

---

# Rapportage WMO Huishoudelijke Hulp & Dagbesteding

## De Schutse Zorg Tholen



Uitgevoerd door Bureau De Bok, Franeker  
Verslagjaar 2019

---

# FACTSHEET onderzoek WMO

## Huishoudelijke Hulp & Dagbesteding

### De Schutse Zorg Tholen

#### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Bureau De Bok, van 27 juni 2019 t/m 25 juli 2019

Gebruikte vragenlijsten:

- *Huishoudelijke hulp*: 'Ervaringen met de Huishoudelijke Hulp van De Schutse'
- *Dagbesteding*: 'Ervaringen met de Dagbesteding van De Schutse'

#### Respons

	Aantal benaderde cliënten	Aantal ingevulde vragenlijsten	Respons
<i>Huishoudelijke Hulp</i>	24	22	91,7%
<i>Dagbesteding</i>	15	13	86,7%
<b>Totaal</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>89,7%</b>

#### Algemene waardering voor De Schutse

Onderdeel	Gemiddelde aanbevelingscijfer
<b>WMO totaal</b>	<b>9,0</b>
<i>Huishoudelijke Hulp</i>	9,3
<i>Dagbesteding</i>	8,6

#### Net Promotor Score



#### 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.

### Belangrijkste resultaten

- Over het algemeen is iedereen zeer tevreden over de zowel de huishoudelijke hulp als de dagbesteding van De Schutse.
- Iedereen geeft aan dat de huishoudelijke hulp (meestal) goed schoonmaakt.
- De meeste cliënten geven aan dat de dagbesteding goed aansluit bij de situatie en wensen van de cliënt.
- Niet iedereen geeft aan zich altijd te vermaken bij de dagbesteding.

## Inhoudsopgave

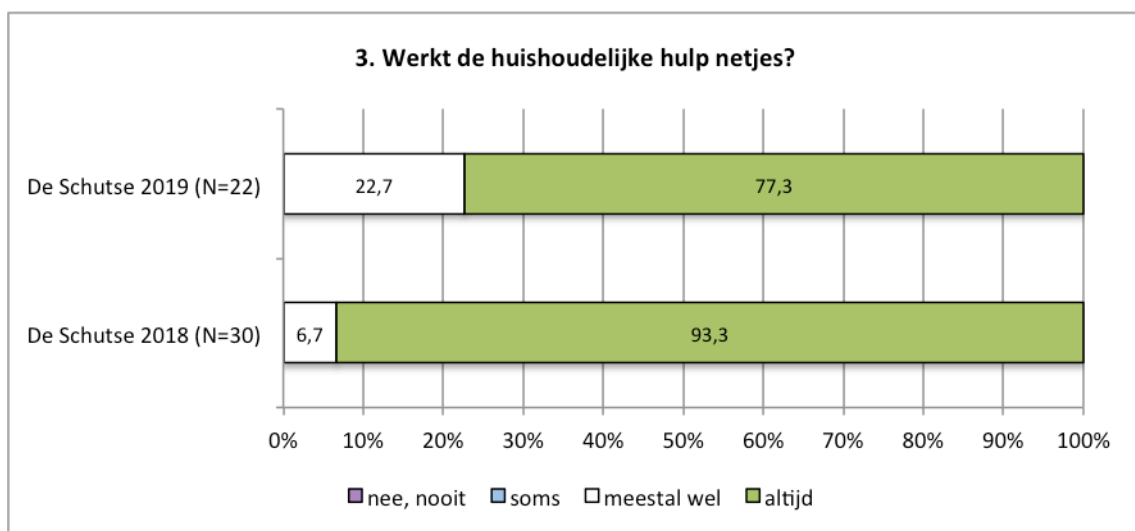
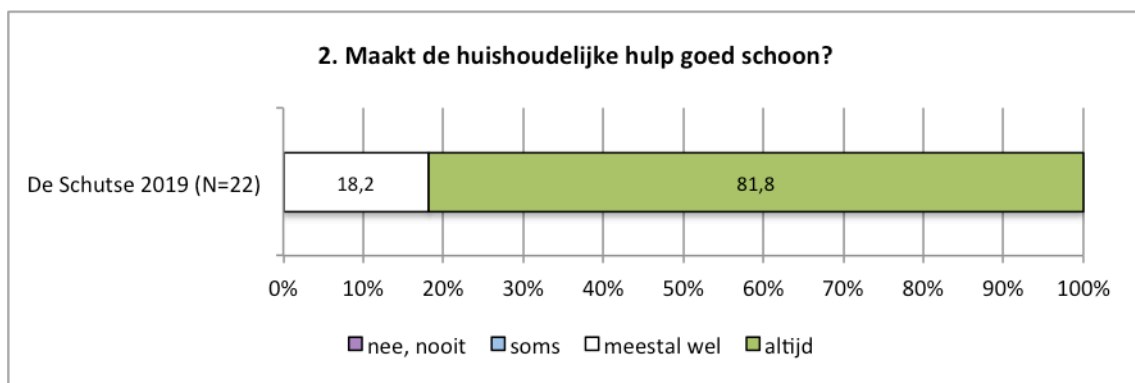
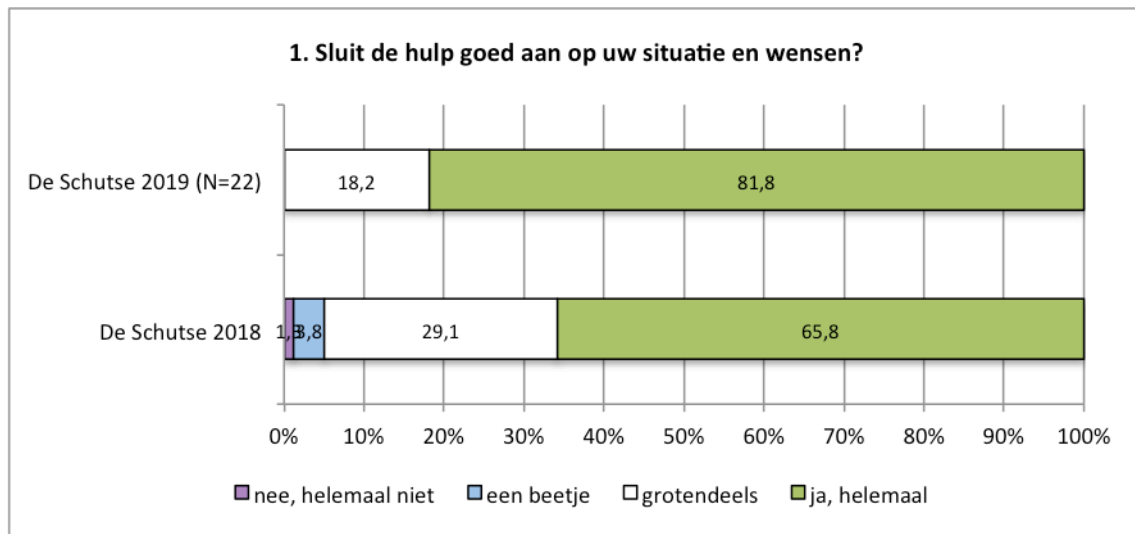
1. Resultaten in grafieken: huishoudelijke hulp .....	2
2. Resultaten in grafieken: dagbesteding .....	5
3. Aanbeveling .....	8
4. Opmerkingen .....	10
5. Achtergrondkenmerken .....	11
6. Verantwoording .....	11

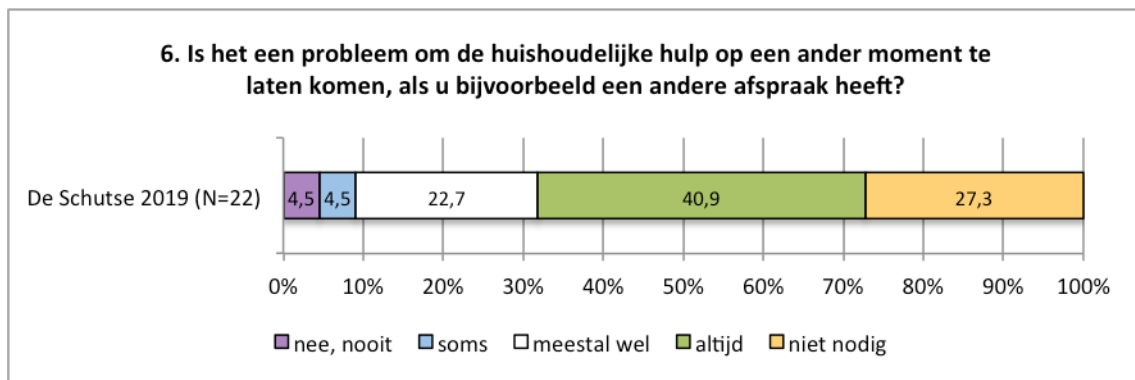
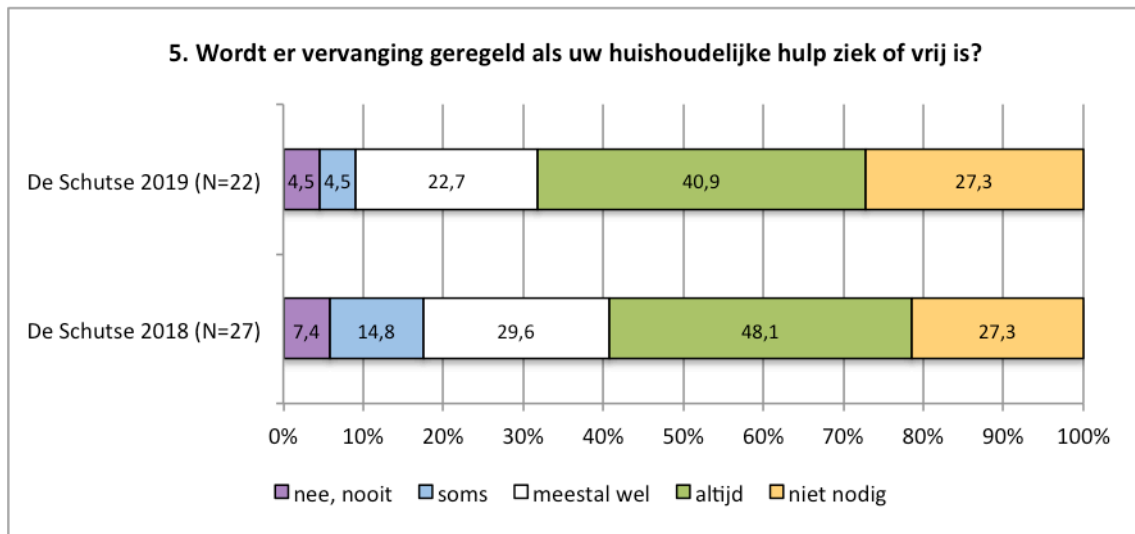
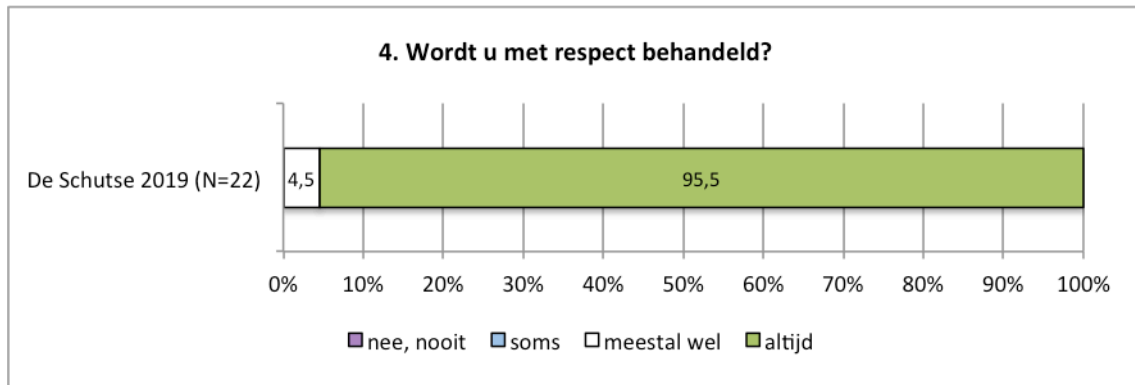
Niets uit deze rapportage mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau De Bok.

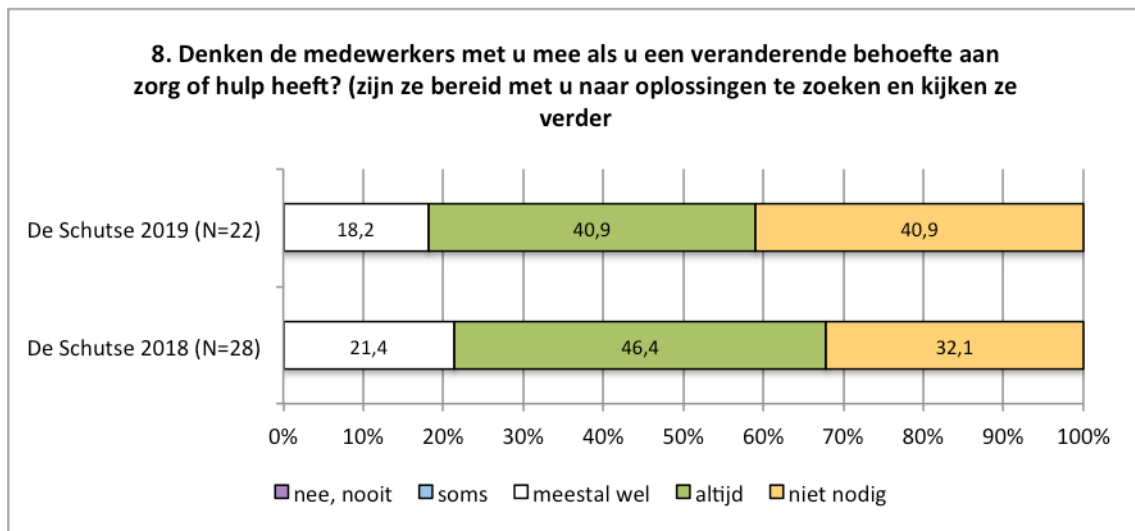
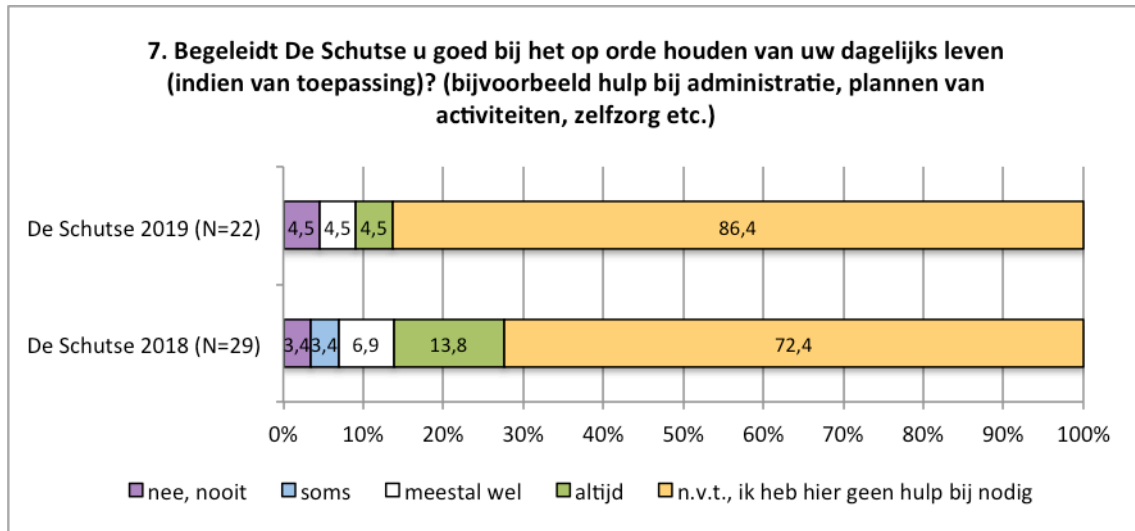
© Bureau De Bok, 2019

## 1. Resultaten in grafieken: huishoudelijke hulp

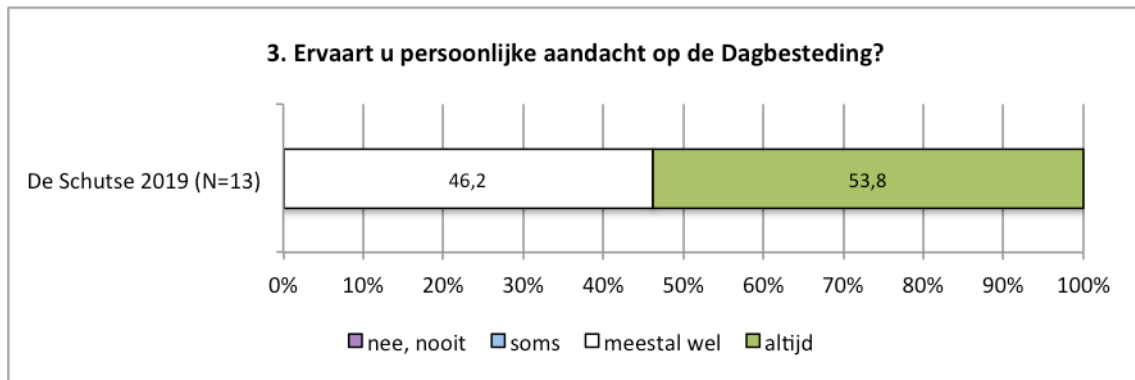
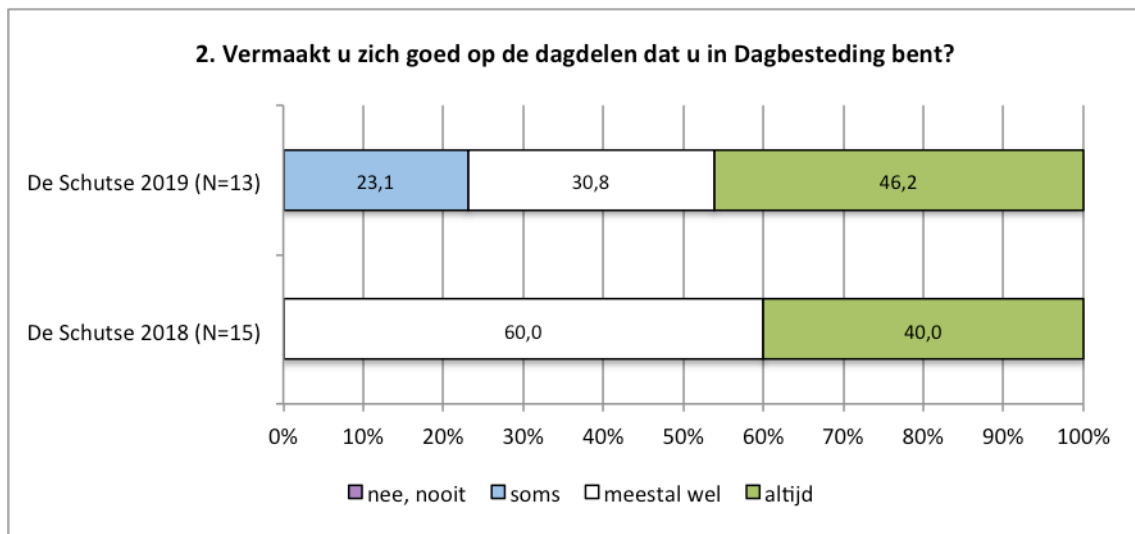
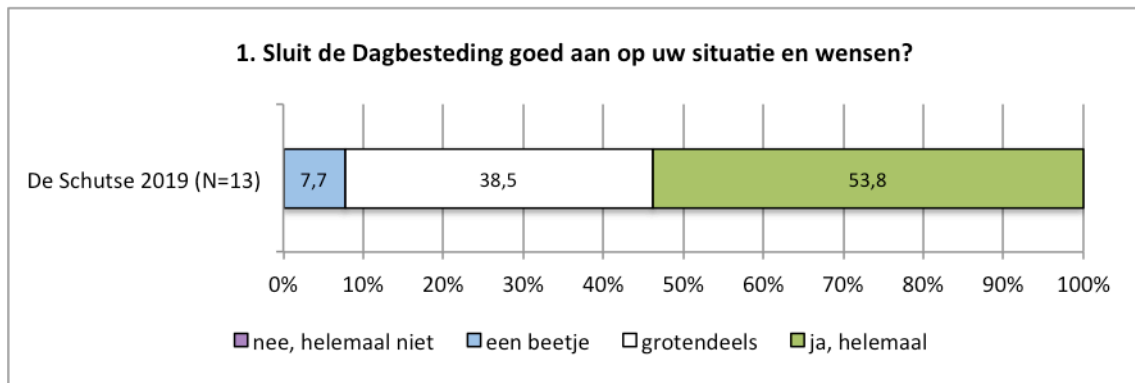
Hieronder volgen de resultaten in grafieken. Waar mogelijk wordt een vergelijking weergegeven met het vorige onderzoek (2018).



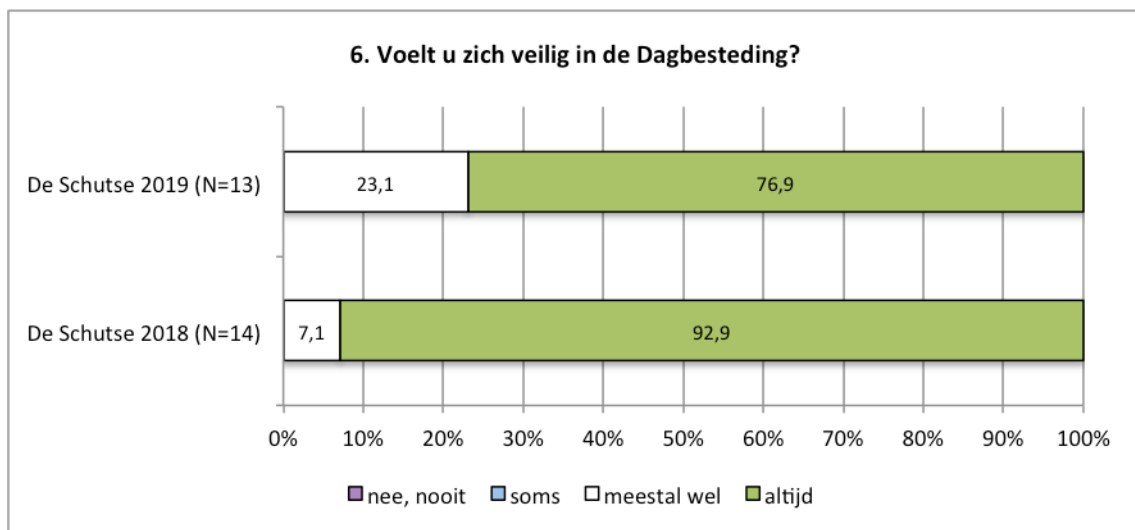
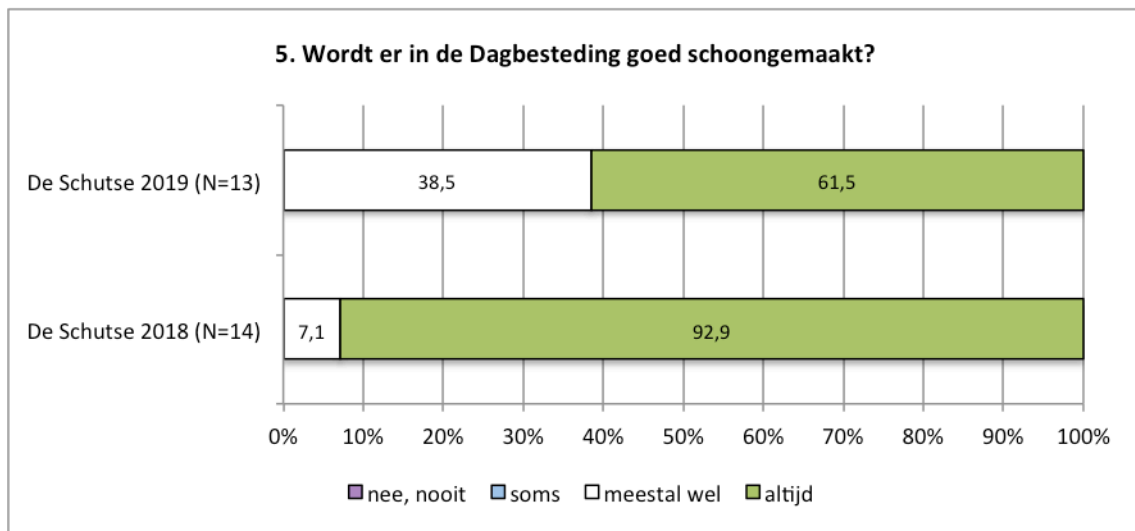
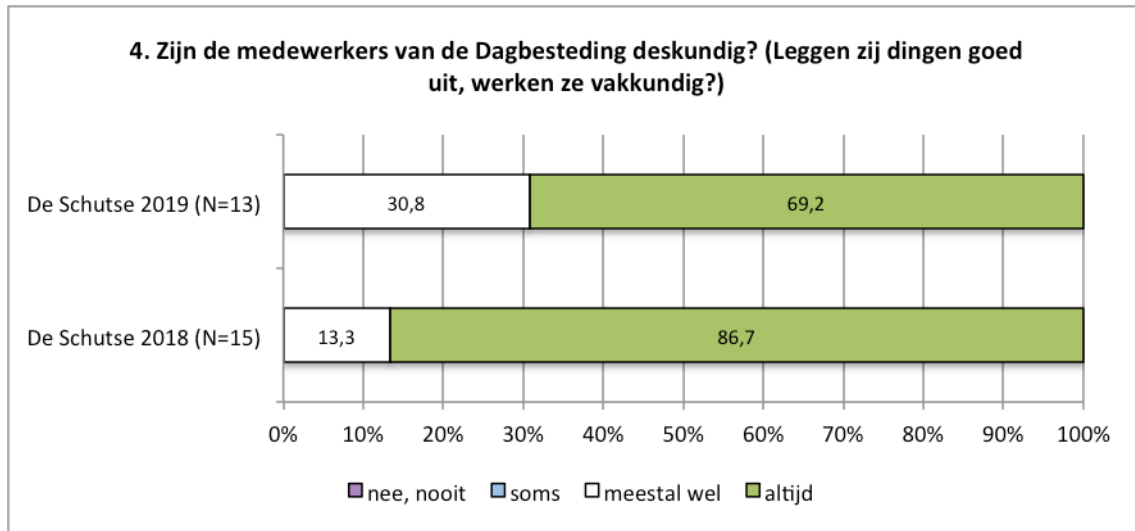


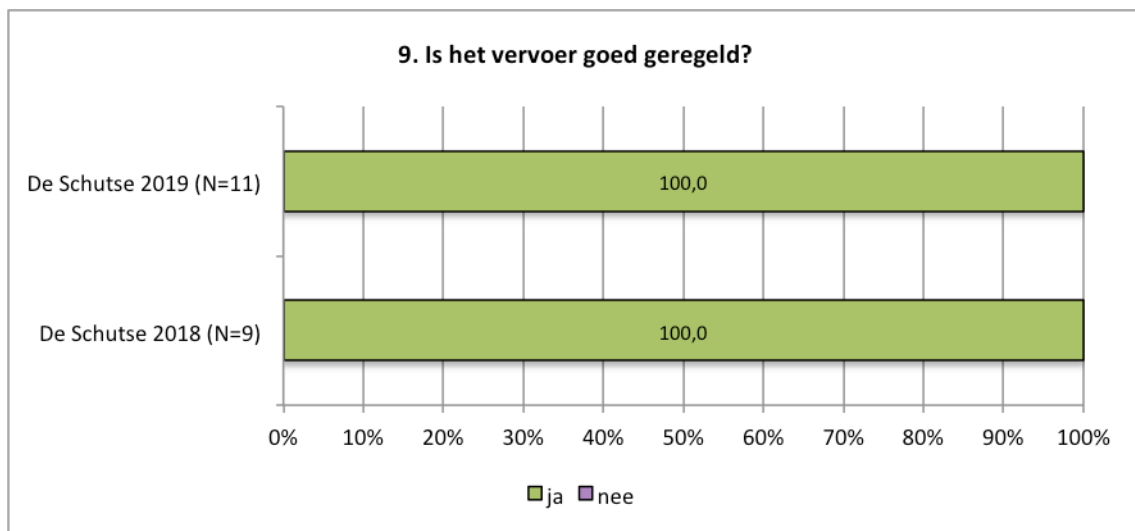
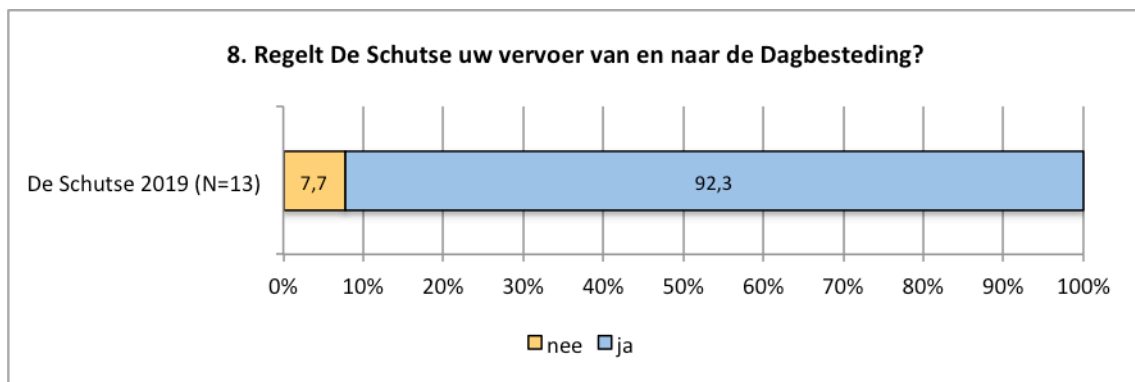
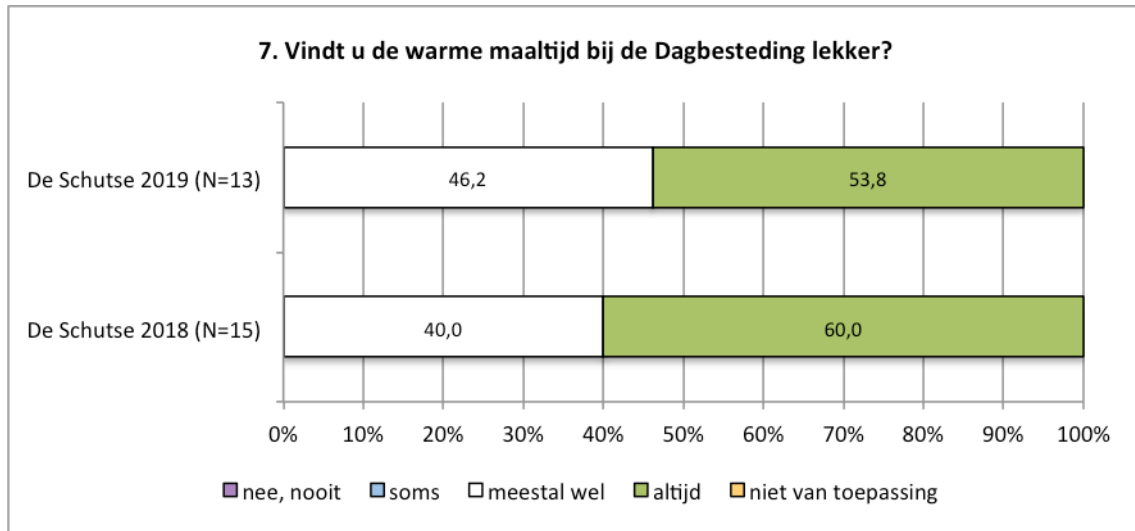


## 2. Resultaten in grafieken: dagbesteding









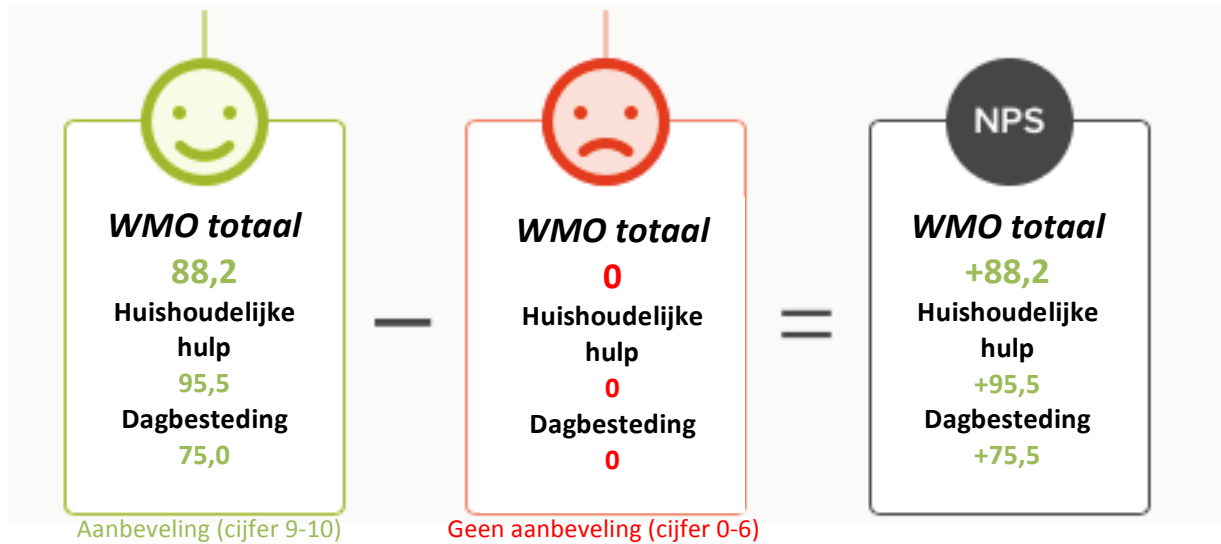
Men kon vervolgens opmerkingen maken over wat er beter kan aan het vervoer dat De Schutse regelt. Geen van de respondenten heeft deze vraag ingevuld, alle respondenten geven aan dat het vervoer goed is geregeld.

### 3. Aanbeveling

Onderdeel	Gemiddelde aanbevelingscijfer
<b>WMO totaal</b>	<b>9,0 (2018: 9,1)</b>
Huishoudelijke Hulp	9,3*
Dagbesteding	8,6

In het vorige onderzoek is niet gevraagd naar het aanbevelingscijfer voor de huishoudelijke hulp of de dagbesteding. Daarom wordt hier in bovenstaande tabel alleen een vergelijking weergegeven voor het totaal.

#### Net Promotor Score



#### 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.

In de tabel hieronder volgt een toelichting bij de NPS:

<b>Positieve NPS (+)</b>	Meer cijfers van <b>8 t/m 10</b> dan cijfers van <b>0 t/m 6</b>
<b>Negatieve NPS (-)</b>	Meer cijfers van <b>0 t/m 6</b> dan cijfers van <b>8 t/m 10</b>
<b>Minimale NPS (-100)</b>	Alleen cijfers van <b>0 t/m 6</b>
<b>Maximale NPS(+100)</b>	Alleen cijfers van <b>8 t/m 10</b>
<b>NPS '0'</b>	Evenveel cijfers van <b>0 t/m 6</b> als cijfers van <b>8 t/m 10</b>

In onderstaande tabel wordt weergegeven hoeveel respondenten voor een cijfer hebben gekozen:

**WMO totaal**

Cijfer	Aantal	Percentage
7	4	11,8%
8	7	20,6%
9	6	17,6%
10	17	50,0%
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>100,0%</b>

**Huishoudelijke Hulp**

Cijfer	Aantal	Percentage
7	1	4,5%
8	3	13,6%
9	6	27,3%
10	12	54,5%
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>100,0%</b>

**Dagbesteding**

Cijfer	Aantal	Percentage
7	3	25,0%
8	4	33,3%
10	5	41,7%
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>100,0%</b>

#### 4. Opmerkingen

**Wat zou u willen veranderen aan de huishoudelijke hulp die u nu krijgt? (Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan De Schutse veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?)**

1. De hulp is in alle opzichten prima. Niets veranderen dus.
2. De hulp werkt heel goed, alleen ze werkt soms tweeënhalve uur terwijl ik vanuit de WMO maar twee uren krijg. Dan werkt ze dus terwijl ze niet betaald krijgt.
3. Het gaat mij naar wens. Mijn hulp doet het prima.
4. Het gaat, alles naar wens.
5. Het is prima zo.
6. Hoeft niets te veranderen.
7. Hulp is goed.
8. Hulp is prima!
9. Ik ben zeer tevreden over mijn hulp.
10. Ik zou het liefste drie uur per week willen in verband met mijn leeftijd. Ik kan steeds minder zelf. Twee uur is eigenlijk te weinig. Ik wil graag zelfstandig blijven wonen.
11. Meer uren. Krijg er nu twee, graag wil ik drie uren.
12. Niets, alles is prima.
13. Niets, zeer tevreden!
14. Niets. (2x)
15. Niks, alles is prima geregeld.

**Heeft u tips voor de Dagbesteding?**

1. Een bewegingsuurtje, dagelijks wandelen.
2. Een biljarttafel.
3. Goed naar de cliënten luisteren.

## 5. Achtergrondkenmerken

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is: **81,2** jaar.

De verdeling naar geslacht is:

### Wat is uw geslacht?

	Aantal	Percentage
<i>Man</i>	13	38,2%
<i>Vrouw</i>	21	61,8%
<b>Totaal</b>	<b>34</b>	<b>100,0%</b>

## 6. Verantwoording

### Het onderzoek

Schriftelijke meting door Bureau De Bok, van 27 juni 2019 t/m 25 juli 2019

Gebruikte vragenlijsten:

- *Huishoudelijke hulp*: 'Ervaringen met de Huishoudelijke Hulp van De Schutse'
- *Dagbesteding*: 'Ervaringen met de Dagbesteding van De Schutse'

### Respons

	Aantal benaderde cliënten	Aantal ingevulde vragenlijsten	Respons
<i>Huishoudelijke Hulp</i>	24	22	91,7%
<i>Dagbesteding</i>	15	13	86,7%
<b>Totaal</b>	<b>39</b>	<b>35</b>	<b>89,7%</b>

### Overzicht met redenen voor non-respons

Reden voor non-respons	Huishoudelijke Hulp	Dagbesteding
Onbekend ( <i>geen reactie</i> )	2	2



Voor vragen of opmerkingen over deze rapportage kunt u contact opnemen met Bureau De Bok  
Dijkstraat 5, 8801 LR Franeker  
tel: 0517-390038  
e-mail: [info@bureaubok.nl](mailto:info@bureaubok.nl)

© Bureau De Bok