gemeente
Barneveld

Raadsmemo Huishoudelijke Ondersteuning

Datum:	11 augustus 2022
Onderwerp:	Uitkomsten kwaliteitsonderzoek en beheersmaatregelen Huishoudelijke Ondersteuning
Ter attentie van:	De raad
Afzender:	College van Burgemeester en Wethouders
Portefeuillehouder:	P.J.T. van Daalen
Mail behandelaar	h.vannoorel@barneveld.nl *Telefoonnummer* 06-21346609

Samenvatting
Deze memo gaat over de Huishoudelijke Ondersteuning die valt onder de Wmo. We gaan in op het nemen van beheersmaatregelen om de ondersteuning toekomstgericht beschikbaar te houden voor hen die dat nodig hebben.

Doel
Met deze memo willen wij u informeren over twee zaken die spelen binnen de Huishoudelijke Ondersteuning (Wmo):

1. De uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek 2022.
2. Ons besluit om enkele beheersmaatregelen door te voeren.

Inhoud memo

Inleiding
De Huishoudelijke Ondersteuning is een algemene voorziening die geboden wordt in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. De toegang tot deze voorziening ligt bij de zes gecontracteerde aanbieders[1], waarbij de toegangscriteria door ons zijn bepaald.
Deze criteria zijn:

- Is inwoner van de gemeente Barneveld.
- Heeft langdurige lichamelijke problemen, waardoor huishoudelijk werk niet gedaan kan worden.
- Heeft geen indicatie voor de Wet langdurige zorg voor huishoudelijke ondersteuning (en ook niet dienst huisgenoot).
- Kan zelf regie voeren over de uit te voeren taken.
- Heeft geen volwassen huisgenoot die de taken kan uitvoeren.

Het aantal cliënten Huishoudelijke Ondersteuning is de afgelopen twee jaar fors gegroeid, namelijk met 35%. Deze groei deed zich met name voor in 2020 en kan met name verklaard worden door de landelijke invoering van het

[1] De zes aanbieders zijn: Buurtdiensten, HDS, Bi Ons, RST, Opella en Tzorg.

abonnementstarief. Per 1 januari 2020 geldt het abonnementstarief ook voor de algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Het tarief houdt in dat er een vaste maandelijkse eigen bijdrage geldt van € 19,00. De eigen bijdrage is niet meer inkomensafhankelijk en is niet meer afhankelijk van de mate van gebruik. De groei heeft geleid tot een stijging van de uitgaven, maar ook komen er problemen in de uitvoering omdat er te weinig medewerkers zijn in relatie tot het aantal cliënten.
Vorenstaande maakt dat, onder gelijkblijvende omstandigheden, ingrepen noodzakelijk zijn om de huishoudelijke ondersteuning toekomstgericht beschikbaar te houden voor hen die dat nodig hebben en er zelf niet in kunnen voorzien.

Uitkomsten kwaliteitsonderzoek 2022
Jaarlijks wordt voor de Huishoudelijke Ondersteuning een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd. Het onderzoek bestaat uit een clienttevredenheidsonderzoek en een technisch onderzoek (onderzocht wordt of het huis schoon en leefbaar is). Daarbij is er dit jaar voor gekozen aanvullend op het kwaliteitsonderzoek extra vragen te stellen aan cliënten die in 2020 of 2021 zijn ingestroomd. Dit levert input op voor eventueel te nemen beheersmaatregelen.
Aan het onderzoek deden 124 cliënten mee (daarmee is het onderzoek representatief). De resultaten zijn besproken met de zes aanbieders. Enkele belangrijke uitkomsten willen wij met u delen:

1. 94% van de cliënten is (heel) tevreden over het resultaat / kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning.
2. 98% van de cliënten is (heel) tevreden over de medewerker.
3. De aanbieders scoren een voldoende bij het technisch onderzoek.
4. 73% van de cliënten geeft de lichamelijke gezondheidssituatie als reden aan voor het indienen van een aanvraag.
5. 16% van de cliënten voert geen regie over het huishouden.
6. 67% van de cliënten heeft het eigen netwerk niet om hulp gevraagd.
7. Bij meer dan de helft van de cliënten zijn de afspraken niet geëvalueerd door de aanbieder.

Beheersmaatregelen
In de inleiding zijn we ingegaan op de volumegroei die we zien bij de Huishoudelijke Ondersteuning. Dit maakt dat ingrepen noodzakelijk zijn om de Huishoudelijke Ondersteuning beschikbaar te houden voor hen die dat nodig hebben en er zelf niet in kunnen voorzien (hetzij door eigen kracht, hetzij door ondersteuning vanuit het sociaal netwerk).
Binnen afzienbare tijd (1 januari 2025) wordt landelijk een aanpassing doorgevoerd in de eigen bijdragesystematiek. Deze aanpassing houdt in dat voor de Huishoudelijke Ondersteuning niet meer het abonnementstarief geldt maar een inkomensafhankelijke eigen bijdrage. Dit gaat gevolgen krijgen voor de instroom en omvang van de cliëntgroep: de verwachting is dat deze gaan dalen. Dit maakt dat wij op dit moment geen grote wijzigingen in het beleid ten aanzien van de Huishoudelijke Ondersteuning voorstaan.
Wel gaan we de komende tijd nog een aantal beheersmaatregelen nemen, maar wordt er geen structuurwijziging doorgevoerd. Deze maatregelen zijn gebaseerd op de uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek:

a. Het verscherpen van de toets op de instroom door de aanbieders (op de criteria lichamelijke beperking en regie voeren).
b. Wij gaan controles uitvoeren op het houden van evaluaties door de aanbieders bij de cliënten.
c. Via verschillende communicatiekanalen gaan we aandacht vragen voor de genoemde ontwikkelingen. In het bijzonder gaan we daarbij in op het vragen van ondersteuning vanuit het sociaal netwerk (zowel naar de cliënt toe, als naar het netwerk toe). Bedoeld om het elkaar helpen meer onder de aandacht te brengen, maar ook om aan te geven dat niet alles

meer van professionals kan worden verwacht. Het zelf/samen/gemeente uitgangspunt van ons beleid willen we opnieuw onder de aandacht brengen.

Vervolg
Over de voortgang zullen wij u rapporteren via de P&C-documenten.

Afdeling: Sociaal Domein
Behandelaar: Noorel, Henk-Jan van
Telefoonnummer: 06-21346609

Voorstelnr. 2342
Barneveld, 19 september 2022
Portefeuillehouder: P.J.T. van Daalen

X Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct: 113

☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Onderwerp: **Beheersmaatregelen Huishoudelijke Ondersteuning en uitkomsten kwaliteitsonderzoek.**

Gevraagde beslissing:

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek.
2. In te stemmen met de volgende aanpak voor beheersmaatregelen:
   a. Vooralsnog tot 1 januari 2025 geen structuurwijziging doorvoeren.
   b. Verscherpen van de toets in de toegang door aanbieders.
   c. Uitvoeren van controle op het houden van jaarlijkse evaluaties door aanbieders.
   d. Inzetten van diverse communicatiekanalen om aandacht te vragen bij de samenleving voor de ontwikkelingen in de Huishoudelijke Ondersteuning.
3. In te stemmen met de raadsmemo over Huishoudelijke Ondersteuning en deze ter kennisname aan de gemeenteraad aanbieden (via rubriek B).

1. Inleiding

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 wordt Huishoudelijke Ondersteuning aangeboden aan inwoners die dat nodig hebben. In de gemeente Barneveld is deze ondersteuning geregeld als een algemene voorziening. De toegangstoets (wie ervoor in aanmerking komt) wordt gedaan door zes gecontracteerde aanbieders.
De afgelopen twee jaar hebben we een flinke toename van het aantal cliënten gezien. Dit heeft geleid tot een toename van de kosten voor deze voorziening. En daarnaast zien we dat er te weinig medewerkers zijn voor het aantal cliënten. Samen met aanbieders is gesproken over mogelijkheden om beheersmaatregelen te treffen om de kosten meer in de hand te houden. Een onderzoek dat we daarbij hebben betrokken, is het jaarlijkse kwaliteitsonderzoek (dat gehouden is onder cliënten).

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

In het kwaliteitsonderzoek komen diverse meetbare effecten naar voren, zoals het tevredenheidspercentrage. Voor de beheersmaatregelen kan voor de effecten gekeken worden naar (de ontwikkeling van) het aantal cliënten of naar de uitgaven.

b) Maatschappelijk effect

Huishoudelijke Ondersteuning wordt ingezet met als resultaat een schoon en leefbaar huis. Dit is gericht op het zelfstandig thuis kunnen blijven wonen voor inwoners die zelf niet kunnen voorzien in het uitvoeren van de huishoudelijke taken (en inwonende volwassenen deze taken ook niet kunnen uitvoeren en de taken niet via de Wet langdurige zorg worden gefinancierd).

3. Argumenten

Voor een toelichting verwijzen wij u naar bijgevoegde raadsmemo.



KWALITEITSONDERZOEK 2022

Huishoudelijke Ondersteuning | Gemeente Barneveld

Versie: Concept
Auteur: SDO Support
Datum: 06-05-2022

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 zorgaanbieder 6
3.2 Schoon en leefbaarheid woningen 7
3.2.1 Technische meting 7
3.3 Doelgroep ingestroomd 2020 7
3.3.1 Toegang 7
3.3.2 Aanleiding 7
3.3.3 Situatie voorheen 8
3.3.4 Huidige en toekomstige situatie 8
3.3.5 Zorgplan 8
4 Aanbevelingen 8

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.

Gemeente Barneveld wil inzicht verkrijgen in de tevredenheid van de cliënten over de verschillende aanbieders en de kwaliteit die deze aanbieders leveren. Naast inzicht in de kwaliteit van HO, wil gemeente Barneveld inzicht verkrijgen in de doelgroep die is ingestroomd vanaf 2020 en de toegang hiertoe. De gemeente wil dit inzicht verkrijgen omdat zij meer grip willen hebben op de toestroom van burgers die via de algemene voorziening gebruik maken van HO.

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 vanaf 2020?

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 onderzoeks-vraag 2. De verdiepende vragen zijn gesteld om onderzoeksvraag 3 te kunnen beantwoorden.

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 zijn ingestroomd vanaf 2020 aangeleverd bij SDO Support met NAW gegevens en telefoongegevens. Om de anonimiteit te waarborgen zijn alle namen in de klantenlijsten gekoppeld aan respondentnummers door SDO Support. Op deze manier worden geen klantgegevens geregistreerd.

In maart en april van dit jaar zijn 124 huisbezoeken afgelegd. Tijdens het huisbezoek werd een vragenlijst afgenomen en de technische meting uitgevoerd.

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

De uitkomsten van dit onderzoek bestaan uit 124 tevredenheidsmetingen, technische metingen en doelgroep metingen. In onderstaande tabellen staat de respondentenpopulatie weergegeven.

Geslacht	Aantal respondenten	Percentage
Man	33	27%
Vrouw	91	73%
Totaal	**124**	**100%**

TABEL 1: AANTAL RESPONDENTEN PER GESLACHT

Leeftijdscategorie	Aantal respondenten	Percentage
91 of ouder	5	4%
81-90	60	48%
71-80	39	31%
61-70	12	10%
51-60	4	3%
40-50	3	2%
39 of jonger	1	1%
Totaal	**124**	**100%**

TABEL 2: AANTAL RESPONDENTEN PER LEEFTIJDSCATEGORIE

Zorgaanbieder	Aantal respondenten	Percentage
Buurtdiensten Nederland B.V.	50	40%
Hds	50	40%
BiOns	11	9%
RST Zorgverleners	11	9%
Stichting Opella	2	2%
Totaal	**124**	**100%**

TABEL 2: AANTAL RESPONDENTEN PER ZORGAANBIEDER

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

De meerderheid van de respondenten (94%) geeft aan (heel) tevreden te zijn over het resultaat/de kwaliteit van het schoonmaken. Meer dan de helft, namelijk 65%, geeft aan heel tevreden te zijn. Slechts 2% van de respondenten geeft aan ontevreden te zijn en 5% geeft aan neutraal te zijn. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de inwoners over het algemeen (heel) tevreden zijn over de kwaliteit van het schoonmaken.

3.1.2 Tevredenheid huishoudelijk medewerker

Ook over de huishoudelijk medewerker zijn de meeste respondenten heel tevreden (69 %) of tevreden (29%). Opvallend is dat geen enkele respondent heeft aangegeven (heel) ontevreden te zijn. Slechts 2% geeft aan neutraal te zijn. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de inwoners (heel) tevreden zijn over de huishoudelijk medewerker.

Bij 81% van de respondenten komt, met uitzondering van ziekte en vakanties, altijd dezelfde hulp. Twee procent geeft aan dat soms dezelfde hulp komt. Hieruit kan geconcludeerd worden dat over het algemeen dezelfde huishoudelijk medewerker komt.

Opvallend is dat respondenten die hebben aangegeven dat soms dezelfde hulp komt, ondersteuning krijgen bij dezelfde aanbieder, namelijk Hds. Van de respondenten die aangeeft dat meestal (17%) dezelfde hulp komt, krijgt ook het merendeel (67%) ondersteuning van Hds.

3.1.3 Tevredenheid zorgaanbieder

Bij de tevredenheid over de aanbieder ligt dit anders. Ten opzichte van de tevredenheid over de kwaliteit en de tevredenheid over de huishoudelijk medewerker, geven veel respondenten aan neutraal (27%) te zijn. Toch geeft de meerderheid van de respondenten ook hier aan (heel) tevreden te zijn. De verhouding tussen heel tevreden (34%) en tevreden (37%) is hier meer gelijkmatig verdeeld. Twee procent van de respondenten geeft aan ontevreden te zijn over de zorgaanbieder.

Het merendeel van de respondenten (88%) geeft aan geen last te hebben dat het moeilijk is voor aanbieders om de planning rond te krijgen. Respondenten die aangeven hier wel last van te hebben geven aan dat, wanneer de eigen hulp niet kan, vaak een verschillende hulp komt op verschillende tijden of dat er soms dicht op elkaar een hulp komt en dan twee weken weer niet.

3.2 Schoon en leefbaarheid woningen

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

3.2.1 Technische meting

Alle aanbieders hebben gemiddeld genomen een voldoende gescoord bij de technische meting met uitzondering van Stichting Opella. Deze aanbieder heeft een onvoldoende gescoord op het onderdeel sanitair. Dit is het enige onderdeel waar fouten zijn geconstateerd. Echter, omdat voor stichting Opella slechts 2 technische metingen zijn uitgevoerd, geeft dit mogelijk geen representatief beeld. Daarnaast zijn de fouten die zijn aangetroffen allemaal lichte vuil- en vingertasten. Dit betekent dat alleen dagelijkse foutsoorten zijn aangetroffen.

De andere aanbieders scoren op alle onderdelen een voldoende. Ook hier zijn dagelijkse foutsoorten vaker aangetroffen dan cumulatieve foutsoorten. Lichte stof en lichte vuil- en vingertasten is de meest voorkomende foutsoort bij de meeste aanbieders. Hieruit kan geconcludeerd worden dat in de meeste gevallen regelmatig wordt schoongemaakt, waardoor cumulatief vuil geen kans krijgt. Dit betekent dat de woningen van de klanten schoon en leefbaar zijn.

3.3 Doelgroep ingestroomd 2020

3.3.1 Toegang

Veel respondenten geven aan dat ze via anderen op de hoogte zijn gebracht dat de huishoudelijke ondersteuning via de Wmo geregeld kan worden. Dit gebeurde via kinderen, familie, vrienden, kennissen en buren, maar ook via professionals, zoals de huisarts, casemanager of thuiszorg. Ook hebben respondenten zelf navraag gedaan bij de gemeente.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat na de aanvraag een intake gesprek heeft plaatsgevonden. Als geen sprake is geweest van een gesprek, komt dit vaak doordat de ondersteuning door iemand anders is geregeld voor de respondent. Wat hierin opvalt is dat bij Buurtdiensten in verhouding vaak wordt aangegeven dat de huishoudelijk medewerker zelf de intake heeft gedaan.

Over het algemeen geven respondenten aan dat ze het gesprek als prettig hebben ervaren. Er is besproken wat de werkzaamheden zijn en wat de respondent eventueel zelf nog zou kunnen.

3.3.2 Aanleiding

De meeste respondenten (73%) heeft ondersteuning aangevraagd vanwege lichamelijke gezondheidsredenen. Wat opvalt is dat slechts 2% ondersteuning heeft aangevraagd vanwege financiële redenen. Het abonnementstarief lijkt dus geen effect te hebben op het aanvragen voor huishoudelijke ondersteuning. De respondenten die het vanwege financiële redenen hebben aangevraagd, geven aan in het verleden te veel geld te hebben betaald. Ook wordt aangegeven dat particuliere hulp te kostbaar is.

67% geeft aan niet binnen het eigen netwerk te hebben gevraagd of zij kunnen ondersteunen bij het huishouden. Hier worden verschillende redenen voor gegeven. Wanneer het gaat om familie wordt aangegeven dat deze druk zijn met eigen gezin en werk of dat ze niet in de buurt wonen. Ook wordt aangegeven dat bijvoorbeeld familie, buren of kennissen helpen met andere vormen van ondersteuning, zoals boodschappen doen of klusjes rondom het huis. Ook wanneer wel gevraagd is om te helpen, worden bovenstaande redenen gegeven waarom dit niet mogelijk is. Bij de

respondenten die ‘ja’ hebben geantwoord, wordt aangegeven dat familie, buren of kennissen helpen met bijvoorbeeld de ramen lappen of het bed verschonen.

3.3.3 Situatie voorheen

Meer dan de helft van de respondenten, 60%, geeft aan voorheen het huishouden zelf te doen. Gezondheidsklachten is de voornaamste reden dat het niet meer zelf wordt gedaan. 19% geeft aan dat het huishouden eerst werd gedaan door een particuliere hulp. Respondenten geven als reden om via de gemeente ondersteuning te vragen, dat het lastig was om een vervangende hulp te vinden, maar ook dat particuliere hulp te kostbaar werd. In 10% van de gevallen werd het huishouden door iemand uit het netwerk gedaan. Vaak konden deze mensen door gezondheidsredenen of ouderdom niet meer helpen. Andere manieren waarop het huishouden werd gedaan is samen met de partner of dat de partner al huishoudelijke ondersteuning via de Wmo ontving.

3.3.4 Huidige en toekomstige situatie

Bijna alle respondenten geven aan dat ze verwachten de huishoudelijke ondersteuning blijvend nodig te hebben. Twee procent geeft aan te verwachten dat de ondersteuning tijdelijk nodig is.

De meerderheid van de respondenten (83%) geeft aan zelf nog huishoudelijke werkzaamheden uit te voeren. Opvallend is dat 48% aangeeft middelzware en zware huishoudelijke taken uit te voeren, zoals stofzuigen, dweilen, beddengoed verschonen of afstoffen en afnemen op ooghoogte.

3.3.5 Zorgplan

Bij 92% van de respondenten zijn de gemaakte afspraken vastgelegd in een map of intakeformulier. Bij 98% is deze ook aanwezig in de woning. Opvallend is dat bij meer dan de helft van de respondenten (56%) de afspraken in de map niet worden geëvalueerd.

4 Aanbevelingen

Er wordt aangeraden om naar aanleiding van het onderzoek in gesprek te gaan met de zorgaanbieders over de uitkomsten. Over het algemeen zijn de meeste klanten tevreden en is het resultaat van de schoonmaak van het sanitair, interieur en de vloeren bij de meeste aanbieders voldoende. Dit is een positief resultaat in dit onderzoek.

Er zijn een aantal onderwerpen naar voren gekomen waarover aanbevelingen gedaan kunnen worden.

Wisselende huishoudelijk medewerkers

Het viel op dat bij Hds werd aangegeven dat soms dezelfde huishoudelijk medewerker komt. Van de respondenten die aangeeft dat meestal dezelfde medewerker komt, krijgt 67% ondersteuning van Hds. Dit betekent dat respondenten geen vaste huishoudelijk medewerker hebben.

In gesprek met de zorgaanbieder kan gekeken worden of deze signalen kloppen. Er kan gekeken worden waar dit door komt en of hier eventueel een oplossing voor gevonden kan worden.

Evaluatie afspraken

Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat de afspraken die zijn vastgelegd in het intakeformulier/de map niet wordt geëvalueerd. Aan te bevelen is om de oorzaak hiervan te achterhalen.

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
Tessa Gilbers
t.gilbers@sdo-support.nl

Bezoekadres
Raadhuisplein 2
3771 ER Barneveld

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

Contactpersoon
Henk-Jan van Noorel
h.vannoorel@barneveld.nl