



WmoSupport

ondersteuning in het sociaal domein

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK EN KWALITEITSCONTROLE

Huishoudelijke Hulp

Gemeente Haarlem en
Zandvoort

Wmo Support

Datum: 8 augustus 2017

1 Inhoudsopgave

2	Inleiding	3
2.1	Waarom huisbezoeken?	3
2.2	Leeswijzer	3
3	Werkwijze en verantwoording	4
3.1	Het doel van het onderzoek	4
3.2	Uitvoering onderzoek	4
3.3	Afbakening	4
3.4	Protocol huisbezoekers	4
4	Resultaten onderzoek	5
4.1	Zorgaanbieder	5
4.2	Huishoudelijke hulp	5
4.2.1	Frequentie vaste hulp	5
4.2.2	Permanente wisseling	6
4.2.3	Vaste afspraak werkzaamheden	8
4.2.4	Bijhouden werkzaamheden	9
4.3	Vervanging bij ziekte/vakantie	9
4.3.1	Vervanging bij ziekte	9
4.3.2	Vervanging bij vakantie	11
4.4	Cijfers	12
4.4.1	Cijfer zorgaanbieder	12
4.4.2	Cijfer kwaliteit van schoonmaken	13
4.4.3	Cijfer huishoudelijke hulp zelf	13
4.4.4	Cijfer schoon en leefbaar huis	13
4.5	Onvoldoendes	14
4.6	Extra uren	14
4.7	Overige opmerkingen	14
5	Verbanden	16
5.1	Relatie tussen tevredenheid en aantal wisselingen van de hulp	16
5.2	Relatie tussen vaste afspraak en tevredenheid	16
5.3	Relatie tussen bijhouden werkzaamheden en tevredenheid	16
5.4	Relatie vervanging hulp bij ziekte en tevredenheid zorgaanbieder	17
5.5	Relatie vervanging hulp bij vakantie en tevredenheid zorgaanbieder	17
5.6	Relatie tevredenheid kwaliteit van schoonmaak en huishoudelijke hulp zelf	18

6	Technische meting.....	19
6.1	VSR-methodiek.....	19
6.2	Resultaten technische meting.....	19
6.3	Relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid	19
6.4	Relatie tevredenheid kwaliteit schoonmaak en aantal fouten	20
7	Conclusies en aanbevelingen	21
7.1	Conclusies.....	21
7.1.1	Cijfers.....	21
7.1.2	Huishoudelijke hulp.....	21
7.1.3	Permanente wisseling	21
7.1.4	Afspraken.....	21
7.1.5	Bijhouden werkzaamheden.....	21
7.1.6	Vervanging bij ziekte en vakantie.....	21
7.1.7	Afwijking gemiddelde	22
7.2	Aanbevelingen.....	23
7.2.1	Huishoudelijke hulp.....	23
7.2.2	Permanente wisseling	23
7.2.3	Bijhouden werkzaamheden.....	23
7.2.4	Vervanging bij ziekte en vakantie.....	23
7.2.5	Vervolgonderzoek	23

2 Inleiding

Het doel van dit onderzoek is in samenspraak met de gecontracteerde aanbieders vastgesteld. De gemeente wil een goede indruk krijgen van de geleverde kwaliteit en cliënttevredenheid van de geboden dienstverlening. De gemeente Haarlem zal met iedere aanbieder afzonderlijk in gesprek gaan om de eigen resultaten te bespreken.

De kwaliteit moet gemeten worden door een onafhankelijke partij. Middels een onderhandse aanbesteding is de opdracht gegund aan Wmo Support. In dit rapport leest u de resultaten uit het onderzoek naar cliënttevredenheid en kwaliteit.

Opmerkingen van cliënten zijn omwille van de privacy geanonimiseerd. Deze zijn hierdoor niet te herleiden naar een specifieke cliënt.

Dit rapport geeft de gemiddelde scores over alle aanbieders weer.

2.1 Waarom huisbezoeken?

Zoals hierboven aangegeven, is het onderzoek uitgevoerd bij de cliënten thuis. We maken altijd een telefonische afspraak om langs te komen. Deze werkwijze heeft de volgende voordelen:

- Cliënten kunnen zich voorbereiden op het onderzoek.
- Cliënten zijn in hun eigen vertrouwde omgeving, hierdoor zijn cliënten meer ontspannen en durven ze meer te vertellen.
- Tijdens een huisbezoek vangen we meer signalen op dan alleen antwoorden op een schriftelijke vragenlijst. Op deze manier kunnen we de antwoorden beter interpreteren.

2.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 3 geeft de werkwijze en verantwoording van het onderzoek weer. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van de vragenlijsten weergegeven. Hierbij wordt de tevredenheid van de cliënt in beeld gebracht. Hoofdstuk 5 presenteert eventueel verbanden tussen antwoorden die zijn gegeven door de cliënten. In hoofdstuk 6 wordt een toelichting gegeven op de technische meting. In hoofdstuk 7 leest u de conclusies die getrokken zijn uit dit onderzoek. Daarnaast worden er in dit hoofdstuk aanbevelingen gedaan.

Doordat percentages zijn afgerond kan het zijn dat niet overal een 100% score uitkomt.

3 Werkwijze en verantwoording

In dit hoofdstuk wordt het doel van het onderzoek weergegeven, wordt de uitvoering van het onderzoek besproken, is er een afbakening gemaakt en is het protocol benoemd. Daarnaast bevat dit hoofdstuk een leeswijzer.

3.1 Het doel van het onderzoek

De gemeente wil graag weten in hoeverre de cliënt tevreden is met de geleverde voorziening, hoe de doorgevoerde wijziging met betrekking tot een indicatie op basis van uren naar een indicatie op basis van resultaat is ervaren en of er sprake is van “een schoon en leefbaar huis”. Het doel is niet alleen om de zorgaanbieders te controleren en te beoordelen, maar ook om als gemeente inzicht te krijgen in het resultaat van het nieuw gevormde beleid.

3.2 Uitvoering onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd onder 333 cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen. Het onderzoek bestaat uit twee delen:

- mondeling cliëntervaringsonderzoek;
- technische kwaliteitsmeting.

De tevredenheid van de cliënten is tijdens het mondelinge cliëntervaringsonderzoek gemeten aan de hand van een vragenlijst die in samenspraak met de gemeente Haarlem en Zandvoort is opgesteld.

Bij de technische kwaliteitsmeting wordt aan de hand van de VSR-methodiek gecontroleerd of de woning volgens de richtlijnen wordt schoongemaakt. Hierbij worden de dagelijks gebruikte ruimtes bekeken: de woonkamer, keuken, badkamer, toilet, gang en de slaapkamer.

3.3 Afbakening

Het onderzoek is uitgevoerd onder tien zorgaanbieders in de gemeente Haarlem en Zandvoort:

- Viva! Zorggroep
- Tzorg
- Thuiszorg Inholland
- Stichting Zorgbalans
- Stichting SHDH
- Met de Thuiszorg
- Flexicura
- De Zorgspecialist BV
- Axxicom
- Amstelring

3.4 Protocol huisbezoekers

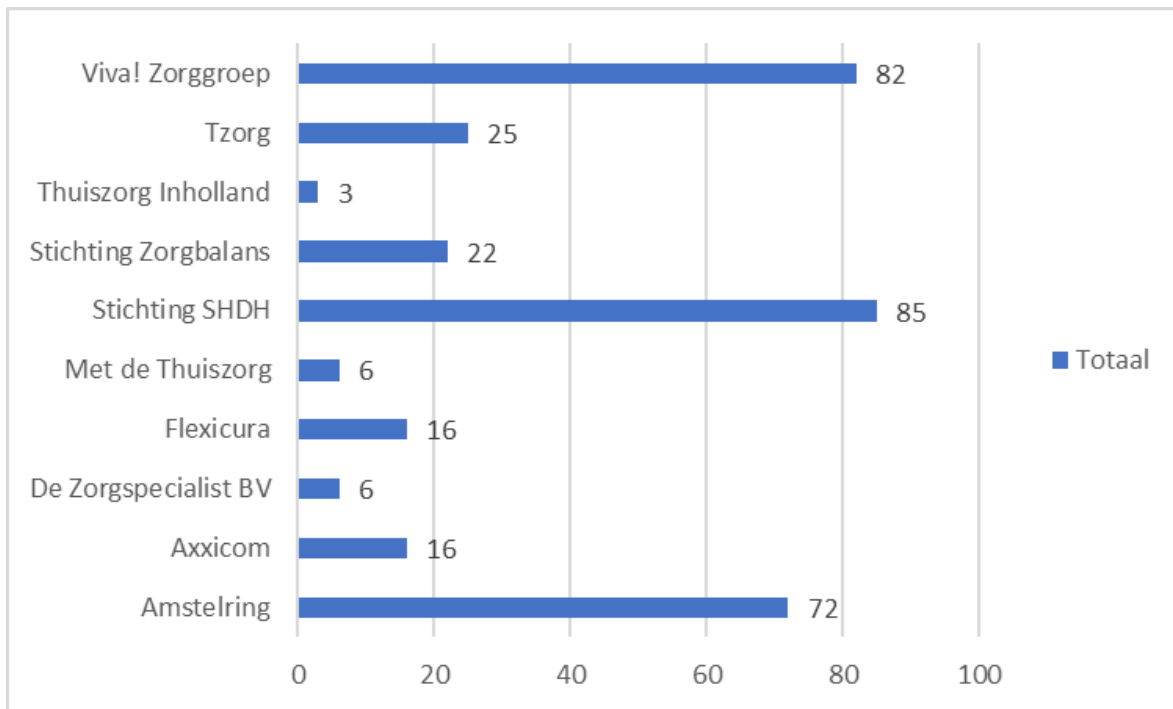
De huisbezoekers van Wmo Support werken aan de hand van een protocol waarin verschillende situaties beschreven staan. Het protocol is ontwikkeld zodat de huisbezoekers uniform handelen bij het verwerken van de gegevens van de cliënt.

4 Resultaten onderzoek

Dit hoofdstuk geeft de resultaten weer van de vragen uit de vragenlijst. De resultaten zijn per onderdeel weergegeven.

4.1 Zorgaanbieder

Hieronder zijn het aantal bezochte cliënten per zorgaanbieder weergegeven.



Grafiek 1: Zorgaanbieder (in aantallen)

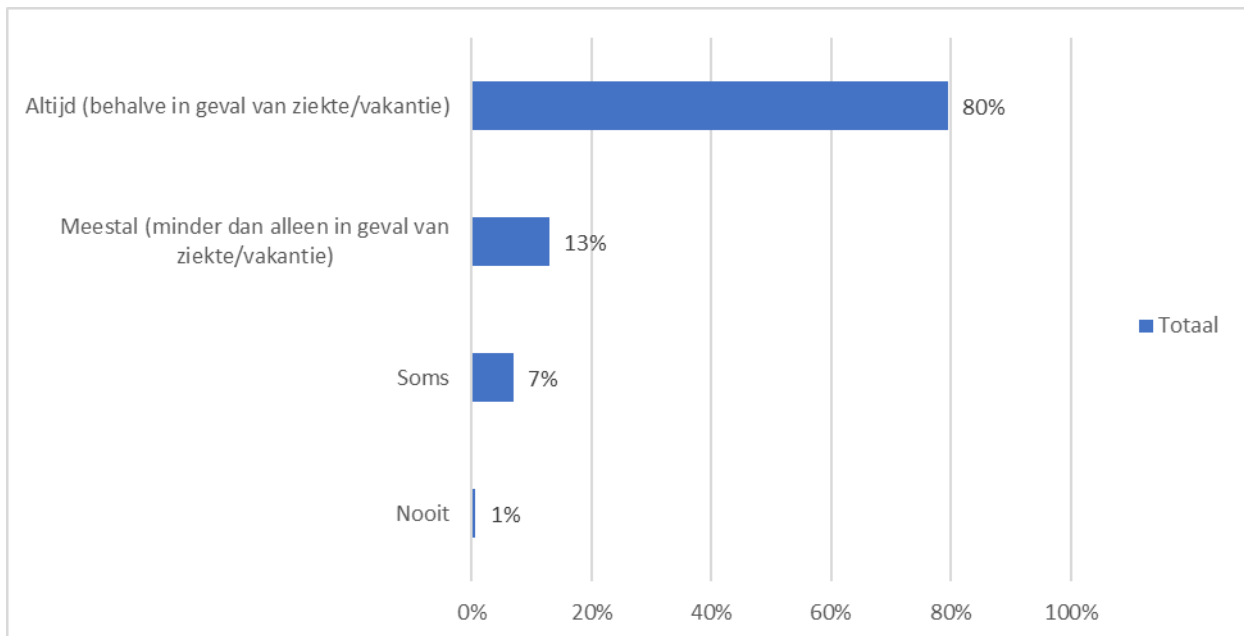
Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de bezochte cliënten in de meeste gevallen huishoudelijke hulp ontvangen van Viva! Zorggroep, Stichting SHDH en Amstelring. Van Thuiszorg Inholland, Met de Thuiszorg en De Zorgspecialist BV zijn slechts een paar cliënten bezocht. De resultaten van deze aanbieders zijn daarom niet representatief.

4.2 Huishoudelijke hulp

In deze paragraaf zijn de resultaten van de vragen omtrent de huishoudelijke hulp zelf weergegeven.

4.2.1 Frequentie vaste hulp

Cliënten zijn gevraagd of altijd dezelfde hulp komt. De resultaten staan in de volgende grafiek.



Grafiek 2: Frequentie vaste hulp

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat in 80% van de gevallen altijd dezelfde hulp komt. In 13% van de gevallen komt meestal dezelfde hulp en in 7% van de gevallen komt soms dezelfde hulp. In 1% van de gevallen komt nooit dezelfde hulp.

Antwoord 'Soms' of 'Nooit'

Cliënten die hebben geantwoord dat zij soms of nooit dezelfde hulp krijgen, zijn gevraagd hoeveel verschillende hulpen komen. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- Negen cliënten geven aan dat er drie verschillende hulpen komen.
- Zeven cliënten geven aan dat zij verschillende hulpen hebben, maar kunnen niet aangeven hoeveel hulpen dit zijn.
- Vier cliënten geven aan dat er twee verschillende hulpen komen.
- Drie cliënten geven aan dat zij sinds kort een vaste hulp hebben, maar dat daarvoor veel verschillende hulpen kwamen.
- Een cliënt geeft aan dat er vier verschillende hulpen komen.
- Een cliënt geeft aan tien verschillende hulpen te hebben gehad.

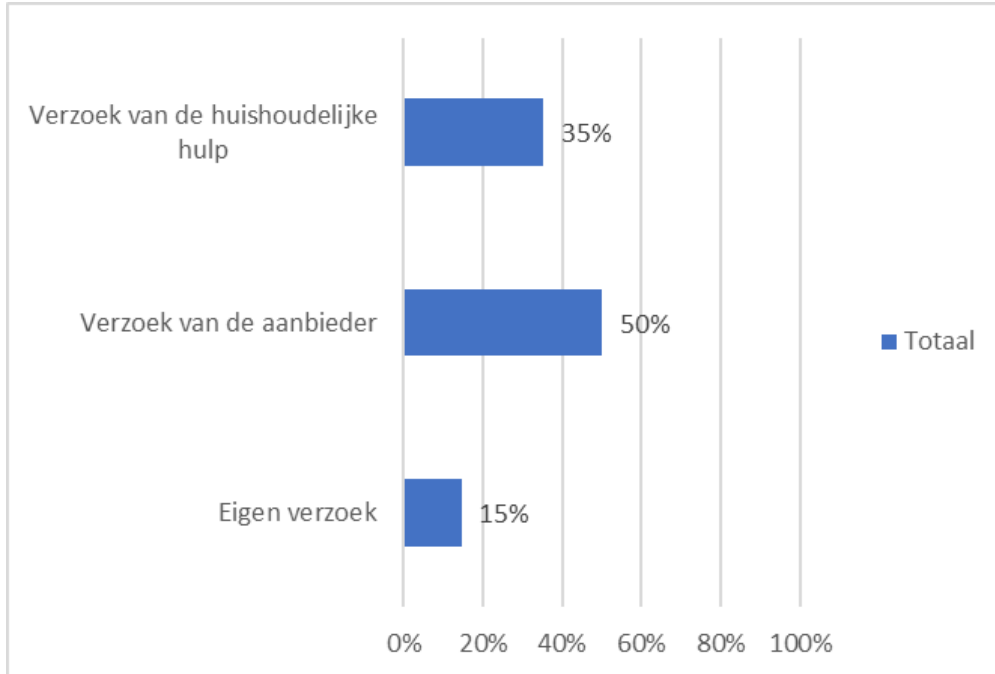
4.2.2 Permanente wisseling

Cliënten zijn gevraagd of er een permanente wisseling heeft plaatsgevonden en als dit het geval is, of dit op eigen verzoek was, op verzoek van de zorgaanbieder of op verzoek van de hulp zelf. De resultaten staan hieronder.

Permanente wisseling?	Percentage
Ja	39%
Nee	61%

Tabel 1: Permanente wisseling

Uit voorgaande tabel blijkt dat in 39% van de gevallen een permanente wisseling heeft plaatsgevonden. Deze cliënten zijn gevraagd op wiens verzoek dit is geweest. De resultaten staan in de volgende grafiek.



Grafiek 3: Op wiens verzoek permanente wisseling

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat 50% van de permanente wisselingen op verzoek van de aanbieder heeft plaatsgevonden. In 35% van de gevallen heeft de wisseling plaatsgevonden op verzoek van de huishoudelijke hulp en in 15% van de gevallen heeft de wisseling plaatsgevonden op eigen verzoek.

Reden permanente wisseling

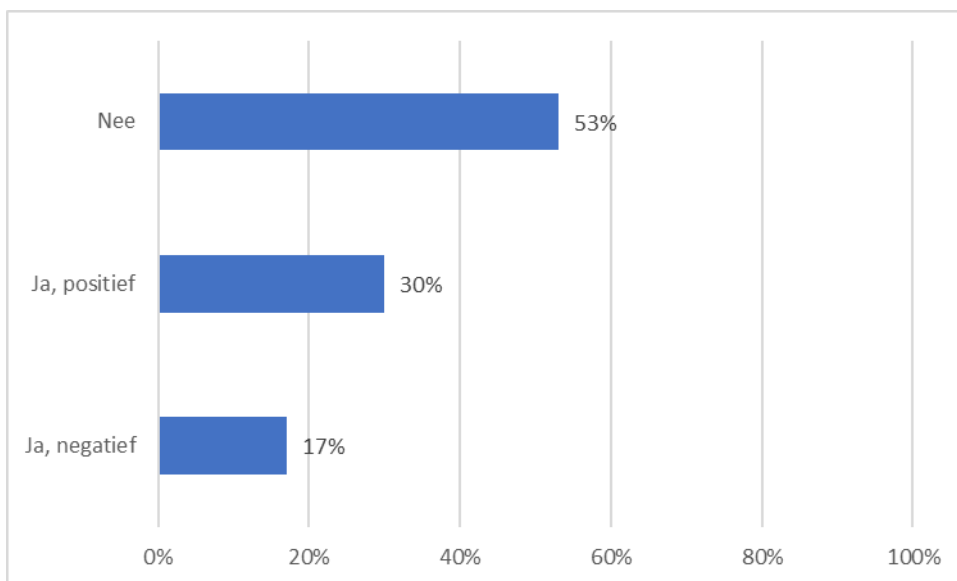
Cliënten die hebben aangegeven dat een permanente wisseling in hulp heeft plaatsgevonden zijn gevraagd wat de reden hiervan is geweest. De volgende antwoorden zijn hierbij gegeven:

- 21 cliënten geven aan dat de hulp geen contractverlenging kreeg.
- Veertien cliënten geven aan dat de hulp is gestopt met het werk.
- Elf cliënten geven aan van aanbieder te zijn gewisseld.
- Negen cliënten geven aan dat de hulp door ziekte is gestopt.
- Negen cliënten geven aan dat de aanbieder veel personeelswisselingen kent.
- Acht cliënten geven aan dat de hulp een andere baan kreeg.
- Vijf cliënten geven aan dat de hulp met pensioen ging.
- Vijf cliënten geven aan dat de hulp ontslagen is.
- Vier cliënten geven aan dat de hulp verhuisd is.
- Vier cliënten geven aan dat zij niet tevreden waren over de hulp.
- Drie cliënten geven aan dat de hulp gestopt is in verband met zwangerschap.
- Een cliënt geeft aan iedere keer een andere hulp te willen.
- Een cliënt geeft aan dat de aanbieder geen contract kreeg bij de gemeente.
- Een cliënt geeft aan langere tijd afwezig te zijn geweest.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp uren moest inleveren.

- Een cliënt geeft aan dat de hulp te ver weg woonde.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp dichterbij huis wilde werken.
- Een cliënt geeft aan dat een nieuwe indeling van de wijken maakte dat er wisselende hulpen kwamen.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp heeft gestolen.
- Een cliënt geeft aan dat de aanbieder failliet is gegaan.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp het maximum aantal uren van het contract bereikte.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp niet met katten wilde werken.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp minder wilde werken.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp overleden is.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp is overgeplaatst.

Invloed permanente wisseling

Cliënten die hebben aangegeven dat een permanente wisseling in hulp heeft plaatsgevonden zijn gevraagd of deze wisseling invloed heeft gehad op de tevredenheid over de kwaliteit van de schoonmaak.



Grafiek 4: Invloed permanente wisseling

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat 50% van de cliënten waarbij een permanente wisseling heeft plaatsgevonden, dit geen invloed heeft gehad op de tevredenheid. In 30% van de gevallen heeft de wisseling een positieve invloed gehad en in 17% van de gevallen heeft de wisseling een negatieve invloed gehad op de tevredenheid.

4.2.3 Vaste afspraak werkzaamheden

Cliënten zijn gevraagd of zij een vaste afspraak over de werkzaamheden hebben met hun huishoudelijke hulp. De resultaten staan in de volgende tabel.

Vaste afspraak?	Percentage
Ja	84%
Nee	16%

Tabel 2: Vaste afspraak werkzaamheden

Geen vaste afspraak

Cliënten die hebben aangegeven dat zij geen vaste afspraak hebben over de werkzaamheden zijn gevraagd wat hier de reden van is. De volgende antwoorden zijn gegeven.

- 31 cliënten geven aan dat de hulp zelf ziet wat er gedaan moet worden.
- Twaalf cliënten geven aan dat de werkzaamheden iedere keer overlegd worden.
- Vijf cliënten geven aan dat de hulp al jaren komt en dat om deze reden geen afspraken nodig zijn, het gaat als vanzelf.

Uitvoering werkzaamheden vaste afspraak

Cliënten zijn gevraagd of de hulp ook altijd de afgesproken werkzaamheden uitvoert. De resultaten staan in de volgende tabel.

Uitvoering vaste afspraak werkzaamheden?	Percentage
Ja	96%
Nee	4%

Tabel 3: Vaste werkzaamheden uitgevoerd?

Uit bovenstaande tabel blijkt dat in 96% van de gevallen de vaste werkzaamheden altijd worden uitgevoerd. In 4% van de gevallen worden deze werkzaamheden niet altijd uitgevoerd.

4.2.4 Bijhouden werkzaamheden

Cliënten zijn gevraagd of de huishoudelijke hulp bijhoudt welke werkzaamheden er zijn uitgevoerd. De resultaten staan in onderstaande tabel.

Bijhouden werkzaamheden?	Percentage
Ja	53%
Nee	47%

Tabel 4: Bijhouden werkzaamheden

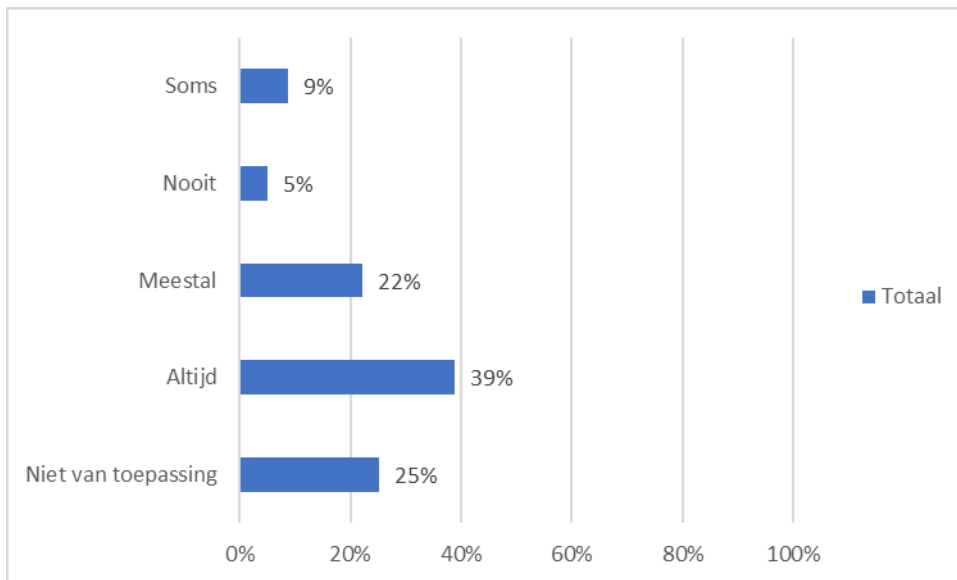
In 53% van de gevallen wordt bijgehouden welke werkzaamheden zijn gedaan, in 47% van de gevallen wordt dit niet bijgehouden.

4.3 Vervanging bij ziekte/vakantie

Cliënten zijn een aantal vragen gesteld over vervanging van de huishoudelijke hulp in geval van ziekte of vakantie. De resultaten staan in de volgende paragrafen.

4.3.1 Vervanging bij ziekte

Cliënten zijn gevraagd of zij altijd vervanging krijgen als de huishoudelijke hulp afwezig is in verband met ziekte. De resultaten staan in de volgende grafiek.



Grafiek 5: Vervanging bij ziekte

Uit voorgaande grafiek blijkt dat in 39% van de gevallen de hulp altijd vervangen wordt bij ziekte. In 5% van de gevallen wordt de hulp nooit vervangen in geval van ziekte. Een kwart van de cliënten geeft aan dat de hulp nog niet ziek is geweest.

Op wiens verzoek niet altijd vervangende hulp bij ziekte?

Cliënten die hebben aangegeven dat de hulp niet altijd vervangen wordt bij ziekte zijn gevraagd op wiens verzoek dit is.

Wiens verzoek?	Percentage
De zorgaanbieder	78%
Eigen verzoek	22%

Tabel 5: Wiens verzoek geen vervanging bij ziekte?

Uit bovenstaande tabel blijkt dat in 78% van de gevallen de huishoudelijke hulp niet vervangen wordt bij ziekte op verzoek van de zorgaanbieder. In 22% van de gevallen wordt de hulp niet vervangen op verzoek van de cliënt zelf.

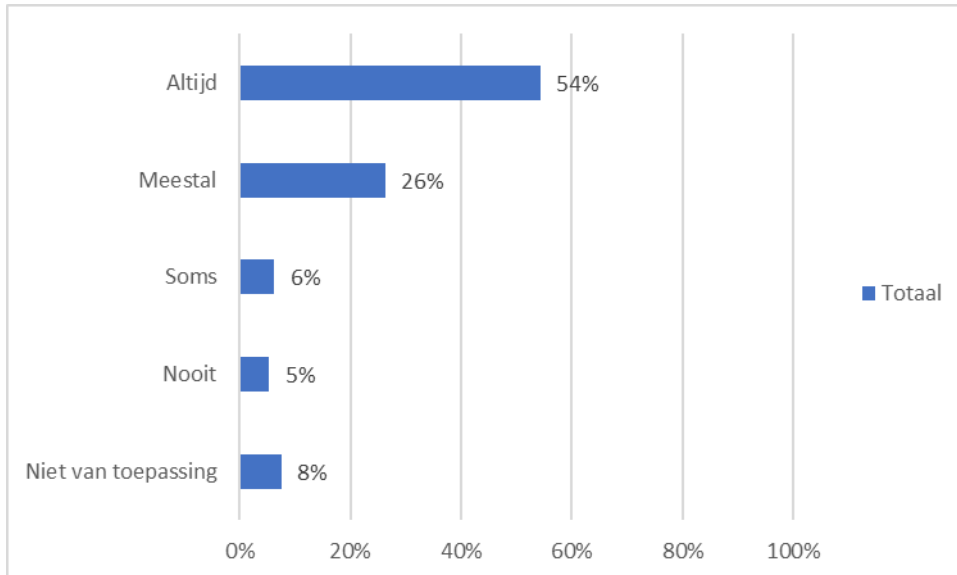
Communicatie bij ziekte

Cliënten zijn gevraagd hoe zij op de hoogte worden gesteld bij ziekte van een huishoudelijke hulp. De volgende antwoorden zijn hierbij gegeven:

- 171 cliënten geven aan dat zij telefonisch door de aanbieder op de hoogte worden gesteld.
- 32 cliënten geven aan dat zij niet op de hoogte worden gesteld.
- 26 cliënten geven aan dat zij telefonisch door de hulp op de hoogte worden gesteld.
- Twaalf cliënten geven aan dat zij telefonisch op de hoogte worden gesteld door de aanbieder of de hulp.
- Een cliënt geeft aan per e-mail of telefonisch op de hoogte te worden gesteld.
- Een cliënt geeft aan per brief door de aanbieder op de hoogte te worden gesteld.

4.3.2 Vervanging bij vakantie

Clënten zijn gevraagd of zij altijd vervanging krijgen als de huishoudelijke hulp afwezig is in verband met vakantie. De resultaten staan in de volgende grafiek.



Grafiek 6: Vervanging bij vakantie

Uit bovenstaande grafiek blijkt dat in 54% van de gevallen de hulp altijd vervangen wordt in geval van vakantie. In 5% van de gevallen wordt de hulp nooit vervangen bij vakantie. In 8% van de gevallen is nog geen sprake geweest van vakantie.

Op wiens verzoek niet altijd vervangende hulp bij vakantie?

Clënten die hebben aangegeven dat de hulp niet altijd vervangen wordt bij vakantie zijn gevraagd op wiens verzoek dit is.

Wiens verzoek?	Percentage
De zorgaanbieder	78%
Eigen verzoek	28%

Tabel 6: Wiens verzoek geen vervanging bij vakantie?

Uit bovenstaande tabel blijkt dat in 72% van de gevallen de huishoudelijke hulp niet vervangen wordt bij vakantie op verzoek van de zorgaanbieder. In 28% van de gevallen wordt de hulp niet vervangen op verzoek van de cliënt zelf.

Communicatie op tijd bij vakantie?

Clënten is gevraagd of er op tijd wordt gecommuniceerd dat de huishoudelijke hulp met vakantie is en of er een vervangende hulp komt. De resultaten staan in de volgende tabel.

Communicatie op tijd?	Percentage
Ja	86%
Nee	14%

Tabel 7: Communicatie hulp vakantie

Uit bovenstaande tabel blijkt dat bijna in 86% van de gevallen op tijd wordt gecommuniceerd dat de hulp met vakantie gaat en of hier vervanging voor komt.

4.4 Cijfers

In deze paragraaf staan de cijfers die cliënten hebben toegekend aan de zorgaanbieder, de kwaliteit van schoonmaken en de huishoudelijke hulp zelf. Hierbij is ook de toelichting van de cijfers gegeven.

4.4.1 Cijfer zorgaanbieder

Het gemiddelde cijfer dat gegeven is, is een 7,4.

Toelichting cijfer zorgaanbieder

Cliënten zijn gevraagd of zij hun cijfer voor de zorgaanbieder kunnen toelichten. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- 94 cliënten geven aan tevreden te zijn, maar hebben hier geen specifieke reden voor.
- 67 cliënten geven aan dat de communicatie met de zorgaanbieder niet goed is.
- 66 cliënten geven aan dat de communicatie met de zorgaanbieder goed is.
- 28 cliënten geven aan dat de organisatie omtrent vervangende hulpen niet goed geregeld is en dat deze hulpen van lager niveau zijn.
- 21 cliënten geven aan dat zij vrijwel geen contact met de zorgaanbieder hebben en dat alle contact via de huishoudelijke hulp gaat.
- Negentien cliënten geven aan dat de medewerkers van de aanbieder vriendelijk en betrokken zijn.
- Acht cliënten geven aan dat de medewerkers van de aanbieder niet betrokken zijn.
- Vijf cliënten geven aan dat de organisatie vervanging regelt indien nodig.
- Twee cliënten geven aan dat niet alle hulpen goed zijn.
- Twee cliënten geven aan van mening te zijn dat de hulpen te veel moeten organiseren.
- Twee cliënten geven aan te weinig hulp te hebben en dat de aanbieder hier niets aan doet.
- Drie cliënten geven aan geen vaste hulp te hebben.
- Een cliënt geeft aan dat de gemeente een hogere indicatie heeft afgegeven, maar dat de aanbieder deze uren nog niet hanteert.
- Een cliënt geeft aan dat de aanbieder geen rekening houdt met wat is afgesproken tijdens het intakegesprek.
- Een cliënt geeft aan dat de aanbieder achterloopt met de facturatie.
- Een cliënt geeft aan dat er regelmatig controle zou zijn, maar dat dit nog nooit heeft plaatsgevonden.
- Een cliënt geeft aan het lastig te vinden dat de aanbieder zelfsturend is, omdat ze graag een andere hulp wil.
- Een cliënt geeft aan dat de kwaliteit achteruit is gegaan, doordat de ervaren medewerkers zijn ontslagen.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp coördinator is en daardoor vaak wordt gebeld tijdens het werk. Ze komt bellend binnen en gaat bellend weg.
- Een cliënt geeft aan dat de medewerkers bij het intakegesprek dominerend en denigrerend deden.
- Een cliënt geeft aan dat het lang heeft geduurd voordat de hulp is gestart.

4.4.2 Cijfer kwaliteit van schoonmaken

Het gemiddelde cijfer dat gegeven is, is een 7,9.

Toelichting cijfer kwaliteit van schoonmaken

Cliënten zijn gevraagd of zij hun cijfer voor de kwaliteit van schoonmaak kunnen toelichten. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- 262 cliënten geven aan dat de kwaliteit van de schoonmaak goed is.
- 23 cliënten geven aan dat er te weinig tijd is om goed schoon te maken.
- 22 cliënten geven aan dat de kwaliteit van de schoonmaak niet goed is.
- Vier cliënten geven aan dat de hulp veel sturing nodig heeft.
- Drie cliënten geven aan dat de hulp zelfstandig werkt en initiatief toont.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp veel tijd aan dingen besteed die niets met schoonmaken van doen hebben.
- Een cliënt geeft aan dat goede kwaliteit lastig is, omdat hij veel spullen verzamelt.
- Een cliënt geeft aan dat de extra klussen iedere week afgewisseld worden.
- Een cliënt geeft aan dat kleine dingen soms niet gedaan worden.
- Een cliënt geeft aan dat de ruimtes die gedaan worden schoon zijn, maar dat er nog te veel achterstallig onderhoud is.
- Een cliënt geeft aan dat soms niet alles helemaal goed uitgevoerd wordt, maar dat ze het hier dan over hebben.

4.4.3 Cijfer huishoudelijke hulp zelf

Het gemiddelde cijfer dat gegeven is, is een 8,4.

Toelichting cijfers huishoudelijke hulp zelf

Cliënten zijn gevraagd of zij hun cijfer voor de huishoudelijke hulp zelf kunnen toelichten. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- 147 cliënten geven aan dat de hulp prettig in de omgang is en dat het een lieve en betrokken hulp is.
- 186 cliënten geven aan dat de hulp goed en hard werkt.
- 28 cliënten geven aan over het algemeen tevreden te zijn en geven hier geen specifieke reden voor.
- Vijftien cliënten geven aan dat de hulp langzaam en niet grondig werkt, ook moeten ze veel sturing geven en tonen ze geen initiatief.
- Zeven cliënten geven aan dat de omgang met de hulp moeizaam verloopt.
- Een cliënt geeft aan dat de hulp goed haar best doet.

4.4.4 Cijfer schoon en leefbaar huis

Het gemiddelde cijfer dat gegeven is, is een 7,9.

Toelichting cijfers schoon en leefbaar huis

Cliënten zijn gevraagd of zij hun cijfer voor de schoon en leefbaarheid van hun huis kunnen toelichten. Hierbij geven de meeste cliënten aan dat hun huishoudelijke hulp het huis schoon houdt en dat zij zelf ook nog het een en ander in het huishouden doen.

4.5 Onvoldoendes

In deze paragraaf is het aantal onvoldoendes per aspect weergegeven. Hierbij is gekeken naar de toelichting.

Aspect	Aantal onvoldoendes	Meest voorkomende toelichting
Zorgaanbieder	22	Slechte communicatie
Kwaliteit schoonmaak	6	Schoonmaak niet grondig
Huishoudelijke hulp zelf	4	Hulp werkt niet grondig
Schoon en leefbaar huis	10	Onvoldoende schoon

Tabel 8: Onvoldoendes

4.6 Extra uren

Clënten zijn gevraagd of zij nog extra uren ondersteuning inkopen. De resultaten staan in onderstaande tabel.

Extra uren?	Percentage
Ja	6%
Nee	94%

Tabel 9: Extra uren

Uit bovenstaande tabel blijkt dat 6% van de cliënten extra uren inkoopt. Deze cliënten is gevraagd hoeveel uren zij inkopen. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- Zes cliënten geven aan dat zij twee uur in de week inkopen.
- Vijf cliënten geven aan dat zij een uur in de week inkopen.
- Drie cliënten geven aan sporadisch een uur in te kopen.
- Een cliënt geeft aan dat vijftien minuten per week worden ingekocht.
- Een cliënt geeft aan dat per week anderhalf uur wordt ingekocht.
- Een cliënt weet niet precies hoeveel extra uren ingekocht worden.
- Een cliënt geeft aan een keer in de twee weken een uur extra in te kopen.
- Een cliënt geeft aan een uur in de maand in te kopen voor het ramen lappen.

4.7 Overige opmerkingen

Clënten zijn gevraagd of zij nog overige opmerkingen hebben. Dit kan over van alles gaan. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- 41 cliënten geven aan niet tevreden te zijn over de indicatie.
- 28 cliënten geven aan erg tevreden en dankbaar te zijn.
- Vijftien cliënten geven aan dat de communicatie beter moet.
- Tien cliënten geven aan dat de hulpen meer instructies/een training moeten krijgen.
- Zeven cliënten geven aan het niet eens te zijn met de restricties in de taken die de hulpen mogen uitvoeren.
- Vijf cliënten geven aan dat zij het lastig vinden dat de organisatie zelfsturend is. Zij weten niet altijd bij wie ze terecht moeten bij vragen.
- Drie cliënten geven aan onrustig te worden van een eventuele overname/fusie van zorgaanbieders.

- Twee cliënten geven aan een hogere indicatie te hebben dan het aantal uur dat daadwerkelijk wordt geleverd.
- Twee cliënten geven aan het vervelend te vinden dat de hulp ontslagen is, omdat ze geen contract voor onbepaalde tijd kan krijgen.
- Twee cliënten geven aan een periodiek contactmoment met de organisatie fijn te vinden zodat ze kunnen aangegeven hoe het gaat.
- Twee cliënten geven aan het onduidelijk te vinden wat de hulp wel of niet mag doen.
- Twee cliënten geven aan de eigen bijdrage van de huishoudelijke hulp hoog te vinden.
- Een cliënt geeft aan dat de tijden wisselen wanneer de hulp komt. Ook vertrekt deze altijd eerder dan gepland.
- Een cliënt geeft aan dat de wisseling van hulpen voor onrust zorgt.
- Een cliënt geeft aan dat de vervangende hulpen niet altijd op tijd komen. De vaste hulpen daarentegen wel.
- Een cliënt geeft aan dat de zorgmap bestaat uit allemaal losse bladen en dat dit erg onpraktisch en onoverzichtelijk is.
- Een cliënt geeft aan dat het een halfjaar geduurd heeft voordat de hulp gestart is.
- Een cliënt geeft aan dat de rekening van de eigen bijdrage niet altijd overeenkomt met de uren die geleverd zijn.

5 Verbanden

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de factoren die van invloed (kunnen) zijn op de tevredenheid. Verschillende factoren zijn naast elkaar gelegd en met elkaar vergeleken.

5.1 Relatie tussen tevredenheid en aantal wisselingen van de hulp

Er is gekeken of er sprake is van een relatie tussen de tevredenheid over de zorgaanbieder, de kwaliteit van de schoonmaak, de huishoudelijke hulp zelf en de schoon en leefbaarheid van het huis in combinatie met het aantal wisselingen van de hulp. In de tabel hieronder is dit uiteengezet.

Komt altijd dezelfde hulp?	Zorgaanbieder	Kwaliteit schoonmaak	Huishoudelijke hulp zelf	Schoon en leefbaar huis
Altijd (behalve in geval van ziekte/vakantie)	7,5	8,0	8,5	8,0
Meestal (minder dan alleen in geval van ziekte/vakantie)	7,1	7,5	7,8	7,8
Soms	6,8	7,3	7,8	7,4
Nooit	6,5	7,5	7,5	7,0

Tabel 10: Relatie tevredenheid en aantal wisselingen van de hulp

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er sprake is van een verband. Hoe minder wisselingen van de huishoudelijke hulp, hoe hoger de gegeven cijfers. Het cijfer voor de kwaliteit van schoonmaak wijkt echter af wanneer nooit dezelfde hulp komt.

5.2 Relatie tussen vaste afspraak en tevredenheid

Er is gekeken of er sprake is van een relatie tussen het hebben van een vaste afspraak over de werkzaamheden en de tevredenheid. In de tabel hieronder is dit uiteengezet.

Vaste afspraak?	Zorgaanbieder	Kwaliteit schoonmaak	Huishoudelijke hulp zelf	Schoon en leefbaar huis
Ja	7,4	7,9	8,3	7,9
Nee	7,4	8,2	8,4	8,0

Tabel 11: Relatie vaste afspraak en tevredenheid

Uit bovenstaande tabel blijkt geen relatie tussen het hebben van een vaste afspraak en de tevredenheid.

5.3 Relatie tussen bijhouden werkzaamheden en tevredenheid

Er is gekeken of er sprake is van een relatie tussen het bijhouden van werkzaamheden en de tevredenheid met betrekking tot de zorgaanbieder, de kwaliteit van de schoonmaak, de huishoudelijke hulp zelf en de schoon en leefbaarheid van het huis. In de volgende tabel is dit uiteengezet.

Bijhouden werkzaamheden	Zorgaanbieder	Kwaliteit schoonmaak	Huishoudelijke hulp zelf	Schoon en leefbaar huis
Ja	7,4	8,0	8,5	8,0
Nee	7,3	7,8	8,3	7,8

Tabel 12: Relatie bijhouden werkzaamheden en tevredenheid

Uit bovenstaande tabel blijkt een verband tussen het bijhouden van de werkzaamheden en de tevredenheidscijfers. De cijfers die gegeven worden zijn hoger wanneer de werkzaamheden worden bijgehouden.

5.4 Relatie vervanging hulp bij ziekte en tevredenheid zorgaanbieder

Er is gekeken of er sprake is van een relatie tussen het krijgen van een vervangende hulp bij ziekte en de tevredenheid met betrekking tot de zorgaanbieder. De resultaten staan in de volgende tabel.

Vervanging bij ziekte	Zorgaanbieder
Altijd	7,6
Meestal	7,3
Soms	5,9
Nooit	7,3

Tabel 13: Relatie vervanging bij ziekte en tevredenheid zorgaanbieder

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er (met uitzondering van wanneer er nooit vervanging komt bij ziekte) een verband bestaat tussen het krijgen van een vervangende hulp in geval van ziekte en de tevredenheid over de zorgaanbieder. Hoe vaker er vervanging is bij ziekte, hoe hoger het cijfer dat wordt toegekend aan de zorgaanbieder. Een verklaring voor het hogere cijfer wanneer nooit een vervangende hulp komt bij ziekte is dat deze cliënten over het algemeen vaker zelf aangeven geen vervangende hulp te wensen.

5.5 Relatie vervanging hulp bij vakantie en tevredenheid zorgaanbieder

Er is gekeken of er sprake is van een relatie tussen het krijgen van een vervangende hulp bij vakantie en de tevredenheid met betrekking tot de zorgaanbieder. De resultaten staan in de volgende tabel.

Vervanging bij vakantie	Zorgaanbieder
Altijd	7,6
Meestal	7,2
Soms	5,7
Nooit	7,8

Tabel 14: Relatie vervanging bij vakantie en tevredenheid zorgaanbieder

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er (met uitzondering van wanneer er nooit vervanging komt bij vakantie) een verband bestaat tussen het krijgen van een vervangende hulp in geval van vakantie en de tevredenheid over de zorgaanbieder. Hoe vaker er vervanging is bij vakantie, hoe hoger het cijfer dat wordt toegekend aan de zorgaanbieder. Een verklaring voor het hogere cijfer wanneer nooit een vervangende hulp komt bij vakantie is dat deze cliënten over het algemeen vaker zelf aangeven geen vervangende hulp te wensen.

5.6 Relatie tevredenheid kwaliteit van schoonmaak en huishoudelijke hulp zelf

Er is gekeken of er sprake is van een relatie tussen de tevredenheid met betrekking tot de kwaliteit van de schoonmaak en de huishoudelijke hulp zelf. Dit is gedaan aan de hand van de volgende vragen:

- Welk cijfer geven de cliënten gemiddeld aan de huishoudelijke hulp die de kwaliteit van het schoonmaken lager dan een 8 geven?
- Welk cijfer geven de cliënten gemiddeld voor de kwaliteit van de schoonmaak die de huishoudelijke hulp lager dan een 8 geven?

De resultaten zijn weergegeven in de volgende tabellen.

	Aantal cliënten	Gemiddeld cijfer huishoudelijke hulp
Lager dan een 8 voor de kwaliteit van schoonmaken	91	7,5

Tabel 15: Relatie kwaliteit schoonmaak en huishoudelijke hulp (1)

	Aantal cliënten	Gemiddeld cijfer kwaliteit schoonmaak
Lager dan een 8 voor de huishoudelijke hulp	50	6,6

Tabel 16: Relatie kwaliteit schoonmaak en huishoudelijke hulp (2)

Als we de gemiddelde cijfers in acht nemen voor de kwaliteit van schoonmaken (7,9) en de huishoudelijke hulp zelf (8,4) zien we een verband. De cliënten die een lager cijfer dan gemiddeld toekennen aan de kwaliteit van schoonmaak, kennen ook een lager cijfer toe aan de huishoudelijke hulp zelf. Andersom geldt dat cliënten die een lager cijfer dan gemiddeld aan de huishoudelijke hulp toekennen, ook een lager cijfer dan gemiddeld toekennen aan de kwaliteit van de schoonmaak.

6 Technische meting

In dit hoofdstuk wordt de VSR-methodiek besproken en een samenvatting gegeven van de uitkomsten.

6.1 VSR-methodiek

De controles zijn uitgevoerd op basis van de VSR-methodiek. Bij deze methode staat vooraf vast hoeveel fouten je maximaal mag constateren om een voldoende te kunnen geven. Indien het aantal fouten dat is aangetroffen boven deze grens uitkomt, is de uitkomst van de controle een onvoldoende.

De technische controle gebeurt op de hoofdonderdelen interieur, vloeren en sanitair. Deze hoofdgroepen zijn weer onderverdeeld in subgroepen. In deze subgroepen wordt bij een fout genoteerd om wat voor soort vuil het gaat (bijvoorbeeld: stof, vlekken of kalkaanslag).

Normaal gesproken moet een VSR-onderzoek zo snel mogelijk na de schoonmaak plaatsvinden. Omdat bij cliënten vanuit de Wmo regelmatig sprake is van een huishoudelijke hulp die eenmaal per week of zelfs eenmaal per twee weken komt, hebben we hiermee rekening gehouden met de beoordeling. We hebben het AQL-percentage bepaald aan de hand van het aantal dagen dat het geleden is dat de huishoudelijke hulp heeft schoongemaakt. Hierin hebben we de volgende categorieën gehanteerd:

- Wanneer de hulp 0 tot 3 dagen geleden heeft schoongemaakt, dan hebben we een percentage gehanteerd van 10%.
- Wanneer de hulp 3 tot 7 dagen geleden heeft schoongemaakt, dan hebben we een percentage gehanteerd van 12,5%.
- Wanneer de hulp 7 tot 14 dagen geleden heeft schoongemaakt, dan hebben we een percentage gehanteerd van 15%.
- Wanneer de hulp 14 dagen of langer geleden heeft schoongemaakt, dan hebben we een percentage gehanteerd van 17,5%.

Bij elk huisbezoek stellen we de vraag wanneer de huishoudelijke hulp voor het laatst is geweest, zodat we weten wat de weging is voor de technische meting.

6.2 Resultaten technische meting

Iedere zorgaanbieder scoort een voldoende als resultaat van de onderzochte aspecten tijdens de technische meting. Dit betreffen interieur, sanitair en vloeren.

6.3 Relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid

Er is gekeken of er sprake is van een relatie tussen de tevredenheid met betrekking tot de zorgaanbieder, de kwaliteit van schoonmaak, de huishoudelijke hulp zelf en de schoon en leefbaarheid van het huis in combinatie met de aanwezigheid van fouten.

Fouten?	Zorgaanbieder	Kwaliteit schoonmaak	Huishoudelijke hulp zelf	Schoon en leefbaar huis
Ja	7,4	7,9	8,4	7,9
Nee	7,4	8,0	8,4	8,1

Tabel 17: Relatie tussen constateren fouten en tevredenheid

Zoals uit de tabel hierboven blijkt, is er geen sprake van een verband tussen de aanwezigheid van fouten en de tevredenheid over de zorgaanbieder en de huishoudelijke hulp zelf. Voor de kwaliteit

van schoonmaak en de schoon en leefbaarheid van het huis geldt dat de cijfers iets lager zijn wanneer er fouten zijn aangetroffen.

6.4 Relatie tevredenheid kwaliteit schoonmaak en aantal fouten

Er is gekeken of er sprake is van een verband tussen de mate van tevredenheid over de kwaliteit van schoonmaak en het aantal fouten. Zijn er meer fouten aangetroffen bij cliënten die de kwaliteit van de schoonmaak een onvoldoende geven? De resultaten staan in onderstaande tabel.

Gemiddeld aantal fouten	
Kwaliteit schoonmaak voldoende	3,9
Kwaliteit schoonmaak onvoldoende	7,7

Tabel 18: Relatie tevredenheid kwaliteit schoonmaak en aantal fouten

Uit bovenstaande tabel blijkt dat bij cliënten die een onvoldoende toekennen aan de kwaliteit van schoonmaak meer fouten worden aangetroffen. Hier is dus sprake van een verband.

7 Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek heeft in beeld gebracht wat de tevredenheid is van mensen die huishoudelijke hulp ontvangen en in hoeverre sprake is van een schoon en leefbaar huis. In dit hoofdstuk zijn de conclusies en aanbevelingen weergegeven naar aanleiding van het onderzoek.

7.1 Conclusies

In deze paragraaf worden de conclusies die getrokken zijn weergegeven.

7.1.1 Cijfers

De cliënten zijn over het algemeen tevreden over de huishoudelijke hulp, dit blijkt uit de cijfers in onderstaande tabel.

	Cijfer
Zorgaanbieder	7,4
Kwaliteit van schoonmaak	7,9
Huishoudelijke hulp zelf	8,4
Schoon en leefbaar huis	7,9

Tabel 19: Tevredenheidscijfers

7.1.2 Huishoudelijke hulp

In 80% van de gevallen komt altijd dezelfde hulp. De cliënten waarbij altijd dezelfde hulp komt, geven hogere cijfers aan de zorgaanbieder, de huishoudelijke hulp zelf en de schoon en leefbaarheid van het huis. Het hebben van een vaste hulp heeft geen invloed op de tevredenheid over de kwaliteit van schoonmaak.

7.1.3 Permanente wisseling

In 39% van de gevallen heeft een permanente wisseling plaatsgevonden. De helft van deze wisselingen heeft op verzoek van de zorgaanbieder plaatsgevonden. Op het niveau van zorgaanbieders blijkt ook dat ongeveer de helft van de wisselingen op verzoek van de aanbieder plaatsvindt. Van de cliënten waar een permanente wisseling heeft plaatsgevonden, geeft 17% aan minder tevreden te zijn dan voorheen. De overige cliënten geven aan dat de wisseling dan wel een positieve invloed (30%) heeft gehad, dan wel geen invloed (53%).

7.1.4 Afspraken

In de meeste gevallen (84%) hebben cliënten een vaste afspraak over de werkzaamheden. Het hebben van een vaste afspraak heeft geen invloed op de tevredenheid. Indien gekeken wordt naar de reden hiervan, blijkt dat veel cliënten een vaste afspraak niet nodig vinden. Gevolg hiervan is dat het hebben van een vaste afspraak niet bijdraagt aan de tevredenheid.

7.1.5 Bijhouden werkzaamheden

Bij ongeveer de helft van de cliënten (53%) worden de werkzaamheden door de huishoudelijke hulp bijgehouden. Het bijhouden van de werkzaamheden heeft een positieve invloed op de tevredenheid over de zorgaanbieder, de kwaliteit van schoonmaken, de huishoudelijke hulp zelf en de schoon en leefbaarheid van het huis.

7.1.6 Vervanging bij ziekte en vakantie

In 39% van de gevallen wordt de hulp bij ziekte altijd vervangen. Hierbij moet in acht worden genomen dat 25% van de cliënten aangeeft dat de hulp nog nooit ziek is geweest. Het krijgen van een

vervangende hulp is van invloed op de tevredenheid. Hoe frequenter de hulp vervangen wordt bij ziekte, hoe meer tevreden de cliënten zijn (met uitzondering van cliënten waarbij de hulp nooit vervangen wordt, deze cliënten geven ook vaker aan dat zij geen vervanging wensen).

In 54% van de gevallen wordt de hulp bij vakantie altijd vervangen. Hierbij moet in acht worden genomen dat 8% van de cliënten aangeeft dat de hulp nog niet met vakantie is geweest. Ook hierbij heeft het krijgen van een vervangende hulp invloed op de tevredenheid. Hoe frequenter de hulp vervangen wordt bij vakantie, hoe meer tevreden de cliënten zijn (met uitzondering van cliënten waarbij de hulp nooit vervangen wordt, deze cliënten geven ook vaker aan dat zij geen vervanging wensen).

Er zijn geen grote verschillen tussen de aanbieders als het gaat om vervanging bij ziekte en vakantie.

7.1.7 Afwijking gemiddelde

Doordat in het onderzoek zowel grotere als kleinere zorgaanbieders zijn meegenomen, geeft dit soms een vertekend beeld. Om deze reden wijken gemiddeldes soms sterk af van de cijfers per aanbieder.

7.2 Aanbevelingen

In deze paragraaf worden de aanbevelingen weergegeven.

7.2.1 Huishoudelijke hulp

Het hebben van een vaste hulp zorgt voor een grote tevredenheid onder cliënten. Dit moet vooral in stand gehouden worden. Op dit moment heeft 80% een vaste hulp. Aanbevolen wordt om dit onder de aandacht te brengen bij zorgaanbieders. In 20% van de gevallen is nog geen sprake van een vaste hulp, door dit te realiseren gaat de tevredenheid naar verwachting omhoog.

7.2.2 Permanente wisseling

In 39% van de gevallen heeft een permanente wisseling plaatsgevonden. In de helft van deze gevallen is dit op verzoek van de zorgaanbieder geweest. Cliënten geven aan dat de hulpen geen contractverlenging krijgen en dat aanbieders wisselende personeelsbestanden hebben. Het wordt aanbevolen om dit te bespreken met de zorgaanbieders, veel van deze cliënten geeft namelijk aan dat deze wisseling een negatieve invloed heeft gehad op de tevredenheid.

7.2.3 Bijhouden werkzaamheden

Cliënten waarbij de werkzaamheden bijgehouden worden, zijn meer tevreden over de zorgaanbieder. Aanbevolen wordt dan ook om de aanbieder aan te geven de hulpen te instrueren de werkzaamheden schriftelijk vast te leggen. Cliënten zullen in dat geval waarschijnlijk meer tevreden zijn. Ook zal er in dit geval minder tijd gemoeid zijn met de overdracht en dus meer tijd voor de daadwerkelijke werkzaamheden. Hier is nog veel winst te halen, 47% van de cliënten geeft aan dat de werkzaamheden niet worden bijgehouden.

7.2.4 Vervanging bij ziekte en vakantie

Geconcludeerd is dat een relatie bestaat tussen het krijgen van een vervangende hulp bij ziekte en vakantie en de tevredenheid over de zorgaanbieder. Het wordt dan ook aanbevolen om zorgaanbieders te adviseren zo vaak mogelijk, indien wenselijk, te zorgen voor een vervangende hulp.

7.2.5 Vervolgonderzoek

Doordat de effecten van de beleidswijziging niet gemeten kon worden, omdat cliënten hiervan niet op de hoogte waren, is dit onderzoek een nulmeting. Het wordt aanbevolen om over een tijd een vervolgonderzoek te doen, waarbij de resultaten vergeleken kunnen worden met de resultaten van deze nulmeting.