
Aandachtsgebied: Samenleving
Team Beleid
Behandelaar: A. Leusink
Telefoonnummer:

Vorstelnr.
Barneveld, 26 september 2024
Portefeuillehouder: J. de Heer-Verheij

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gevraagde beslissing:

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek WMO over 2023
2. Kennis te nemen van de uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek huishoudelijke ondersteuning 2024
3. De uitkomsten voor te leggen aan Wmo aanbieders
4. De raad informeren via rubriek B

1. Inleiding

Jaarlijks wordt in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) een cliëntervaringsonderzoek (CEO) en een Kwaliteitsonderzoek Huishoudelijke ondersteuning uitgevoerd. Hiermee worden de ervaringen van cliënten met Wmo-voorzieningen te meten. Het cliëntervaringsonderzoek, uitgevoerd in samenwerking met BMC, richt zich op toegang, kwaliteit en effecten van maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Barneveld. Voor de Huishoudelijke Ondersteuning wordt door SDO support een apart onderzoek gedaan. In dit onderzoek wordt zowel de klanttevredenheid als de kwaliteit van de huishouding gecontroleerd.

Het CEO 2023 onderzoekt specifiek de ervaringen van cliënten in het afgelopen jaar. De bevindingen van het CEO zijn en het samenvattend rapport van het Kwaliteitsonderzoek 2024 Huishoudelijke ondersteuning zijn in de bijlage bijgevoegd.

Hieronder een greep van de meest in het oog springende resultaten:

Toegang en kwaliteit

Uit het onderzoek blijkt dat 73% van de inwoners snel geholpen wordt en 75% weet waar ze met hun hulpvraag terecht kunnen. Een overgrote meerderheid voelt zich serieus genomen door de consulent (90%) en 87% is tevreden over het gesprek.

Bij de Huishoudelijke ondersteuning kon 78% van de inwoners in 2023 direct terecht bij de eerste aanbieder waar ze contact mee opnamen. 93% was tevreden of zeer tevreden met het intake gesprek, 7% neutraal.

Bekendheid cliëntondersteuner

Van de respondenten wist 31% dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning, vergeleken met 36% in de referentiegroep. Degenen die daadwerkelijk gebruik maakten van cliëntondersteuning waren daarover zeer tevreden (91%). Ongeveer een derde van de respondenten (31%) geeft aan dat er niemand bij het gesprek aanwezig was. Slechts 1% wijt dit aan een gebrek aan beschikbaarheid van een cliëntondersteuner of naasten. Bij de overige 30% was daar waarschijnlijk geen behoefte aan. Bij de 96% van de respondenten was er wel iemand bij het gesprek aanwezig. Meestal was dit een partner, familielid, mantelzorger of een medewerker van de aanbieder. Desalniettemin zal de bekendheid van de cliëntondersteuner een gesprekspunt zijn met de partijen die cliëntondersteuning bieden en de gemeentelijke Gespreksvoerders.

Mantelzorg

73% van de respondenten ontvangt hulp van naasten, waarvan 65% aangeeft dat deze hulp goed vol te houden is. 20% vertelt het idee te hebben dat dit niet het geval is. 15% weet niet of de naaste de zorg aankan. De ondersteuning van mantelzorgers is en blijft punt van aandacht binnen de gemeente. Middels de ondersteuning vanuit de Wmo hopen we de mantelzorger waar nodig te ontlasten. De gemeentelijke gespreksvoerders zullen in hun gesprek blijven vragen of een eventuele mantelzorger ontlast kan worden. Daarnaast zal het ontlasten van mantelzorgers een gesprekspunt zijn met de Wmo aanbieders.

Begeleiding

Wat betreft de ontvangen ondersteuning, zoals wooncoaching en dagopvang, is 90% tevreden over de kwaliteit. 75% van de respondenten kan hierdoor beter functioneren en 78% ervaart een betere kwaliteit van leven.

Hulpmiddelen

Wat betreft hulpmiddelen zoals rolstoelen en scootmobielen, is 86% tevreden over de kwaliteit en 87% kan daardoor beter de dingen doen die ze willen.

Huishoudelijke ondersteuning

In de huishoudelijke ondersteuning was 66% zeer tevreden en 28% tevreden over de dienstverlening. De score die inwoners gaven aan de ondersteuning was overwegend 4,5 of hoger op een 5 punts-schaal.

Bij de huishoudelijke ondersteuning is ook de kwaliteit van de dienstverlening gecontroleerd. Vrijwel alle aanbieders scoorden daarbij voldoende op alle onderdelen. Een aanbieder, scoorde een onvoldoende op

een onderdeel, nl. het interieur (andere onderdelen zijn sanitair en vloeren). De resultaten worden met de aanbieders besproken en in het geval van de onvoldoende wordt afgesproken welke acties er worden ondernomen voor verbetering.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

Het cliëntervaringsonderzoek 2023 kent een responspercentage van 38,5%. De resultaten zijn representatief met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5%. De resultaten van het CEO worden ieder jaar aangeleverd aan www.waarstaatjegemeente.nl.

b) Maatschappelijk effect

Het CEO levert informatie op over hoe cliënten onze maatschappelijke ondersteuning ervaren. De ervaringen van de inwoners zijn een rijke bron voor het verbeteren van het Wmo-beleid.

3. Argumenten

1.1 / 2.1 Naleving van wettelijke verplichtingen

Het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek is een wettelijke verplichting volgens artikel 2.5.1 van de Wmo 2015. Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren.

3.1 Verbetering van de kwaliteit en effectiviteit van Wmo-voorzieningen

Het cliëntervaringsonderzoek en Kwaliteitsonderzoek Huishoudelijke ondersteuning bieden waardevolle inzichten in de ervaringen van inwoners met de Wmo. Door jaarlijks de ervaringen van cliënten te meten met betrekking tot de toegang, kwaliteit en effecten van de Wmo-voorzieningen, kunnen de resultaten gebruikt worden om de toegang tot voorzieningen te optimaliseren en het beleid rondom Wmo vangnetvoorzieningen bij te sturen. Dit draagt bij aan een verhoogde kwaliteit en effectiviteit van de Wmo in Barneveld.

4. Kanttekeningen

1.1 Vergelijkbaarheid met voorgaande jaren

Dit jaar is er voor het eerst een vernieuwde meetmethode gehanteerd in de vorm van een uitgebreidere vragenlijst. Hierbij zijn cliënten die ondersteuning en hulpmiddelen ontvangen en meer specifiek bevraagd over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning en hulpmiddelen. De nieuwe meetmethode en vragenlijst zorgen ervoor dat de ervaringen breder en gedetailleerder worden uitgevraagd. Dit leidt tot een beter begrip van de behoeften en ervaringen van cliënten. Zo kunnen we onze dienstverlening verbeteren. Deze aanpassing in de vragenlijst maakt het lastig om het resultaat van het onderzoek over dit jaar in zijn geheel met de uitkomsten van vorig jaar te vergelijken. Om de vergelijkbaarheid te borgen is het onderdeel over de toegang en onderdelen van de kwaliteit en effectiviteit, gelijk gebleven

5. Financiën

Niet van toepassing.

6. Participatie en communicatie

a) Participatie

Voor het Kwaliteitsonderzoek Huishoudelijke ondersteuning zijn maart t/m juni van dit jaar zijn 139 huisbezoeken afgelegd. Dit betreft een representatieve steekproef ten aanzien van de gehele doelgroep HO, waarbij is ingezoomd op de doelgroep HO die vanaf 2020 zijn ingestroomd.

In het cliëntervaringsonderzoek wordt gevraagd naar de ervaringen met betrekking tot de Wmo-ondersteuning over het jaar 2023. In totaal zijn er 740 vragenlijsten verzonden naar inwoners die in 2023 Wmo-ondersteuning hebben ontvangen. Hiervan zijn er 285 ingevuld geretourneerd, wat een responspercentage van 38,5% oplevert. Dit jaar is het onderzoek vernieuwd om betere resultaten te verkrijgen, waarbij de vragenlijsten zijn opgesteld in samenwerking met de Adviesraad Sociaal Domein.

b) Communicatie

De resultaten van het CEO en het Kwaliteitsonderzoek Huishoudelijke ondersteuning worden ter kennisneming aangeboden aan de raad. Daarnaast worden de resultaten gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein.

7. Vervolgstap

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken worden besproken met het team Wmo, de aanbieders van de Wmo ondersteuning en de clientondersteuners om (als daar aanleiding toe is) verbeterpunten op te pakken. Tevens worden de resultaten gebruikt om het beleid rondom Wmo vangnetvoorzieningen evalueren en waar nodig bij te sturen.

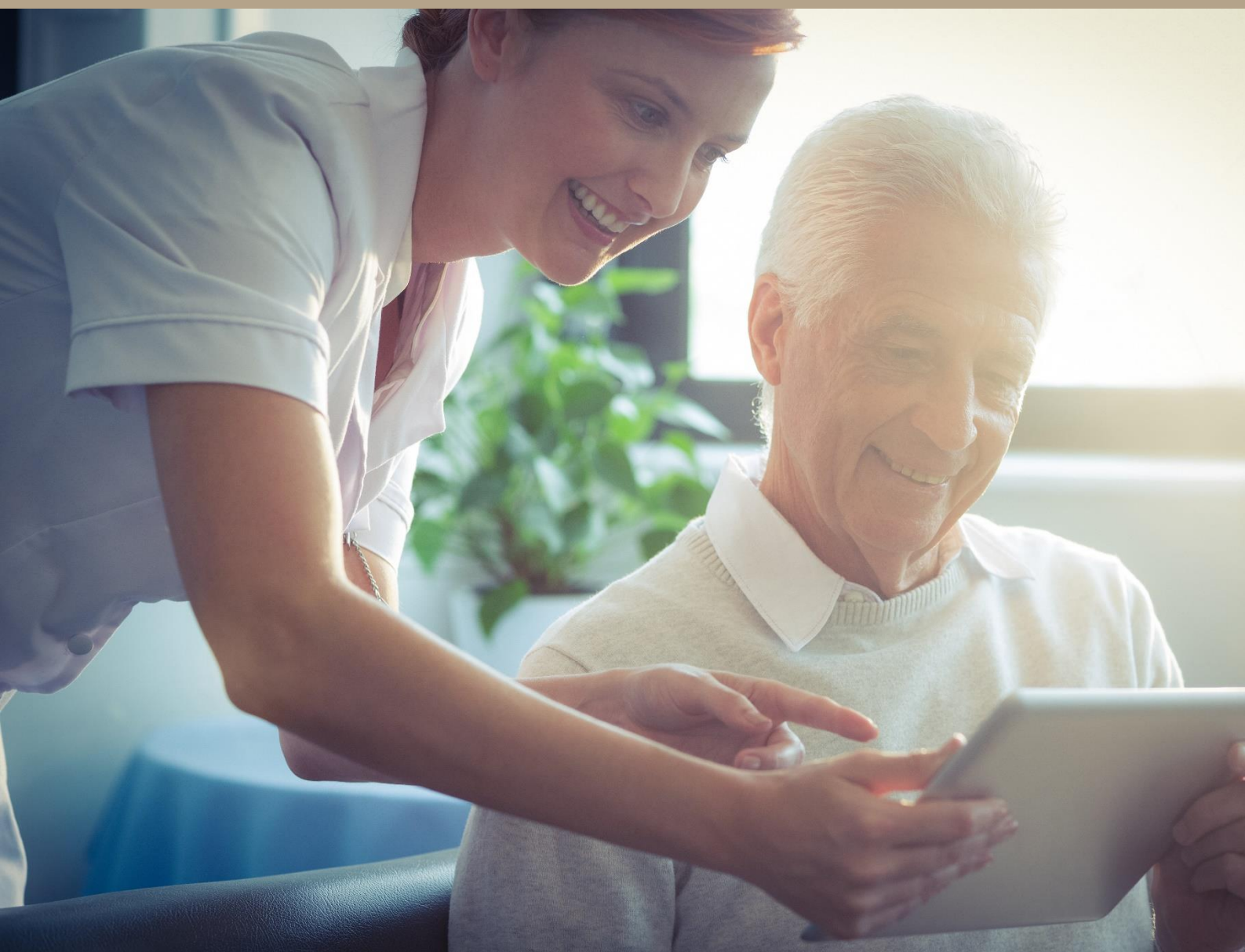
De resultaten van dit vernieuwde onderzoek zullen door de gemeente, de ASD en BMC worden geëvalueerd. Indien van toepassing zal de vragenlijst voor volgend jaar worden bijgestuurd.

8. Bijlagen

- Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 - gemeente Barneveld
- Samenvattend rapport Kwaliteitsonderzoek HO gemeente Barneveld 2024

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Barneveld



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Conceptrapport
Gemeente Barneveld

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek	3
1.2 Doelgroep	3
1.3 Onderzoeksmethode	3
1.4 Steekproef en respons	3
1.5 Vergelijkingen	4
1.6 Uitsplitsingen	4
1.7 Leeswijzer	4
H2 Het contact	5
2.1 Het contact	5
2.2 Het gesprek	5
2.3 Cliëntondersteuning	7
2.4 Mantelzorg	8
2.5 Open antwoorden	9
H3 Ervaringen cliënten ondersteuning	11
3.1 De ontvangen ondersteuning	11
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	11
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	12
3.4 Aanbieder ondersteuning	13
3.5 Opmerkingen over ondersteuning	14
H4 Ervaringen cliënten hulpmiddel	15
4.1 Het ontvangen hulpmiddel	15
4.2 Kwaliteit van het hulpmiddel	15
4.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	16
4.4 Aanbieder ondersteuning	17
4.5 Opmerkingen over ondersteuning	18
Bijlage 1 Tabellenbijlage	19
Colofon	28

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

De gemeente Barneveld heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning of hulpmiddelen die zij ontvangen.

De gemeente heeft in totaal 740 vragenlijsten verzonden en er zijn 285 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 38,5%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de gemeente Barneveld. Van de respondenten geeft 73% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 75% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag

Het gesprek

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid met het eerste gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent (90%) en samen met de medewerker naar een oplossing gezocht te hebben (80%). 87% was tevreden met het gesprek en 85% werd tijdens het gesprek goed geholpen.

Ongeveer een derde (31%) geeft aan dat er niemand bij het gesprek aanwezig was. Slechts 1% van de respondenten geeft aan dat dit was omdat er niemand beschikbaar was. Bij de overige respondenten was er iemand aanwezig. In 4% van de gevallen was dit een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Cliëntondersteuning

31% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 36%. Van de respondenten die daadwerkelijk gebruikgemaakt hebben van cliëntondersteuning is 91% is daarover (zeer) tevreden.

Mantelzorg

73% van de respondenten vertelt hulp te ontvangen van een partner, kinderen, familie, vrienden of burens. 65% van de respondenten vertelt dat de naaste de zorg aankan. 20% vertelt het idee te hebben dat dit niet het geval is. 15% weet niet of de naaste de zorg aankan.

De ondersteuning

De meeste respondenten ontvangen wooncoaching (48%), woonondersteuning (22%) en dagopvang (21%). 90% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, is tevreden over de kwaliteit van deze ondersteuning. 88% vindt dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. 75% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen. 77% vertelt zich door de ondersteuning beter te kunnen redden en 78% heeft een betere kwaliteit van leven.

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de aanbieder van wie zij de ondersteuning ontvangen. De meeste respondenten geven aan dat de periode tussen de toekenning van de gemeente en de start van de ondersteuning goed verliep (83%), goed contact te hebben met de aanbieder (87%), dat er goede afspraken zijn gemaakt in het ondersteuningsplan (88%) en dat de aanbieder goed bereikbaar is voor vragen (91%). Het meest tevreden is men over het contact met de begeleiders (92%). Het minst tevreden is men over de manier waarop er aan de doelen wordt gewerkt (82%).

Het hulpmiddel

De meeste respondenten ontvangen een handmatig bewogen rolstoel (39%), een scootmobiel (36%), een traplift/tillift (19%) of een ander hulpmiddel (19%). 86% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, is tevreden over de kwaliteit van dit hulpmiddel en 88% vindt dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. 87% van de respondenten kan door het hulpmiddel beter de dingen doen die zij willen. 84% van de respondenten kan zich door het hulpmiddel beter redden en 82% geeft aan door het hulpmiddel een betere kwaliteit van leven te hebben.

De meerderheid van de respondenten tevreden is over de aanbieder van wie zij de ondersteuning ontvangen. De meeste respondenten geven aan dat de periode tussen de toekenning van de gemeente en de start van de ondersteuning goed verliep (83%), goed contact te hebben met de aanbieder (87%), dat er goede afspraken zijn gemaakt in het ondersteuningsplan (88%) en dat de aanbieder goed bereikbaar is met vragen (91%). Het meest tevreden is men over het contact met de begeleiders (92%). Het minst tevreden is men over de manier waarop er aan de doelen wordt gewerkt (82%).

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2023.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in mei 2024 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC alle inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen aangeschreven.

Verzonden vragenlijsten	740
Respons papieren vragenlijsten	221
Respons online vragenlijsten	64
Totale respons	285
Responspercentage	38,5%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 740 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 221 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 64 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 38,5%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar. De gemeente heeft besloten om cliënten die ondersteuning en hulpmiddelen ontvangen apart te bevragen over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning danwel het hulpmiddel. Van de 740 aangeschreven cliënten, zijn er 262 cliënten met hulpmiddelen, 478 cliënten met ondersteuning en 15 cliënten met beide aangeschreven.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheidsmarge.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

Omdat meerdere gemeenten de standaardvragen gebruiken, kunnen de resultaten van deze vragen vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 33 gemeenten¹ voor de tien standaardvragen. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld vanaf eind 2023.

1.6 Uitsplitsingen

In dit rapport worden ook uitsplitsingen gemaakt op de tevredenheid voor ondersteuning en hulpmiddelen. De resultaten hiervan kunnen bij kleinere aantallen respondenten veelal alleen een indicatie van de tevredenheid geven. De aantallen zijn dan te klein om betrouwbare uitspraken op te baseren. Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord worden de resultaten niet weergegeven.

1.7 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In hoofdstuk 4 worden de ervaringen met de hulpmiddelen beschreven.

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Pijnacker-Nootdorp, Barneveld, Apeldoorn, Doetinchem, Edam-Volendam, West Maas en Waal, Waalwijk, Lelystad, Montferland, Molenlanden, Voorst, Katwijk, Bronckhorst, Duiven, Westervoort, Berkelland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Oostzaan, Wormerland, Rijssen-Holten, Best, Sittard-Geleen, Aalten, Gorinchem, Vijfheerenlanden, Maasdriel, Zoetermeer, Heerenveen, Brummen, Rijswijk, Kaag en Braassem.

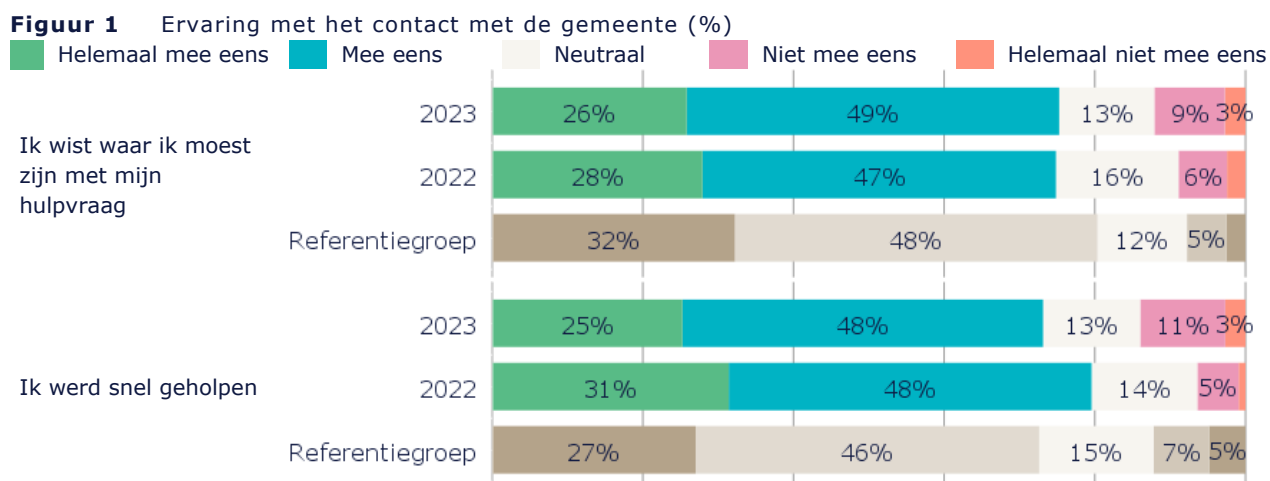
H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Barneveld nemen inwoners contact op met de gemeente Barneveld.

Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.



Zeven op de tien mensen met een beperking zijn bekend met het Wmo-loket in hun gemeente.² In uw gemeente weet 75% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit komt overeen met de vorige meting. In de referentiegroep is een groter aandeel bekend met waar zij met hun hulpvraag terechtkunnen (80%).

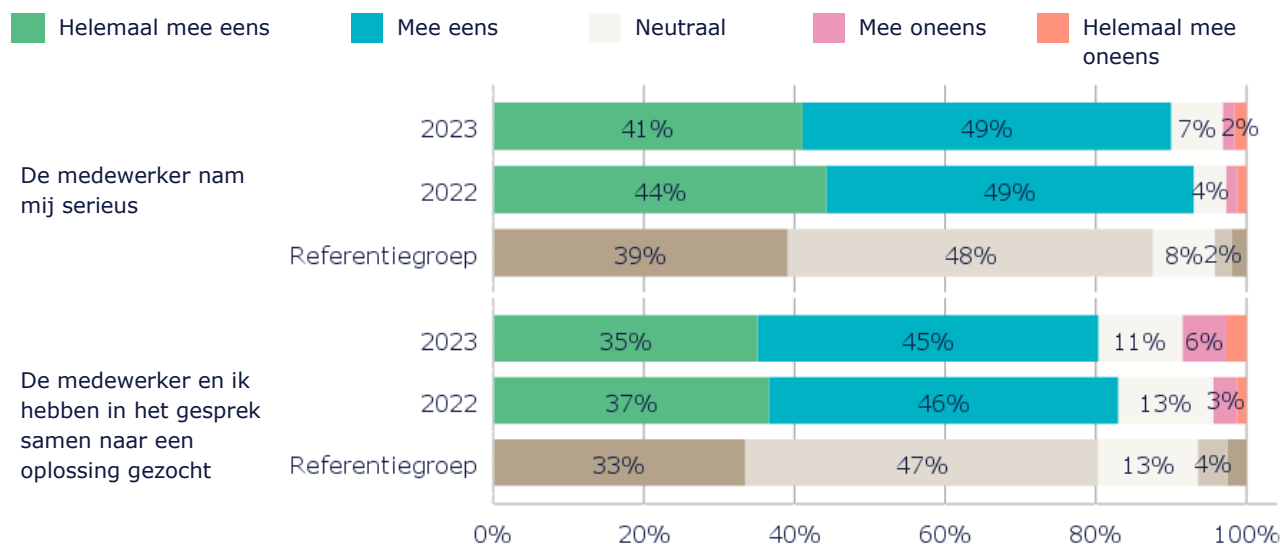
73% van de respondenten vertelt snel geholpen te zijn. Dit is een afname ten opzichte van de vorige meting, toen 79% aangaf snel geholpen te zijn. Ook het aandeel respondenten dat het (helemaal) niet eens is met deze stelling is gestegen: van 6% in 2022 naar 14% in 2023.

2.2 Het gesprek

Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een 'resultaatverplichting': het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden. In dit onderzoek zijn verschillende vragen gesteld over de ervaringen van cliënten met dit gesprek.

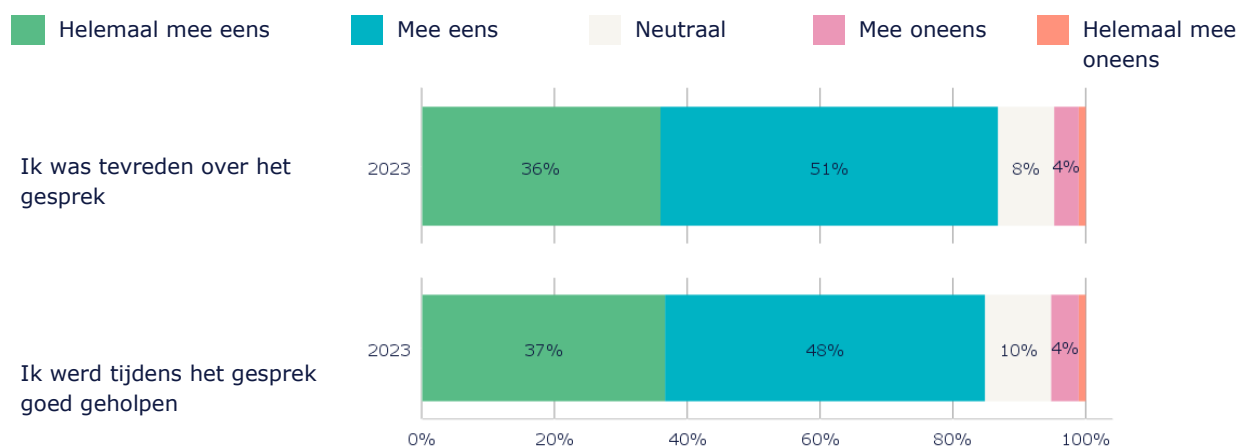
² Bron: SCP, rapport Zicht op de Wmo 2015, uit onderzoek van Verbeek-Oudijk et al. (2017) en Waverijn en Marangos (2016)

Figuur 2 Ervaring met het gesprek – deel 1 (%)



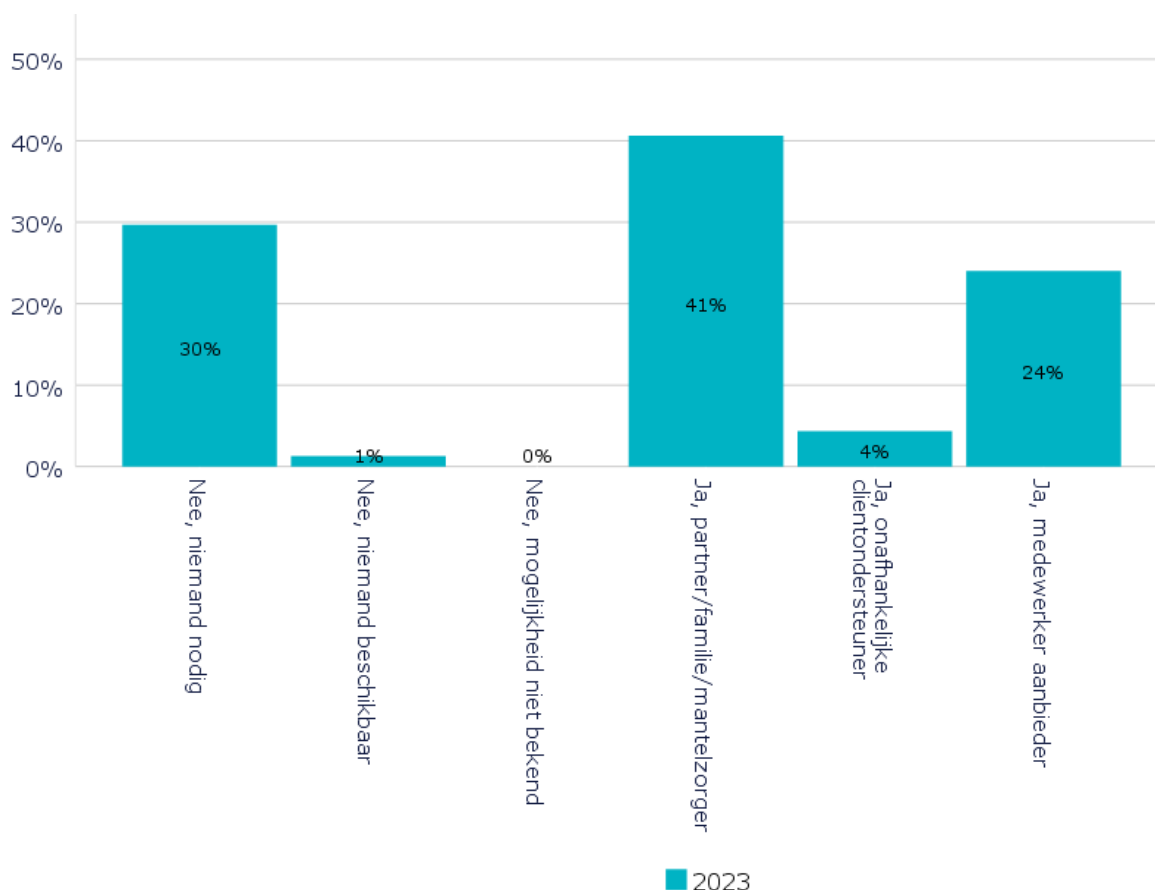
90% van de respondenten werd serieus genomen door de medewerker en 80% heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht. Het aandeel respondenten dat aangeeft het (helemaal) eens te zijn met deze stellingen is iets gedaald ten opzichte van de vorige meting. Vergeleken met de referentiegroep scoort uw gemeente vergelijkbaar of iets hoger.

Figuur 3 Ervaring met het gesprek – deel 2 (%)



De gemeente heeft twee nieuwe vragen toegevoegd over het gesprek. 87% van de respondenten was tevreden over het gesprek. 5% van de respondenten is het (helemaal) oneens met deze stelling. 85% werd tijdens het gesprek goed geholpen. Ook hier is 5% het helemaal mee oneens.

Figuur 4 Heeft u iemand gevraagd om bij het gesprek aanwezig te zijn? En zo ja, wie heeft u hiervoor gevraagd? (%)



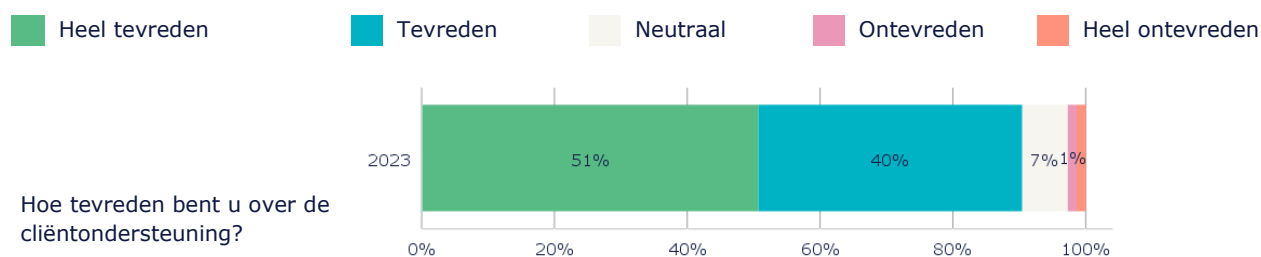
Respondenten die in de afgelopen 12 maanden een gesprek met de gemeente Barneveld over de Wmo-ondersteuning gevoerd hebben, is gevraagd naar of er iemand bij dit gesprek aanwezig was. Ongeveer een derde (31%) geeft aan dat er niemand bij het gesprek aanwezig was. Slechts 1% van de respondenten geeft aan dat dit was omdat er niemand beschikbaar was. Bij de overige respondenten was er iemand aanwezig. Meestal was dit een partner, familielid of mantelzorger (41%). Ook was dit vaak een medewerker van de aanbieder (24%). Slechts bij 4% van de respondenten was een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig.

2.3 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Barneveld is cliëntondersteuning georganiseerd bij MEE Samen of Helpende Handen.

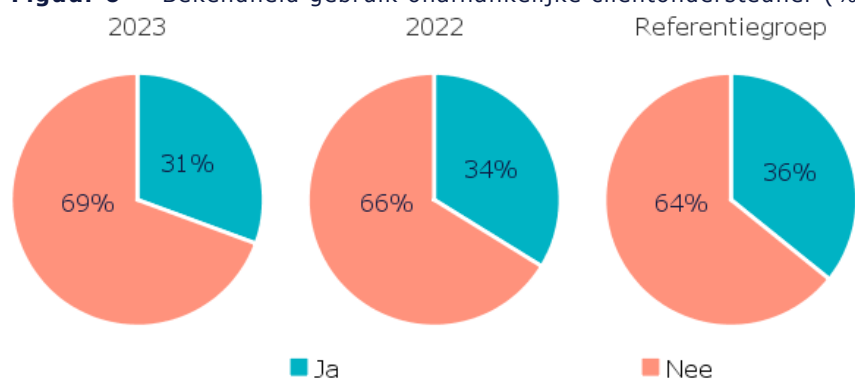
Aan de respondenten die aangeven dat er een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was, is gevraagd hoe tevreden zij over de cliëntondersteuning waren.

Figuur 5 Hoe tevreden bent u over de cliëntondersteuning? (%)



91% van de respondenten waarbij een cliëntondersteuner aanwezig was bij het gesprek, vertelt tevreden te zijn hierover. Slechts 2% is hierover (heel) ontevreden.

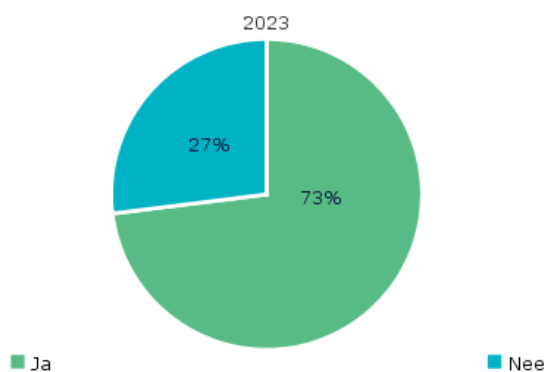
Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



31% van de respondenten vertelt bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. 69% is dit niet. De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is iets afgenomen ten opzichte van de vorige meting (34%). Ook in de referentiegroep is de bekendheid hoger.

2.4 Mantelzorg

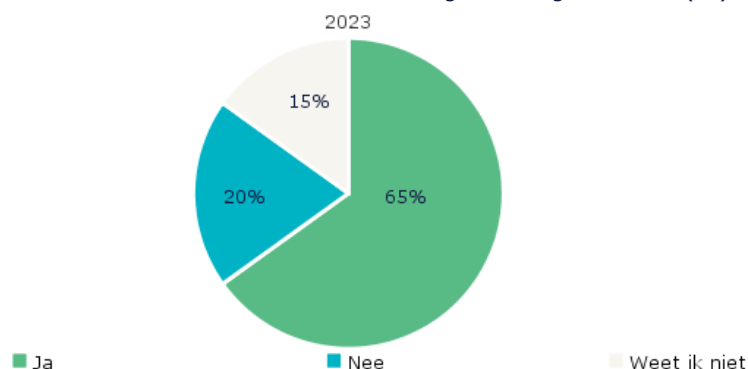
Figuur 7 Ontvangt u hulp van uw partner, kinderen, familie, vrienden of bureu? (% ja)



73% van de respondenten vertelt hulp te ontvangen van een partner, kinderen, familie, vrienden of bureu. 27% ontvangt dit niet.

Aan de respondenten die aangeven mantelzorg te ontvangen, is gevraagd of zij het idee hebben dat de naaste de zorg aankan.

Figuur 8 Heeft u het idee dat de naaste die voor u zorgt de zorg aankan? (%)



65% van de respondenten vertelt dat de naaste de zorg aankan. 20% vertelt het idee te hebben dat dit niet het geval is. 15% weet niet of de naaste de zorg aankan.

2.5 Open antwoorden

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over het eerste contact of het gesprek. De volgende tabel geeft een top 4 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Tabel 1 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Tevreden over medewerker waarmee het gesprek gevoerd is
2	Tevredenheid over het gesprek/het was een fijn gesprek
3	De medewerker was onvriendelijk
4	Het duurde lang/ik heb lange tijd weinig gehoord

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Het was prima. De mevrouw in kwestie dacht goed mee en heeft het snel geregeld.'*

'Een goed gesprek. De persoon van de gemeente was aardig en we konden ermee lachen. Dat doet altijd goed.'

'Een compliment voor de gespreksleider van de Wmo. Deze mensen nemen de tijd om te luisteren en mee te denken. Ik voel me als mens behandeld en niet als casenummer.'
- 'Het gesprek was gewoon goed.'*

'Van wat ik me ervan herinner, was het een fijn gesprek.'

'Het was een fantastisch gesprek. Ik ben blij met de gemeente Barneveld.'

3. *'De medewerker van de Wmo was niet vriendelijk en heeft mij helemaal niet geholpen.'*

'Ik was niet tevreden over de omgang met mij en mijn moeder. De mevrouw van de gemeente wist helemaal niks.'

'Ik moest eerst een stuk lopen voor de Wmo-medewerker waarna die vroeg: kunt u de driewiel fiets niet zelf bekostigen? Dat was onprettig.'

4. *'De afhandeling duurde echt te lang. Aanmelding in november 2023, afhandeling pas eind april 2024.'*

'Het verslag stond vol fouten. Het moest overnieuw.'

Overige opmerkingen en tips

Een aantal respondenten geeft in dit tekstvak overige opmerkingen of tips mee, die niet onder een van de bovengenoemde categorieën passen, maar wel interessant zijn om in dit rapport te noemen. Deze opmerkingen zijn hieronder weergegeven.

'Bij de afhandeling van het pgb-plan was er veel onduidelijkheid. Dat heeft mijn mantelzorger veel extra werk opgeleverd.'

'In verband met mijn ziekte had ik een medewerker van MEE gevraagd me te helpen met de aanvraag voor een aanleunwoning. Zij vulde de aanvraag fout in, door verstreken tijd kon daarom uiteindelijk de aanvraag niet in behandeling genomen worden.'

'Het eerste gesprek was telefonisch en het tweede gesprek thuis, dat was prettiger.'

H3 | Ervaringen cliënten ondersteuning

3.1 De ontvangen ondersteuning

Wmo-cliënten kunnen verschillende vormen van hulpverlening ontvangen. De gemeente Barneveld heeft ervoor gekozen om cliënten die ondersteuning ontvangen en cliënten die hulpmiddelen ontvangen, verschillende vragen te stellen. In dit hoofdstuk, zullen de ervaringen van cliënten die ondersteuning ontvangen uiteengezet worden.

Tabel 2 Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? (Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget was of niet. *Meerdere antwoorden mogelijk. (% ja).*

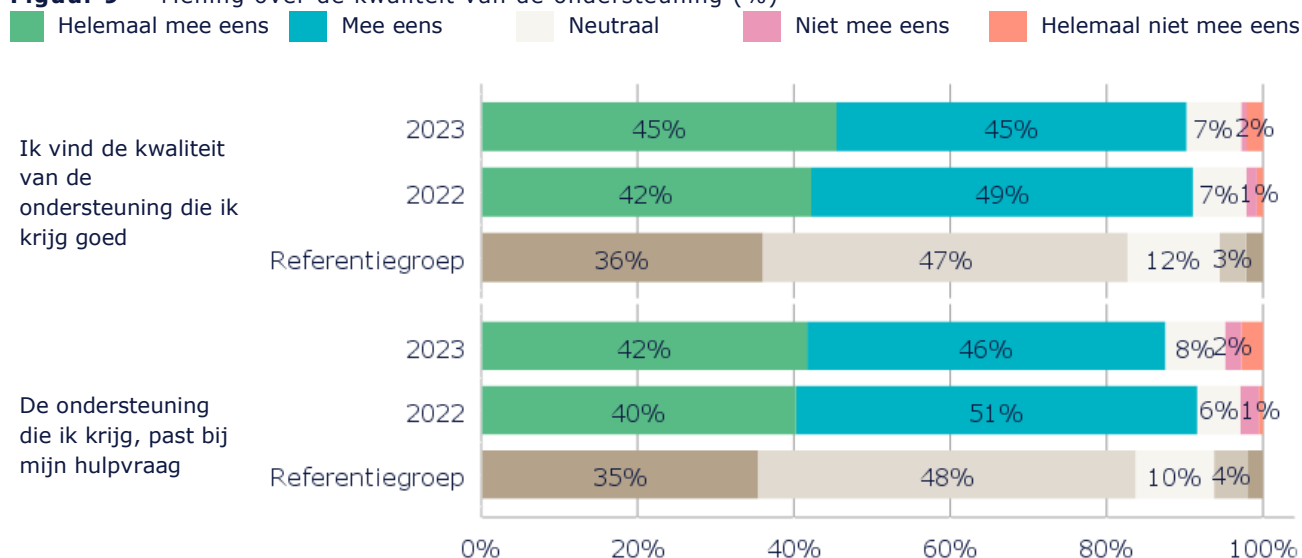
	Gemeente 2023
Woonondersteuning	22%
Wooncoaching	48%
Wooncoaching Extra	1%
Beschermd werk	6%
Dagopvang	21%
Dagopvang Extra	2%
Ambulante jeugdhulp 18+	10%
Beschermd Thuis	5%
Beschermd wonen	3%

Allereerst is aan de cliënten gevraagd welke vorm van ondersteuning zij ontvangen hebben van de gemeente. De meeste respondenten ontvangen wooncoaching (48%), woonondersteuning (22%) en dagopvang (21%).

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Cliënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 9 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

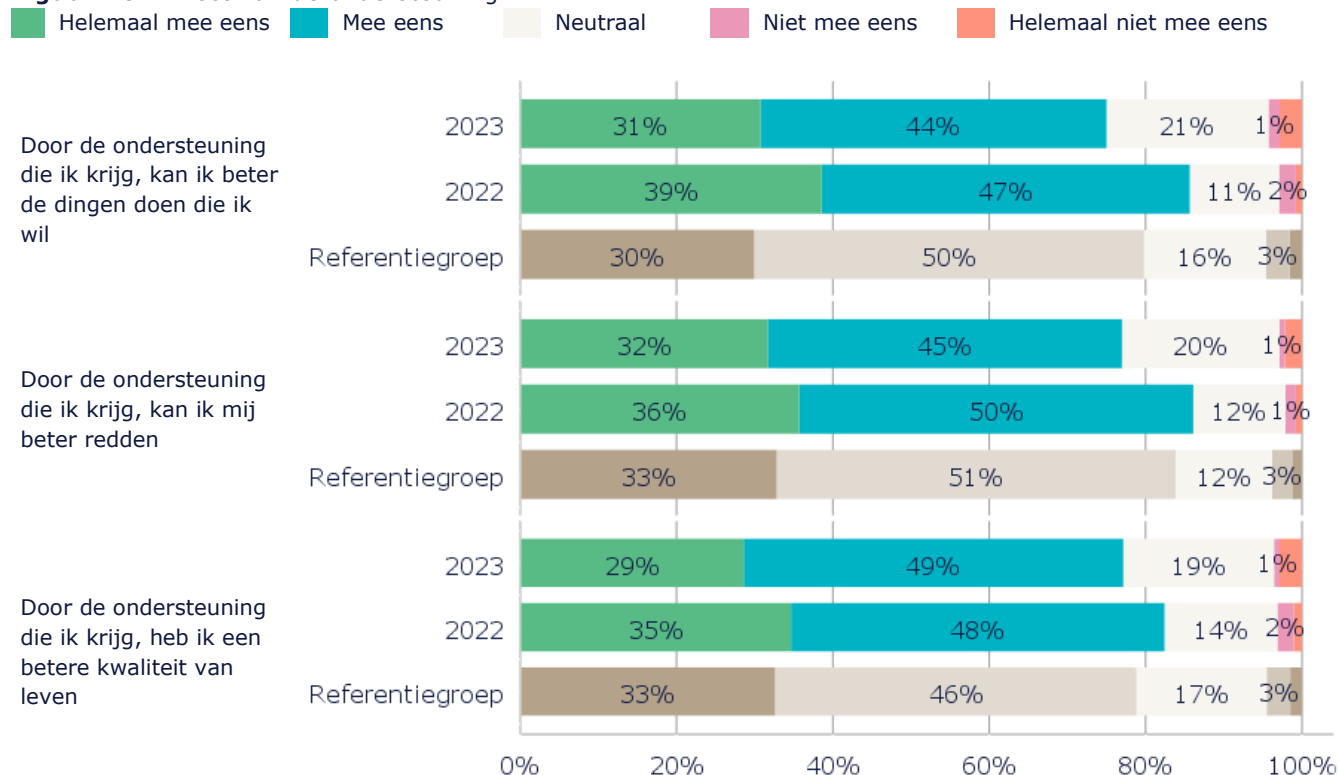


90% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, is tevreden over de kwaliteit van deze ondersteuning. Dit komt overeen met de vorige meting en is iets lager dan in de referentiegroep. 88% vindt dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit is een lichte afname ten opzichte van de vorige meting (91%), maar hoger dan in de referentiegroep.

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

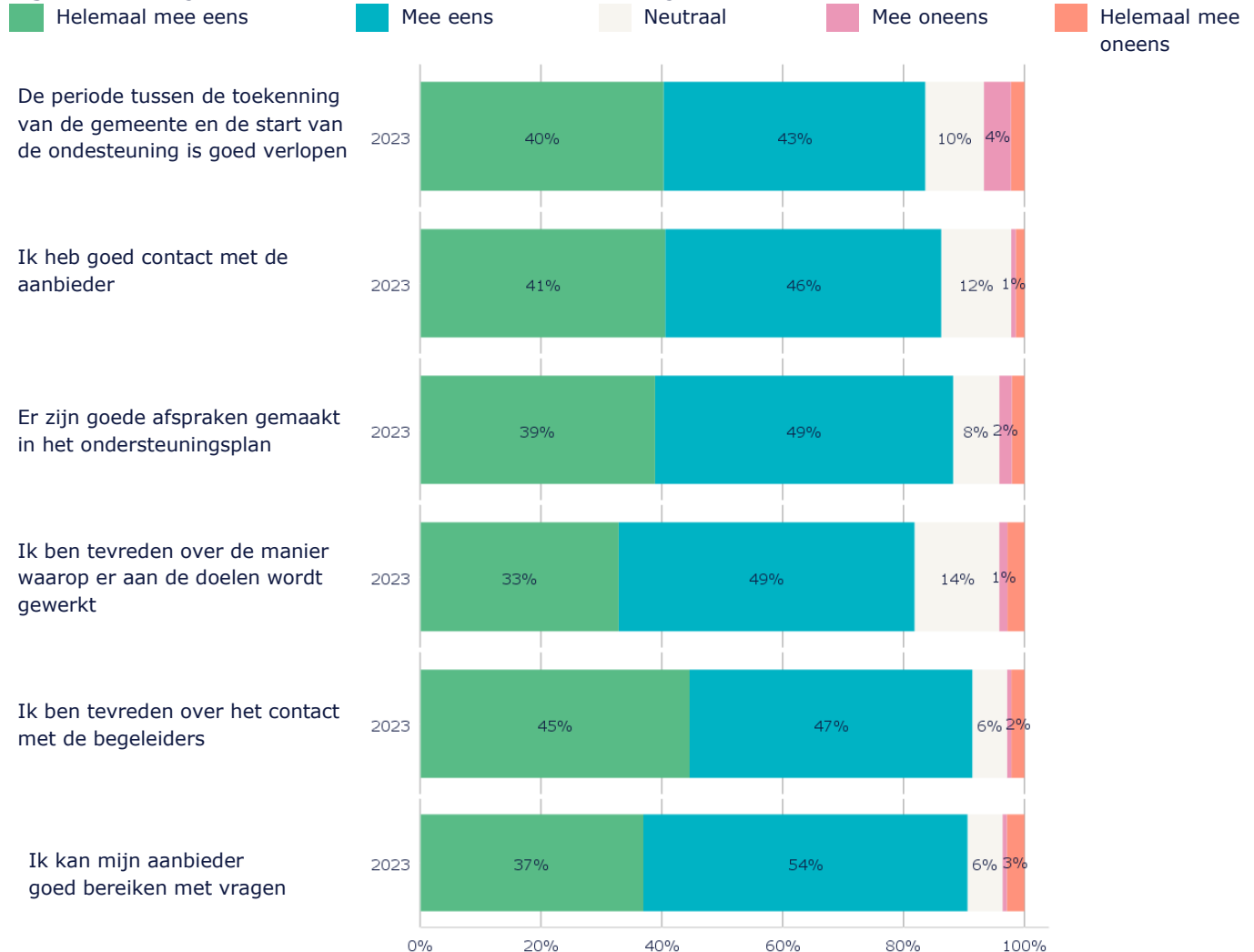
Figuur 10 Effect van de ondersteuning



75% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, kan door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen. 77% vertelt zich door de ondersteuning beter te kunnen redden en 78% heeft een betere kwaliteit van leven. De tevredenheid op de drie aspecten is afgenomen ten opzichte van de vorige meting. Dit heeft voornamelijk te maken met een toename in het aandeel respondenten dat aangeeft neutraal te zijn over de stellingen. Ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente Barneveld iets lager.

3.4 Aanbieder ondersteuning

Figuur 11 Vragen over de aanbieder van uw ondersteuning



Clënten is ook gevraagd naar hun ervaringen met de aanbieder van de ondersteuning. Het algemene beeld is dat de overgrote meerderheid van de respondenten tevreden is over de aanbieder van wie zij de ondersteuning ontvangen. De meeste respondenten geven aan dat de periode tussen de toekenning van de gemeente en de start van de ondersteuning goed verliep (83%), goed contact te hebben met de aanbieder (87%), dat er goede afspraken zijn gemaakt in het ondersteuningsplan (88%) en dat de aanbieder goed bereikbaar is bij vragen (91%). Het meest tevreden is men over het contact met de begeleiders (92%). Het minst tevreden is men over de manier waarop er aan de doelen wordt gewerkt (82%). Hier geven meer respondenten aan neutraal te zijn.

3.5 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Door het kleine aantal opmerkingen is het lastig om categorieën van de opmerkingen te maken. Daarom is besloten het merendeel van de opmerkingen in dit rapport op te nemen. Deze zijn illustratief voor het totaal.

'Ik zou willen dat mijn hulpverlener meer macht krijgt om dingen die ze met mij voor elkaar wilt krijgen, ook uit te voeren en dat gemeenten en andere organisaties dat dan ook gaan doen. Nu lopen we steeds tegen organisatorische muren aan en dat moet stoppen.'

'Het gaat goed.'

'Het mag wel wat minder bureaucratisch, het verlengen van een indicatie had veel voeten in de aarde.'

'De ondersteuning is niet naar wens. Vorige week heeft de thuisbegeleider besloten te stoppen i.v.m. het te lage IQ van de cliënt.'

'Erg dankbaar met de ondersteuning.'

'Kan geen betere ondersteuning wensen.'

'De ondersteuning is aan de korte kant, mede door personeelstekort. Ik loop daardoor ook psychisch vast.'

'Het is heel fijn. We kunnen goed met elkaar opschieten en ze helpt me heel goed.'

'Er wordt goed overlegd met mij en ook goed naar oplossingen gekeken om bepaalde dingen uit te voeren. Zeer tevreden.'

'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik zelfstandig wonen en is het voor de mantelzorger beter vol te houden.'

'We missen een duidelijk overzicht van financiële ondersteuning, bijvoorbeeld data wanneer je iets kan aanvragen.'

'Die is goed, ik ben tevreden.'

'Ik hoop dat ik de ondersteuning in huis mag blijven houden.'

'Bij de eerste aanbieder kreeg ik geen goede zorg. Na overleg met de gemeente is dit opgelost. De gespreksvoerder heeft goed meegedacht. Dat was prettig. De periode zonder zorg was niet prettig. Het is vervelend dat er ook gewisseld moet worden van aanbieder voor huishoudelijke hulp wanneer de wooncoaching verandert.'

H4 | Ervaringen cliënten hulpmiddel

4.1 Het ontvangen hulpmiddel

Wmo-clënten kunnen verschillende vormen van hulpverlening ontvangen. De gemeente Barneveld heeft ervoor gekozen om cliënten die ondersteuning ontvangen en cliënten die hulpmiddelen ontvangen, verschillende vragen te stellen. In dit hoofdstuk, zullen de ervaringen van cliënten die een hulpmiddel ontvangen uiteengezet worden.

Tabel 3 Welk hulpmiddel ontvangt u of heeft u ontvangen in de gemeente? (Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget was of niet) (% ja)

	Gemeente 2023
Elektrische rolstoel	9%
Handmatig bewogen rolstoel	39%
Sportrolstoel	0%
Accessoires rolstoel	3%
Aanpassing vervoersmiddel	3%
Scootmobiel	36%
Gesloten buitenwagen	0%
Collectieve vervoersvoorziening	8%
Handbike	3%
Rolstoelfiets	2%
Woningaanpassingen	11%
Traplift/Tillift	19%
Overig, namelijk...	19%

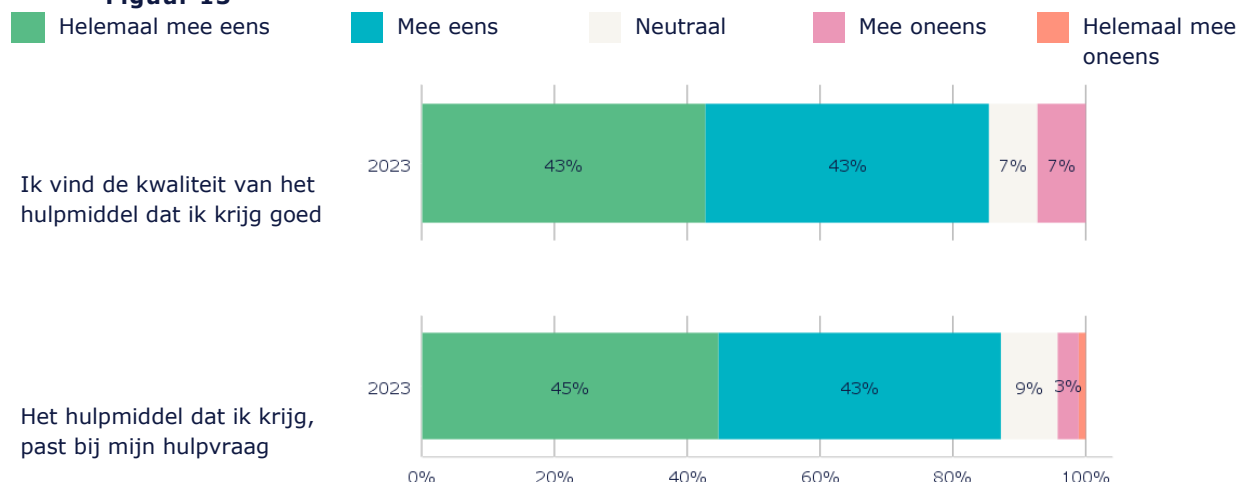
Allereerst is aan de cliënten gevraagd welk hulpmiddel zij ontvangen hebben van de gemeente. De meeste respondenten ontvangen een handmatig bewogen rolstoel (39%), een scootmobiel (36%), een traplift/tillift (19%) of een ander hulpmiddel (19%). De respondenten die aangeven een overig hulpmiddel te ontvangen, kregen de ruimte aan te geven welk hulpmiddel dit was. In de open antwoorden geven zij bijvoorbeeld aan een driewiel fiets, een douchestoel of een wandelwagen te ontvangen.

4.2 Kwaliteit van het hulpmiddel

Cliënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van het ontvangen hulpmiddel ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van het hulpmiddel.

Figuur 12 Mening over de kwaliteit van het hulpmiddel(%)

Figuur 13



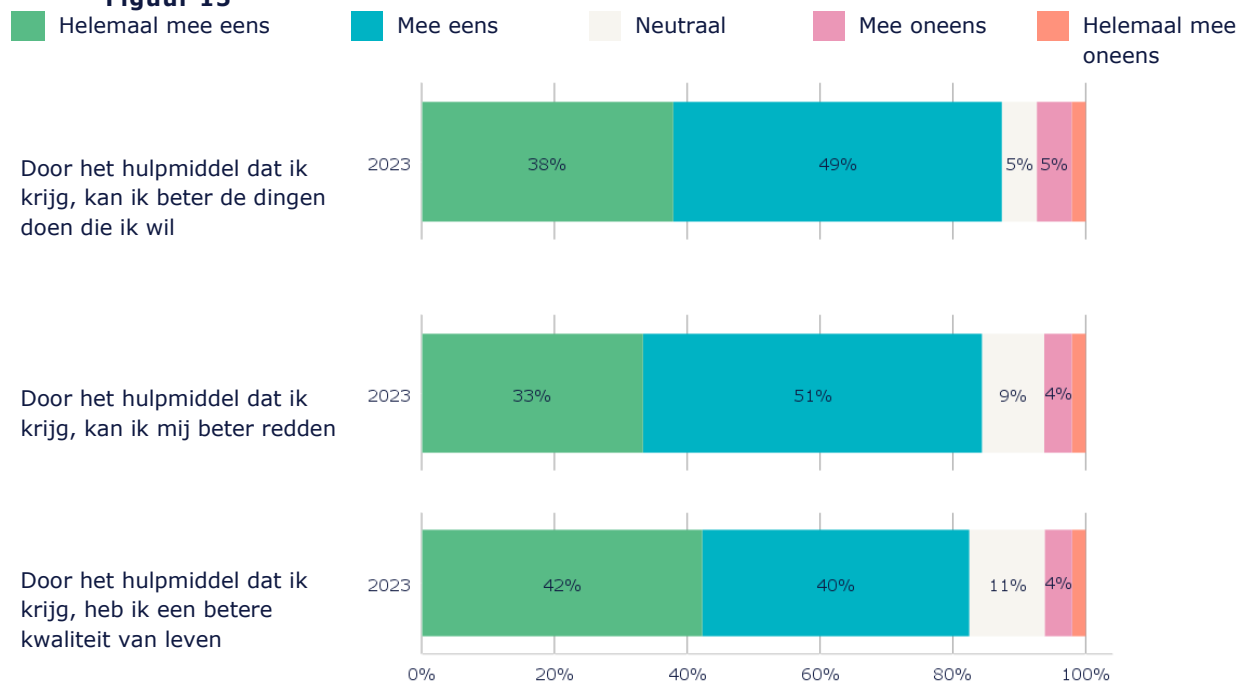
86% van de respondenten die ondersteuning ontvangt, is tevreden over de kwaliteit van dit hulpmiddel. 7% van de respondenten is het oneens met deze stelling. 88% vindt dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. Slechts 3% is het met deze stelling oneens.

4.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de hulpmiddelen vanuit de Wmo is, evenals bij de ondersteuning, dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 14 Effect van de ondersteuning

Figuur 15



87% van de respondenten die een hulpmiddel ontvangt, kan door het hulpmiddel beter de dingen doen die zij willen. 8% geeft aan dat dit niet het geval is. 84% van de respondenten kan zich door het hulpmiddel beter redden en voor 7% is dit niet het geval. 82% geeft aan door het hulpmiddel een betere kwaliteit van leven te hebben (7% is het (helemaal) oneens).

4.4 Aanbieder ondersteuning

Figuur 16 Vragen over de aanbieder van uw ondersteuning



Clënten is ook gevraagd maar hun ervaringen met de aanbieder van de ondersteuning. Het algemene beeld is dat de overgrote meerderheid van de respondenten tevreden is over de aanbieder van wie zij de ondersteuning ontvangen. De meeste respondenten geven aan dat de periode tussen de toekenning van de gemeente en de start van de ondersteuning goed verliep (83%), goed contact te hebben met de aanbieder (87%), dat er goede afspraken zijn gemaakt in het ondersteuningsplan (88%) en dat de aanbieder goed bereikbaar is met vragen (91%).

Het meest tevreden is men over het contact met de begeleiders (92%). Het minst tevreden is men over de manier waarop er aan de doelen wordt gewerkt (82%). Hier geven meer respondenten aan neutraal te zijn.

4.5 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over het hulpmiddel of de hulpmiddelen die zij ontvangen. Door het kleine aantal opmerkingen is het lastig om categorieën van de opmerkingen te maken. Daarom is besloten het merendeel van de opmerkingen in dit rapport op te nemen. Deze zijn illustratief voor het totaal.

'Duurde erg lang voordat de fiets geleverd werd.'

'De wandelwagen is lastig goed instelbaar.'

'Wij vinden het fijn dat we ieder een scootmobiel hebben. Dan kunnen we erop uit met elkaar.'

'Met de levering van de rolstoel zijn we heel tevreden.'

'Zou graag een scootmobiel krijgen die lichamelijk bij mij past en bij mijn gewicht. Een vierwiel scootmobiel die daardoor meer veiligheid biedt.'

'Aangepaste keuken. Tijdens het plaatsen van de keuken is er van alles mis gegaan. Keuken is maanden geleden geplaatst en de problemen zijn nog niet verholpen.'

'De rolstoel kraakt heel erg. Er is nog niets aan gedaan. Verder prima.'

'Door nalatigheid van de gemeente (ze dachten de goedkeuring doorgestuurd te hebben) bleef goedkeuring wat langer uit. Door zelf te gaan bellen bleek dat deze niet was opgestuurd.'

'De fiets zou geleverd worden met wat aanpassingen. In eerste instantie werd de fiets geleverd zonder deze aanpassingen. Dat heeft veel tijd en frustratie gekost.'

'Zeer tevreden.'

'De schriftelijke uitleg van de elektrische rolstoel is me nauwelijks duidelijk.'

Bijlage 1 | Tabellenbijlage

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)me e eens)	75%	75%	63%	76%	75%	77%	78%	80%
(N)	182	326	62	287	313	252	314	7.090
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)me e eens)	73%	80%	73%	78%	78%	83%	78%	73%
(N)	186	328	63	296	325	252	321	7.115

BLOK 2: Het gesprek

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal) mee eens)	90%	93%	89%	90%	91%	91%	87%	88%
(N)	190	328	62	292	323	254	321	7.682
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal) mee eens)	80%	83%	80%	82%	82%	84%	81%	80%
(N)	188	317	61	285	315	243	301	7.364

Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner								
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	31%	34%	44%	35%	36%	36%	29%	36%
(N)	258	355	71	344	393	279	420	5.987

	Gemeente 2023
<i>Ik was tevreden over het gesprek</i>	
Helemaal mee eens	36%
Eens	51%
Neutraal	8%
Niet mee eens	4%
Helemaal niet mee eens	1%
(N)	96

	Gemeente 2023
<i>Ik werd tijdens het gesprek goed geholpen</i>	
Helemaal mee eens	37%
Eens	48%
Neutraal	10%
Niet mee eens	4%
Helemaal niet mee eens	1%
(N)	94

	Gemeente 2023
<i>Heeft u iemand gevraagd om bij het gesprek aanwezig te zijn? Zo ja, wie?</i>	
Nee, niemand nodig	30%
Nee, niemand beschikbaar	1%
Nee, mogelijkheid niet bekend	0%
Ja, partner/familie/mantelzorger	41%
Ja, onafhankelijke cliëntondersteuner	4%
Ja, medewerker aanbieder	24%
(N)	56

	Gemeente 2023
<i>Hoe tevreden was u over de cliëntondersteuning?</i>	
Heel tevreden	51%
Tevreden	40%
Neutraal	7%
Ontevreden	1%
Heel ontevreden	1%
(N)	212

BLOK 3: Ervaringen ondersteuning

Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?	
	Gemeente 2023
Woonondersteuning	22%
Wooncoaching	48%
Wooncoaching Extra	1%
Beschermd werk	6%
Dagopvang	21%
Dagopvang Extra	2%
Ambulante jeugdhulp 18+	10%
Beschermd Thuis	5%
Beschermd wonen	3%

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
Kwaliteit van de ondersteuning								
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal) mee eens)	90% (a)	91%	87%	90%	90%	81%	87%	83%
(N)	143	379	68	368	409	302	431	8.768
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal) mee eens)	88%	92%	81%	86%	88%	83%	87%	84%
(N)	144	380	68	372	402	302	433	8.725

BLOK 4: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2023	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2023
Wat levert de ondersteuning mij op?								
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal) mee eens)	75% (b)	86%	85%	82%	82%	82%	81%	80%
(N)	140	376	65	353	390	298	413	8.367
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal) mee eens)	77% (a,b)	86%	79%	85%	82%	84%	85%	84%
(N)	139	381	68	369	402	300	421	8.612
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal) mee eens)	77%	82%	83%	82%	79%	79%	81%	79%
(N)	140	381	65	359	393	296	421	8.138

BLOK 5: Vragen over de aanbieder van uw ondersteuning

	Gemeente 2023
De periode tussen de toekenning van de gemeente en de start van de ondersteuning is goed verlopen	
Helemaal mee eens	40%
Eens	43%
Neutraal	10%
Niet mee eens	4%
Helemaal niet mee eens	2%
(N)	151

	Gemeente 2023
<i>Ik heb goed contact met de aanbieder</i>	
Helemaal mee eens	41%
Eens	46%
Neutraal	12%
Niet mee eens	1%
Helemaal niet mee eens	1%
(N)	147

	Gemeente 2023
<i>Er zijn goede afspraken gemaakt in het ondersteuningsplan</i>	
Helemaal mee eens	39%
Eens	49%
Neutraal	8%
Niet mee eens	2%
Helemaal niet mee eens	2%
(N)	141

	Gemeente 2023
<i>Ik ben tevreden over de manier waarop er aan de doelen wordt gewerkt</i>	
Helemaal mee eens	33%
Eens	49%
Neutraal	14%
Niet mee eens	1%
Helemaal niet mee eens	3%
(N)	142

	Gemeente 2023
<i>Ik ben tevreden over het contact met de begeleiders</i>	
Helemaal mee eens	45%
Eens	47%
Neutraal	6%
Niet mee eens	1%
Helemaal niet mee eens	2%
(N)	146

	Gemeente 2023
<i>Ik kan mijn aanbieder goed bereiken met vragen</i>	
Helemaal mee eens	37%
Eens	54%
Neutraal	6%
Niet mee eens	1%
Helemaal niet mee eens	3%
(N)	147

BLOK 6: Ervaringen met hulpmiddel

Welk hulpmiddel ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?

	Gemeente 2023
Elektrische rolstoel	9%
Handmatig bewogen rolstoel	39%
Sportrolstoel	0%
Accessoires rolstoel	3%
Aanpassing vervoersmiddel	3%
Scootmobiel	36%
Gesloten buitenwagen	0%
Collectieve vervoersvoorziening	8%
Handbike	3%
Rolstoelfiets	2%
Woningaanpassingen	11%
Traplift/Tillift	19%
Anders	19%

	Gemeente 2023
<i>Ik vind de kwaliteit het hulpmiddel dat ik krijg goed</i>	
Helemaal mee eens	43%
Eens	43%
Neutraal	7%
Niet mee eens	7%
Helemaal niet mee eens	0%
(N)	189

	Gemeente 2023
Het hulpmiddel dat ik krijg, past bij mijn hulpvraag	
Helemaal mee eens	45%
Eens	43%
Neutraal	9%
Niet mee eens	3%
Helemaal niet mee eens	1%
(N)	191

BLOK 7: Wat levert het hulpmiddel mij op?

	Gemeente 2023
Door het hulpmiddel dat ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	
Helemaal mee eens	38%
Eens	49%
Neutraal	5%
Niet mee eens	5%
Helemaal niet mee eens	2%
(N)	190

	Gemeente 2023
Door het hulpmiddel dat ik krijg, kan ik mij beter redden	
Helemaal mee eens	33%
Eens	51%
Neutraal	9%
Niet mee eens	4%
Helemaal niet mee eens	2%
(N)	189

	Gemeente 2023
Door het hulpmiddel dat ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	
Helemaal mee eens	42%
Eens	40%
Neutraal	11%
Niet mee eens	4%
Helemaal niet mee eens	2%
(N)	188

BLOK 8: Vragen over de aanbieder van uw hulpmiddel

	Gemeente 2023
<i>Ik ben tevreden over de periode tussen de toekenning door de gemeente en levering van het hulpmiddel</i>	
Helemaal mee eens	25%
Eens	53%
Neutraal	9%
Niet mee eens	9%
Helemaal niet mee eens	4%
(N)	183

	Gemeente 2023
<i>Ik ben tevreden over het contact met de leverancier</i>	
Helemaal mee eens	24%
Eens	52%
Neutraal	15%
Niet mee eens	3%
Helemaal niet mee eens	5%
(N)	187

	Gemeente 2023
<i>Ik ben tevreden over de uitleg die ik kreeg bij het hulpmiddel</i>	
Helemaal mee eens	28%
Eens	55%
Neutraal	9%
Niet mee eens	6%
Helemaal niet mee eens	1%
(N)	189

	Gemeente 2023
<i>Mijn hulpmiddel is in goede staat</i>	
Helemaal mee eens	35%
Eens	52%
Neutraal	7%
Niet mee eens	5%
Helemaal niet mee eens	1%
(N)	188

	Gemeente 2023
<i>Ik ben tevreden over de bereikbaarheid van de leverancier bij vragen</i>	
Helemaal mee eens	30%
Eens	44%
Neutraal	20%
Niet mee eens	3%
Helemaal niet mee eens	3%
(N)	194

BLOK 9: Vragen over mantelzorg

	Gemeente 2023
<i>Ontvangt u hulp van uw partner, kinderen, familie, vrienden of bureu?</i>	
Ja	73%
Nee	27%
(N)	18

	Gemeente 2023
<i>Heeft u het idee dat de naaste die voor u zorgt de zorg aankan?</i>	
Ja	65%
Nee	20%
Weet ik niet	15%
(N)	73

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

10 juli 2024

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseur	:	Lonneke van Riele
Kenmerknummer	:	PO040704-2425

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)



KWALITEITSONDERZOEK 2024

Huishoudelijke Ondersteuning | Gemeente Barneveld

Versie: Concept
Auteur: SDO Support
Datum: 26-06-2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
2	Methode.....	4
2.1	Onderzoeksvragen	4
2.2	Uitvoering.....	4
3	Conclusie	6
3.1	Tevredenheid klant	6
3.1.1	Tevredenheid kwaliteit van het schoonmaken	6
3.1.2	Tevredenheid huishoudelijk medewerker	6
3.1.3	Tevredenheid aanbieder.....	6
3.2	Schoon en leefbaarheid woningen	6
3.2.1	Technische meting.....	6
3.2.2	Conclusie technische meting.....	7
3.3	Doelgroep ingestroomd 2020/2021	7
3.3.1	Toegang	7
3.3.2	Aanleiding en netwerk.....	7
3.3.3	Verleden, huidige en toekomstige situatie.....	8
3.3.4	Zorgplan.....	8
3.4	Doelgroep ingestroomd in 2022/2023.....	9
3.4.1	Toegang	9
3.4.2	Aanleiding en netwerk.....	9
3.4.3	Verleden, huidige en toekomstige situatie.....	9
3.4.4	Zorgplan.....	10
3.4.5	Eigen bijdrage	10
4	Aanbevelingen	11
4.1	Evalueren	11
4.2	Wisselende huishoudelijk medewerker	11
4.3	Contact aanbieder.....	11
5	Vergelijking afgelopen jaar.....	12
5.1	Tevredenheid	12
5.2	Technische meting	13

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Binnen de gemeente Barneveld bestaat vanaf 1 januari 2015 de Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning (HO). Inwoners kunnen zich rechtstreeks melden bij een gecontracteerde aanbieder voor ondersteuning bij het huishouden. Wanneer een inwoner zich meldt bij één van de zorgaanbieders voor de HO, dan verzorgt deze aanbieder een korte intake. Tijdens deze intake onderzoekt de aanbieder of de inwoner in aanmerking komt voor HO via de algemene voorziening. Hiervoor worden de volgende criteria gehanteerd:

- De persoon is een inwoner van de gemeente Barneveld;
- Hij of zij heeft langdurige lichamelijke problemen, waardoor (een deel van) de huishoudelijke klussen niet meer uitgevoerd kunnen worden;
- Er zijn geen volwassen huisgenoten die wel in staat zijn om het huishouden te doen; en
- De inwoner is in staat andere mensen uit te leggen welke huishoudelijke klussen moeten gebeuren;
- Er is geen Wlz-indicatie of de volwassen huisgenoot heeft geen Wlz-indicatie.

Vanaf januari 2019 geldt een maximumtarief van € 19,00 voor huishoudens die gebruikmaken van Wmo-maatwerkvoorzieningen. Gebleken is dat dit over het algemeen heeft geleid tot een toename van het aantal inwoners die via de gemeente een beroep doet op Huishoudelijke Ondersteuning. Vanaf 2020 geldt dit tarief tevens voor huishoudens die gebruikmaken van een algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning. De verwachting is dan ook dat deze toename tevens zal gelden voor de algemene voorziening. Gemeente Barneveld wil daarom inzicht in de kenmerken van de doelgroep die zich vanaf 2020 hebben gemeld voor ondersteuning in de vorm van de algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Hierbij worden twee groepen onderscheiden:

- Instroom in 2020/2021 → Bij deze doelgroep is eerder een doelgroep toets uitgevoerd. In 2024 wordt opnieuw een doelgroep toets uitgevoerd om na te gaan of de beheersmaatregelen zijn uitgevoerd door aanbieders en of deze effect hebben gehad op de reeds ingestroomde klanten. Tevens wordt gevraagd of een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden met de aanbieder.
- Instroom in 2022/2023 → Deze doelgroep is recent ingestroomd. Hierbij wordt een doelgroep toets uitgevoerd om na te gaan of de beheersmaatregelen zijn uitgevoerd door aanbieders en effect hebben gehad op de nieuwe instromers.

2 Methode

2.1 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen die gehanteerd zijn tijdens dit onderzoek zijn:

1. Hoe tevreden zijn klanten van gemeente Barneveld over de kwaliteit van het schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijk medewerker?
2. Zijn de woningen van de klanten van de verschillende zorgaanbieders in de gemeente Barneveld schoon en leefbaar?
3. Wat zijn de kenmerken van de doelgroep die is ingestroomd in 2020/2021?
4. Wat zijn de kenmerken van de doelgroep die is ingestroomd in 2022/2023?

Om antwoord te geven op deze vragen zijn de volgende methodes gebruikt:

- Tevredenheidsmeting
- Technische meting van de woning
- Verdiepende vragen over toegang en cliëntsituatie

De tevredenheidsmeting is uitgevoerd om de tevredenheid onder klanten te meten met betrekking tot onderzoeksvraag 1. De technische meting is uitgevoerd om antwoord te kunnen geven op onderzoeksvraag 2. De verdiepende vragen zijn gesteld om onderzoeksvraag 3 en 4 te kunnen beantwoorden.

Tevens geven we in hoofdstuk 3 inzicht in de antwoorden op de vraag of men verandert naar particuliere Huishoudelijke Ondersteuning, wanneer de eigen bijdrage inkomensafhankelijk wordt.

2.2 Uitvoering

Voor dit onderzoek is het Kwaliteitskader “Schoon en leefbaar huis” op basis van NEN2075 van de Vereniging Schoonmaak Research gebruikt om tot passende kwaliteitsindicatoren te komen. De vragenlijst in het onderzoek is aangesloten op deze verschillende kwaliteitsindicatoren en afgestemd met de gemeente.

Onder een schoon en leefbaar huis wordt verstaan: iedereen moet gebruik kunnen maken van een schone huiskamer, slaapvertrek, keuken en douche/toilet. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

De mate waarin de woning schoon is, is gemeten door middel van een schouwing van de woning, ook wel technische meting genoemd. Hierbij is aan de hand van het kwaliteitsmeetsysteem gecontroleerd of de woning volgens de richtlijnen wordt schoongemaakt. Deze is afgeleid het VSR-kwaliteit meetsysteem (KMS-VSR). Tijdens deze meting zijn de dagelijks gebruikte ruimtes bekeken, namelijk de woonkamer, de keuken, de badkamer, het toilet, de gang en de slaapkamer.

De gemeente heeft een lijst met klanten die HO ontvangen aangeleverd bij SDO Support met NAW-gegevens en telefoongegevens. Om de anonimiteit te waarborgen zijn alle namen in de klantenlijsten gekoppeld aan Klantnummers door SDO Support. Op deze manier worden geen klantgegevens geregistreerd.

In maart t/m juni van dit jaar zijn 139 huisbezoeken afgelegd. Dit betreft een representatieve steekproef ten aanzien van de gehele doelgroep HO, waarbij is ingezoomd op de doelgroep HO die vanaf 2020 zijn ingestroomd. Stichting Opella en Tzorg B.V. hadden op moment van onderzoek te

weinig klanten om een representatieve steekproef te behalen. Bij het lezen van de onderzoeksresultaten dient dit in acht te worden genomen. De uitkomsten geven slechts een indicatie.

Tijdens het huisbezoek werd een vragenlijst afgenomen en de technische meting uitgevoerd.

Voor het plannen van de huisbezoeken zijn klanten n.a.v. een aselechte steekproef telefonisch benaderd. In het telefonische gesprek is uitleg gegeven over het onderzoek en is gevraagd of de klant wil meewerken. Wanneer de klant aangaf mee te willen werken, is een afspraak gemaakt voor het huisbezoek.

De uitkomsten van dit onderzoek bestaan uit 139 tevredenheidsmetingen, technische metingen en doelgroep metingen. In onderstaande tabellen staat de klantenpopulatie weergegeven.

Geslacht	Aantal klanten	Percentage
Man	37	27%
Vrouw	102	73%
Totaal	139	100%

TABEL 1: AANTAL KLANTEN PER GESLACHT

Leeftijdscategorie	Aantal klanten	Percentage
91 of ouder	5	4%
81-90	67	48%
71-80	46	33%
61-70	13	9%
51-60	2	1%
40-50	3	2%
39 of jonger	3	2%
Totaal	139	100%

TABEL 2: AANTAL KLANTEN PER LEEFTIJDSCATEGORIE

Zorgaanbieder	Aantal klanten	Percentage
Buurtdiensten Nederland B.V.	57	41%
Hds	54	39%
RST Zorgverleners	10	7%
BiOns	11	8%
Stichting Opella	1	1%
Tzorg B.V.	6	4%
Totaal	139	100%

TABEL 3: AANTAL KLANTEN PER ZORGAANBIEDER

Instroomjaar	Aantal klanten	Percentage
2020/2021	82	59%
2022 (of later)	57	41%
Totaal	139	100%

TABEL 4: AANTAL KLANTEN PER INSTROOMJAAR

3 Conclusie

3.1 Tevredenheid klant

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag: *Hoe tevreden zijn klanten van gemeente Barneveld over de kwaliteit van het schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijk medewerker?*

3.1.1 Tevredenheid kwaliteit van het schoonmaken

Ruim de meerderheid van de klanten (94%), geeft aan (heel) tevreden te zijn over het resultaat/de kwaliteit van het schoonmaken. Hier wordt onder andere als toelichting gegeven dat alles er naderhand netjes uitziet, alles goed wordt meegenomen in de woning en dat het in overleg gebeurt. 3% geeft aan neutraal te zijn en 3% is ontevreden. Als toelichting op de onvrede wordt gegeven dat men bij vervanging verschillende huishoudelijk medewerkers krijgt en deze verschillend werken.

3.1.2 Tevredenheid huishoudelijk medewerker

Van de klanten geeft maar liefst 96% aan (heel) tevreden te zijn over de huishoudelijk medewerker. De belangrijkste redenen van tevredenheid zijn de uitvoering/resultaat, persoonlijkheid en communicatie/afstemming. Een klein aantal (2%) geeft aan neutraal te zijn en 3% geeft aan ontevreden te zijn. Hier wordt als belangrijkste reden van onvrede uitvoering/resultaat gegeven.

Het grootste deel (94%) geeft aan dat altijd dezelfde huishoudelijk medewerker komt. Wel geeft 24% van de klanten aan dat zij merken dat het lastig is voor de aanbieder om de planning rond te krijgen. Als toelichting wordt hier gegeven dat het lastig is om in vakantie of bij ziekte vervanging te krijgen of als vervanging geregeld is, dit uit veel verschillende medewerkers bestaat.

3.1.3 Tevredenheid aanbieder

Over de tevredenheid van de aanbieder zien we, net als voorgaande jaren, een verschil ten opzichte van de tevredenheid over de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijk medewerker. Over de aanbieder is 66% (heel) tevreden, 31% neutraal en 3% ontevreden. De klant geeft als reden voor dit verschil aan, dat zij nauwelijks of geen contact hebben met de aanbieder. Het contact verloopt enkel via de huishoudelijk medewerker.

De meest aangegeven redenen voor de tevredenheid zijn communicatie en betrouwbaarheid. De klanten die hebben aangegeven neutraal te zijn, geven aan dat geen contact heeft plaatsgevonden met de aanbieder.

3.2 Schoon en leefbaarheid woningen

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de tweede onderzoeksvraag: *Zijn de woningen van de klanten van de verschillende zorgaanbieders in de gemeente Barneveld schoon en leefbaar?*

3.2.1 Technische meting

De technische kwaliteitsmeting is uitgevoerd op basis van de VSR-methodiek. Bij deze methode staat vast hoeveel fouten maximaal geconstateerd mogen worden om een voldoende te behalen. Indien het aantal geconstateerde fouten boven deze grens uitkomt, is de uitkomst van de controle onvoldoende.

De technische controle wordt uitgevoerd op de controleonderdelen interieur, vloeren en sanitair. Per controleonderdelen wordt genoteerd of er sprake is van vuil, zoals stof, vlekken, aanslag of een methodefout in het schoonmaken en hoe vaak deze fout voorkomt. Voor een ideaal resultaat is het noodzakelijk om het VSR-onderzoek direct na het schoonmaken te laten plaatsvinden. Omdat dit logistiek niet haalbaar is om bij alle klanten direct na het schoonmaken een technische

kwaleitsmeting uit te voeren, is er gekozen om een AQL-percentage toe te passen. Dit percentage wordt bepaald aan de hand van het aantal dagen dat het geleden is, dat de huishoudelijk medewerker heeft schoongemaakt. Op deze manier is er ook rekening te houden met klanten die eens per week of eens per 2 weken gebruik maken van de algemene voorzieningen. Bij elk huisbezoek wordt gevraagd wanneer de huishoudelijk medewerker voor het laatst is geweest, zodat duidelijk is wat de weging is voor de technische meting.

3.2.2 Conclusie technische meting

Kijkend naar de technische meting, scoren Hds, Buurtdiensten Nederland, RST Zorgverleners, BiOns en Stichting Opella op alle onderdelen gemiddeld voldoende. Gemiddeld gezien zijn alle onderdelen bij deze aanbieders schoon en leefbaar gebleken. Tzorg B.V. scoort op het onderdeel interieur een onvoldoende.*

Dagelijkse foutsoorten zijn vaker aangetroffen dan cumulatieve foutsoorten. Hieruit kan geconcludeerd worden dat in de meeste gevallen regelmatig wordt schoongemaakt, waardoor cumulatief vuil geen kans krijgt. Lichte stof en lichte vuil- en vingertasten is de meest voorkomende foutsoort bij alle aanbieders.

*Bij Stichting Opella en Tzorg B.V. zijn te weinig technische metingen uitgevoerd om een representatief beeld te vormen.

3.3 Doelgroep ingestroomd 2020/2021

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de derde onderzoeksvraag: *Wat zijn de kenmerken van de doelgroep die is ingestroomd in 2020/2021?*

3.3.1 Toegang

Klanten geven aan dat zij via hun netwerk of een professionele instelling (ziekenhuis, Icare, Buurtzorg) weten dat ze Huishoudelijke Ondersteuning via de Algemene Voorziening van de Wmo konden regelen.

Van de klanten geeft 26% aan dat onlangs een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden en bij 6% een intakegesprek. Van de klanten die een evaluatiegesprek hebben gehad, is 90% (heel) tevreden en 10% neutraal. Waar een intakegesprek heeft plaatsgevonden, is 100% (heel) tevreden. Bij meer dan de helft (62%), heeft geen intake of evaluatiegesprek plaatsgevonden. En 6% weet dit niet.

3.3.2 Aanleiding en netwerk

Klanten is gevraagd wat de aanleiding is geweest om Huishoudelijke Ondersteuning aan te vragen via de Wmo. Hieronder een overzicht:

Soort reden	Percentage
Geen hulp aanwezig in mijn directe omgeving/netwerk	59%
Hulp uit mijn omgeving/netwerk kan het niet (meer) aan	21%
Gezondheidsredenen (psychisch) waardoor ik het zelf niet (meer) aankan	18%
Financiële redenen	3%

Van de klanten geeft 48% aan dat ze binnen hun eigen netwerk gevraagd hebben of zij kunnen ondersteunen bij het huishouden. Als toelichting hierop wordt gegeven dat het netwerk geen tijd heeft om te ondersteunen of dat ze te ver weg wonen. Een enkeling geeft aan dat het netwerk wel ondersteunt, het gaat dan om werkzaamheden als bedden verschonen of boodschappen doen.

52% geeft aan dit niet binnen het eigen netwerk te hebben gevraagd en geven aan dat er geen netwerk is of dat het netwerk niet in de gelegenheid is om te ondersteunen bijvoorbeeld doordat ze zelf nog werken.

3.3.3 Verleden, huidige en toekomstige situatie

Driekwart van de klanten (82%), geeft aan het huishouden zelf te hebben gedaan, voordat zij gebruik maakten van de Algemene Voorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Een klein percentage (7%), geeft aan dat het huishouden werd gedaan door een huishoudelijk medewerker die particulier was ingekocht.

Om in beeld te krijgen wat de huidige situatie van de klanten is, is gevraagd of men zelf nog huishoudelijke taken uitvoert. Hiervan geeft 87% aan dit nog te doen. Hierbij gaat het veelal om het huis op orde houden en lichte huishoudelijke werkzaamheden.

41% van de klanten gebruikt één hulpmiddel en 17% meer dan één. Te zien is dat de klanten met één hulpmiddel vaker middelzware huishoudelijke werkzaamheden uitvoeren ten opzichte van klanten met meer dan 1 hulpmiddel. 41% maakt geen gebruik van een hulpmiddel om zich binnenshuis voort te bewegen.

Voor de toekomst geven alle klanten aan dat zij niet zonder de huishoudelijke ondersteuning kunnen en dit blijvend nodig zullen hebben.

3.3.4 Zorgplan

79% van de klanten geeft aan dat afspraken zijn gemaakt over wat wel/niet wordt schoongemaakt en dat dit is vastgelegd in een map/intakeformulier. Bij 91% is de map/intakeformulier met afspraken aanwezig. 8% geeft aan dat deze niet aanwezig is. 5% geeft aan niet te weten waar deze is en 3% zegt dat de map/intakeformulier niet in eigen bezit is. Een klein aantal klanten (2%) geeft aan dat dit plan niet is opgesteld.

Bij de klanten waar de map/intakeformulier aanwezig is, wordt door meer dan de helft aangegeven (59%) dat deze niet periodiek geëvalueerd en indien nodig bijgesteld wordt. 21% geeft aan dat dit wel wordt gedaan en daarvan is 62% tussen een half jaar en één jaar geleden geëvalueerd en indien nodig bijgesteld.

Van de klanten die hebben aangegeven dat de map/intakeformulier niet in eigen bezit is, geeft 50% aan dat deze ook niet periodiek geëvalueerd/bijgesteld wordt en 50% weet niet of dit wordt gedaan.

3.4 Doelgroep ingestroomd in 2022/2023

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de vierde onderzoeksvraag: *Wat zijn de kenmerken van de doelgroep die is ingestroomd in 2022/2023?*

3.4.1 Toegang

Klanten geven aan dat zij via hun netwerk of een professionele instelling (ziekenhuis, Icare, Buurtzorg, gemeente) weten dat ze Huishoudelijke Ondersteuning via de Algemene Voorziening van de Wmo konden regelen.

11% geeft aan dat onlangs een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden. 25% heeft een intakegesprek gehad. 9% benoemt dit niet te weten. De klanten die een intake of evaluatiegesprek hebben gehad, zijn hier (heel) tevreden over. Bij meer dan de helft van de klanten, namelijk 56%, heeft geen intake- of evaluatiegesprek plaatsgevonden.

3.4.2 Aanleiding en netwerk

Klanten is gevraagd wat de aanleiding is geweest om Huishoudelijke Ondersteuning aan te vragen via de Wmo. Hieronder een overzicht:

Soort reden	Percentage
Geen hulp aanwezig in mijn directe omgeving/netwerk	61%
Hulp uit mijn omgeving/netwerk kan het niet (meer) aan	21%
Gezondheidsredenen (psychisch) waardoor ik het zelf niet (meer) aankan	14%
Anders, namelijk...	1%

Daarnaast is de Klant gevraagd of in het eigen netwerk is gevraagd of zij kunnen ondersteunen bij het huishouden. Daarvan geeft 51% aan dit te hebben gedaan en 49% aan dit niet te hebben gedaan. Als toelichting wordt gegeven dat het netwerk bijspringt voor bijvoorbeeld lichte huishoudelijke werkzaamheden. Daarnaast geven zij aan dat het netwerk te ver weg woont of druk is met eigen werkzaamheden.

3.4.3 Verleden, huidige en toekomstige situatie

Ruim driekwart van de klanten (79%), geeft aan het huishouden zelf te hebben gedaan, voordat zij gebruik maakten van de Algemene Voorziening Huishoudelijke Ondersteuning. In 14% van de gevallen werd het huishouden gedaan door een huishoudelijk medewerker die particulier was ingekocht. De reden dat dit gestopt is, is in de meeste gevallen omdat het financieel niet meer haalbaar is om dit particulier te betalen of de huishoudelijk medewerker stopte met haar werkzaamheden.

Op dit moment geeft 88% aan zelf nog huishoudelijke werkzaamheden uit te voeren. Bij 12% van de klanten is dit niet meer het geval. Van de groep die aangeeft nog huishoudelijke werkzaamheden te verrichten geeft 42% aan dat het gaat om lichte huishoudelijke werkzaamheden. Bij 32% gaat het om het huis op orde houden en 22% om middelzware huishoudelijke werkzaamheden.

Van de klanten geeft 35% aan één hulpmiddel te gebruiken om zich te kunnen voortbewegen binnenshuis en 16% meer dan één. De klanten die geen hulpmiddel gebruiken binnenshuis (49%), voeren vaker binnenshuis de middelzware huishoudelijke taken nog uit.

Voor de toekomst geeft 96% aan dat zij niet zonder de Huishoudelijke Ondersteuning kunnen en dit blijvend nodig hebben. Een percentage van 4% geeft aan de Huishoudelijke Ondersteuning tijdelijk nodig te hebben i.v.m. gezondheidsredenen.

3.4.4 Zorgplan

Bij 88% van de klanten is sprake van gemaakte afspraken wat wel/niet wordt schoongemaakt en vastgelegd in een map/intakeformulier, bij 92% is deze ook aanwezig. De meerderheid (43%) geeft aan dat deze niet periodiek geëvalueerd en indien nodig bijgesteld wordt. Bij 30% is dit nog niet nodig geweest, bij 13% is dit gebeurd en 13% weet dit niet.

Bij de 13% waar wel een evaluatie heeft plaatsgevonden, wordt aangegeven dat dit in het afgelopen half jaar is geweest.

3.4.5 Eigen bijdrage

Op dit moment betaalt de klant €20,60 euro per maand eigen bijdrage, ongeacht het inkomen. In 2026 wordt waarschijnlijk de inkomensafhankelijke eigen bijdrage weer ingevoerd. Voor lage inkomens blijft de eigen bijdrage ongeveer hetzelfde, maar voor hogere inkomens kan de eigen bijdrage oplopen tot €272,- per maand.

De klant is de volgende vraag gesteld: *“Mocht de inkomensafhankelijke eigen bijdrage worden ingevoerd, zou dit voor u een reden zijn om de HO via de Wmo stop te zetten?”* Hierop geeft 96% aan **niet** de Huishoudelijke Ondersteuning via de Wmo stop te zetten wanneer dit inkomensafhankelijk wordt. De toelichting hierop is wisselend. Hieronder volgen wat citaten van gegeven antwoorden:

“Laag inkomen”

“We zien het vanzelf wel”

“Als het meer wordt, red ik het wel”

Een klein percentage van 4% geeft aan wel de Huishoudelijke Ondersteuning via de Wmo stop te zetten wanneer het inkomensafhankelijk wordt.

“Ligt er wel aan hoe hoog het wordt”

Naast dat de klanten aangeven dat het ‘ja’ of ‘nee’ is, is in de toelichting te zien dat het ook afhangt van de hoogte van het bedrag. De klant maakt dan de keuze als het zover is. Er kan geconcludeerd worden dat bijna alle klanten Huishoudelijke Ondersteuning zullen blijven aanvragen via de Wmo. Een klein aantal klanten geeft aan de keuze te maken indien meer duidelijkheid is over het bedrag.

4 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn klanten tevreden en is het resultaat van de schoonmaak gemiddeld schoon en leefbaar gebleken. Het is belangrijk om deze positieve uitkomsten te delen met de aanbieders zodat zij zicht hebben op de beleving van de klanten en hetgeen dat goed gaat. Daarnaast worden hieronder aanbevelingen gedaan om de kwaliteit van de Huishoudelijke Ondersteuning te bevorderen.

4.1 Evalueren

Bij meer dan de helft van de klanten per doelgroep, heeft er onlangs geen evaluatie/intakegesprek plaatsgevonden (zie hieronder een overzicht per doelgroep met percentage).

Doelgroep ingestroomd 2020/2021	62%
Doelgroep ingestroomd 2022/2023	56%

In het rapport van 2023 werd aanbevolen dat wanneer het uitvoeren van evaluatie en/of intakegesprekken een verwachting is van de gemeente, het raadzaam is om hierover met aanbieders in gesprek te gaan. Dit blijft een aanbeveling. Hierbij is het belangrijk om te achterhalen waarom dit niet altijd wordt gedaan.

4.2 Wisselende huishoudelijk medewerker

24% van de klanten geeft aan dat het lastig is voor de aanbieder om in vakantie of bij ziekte van vaste medewerker, vervanging te regelen. De klant geeft aan dat wanneer er wel vervanging is geregeld, er veel wisselende huishoudelijk medewerkers zijn.

In gesprek met de aanbieder kan worden gekeken of deze signalen kloppen. Wanneer dit het geval is, is het aan te bevelen om met de zorgaanbieders een plan op te stellen voor het regelen van vervanging bij ziekte en/of vakantie.

4.3 Contact aanbieder

Over het contact met de aanbieder is 66% van de klanten (heel) tevreden, 31% neutraal en 3% ontevreden. We zien bij de klanten die (heel) tevreden zijn een verschil ten opzichte van het rapport van 2023. In 2023 werd aangegeven dat van de 66% dat (heel) tevreden was, 22% heel tevreden was en 44% tevreden. We zien nu een verschuiving naar gelijkheid van 33% voor zowel heel tevreden als tevreden. Dat is een positieve ontwikkeling.

De klanten die aangeven neutraal te zijn (31%), geven als toelichting dat er geen contact is met de aanbieder en dit verloopt via de huishoudelijk medewerker.

Het is belangrijk dat klanten wel de contactgegevens kennen van de aanbieder, indien zij bijvoorbeeld ontevreden zijn over de huishoudelijk medewerker. Het is aan te bevelen voor een volgend kwaliteitsonderzoek om de klant te vragen of ze weten waar ze, buiten de huishoudelijk medewerker om, terecht kunnen met een eventuele klacht/vraag.

We zijn bij de aanbieders Buurtdiensten, RST Zorgverleners en Tzorg B.V. een stijgende lijn in tevredenheid, zie hoofdstuk 5. Bij de aanbieder BiOns zien we een daling van 0,4%.

5 Vergelijking afgelopen jaar

In dit hoofdstuk worden de gegevens van dit jaar vergeleken met die van afgelopen jaren (2022/2023). Er wordt een vergelijking gemaakt tussen de tevredenheid over het resultaat van de schoonmaak, de huishoudelijk medewerker en de aanbieder. Daarnaast wordt de uitkomst van de technische meting vergeleken.

5.1 Tevredenheid

Hieronder staan de tabellen met de cijfers van 2022, 2023 en 2024. Op een schaal van 1 tot 5 is 5 heel tevreden, 4 is tevreden, 3 is neutraal, 2 is ontevreden en 1 is heel ontevreden.

Tevredenheid resultaat van de schoonmaak

Aanbieder	2022	2023	2024	Vershil
Hds	4,6	4,5	4,5	-
Buurtdiensten Nederland B.V.	4,6	4,6	4,7	+ 0,1
RST Zorgverleners	4,5	4,5	4,6	+ 0,1
BiOns	4,6	4,7	4,8	+ 0,1
Stichting Opella	4,5	4,5	4,0	- 0,5
Tzorg B.V.	-	4,5	4,5	-

Tevredenheid huishoudelijk medewerker

Aanbieder	2022	2023	2024	Vershil
Hds	4,7	4,6	4,7	+ 0,1
Buurtdiensten Nederland B.V.	4,6	4,7	4,8	+ 0,1
RST Zorgverleners	4,7	4,8	4,6	- 0,2
BiOns	4,7	4,7	4,7	-
Stichting Opella	5,0	5,0	4,0	- 1,0
Tzorg B.V.	-	4,5	4,3	- 0,2

Tevredenheid aanbieder

Aanbieder	2022	2023	2024	Vershil
Hds	4,1	4,0	3,9	- 0,1
Buurtdiensten Nederland B.V.	4,0	3,9	4,1	+ 0,2
RST Zorgverleners	3,6	3,7	3,9	+ 0,2
BiOns	4,4	4,2	3,8	- 0,4
Stichting Opella	3,0	3,5	3	- 0,5
Tzorg B.V.	-	3,0	3,6	+ 0,6

5.2 Technische meting

Hieronder een vergelijking van de technische meting van 2022 en 2023 t.o.v. 2024.

Aanbieder	Interieur			Vloeren			Sanitair		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Hds	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Buurtdiensten Nederland B.V.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RST Zorgverleners	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BiOns	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Stichting Opella	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
Tzorg B.V.	-	✓	✗	-	✓	✓	-	✓	✓

Uitgevoerd door:

In opdracht van:



Bezoekadres

Rigtersbleek-Zandvoort 10
7512 BE Enschede

Contact

www.sdo-support.nl
onderzoeken@sdo-support.nl
053 – 2032 136

Contactpersoon

Helmi Vos
h.vos@sdo-support.nl

Bezoekadres

Raadhuisplein 2
3771 ER Barneveld

Contact

www.barneveld.nl
info@barneveld.nl
14 0342

Contactpersoon

Guus van der Valk
g.vandervalk@barneveld.nl