

# Vlijtig Liesje Thuishulp Clienttevredenheidsonderzoek 2021

## Voorwoord

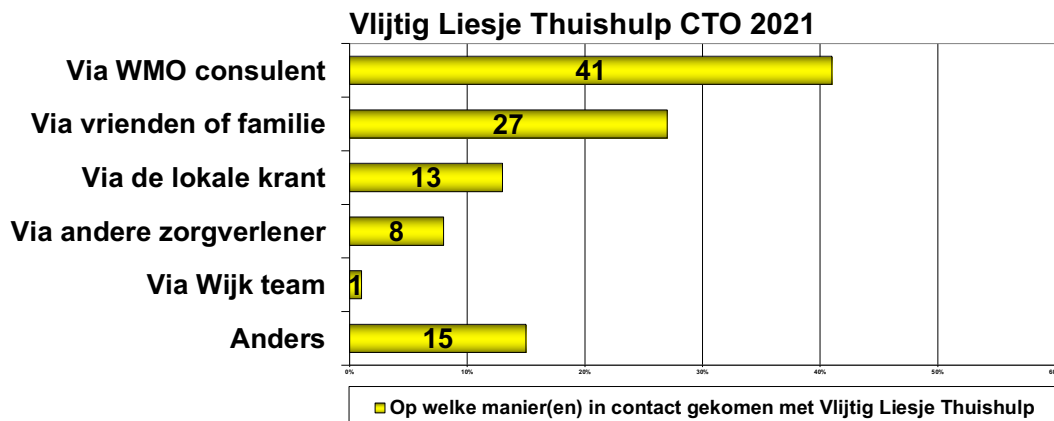
Namens PeopleGraphics bedankt Gerhard Brethouwer Elisa Kelfkens, directeur van Vlijtig Liesje Thuishulp, voor het gestelde vertrouwen in de opzet en uitvoering van het derde (3<sup>e</sup>) clienttevredenheidsonderzoek. PeopleGraphics heeft ook dit onderzoek met veel plezier en interesse begeleid en uitgevoerd.

## Het Vlijtig Liesje Thuishulp ClientTevredenheidsOnderzoek (2021)

In de periode september - oktober 2021 heeft het derde (3<sup>e</sup>) clienttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De gerealiseerde respons is 46%. 67% van de cliënten heeft de schriftelijke vragenlijst ingevuld; 33% heeft digitaal (via internet) aan het onderzoek deelgenomen. Ten opzichte van het vorige onderzoek in 2019 is de respons op hetzelfde niveau gebleven.

## Ontstaan contact met Vlijtig Liesje Thuishulp

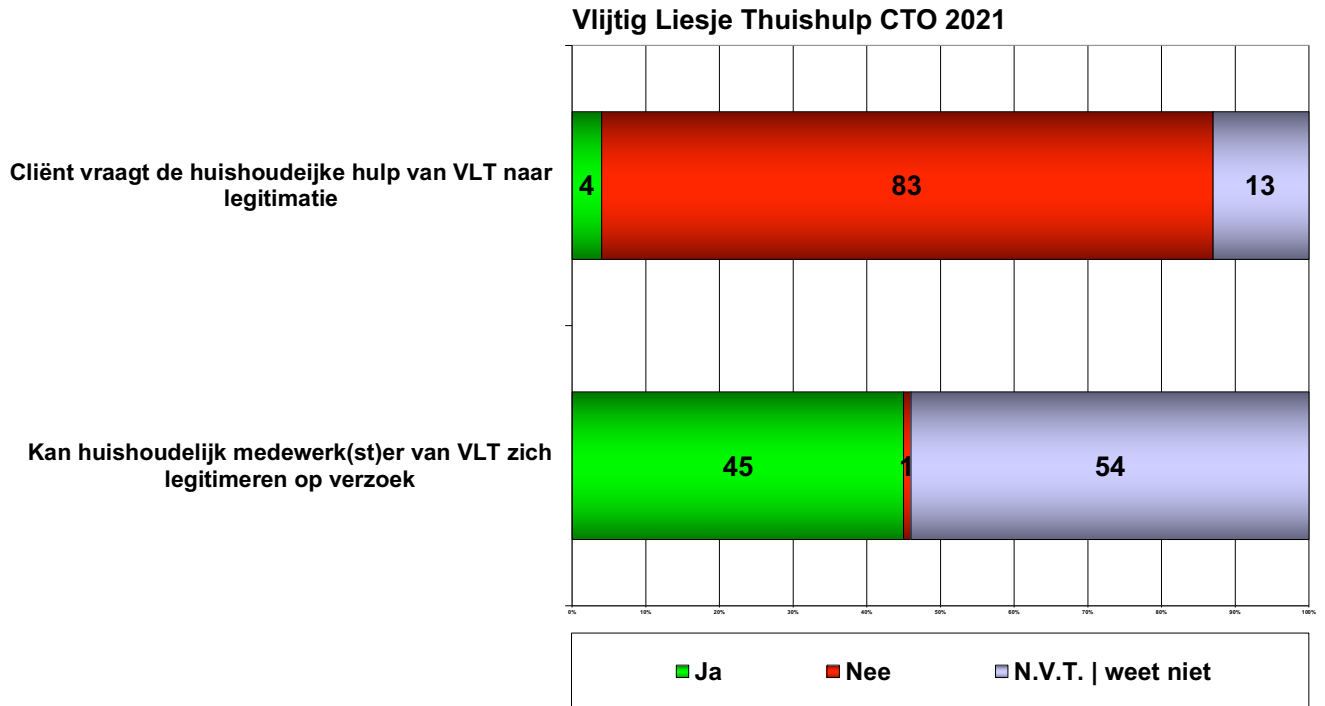
41% is via de WMO-consulent in contact gekomen met Vlijtig Liesje Thuishulp; 27% via vrienden of familie.





## Huishoudelijke hulp en legitimatie

4% van de cliënten vraagt de huishoudelijke hulp naar legitimatie; 45% geeft aan dat de huishoudelijk medewerk(st)er van VLT zich kan legitimeren en 54% kan hier geen uitsluitsel over geven.

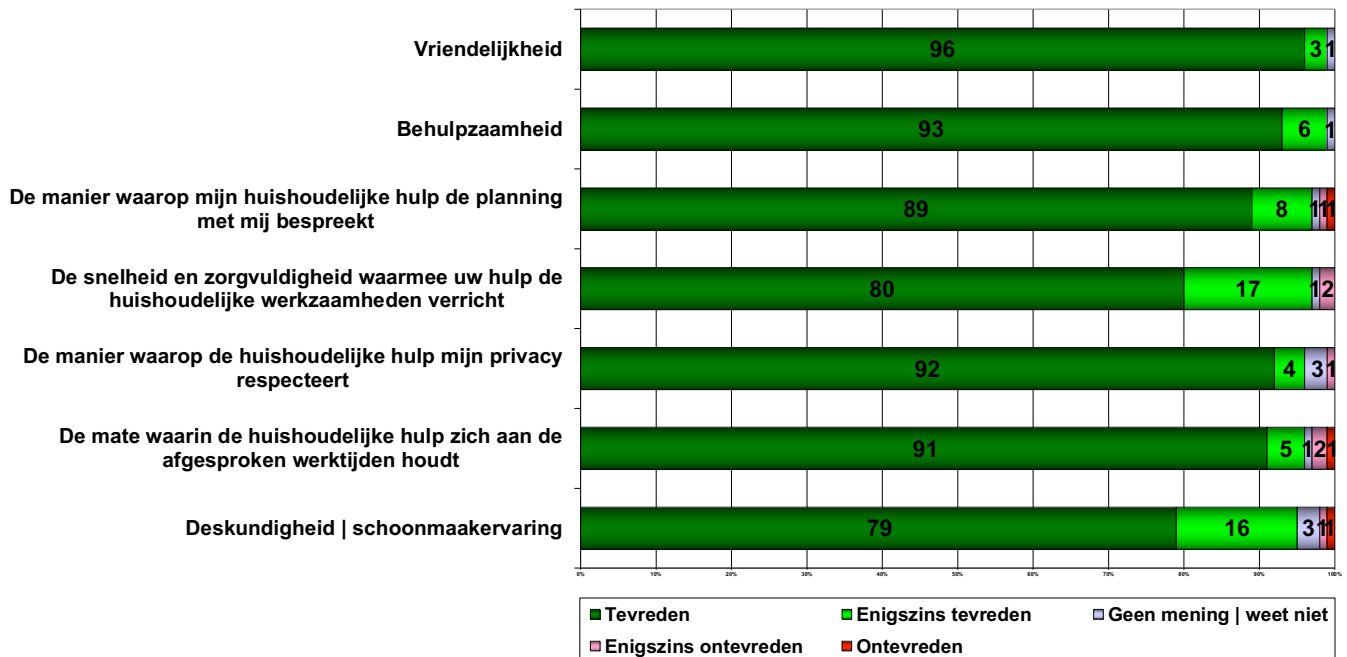




## Kwaliteit huishoudelijke hulp

Nagenoeg alle cliënten zijn tevreden over de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de huishoudelijke hulp. 97% is tevreden over de manier waarop de planning wordt besproken en de snelheid en zorgvuldigheid waarmee de huishoudelijke werkzaamheden worden verricht. 95% van de cliënten is (enigszins) tevreden over de deskundigheid en schoonmaakervaring van de huishoudelijke hulp.

Vlijtig Liesje Thuishulp CTO 2021



### Concrete verbeterpunten:

Geen taken doen die ik niet gevraagd heb, maar meer tijd voor de vaste taken zodat deze ook goed en zorgvuldig gedaan kan worden. Veel meer uren geven.
In vakantieperiode beter vervanger inschakelen - vaak jonge meisje die studeren en dan worden ingeschakeld. Is niet vergelijkbaar met de medewerker die normaliter de werkzaamheden verzorgt.
De invalhulpen beter inwerken.
Invalhulpen hebben soms erg weinig ervaring.
Meer doen aan scholing of training. Sommige kunnen nog geen doekje uitwringen.
Betere communicatie tijdens vervanging en ervaren hulp in plaats van onervaren.
Tot nu toe bij verschillende hulpen op toe zien of dat wat gevraagd wordt ook goed wordt uitgevoerd.
Graag zoveel mogelijk dezelfde huishoudelijke hulp.
Zou fijn zijn als hulp gewoon begint en niet elke x vraagt wat ze kan doen. Ik zie niet altijd alles vanwege slecht zicht. Mag meer initiatief getoond worden.
Ze mag gerust wat meer initiatief tonen.
Meer afstemming met mij als cliënt wat de zin en het nut van de map met werkzaamheden is... (een medewerker had ongevraagd mijn koelkast schoon gemaakt ... stond in de map?? ... overigens wel blij mee) maar voelt een beetje alsof iemand ongevraagd je huishouden overneemt.
Ik had toch graag een hulp die het hele huis aan kant maakt; in plaats van de ene week boven andere week beneden.

## Kwaliteit huishoudelijke hulp (vervolg)

### Complimenten:

Vriendelijkheid en beleefdheid.
Mijn hulp is een topvrouw.
Ik ben mijn huishoudelijke hulp dankbaar voor het werk wat ze elke week doet en wat ze elke week afkrijgt. Daarnaast vind ik dat vlijtig liesje zeer discreet is omgesprongen met een klacht over een andere huishoudelijke hulp. Ook vind ik dat Vlijtig liesje zeer goed omgaat met het aankondigen van een nieuwe hulp.
Ze vermelden wie wanneer kan komen en gaan met je in overleg. Dat vind ik prettig. Ook wordt dit niet op de dag aangekondigd dat de hulp niet kan, maar op de dag dat de hulp heeft laten weten dat diegene niet kan. Stel je krijgt op elke donderdag hulp en je hulp geeft op de 20e aan dat zij de 27e niet kan komen, dan wordt dit op de 20e doorgegeven. Perfect. Ook houdt vlijtig liesje er rekening mee of je wel of geen vervanging wil. Ook dit is een compliment waardig.
Altijd stipt op tijd.
Ze luistert goed, overlegt regelmatig met mij en ze voert haar taken goed uit. Is ook betrouwbaar.
Mijn vaste WMO weet precies de balans te vinden in haar werkzaamheden en mijn mogelijkheden. Dit heeft niet iedereen, want sommige invallers vertellen hun levensverhaal tijdens hun werkzaamheden. Terwijl ik geen energie heb om naar hun verhaal te luisteren en genoeg om hand heb met mijzelf, dat is soms lastig.
De goede contacten met de medewerkers van vlijtig liesje Thuishulp.
De hulp is geïnteresseerd in de gezondheid van mijn vrouw, die is opgenomen in een verpleeghuis.
Mijn hulp is een lot uit de loterij. Wij, mijn man en ik, zijn uiterst gelukkig met haar.
De hulp houdt contact met de mantelzorger!
Vraagt altijd of ze nog iets extra's kan doen.
Ik ben heel tevreden met mijn huishoudelijke hulp, en ik weet via van haar andere contacten dat ze haar ook graag hebben en niet iemand anders.

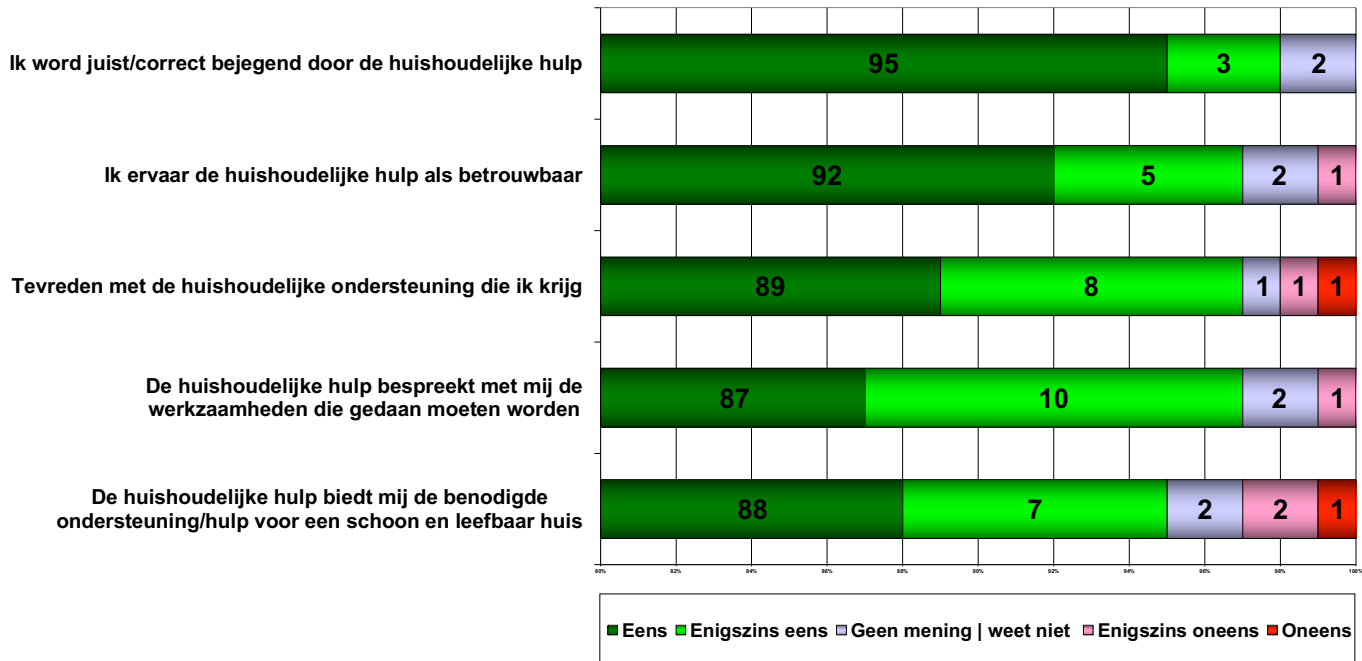


## Uw huishoudelijke hulp

98% ervaart een juiste/correcte bejegening door de huishoudelijke hulp van Vlijtig Liesje Thuishulp. Door 97% van de cliënten wordt de huishoudelijke hulp als betrouwbaar ervaren en is tevreden met de huishoudelijke ondersteuning. 97% van de cliënten geeft aan, dat de huishoudelijke hulp de werkzaamheden bespreekt die gedaan moeten worden.

**95% ervaart de huishoudelijke hulp als de benodigde ondersteuning voor een schoon en leefbaar huis.**

Vlijtig Liesje Thuishulp CTO 2021



### Concrete verbeterpunten:

Sloopt nogal eens wat; matras draaien mag ze niet. Volgens WMO hoort dit bij de Huishoudelijke hulp taken. Praten en werken tegelijkertijd lukt de huishoudelijke hulp niet.

De medewerksters horen instructie te krijgen: \* hoe maak ik schoon, \* hoe stel ik mij op t.o.v. mijn cliënt. \* hoe ga ik zo integer om met mijn cliënt. \* Wat kan / mag ...wel of niet tijdens werktijd. \* hoe houd ik rekening met de privacy ( bv. geen informatie over ander cliënten..) \*.

Meer uitleg hoe iets gedaan moet worden en kennis en ervaring op doen.

Meer aandacht voor de hoeken en gaten.

Ook de niet zo direct voor de hand liggende voorwerpen / dingen periodiek schoonmaken/afstoffen

Minder snel werken; sla je minder stukjes over. Is niet altijd goed.



## Uw huishoudelijke hulp (vervolg)

### Complimenten:

Bijna alle hulpen die ik gehad heb. Ze zetten zich echt in voor je; staat open voor een praatje bij de koffie en dat geeft ontspanning.
Ik kon geen betere krijgen, zij is top.
Huishoudelijke hulp is altijd vriendelijk, zorgt hoe dan ook voor een leefbaar huis. Overleg met haar is altijd mogelijk, over alle onderwerpen die huishoudelijke hulp of tijden betreft.
Mijn hulp die ik al lang heb die werkelijk alles probeert mijn huis netjes te houden en zoals ik dat graag zie. Dus meedenkt.
Doet veel in te weinig WMO-uren.
De samenwerking loopt gesmeerd!
De begeleiding van Vlijtig Liesje.
De manier waarop deze huishoudelijke hulp ons benadert.
Betrouwbare hulp.
Afspraken worden goed nagekomen.
Het respecteren van ons.



## De organisatie Vlijtig Liesje Thuishulp

Voor 96% van de cliënten is het duidelijk hoe VLT bereikt kan worden. 93% is tevreden over de snelheid en correctheid van de hulp door VLT. 90% is tevreden over de manier waarop gemaakt afspraken worden nagekomen. 89% van de cliënten ervaart de mogelijkheid om goede afspraken met Vlijtig Liesje Thuishulp te maken. 83% vindt de informatie duidelijk over welke schoonmaakmiddelen beschikbaar moeten zijn voor de huishoudelijke hulp. 70% is tevreden over de snelheid waarmee klachten worden afgehandeld.

**92% van de cliënten heeft het gevoel, dat de best passende/meest prettige huishoudelijke ondersteuning bij Vlijtig Liesje Thuishulp centraal staat.**





## De organisatie Vlijtig Liesje Thuishulp (vervolg)

### Concrete verbeterpunten:

Alle soorten schoonmaakwerk laten doen; gewoon wat nodig is.
Bij vakantie en ziekteverzuim van vaste hulp, zijn de inval huishoudelijke hulpen niet altijd even goed; en soms komen zij niet opdagen. Heb al diverse hulpen gehad. Vlijtig Liesje moet beter kijken wie zij aannemen.
De administratie van Vlijtig Liesje kan soms ietwat ordelijker. Het is niet hinderlijk maar ook niet perfect.
Directer communiceren aan de telefoon. Bijvoorbeeld: Uw huishoudelijke hulp is ziek maar we hebben vervanging en dat is ... en hij/zij kan zo en zo laat komt dat uit?
Het gaat vooral fout met vakantieafspraken en invalbeurten.
Invallers zeker tijdens vakantieperiode kan beter/eerder worden gecommuniceerd, desnoods dat bezig is om een planning te maken. Nu was 1 week van tevoren bekend dat tijdens de vakantie een invaller kwam.
Niet alle hulpen zijn goed opgeleid.

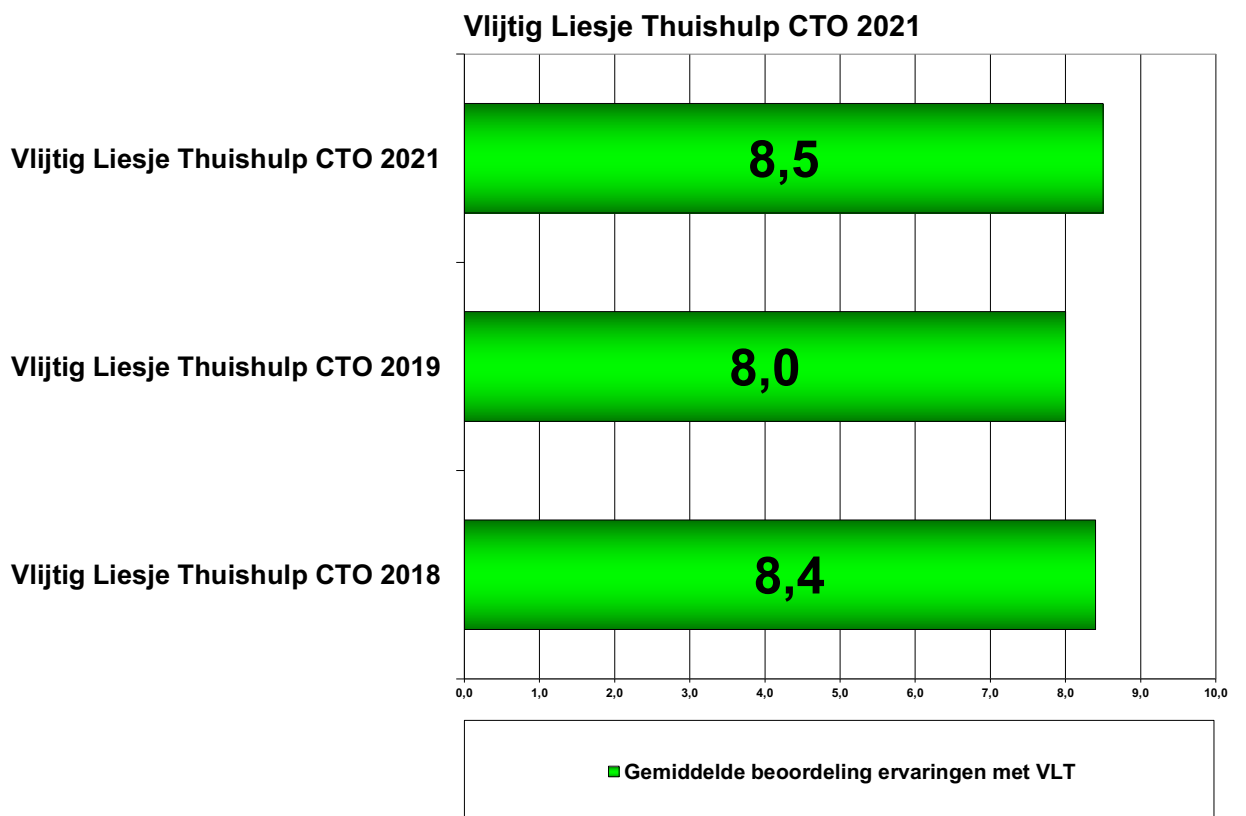
### Complimenten:

Altijd vriendelijke benadering.
De snelle terugkoppeling wanneer bij een afmelding toch een ander wordt gezocht.
Er is vaak vervanging beschikbaar. Vervanging wordt ook direct aangekondigd als de hulp aangeeft niet te kunnen. Klachten worden serieus genomen. Er wordt gekeken naar een oplossing.
Regelen altijd vervanging.
Goede bereikbaarheid Je wordt ruim op tijd gebeld als het om feestdagen of vakanties gaat, wordt altijd gevraagd of je vervangende hulp wilt.
Klachten worden snel opgepakt. Problemen worden snel opgelost. Het probleem wordt met alle partijen besproken.
Prettige en respectvolle omgang.
Professioneel.
We worden altijd correct geholpen! Hoe moeilijk onze vraag soms ook is.
De goede bereikbaarheid van Vlijtig Liesje Thuishulp.
Bij Vlijtig Liesje voel ik me een mens.
De kantormensen.
De huishoudelijke hulp en de organisatie VLT; werkt als 1 team.



## Waardering met rapportcijfer

Cliënten konden in het onderzoek een rapportcijfer (1 t/m 10) kiezen, om de ervaringen met de organisatie Vlijtig Liesje Thuishulp uit te drukken. In onderstaande grafiek is te zien, dat de dienstverlening van Vlijtig Liesje Thuishulp met een 8,5 gemiddeld wordt gewaardeerd. In vergelijking met de voorgaande clienttevredenheidsonderzoeken de hoogste gemiddelde waardering.





## Waardering met rapportcijfer (vervolg)

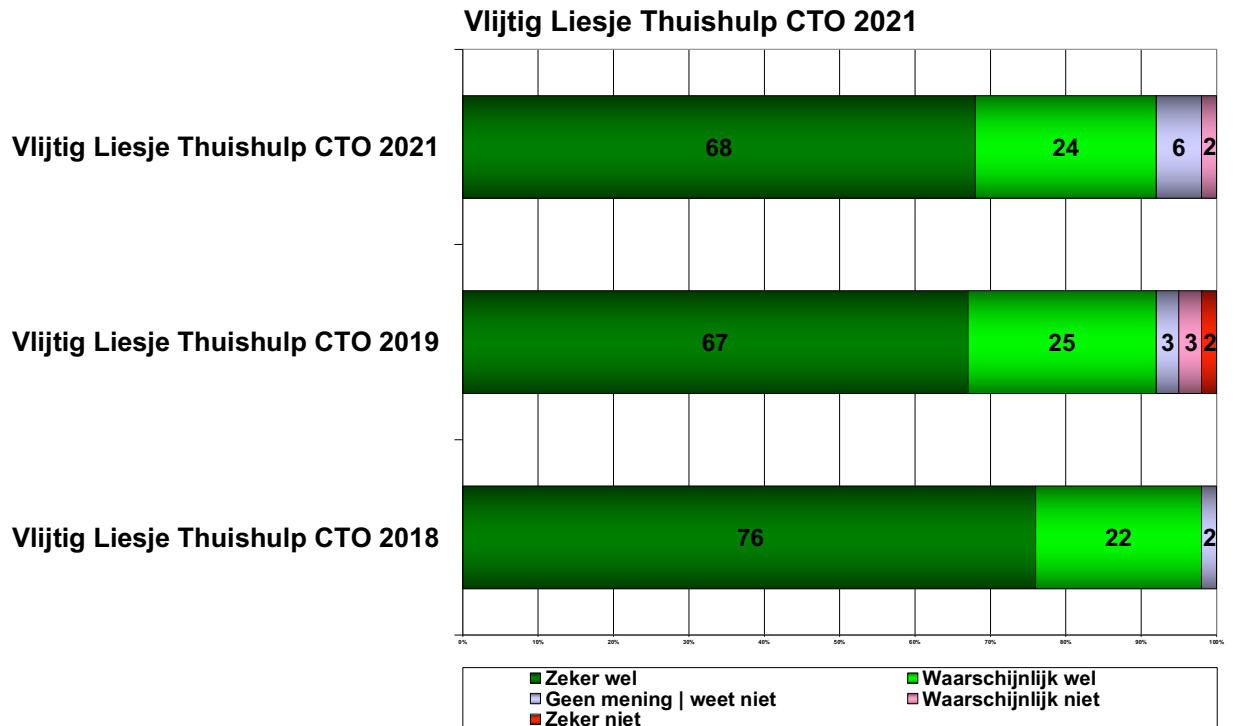
### Toelichting bij enkele rapportcijfers:

Rapportcijfer	Toelichting
5	Weinig kennis ziektebeeld en handelen.
6	Het niet houden aan afspraken.
7	Slechte ervaring in de beginperiode. Nu uitstekende hulp
7	Vanwege de grote wisseling van hulpen. Misschien moet het aannamebeleid wat selectiever.
8	Al lang dezelfde hulp die meedenkt wat nodig is.
8	Altijd zoeken naar oplossingen; hetzelfde team is al lang werkzaam bij VLT.
8	Ik heb net een nieuwe hulp. Als het blijft zoals nu wordt het een tien.
8	De vaste hulp is perfect maar aan de vervanging laat nogal eens te wensen over
8	Met de vakantie zou het beter geregeld moeten worden.
9	Beschaafd en goede vervanging i.v.m. vakantie.
9	Prima bedrijf. Ze zouden nog meer mogen adverteren in de lokale kranten.
9	Goede organisatie, nooit problemen. Dat was met voorgaande organisaties wel anders.
9	Uitstekende krachten (huishoudelijke hulpen) in dienst; betrouwbaar.
10	De leiding van VLT heeft mij een parel gezonden.



## Aanbevelen van Vlijtig Liesje Thuishulp

Gelet op de kwaliteit van de huidige huishoudelijke hulp(en), konden cliënten in het onderzoek hun bereidheid aangeven, om Vlijtig Liesje Thuishulp bij anderen (familie en/of vrienden) aan te bevelen. In onderstaande grafiek is te zien dat 68% van de cliënten Vlijtig Liesje Thuishulp 'zeker wel' bij anderen zou aanbevelen; 24% geeft aan dit 'waarschijnlijk wel' te doen. In vergelijking met de eerdere clienttevredenheidsonderzoeken valt op, dat de bereidheid tot aanbevelen van Vlijtig Liesje Thuishulp stabiel is gebleven.



### Feedback cliënten:

Ik gun iedereen (mijn) goede huishoudelijke hulp en VLT als goede organisatie.

VLT is altijd bereikbaar.



## Belangrijkste verbeteringen | aandachtspunten

Bij de laatste vraag konden cliënten aangeven, wat zij als de belangrijkste verbeteringen zien voor de dienstverlening van Vlijtig Liesje Thuishulp. Onderstaand een overzicht.

### Overzicht voorgestelde verbeteringen/aandachtspunten:

Betere planning tijdens vakantie en ziekte vervanging.
Dat de hulpen één beteren uitleg, met betrekking tot huishoudelijke werkzaamheden.
Dat je jonge meisjes moet trainen voor huishoudelijk werk.
De huishoudelijke hulpen beter opleiden.
Wat meer hulpen met enige ervaring.
Meer geroutineerde hulpen en geen jonge meisjes die het nog moeten leren.
Zorgen dat de hulpen goed opgeleid en gescreend worden.
Goed overleg en zelfstandigheid (hulpen).
In de toegekende tijd meer werkzaamheden verrichten.
Meer flexibiliteit bij inzet van dezelfde hulp qua rooster.
Zo weinig mogelijk wisselingen.
Uitzoeken hoeveel vrije dagen een hulp nog heeft, als zij van werk verandert.
Dat er naast steekproeven, ook echt iemand komt om de huishoudelijke hulp te beoordelen.
Eenmaal per jaar bij de cliënten vragen naar hun ervaringen d.m.v. een korte enquête. Dat is leerzaam voor Vlijtig Liesje en de cliënt kan er zijn/haar verhaal in kwijt. Je voorkomt ook, dat sluimerende ergernissen of wensen blijven "hangen"! ( Vind ik van groot belang in een bedrijf!).
Opmerking bij vraag 1 (man/vrouw): Anno nu hoort een bedrijf (onderzoekbureau) inclusief te zijn en alle mogelijkheden te geven!
Er zou een marketing cursusje kunnen komen voor de medewerkers om ze leren vertellen over de dienstverlening aan bestaande klanten. Vaak kennen mensen ook anderen die ook hulp nodig hebben maar komen niet tot het idee om dat aan de hulp te vertellen. Dat zou een makkelijke manier zijn om (nog) meer klanten te verwerven.



## De meest positieve eigenschappen van Vlijtig Liesje Thuiszorg

Bij de laatste vraag konden cliënten aangeven, wat zij als de meest positieve eigenschappen van Vlijtig Liesje Thuiszorg ervaren. Onderstaand een overzicht.

### Overzicht meest positieve eigenschappen:

Beleefdheid, rust en de belangstelling voor ons.
De mogelijkheid tot vervanging. De ruime tijd waarbinnen aangegeven wordt dat de hulp die op dat moment zou moeten komen, niet kan. De serieuze manier waarop klachten worden afgehandeld.
Aanspreekpunt voor planning; aanbieden vervanging bij afwezigheid.
Het zorgen voor vervanging in de vakantieperiode.
Dat er gelijk een andere hulp komt, als de oude weggaat.
Dat ik steeds weer dezelfde hulp krijg.
Dat er ook qua mijn identiteit (Christen zijn) passende hulpen zijn.
Er is altijd wel een oplossing.
Er zijn geen woorden voor; ik ben zeer tevreden: correct, vriendelijk en niets is te veel.
Goed bereikbaar.
Snel handelen en vriendelijk.
Het doorgeven van veranderingen.
Vind het fijn dat de hulp geen uniform draagt! Loop niet te koop in de flat dat ik hulp nodig heb.
Eerlijkheid.
Hebben goed personeel.
Vriendelijke en ervaren medewerkers.
Flexibel en kritisch op eigen handelen.
Dicht bij de klanten, vriendelijke mensen en open communicatie.
Een goed georganiseerde organisatie.
Snel, klantvriendelijkheid, discreet, oplossend vermogen
Ze proberen er het beste van te maken voor de klant.
Ze staan dicht bij de klant.

## Vlijtig Liesje Thuishulp gemiddelde scores CTO 2021

De gemiddelde tevredenheidsscores van het CTO 2021 zijn in onderstaande tabel weergegeven; tevens is een vergelijking gemaakt met de scores van de clienttevredenheids-onderzoeken in 2019 en 2018.

Onderwerp	CTO 2021	CTO 2019	CTO 2018
Kwaliteit huishoudelijk hulp	97%	92%	96%
Uw huishoudelijke hulp	97%	85%	84%
De organisatie Vlijtig Liesje Thuishulp	89%	81%	80%

## Belangrijkste aanbevelingen

Gelet op de resultaten van het clienttevredenheidsonderzoek (CTO) 2021, komt PeopleGraphics tot de volgende vijf (5) belangrijkste aanbevelingen:

1. Nieuwe huishoudelijke hulpen moeten standaard en ongevraagd legitimatie aan de cliënt laten zien (bijv. als onderdeel van nieuwe werkwijze);
2. De inzet van vakantiekrachten is soms de zwakke schakel voor de dienstverlening van Vlijtig Liesje Thuishulp; structurele aandacht voor (specifieke) schoonmaakinstructies en ervaringsniveau is belangrijk;
3. Huishoudelijke hulp moet met cliënt goed en duidelijk afstemmen hoe schoonmaaktijd het beste kan worden ingezet; concrete afspraken hieromtrent duidelijk vastleggen en bevestigen richting cliënt;
4. Meer aandacht besteden aan bespreking specifieke schoonmaakwensen van cliënt; het komt voor dat een cliënt specifieke schoonmaakwensen heeft, maar dat deze onvoldoende bekend zijn bij huishoudelijk medewerk(st)er van VLT; dit kan dus 'ruis op de lijn' geven;
5. Scholing, screening en heldere (gedrags)richtlijnen voor (nieuwe) medewerkers blijven belangrijke aandachtspunten voor de (sterk) groeiende organisatie Vlijtig Liesje Thuishulp; het draagt bij aan de borging van het hoge kwaliteitsniveau van de dienstverlening van Vlijtig Liesje Thuishulp.

## Bijlage - profiel respondenten

Geslacht	Aantal	Percentage (%)
Man	46	25%
Vrouw	140	75%

Leeftijd	Aantal	Percentage (%)
20 t/m 40 jaar	2	1%
41 t/m 60 jaar	22	12%
61 t/m 70 jaar	29	16%
71 t/m 80 jaar	64	34%
81 jaar of ouder	69	37%

Sinds wanneer klant van VLT	Aantal	Percentage (%)
2021	10	5%
2020	67	36%
2019	56	30%
2018	33	18%
Anders	20	11%

Gebruik WMO   PGB   Particulier	Aantal	Percentage (%)
WMO	157	84%
PGB	5	3%
Particulier	13	7%
Anders	11	6%

Frequentie gebruik huishoudelijke hulp	Aantal	Percentage (%)
1 keer per week	139	75%
2 keer per week	4	2%
1 keer per 2 weken	35	19%
anders	8	4%

Aantal verschillende huishoudelijke hulpen in 1 maand (buiten de vakantieperiode)	Aantal	Percentage (%)
1 persoon	169	91%
2 personen	12	6%
3 of meer personen	5	3%