

Onderzoek naar cliëntervaringen Huishoudelijke Hulp in de gemeente Zutphen

Uitgave: Gemeente Deventer
Team ASK, vakgroep Kennis en Verkenning
Datum: 15 december 2020

INHOUD

Samenvatting	3
1. Inleiding	4
1.1 Achtergrond	4
1.2 Respons	4
2. Beoordeling hulp/organisaties	5
2.1 Tevredenheidsscore	5
2.2 Spontaan genoemde positieve/verbeterpunten	6
3. Regelen van vervanging	7
4. Maken afspraken	8
4.1 Afspraken gemaakt in werkplan	8
4.2 Toelichtingen op vragen over “Afspraken maken in werkplan”	9
5. Nakomen afspraken	10
5.1 Nakomen van gemaakte afspraken	10
5.2 Toelichtingen op vragen over “Nakomen gemaakte afspraken”	11
6. Slotopmerkingen	12
Bijlage 1: Vragenlijst	13
Bijlage 2: Totstandkoming kengetallen 2 en 3 per organisatie	15

Samenvatting

In opdracht van de gemeente Zutphen is er een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder 204 inwoners van de gemeente Zutphen die huishoudelijke hulp ontvangen.

De doelstelling van het onderzoek betreft het verkrijgen van inzicht in de tevredenheid van klanten met hun huishoudelijke hulp/organisaties. Meer specifiek: in hoeverre vervanging bij ziekte/vakantie geregeld is, de mate waarin vooraf afspraken worden gemaakt over werktijden en te verrichten werkzaamheden en in hoeverre deze afspraken nagekomen worden. Hieronder een korte samenvatting:

H2 Tevredenheidsscore

Van de klanten die huishoudelijke hulp ontvangen is 89% tevreden, 8% deels tevreden en 3% niet tevreden met de hulp die ze van hun hulporganisatie ontvangen. Gemiddeld geven zij een 7,9 voor deze hulp. De respondenten hebben hun cijfer toegelicht met positieve en verbeterpunten.

Tabel S1: Spontaan genoemde punten waar respondenten tevreden over zijn en wat beter kan

Positieve punten	Verbetermogelijkheden
1. Tevreden met werkzaamheden, hulp doet wat ik vraag (74x)	1. Communicatie vanuit organisatie (11x)
2. De hulp werkt netjes, doet alles prima (48x)	2. Communicatie, beter luisteren, ze doen niet wat ik vraag (9x)
3. Fijne, aardige, lieve hulp, om wie ze is (45x)	3. Invalkrachten doen hun werk niet goed (6x)
4. Ben tevreden over alles (32x)	4. Hulp werkt te langzaam/traag (6x)
5. Behulpzaam, betrokken, ze doen wat ik niet meer kan (24x)	5. Schoonmaken toiletten/keuken kan beter (5x)
6. De hulp weet de weg, is zelfstandig (22x)	6. Hulp zien niet zelf altijd het werk (5x)
7. Goede communicatie met elkaar. Goed overleg (21x)	7. Ramen lappen kan beter (4x)
8. Altijd op tijd, punctueel (21x)	8. In verleden ging er wel wat mis, nu niet meer (4x)
9. Grote inzet (11x)	9. Hulp toont weinig inzet (3x)
10. Luisterend oor, meedenken (6x)	10. Beter instructie/opleiding (3x)

H3-5: Kengetallen

In dit rapport zijn naast de tevredenheidsscore drie kengetallen bijgehouden te weten:

- H3: Vervanging bij ziekte/vakantie is altijd geregeld: 87%
- H4: Afspraken over tijden/werkzaamheden worden vooraf vastgelegd: 76%
- H5: Afspraken over tijden/werkzaamheden worden goed nagekomen: 88%

Onderstaande tabel geeft de tevredenheidsscore en de scores van de drie kengetallen in totaal en per organisatie. Ofschoon de resultaten per organisatie richtinggevend¹ zijn, is het goed om te zien dat alle organisaties een tevredenheidsscore van een 7,5 of hoger behalen.

Het valt op dat Arckin op twee kengetallen wat lager scoort, terwijl de hulp/organisatie met een 8,5 het hoogste tevredenheidscijfer krijgt. Omgekeerd soort Beter Thuis Wonen Thuiszorg hoog op de drie kengetallen, maar met een tevredenheidscijfer van een 7,6 net iets onder het gemiddelde.

Tabel S2: Tevredenheidsscore en score op drie kengetallen per hulporganisatie

	Tevredenheids-cijfer	Kengetal 1: Vervanging altijd geregeld	Kengetal 2: Afspraken worden vastgelegd	Kengetal 3: Afspraken worden nagekomen
Totaal	7,9	87%	75%	91%
Arckin	8,5	60%	44%	96%
Beter Thuis Wonen Thuiszorg	7,6	84%	82%	89%
De Nieuwe Zorg Thuis	7,8	69%	54%	84%
HelpGewoon Thuiszorg Warnsveld	8,3	100%	100%	97%
HelpGewoon Thuiszorg Zutphen	8,1	93%	91%	91%
MIEP B.V.	8,0	85%	68%	92%
Stichting V érian	7,5	92%	54%	88%
Thuiszorg Matilda	7,8	100%	82%	87%
Tzorg	8,2	100%	83%	95%
Zorgassist (Allerzorg)	8,3	60%	94%	95%

¹ Afhankelijk van de mogelijkheden, het aantal telefoonnummers dat bekend is en gebruikt mag worden en de grootte van de organisatie zijn er van elke organisatie tussen de 12 en 40 klanten gebeld. Alleen van de kleinere organisatie Arckin slechts 6

1. INLEIDING

1.1 Achtergrond

In opdracht van de gemeente Zutphen is er in november 2020 een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder 204 inwoners van de gemeente Zutphen die huishoudelijke hulp ontvangen. De interviews zijn telefonisch afgenomen.

De doelstelling van het onderzoek betreft het verkrijgen van inzicht in:

- Tevredenheid met de hulp/organisaties
- Regelen van vervanging bij ziekte/vakantie
- Maken van afspraken over tijden en werkzaamheden in map of werkplan
- Nakomen van deze afspraken

1.2 Respons

Het onderzoek is gehouden in de laatste twee weken van november 2020 en is goed verlopen. Er zijn 275 mensen telefonisch bereikt. Met een deelname van 75% van de bereikte mensen, blijkt ook de betrokkenheid groot.

Tabel 1.2a: Respons

	Bereikt	Respons
Deelgenomen	204x	75%
Non respons	71x	25%
• Weigering	61x	
• Andere reden	8x	
• Spreekt geen Nederlands	2x	
	275x	100%

Vooraf is afgesproken organisaties die meer dan 10 cliënten bedienen bij het onderzoek te betrekken, waarbij recht wordt gedaan aan de grootte van de organisatie, maar ook alle organisaties vertegenwoordigd zijn. Afhankelijk van de mogelijkheden, het aantal telefoonnummers dat bekend is en gebruikt mag worden, en de grootte van de organisatie, is er gekomen tot onderstaande verdeling van de steekproef.

Tabel 1.2b: Profiel ondervraagde respondenten naar organisatie

	Daadwerkelijke aantal cliënten	Respons in steekproef
Arckin	24x	6x
Beter Thuis Wonen Thuiszorg	23x	12x
De Nieuwe Zorg Thuis	109x	19x
HelpGewoon Thuiszorg Warnsveld	31x	14x
HelpGewoon Thuiszorg Zutphen	132x	21x
MIEP B.V.	362x	40x
Stichting V érian	187x	28x
Thuiszorg Matilda	151x	30x
Tzorg	91x	18x
Zorgassistent (Allerzorg)	80x	16x
	1190x	204x

2. BEOORDELING HULP/ORGANISATIES

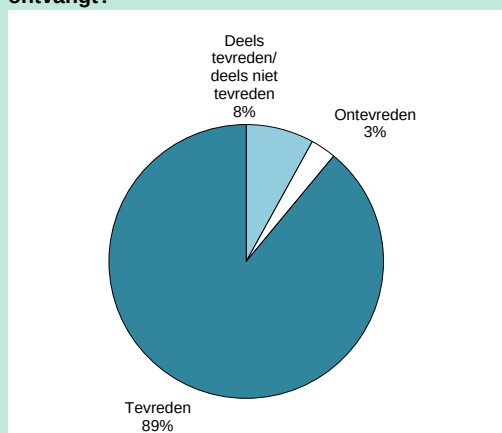
In dit eerste hoofdstuk geven de respondenten die huishoudelijke hulp ontvangen aan hoe tevreden ze zijn met hun hulp/hulporganisatie. Ook lichten de respondenten hun cijfer toe met positieve punten en verbetermogelijkheden.

2.1 Tevredenheidsscore

Van alle respondenten is 89% tevreden, 8% deels tevreden en 3% niet tevreden met de hulp die ze van de hulporganisatie ontvangen.

Ook hebben de respondenten hun hulp/hulporganisatie beoordeeld met een rapportcijfer. Gemiddeld krijgen de tien organisaties een 7,9. Als uit wordt gegaan van een streefcijfer dat elke beoordeling een 7 of hoger zou moeten zijn, wordt bij 91% van de mensen die huishoudelijke hulp ontvangen aan dit streefgetal voldaan. Negen procent van de mensen geeft een 6 of lager.

Tabel 2.1a: Bent u tevreden over de hulp die u ontvangt?

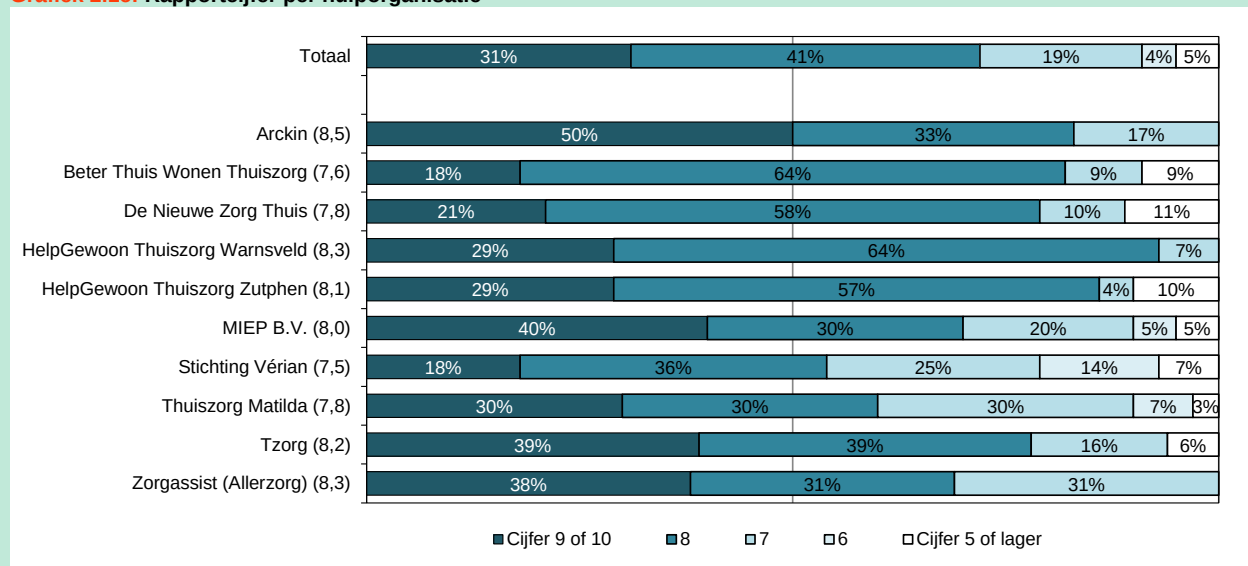


Tabel 2.1b: Cijfer voor hulp/ hulporganisatie²

Tevredenheidscijfer	7,9
9, 10	31%
8	41%
7	19%
6	4%
5 of lager	5%
	100%

Omdat per organisatie de steekproefaantallen beperkt zijn, dienen de resultaten per organisatie richtinggevend gelezen te worden. De tevredenheidscijfers voor de organisaties variëren van een 7,5 tot een 8,5.

Grafiek 2.1c: Rapportcijfer per hulporganisatie



² Een twintigtal respondenten noemt spontaan dat het cijfer grotendeels bepaald wordt door de fijne hulp. Met de organisatie hebben ze weinig of minder contact
Gedreven door data

2.2 Spontaan genoemde positieve/verbeterpunten

Vervolgens hebben de respondenten aangegeven waar ze tevreden over zijn en wat beter zou kunnen. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

Tabel 2.2: Spontaan genoemde punten waar respondenten tevreden over zijn en wat beter kan

Positieve punten	Verbetermogelijkheden
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tevreden met werkzaamheden, hulp doet wat ik vraag (74x) 2. De hulp werkt netjes, doet alles prima (48x) 3. Fijne, aardige, lieve hulp, om wie ze is (45x) 4. Ben tevreden over alles (32x) 5. Behulpzaam, betrokken, ze doen wat ik niet meer kan (24x) 6. De hulp weet de weg, is zelfstandig (22x) 7. Goede communicatie met elkaar. Goed overleg (21x) 8. Altijd op tijd, punctueel (21x) 9. Grote inzet (11x) 10. Luisterend oor, meedenken (6x) 11. De hulp is nooit ziek (3x) 12. Goed geregeld met vervanging (3x) <p><u>En losse opmerkingen (1 a 2x)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ze doet extra dingen, die eigenlijk niet op takenlijst staan, fijn! • Directeur heeft iedere klant bezocht, vond ik bijzonder <p><u>En enkele letterlijke citaten van tevreden klanten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ "Ik ben erg tevreden over de hulp die ik krijg ik hoef namelijk nooit wat te zeggen. Alle taken worden geheel zelfstandig uitgevoerd" ➤ "Ik ben heel tevreden over de communicatie tussen hen en ons, en ze zijn heel netjes. En ze zorgt dat alles klaar is voordat ze weg is, ook al is dat buiten haar werktijd" ➤ "Ik ben tevreden over het systeem en dat ze niet verbonden zijn aan regels, En ze helpen je ook met alles met grote en kleine klusjes, Ik vind het gewoon heel prettig" ➤ "Ze is vriendelijk, behulpzaam en ze doet haar werk goed en dat vind ik al heel belangrijk. Ze heeft een vriendelijk gezicht. Ze doet het met plezier en dat vind ik al heel wat" ➤ "Nou ze gaat uit zichzelf aan het werk. Ze hoeft niks te vragen ik vind het helemaal prima. Ze komt misschien wel eerder dan gepland maar dan ben ik al wakker. Dat hebben we vooraf afgesproken" ➤ "Ik ben over alles tevreden, ze houdt wel van een babbeltje maken, ze is gezellig. Ze doet ook kleine dingen die eigenlijk niet eens hoeven" ➤ "Ik heb gewoon de beste van de wereld, ik weet niet waar ik moet beginnen, ze doet haar werk op tijd en ze werkt heel snel en goed" ➤ "Je kunt afspraken maken, de tijdstippen zijn goed, ze zijn zeer correct. Ze weten precies wat er aan de hand is. Ik kan met vragen terecht m.b.t mijn gezondheid" 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Communicatie vanuit organisatie (11x) 2. Communicatie, beter luisteren, ze doen niet wat ik vraag (9x) 3. Invalkrachten doen hun werk niet goed (6x) 4. Hulp werkt te langzaam/traag (6x) 5. Schoonmaken toiletten/keuken kan beter (5x) 6. Hulp zien niet zelf altijd het werk (5x) 7. Ramen lappen kan beter (4x) 8. In verleden ging er wel wat mis, nu niet meer (4x) 9. Hulp toont weinig inzet (3x) 10. Betere instructie/opleiding (3x) 11. Hulpen hebben te weinig tijd om extra dingen te doen (3x) <p><u>En losse opmerkingen (1 a 2x)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hulp is regelmatig te laat • Hulp is vaak ziek • Klachtenafhandeling van organisatie kan beter • Tijdig informeren, niet achteraf • De hulp vergeet alles • De vervanging is vaak lastig te regelen • Vrij regelmatig is vervanging nodig • Je hoort niets van organisatie, ze controleren nooit • Hulp is te jong • Te gemakkelijk met verschuiven van uren • Vorige hulp die er 7jaar was, zonder overleg weggehaald • Hulp is te veel met de telefoon bezig • Schade die hulp had veroorzaakt, werd niet vergoed • Er is nooit een intake geweest • Hulp maakt het niet schoon genoeg • Weinig continuïteit

3. REGELEN VAN VERVANGING

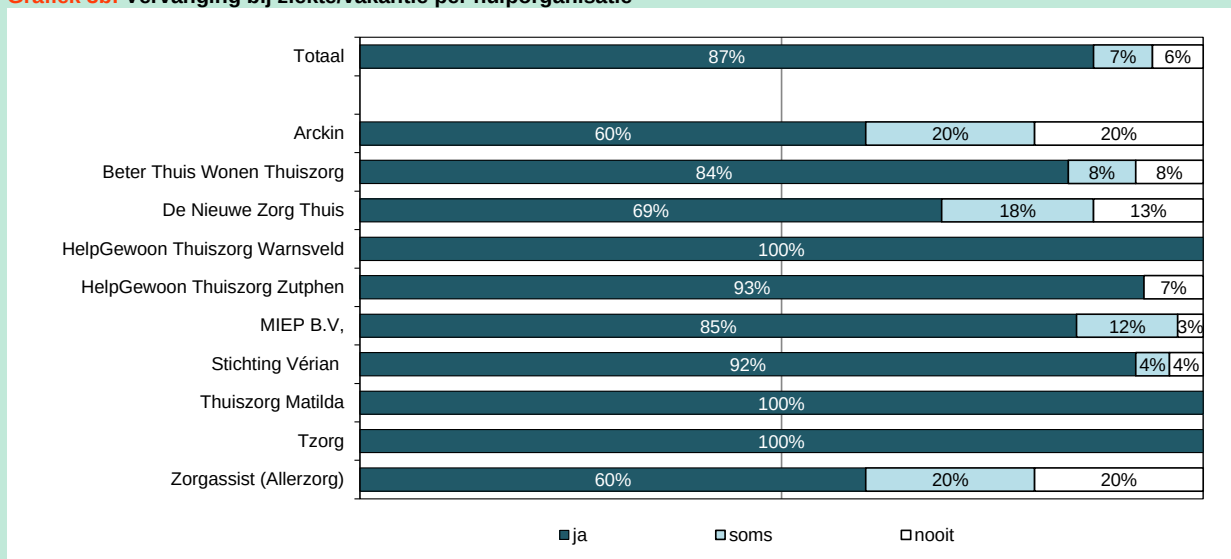
Van de respondenten geeft 96% aan een vaste hulp te hebben. Aan deze respondenten is gevraagd of de hulp bij ziekte/vakantie wordt vervangen. Van de respondenten geeft 87% aan dat dit altijd het geval is, 13% zegt soms of nooit.

Tabel 3a: Vervanging van hulp die komt schoonmaken bij ziekte/vakantie (in % mensen met vaste hulp)

Kengetal 1: krijg vervanging als hulp ziek is of op vakantie		87%
➤ altijd dezelfde		23%
➤ niet perse altijd dezelfde		64%
Als deze ziek of met vakantie is, krijg ik soms vervanging		7%
Als deze ziek of met vakantie is, krijg ik nooit vervanging		6%
		100%

Omdat per organisatie de steekproefaantallen beperkt zijn, dient onderstaande grafiek richtinggevend gelezen te worden.

Grafiek 3b: Vervanging bij ziekte/vakantie per hulporganisatie



Na deze vraag was er voor de respondenten nog de mogelijkheid om een toelichting te geven. Tabel 3c geeft een overzicht:

Tabel 3c: Spontane toelichtingen m.b.t. vervanging

1. Maak geen gebruik van vervangende hulp/ heb zelf aangegeven dat ik dit niet wil, wil geen vreemden in mijn huis, dan komt familie wel helpen (20x)
2. Het is nog nooit voorgekomen dat het nodig was (14x)
3. Wel is het zo dat vervangers vaak veel minder goed zijn, onervaren, je moet ze alles vertellen (14x)
4. Goede dienstverlening (ze regelen het prima, vooraf gebeld, goed gedaan) (4x)

En 1 of 2 keer genoemd:

- Tijdens Corona hadden ze soms geen vervangende hulp (2x)
- Vervanger is er dan vaak wel op andere tijdstippen
- Dienstverlening rond vervanging kan beter
- Het zou fijn zijn als ze een kleinere selectie vervangende hulp hebben. In plaats dat ik steeds verschillende mensen in mijn huis moet laten die ik steeds instructies moet geven
- Maar dan moet ik er zelf achter aan gaan en zeuren om hulp
- Dit is de eerste keer dat ze heeft afgemeld, maar ik heb geen vervangende hulp gehad

4. MAKEN AFSPRAKEN

De gemeente Zutphen vindt het belangrijk dat er vooraf afspraken gemaakt worden tussen de klant en de hulp/organisatie over zowel de tijden als de taken van de huishoudelijke hulp en dat die afspraken worden nagekomen. Dit hoofdstuk behandelt het maken van afspraken en het volgende hoofdstuk gaat over het nakomen van de gemaakte afspraken.

4.1 Afspraken gemaakt in werkplan

Deze paragraaf behandelt de vraag of er in een map of werkplan vooraf afspraken worden gemaakt en vastgelegd over:

- Vaste werkdagen en de tijdstippen waarop de hulp komt
- Huishoudelijke taken die door de hulp gedaan worden

De score voor de mate waarin afspraken over vaste werkdagen/tijdstippen worden gemaakt voor de hulp bedraagt 80% en die van de mate van afspraken over de huishoudelijke taken 70%.

Tabel 4.1a: Vooraf afspraken over werkdagen/tijdstippen

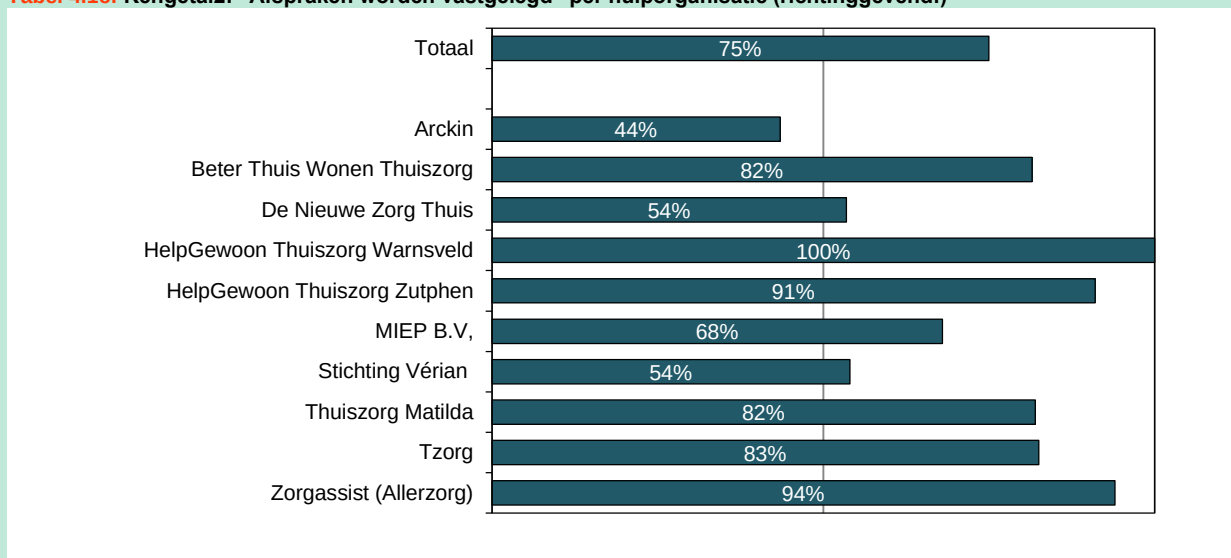
Score ³	80%
Ja	78%
Deels	5%
Nee	17%
	100%

Tabel 4.1b: Vooraf afspraken over huishoudelijke taken

Score	70%
Ja	69%
Deels	1%
Nee	30%
	100%

Om te komen tot een kengetal voor de mate waarin afspraken zijn vastgelegd, is het gemiddelde van bovenstaande twee scores genomen $((80\%+70\%)/2=75\%)$. Gemiddeld resulteert dus een score van 75%. Het valt op dat Arckin die in hoofdstuk 2 met een 8,5 het hoogste tevredenheidscijfer krijgt, het minst vooraf afspraken over tijden en taken vastlegt in een map of werkplan.

Tabel 4.1c: Kengetal2: “Afspraken worden vastgelegd” per hulporganisatie (richtinggevend!)



Op de volgende pagina geven de respondenten nog enkele toelichtingen.

³ Ja (100 punten), deels (50 punten), Nee (0punten), in bijlage 2 staan ook de sub-kengetallen per organisatie

4.2 Toelichtingen m.b.t. vastleggen van afspraken

De respondenten hebben de mogelijkheid gekregen hun antwoord toe te lichten.

Tabel 4.2: Spontane toelichtingen m.b.t. afspraken maken in het werkplan

Werkmap wordt gebruikt

- Elke week tekent zowel de hulp als ik in de map
- Er wordt weleens gebeld dat ze een uurtje later is of dergelijke. Mocht er wat zijn dan wordt dit altijd netjes gecommuniceerd
- In een map schrijft hulp na bezoek ook alles uitgebreid op
- Dit is gebeurd in een overleg
- We hebben vorige week een nieuwe map ontvangen
- Dat is zeker gedaan, maar het is allemaal best zakelijk
- De afspraken staan genoteerd en zijn ook besproken, want ik kan niet meer zo veel
- We hebben een takenlijst van wat ik moet doen en wat zij moet doen
- Ja en die zijn ook bevestigd op papier, met een leidinggevende

Werkmap wordt niet gebruikt

- De werkmap wordt niet gebruikt
- Er is niks met map gedaan, dus heb ik het weggegooid
- Er is wel een map, maar de hulp vult die niet in
- Het is een oude werkmap van Zorgcompas die gebruiken alleen de vervangende hulpjes
- Ik zou een map krijgen, maar die heb ik niet ontvangen
- Map is er wel, maar wordt niet vaak gebruikt. Binnenkort krijg ik een nieuwe map waar duidelijk in staat wat hulp wel en niet doet. Dit vind ik fijn en ik zal dat dan ook bijhouden
- Inmiddels hoef ik de hulp niets meer te vertellen, de hulp weet dat gewoon

Overig

- In de map zit ook een lijst en dat is handig
- We hebben gewoon samen vaste dagen afgesproken niet via een map
- Ik werk, en ik heb mijn hulp gewoon de sleutel gegeven, en dat gaat gewoon goed
- De werkzaamheden komen vooral voort uit de hulp zelf en dit is heel fijn
- We bespreken dat altijd gewoon samen, wat er dan moet gebeuren
- Per keer verschuiven de afspraken, ze kijken naar wat er nodig is, dat is mij heel erg meegevallen
- Wat ik heel belangrijk vind is dat er iemand boodschappen moet doen vooral nu deze tijd, ik heb daar heel veel problemen mee. En dat er niet iemand de ramen kan schoonmaken want ze zijn heel vies en ik kan dat zelf niet doen

5. NAKOMEN AFSPRAKEN

5.1 Nakomen van gemaakte afspraken⁴

Het derde kengetal betreft het nakomen van de gemaakte afspraken en is een gemiddelde score op basis van zes aspecten:

- Drie aspecten m.b.t. nakomen afspraken werkdagen en tijdstippen
- Drie aspecten m.b.t. nakomen afspraken huishoudelijke taken

Tabel 5.1a: Worden de afgesproken werkdagen en tijdstippen nagekomen?

Kengetal (op basis van scores ⁵)	96%
Ja	94%
Deels	5%
Nee	1%
	100%

Tabel 5.1b: Worden de werkdagen/tijden voldoende besproken of het nog voldoet?

Kengetal (op basis van scores)	84%
Ja, voldoende	84%
Ja, maar niet vaak genoeg	1%
Nee	15%
	100%

Tabel 5.1c: Als het voor u nodig is, worden de dagen/tijden dan aangepast?

Kengetal (op basis van scores)	91%
Ja	90%
Deels	2%
Nee	8%
	100%

Tabel 5.1d: Worden de afgesproken huishoudelijke taken nagekomen?

Kengetal (op basis van scores)	98%
Ja	98%
Deels	1%
Nee	1%
	100%

Tabel 5.1e: Worden de huishoudelijke taken voldoende besproken of het nog voldoet?

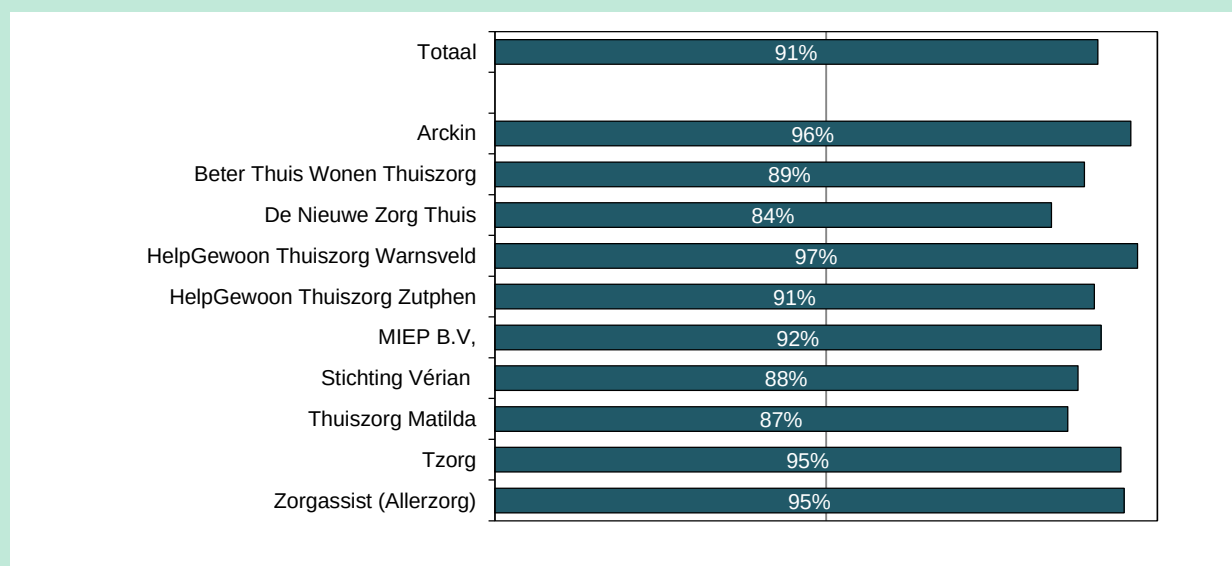
Kengetal (op basis van scores)	83%
Ja, voldoende	82%
Ja, maar niet vaak genoeg	2%
Nee	16%
	100%

Tabel 5.1f: Als het voor u nodig is, worden huishoudelijke taken dan aangepast?

Kengetal (op basis van scores)	93%
Ja	92%
Deels	3%
Nee	5%
	100%

Het derde kengetal “nakomen van gemaakte afspraken” is het gemiddelde van bovenstaande zes scores en bedraagt 91%. Dit betekent dat gemiddeld zo’n 91% van de afspraken (deels) worden nagekomen.

Tabel 5.1g: Kengetal 3 “Nakomen van gemaakte afspraken” per hulporganisatie



Op de volgende pagina geven de respondenten nog enkele toelichtingen.

⁴ Het aantal respondenten in dit hoofdstuk betreft het aantal respondenten dat in hoofdstuk 4 aan heeft gegeven dat er afspraken gemaakt zijn

⁵ Ja (100 punten), deels (50 punten), Nee (0 punten), in bijlage 2 staan ook de sub-kengetallen per organisatie

5.2 Toelichtingen m.b.t. “Nakomen gemaakte afspraken”

Na de vraag of de gemaakte afspraken worden nagekomen was er wederom voor de respondenten nog de mogelijkheid om een toelichting te geven. Tabel 5.2 geeft een overzicht:

Tabel 5.2: Spontane toelichtingen m.b.t. nakomen gemaakte afspraken

De hulp en ik bespreken alle samen, in onderling overleg komen we eruit, lossen we het op (24x)

- We overleggen mondeling *(zonder organisatie), maken samen afspraken, niet met een werkplan (8x)
- Alles is met elkaar te bespreken, er zijn weleens dagen/taken dat het veranderd is, maar dat is altijd in overleg (4x).
- We redden het samen heel goed zo., ik kan dat eventueel wel aangeven, per keer passen we aan wat ik nodig heb (4x)
- Mocht er iets zijn dan laten we het elkaar weten, en dan kijken we of het een andere dag kan (2x)
- Bijvoorbeeld als mijn vrouw een afspraak heeft bij een arts, dan kunnen we dat gewoon aanpassen.
- Ja, ik kan mij hulp gewoon opbellen als ik niet kan dan komt zij gewoon op een ander tijdstip. Dat wordt altijd prima geregeld.
- Ik kan gewoon vragen of ze i.p.v. de keuken de badkamer wil doen.
- Als er iets extra's gedaan moet worden dan wordt dat altijd besproken.
- Als ik vraag of ze de stof van de kast wil halen waar ik zelf niet bij kan, dan doet ze dat.
- Ja als er wat anders moet gebeuren dan doet ze dat graag.

De hulp doet gewoon alles naar wens (18x)

- Ze doet wat er gedaan moet worden, ze neemt al het werk van me over (6x)
- Ik bepaal de huishoudelijke taken zelf, de hulp voert het goed uit (4x)
- Ze doet het fantastisch, super flexibel (3x)
- Alles wat ik niet kan dat wordt gewoon netjes gedaan, als ze weg zijn is het netjes (2x).
- Alles wat ik verwacht dat gebeurt. Er is verder niks concreets vastgelegd
- In de keuken is ze bezig. Stofzuigen doet ze. Bed opmaken en bed wassen doet ze. Wasmachine doet ze.
- We hebben geen vast plan maar ze weet altijd wat er moet gebeuren als ze hier is.
- Ze gaat van zichzelf te werk en als ik nog ergens hulp bij nodig heb dan zeg ik dat en dan wordt dat ook gedaan voor me.
- Zij doet gewoon het stof afnemen voor mij, het stofzuigen en de douche. Gewoon de gewone huishoudelijke dingen.
- 1 keer in de 14 dagen bed verschonen, badkamers, beide toiletten, stoffen en stofzuigen, dan vraag ik voor het ramenlappen, en strijken

Het niet nakomen van afspraken is (nog) niet voorgekomen (18x)

- Het is nog niet nodig geweest om tijden te veranderen (6x)
- Het is nog niet nodig geweest om de taken aan te passen (4x)
- Het is nog niet voorgekomen hulp is flexibel genoeg (4x)
- Ik heb altijd dezelfde tijdstippen en dat bevalt prima (4x).

Overig (11x)

- Als er meer hulp nodig is dan ga ik dat aanvragen bij Tzorg.
- Dat het nog niet nodig is geweest, als de vaste hulp niet kan wordt dat gelijk geregeld.
- Ik zou graag willen dat ze wat eerder komen.
- Ja als ik naar het ziekenhuis moet ofzo dan wordt dat tijdig veranderd.
- Ja dat de organisatie daarin eigenlijk niet duidelijk communiceert, zowel niet naar de client toe als naar de medewerker.
- Ja want mijn man moet de volgende week naar het ziekenhuis dus die tijden worden aangepast.
- Twee uur huishoudelijke hulp is te weinig.
- Ze komt dus dondermiddag dan zou het tussen 1 en half 4 moeten zijn, maar ze is voor 3 uur. 3 uur is ze meestal weg.
- Ze komt soms op tijd en soms laat.
- Ze werken niet met een werkplan en dat is jammer, nu moet ik vaak nog gaan bijsturen over wat er moet gebeuren omdat niks vastgelegd staat.
- Als ik aangeef dat er een van de helpers niet goed is krijg ik geen terugkoppeling. En dat zou ik wel graag willen weten.
- Dat is eigenlijk net wat ik in het begin aangaf dat ik eigenlijk veel moet aansturen. De hulp die doet gewoon wat basis dingen maar dat ik heel erg moet vragen en moet aansturen om de extra dingen. Dat moet ik echt specifiek vragen.
- Het is soms niet duidelijk wat wel of niet gedaan mag worden. Soms heb ik een vervangende hulp die bepaalde dingen niet doet omdat ze zegt dat het niet valt onder haar werk, terwijl mijn vaste hulp het wel doet.
- Ik heb geen intakegesprek gehad dus ik weet dat niet.
- Ik heb wel een brief gehad over wat er gedaan moest worden.
- Wat ik heel belangrijk vind, is dat er iemand boodschappen moet doen vooral nu deze tijd, ik heb daar heel veel problemen mee heb en ik weet niet of dat mogelijk is (qua geld). En dat er niet iemand de ramen kan schoonmaken want ze zijn heel vies en ik kan dan zelf niet doen. Vooral omdat ik er ook voor betaal.

6. SLOTOPMERKINGEN

Aan het eind van het interview kregen de respondenten de mogelijkheid om zelf nog aandachtspunten en/of tips aan de gemeente Zutphen mee te geven over de huishoudelijke hulp. Ongeveer een kwart van de respondenten maakt hiervan gebruik. Onderstaand vindt u een bloemlezing van reacties.

Tabel 6: Slotopmerkingen

<p>Complimenten (11x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ De huidige dame die we hebben voor de hulp werkt heel goed en maakt alle taken netjes af. ➤ Een pluim op hun hoed voor de hulp! ➤ Het gaat tot nu toe perfect en het is fijn dat er tijdig gekeken wordt naar de verlenging van de contracten. ➤ Ik ben zeer tevreden en ik vind het een hele goede organisatie. ➤ Ik denk dat het heel zinvol is dat jullie deze vragen stellen. Ik hoop dat het helpt. ➤ Ik heb meerdere malen hele goede hulp gehad. ➤ Het gaat prima en vind het belangrijk als je dingen met elkaar kan overleggen. ➤ Ik vind het voor nu gewoon fijn en je hebt sommige zorg plekken die niet voldoen aan bepaalde voorzieningen. ➤ Ben ontzettend tevreden met hulp ➤ Tzorg zou ik zeker aanbevelen! ➤ Vanwege mijn gezondheid is het belangrijk om huishoudelijke hulp te ontvangen. <p>Beter managen van organisatie (10x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ De communicatie is het belangrijkste! Het liefst gewoon terug beantwoorden of terugbellen. Dat moet 100% beter worden. ➤ Professionaliteit en de communicatie kan nog wat beter. ➤ Ik denk dat de organisatie nog enige sturing nodig heeft, rammelt een beetje. ➤ Verwacht bij intake zicht te krijgen op welke hulp ik krijg ➤ Advies aan management om beter te communiceren met de dames zodat zaken beter verlopen ➤ Ik zou zeker niet mee met deze organisatie in zee gaan. Ze lichten de gemeente op door hulp te geven die ze eigenlijk niet geven. ➤ Meer overleggen, vooral als de hulp niet kan. ➤ Niet over huishoudelijke hulp zelf, maar over organisatie: Ze kunnen beter communiceren met de cliënten. ➤ Vroeger werden dingen nog gecheckt maar nu niks. De communicatie is over 'het algemeen slecht. Het komt ook voor dat schoonmakers niet weten wat ze moeten doen ➤ Management moet meer controleren ➤ Ze mogen weleens kijken naar de kwaliteit van de hulp en de hulporganisatie en als dat capabel is voor het hele werkgebied. <p>Vervanging kan beter (6x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Dat het fijn is wanneer de vaste hulp ziek is of op vakantie, een vaste vervanging regelen. Niet elke keer iemand anders. ➤ Dat is het enigste met de vakantie dat het nog wel beter kan. Regelen of de hulp nog wel kan komen. Het is altijd afwachten zeg maar als er iemand beschikbaar is. ➤ De organisatie moet in de vakantietijden mensen hebben die voor hen willen werken want er is dan gewoon niemand. ➤ Ik heb in het vervolg liever dat de vervangende hulp wat ouder is en wat meer ervaren. ➤ Vervangende hulp beter regelen. Beter contact hierover en ook luisteren naar wat ik daarover te zeggen heb. Jong personeel beter opleiden. ➤ Ze moeten in de vakantie vaste hulp sturen want ik krijg steeds verschillende mensen. 	<p>Betere mensen aannemen, beter opleiden/beter instructies van hulp (6x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Heel veel van die vrouwen doen dit om bij te verdienen en ze zijn niet zo gemotiveerd. ➤ Heb al jaren huishoudelijke hulp en de kwaliteit daarvan is eigenlijk alleen maar afgenomen. ➤ In deze tijd met corona moeten meisjes strengere instructies krijgen, bijv. over werken met mondkapjes. ➤ Meer aandacht geven voor hulp die ze thuis geven. Ze laten ook mensen zelf aan hun lot over. ➤ Ze moeten beter weten wie ze moeten aannemen, niet een jongen van 18 jaar die nog 5 andere werkhuizen langs moet. Dit keer was er jammer genoeg geen kwaliteit. ➤ Hulp moet leren hoe ze moeten schoonmaken. <p>Indicatie/graag meer uren per client (5x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ De indicatiestelling van tevoren laten informeren. ➤ Heb meer hulp nodig dan ik momenteel krijg. Ik kan vanwege mijn gezondheid nog heel weinig zelf. ➤ Vind dat het duidelijker moet worden wanneer de hulp verlengd moet worden, want nu zit ik zonder hulp omdat dit niet duidelijk was voor mij. ➤ Graag meer tijd om schoon te maken ➤ Meer uren per client, want 2 uur vind ik te weinig. <p>Overig (8x)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ De bewoner moet tevreden zijn, is het niet goed moeten ze het zeggen, en het moet klikken tussen de hulp en de bewoner. ➤ Ik heb het liefst niet van die jongere dames. De gemeente die stuurt meestal jongere hulpverleners. Ik heb het liefst dat zij wat ouder zijn, omdat deze meestal zelfstandig zijn. Zij doen hun werk en gaan dan ook weg wanneer het tijd is. ➤ Ik vind dat degene die hulp bieden weinig betaald krijgen. Ze werken heel hard dus dan denk ik van ja ze mogen wel iets meer betaald krijgen. ➤ Misschien is het niet voor mij. Mij maakt het niet uit. ➤ Misschien is het handig als er duidelijker wordt gemaakt welke taken wel gedaan en niet gedaan mag worden. ➤ Rekening houden met klanten die gebrekkig Nederlands spreken, dat er iemand bij is zodat het voor beide partijen duidelijk is, en hij de afspraken helder krijgt. ➤ Ze mag de buitenramen van management niet schoonmaken maar ik vind dit wel vervelend want het moet wel gedaan worden.
--	--

BIJLAGE 1: Vragenlijst beoordeling maatwerkvoorzieningen huishoudelijke hulp

Beste mevrouw/meneer. In opdracht van de gemeente Zutphen bellen wij mensen die huishoudelijke hulp ontvangen. De gemeente draagt zorg voor deze hulp en wil graag ook uw mening horen over deze huishoudelijke hulp. Het gesprek duurt drie tot vijf minuten.

Uw antwoorden worden anoniem verwerkt in een rapport en zullen niet tot u te herleiden zijn. Dus niemand kan zien wat u heeft gezegd. Heeft u een paar minuten tijd om enkele vragen te beantwoorden?

1. Volgens onze gegevens ontvangt u huishoudelijke hulp van...(naam programmeren).. Klopt dat?

- # Ja (zie lijst hieronder)
- # Nee → welke organisatie wel?
- # Weet niet → doorvragen of ze überhaupt hulp ontvangen. Bij geen hulp, bedanken voor moeite. Bij wel hulp, vragen gewoon stellen. Naam is immers gekoppeld aan zorgorganisatie.

# Arckin	# MIEP B.V,
# Beter Thuis Wonen Thuiszorg	# Stichting V érian
# De Nieuwe Zorg Thuis	# Thuiszorg Mathilda
# HelpGewoon Thuiszorg Warnsveld	# Tzorg
# HelpGewoon Thuiszorg Zutphen	# Zorgassist (Allerzorg)
	# Een andere organisatie nl...

2. Bent u tevreden over de hulp die u ontvangt?

- # Ja
- # Deels wel/deels niet
- # Nee
- # Weet niet

2b. We zijn benieuwd naar de positieve en de verbeterpunten van de hulp. Kunt u een of meer voorbeelden Noemen waar u heel tevreden over bent en mogelijk voorbeelden waarvan u vindt dat het beter kan?

Positief:

Beter kan

3. Als u de hulp en de hulporganisatie een rapportcijfer tussen 1 en 10 zou moeten geven wat zou u dan geven? ____

4. Heeft u een vaste hulp die bij u komt schoonmaken?

- # Ja, en als deze ziek of met vakantie is, krijg ik altijd dezelfde vervangende hulp
- # Ja, en als deze ziek of met vakantie is, krijg ik vervangende hulp, maar niet altijd dezelfde
- # Ja, maar als deze ziek of met vakantie is, krijg ik soms wel en soms geen vervangende hulp
- # Ja, maar als deze ziek of met vakantie is, krijg ik nooit vervangende hulp
- # Nee

Ruimte voor toelichting (interviewer hoeft niets te vragen, als respondent wat uitlegt, noteren)

De gemeente Zutphen vindt het belangrijk dat de afspraken die u heeft gemaakt goed worden nagekomen met de hulp en de hulporganisatie.

5. Heeft u in een map of werkplan vooraf afspraken gemaakt en vastgelegd over vaste werkdagen en de tijdstippen waarop de hulp komt?

- # Ja
- # Deels
- # Nee (dan vraag 6, 7 en 8 overslaan, 9 wel!)
- # Weet niet (dan vraag 6, 7,8 overslaan, 9 wel!)

Ruimte voor spontane toelichting

6. Worden de afgesproken werkdagen en de tijdstippen nagekomen? (bij vraag 9 is toelichting mogelijk)

- # Ja, altijd
- # Meestal wel
- # Soms niet
- # Nee

7. Worden de afgesproken werkdagen en de tijdstippen ook voldoende besproken of het nog voldoet?

- # Ja, voldoende
- # Ja, maar niet vaak genoeg
- # Nee

8. Als het voor u nodig is, worden de werkdagen en tijdstippen dan aangepast?

- # Ja
- # Soms wel/soms niet
- # Nee

9. Wilt u een toelichting geven op de vragen over de werkdagen en tijdstippen?

10. Heeft de hulp of de huishoudelijke hulporganisatie met u afspraken gemaakt over welke huishoudelijke taken de hulp doet?

- # Ja
- # Deels
- # Nee (dan vraag 11, 12 en 13 overslaan), 14 wel!
- # Weet niet (dan vraag 11, 12,13 overslaan), 14 wel!

Ruimte voor spontane toelichting

11. Worden de afgesproken huishoudelijke taken nagekomen? (bij vraag 14 is toelichting mogelijk)

- # Ja, altijd
- # Meestal wel
- # Soms niet
- # Nee

12. Worden de afgesproken huishoudelijke taken ook voldoende besproken of het nog voldoet?

- # Ja, voldoende
- # Ja, maar niet vaak genoeg
- # Nee

13. Als het voor u nodig is, worden de huishoudelijke taken dan aangepast?

- # Ja
- # Soms wel/soms niet
- # Nee

14. Wilt u een toelichting geven op de vragen over de huishoudelijke taken?

15. Dit was de laatste vraag. Wilt u tot slot nog aandachtspunten en/of tips aan de gemeente Zutphen meegeven over de huishoudelijke hulp?

BIJLAGE 2: Totstandkoming kengetallen 2 en 3

Vragen met betrekking tot werkdagen/tijdstippen

	Kengetal 2A Zijn er in werkplan vooraf afspraken gemaakt en vastgelegd over vaste werkdagen en de tijdstippen waarop de hulp komt?	Kengetal 3A Score op dienstverlening werkdagen/ tijdstippen	Kengetal 3a1 Worden de afgesproken werkdagen en de tijdstippen nagekomen?	Kengetal 3a2 Worden de afgesproken werkdagen en de tijdstippen ook voldoende besproken of het nog voldoet?	Kengetal 3a3 Als het voor u nodig is, worden de werkdagen en tijdstippen dan aangepast?
Totaal	80%	91%	96%	84%	91%
Arckin	70%	92%	100%	75%	100%
Beter Thuis Wonen Thuiszorg	88%	91%	95%	86%	91%
De Nieuwe Zorg Thuis	63%	78%	85%	80%	70%
HelpGewoon Thuiszorg Warnsveld	100%	97%	100%	92%	99%
HelpGewoon Thuiszorg Zutphen	92%	91%	100%	89%	83%
MIEP B.V.	68%	89%	98%	82%	88%
Stichting Vérian	62%	90%	94%	78%	99%
Thuiszorg Matilda	85%	89%	96%	78%	92%
Tzorg	94%	95%	93%	93%	99%
Zorgassistent (Allerzorg)	100%	93%	100%	81%	92%

Vragen met betrekking tot huishoudelijke taken

	Kengetal 2B Zijn er in werkplan vooraf afspraken gemaakt en vastgelegd over welke huishoudelijke taken de hulp doet?	Kengetal 3B Score op dienstverlening huishoudelijke taken	Kengetal 3b1 Worden de afgesproken huishoudelijke taken nagekomen?	Kengetal 3b2 Worden de afgesproken huishoudelijke taken ook voldoende besproken of het nog voldoet?	Kengetal 3b3 Als het voor u nodig is, worden de huishoudelijke taken dan aangepast?
Totaal	70%	91%	98%	83%	93%
Arckin	17%	100%	100%	100%	100%
Beter Thuis Wonen Thuiszorg	75%	87%	100%	72%	89%
De Nieuwe Zorg Thuis	44%	90%	100%	75%	94%
HelpGewoon Thuiszorg Warnsveld	100%	97%	100%	100%	92%
HelpGewoon Thuiszorg Zutphen	90%	90%	95%	83%	93%
MIEP B.V.	68%	94%	96%	94%	92%
Stichting Vérian	46%	86%	100%	65%	100%
Thuiszorg Matilda	79%	84%	100%	65%	86%
Tzorg	71%	94%	96%	92%	95%
Zorgassistent (Allerzorg)	88%	97%	100%	92%	100%