

Rapportage Kwaliteitsmeting Huishoudelijke ondersteuning Wmo

Peelgemeenten januari – december 2024

Datum Januari 2025



Inleiding

Kwaliteitsmetingen binnen de Hulp bij het Huishouden

Om tot een objectief en onafhankelijk oordeel te komen over de kwaliteit van schoonmaak bij bewoners die hulp bij het huishouden ontvangen, is er een onderzoek uitgevoerd.

Het onderzoek is uitgevoerd door Key Quality. Key Quality heeft op basis van een DKS (Dagelijks Controle Systeem) onderzoek gedaan naar de kwaliteit van schoonmaak.

DKS is een bekend begrip binnen de schoonmaakmarkt in Nederland. Nagenoeg alle schoonmaakbedrijven gebruiken de DKS methodiek om snel inzicht te krijgen in het niveau van schoonmaak en waar verbeteringen aangebracht kunnen worden in de uitvoering. DKS geeft inzicht in hoe schoonmaak wordt uitgevoerd en hoeveel verstoringen (vuil) aanwezig zijn. De DKS controle is een zichtcontrole, een visuele opname, er wordt niet met vingers of handen gecontroleerd of hulpstukken als spiegels of lampen.

Bij een DKS opname worden verschillende soorten ruimten bezocht. We kennen de categorieën verkeersruimten (entree, gangen, keuken, woonkamer, slaapkamer en trappen) en de sanitaire ruimten (toilet en badkamer). In deze ruimten zijn onderwerpen die schoongemaakt moeten worden, in schoonmaakland worden deze elementen genoemd. Zo kent een toilet de elementen vloer, wand, toiletpot, toiletbril, toiletborstel enz.

Mocht er bij een controle een verstoring (vuil) gezien worden dan kennen we deze in drie vormen. Allereerst gewoonweg Vuil, hiermee wordt bedoeld stof, spinrag of vlekken. Daarnaast kennen we de fout Methodisch: wel schoongemaakt maar met een verkeerd resultaat (strepen op deuren, wanden of ramen bijvoorbeeld). Een methodische fout is een fout in de uitvoering en kan met een instructie aan de schoonmaker opgelost worden. Als laatste kennen we Periodiek. Periodieke fouten is vuil dat ophoopt en langere tijd aanwezig is, bijvoorbeeld kalkaanslag.

Controleurs die DKS uitvoeren zijn opgeleid en gecertificeerd om de methodiek op de juiste manier toe te passen. De opleiding wordt door een erkend bureau uitgevoerd. Met de uitkomsten van DKS controles worden soms ingrijpende veranderingen aangebracht: schoonmakers opnieuw opgeleid, worden andere schoonmaakmaterialen gekozen, nieuwe schoonmaakmethodes gekozen en soms contracten aangepast.

Voor de Peelgemeenten zijn controles uitgevoerd op diverse adressen, willekeurig geselecteerd maar wel rekening houdend met bezoek in de verschillende gemeenten en bij de verschillende zorgaanbieders. Na een telefonische afspraak heeft de controleur de adressen bezocht. Eenmaal binnen wordt vooraf aan de controle het ondersteuningsplan gelezen om na te gaan wat, op gebied van schoonmaak, de afspraak is met de zorgverlener en de bewoner (en/of zijn naasten). Zo wordt duidelijk wie verantwoordelijk is voor de schoonmaak in de ruimte en voor welke elementen. In de rapportage maken we zo duidelijk, dat als er fouten gezien worden, wie dan voor de oplossing moet zorgen.

Afhankelijk van een aantal parameters wordt er een punt toegekend aan de controle. Deze parameters zijn: aantal ruimten, ruimtesoort, soort fout en aantal fouten. Het cijfer kent een ondergrens van een 4 en een bovengrens van een 8. Hiervoor is gekozen omdat de uitersten (lager dan een vier en hoger dan een acht) impact hebben bij de schoonmaakmedewerker. Het kan demotiverend werken.

De DKS controles worden met specialistische software en met behulp van een mini tablet gelopen. De constateringen worden genoteerd ter plaatse en na afsluiten van de controle wordt automatisch het punt bepaald.

Vanuit alle gelopen controles wordt uiteindelijk een gemiddelde vastgesteld. De gemiddelden kunnen we presenteren per gemeente maar ook per zorgaanbieder.

Naast de registratie van de technische schoonmaak kwaliteit heeft de controleur ook een aantal vragen gesteld aan de bewoner, over de beleving van de schoonmaak, over de communicatie met de zorgverlener en over de tevredenheid met betrekking tot de schoonmaker, die de woning verzorgt. De bewoners hebben met een cijfer van 0 tot 10 hun score aangegeven aan de controleur en deze zijn genoteerd. Vanuit deze vragen en antwoorden is een gemiddelde beleving vastgesteld, ook weer per gemeente en per zorgaanbieder.



Inhoud

- Kerngetalen 2024
- Legenda
- Resultaten per gemeente
- Onvoldoende technische meting/kwaliteit
- Onvoldoende beleving
- Conclusie



Kerngetallen 2024

- In 2024 zijn er in totaal **293** optische controles uitgevoerd in de 5 gemeenten.
(10% cliëntenbestand + herhaalde controle bij onvoldoende op kwaliteit)



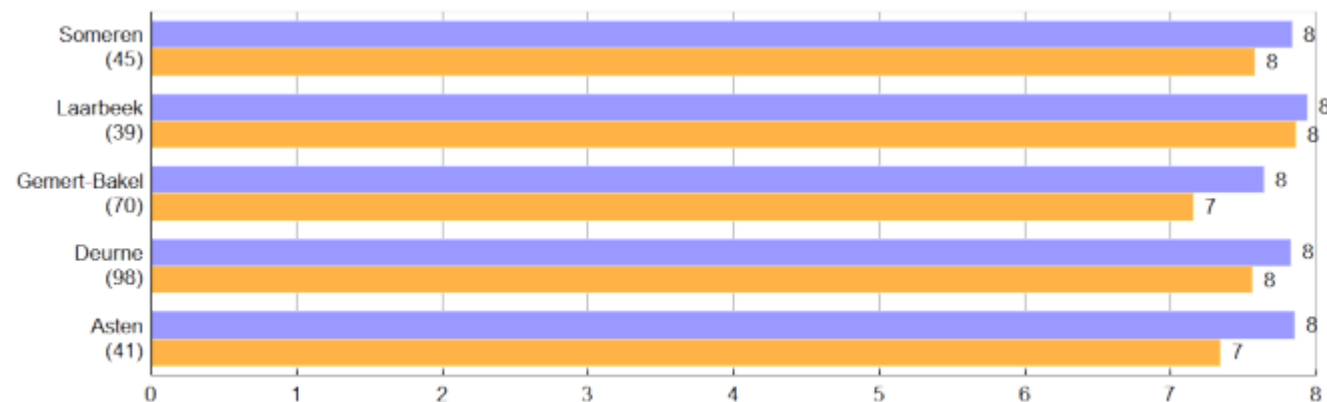
Legenda

Beleving	
Cijfer/score	Beoordeling
> 8	Zeer Goed
7 < 8	Goed
6 < 7	Voldoende
4 < 6	Onvoldoende
0 < 4	Zwaar Onvoldoende

Technische kwaliteit	
Cijfer/score	Beoordeling
7.5 - 8	Zeer Goed
7 < 7.5	Goed
6 < 7	Voldoende
4.5 < 6	Onvoldoende
4 < 4,5	Zwaar Onvoldoende

Resultaten per gemeente

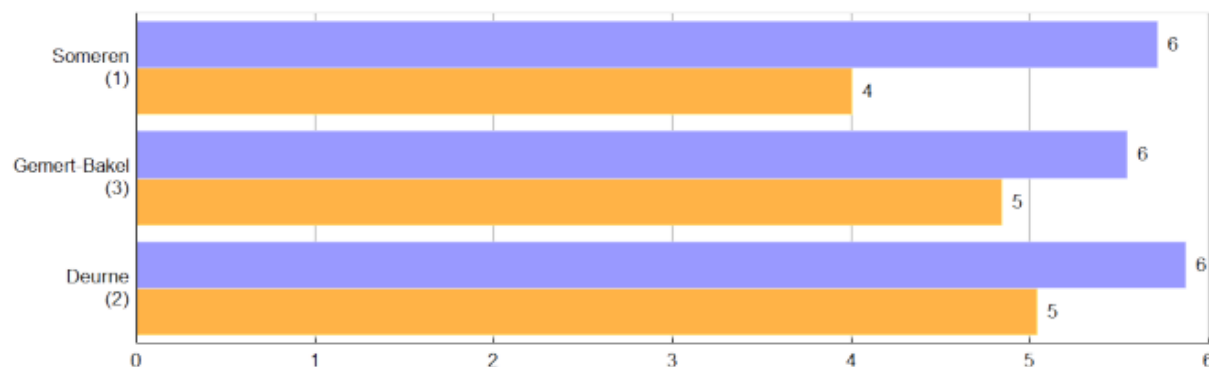
Gemeente	Kwaliteit	Beleving
Gemeente Asten	7,85	7,34
Gemeente Deurne	7,82	7,56
Gemeente Gemert-Bakel	7,64	7,16
Gemeente Laarbeek	7,94	7,86
Gemeente Someren	7,83	7,58



Onvoldoende technische meting/kwaliteit

- In 2024 zijn er in totaal **6 onvoldoendes** voor de technische meting/kwaliteit.

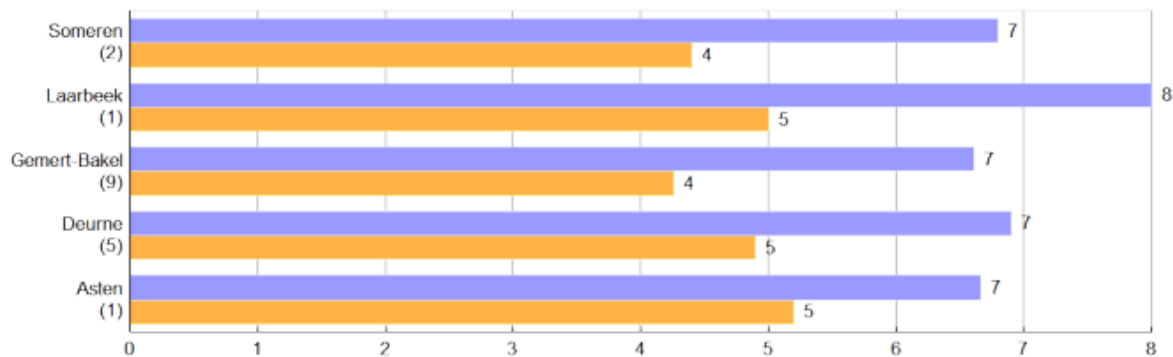
Gemeente	Kwaliteit	Beleving
Gemeente Deurne	5,87	5,04
Gemeente Gemert-Bakel	5,54	4,84
Gemeente Someren	5,71	4,00



Onvoldoende beleving

- In 2024 zijn er in totaal **18 onvoldoendes** voor de beleving.

Gemeente	Kwaliteit	Beleving
Gemeente Asten	6,66	5,20
Gemeente Deurne	6,90	4,90
Gemeente Gemert-Bakel	6,61	4,26
Gemeente Laarbeek	8,00	5,00
Gemeente Someren	6,79	4,40



Onvoldoende beleving

- Uit de belevingsvragen blijkt dat de 18 cliënten niet tevreden zijn over de zorgaanbieder, er niet goed wordt omgegaan met klachten en met name dat er geen vervanging is bij ziekte/verlof.

Belevingsvragen			
Algemeen	72,2 %	27,8 %	6,56
Hulp	56,2 %	43,8 %	5,69
Zorgaanbieder	16,7 %	83,3 %	3,67
Klachten	21,4 %	78,6 %	3,50
Vervanging	5,6 %	94,4 %	3,11
Was	100,0 %	0,0 %	6,00
Afspraak	0,0 %	100,0 %	
Extra hulp	0,0 %	100,0 %	

Conclusie

- In 2024 zijn er van de 293 controles in totaal 6 onvoldoendes gegeven voor de technische meting/kwaliteit.
- In 2024 zijn er 18 onvoldoendes voor de beleving.
- Uit analyse is gebleken dat de onvoldoendes op beleving met name te maken hebben met geen vervanging bij ziekte/verlof. Dit is herkenbaar vanwege de capaciteitsproblemen bij de aanbieders.
- Bij onvoldoende op beleving, zal consulent contact opnemen met cliënt en aanbieder voor hoor –en wederhoor. Enkele cliënten zijn overgestapt naar een andere aanbieder.
- Voor 2025 worden de volgende vragen meegenomen in de optische controles:
 - ✓ *Komt de aanbieder de afspraak na wat betreft frequentie dat er gepoetst wordt?*
Ja/Nee. Bij nee, vervolgvraag: Hoe vaak niet? Structureel of incidenteel.
 - ✓ *Krijgt u naast de aanbieder nog hulp van anderen in het huishouden?*
Ja/Nee. Bij ja, vervolgvraag: Hoe vaak? 1x per week / meerdere keren per week / 1x per maand / meerdere keren per maand.

