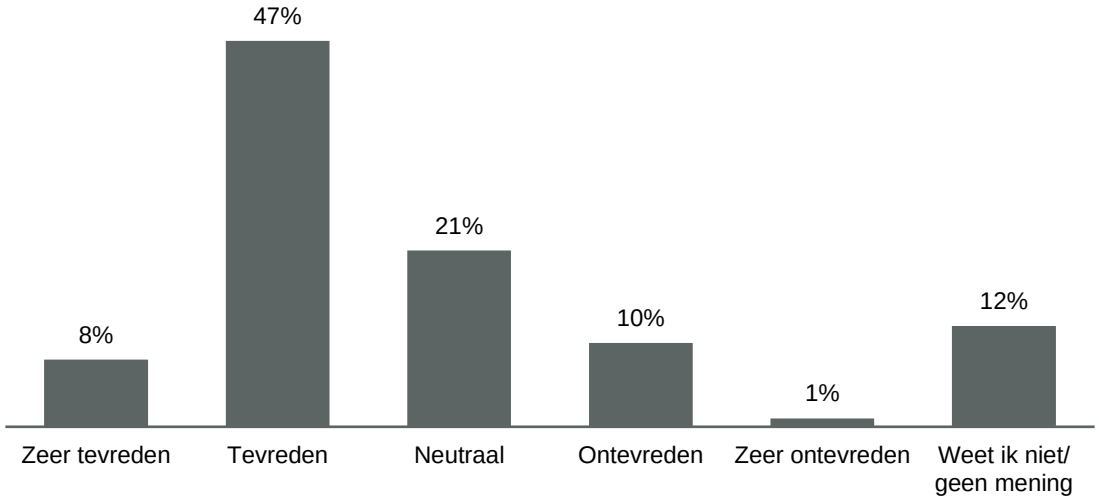
In hoeverre bent u het eens met de onderstaande stellingen?



93% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling: *'De schoonmakers zijn vriendelijk'*, tegenover 2% die hier hiermee (helemaal) niet eens is. 49% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling *'Ik het prettig dat de schoonmakers met zijn tweeën komen'*, tegenover 29% die het hiermee (helemaal) niet eens is.

3.1 Resultaten schriftelijk onderzoek

Hoe tevreden bent u over de communicatie met Hommerson? Denk hierbij aan het digitale portaal en het telefonische contact (terugbellen)



55% van de respondenten is (zeer) tevreden over de communicatie met Hommerson, tegenover 11% die hierover (zeer) ontevreden is. Een quote: *"Goed bereikbaar, luisteren en proberen op je verzoek in te gaan".* Een andere quote: *"Ik heb zelf gebeld dat zij beter moeten communiceren naar mij toe als er weer iemand anders komt schoonmaken. Ze gaven aan dit te gaan doen. Vervolgens gebeurt dit toch weer niet en verschijnen er weer andere mensen."*

Wat vindt u goed aan de huishoudelijke hulp?

Respondenten hebben aangegeven wat zij goed vinden aan de huishoudelijke hulp. Respondenten geven onder andere aan dat zij geholpen worden met de dingen die zijzelf niet meer kunnen, dat de druk op partner/familie minder wordt en dat ze snel werken. Daarnaast noemen respondenten dat de schoonmakers vriendelijk zijn, dat ze hun best doen, dat ze proberen te doen wat je vraagt en dat ze zelfstandig werken. Alle open antwoorden zijn weergegeven in het bijlagenboek.

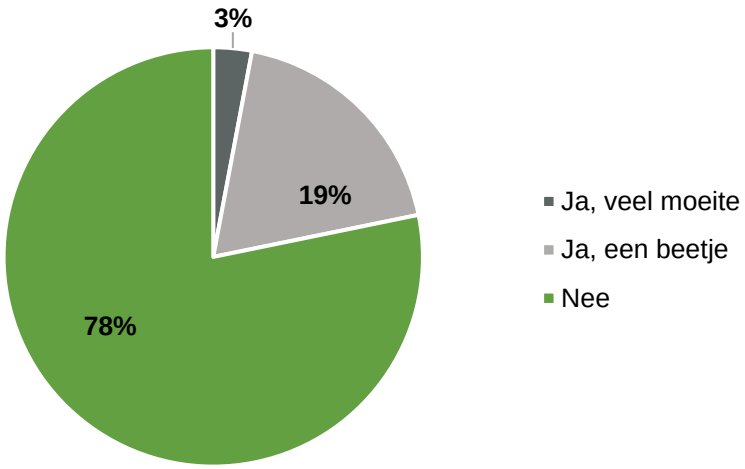
Wat vindt u minder goed aan de huishoudelijke hulp?

Respondenten hebben aangegeven wat zij minder goed vinden aan de huishoudelijke hulp. Respondenten geven onder andere aan dat zij te weinig hulp krijgen (tijd is te kort, ook in verband met reistijd) en dat er werk blijft liggen. Een quote: *"Als ik ze zelf had aangenomen, dan had ik het contract niet verlengd".* Daarnaast geven verschillende respondenten onder andere aan dat zij het niet fijn vinden dat de schoonmakers met zijn tweeën komen en dat er steeds iemand anders komt. Ook kunnen verschillende respondenten zich niet vinden in de voorgeschreven manier van werken en de te gebruiken schoonmaakmiddelen. Een aantal quotes:

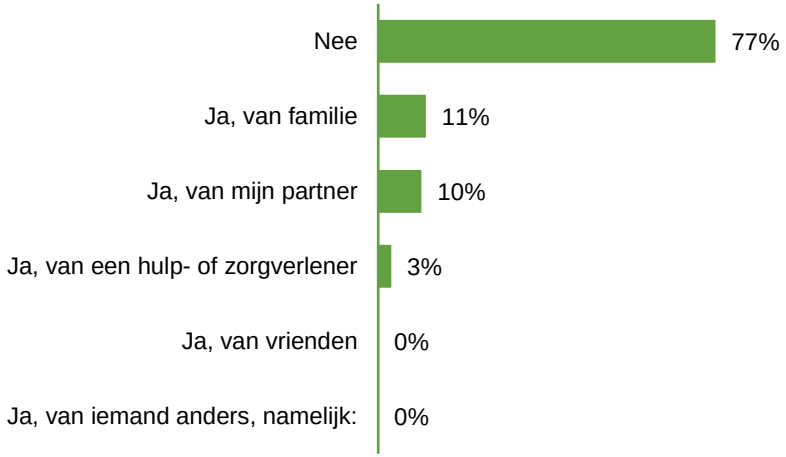
- *"Een spuitflesje en een doekje dat niet wordt uitgespoeld werkt niet."*
- *"De kwaliteit kan beter en het is heel lastig om iemand daar op aan te spreken in je eigen huis en je er van afhankelijk bent. Ook na herhaaldelijk dingen aangeven blijft het lastig, er wordt ook niet echt wat mee gedaan. Het lijkt geen onwil maar is voor mij wel vervelend. Er wordt wel geluisterd maar niet onthouden."*
- *"Ze werken goed, maar overal langs. Vandaar dat ik zelf alles van de vloer haal wat voor mij te beuren is."*
- *"Ze 'vergeten' soms het aanrecht, de koelkast en de stoel die ik het meeste gebruik schoon te maken."*

Alle open antwoorden zijn weergegeven in het bijlagenboek.

Kostte het invullen van de vragenlijst u moeite? (n=101)

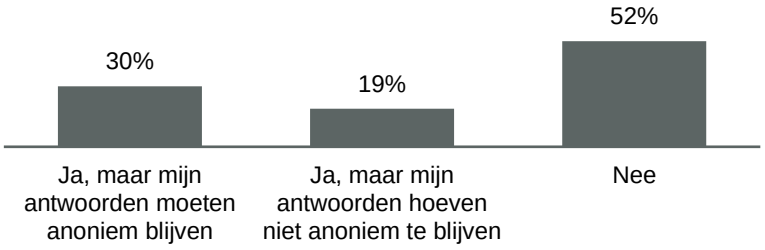


Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst? (n=101)
Meer antwoorden mogelijk



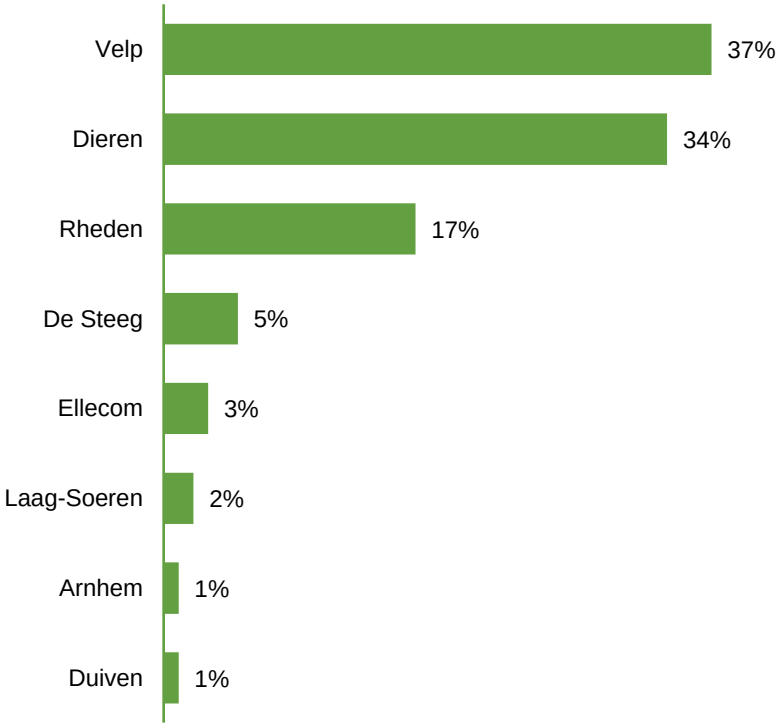
22% van de respondenten geeft aan dat het invullen van de vragenlijst hen een beetje of veel moeite kostte. Op totaalniveau heeft 23% van de respondenten hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst, voornamelijk van familie of van hun partner. Daarnaast heeft 49% van de respondenten aangegeven dat de gemeente contact met hen mag leggen over de ervaringen met de huishoudelijke hulp.

Wilt u dat de gemeente contact met u opneemt over uw ervaringen met de huishoudelijke hulp? (n=91)



3.1 Resultaten schriftelijk onderzoek

Woonplaats (n=102)



Leeftijd (n=102)

