



gemeente
Barneveld

Nr. 1069633

Collegevoorstel

Onderwerp:

Voorstel kwaliteitsonderzoek algemene voorziening huishoudelijke hulp met samenvatting

Gevraagde beslissing:

1. Kennis te nemen van bijgaand onderzoek en samenvatting over de algemene voorziening huishoudelijke hulp.
2. Instemmen met de inhoud en het versturen van het onderzoek met de samenvatting als oplegger naar de gemeenteraad.

Raad

- ☐ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct:
- ☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Datum 7 februari 2018

Steller: N.C.P. van Deurzen

Afd: SOC-BELEID

Aantal bijlagen 2

Afd.hoofd:

Portefeuillehouder

Openbaarheid

Besluit (voorblad) openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Groentje openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Bijlagen openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, vermelden op bijlage

	Akkoord	Bespreken	Aantekeningen
Secretaris			
Burgemeester			
Wethouder A. de Kruijf			
Wethouder P.J.T. van Daalen			
Wethouder G.J. van den Hengel			
Wethouder D. J. Dorrestijn-Taal			

Beslissing burgemeester en wethouders : 26 FEB. 2018

conform advies,

Nummer op besluitenlijst:

9108

1. Inleiding

Sinds 1 januari 2015 is er een algemene voorziening huishoudelijke hulp. De gemeente Barneveld heeft deze samen met de aanbieders opgezet. Een algemene voorziening houdt in dat inwoners rechtstreeks naar de aanbieder kunnen gaan zonder tussenkomst van de gemeente (er wordt door de gemeente geen indicatie meer afgegeven). Inwoners komen in aanmerking na een lichte toegangstoets als:

- ze inwoner zijn van de gemeente Barneveld
- ze langdurige lichamelijke problemen hebben, waardoor ze (een deel van) de huishoudelijke klussen niet meer kunnen doen;
- er geen volwassen huisgenoten zijn, die wel in staat zijn om het huishouden te doen; en
- ze andere mensen kunnen uitleggen welke huishoudelijke klussen er moeten gebeuren.

Dit onderzoek dat is gedaan is onderdeel van de algemene voorziening huishoudelijke hulp, omdat met dit onderzoek de twee resultaten van de algemene voorziening huishoudelijke hulp worden gemeten: een *schoon huis* en een *tevreden cliënt*

Sinds 2015 worden deze resultaten jaarlijks gemeten door een onafhankelijke partij 'Wmo Support'. De onderzoeksresultaten 2017 worden vergeleken met de onderzoeken zoals uitgevoerd in 2015 en 2016. Het rapport met de onderzoeksresultaten over 2017 en de samenvatting zijn toegevoegd als bijlagen.

Bijlagen:

Bijlage 1: kwaliteitsonderzoek huishoudelijke hulp gemeente Barneveld

Bijlage 2: Samenvatting bij kwaliteitsonderzoek huishoudelijke hulp 2017

Samenvatting bij kwaliteitsonderzoek huishoudelijke hulp 2017

Datum:
5 februari 2018

Onderwerp: Samenvatting kwaliteitsonderzoek huishoudelijke hulp 2017

Ter attentie van: Gemeenteraad

Afzender: College van burgemeester en wethouders

Inleiding

Sinds 1 januari 2015 is er een algemene voorziening huishoudelijke hulp in de gemeente Barneveld. De gemeente Barneveld heeft deze samen met verschillende aanbieders opgezet. Een algemene voorziening houdt in dat inwoners rechtstreeks naar de aanbieder kunnen gaan zonder tussenkomst van de gemeente (er wordt door de gemeente geen indicatie afgegeven). De aanbieder bepaalt samen met de inwoner welke inzet plaatsvindt. De huishoudelijke hulp is hiermee sinds 1 januari 2015 geen vangnetvoorziening meer.

Aan de algemene voorziening ligt een contract ten grondslag waarin gemeente en aanbieders verschillende zaken hebben afgesproken over onder andere het resultaat van de algemene voorziening (*schoon huis en een tevreden cliënt*), maar bijvoorbeeld ook over de signaleringsfunctie. Daarnaast draagt de gemeente bij in de kosten van de algemene voorziening; voor alle huishoudens die gebruik maken van de HH een vaste bijdrage en voor inwoners met een laag inkomen legt de gemeente bij, zodat aanbieders een vast bedrag per periode ontvangen per huishouden waar ze schoonmaken.

In de algemene voorziening huishoudelijke hulp gaat het om het resultaat dat bereikt moet worden: een *Schoon huis* en *Tevreden cliënt*. Het aantal uren dat daarvoor nodig is staat niet vast, dit verschilt per situatie. Doel van de huishoudelijke hulp is om een schoon huis te creëren zodat inwoners zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Het aantal uren dat een huishoudelijke hulp langskomt is hierbij niet leidend, doel is dat het huis schoon is. Er wordt gewerkt met een budget per cliënt/huishouden en niet meer met een tarief per uur.

Uitkomsten kwaliteitsonderzoek HH (2017)

De twee resultaten die zijn gedefinieerd bij de Algemene voorziening voor huishoudelijke hulp zijn: een ***schoon huis*** in alle gebruikelijke ruimten en een ***tevreden cliënt***.

Sinds 2015 worden deze resultaten jaarlijks gemeten door een onafhankelijke partij (Wmo support) die hier ervaring mee heeft bij verschillende gemeenten. Doel van het onderzoek is om te kijken of de resultaten die zijn gedefinieerd bij de algemene

voorziening huishoudelijke hulp worden behaald.

Het onderzoek dat door WMO support is uitgevoerd bestaat uit een cliënttevredenheidsonderzoek en een technische meting (hiervoor komt een medewerker van WMO support langs bij de inwoners thuis). De onderzoeksresultaten over 2017 staan in bijgevoegd rapport: *Kwaliteitsonderzoek huishoudelijke hulp gemeente Barneveld*. In het rapport wordt tevens een vergelijking gemaakt met de onderzoeken zoals uitgevoerd in 2015 en 2016.

Samenvatting

201 inwoners die gebruik maken van de algemene voorziening hebben in 2017 meegedaan aan het onderzoek.

Clienttevredenheid en technische meting

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over de geboden huishoudelijke hulp via de algemene voorziening. Het meest tevreden zijn ze over de kwaliteit van de schoonmaak. Gemiddeld geven cliënten hier een 8,4 voor.

De gemiddelde cijfers over 2017 zijn gestegen ten opzichte van het onderzoek zoals uitgevoerd in 2016. Het gemiddelde cijfer voor de kwaliteit van de schoonmaak is gestegen van een 7,7 naar een 8,4.

De tevredenheid over de huishoudelijke hulp is gestegen van een 8,2 naar een 8,3. De tevredenheid lijkt toe te nemen naarmate er sprake is van een vaste huishoudelijke hulp. Op grond van de resultaten in voorgaande jaren, is geen directe relatie aan te tonen tussen de mate van tevredenheid en het al dan niet vastleggen van afspraken over de verdeling van, en de door de huishoudelijke hulp uitgevoerde huishoudelijke werkzaamheden.

Uit de technische meting blijkt dat de huizen schoon en leefbaar zijn; alle gecontroleerde woningen worden ook bestempeld als schoon door WMO support.

Aandachtspunten voor gemeente en aanbieders

Wat opvalt in de rapportage is dat verschillende inwoners aangeven dat er te weinig uren beschikbaar zijn voor het uitvoeren van de huishoudelijke hulp. Dit terwijl we niet meer uitgaan van uren maar van het gewenste resultaat, en de gemeten tevredenheid over het resultaat hoog is. De mate van inzet is onderdeel van het gesprek tussen cliënt en aanbieder en kan dus per cliënt verschillen.

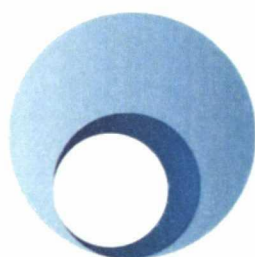
Uit de verdiepingsvragen blijkt dat inwoners het vooral jammer vinden dat sommige grote klussen niet worden gedaan zoals het schoonmaken van een vriezer en het wassen van de gordijnen. Tevens worden werkzaamheden genoemd die niet tot de algemene voorziening behoren zoals het schoonmaken van het balkon en het lappen van de ramen. Activiteiten die overigens, toen de huishoudelijke hulp een individuele voorziening onder de WMO was, ook geen onderdeel uitmaakte van de hulp bij het huishouden.

Een aantal cliënten geeft ook aan dat zij graag meer persoonlijk contact willen met de aanbieder. Bijvoorbeeld waar het gaat om de communicatie bij vervanging van medewerker.

Tevens zijn er aandachtspunten per aanbieder (B.v. het vastleggen van afspraken)

Actiepunten:

- Gemeente en aanbieders gaan met elkaar in gesprek over hoe de communicatie naar en met inwoners te verbeteren. Het gesprek tussen de cliënt en de aanbieder staat hierin centraal. Tussentijdse afstemming tussen de cliënt en huishoudelijke hulp is hierbij van belang. Dit om verwachtingen aan de voorkant duidelijk te krijgen en, indien het verkeerde verwachtingen betreft, bij te stellen. Maar ook om wensen en behoeftes van cliënten ten aanzien van bijvoorbeeld grote klussen te bespreken en om daar, waar mogelijk samen met/- of aangevuld door het sociale netwerk, flexibel invulling aan te geven.
- De gemeente bespreekt specifieke aandachtspunten met de desbetreffende aanbieder.



WmoSupport

ondersteuning in het sociaal domein



KWALITEITSONDERZOEK

Huishoudelijke hulp

GEMEENTE BARNEVELD

Wmo Support

12 december 2017

Inhoudsopgave

1.	Samenvatting.....	2
2.	Inleiding	3
3.	Werkwijze en verantwoording	4
4.	Resultaten klanttevredenheidsonderzoek	6
5.	Wat heeft invloed op de tevredenheid?	14
6.	Technische kwaliteitsmeting	16
7.	Vergelijking met rapportages 2015 en 2016	20
8.	Conclusies en aanbevelingen.....	26

1. Samenvatting

In dit rapport leest u de resultaten van het vierde kwaliteitsonderzoek huishoudelijke hulp dat is uitgevoerd door Wmo Support in opdracht van de gemeente Barneveld.

Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen: een tevredenheidsonderzoek en een technische kwaliteitsmeting.

In dit rapport zijn de uitkomsten van het onderzoek in 2017 weergegeven en is ook een vergelijking gemaakt met de uitkomsten van de vorige onderzoeken.

In dit onderzoek is vastgesteld dat de cliënten tevreden zijn over de huishoudelijke hulp in de gemeente Barneveld.

Gemiddeld geven cliënten een 8,3 voor de huishoudelijke medewerker. Dit is een lichte stijging ten opzichte van het vorige onderzoek, toen gemiddeld een 8,2 werd gegeven.

Ook zijn cliënten tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak, met gemiddeld een 8.4. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar, toen gemiddeld een 7,7 werd gegeven. Uit de technische meting blijkt dat de huizen schoon en leefbaar zijn.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

Binnen de gemeente Barneveld bestaat vanaf 1 januari 2015 de Algemene voorziening huishoudelijke hulp. Inwoners kunnen zich rechtstreeks melden bij een gecontracteerde zorgaanbieder voor ondersteuning bij het huishouden.

Wanneer een inwoner zich meldt bij één van de thuishulporganisaties voor de huishoudelijke hulp, dan verzorgt deze aanbieder een korte intake. Tijdens deze intake onderzoekt de zorgaanbieder of de inwoner in aanmerking komt voor huishoudelijke hulp 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.

Met dit onderzoek wordt de tevredenheid onder de gebruikers van de algemene voorziening gemeten. Naast tevredenheid is er echter ook de behoefte om deze tevredenheid te koppelen aan een resultaat: in hoeverre is het huis schoon en is daarmee ook de mate van tevredenheid te verantwoorden?

Om bovenstaande te meten, heeft Wmo Support een kwaliteitsonderzoek uitgevoerd in de gemeente Barneveld. Naast een beschrijving van de uitkomsten van dit onderzoek, vergelijken we in dit onderzoek ook de uitkomsten met de uitkomsten van het vorige onderzoek.

2.2 Waarom huisbezoeken?

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

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

2.3 Leeswijzer

In de hoofdstukken 4 en 5 zijn de uitkomsten beschreven van de vragen die aan cliënten zijn gesteld. Hier komen onder andere de tevredenheidscijfers van de cliënten aan bod. In hoofdstuk 6 zijn de uitkomsten weergegeven van de technische metingen. In hoofdstuk 7 is een vergelijking gemaakt met de onderzoeken uit voorgaande jaren en in hoofdstuk 8 zijn de conclusies en aanbevelingen weergegeven.

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

3. Werkwijze en verantwoording

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

3.1 Het doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is:

- in beeld brengen van de tevredenheid van mensen die gebruik maken van schoonmaakondersteuning;
- beoordelen in hoeverre er sprake is van een schoon en leefbaar huis.

Het onderzoek combineert het oordeel van de cliënt met een onafhankelijk oordeel van medewerkers van Wmo Support over de mate waarin sprake is van een schoon en leefbaar huis.

3.2 Uitvoering onderzoek

Het kwaliteitsonderzoek bestaat uit 2 delen:

- mondeling klanttevredenheidsonderzoek;
- technische kwaliteitsmeting.

Tijdens het mondeling klanttevredenheidsonderzoek wordt de tevredenheid van de inwoner/het huishouden gemeten aan de hand van een vragenlijst die in samenspraak met de gemeente Barneveld is opgesteld.

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

3.3 Grootte steekproef

De gemeente Barneveld heeft contracten afgesloten voor de algemene voorziening huishoudelijke hulp met 8 aanbieders, zie onderstaande tabel.

Gecontracteerde aanbieders	Bezocht tijdens dit onderzoek
Buurtdiensten	Ja
HdS Zorg	Ja
Royal Topzorg	Nee
Thuiszorg Inis	Nee
BiOns	Ja
T-Zorg	Nee
RST	Ja
Familiehulp	Ja

Tabel 1: Aanbieders gemeente Barneveld

De huisbezoeken hebben niet bij alle aanbieders plaatsgevonden omdat Royal Topzorg, T-zorg en Inis Thuiszorg geen cliënten hadden op het moment dat de huisbezoeken werden gepland.

Aanbieder	Aantal klanten
HdS	93
Buurtdiensten	66
Familiehulp	30
RST	11
BiOns	1

Tabel 2: Aantal cliënten bezocht per aanbieder

Er zijn in totaal 201 cliënten bezocht door medewerkers van Wmo Support.

* De resultaten voor aanbieder BiOns zijn niet representatief, omdat hier maar 1 cliënt is bezocht. Hiermee dient rekening te worden gehouden bij het aflezen van de grafieken waarin aanbieders worden vergeleken.

3.4 Protocol huisbezoekers

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

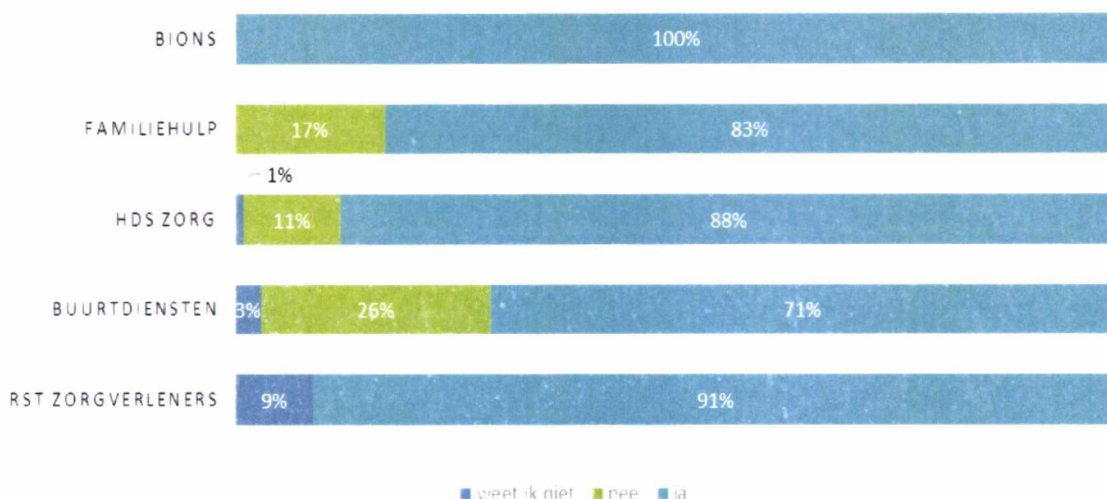
4. Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

In dit hoofdstuk leest u wat de cliënten hebben geantwoord op de vragen. Deze antwoorden worden overzichtelijk in grafieken of tabellen weergegeven zodat de samenhang zichtbaar wordt.

4.1 Afspraken m.b.t. de activiteiten van de huishoudelijke hulp vastgelegd?

Gevraagd is of afspraken worden vastgelegd m.b.t. eigen activiteiten in het huishouden (of de activiteiten van iemand uit het eigen netwerk/familie) en de activiteiten van de huishoudelijke hulp.

Bij deze vraag is doorgevraagd of er een map of een afsprakenoverzicht van de hulp en/of aanbieder aanwezig is in huis. Soms wordt namelijk aangegeven dat afspraken niet zijn vastgelegd, terwijl dit toch wel het geval blijkt te zijn.

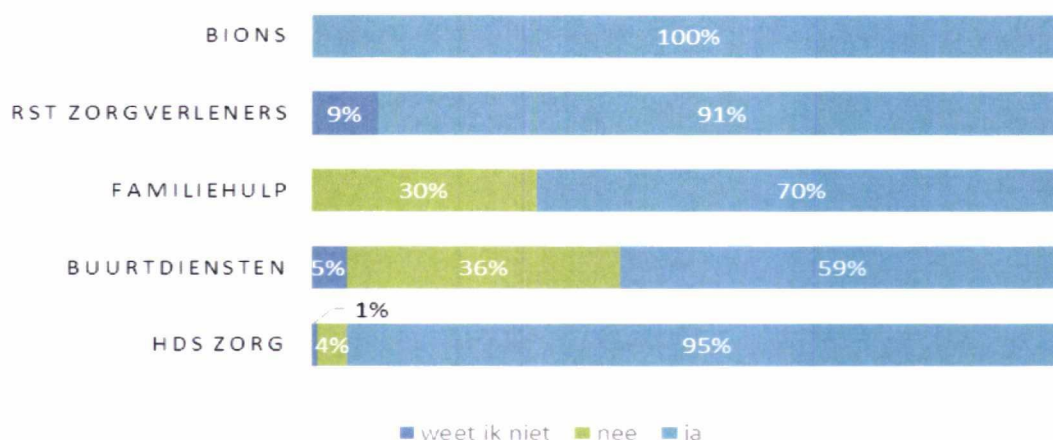


*Grafiek 1: Zijn de afspraken wat wordt schoongemaakt door de huishoudelijke hulp en welke dingen u zelf kan doen (of uw netwerk/familie) ergens vastgelegd?**

Als gekeken wordt naar bovenstaande grafiek, blijkt dat over het algemeen wel is vastgelegd welke taken gedaan worden en door wie. Het percentage 'nee' bij Buurtdiensten is duidelijk hoger dan bij de andere aanbieders.

4.2 Bijhouden van werkzaamheden die worden uitgevoerd

In de volgende grafiek hebben we de uitkomsten van de volgende vraag opgenomen: Wordt er door de hulp telkens bijgehouden welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan in een map of formulier bij u thuis?

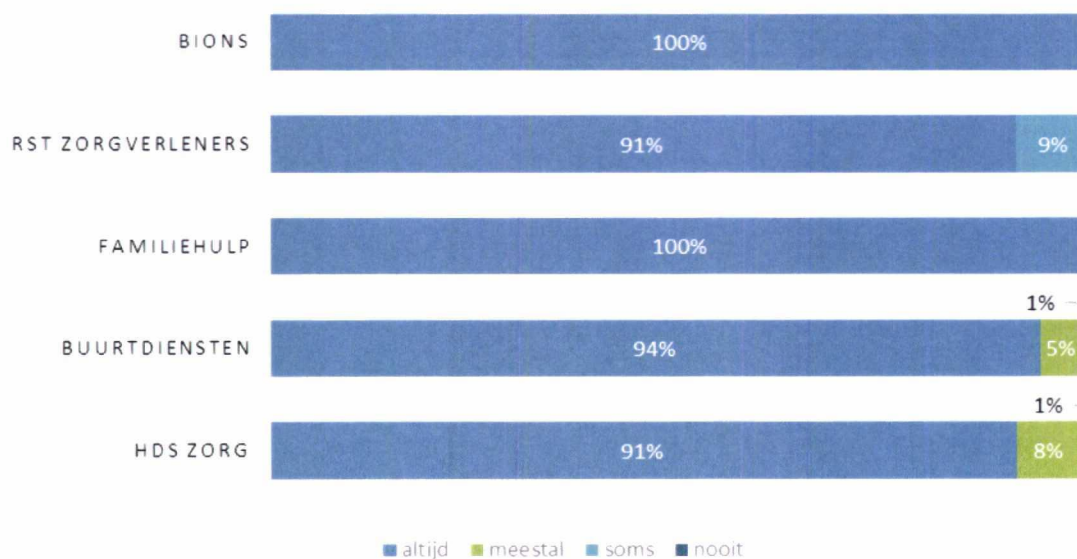


*Grafiek 2: Wordt er door de hulp telkens bijgehouden welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan in een map of formulier bij u thuis?**

Over het algemeen schrijven de meeste hulpen de uitgevoerde werkzaamheden op in een map. Bij Buurtdiensten gebeurt dit bij iets meer dan de helft van de bezochte cliënten. Dit is duidelijk een stuk minder dan bij de overige aanbieders.

4.3 Komt elke keer dezelfde hulp?

In onderstaande grafiek zijn de uitkomsten weergegeven van de vraag of telkens dezelfde hulp bij de cliënt komt.

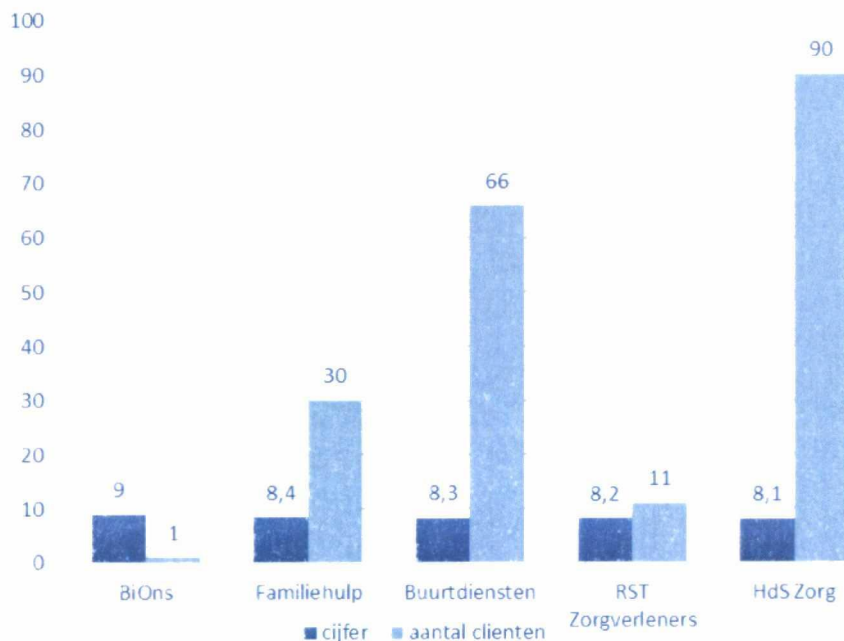


*Grafiek 3: Komt elke keer dezelfde hulp?**

Uit de resultaten blijkt dat bijna alle cliënten altijd dezelfde hulp ontvangen. Bij aanbieder Familiehulp is de score zelfs 100%. Bij Bions is dit ook het geval, maar dit betreft maar één cliënt. Vooral bij Buurtdiensten is dit opvallend omdat het hier om in totaal 66 bezochte cliënten gaat.

4.4 Cijfer kwaliteit schoonmaak

We hebben cliënten gevraagd naar de kwaliteit van de schoonmaak in de dagelijks gebruikte ruimtes. Met deze vraag is het doel te achterhalen hoe de cliënten kijken naar het schoonmaken en niet naar de hulp die schoonmaakt. In onderstaande grafiek staan de uitkomsten.



Grafiek 4: Welk cijfer geeft u de kwaliteit van het schoonmaken/het resultaat?

Cliënten zijn met gemiddeld een 8,4 tevreden over het schoonmaken/het resultaat. In het totaal is er maar twee keer een onvoldoende (beiden een 5) gegeven. Over het algemeen liggen de cijfers dicht bij elkaar.

4.5 Toelichting cijfer kwaliteit schoonmaak

We hebben gevraagd waarom de cliënt een bepaald cijfer geeft. Om een goed beeld te geven van de tevredenheid van de klanten, geven wij een overzicht van de meest gegeven antwoorden en opmerkingen van de cliënten per aanbieder.

BiOns

- Cliënt is heel tevreden met de hulp, het klikte meteen heel goed

Buurtdiensten

- De hulp is gewoon heel goed, ze voelt ook alles aan
- De hulp is heel netjes en precies
- De hulp maakt niet goed schoon, ze gaat met bochtjes om dingen heen tijdens het dweilen
- De hulp ziet heel goed zelf wat er moet gebeuren

- Er wordt niet goed geboend en de hulp neemt geen initiatief
- Mevrouw doet het wel met veel haast, wel wordt er goed gestofzuigd
- Mevrouw en de hulp kunnen goed overleggen met elkaar
- Mevrouw en meneer zijn tevreden

Familiehulp

- Alles is netjes, alles is verzorgd. De ene keer doet ze dit de andere keer dat
- De hulp is heel goed en ziet dingen zelf
- De hulp werkt heel erg goed door en het is heel netjes
- Erg tevreden over manier van schoonmaken
- Het is gewoon schoon, kantjes en naden zelfs
- Ze werkt heel goed, maakt lijstjes voor vervangers

HdS

- Als de hulp is geweest ziet het hele huis er super uit
- Als er wat gevraagd wordt om schoon te maken dan wordt dat gelijk gedaan
- Altijd dingen die beter kunnen
- Altijd netjes, precies zoals meneer het hebben wil
- De ene keer doet ze het ene beter dan de andere keer. Soms pakt ze een kastje mee
- Erg tevreden met de hulp

RST

- Alles werd wel netjes schoongemaakt, maar er kon niets extra's worden gedaan
- Altijd extra behulpzaam
- De hulp maakt keurig schoon
- Heel tevreden over hoe schoon het is
- Het is heel netjes. Ieder werkt op zijn eigen manier dus ik laat het helemaal vrij

4.6 Cijfer huishoudelijke hulp

Alle cliënten zijn gevraagd een cijfer te geven aan de huishoudelijke hulp. In onderstaande tabel ziet u de gemiddelde cijfers per aanbieder.

Naam zorgaanbieder	Gemiddeld cijfer huishoudelijke hulp 2017
Buurtdiensten	8,5
HdS Zorg	8,3
RST	8,2
BiOns	8
Familiehulp	8,7
Gemiddeld	8,3

Tabel 3: Welk cijfer geeft u uw huishoudelijke hulp?

We zien ook hier dat de cijfers voor de hulpen relatief hoog zijn. Familiehulp heeft met een 8,7 het hoogste cijfer. Het laagste cijfer ligt bij BiOns met een 8. Dit is echter de score van 1 cliënt. Alle scores zijn ruim voldoende.

Naam zorgaanbieder	Gemiddeld cijfer huishoudelijke hulp	Gemiddelde cijfer kwaliteit 2017
Buurtdiensten	8,5	8,3
HdS Zorg	8,3	8,1
RST	8,2	8,2
BiOns	8	9
Familiehulp	8,7	8,4
Gemiddeld	8,3	8,4

Tabel 4 : Totaal overzicht tevredenheid 2017

4.7 Tevreden algemene voorziening huishoudelijke hulp

De vraag naar tevredenheid over de algemene voorziening huishoudelijke hulp is open gesteld aan de cliënten. Over het algemeen geven de meeste cliënten aan tevreden te zijn over de algemene voorziening. Dit gaat dan vooral over de kwaliteit van de hulp die geboden wordt.

Om een compleet beeld te geven, staat hieronder een overzicht van de meest gegeven antwoorden en opmerkingen per aanbieder.

BiOns

- Cliënt is heel blij met de kwaliteit van het schoonmaken

Buurtdiensten

- Communicatie is goed en kwaliteit van schoonmaken is goed. Wat ze doet is wel 'goed'
- De band tussen mevrouw en de hulp is goed, daar is mevrouw tevreden over
- De hulp wil alles voor mij doen. Ik ben helemaal tevreden. De kosten zijn omhoog gegaan maar ik kan haar niet missen want ze is goed
- De kwaliteit van de schoonmaak en de mogelijkheid om te overleggen met de hulp
- De lijntjes zijn kort, met het kantoor zelf heeft mevrouw niet van doen en dat vind ze wel fijn
- De organisatie regelt alles altijd perfect

Familiehulp

- Algemeen tevreden
- Alles is echt heel erg goed. Ook qua overleg, dat hebben we regelmatig met de huishoudelijke hulp. Dan geven we door wanneer we kunnen en dan is zij altijd flexibel
- Ik ben blij met de hulp en de kwaliteit van het schoonmaken
- Ik ben erg tevreden over de communicatie met de hulp en ze doet het goed

HdS

- Communicatie gaat goed
- Dat alles goed verloopt zonder lasten
- De kwaliteit van het schoonmaken is iets waar mevrouw heel tevreden over is

RST

- Dat de hulp altijd stipt is
- Dat de hulp zo behulpzaam is en vraagt of ze nog meer kan doen

- Dezelfde hulp, dezelfde tijd, hier is mevrouw tevreden over
- Mevrouw was tevreden over de kosten

4.8 Minder tevreden algemene voorziening huishoudelijke hulp

We hebben cliënten gevraagd aan te geven waarover men minder tevreden is. Ook deze vraag is open gesteld. De antwoorden die zijn gegeven, komen voor een groot deel overeen met de antwoorden die zijn gegeven in de voorgaande onderzoeken. Om een goed beeld te geven, geven wij een overzicht van de meest gegeven antwoorden en opmerkingen per aanbieder.

BiOns

- Geen dingen waar cliënt niet tevreden over is

Buurtdiensten

- Aantal uren is een stuk omlaag gegaan
- Alles is goed, geen klachten
- Dat de hulp sommige dingen afraffelt
- Dat er nog ooit iemand van Buurtdiensten is geweest om te kijken
- De kosten zijn omhoog gegaan
- De tijd is erg weinig. Ik heb nooit iemand van de gemeente langs gehad
- De uren zijn te weinig

Familiehulp

- Communicatie van de zorgaanbieder
- Dat de uren minder zijn
- Over het aantal uren huishoudelijk hulp
- Zij doet het erg goed, maar heeft soms niet genoeg tijd

HdS

- Als er een vakantiehelp komt die moet ze soms sturen, vind ze niet erg maar toch
- Bij de zorgaanbieder kan de communicatie beter, weinig communicatie
- Buitenom de uren is er niks negatiefs
- Kwaliteit van schoonmaak kan beter
- Meer uren

RST

- Dat er vaak gewisseld werd met hulpen
- De kwaliteit van de invalkrachten kan beter
- Heeft uren te weinig gekregen maar moest wel betalen
- Het aantal uur is gewoon veel te weinig

4.9 Overige opmerkingen

Gevraagd is of cliënten overige opmerkingen hebben. De antwoorden die zijn gegeven, komen voor een groot deel overeen met de antwoorden die zijn gegeven in de voorgaande onderzoeken. Om een goed beeld te geven, geven wij een overzicht van de meest gegeven antwoorden en opmerkingen per aanbieder. Het gaat hier om daadwerkelijk gegeven antwoorden en opmerkingen van de cliënten.

BiOns

- Dat alles kan in overleg vindt meneer heel prettig

Buurtdiensten

- Dat de planning qua uur veel beter kan
- Dat iedereen goed moet worden bijgeschoold
- De hulpen zouden een schoonmaakcursus moeten krijgen voorafgaand aan het schoonmaken
- Hulpen moeten zelf voor vervanging zorgen, dat vindt mevrouw raar
- Iets meer belangstelling vanuit de Zorgaanbieder en gemeente. Ze gaan er vanuit dat het goed is

Familiehulp

- Als er klacht wordt ingediend wordt hier niet veel mee gedaan, belangrijk dat dit wel gebeurt
- Doe iets aan de verbetering van de communicatie
- Geef a.u.b. de uren terug die me afgenomen zijn
- Goed de schoongemaakte onderdelen afvinken, zodat er niets vergeten wordt
- Het zou fijn zijn als er een goede overdracht vooraf zou zijn, voor de inval krachten

HdS

- Communicatie verbeteren wanneer vervanging nodig is
- Dat de medewerkers goede dweilen hebben
- Dat de planning beter moet
- Dat de volledige tijd wordt schoongemaakt, hulp gaat telkens kwartier eerder weg
- Planning met vakantiekrachten mag beter
- Programma voor schoonmaken nodig, het gaat nu kriskras waardoor er geen overzicht is

RST

- Betere planning met vakantiekrachten
- Mevrouw vindt het jammer dat ramen niet meer gedaan mogen worden
- Voor in de vakantie periode zou mevrouw graag wat oudere krachten krijgen, met ervaring in het schoonmaken

4.10 Extra vraag m.b.t. aantal uren

We hebben cliënten een extra vraag gesteld wanneer zij een opmerking maken over het ontvangen van minder dan eerst of te weinig aantal uren huishoudelijke hulp. De vraag was: Wat wordt er niet schoon gemaakt, maar valt wel onder uw dagelijks gebruikte ruimtes in huis?

Om een goed beeld te geven van de antwoorden, geven wij een overzicht van de meest gegeven antwoorden en opmerkingen per aanbieder.

Buurtdiensten

- Bovenop de kasten schoonmaken en keukenkastjes vaker schoonmaken
- Dat alles even grondig kan worden schoongemaakt en niet met een Franse slag. Haar oudste dochter wast de ramen, omdat ze daar geen tijd voor heeft
- Mevrouw heeft 2 toiletten, beiden worden niet altijd schoongemaakt
- Ramen zemen
- Strijken, ieder klusje of kopje koffie gaat van de tijd af

Familiehulp

- Er worden dingen overgeslagen. Mevrouw kan zelf niets uit de kast pakken en zou graag extra persoonlijke hulp krijgen als het uitzoeken van kasten e.d. Er blijven dingen liggen. Er wordt voor het oog schoongemaakt. Keukenkastjes worden niet schoongemaakt bijvoorbeeld
- Extra kasten zouden dan wel kunnen worden schoongemaakt
- Gordijnen wassen, koelkast onderin

HdS

- Af en toe vind ik dat er boven ook schoon moet worden gemaakt. Het gebeurt wel eens, maar niet vaak genoeg
- Dan zou er meer tijd zijn om de bijvoorbeeld de keuken een goede beurt te geven
- De ramen zemen
- Gordijnen wassen, opruimen van was, ophangen van was (mevr. is rolstoelafhankelijk)
- Iets goed soppen, in de keuken de lades goed schoonmaken en het balkon. Het moet allemaal bijgehouden worden. Het balkon is vaak vies. De koelkast een keer een beurt geven. De vriezer wordt ook nooit gedaan

RST

- Alles moet nu om de week en kan maar half gedaan worden, mevrouw zou het graag een keer goed schoon hebben
- Stofzuigen kan soms niet eens worden afgemaakt

Tussen de antwoorden zitten een aantal werkzaamheden die niet onder de algemene voorziening vallen. Voor de rest geven een aantal cliënten aan dat het iedere week verschilt waar de hulp niet aan toe komt, het gaat in overleg.

5. Wat heeft invloed op de tevredenheid?

In dit hoofdstuk hebben we een aantal tevredenheidscijfers weergegeven in combinatie met andere uitkomsten. We hebben in de rapportage onderzocht wat invloed heeft op de tevredenheid van de cliënten. Hieronder worden de uitkomsten weergegeven.

5.1 Relatie tussen het hebben van een vaste hulp en de tevredenheid

In de tabel hieronder is de relatie weergegeven tussen het hebben van een vaste hulp en de verschillende tevredenheidscijfers die cliënten geven.

Komt elke keer dezelfde hulp?	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2017	Cijfer huishoudelijke hulp 2017
Altijd	8,3	8,4
Een enkele keer niet		
Meestal	8	8,2
Soms	7	7
Nooit	8	8
Gemiddeld	7,8	7,9

Tabel 5: Wat is de relatie tussen het hebben van een vaste hulp en de tevredenheidscijfers?

We kunnen concluderen dat we een relatie kunnen leggen tussen de tevredenheid en het inzetten van een vaste hulp. Hoe frequenter er sprake is van een vaste hulp, hoe hoger de mate van tevredenheid met betrekking tot de kwaliteit van de schoonmaak en de huishoudelijke hulp.

5.2 Relatie tussen het vastleggen van afspraken en de tevredenheidscijfers

Zijn cliënten meer tevreden over de huishoudelijke hulp als afspraken worden vastgelegd? De uitkomsten zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Zijn afspraken vastgelegd over wat wordt schoongemaakt en wat u zelf of uw netwerk kan doen?	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2017	Cijfer huishoudelijke hulp 2017
Ja	8,3	8,4
Nee	8,1	8,2
Weet ik niet	8	8,3
Gemiddeld	8,1	8,3

Tabel 6: Wat is de relatie tussen het vastleggen van afspraken en de tevredenheidscijfers?

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de score voor kwaliteit en de medewerker hoger zijn, indien de afspraken zijn vastgelegd.

5.3 Relatie tussen het vastleggen van de werkzaamheden en de tevredenheidscijfers

Is er een relatie tussen het vastleggen van de uitgevoerde werkzaamheden door de huishoudelijke hulp en de tevredenheidscijfers? In de volgende tabel zien we de uitkomsten van de tevredenheidscijfers in combinatie met het vastleggen van de werkzaamheden.

Wordt er door de hulp bijgehouden welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan?	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2017	Cijfer huishoudelijke hulp 2017
Ja	8,3	8,4
Nee	8,3	8,4
Weet ik niet	8	8,2
Gemiddeld	8,2	8,3

Tabel 7: Wat is de relatie tussen het vastleggen van de werkzaamheden en de tevredenheidscijfers?

Cliënten die hebben aangegeven dat de hulp bijhoudt welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan, geven hetzelfde cijfer als cliënten die aangeven dat dit niet het geval is. Bij cliënten die aangeven dit niet te weten, liggen de cijfers gemiddeld iets lager.

5.3 Relatie tussen de mate van tevredenheid en aantal uren

In het onderzoek in 2017 is niet specifiek gevraagd of klanten tevreden zijn met het aantal toegekende uren. Wel is de open vraag gesteld "Waarover bent u misschien minder tevreden?".

Van alle ondervraagde cliënten geeft 11% van de respondenten aan dat ze niet tevreden zijn over het aantal toegekende uren huishoudelijke hulp. We hebben in onderstaande tabel een relatie gelegd tussen de mate van tevredenheid over de kwaliteit van het schoonmaken, de tevredenheid over de huishoudelijke hulp en de tevredenheid over het toegekende aantal uren.

cliënten	tevredenheid over de huishoudelijke hulp	tevredenheid over de kwaliteit van het schoonmaken
11% ontevreden over de toegekende uren	8,2	8

Tabel 8: Relatie tussen tevredenheid en aantal uren

Cliënten die aangeven dat zij te weinig uren huishoudelijke hulp ontvangen zijn over het algemeen wel tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak en de huishoudelijke hulp. De cijfers liggen net iets onder het gemiddelde.

6. Technische kwaliteitsmeting

In dit hoofdstuk wordt eerst de VSR-methodiek besproken en vervolgens worden de resultaten van de technische meting weergegeven.

6.1 VSR-methodiek

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

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

Normaal gesproken moet een VSR-onderzoek zo snel mogelijk na de schoonmaak plaatsvinden. Omdat bij cliënten vanuit de Wmo regelmatig sprake is van een huishoudelijke hulp die eenmaal per week of zelfs eenmaal per 2 weken komt, hebben we hiermee rekening gehouden met de beoordeling. We hebben het AQL-percentages bepaald aan de hand van het aantal dagen dat het geleden is dat de huishoudelijke hulp heeft schoongemaakt. Hierin hebben we de volgende categorieën:

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

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

6.2 Resultaten technische meting

Hieronder zijn de technische metingen per zorgaanbieder weergegeven. Te zien is dat alle aanbieders een voldoende hebben n.a.v. de technische meting. Dit houdt in dat het aantal geconstateerde fouten lager is dan de goedkeurgrens.

6.2.1 Buurtdiensten

Van Buurtdiensten zijn 66 woningen bezocht tijdens het onderzoek. Hieronder staan de uitkomsten van deze bezoeken.

	AQL-percentag	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,1%	3630	403	37	voldoende
Controle vloeren	11,1%	858	95	26	voldoende
Controle sanitair	11,1%	1254	139	21	voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Licht stof	14
Dicht stof	0
Lichte vuil- en vingertasten	67
Zware vuil- en vingertasten	0
Aanslag	3
Methodefout	0

6.2.2 HdS

Van HdS zijn 93 woningen bezocht tijdens het onderzoek. Hieronder staan de uitkomsten van deze bezoeken.

	AQL-percentag	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,2%	5115	573	74	voldoende
Controle vloeren	11,2%	1209	135	40	voldoende
Controle sanitair	11,2%	1767	198	37	voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Licht stof	30
Dicht stof	0
Lichte vuil- en vingertasten	104
Zware vuil- en vingertasten	4
Aanslag	7
Methodefout	6

6.2.3 Bions

Van Bions is één woning bezocht tijdens het onderzoek. Hieronder staan de uitkomsten van dit bezoek. Aangezien dit maar één persoon betreft, vormt dit geen representatief beeld in dit onderzoek.

	AQL-percentag	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	12,5%	55	7	0	voldoende
Controle vloeren	12,5%	13	2	0	voldoende
Controle sanitair	12,5%	19	2	0	voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Licht stof	0
Dicht stof	0
Lichte vuil- en vingertasten	0
Zware vuil- en vingertasten	0
Aanslag	0
Methodefout	0

6.2.4 RST

Van RST zijn 11 woningen bezocht tijdens het onderzoek. Hieronder staan de uitkomsten van deze bezoeken.

	AQL-percentage	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	12,0%	605	73	7	voldoende
Controle vloeren	12,0%	143	17	3	voldoende
Controle sanitair	12,0%	209	25	7	voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Licht stof	7
Dicht stof	0
Lichte vuil- en vingertasten	7
Zware vuil- en vingertasten	3
Aanslag	0
Methodefout	0

6.2.5 Familiehulp

Van Familiehulp zijn 30 woningen bezocht tijdens het onderzoek. Hieronder staan de uitkomsten van deze bezoeken.

	AQL-percentage	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	10,8%	1650	178	16	voldoende
Controle vloeren	10,8%	390	42	14	voldoende
Controle sanitair	10,8%	570	62	7	voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Licht stof	12
Dicht stof	0
Lichte vuil- en vingertasten	21
Zware vuil- en vingertasten	0
Aanslag	4
Methodefout	0

6.3 Bijzonderheden technische meting

Tijdens de technische meting is er objectief gekeken naar de woning. Eventuele bijzonderheden, die van invloed kunnen zijn op de kwaliteit van het schoonmaken, zijn door onze medewerkers benoemd. Hieronder worden eventuele bijzonderheden per aanbieder weergegeven.

Buurtdiensten

- Bij één woning is aangegeven dat het er erg rommelig is. Dit kan invloed hebben op het goed kunnen uitvoeren van de schoonmaak.
- Bij één woning is een methodefout ontdekt.

Familiehulp

- Bij één woning is aangegeven dat het er erg rommelig is. Dit kan invloed hebben op het goed kunnen uitvoeren van de schoonmaak.

HdS

- Bij één woning is aangegeven dat er flessen drank, afval en as op de grond en de stoel liggen.
- Bij één woning is aangegeven dat het er erg rommelig is. Dit kan invloed hebben op het goed kunnen uitvoeren van de schoonmaak.
- Bij één woning is aangegeven dat de persoon een vogel als huisdier heeft. Hierdoor liggen er o.a. veren op de vloer.
- Bij drie woningen is aangegeven dat de bewoners het huis zelf ook nog bijhouden.

RST

- Bij twee woningen wordt aangegeven dat de bewoner het huis zelf ook nog bijhoudt.

6.4 Relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid

We hebben onderzocht of er een relatie is tussen het constateren van fouten in een huis en de tevredenheid van de cliënten. Hieronder staan de uitkomsten. Bij 97 cliënten zijn fouten geconstateerd en bij 104 cliënten zijn deze niet geconstateerd.

	Cijfer kwaliteit schoonmaak	Cijfer huishoudelijke hulp
Fouten geconstateerd		
Ja	8,1	8,4
Nee	8,3	8,4
Gemiddeld	8,2	8,4

Tabel 9: Relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid

In bovenstaande tabel is te zien dat er in dit onderzoek een relatie is gevonden tussen het constateren van fouten en het cijfer dat cliënten toekennen aan de kwaliteit van de schoonmaak, echter is het verschil relatief klein. Daarnaast is te zien dat het constateren van fouten niet in relatie staat met het cijfer dat cliënten toekennen aan de huishoudelijke hulp zelf.

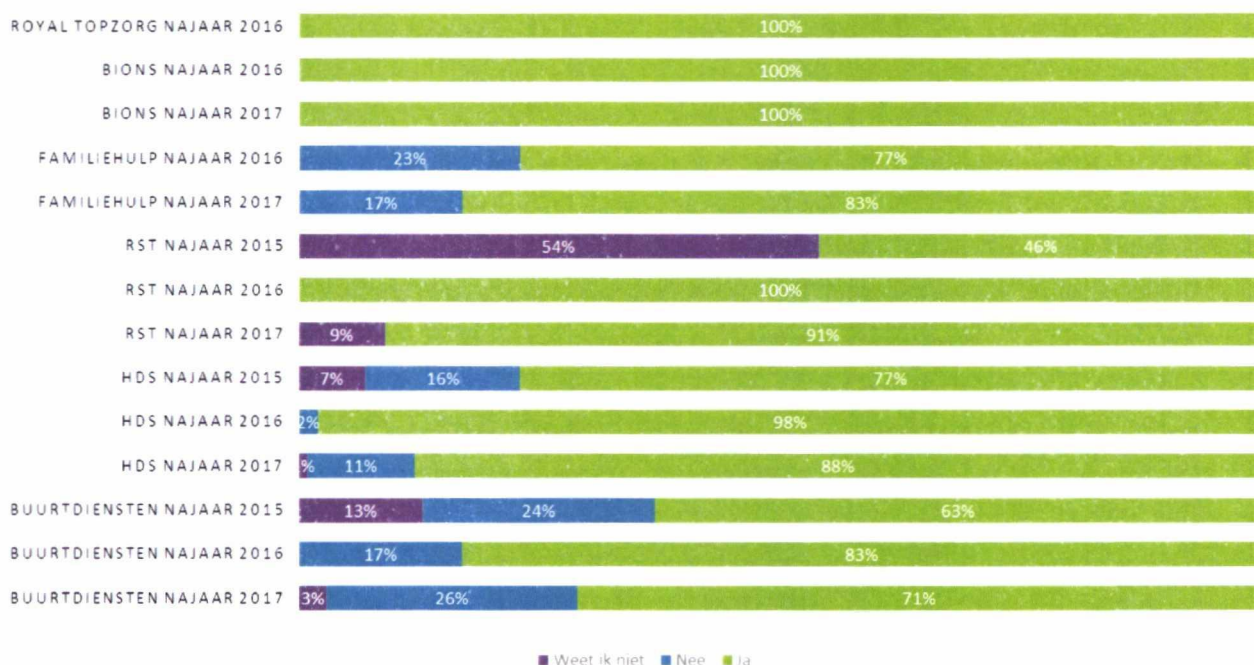
7. Vergelijking met rapportages 2015 en 2016

Omdat we dit onderzoek in de gemeente Barneveld ook in 2015 en 2016 hebben uitgevoerd, hebben we op een aantal onderdelen een vergelijking kunnen maken tussen de resultaten uit 2015, 2016 en 2017. In onderstaande hoofdstuk leest u de resultaten.

7.1 Vastleggen afspraken huishoudelijke hulp

Gevraagd is of er is vastgelegd welke werkzaamheden de huishoudelijke hulp uitvoert. Hierbij is doorgevraagd of er een map of een afsprakenoverzicht van de hulp en/of aanbieder aanwezig is in huis. Soms wordt namelijk aangegeven dat afspraken niet zijn vastgelegd doordat cliënten dit bijvoorbeeld zijn vergeten, terwijl dit toch het geval blijkt te zijn.

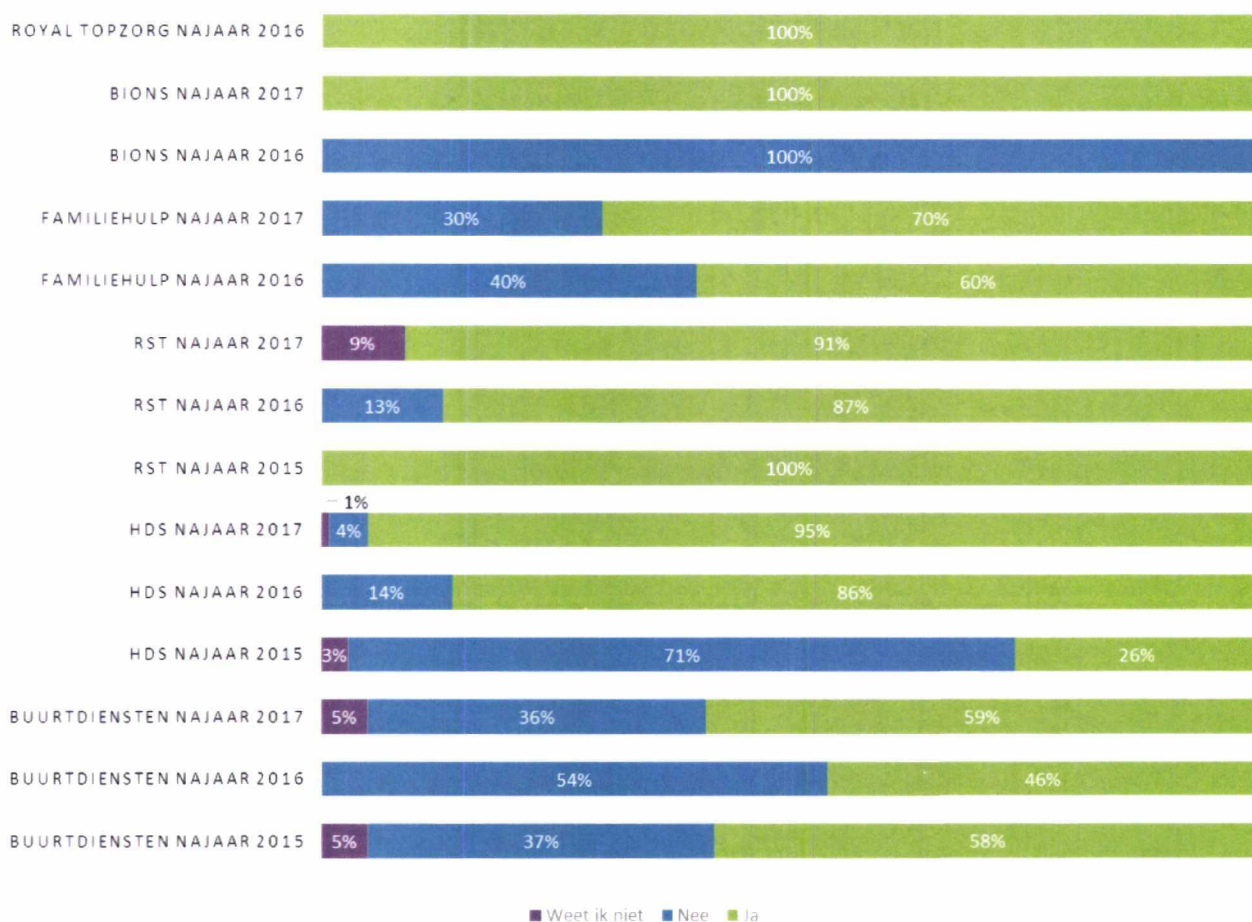
Uit onderstaande grafiek blijkt dat het percentage 'nee' bij HdS is toegenomen ten opzichte van 2016. In 2015 was het percentage 'nee' echter nog hoger. Bij aanbieder Buurtdiensten is het percentage toegenomen ten opzichte van 2015 en 2016. Het percentage 'nee' bij Buurtdiensten van 26% is beduidend hoger dan bij de overige aanbieders.



Grafiek 5: Resultaten maken afspraken 2015, 2016 en 2017

7.2 Bijhouden welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan

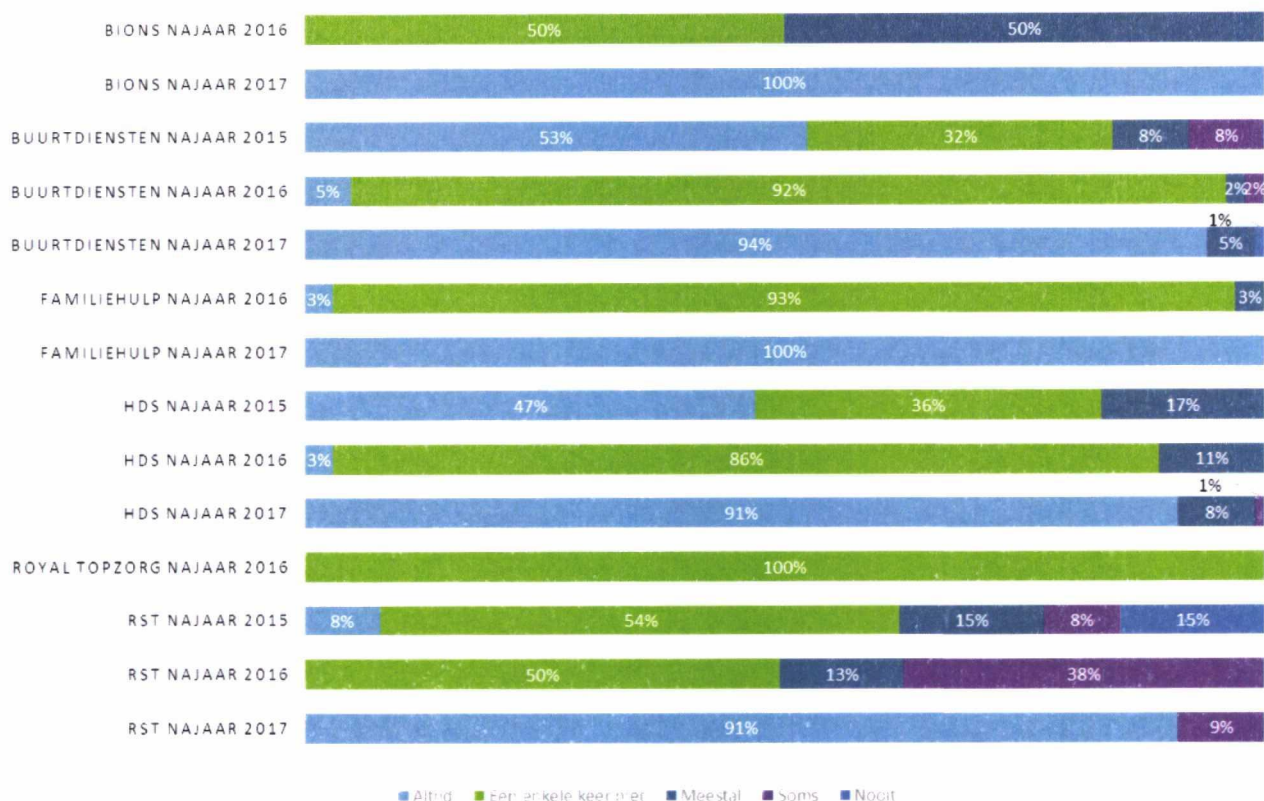
Gevraagd is of er wordt bijgehouden welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan. In onderstaande grafiek hebben we de uitkomsten van deze vraag opgenomen van zowel 2015, 2016 en 2017. Als we deze gegevens vergelijken, zien we dat in het onderzoek van 2017 over het algemeen vaker wordt aangegeven dat de werkzaamheden die gedaan worden, ook worden bijgehouden. Bij RST is de score in 2017 hoger dan de score in 2016 maar lager dan in 2015. Het percentage 'nee' bij Familiehulp en Buurtdiensten is lager dan in 2016, maar nog steeds hoog in vergelijking tot de overige aanbieders.



Grafiek 6: Resultaten maken afspraken 2015, 2016 en 2017

7.3 Komt elke keer dezelfde hulp?

In de volgende grafiek zijn de uitkomsten weergegeven van deze vraag. Om een goede vergelijking te kunnen maken, zijn zowel de cijfers van het onderzoek in het najaar van 2015 als de cijfers van het onderzoek in het najaar van 2016 opgenomen.



Grafiek 7: Resultaten maken afspraken 2015, 2016 en 2017

Uit deze grafiek valt op te maken dat de aanbieders waarbij vorig jaar dezelfde vraag is gesteld, dit jaar allemaal een hoger percentage scoren op de vraag of iedere keer dezelfde hulp komt. Bij aanbieder BiOns en Familiehulp is de score zelfs 100%. Ook de overige aanbieders scoren erg hoog

7.4 Cijfer kwaliteit van het schoonmaken

Gekeken is naar het cijfer dat cliënten geven aan de kwaliteit van het schoonmaken over 2015, 2016 en 2017. In de tabel hieronder staan de resultaten.

Naam zorgaanbieder	Gemiddeld cijfer kwaliteit 2015	Gemiddeld cijfer kwaliteit 2016	Gemiddeld cijfer kwaliteit 2017
Buurtdiensten	8,3	7,8	8,3
HdS Zorg	8	7,6	8,1
Familiehulp	-	7,9	8,4
Royal Topzorg	-	7,5	-
RST	8,1	7,9	8,2
BiOns	-	8	9
Gemiddeld	8,1	7,7	8,4

Tabel 9: Welk cijfer geeft u de kwaliteit van het schoonmaken?

Te zien is dat cliënten t.o.v. voorgaande jaren een hoger cijfer toekennen aan de kwaliteit van het schoonmaken. Bij Buurtdiensten is het cijfer gelijk aan die in 2015.

7.5 Cijfer huishoudelijke hulp

Gekeken is naar het cijfer dat cliënten geven aan de huishoudelijke hulp zelf over 2015, 2016 en 2017. In de tabel hieronder staan de resultaten.

Naam zorgaanbieder	Gemiddeld cijfer huishoudelijke hulp 2015	Gemiddeld cijfer huishoudelijke hulp 2016	Gemiddeld cijfer huishoudelijke hulp 2017
Buurtdiensten	8,4	8,3	8,5
HdS Zorg	8,3	8	8,3
Royal Topzorg	-	7,5	-
RST	8,4	8,3	8,2
BiOns	-	8,5	8
Familiehulp	-	8,4	8,7
Gemiddeld	8,3	8,2	8,3

Tabel 10: Welk cijfer geeft u de huishoudelijke hulp zelf?

Over het algemeen zijn de cijfers gelijk gebleven of gestegen t.o.v. 2016. Bij BiOns is in 2017 de grootste daling te zien t.o.v. 2016. Bij RST is een lichte daling te zien t.o.v. voorgaande jaren.

7.4 Relatie tussen het hebben van een vaste hulp en de tevredenheid

In de tabellen hieronder is de relatie weergegeven tussen het hebben van een vaste hulp en de verschillende tevredenheidscijfers die cliënten geven. Deze resultaten hebben we uitgesplitst naar de jaren 2015, 2016 en 2017.

Komt elke keer dezelfde hulp?	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2015	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2016	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2017	Gemiddeld cijfer 2015, 2016 en 2017
Altijd	8,3	8,4	8,3	8,3
Een enkele keer niet	7,9	7,8		7,9
Meestal	7,8	6,9	8	7,6
Soms	8,1	6,8	7	7,3
Nooit	7,5	-	8	7,8
Gemiddeld	8,1	7,7	7,8	7,9

Tabel 11: Wat is de relatie tussen het hebben van een vaste hulp en de tevredenheid m.b.t. de kwaliteit van het schoonmaken?

Komt elke keer dezelfde hulp?	Cijfer huishoudelijke hulp 2015	Cijfer huishoudelijke hulp 2016	Cijfer huishoudelijke hulp 2017	Gemiddeld cijfer 2015, 2016 en 2017
Altijd	8,4	8,8	8,4	8,5
Een enkele keer niet	8,3	8,2		8,3
Meestal	8	7,6	8,2	7,9
Soms	8,4	7,5	7	7,6
Nooit	8	-	8	8
Gemiddeld	8,3	8,2	7,9	8,1

Tabel 12: Wat is de relatie tussen het hebben van een vaste hulp en de tevredenheid m.b.t. de huishoudelijke hulp zelf?

In het najaar van 2015 hebben we geconcludeerd dat er op basis van het onderzoek niet een directe relatie te leggen is tussen het hebben van een vaste hulp en de mate van tevredenheid. Bij de cijfers van het onderzoek in het najaar van 2016 was hierin wel een relatie te leggen. Hoe frequenter

dezelfde hulp kwam, hoe hoger de mate van tevredenheid met betrekking tot de kwaliteit van de schoonmaak en de huishoudelijke hulp.

De cijfers over 2017 bevestigen de conclusie over 2016 m.u.v. cliënten die aangeven dat nooit dezelfde hulp komt, dit betreft echter maar 1% van alle cliënten die ondervraagd zijn.

7.5 Relatie tussen het vastleggen van afspraken en de tevredenheidscijfers

Zijn cliënten meer tevreden over de huishoudelijke hulp als afspraken worden vastgelegd? De uitkomsten zijn per jaar weergegeven in onderstaande tabellen.

Zijn afspraken vastgelegd?	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2015	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2016	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2017	Gemiddeld cijfer 2015, 2016 en 2017
Ja	8,1	7,7	8,3	8
Nee	8	7,9	8,1	8
Weet ik niet	8,1	-	8	8
Gemiddeld	8,1	7,7	8,1	8

Tabel 13: Wat is de relatie tussen het vastleggen van afspraken en de tevredenheid m.b.t. de kwaliteit van het schoonmaken?

Zijn afspraken vastgelegd?	Cijfer huishoudelijke hulp 2015	Cijfer huishoudelijke hulp 2016	Cijfer huishoudelijke hulp 2017	Gemiddeld cijfer 2015, 2016 en 2017
Ja	8,4	8,1	8,4	8,3
Nee	8,1	8,4	8,2	8,2
Weet ik niet	8,2	-	8,3	8,3
Gemiddeld	8,3	8,2	8,3	8,3

Tabel 14: Wat is de relatie tussen het vastleggen van afspraken en de tevredenheid m.b.t. de huishoudelijke hulp zelf?

De uitkomsten van het onderzoek in het najaar van 2015 geven aan dat de tevredenheidscijfers van cliënten waarbij de afspraken zijn vastgelegd enigszins hoger liggen dan waarbij dit niet is vastgelegd. De antwoorden uit het onderzoek in het najaar van 2016 geven juist een andere weergave. In dit onderzoek is de mate van tevredenheid juist iets lager als de afspraken worden vastgelegd.

In 2017 blijkt wederom dat de score voor kwaliteit en de medewerker hoger zijn, indien de afspraken zijn vastgelegd. Aangezien de verschillen minimaal zijn, kan geconstateerd worden dat er geen directe relatie bestaat.

7.6 Relatie tussen het vastleggen van de werkzaamheden en de tevredenheidscijfers

Is er een relatie tussen het vastleggen van de uitgevoerde werkzaamheden door de huishoudelijke hulp en de tevredenheidscijfers? In onderstaande tabellen zien we per jaar de uitkomsten van de tevredenheidscijfers in combinatie met het vastleggen van de werkzaamheden.

Bijhouden werkzaamheden hulp	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2015	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2016	Cijfer kwaliteit schoonmaak 2017	Gemiddeld cijfer 2015, 2016 en 2017
Ja	8,3	7,7	8,3	8,1
Nee	7,6	7,9	8,3	7,9
Weet ik niet	8	-	8	8
Gemiddeld	8,1	7,7	8,2	8

Tabel 15: Wat is de relatie tussen het vastleggen van de werkzaamheden en de tevredenheid m.b.t. de kwaliteit van het schoonmaken?

Bijhouden werkzaamheden hulp	Cijfer huishoudelijke hulp 2015	Cijfer huishoudelijke hulp 2016	Cijfer huishoudelijke hulp 2017	Gemiddeld cijfer 2015, 2016 en 2017
Ja	8,4	8,1	8,4	8,3
Nee	8	8,3	8,4	8,2
Weet ik niet	7,8	-	8,2	8
Gemiddeld	8,3	8,2	8,3	8,3

Tabel 16: Wat is de relatie tussen het vastleggen van werkzaamheden en de tevredenheid m.b.t. de huishoudelijke hulp zelf?

In de gegeven gemiddelde tevredenheidscijfers in 2015 zien we dat cliënten een hoger cijfer geven als de huishoudelijke hulp de uitgevoerde werkzaamheden vastlegt. In 2016 zijn deze cijfers in dit geval echter lager. In 2017 blijkt dat er geen verschil in de score zit bij het cijfer dat aan de kwaliteit van de schoonmaak en de huishoudelijke hulp wordt toegekend. In zowel de 'ja' als de 'nee' kolom, wordt dezelfde score gegeven.

8. Conclusies en aanbevelingen

8.1 Conclusies

De cliënten zijn over het algemeen tevreden met de geboden huishoudelijke hulp via de algemene voorziening. De gemiddelde cijfers zijn gestegen ten opzichte van het vorige onderzoek. Het gemiddelde cijfer voor de kwaliteit van de schoonmaak is gestegen van een 7,7 naar een 8,4. De tevredenheid over de huishoudelijke hulp is ten opzichte van het vorige onderzoek gestegen van een 8,2 naar een 8,3.

Als we kijken naar het vastleggen van de afspraken wat wordt schoongemaakt door de huishoudelijke hulp en welke dingen de cliënt zelf kan doen (zie grafiek 5) over de periode 2015 tot en met 2017, dan vallen een aantal cijfers op:

Bij aanbieder HdS is er sprake van een wisselend beeld. In 2015 gaf 16% van de bezochte cliënten aan dat de afspraken niet waren vastgelegd, in 2016 was dit percentage 2% en in 2017 is dit gestegen naar 11%.

Bij aanbieder Buurtdiensten zien we een vergelijkbaar beeld. In 2015 gaf 24% van de bezochte cliënten aan dat de afspraken niet waren vastgelegd. In 2016 was dit 17% en in 2017 geven 26% van de cliënten aan dat de afspraken niet zijn vastgelegd.

Ook bij de vraag of er door de hulp telkens wordt bijgehouden welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan (grafiek 6), zijn de resultaten over de periode 2015 tot en met 2017 zeer wisselend.

Bij aanbieder HdS valt op dat de score over de afgelopen jaren steeds positiever wordt. Van een nee-score in 2015 van 71%, naar een nee-score in 2017 van 4%.

Ook als we kijken naar de score bij de vraag of altijd dezelfde hulp komt, zien we een duidelijke verhoging ten opzichte van 2016.

Uit de technische meting blijkt dat de huizen schoon en leefbaar zijn. De meest voorkomende fouten zijn lichte vuil- en vingertasten en licht stof.

Cliënten waarbij in de technische meting geen fouten zijn aangetroffen, zijn meer tevreden over de kwaliteit van de schoonmaak. Het betreft echter een klein verschil. De tevredenheid over de huishoudelijke hulp blijkt in dit onderzoek geen relatie te hebben met geconstateerde fouten.

8.2 Aanbevelingen

We hebben gezien dat de huizen schoon en leefbaar zijn. Ook zien we dat gemiddelde cijfers ten aanzien van de klanttevredenheid zijn toegenomen ten opzicht van 2016. Over de gehele periode 2015 tot en met 2017 is door de aanbieders met name ingezet in het zorgen voor een vaste medewerker bij de cliënten.

Cliënten die aangeven dat ze te weinig uren huishoudelijke hulp hebben, geven met name aan dat ze het jammer vinden dat sommige grote klussen niet worden gedaan zoals het schoonmaken van de vriezer, wassen van de gordijnen en schoonmaken van alle keukenkasten. Tevens worden werkzaamheden genoemd die niet tot de algemene voorziening behoren zoals het schoonmaken van

het balkon, extra toilet en het schoonmaken van de ramen aan de buitenkant. Nadere uitleg vanuit de zorgaanbieder of de gemeenten valt te overwegen.

Een aantal cliënten geeft ook aan dat zij graag meer persoonlijk contact willen met de aanbieder. Het zou verstandig zijn voor de aanbieders om vaker te polsen bij cliënten hoe het er voor staat met de tevredenheid en of er bijzonderheden zijn. Op deze manier komen ontevredenheden eerder aan het licht, wat prettig is voor de aanbieder, de hulp en de cliënt.