

Aanbieders van huishoudelijke verzorging in de regio Brabant Noordoost-oost 2021

Een vergelijking op basis van cliëntervaringen



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
H1 Inleiding 1	
1.1 Inleiding	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Doelgroep	2
1.4 Betrouwbaarheid	4
1.5 Leeswijzer	5
H2 Resultaten van de aanbieders zeven lumpsumgemeenten	6
2.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de organisatie	6
2.2 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging naar wens	7
2.3 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging	9
2.4 Het contact met de hulp	11
2.5 De vervanging van de hulp bij afwezigheid	13
2.6 De kwaliteit van het schoonmaakwerk	15
2.7 De kwaliteit van de ondersteuning	17
2.8 Ondersteuning past bij hulpvraag	19
H3 Resultaten van de aanbieders vier uurtariefgemeenten	21
3.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de organisatie	21
3.2 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging	22
3.3 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging conform afspraak	25
3.4 Het contact met de hulp	27
3.5 De vervanging van de hulp bij afwezigheid	29
3.6 De kwaliteit van het schoonmaakwerk	31
3.7 Kwaliteit van de ondersteuning	33
3.8 De ondersteuning past bij mijn hulpvraag	35
H4 Verschillen tussen lumpsumfinanciering en uurtarieffinanciering	37
4.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de organisatie	37
4.2 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging naar wens	39
4.3 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging conform afspraak	41
4.4 Het contact met de hulp	43
4.5 De vervanging van de hulp bij afwezigheid	45
4.6 De kwaliteit van het schoonmaakwerk	47
4.7 Kwaliteit van de ondersteuning	49
4.8 Ondersteuning past bij hulpvraag	51
Bijlage 1 Vragenlijst	53

H1 | Inleiding

1.1 Inleiding

De gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden willen graag weten hoe cliënten de huishoudelijke verzorging per aanbieder ervaren. Aangezien BMC voor deze gemeenten het jaarlijkse Cliëntervaringsonderzoek Wmo uitvoert, is ervoor gekozen om deze onderzoeksvraag met het cliëntervaringsonderzoek te combineren. Deze vragen over huishoudelijke verzorging zijn over 2021, 2020 en 2019 gesteld aan de cliënten van deze elf gemeenten en over 2018 aan de cliënten van de gemeenten Oss, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Landerd, Meierijstad en Sint Anthonis.

Het doel van het onderzoek is om op aanbieder niveau inzicht te krijgen in de cliënttevredenheid over de huishoudelijke verzorging in 2021. Het is voor de gemeenten belangrijk om te weten hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning per aanbieder ervaren, zodat zij hierover gerichte gesprekken kunnen voeren met aanbieders. Ook vergelijken we de ervaringen van cliënten met verschillende financieringsvormen van huishoudelijke verzorging en maken we een vergelijking met de bevindingen over 2020 en 2019 en waar mogelijk 2018.

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek willen de gemeenten bijsturen en eventuele effecten van de interventies meten. De uitkomsten worden mogelijk ook gebruikt bij toekomstige inkoopprocessen. Afhankelijk van de uitkomsten kan het onderzoek in de toekomst, al dan niet in aangepaste vorm, worden herhaald.

1.2 Onderzoeksopzet

De gemeenten hebben aangegeven niet een losstaand onderzoek op te willen starten onder cliënten met huishoudelijke verzorging omdat een aanzienlijk gedeelte van de cliënten ook benaderd zal worden voor het verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Zodoende is het cliëntervaringsonderzoek met deze onderzoeksvraag gecombineerd. De werkwijze is dezelfde als bij de onderzoeken over 2020, 2019 en 2018.

Aan de vragenlijst van het cliëntervaringsonderzoek zijn een aantal vragen toegevoegd over huishoudelijke verzorging. Ook is er gevraagd van welke aanbieder cliënten deze ondersteuning ontvangen. Cliënten konden één van de tien grootste aanbieders in de regio aankruisen of de categorie 'overig'. De vragenlijst kon op papier of online worden ingevuld. Het onderzoek is dit jaar uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2022.

1.3 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek zijn de inwoners uit de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden met de maatwerkvoorziening huishoudelijke verzorging. Alle cliënten die huishoudelijke verzorging ontvangen en geen persoonsgebonden budget hebben, behoren tot de doelgroep van het onderzoek.^{1 2}

In tabel 1 is weergegeven welk type financiering de gemeenten hanteren en hoeveel respondenten er per gemeente zijn. Alle gemeenten hebben in 2022, 2021 en 2020 meegedaan met dit onderzoek. De zeven gemeenten die gebruikmaken van lumpsum zijn ook in 2019 door BMC onderzocht.

Tabel 1 Wijze van financiering en aantal respondenten per gemeente

Gemeente	Wijze van financiering	Aantal (inclusief anders)	Aantal (zonder anders)
Bernheze	lumpsum	103	100
Boekel	lumpsum	113	110
Boxmeer	lumpsum	216	207
Cuijk	uurtarief	200	196
Grave	uurtarief	200	191
Landerd	lumpsum	182	178
Meierijstad	lumpsum	235	230
Mill en Sint Hubert	uurtarief	140	137
Oss	lumpsum	446	440
Sint Anthonis	lumpsum	141	124
Uden	uurtarief	268	268
Totaal		2.244	2.181

¹ Het gaat hierbij om cliënten die in ieder geval huishoudelijke verzorging hebben ontvangen en geen persoonsgebonden budget hebben. Deze respondenten hebben in dat geval bij vraag 21 uit het cliëntervaringsonderzoek 'zorg in natura' of 'weet niet' aangekruist.

² In het rapport zijn ook overige vergelijkingen gemaakt, zoals vergelijkingen tussen respondenten die zorg in natura ontvangen of een persoonsgebonden budget hebben. In dat geval zijn de respondenten die bij vraag 21 'ik koop mijn ondersteuning zelf in met mijn persoonsgebonden budget (pgb)' hebben aangekruist wel meegenomen. Ook is er in het rapport een vergelijking opgenomen tussen respondenten in een gemeente met lumpsum gefinancierde huishoudelijke verzorging en respondenten in een gemeente met huishoudelijke verzorging gefinancierd naar uurtarief.

In onderstaande tabel staat het aantal respondenten weergegeven per organisatie.

Tabel 2 Aantal respondenten per aanbieder

	Zeven gemeenten met lumpsumfinanciering	Vier gemeenten met uurtarieffinanciering	Alle gemeenten
Acteon Thuiszorg	142	29	171
Actief Zorg	75	80	155
BrabantZorg	527	22	549
Breederzorg	68	63	131
Buurtdiensten	176	168	344
Interzorg	208	51	259
Zilverzorg	0	35	35
Laverhof	59	4	63
TZorg	133	339	472
Karmelieten	1	1	2
Totaal (zonder anders)	1.389	792	2.181
Anders*	47	16	63*
Totaal (incl. anders)	1.436	808	2.244

* In theorie hebben alle HV-cliënten met een ZIN-indicatie hulp ontvangen van een van bovengenoemde gecontracteerde zorgaanbieders. Als de 63 cliënten die 'anders' bij zorgaanbieder ingevuld hebben, worden weggelaten, komt het totaal uit op 2.181 respondenten (1.389 voor de zeven gemeenten met lumpsumfinanciering en 792 voor de vier gemeenten met uurtarieffinanciering).

1.4 Betrouwbaarheid

Het betrouwbaarheidsniveau per aanbieder is weergegeven in tabel 3 en 4. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uitkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken.

Tabel 3 Betrouwbaarheidsniveau van de resultaten per aanbieder gemeenten met lumpsumfinanciering (Bernheze, Boekel, Boxmeer, Landerd, Meierijstad, Oss en Sint Anthonis)

	Aantal HV-ZIN cliënten besteed 2021	Respons per aanbieder	Respons-percentage	Betrouwbaarheids-niveau	Foutmarge
Acteon Thuiszorg	843	142	17	95%	8%
Actief Zorg	695	75	11	95%	11%
BrabantZorg	2389	527	22	95%	4%
Breederzorg	795	68	9	95%	11%
Buurtdiensten	1026	176	17	95%	7%
Interzorg	1854	208	11	95%	6%
Zilverzorg	119	0	0	-	
Laverhof	930	59	6	95%	12%
TZorg	1888	133	7	95%	8%
Karmelieten ³	0	1		-	
Totaal	10539	1.389			
Totaal⁴	10420	1.388	13	95%	2%

Tabel 4 Betrouwbaarheidsniveau van de resultaten per aanbieder gemeenten met uurtarief financiering (Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert en Uden)

	Aantal cliënten in CAK HV-ZIN	Respons per aanbieder	Respons-percentage	Betrouwbaarheids-niveau	Foutmarge
Acteon Thuiszorg	77	29	38	95%	14%
Actief Zorg	252	80	32	95%	9%
BrabantZorg	111	22	20	95%	19%
Breederzorg	322	63	20	95%	11%
Buurtdiensten	440	168	38	95%	6%
Interzorg	253	51	20	95%	12%
Zilverzorg	104	35	34	95%	14%
Laverhof ⁵	21	4	19	95%	45%
TZorg	1259	339	27	95%	5%
Karmelieten ⁶	0	1	-	-	-
Totaal	2839	792			
Totaal⁷	2818	787	28	95%	3%

³ Het aantal respondenten voor de organisatie Karmelieten is dusdanig laag dat de resultaten voor deze aanbieder niet kunnen worden weergegeven.

⁴ Totaal exclusief Zilverzorg en Karmelieten.

⁵ Het aantal respondenten voor de organisatie Laverhof is dusdanig laag dat de resultaten voor deze aanbieder niet kunnen worden weergegeven.

⁶ Het aantal respondenten voor de organisatie Karmelieten is dusdanig laag dat de resultaten voor deze aanbieder niet kunnen worden weergegeven.

⁷ Totaal exclusief Laverhof en Karmelieten.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt beschreven hoe de respondenten uit de zeven gemeenten met lumpsumfinanciering de hulp bij het huishouden waarderen. In dit hoofdstuk is ook een vergelijking opgenomen met de meting van vorig jaar en een vergelijking tussen respondenten die zorg in natura of pgb ontvangen. In hoofdstuk 3 ziet u hoe de respondenten uit de vier gemeenten met uurtarieffinanciering de hulp bij het huishouden waarderen. In dit hoofdstuk zijn de gegevens eveneens uitgesplitst naar aanbieder en naar zorg in natura en pgb en is ook een vergelijking gemaakt met vorig jaar. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van de zeven gemeenten met lumpsumfinanciering en de resultaten van de vier gemeenten met uurtarieffinanciering met elkaar vergeleken.

H2 | Resultaten van de aanbieders zeven lumpsumgemeenten⁸

In dit hoofdstuk zijn de cliëntervaringen beschreven over verschillende aspecten van huishoudelijke verzorging. Deze ervaringen zijn uitgesplitst naar aanbieder en naar zorg in natura versus persoonsgebonden budget. In dit hoofdstuk zijn de resultaten meegenomen van de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Landerd, Oss, Sint Anthonis en Meierijstad. Dit zijn dus de gemeenten met lumpsumfinanciering. Deze gemeenten zijn vorig jaar ook onderzocht. In dit hoofdstuk is een vergelijking gemaakt met de meting van vorig jaar.

2.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de organisatie

Cliënten is gevraagd een rapportcijfer te geven tussen de 0 en 10 voor de organisatie waarvan zij huishoudelijke verzorging ontvangen.

De respondenten geven over 2021 gemiddeld een 7,9 voor de organisatie waarvan zij huishoudelijke verzorging ontvangen. De gemiddelde rapportcijfers per aanbieder lopen uiteen van een 7,6 tot een 8,1. Interzorg is beoordeeld met het hoogste rapportcijfer: een 8,1.

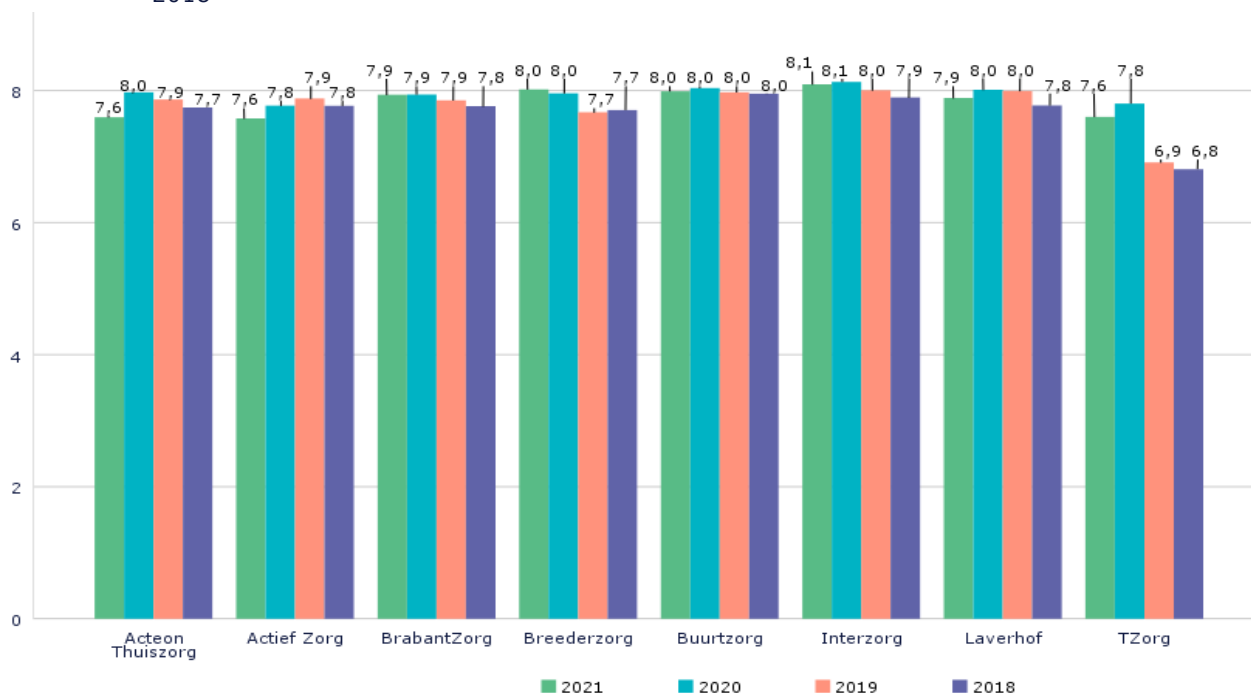
Acteon Thuiszorg, Actief Zorg en TZorg scoren met een 7,6 over 2021 het laagst. Het verschil tussen Acteon Thuiszorg en TZorg aan de ene kant en Interzorg aan de andere kant is significant⁹ (bij $p = 0,05$).

Vergeleken met vorig jaar zijn de verschillen in de gemiddelde rapportcijfers bij alle organisaties van de huishoudelijke verzorging klein. Het grootste verschil is te zien bij Acteon Thuiszorg (7,6 in 2021 versus 8,0 in 2020). De verschillen zijn niet significant ($p = 0,05$).

⁸ In dit hoofdstuk zijn bij de totalen en bij de uitsplitsingen naar organisaties de respondenten meegenomen die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen. Ook de respondenten die huishoudelijke verzorging ontvangen en aangeven niet te weten hoe de ondersteuning betaald wordt, zijn meegenomen. De respondenten die niet hebben aangegeven van welke specifieke aanbieder ze de zorg ontvangen zijn niet meegenomen. Bij de uitsplitsing naar ZIN en pgb zijn alle respondenten meegenomen die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging te ontvangen.

⁹ Om te bepalen of er sprake is van een significante afwijking worden er proportietoetsen gebruikt. Reden hiervoor is dat data op respondentniveau niet bewaard mag worden en er alleen gebruik gemaakt kan worden van het percentage dat een bepaald antwoord heeft gekozen en de netto respons op de vraag.

Figuur 1 Gemiddeld rapportcijfer huishoudelijke verzorging per organisatie 2021, 2020, 2019 en 2018

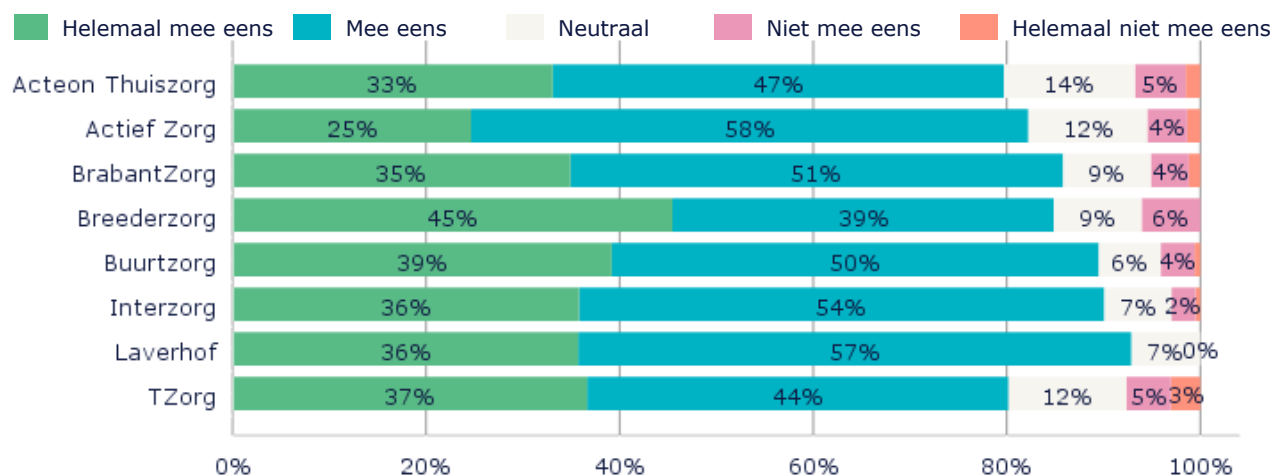


2.2 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging naar wens

Aan cliënten is gevraagd of de huishoudelijke verzorging naar wens wordt uitgevoerd. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 86% het hier (helemaal) mee eens.

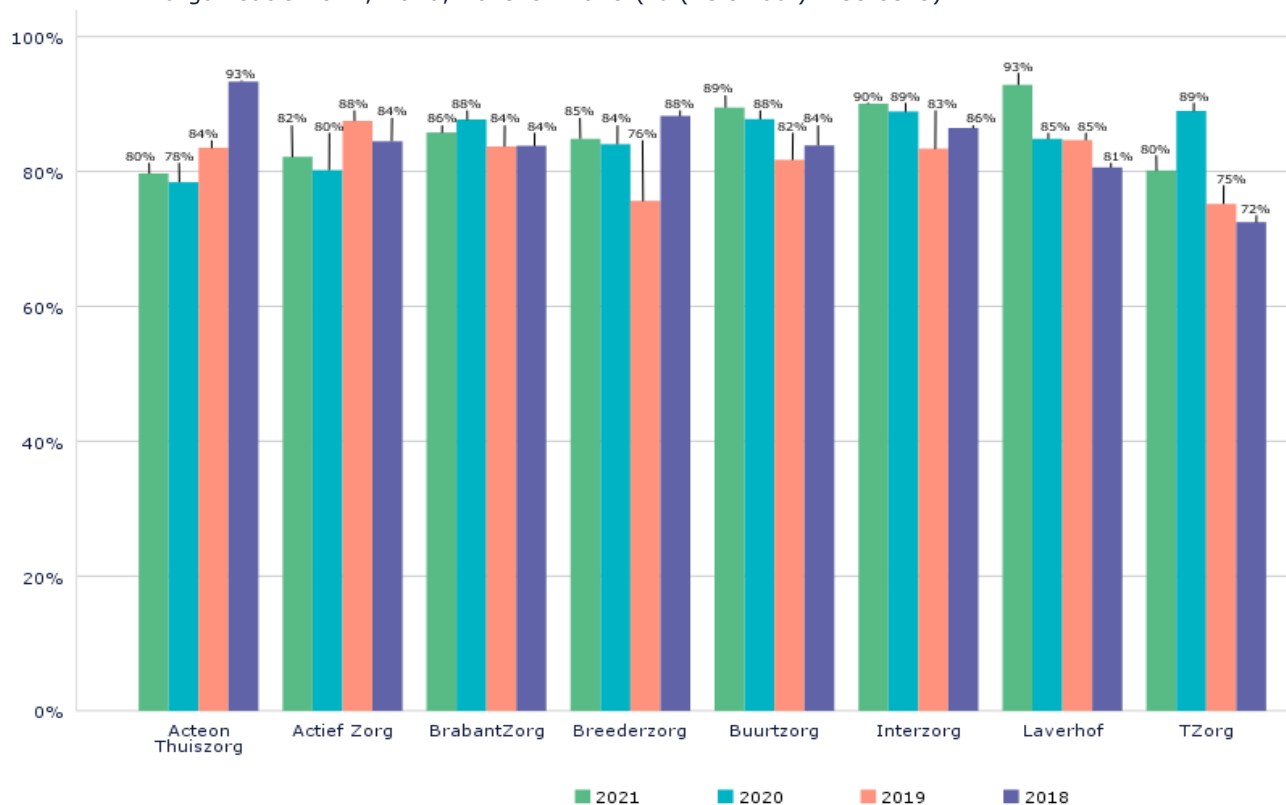
Het overgrote deel van de respondenten is deze mening toegedaan. Respondenten van Laverhof (93%), Interzorg (90%) en Buurtdiensten (89%) zijn hierover het meest tevreden. Respondenten van Acteon Thuiszorg (80%) en TZorg (80%) zijn het minst tevreden. Er zijn tussen de organisaties geen significante verschillen ($p = 0,05$) in het aandeel dat het (helemaal) eens is met deze stelling.

Figuur 2 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' per organisatie 2021



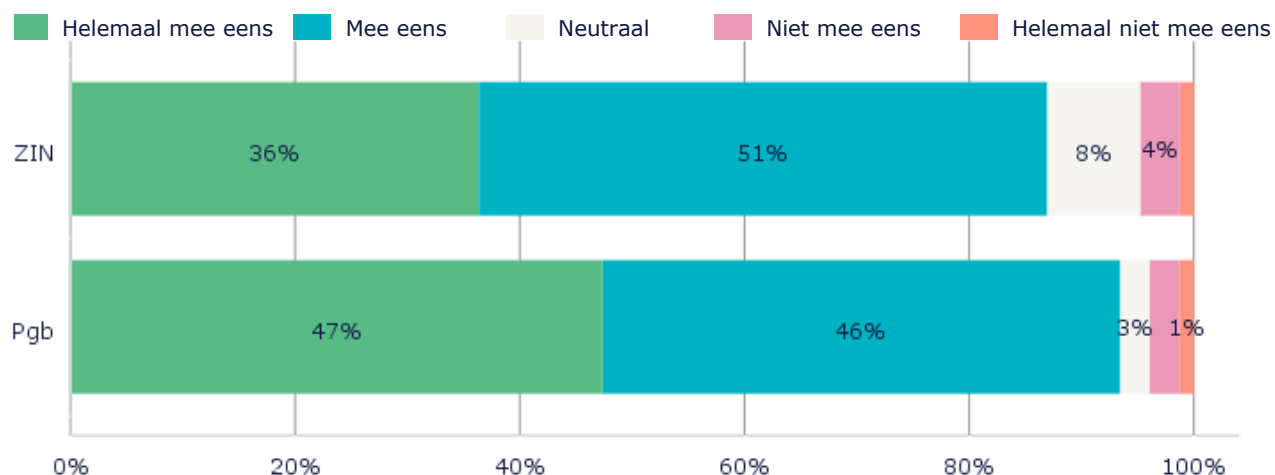
Bij geen van de aanbieders is er vergeleken met vorig jaar een significant verschil ($p=0,05$).

Figuur 3 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' per organisatie 2021, 2020, 2019 en 2018 (% (helemaal) mee eens)



Respondenten met zorg in natura lijken het minder vaak (87%) (helemaal) eens te zijn met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' dan de respondenten die een persoonsgebonden budget hebben (93%). Dit verschil is niet significant ($p = 0,05$).

Figuur 4 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' ZIN versus pgb 2021

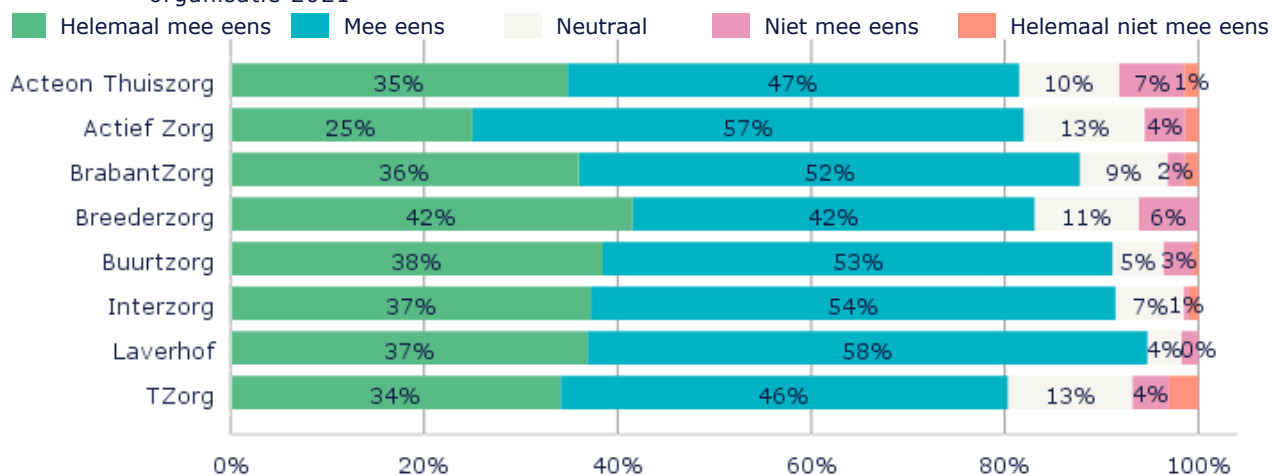


2.3 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging

Bij de cliënten is nagegaan of de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 87% het hier (helemaal) mee eens.

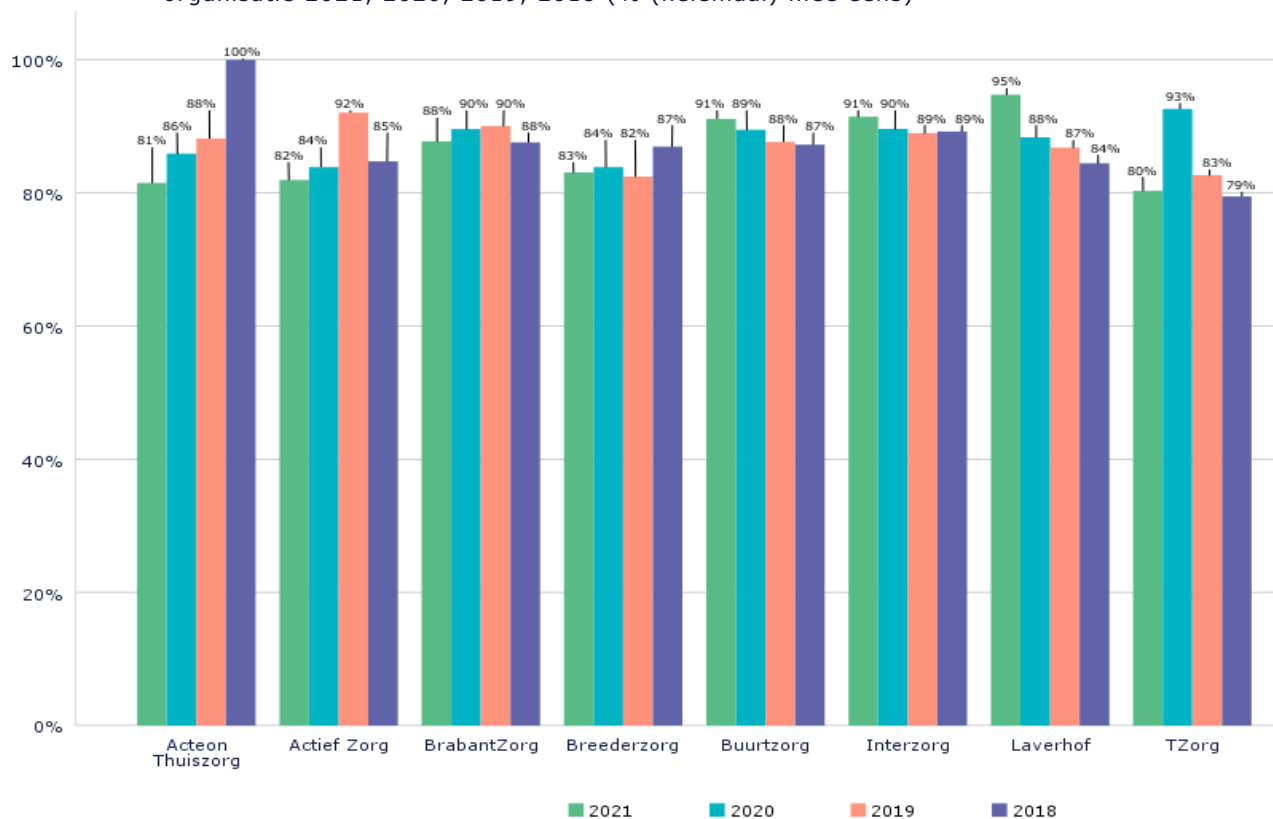
Van de respondenten van Laverhof is 95% het (helemaal) mee eens met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken'. Van de respondenten van Buurtdiensten en Interzorg is 91% het hier (helemaal) mee eens. Voor de overige aanbieders geldt dat 80% tot 88% van de respondenten het (helemaal) eens is met deze stelling. Deze verschillen zijn niet significant ($p = 0,05$).

Figuur 5 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' per organisatie 2021



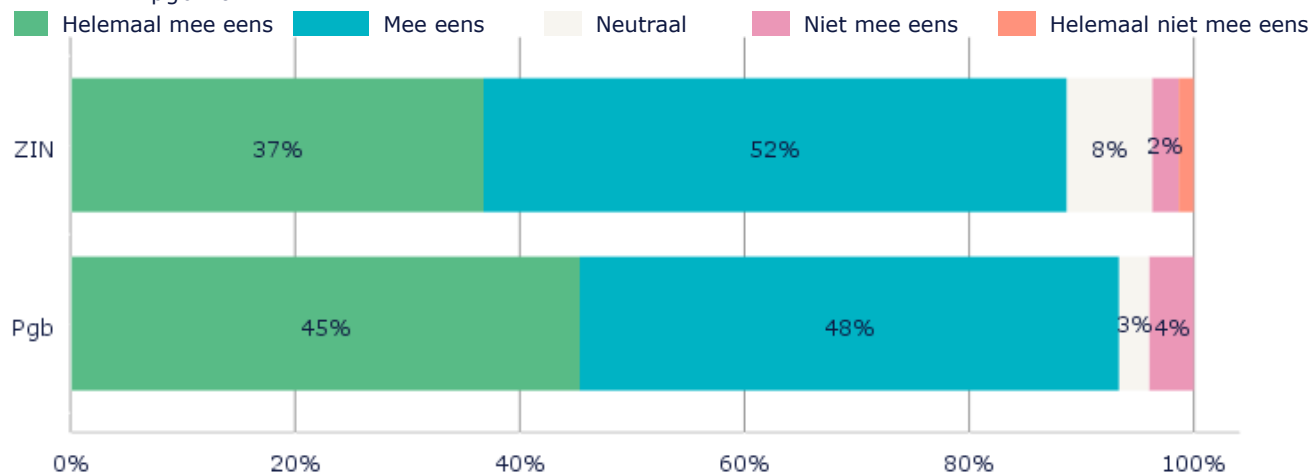
De respondenten van TZorg zijn in 2021 significant minder tevreden dan in 2020 ($p = 0,05$). In 2021 is 80% het (helemaal) eens met de stelling dat de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals is afgesproken, in 2020 was dit 93%.

Figuur 6 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' per organisatie 2021, 2020, 2019, 2018 (% (helemaal) mee eens)



Respondenten met zorg in natura lijken het iets minder vaak (89%) (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals is afgesproken dan respondenten met een pgb (93%). Dit verschil is niet significant ($p=0,05$).

Figuur 7 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' ZIN versus pgb 2021

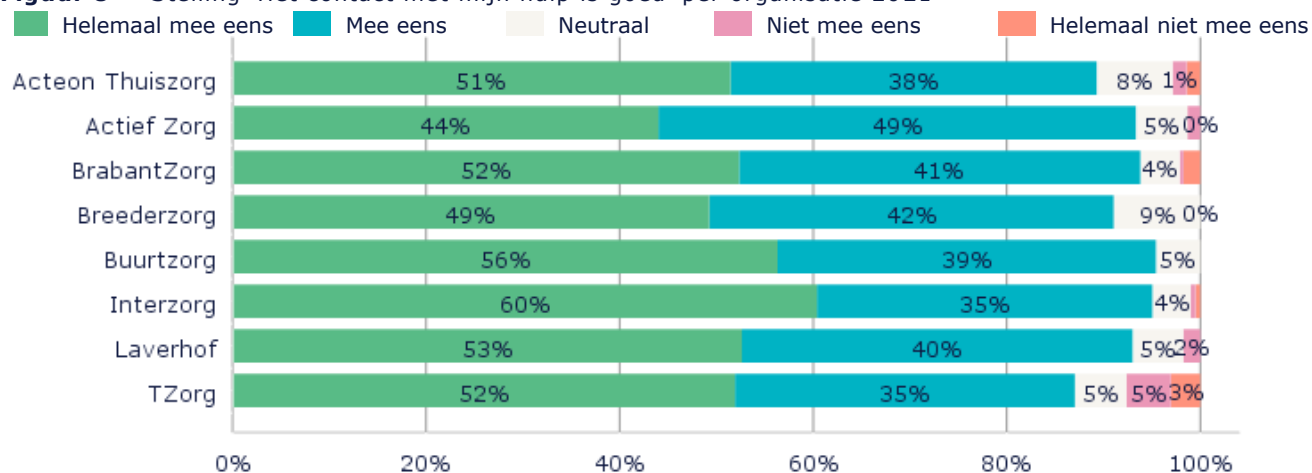


2.4 Het contact met de hulp

Clënten is gevraagd hoe zij het contact met de hulp waarderen. Hen is gevraagd te reageren op de stelling 'het contact met mijn hulp is goed'. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 93% het (helemaal) eens met de stelling 'het contact met mijn hulp is goed'.

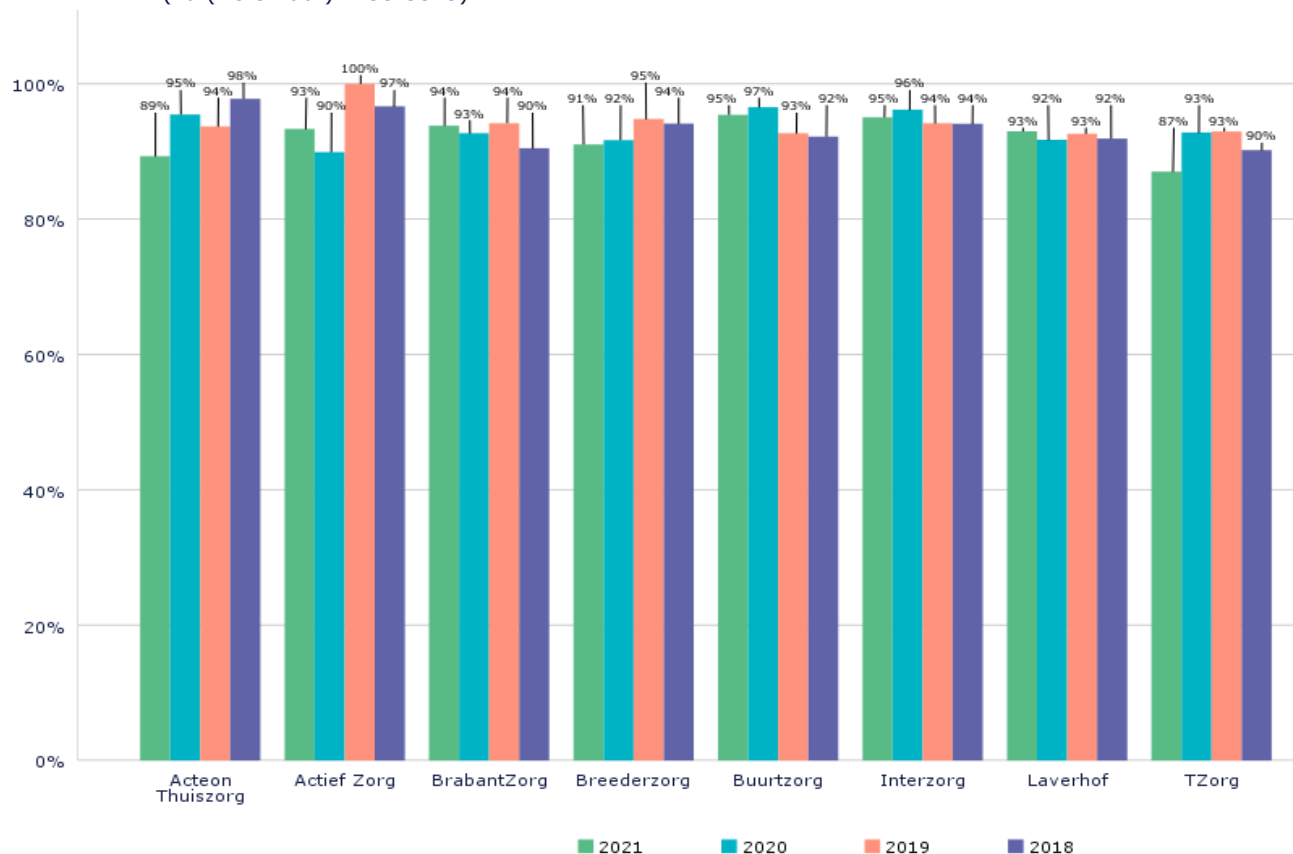
Van de respondenten van die hulp ontvangen van Buurtdiensten en InterZorg is 95% het (helemaal) eens met deze stelling. Ook bij de meeste andere aanbieders is 90% of meer het eens met deze stelling. Bij Acteon Thuiszorg is 89% en bij TZorg is 87% het (helemaal) eens met deze stelling. De verschillen in percentages (helemaal) eens zijn niet significant ($p=0,05$).

Figuur 8 Stelling 'Het contact met mijn hulp is goed' per organisatie 2021



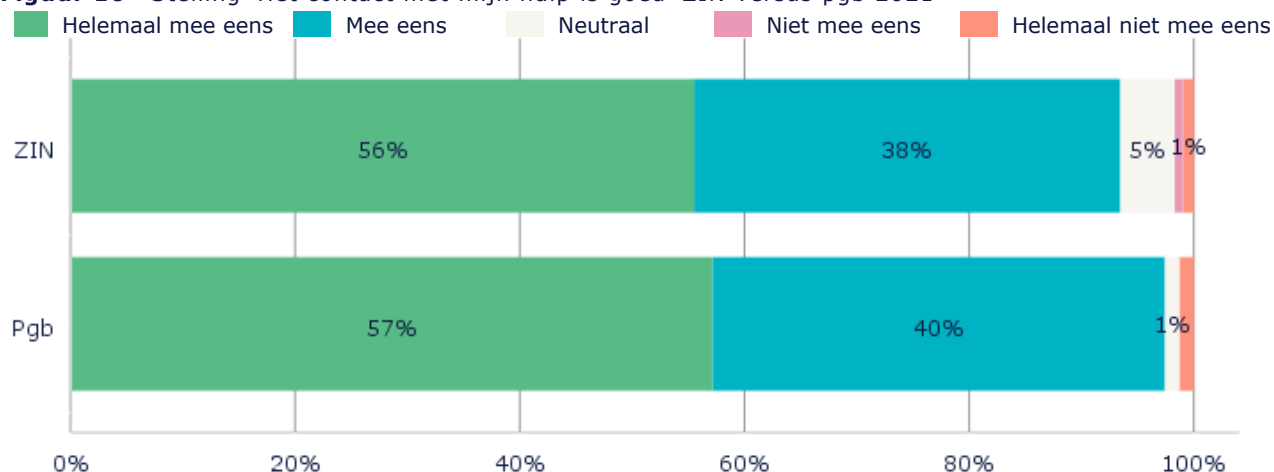
Bij geen van de aanbieders is er een significant (bij $p = 0,05$) verschil in waardering tussen dit jaar en vorig jaar.

Figuur 9 Stelling 'Het contact met mijn hulp is goed' per organisatie 2021, 2020, 2019, 2018 (% (helemaal) mee eens)



Respondenten met zorg in natura lijken het iets minder vaak (helemaal) eens te zijn met de stelling 'het contact met mijn hulp is goed' dan respondenten met een pgb, 94% versus 97%. Dit verschil is niet significant ($p = 0,05$).

Figuur 10 Stelling 'Het contact met mijn hulp is goed' ZIN versus pgb 2021



2.5 De vervanging van de hulp bij afwezigheid

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met de vervanging van hun hulp bij afwezigheid. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 56% het (helemaal) eens met de stelling 'de vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed'.

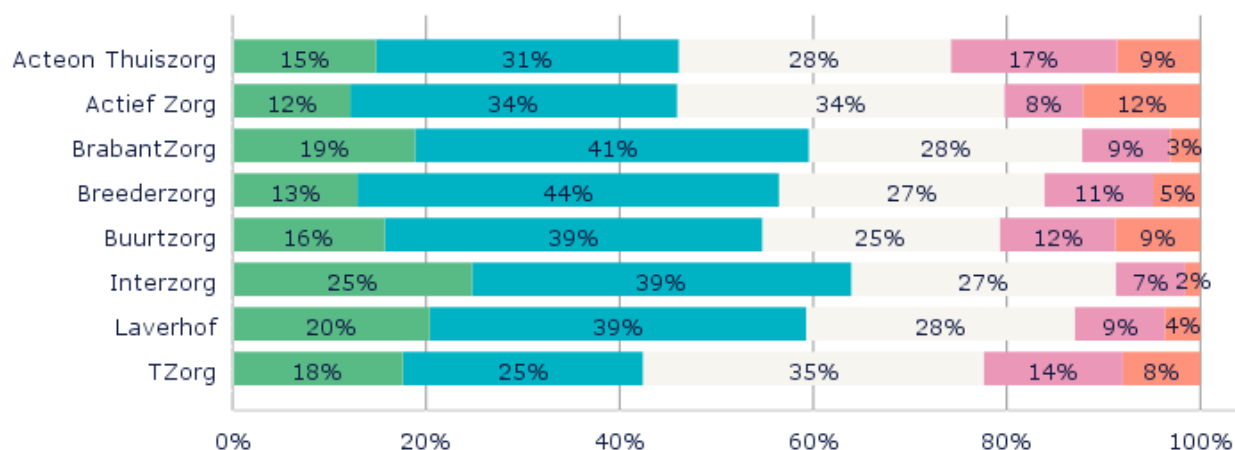
Voor de meeste organisaties geldt dat meer dan de helft van de respondenten het (helemaal) eens is met de stelling 'de vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed'.

Het percentage dat het (helemaal) eens is met deze stelling loopt van 42% bij TZorg tot 64% bij Interzorg.

Voor Interzorg (64%) geldt dat het percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling significant ($p = 0,05$) verschilt met de resultaten van Acteon Thuiszorg (46%) en TZorg (43%). Het percentage (helemaal) mee eens bij BrabantZorg (60%) wijkt significant ($p=0,05$) af van het percentage (helemaal) mee eens bij TZorg (43%).

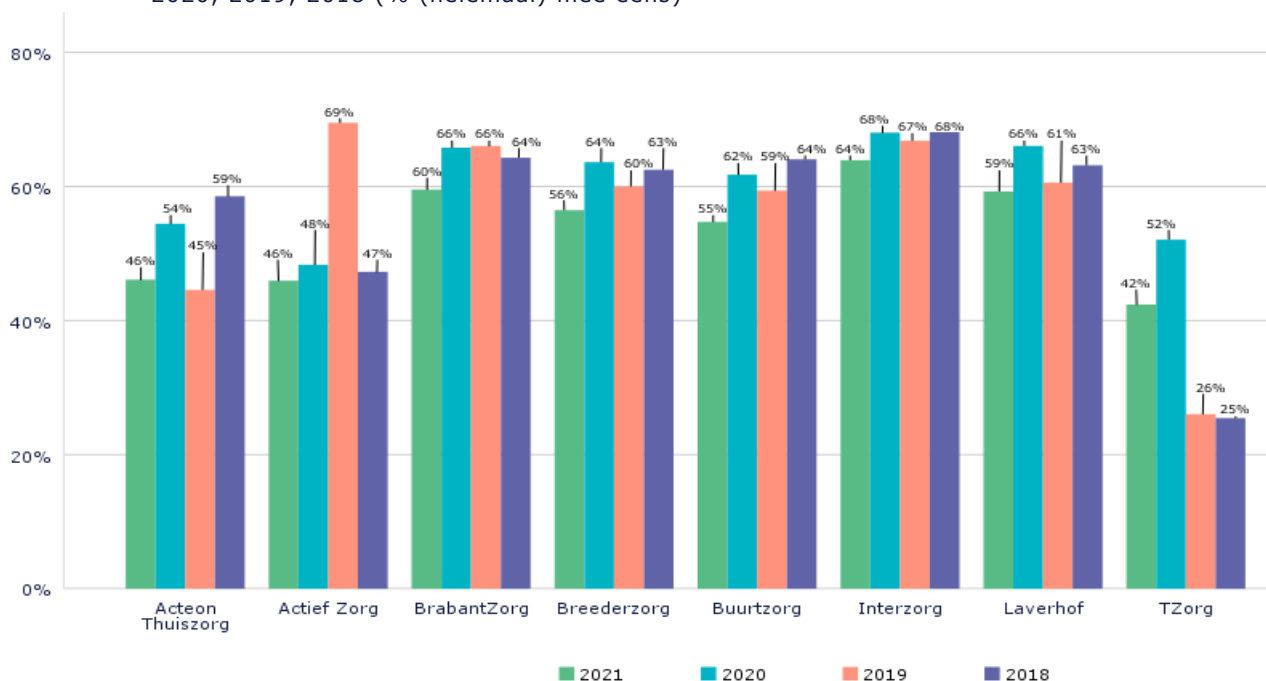
Figuur 11 Stelling 'De vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed' per organisatie 2021





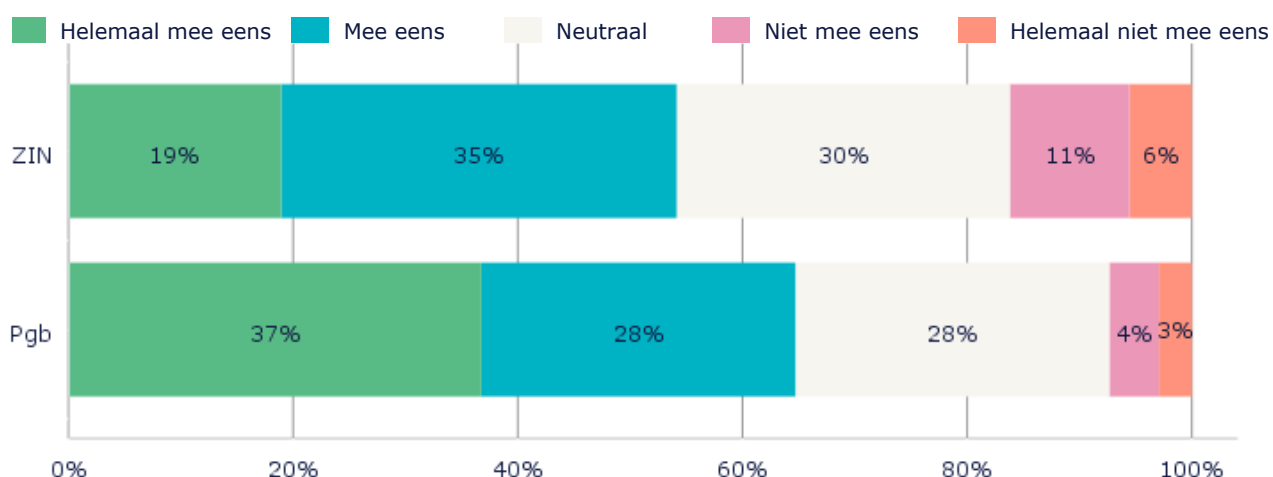
De respondenten van BrabantZorg zijn het in 2021 minder vaak (helemaal) eens (60%) met deze stelling dan in 2020 (66%). Dit verschil is significant ($p = 0,05$).

Figuur 12 Stelling 'De vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed' per organisatie 2021, 2020, 2019, 2018 (% (helemaal) mee eens)



Respondenten met zorg in natura lijken het minder vaak (helemaal) eens (54%) te zijn met de stelling 'de vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed' dan respondenten met een persoonsgebonden budget (65%). Het verschil in percentage (helemaal) mee eens is niet significant (bij $p = 0,05$).

Figuur 13 Stelling 'De vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed' ZIN versus pgb 2021

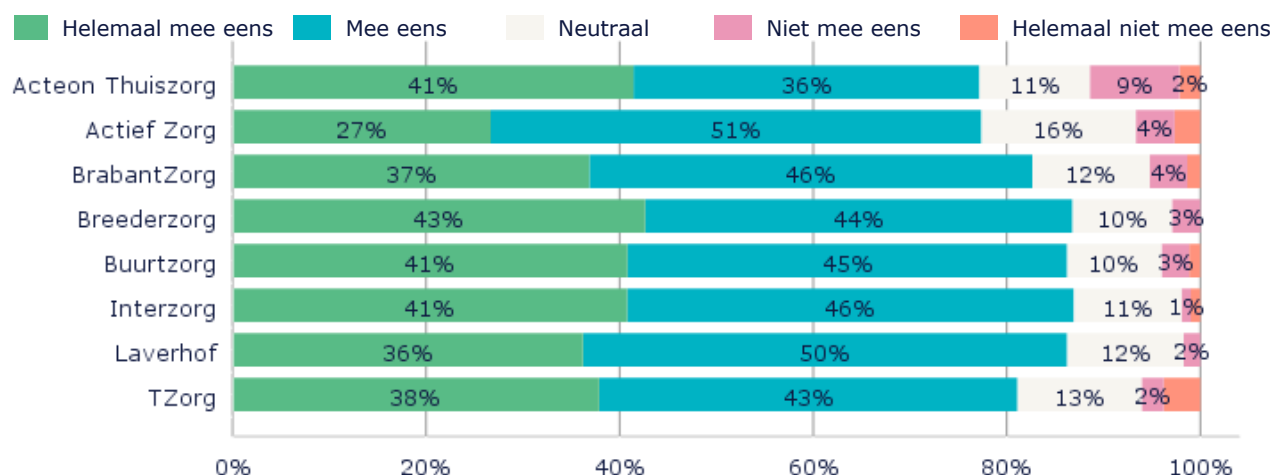


2.6 De kwaliteit van het schoonmaakwerk

Ook de ervaringen met de kwaliteit van het schoonmaakwerk is bevraagd. Cliënten is de stelling voorgelegd 'de kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed'. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 83% het hier (helemaal) mee eens.

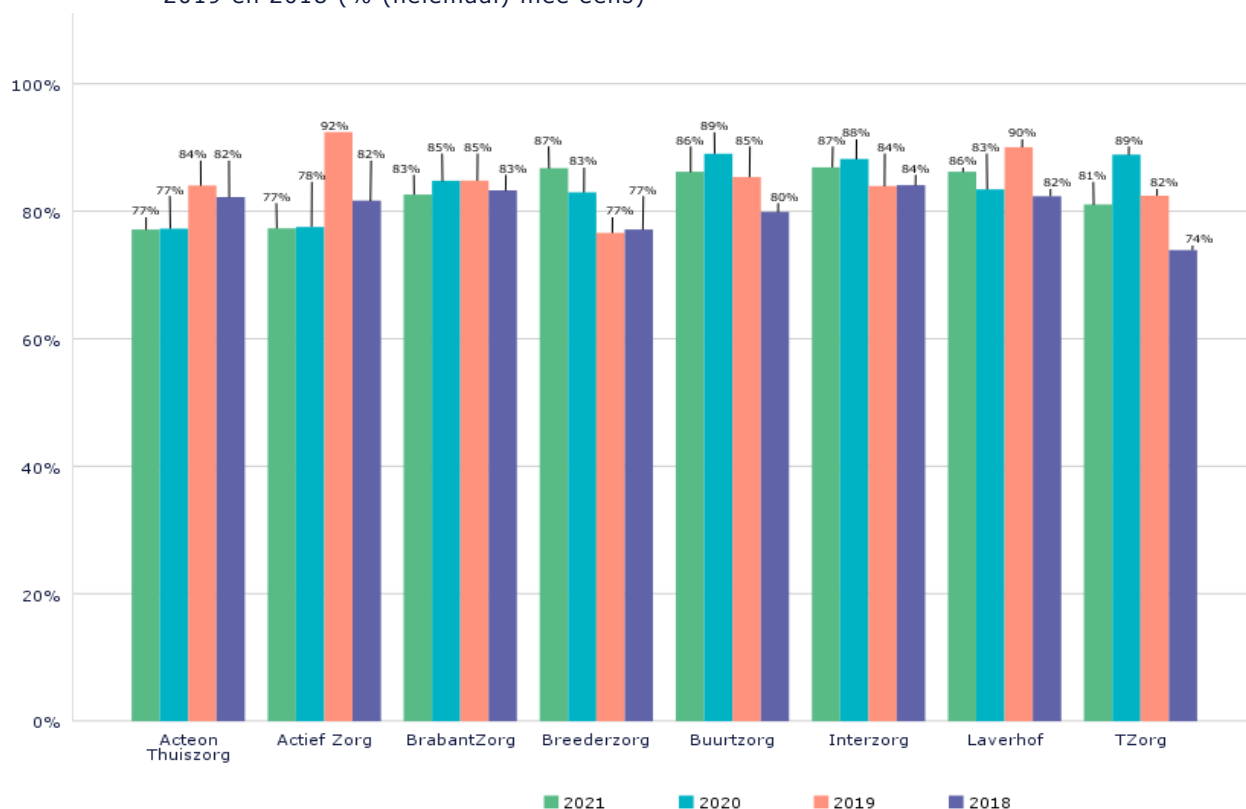
Voor alle organisaties geldt dat een ruime meerderheid van de respondenten hierover tevreden is. Het meest tevreden zijn de respondenten van BreederZorg (87%) en Interzorg (87%). Het minst tevreden zijn de respondenten van Acteon Thuiszorg (77%) en Actief Zorg (78%). De percentages (helemaal) mee eens verschillen niet significant ($p = 0,05$).

Figuur 14 Stelling 'De kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed' per organisatie 2021



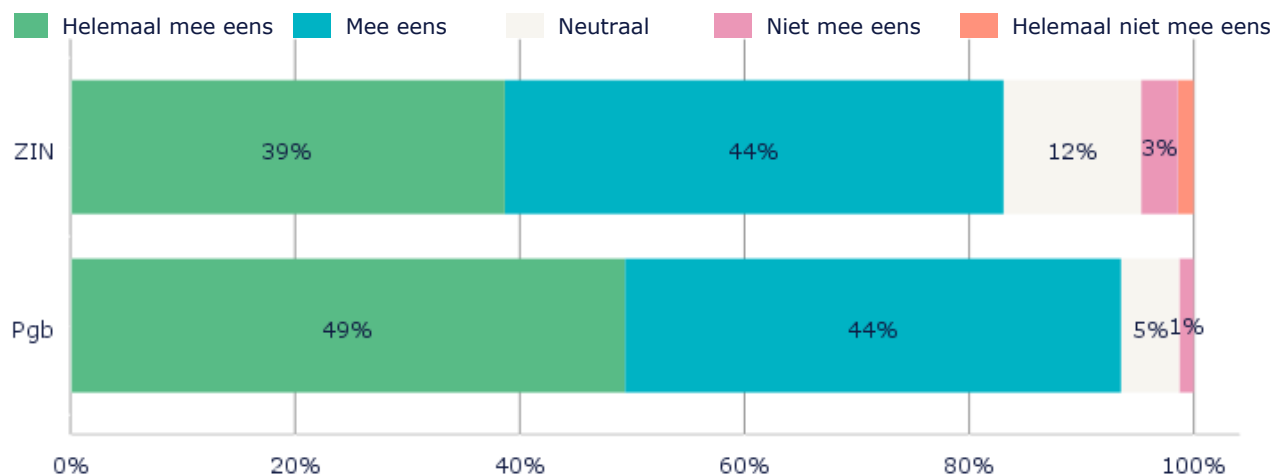
Er is bij de stelling 'de kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed' bij geen van de aanbieder een significant ($p = 0,05$) verschil in waardering tussen dit jaar en vorig jaar.

Figuur 15 Stelling 'De kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed' per organisatie 2021, 2020, 2019 en 2018 (% (helemaal) mee eens)



In figuur 16 is te zien dat respondenten met zorg in natura het minder vaker (helemaal) eens zijn met de stelling 'de kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed' dan respondenten met een persoonsgebonden budget (83% versus 93%). Dit verschil is significant ($p = 0,05$).

Figuur 16 Stelling 'De kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed' ZIN versus pgb 2021

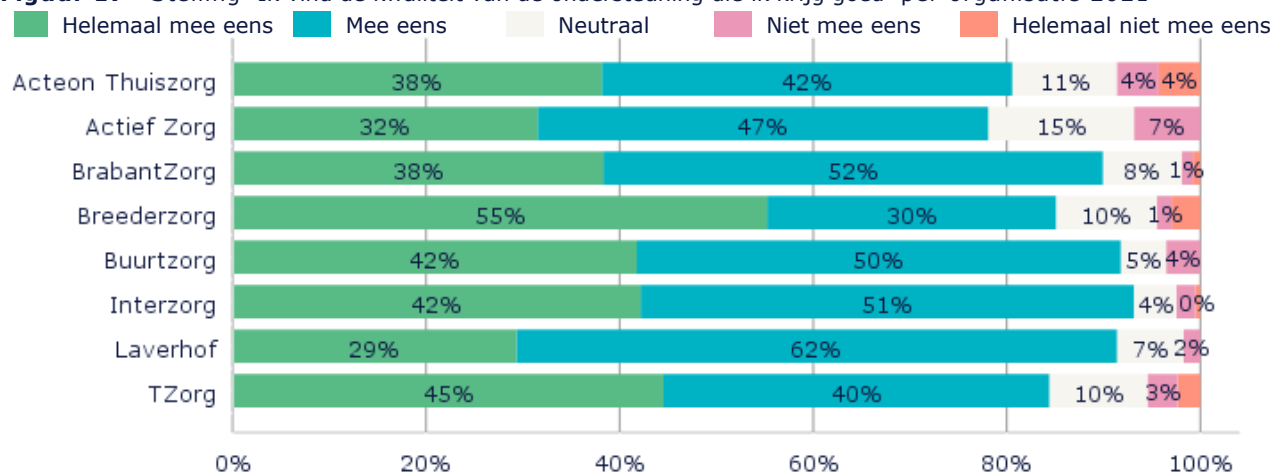


2.7 De kwaliteit van de ondersteuning

De cliënten is gevraagd wat ze van de kwaliteit van de ondersteuning vinden. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 88% het (helemaal) eens met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'.

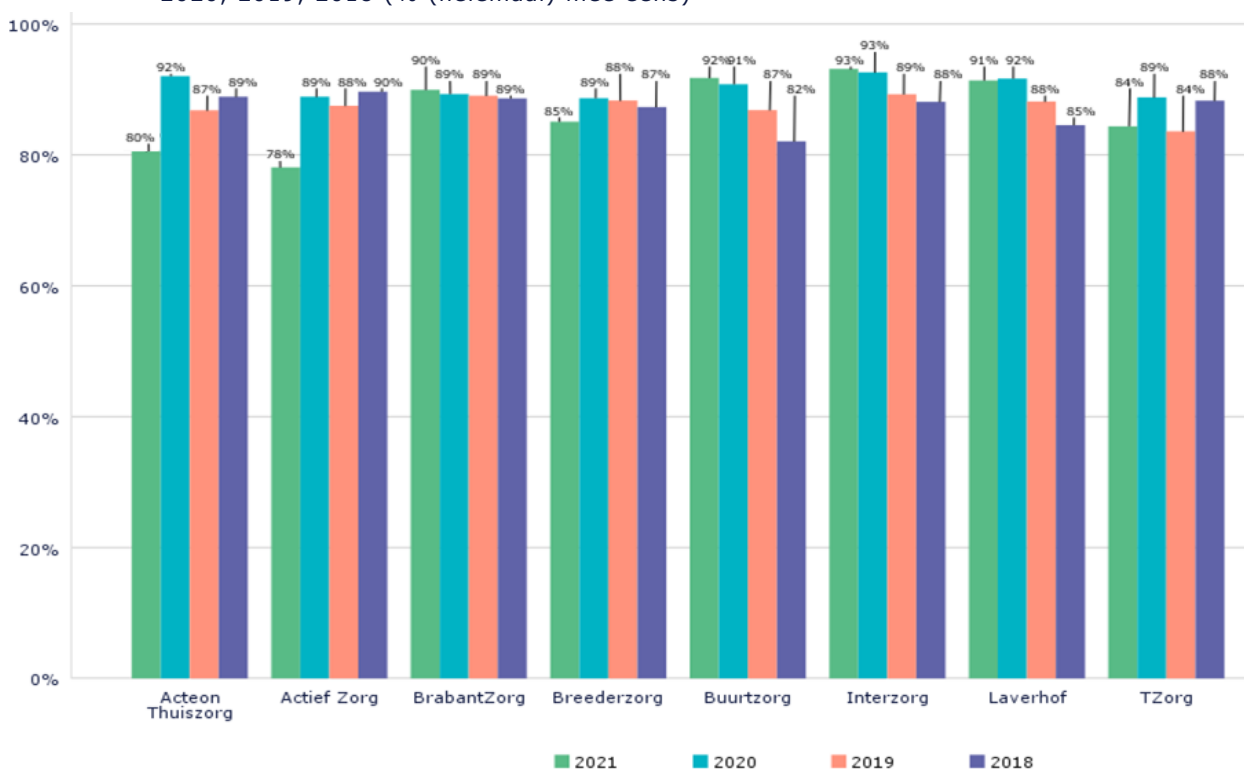
Voor alle organisaties geldt dat een ruime meerderheid van de respondenten hierover tevreden is. Het meest tevreden zijn de respondenten van Interzorg (93%). Het minst tevreden zijn de respondenten van ActiefZorg (79%). Het percentage (helemaal) mee eens bij Interzorg (93%) wijkt significant ($p = 0,05$) af van het percentage (helemaal) mee eens bij Acteon Thuiszorg (80%) en Actief Zorg (79%).

Figuur 17 Stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' per organisatie 2021



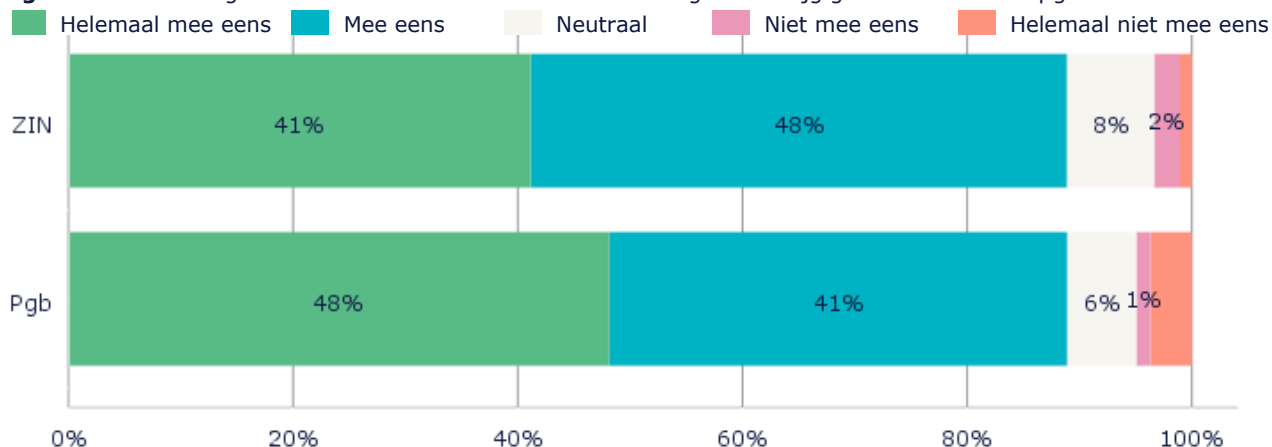
De respondenten van Acteon Thuiszorg zijn in 2021 minder tevreden over de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'. Dit verschil is significant (bij $p = 0,05$). In 2021 is 80% van de respondenten van Acteon thuiszorg het (helemaal) eens met de stelling en in 2020 was dat 92%.

Figuur 18 Stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' per organisatie 2021, 2020, 2019, 2018 (% (helemaal) mee eens)



Figuur 19 laat zien dat respondenten met zorg in natura het even vaak (helemaal) eens zijn met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' als respondenten met een persoonsgebonden budget (89% versus 89%). Dit verschil is niet significant (bij $p = 0,05$).

Figuur 19 Stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' ZIN versus pgb 2021

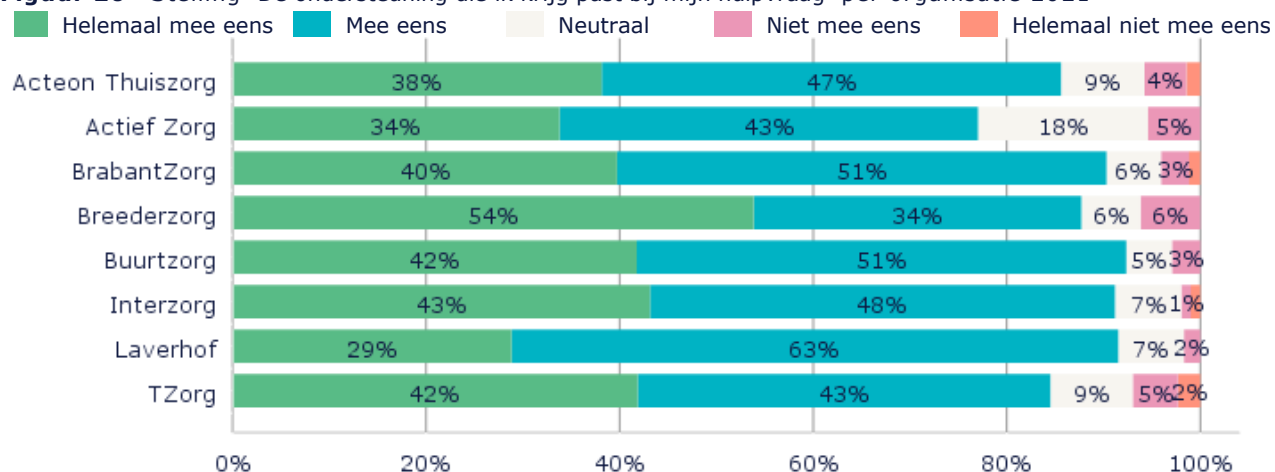


2.8 Ondersteuning past bij hulpvraag

De cliënten is gevraagd of de ondersteuning past bij hun hulpvraag. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 89% het (helemaal) eens met de stelling 'de ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag'.

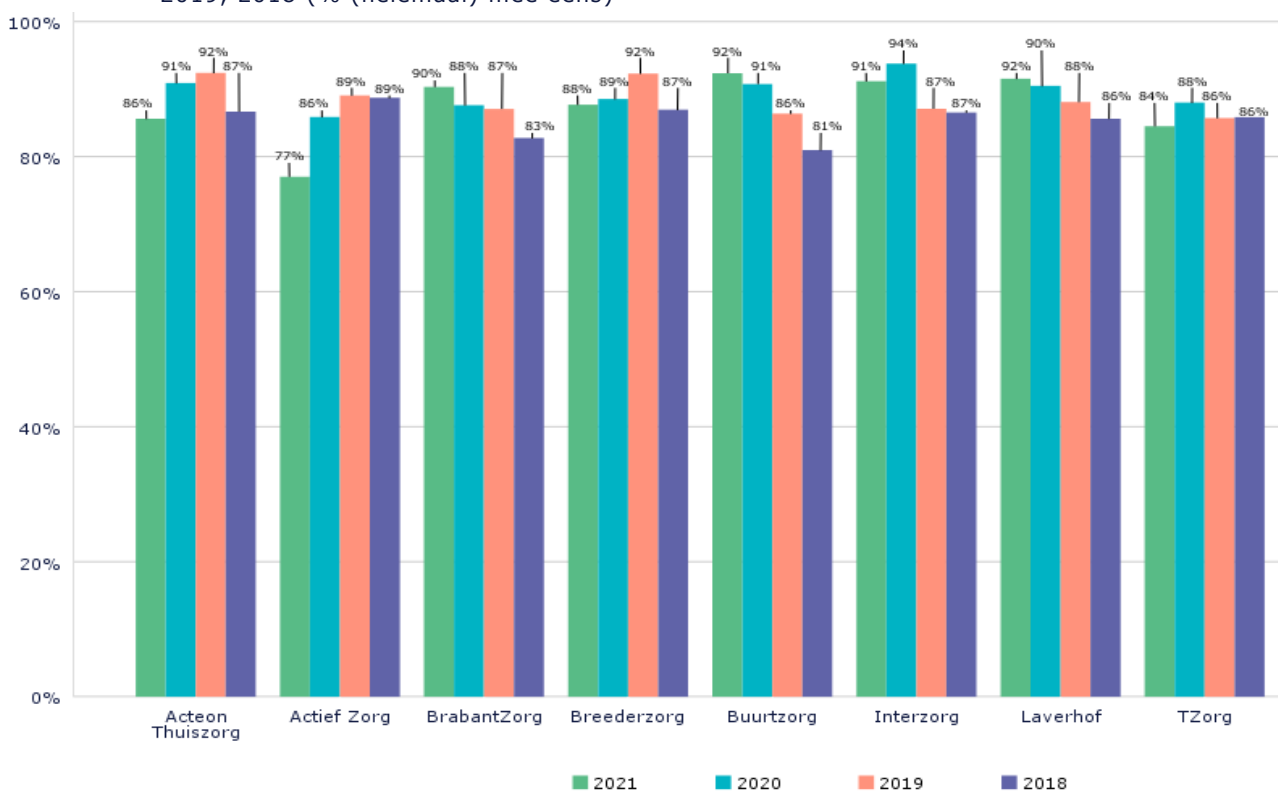
Voor alle organisaties geldt dat een ruime meerderheid van de respondenten hierover tevreden is. Het meest tevreden zijn de respondenten van Buurtdiensten (93%) en Laverhof (92%). Het minst tevreden zijn de respondenten van ActiefZorg (77%). De percentages (helemaal) mee eens van BrabantZorg (91%) en Buurtdiensten (93%) wijken significant ($p=0,05$) af van het percentage (helemaal) mee eens van ActiefZorg (77%).

Figuur 20 Stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag' per organisatie 2021



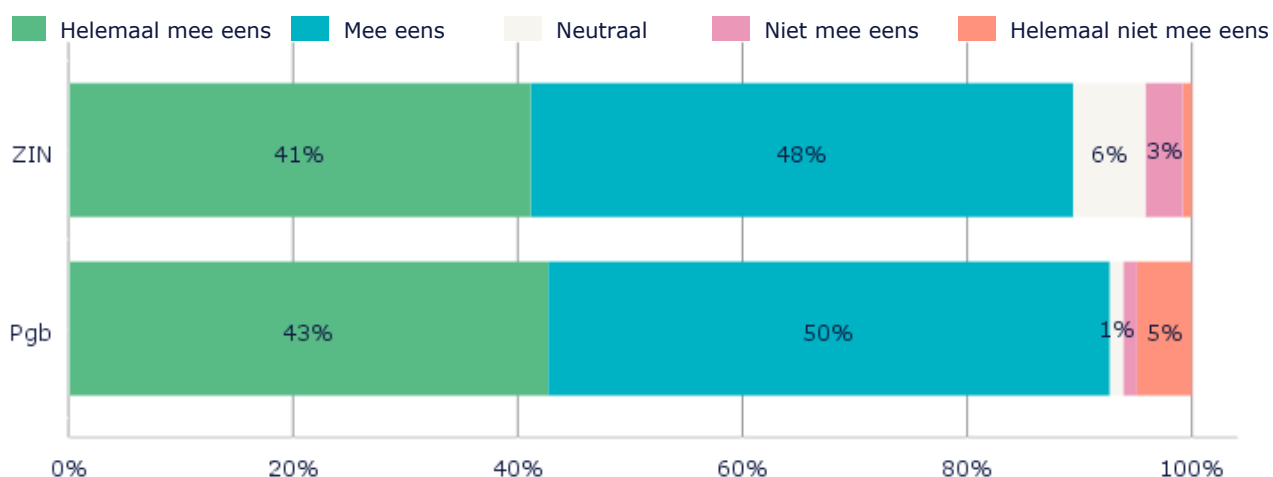
Bij geen van de aanbieders is er een significant (bij $p=0,05$) verschil in waardering bij de stelling 'de kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed'.

Figuur 21 Stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag' per organisatie 2021, 2020, 2019, 2018 (% (helemaal) mee eens)



Respondenten met zorg in natura lijken het iets minder vaak eens met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' dan respondenten met een pgb (89% versus 93%). Dit verschil is niet significant ($p = 0,05$).

Figuur 22 Stelling 'De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag' ZIN versus pgb 2021



H3 | Resultaten van de aanbieders vier uurtariefgemeenten¹⁰

In dit hoofdstuk worden de cliëntervaringen beschreven over verschillende aspecten van huishoudelijke verzorging. Deze ervaringen zijn uitgesplitst naar aanbieder en naar zorg in natura versus pgb. In dit hoofdstuk zijn de resultaten meegenomen van de gemeenten Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert en Uden. Dit zijn de gemeenten die de organisaties financieren op basis van een uurtarief. Omdat deze gemeenten niet in het onderzoek over 2018 waren meegenomen, kunnen we in dit hoofdstuk alleen een vergelijking maken tussen bevindingen uit 2019, 2020 en 2021.

3.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de organisatie

Cliënten is gevraagd een rapportcijfer te geven tussen de 0 en 10 voor de organisatie waarvan zij huishoudelijke verzorging ontvangen. De respondenten van de vier gemeenten met uurtarieffinanciering geven gemiddeld een 7,7 voor de organisatie waarvan ze huishoudelijke verzorging krijgen.

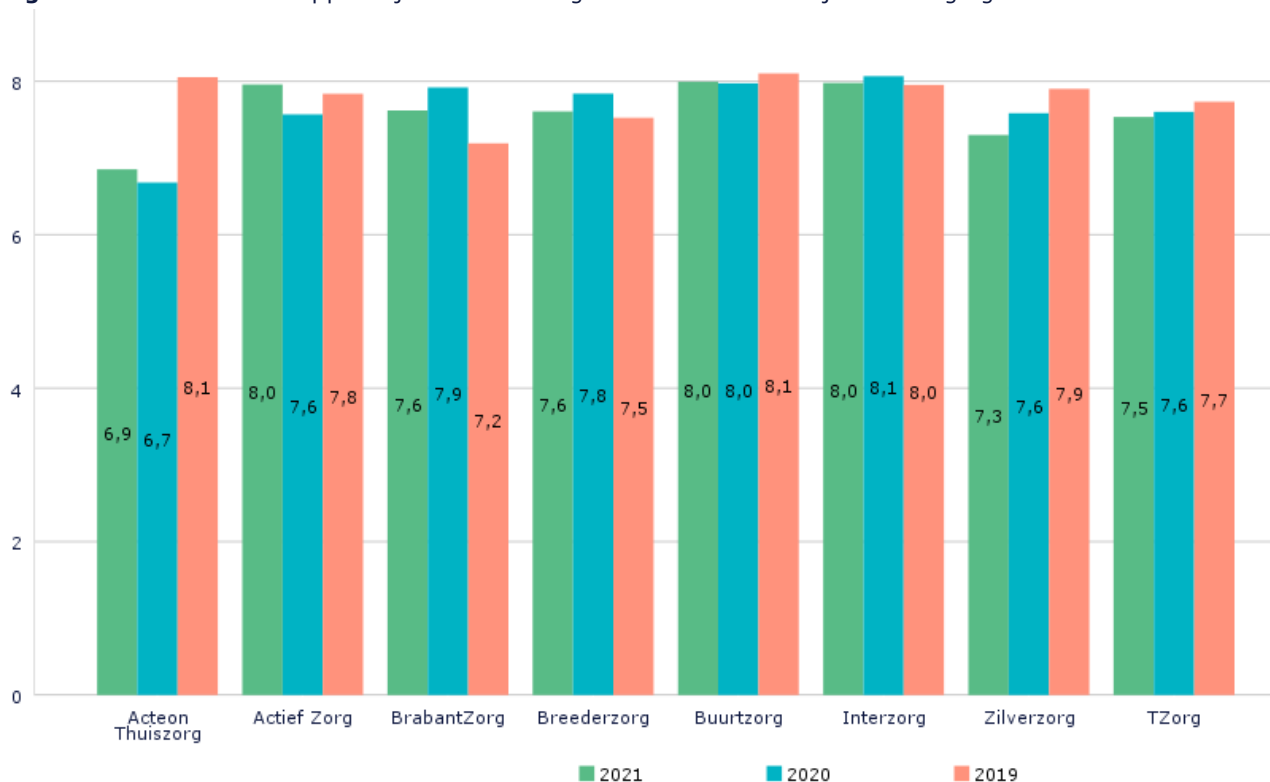
De gemiddelde rapportcijfers lopen uiteen bij de aanbieders van een 6,9 tot een 8,0. ActiefZorg, Buurtdiensten en InterZorg zijn beoordeeld met het hoogste rapportcijfer, namelijk een 8,0.

Het gemiddelde rapportcijfer voor Acteon Thuiszorg (6,9) is significant ($p=0,05$) lager dan de gemiddelde rapportcijfers voor ActiefZorg (8,0), Buurtdiensten (8,0) en InterZorg (8,0). Het gemiddelde rapportcijfer voor Buurtdiensten (8,0) is significant ($p=0,05$) hoger dan het gemiddelde rapportcijfer voor TZorg (7,5).

Vergeleken met vorig jaar zijn de verschillen in de gemiddelde rapportcijfers voor de meeste organisaties van de huishoudelijke verzorging klein. Het grootste verschil is te zien bij ActiefZorg, daar steeg het gemiddelde rapportcijfer van een 7,6 in 2020 naar een 8,0 in 2021. Er zijn geen significante ($p=0,05$) verschillen.

¹⁰ In dit hoofdstuk zijn bij de totalen en bij de uitsplitsingen naar organisaties de respondenten meegenomen die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen. Ook de respondenten die huishoudelijke verzorging ontvangen en aangeven niet te weten hoe de ondersteuning betaald wordt, zijn meegenomen. De respondenten die niet hebben aangegeven van welke specifieke aanbieder ze de zorg ontvangen zijn niet meegenomen. Bij de uitsplitsing naar ZIN en pgb zijn alle respondenten meegenomen die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging te ontvangen.

Figuur 23 Gemiddeld rapportcijfer voor de organisatie huishoudelijke verzorging

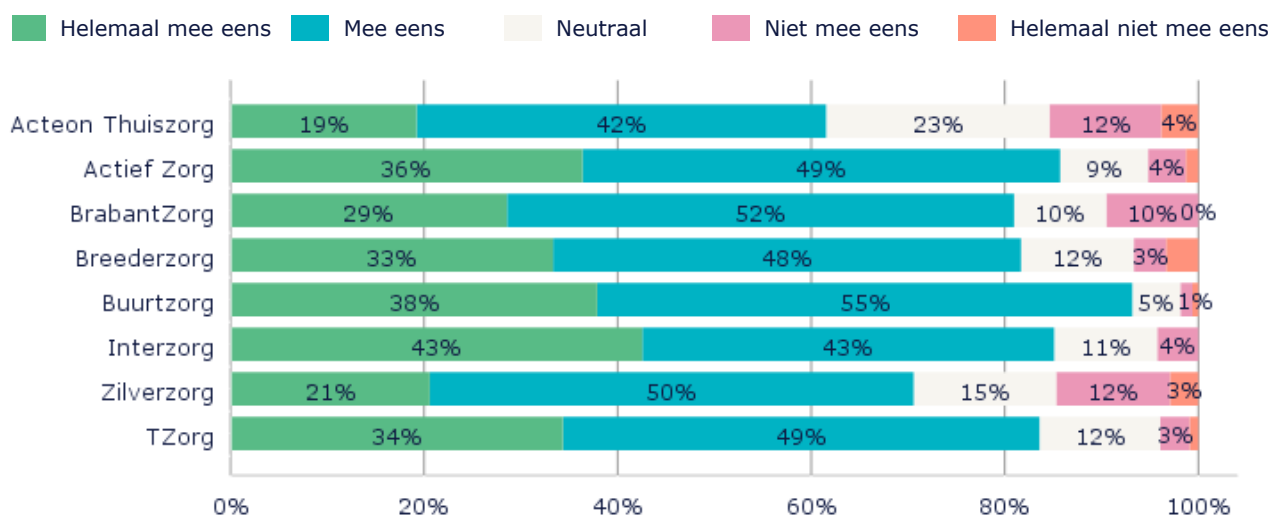


3.2 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging

Clënten is gevraagd of de huishoudelijke verzorging naar wens wordt uitgevoerd. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 84% het hier (helemaal) mee eens.

Het overgrote deel van de respondenten is deze mening toegedaan. Respondenten van Buurtdiensten (93%) zijn hierover het meest tevreden. Respondenten van Acteon Thuiszorg zijn het minst tevreden (61%), waarmee deze organisatie het meest verschilt ten opzichte van de andere organisaties. De respondenten van Buurtdiensten (93%) zijn het significant (bij $p = 0,05$) vaker (helemaal) eens met de stelling dan de respondenten van Acteon Thuiszorg (61%) en Zilverzorg (71%).

Figuur 24 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' per aanbieder



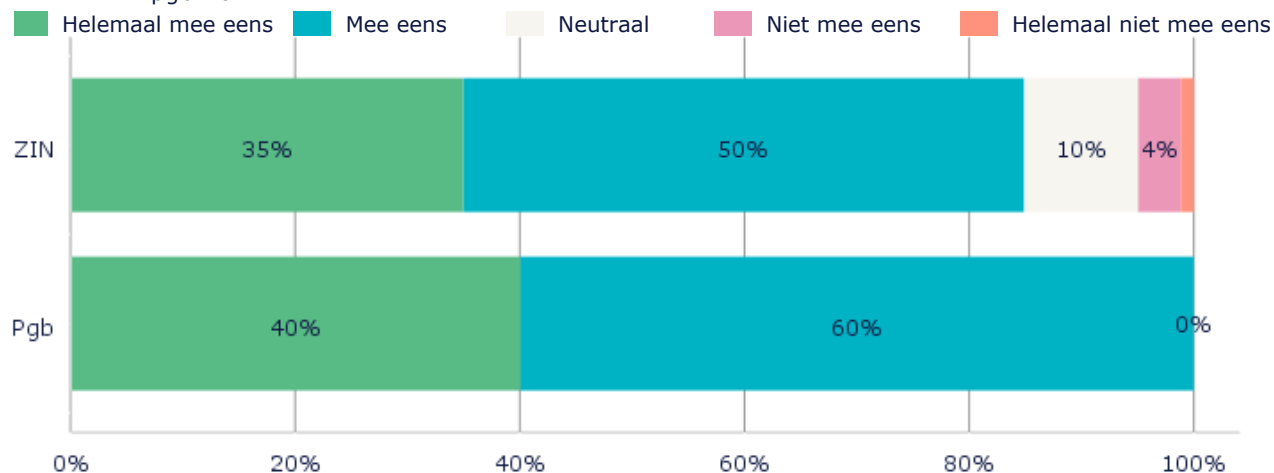
Respondenten van Buurtdiensten zijn het in 2021 (93%) significant (bij $p = 0,05$) vaker (helemaal) eens met de stelling dan in 2020 (84%).

Figuur 25 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' per organisatie 2021, 2020, 2019 en 2018 (% (helemaal) mee eens)



Van de respondenten met zorg in natura is 85% het (helemaal) eens met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd', onder de respondenten met een pgb is dit 100%. Dit verschil is significant ($p = 0,05$).

Figuur 26 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' ZIN versus pgb 2021

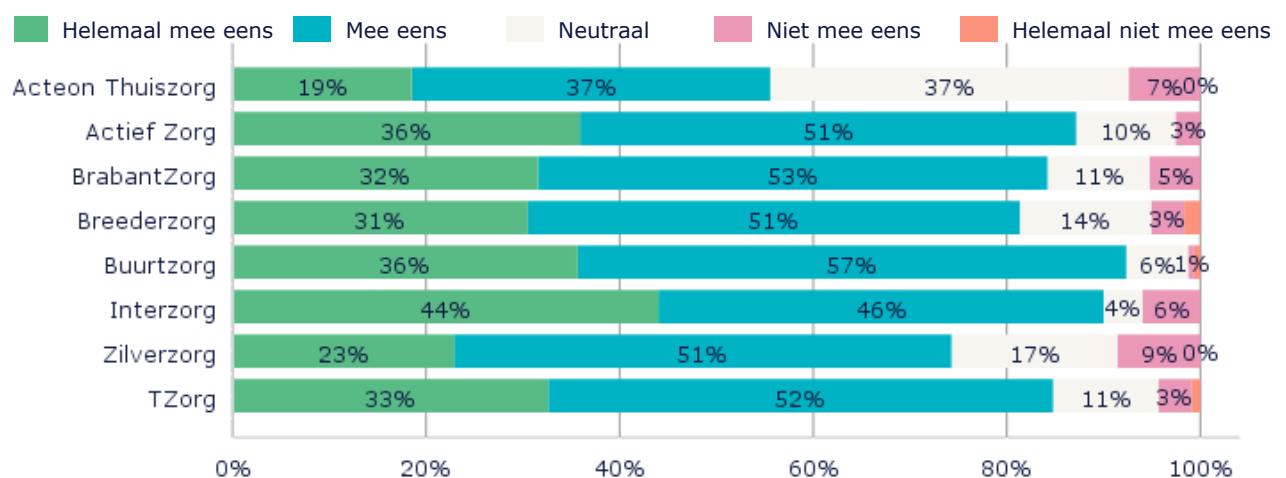


3.3 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging conform afspraak

Bij de cliënten is nagegaan of de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 85% het hier (helemaal) mee eens.

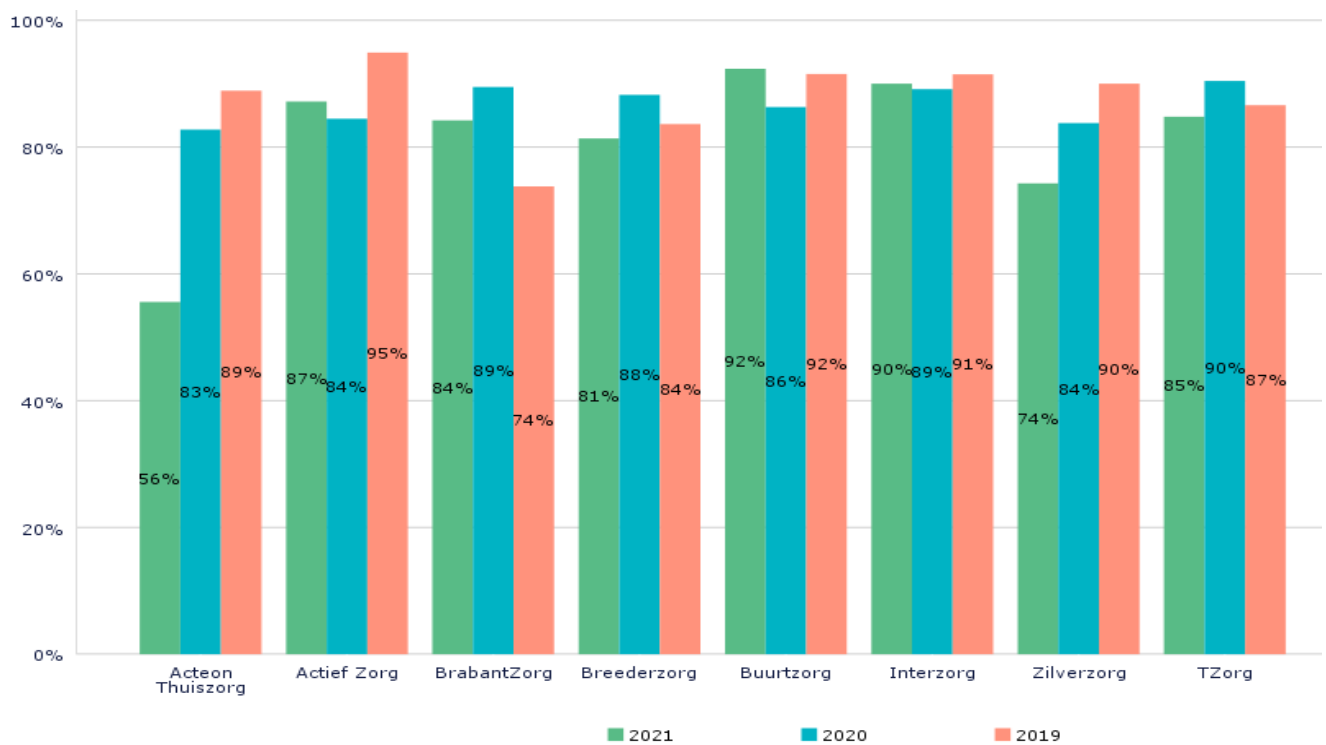
Het meest tevreden zijn de respondenten van Buurtdiensten (92%). Het minst tevreden zijn de respondenten van Acteon Thuiszorg (56%). Het gemiddelde percentage (helemaal) mee eens ligt bij Acteon Thuiszorg (56%) significant lager dan bij Actief Zorg (87%), Buurtdiensten (93%), Interzorg (90%) en TZorg (85%).

Figuur 27 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' per aanbieder



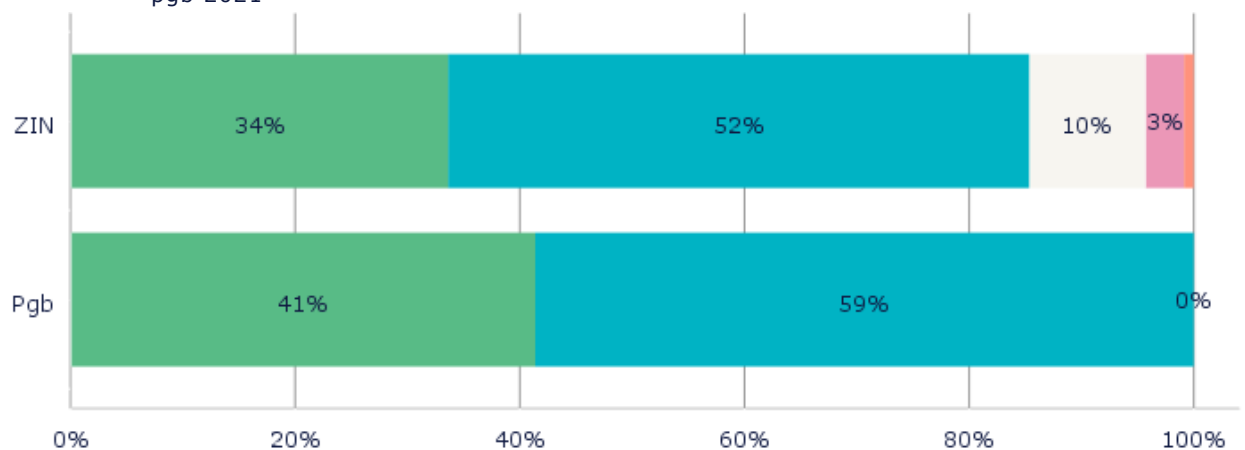
Respondenten van Acteon Thuiszorg zijn het in 2021 (56%) significant (bij $p = 0,05$) minder vaak (helemaal) eens met de stelling dan in 2020 (83%). Respondenten van Tzorg zijn het in 2021 (85%) ook significant (bij $p = 0,05$) minder vaak (helemaal) eens met de stelling dan in 2020 (90%).

Figuur 28 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' per organisatie 2021, 2020 en 2019 (% (helemaal) mee eens)



De respondenten met zorg in natura zijn het minder vaak (helemaal) eens met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' dan de respondenten met een persoonsgebonden budget (86% versus 100%). Dit verschil is significant ($p = 0,05$).

Figuur 29 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' ZIN versus pgb 2021

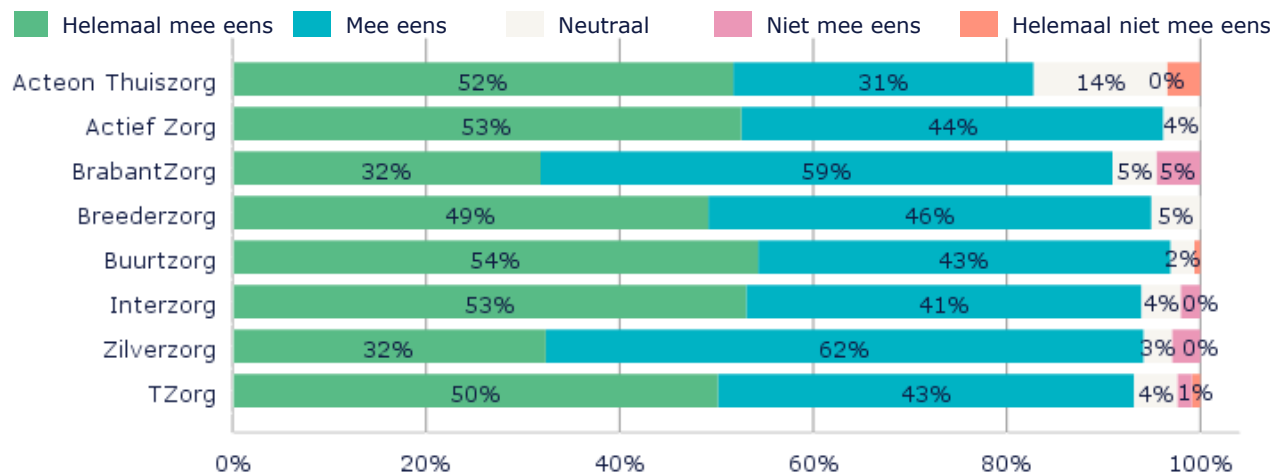


3.4 Het contact met de hulp

De cliënten is gevraagd hoe zij het contact met de hulp waarden. Hen is gevraagd te reageren op de stelling 'het contact met mijn hulp is goed'. Van de respondenten is 94% het hier (helemaal) mee eens.

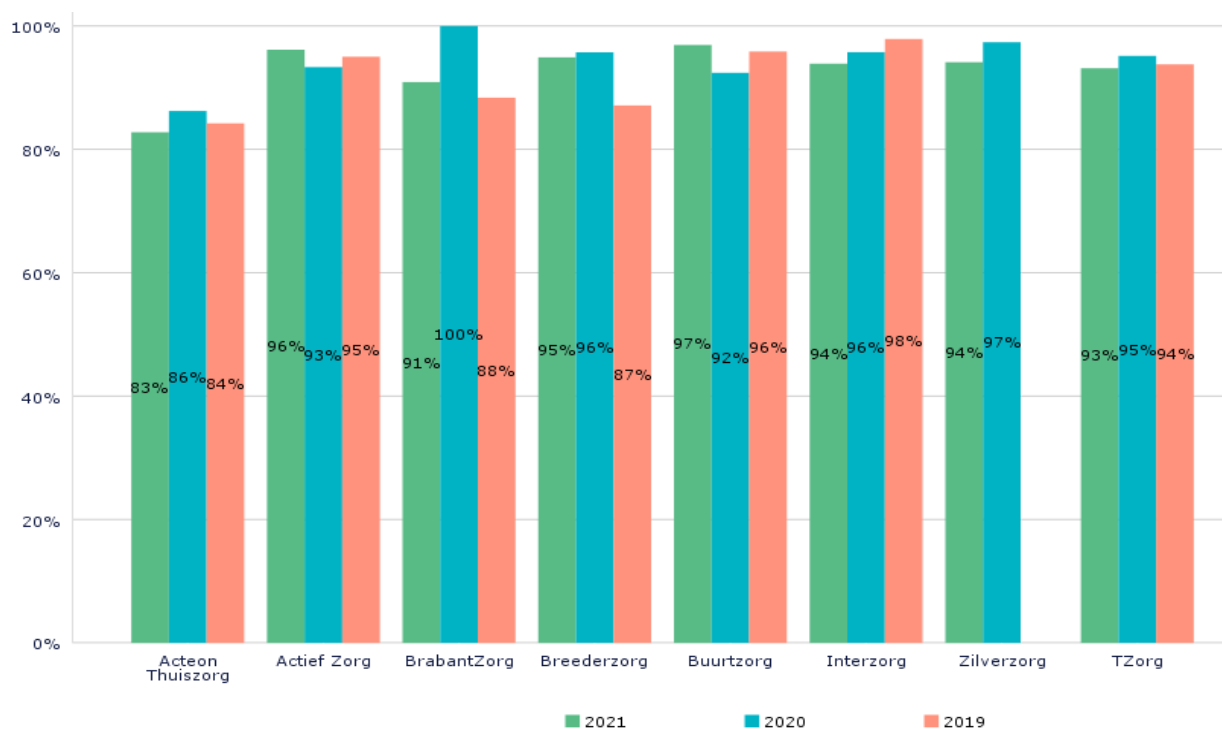
Bij de meeste aanbieders is meer dan 90% van de respondenten het (helemaal) eens met deze stelling. Alleen van de respondenten van Acteon Thuiszorg is minder dan 90% het (helemaal) eens met deze stelling, namelijk 83%. Respondenten van Acteon Thuiszorg zijn het significant (bij $p = 0,05$) minder vaak (helemaal) eens met de stelling (83%) dan respondenten van Buurtdiensten (97%).

Figuur 30 Stelling 'Het contact met mijn hulp is goed'



Er zijn bij de aanbieders geen significante verschillen (bij $p = 0,05$) in waardering tussen 2021 en 2020.

Figuur 31 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' per organisatie 2021, 2020 en 2019 (% (helemaal) mee eens)



Figuur 32 laat zien dat de respondenten met pgb het vaker (helemaal) eens zijn met de stelling dat het contact met de hulp goed is dan respondenten met een pgb (100% en 94%). Dit verschil is niet significant ($p = 0,05$).

Figuur 32 Stelling 'Het contact met mijn hulp is goed' ZIN versus pgb 2021

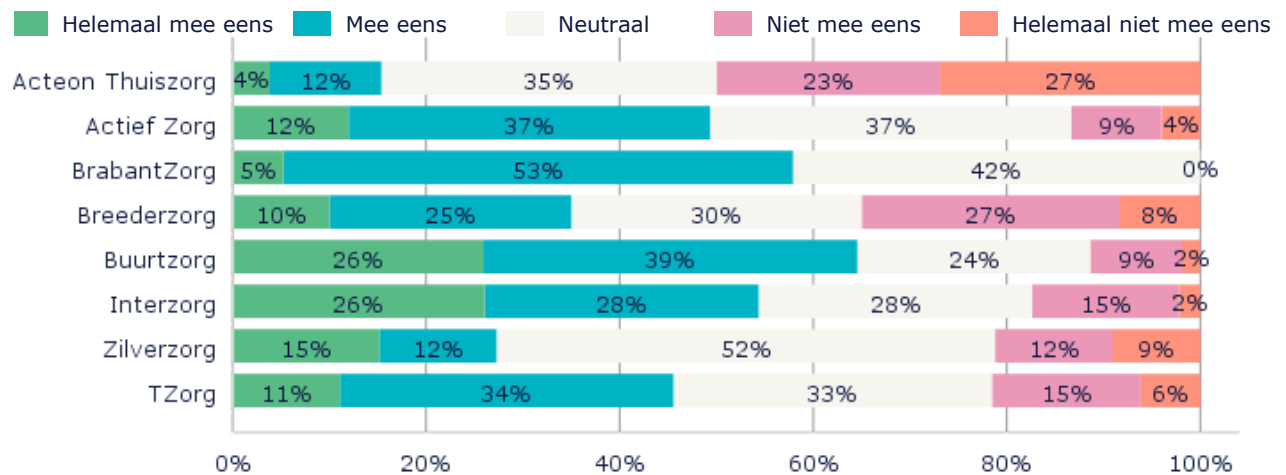


3.5 De vervanging van de hulp bij afwezigheid

De cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met de vervanging van de hulp bij afwezigheid. Van de respondenten is 48% het (helemaal) eens met de stelling dat de vervanging goed is.

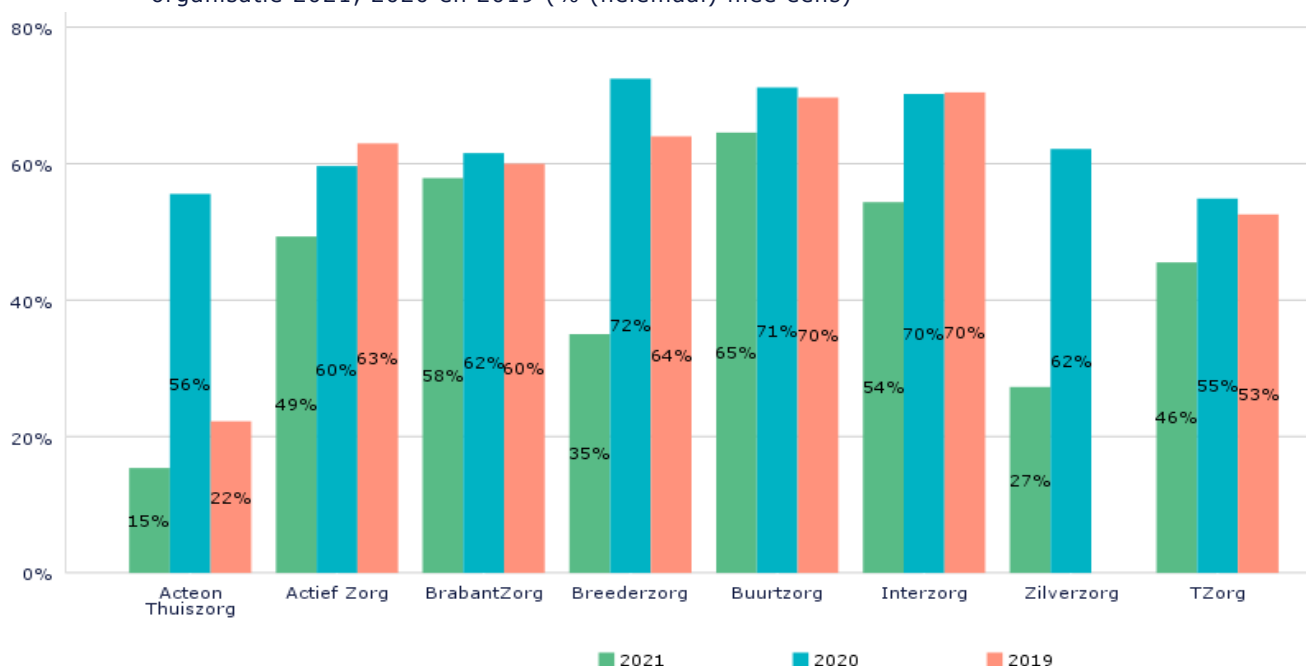
De respondenten van Buurtdiensten zijn het meest vaak (helemaal) eens (65%) gevolgd door BrabantZorg (58%) en InterZorg (54%). De respondenten van Acteon Thuiszorg (15%) zijn het het minst vaak (helemaal) eens. Respondenten van Buurtdiensten (65%) zijn het significant (bij $p = 0,05$) vaker (helemaal) eens met de stelling dan respondenten van Acteon Thuiszorg (15%), Breederzorg (35%), Zilverzorg (27%) en TZorg (46%). Respondenten van InterZorg (54%) zijn het significant (bij $p = 0,05$) vaker (helemaal) eens met de stelling dan respondenten van Acteon Thuiszorg (15%).

Figuur 33 Stelling 'De vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed'



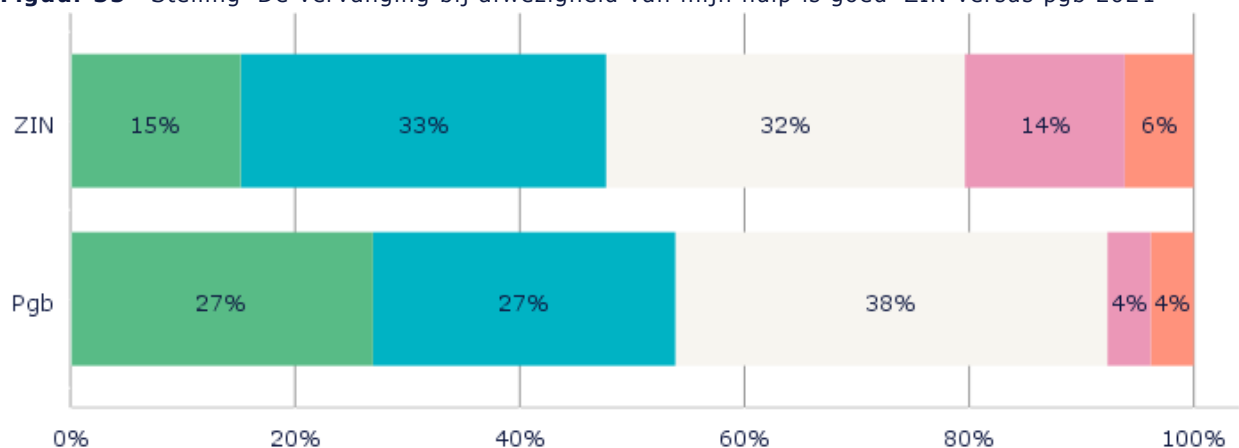
Veel aanbieders scoren op de stelling dat de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals is afgesproken in 2021 slechter dan in 2020. Significante (bij $p = 0,05$) verschillen zijn te zien bij Acteon Thuiszorg (15% (helemaal) eens in 2021 versus 56% in 2020), Breederzorg (35% versus 72%), Zilverzorg (27% versus 62%) en TZorg (46% versus 55%).

Figuur 34 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' per organisatie 2021, 2020 en 2019 (% (helemaal) mee eens)



De respondenten met zorg in natura zijn het minder vaak (helemaal) eens met de stelling dat de vervangende hulp goed is dan de respondenten met een pgb (48% versus 54%). Dit verschil is significant ($p = 0,05$).

Figuur 35 Stelling 'De vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed' ZIN versus pgb 2021

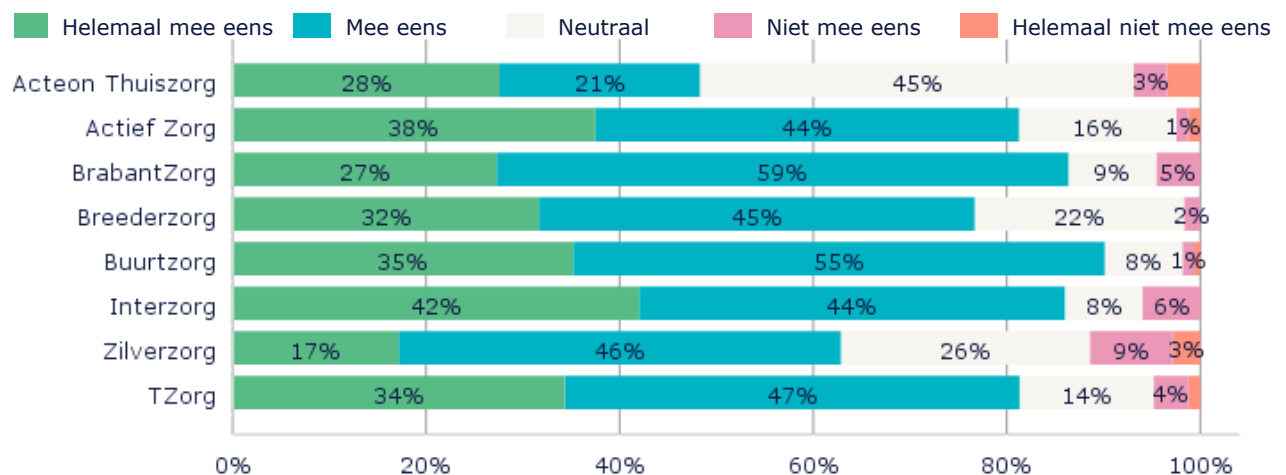


3.6 De kwaliteit van het schoonmaakwerk

Ook de ervaringen met de kwaliteit van het schoonmaakwerk zijn bevraagd. Aan de cliënten is de stelling voorgelegd 'de kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed'. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 81% het hier (helemaal) mee eens.

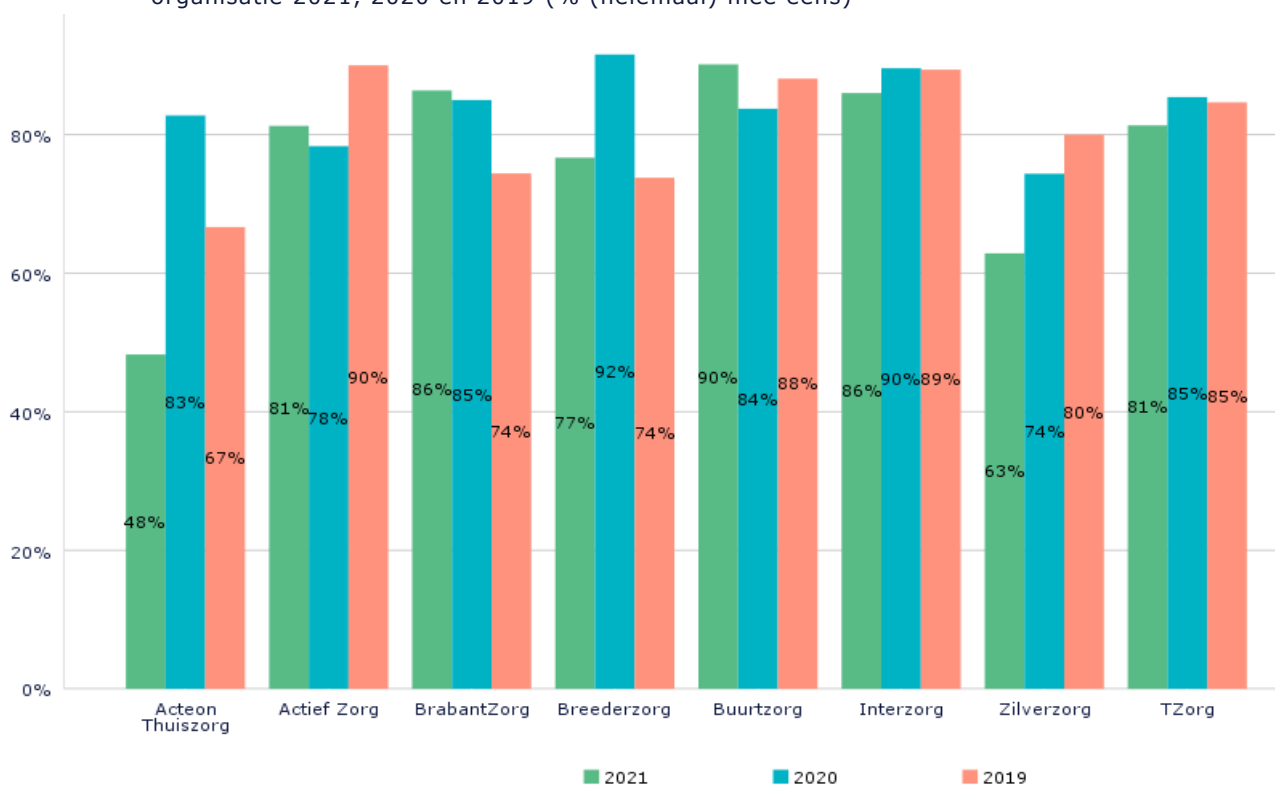
Voor bijna alle organisaties geldt dat een meerderheid van de respondenten het (helemaal) eens is met de stelling 'de kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed'. Het meest tevreden zijn de respondenten van Buurtdiensten (90%). Het minst tevreden zijn de respondenten van Acteon Thuiszorg (48%). De respondenten van Acteon Thuiszorg zijn het significant (bij $p = 0,05$) minder vaak (helemaal) eens met de stelling (48%) dan de respondenten van ActiefZorg (81%), Buurtdiensten (90%), Interzorg (86%) en TZorg (81%). Respondenten van Buurtdiensten zijn het significant (bij $p = 0,05$) vaker (helemaal) eens met de stelling (90%) dan respondenten van Zilverzorg (63%).

Figuur 36 Stelling 'De kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed'



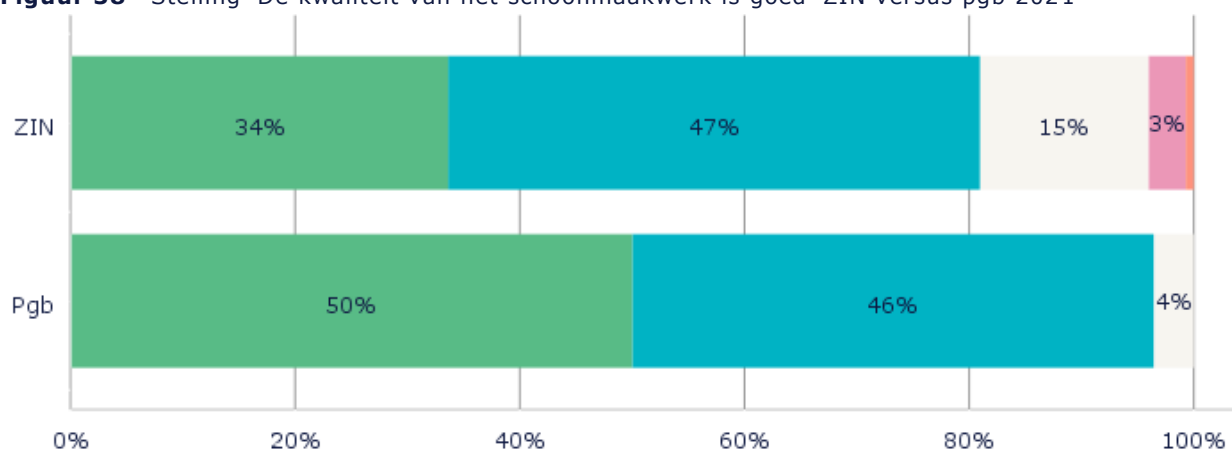
Respondenten van Acteon Thuiszorg (48% versus 83%) en Breederzorg (77% versus 92%) zijn het in 2021 significant (bij $p = 0,05$) minder vaak (helemaal) eens met de stelling dat de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals is afgesproken.

Figuur 37 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' per organisatie 2021, 2020 en 2019 (% (helemaal) mee eens)



De respondenten met zorg in natura zijn het minder vaak (helemaal) eens met de stelling dat de vervanging bij afwezigheid van de hulp goed is dan de respondenten met een pgb (81% en 96%). Dit verschil is significant ($p = 0,05$).

Figuur 38 Stelling 'De kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed' ZIN versus pgb 2021

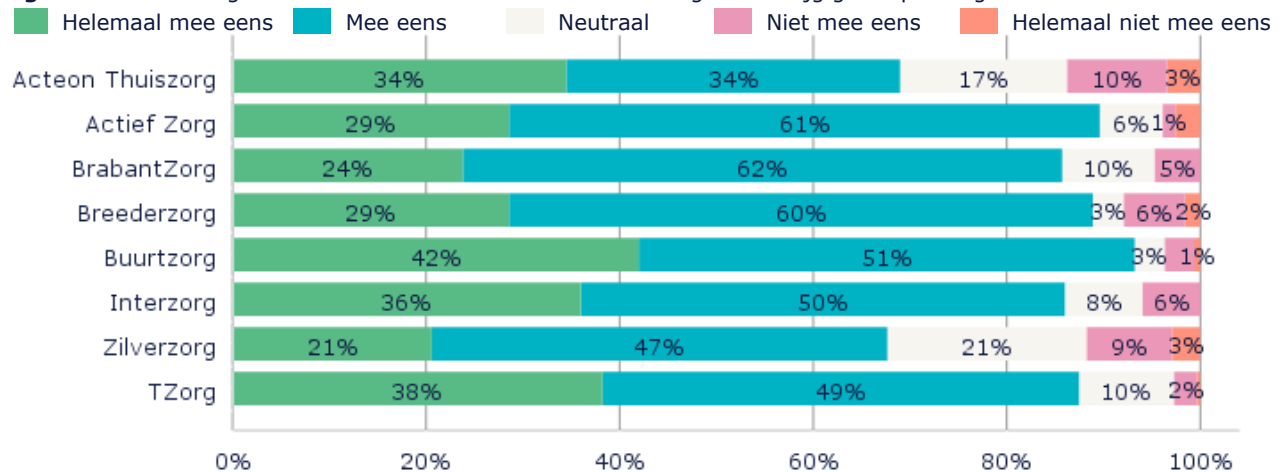


3.7 Kwaliteit van de ondersteuning

De cliënten is gevraagd wat ze van de kwaliteit van de ondersteuning vinden. Van de respondenten die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen van een specifieke organisatie, is 87% het (helemaal) eens met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'.

Voor alle organisaties geldt dat een meerderheid van de respondenten hierover tevreden is. Bij ActiefZorg en Buurtdiensten is 90% of meer van de respondenten het met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' eens. Het minst tevreden zijn de respondenten van Zilverzorg (68%). De respondenten van Buurtdiensten (93%) zijn het significant vaker (helemaal) eens met de stelling dan de respondenten van Acteon Thuiszorg (69%) en Zilverzorg (68%).

Figuur 39 Stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' per organisatie 2021



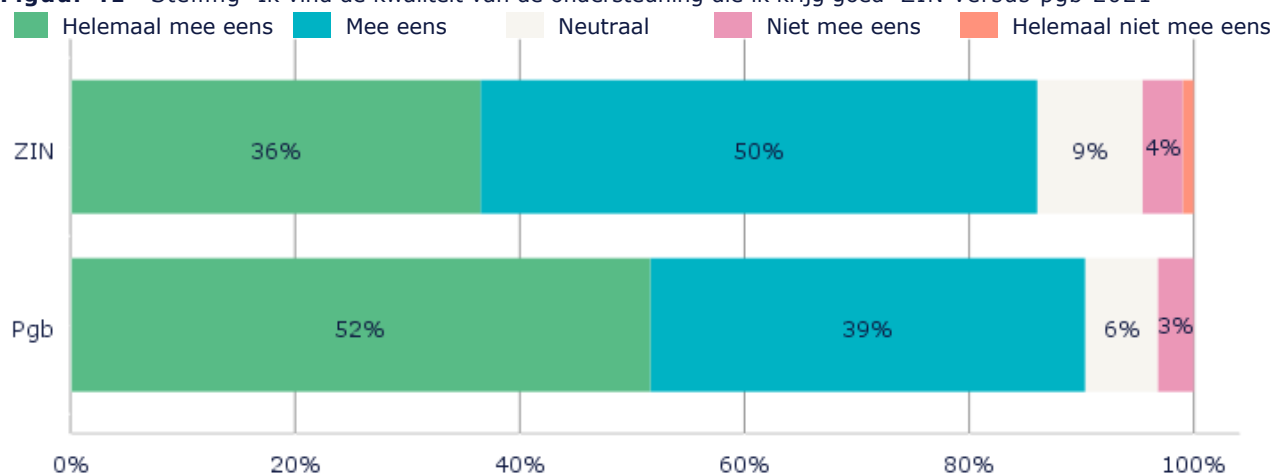
De respondenten van Interzorg (86% versus 98%) en Zilverzorg (68% versus 87%) zijn het significant (bij $p = 0,05$) minder vaak (helemaal) eens met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' dan in 2020.

Figuur 40 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' per organisatie 2021, 2020 en 2019 (% (helemaal) mee eens)



De respondenten met zorg in natura lijken net minder vaak (helemaal) eens te zijn met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' dan de respondenten met een pgb (86% en 91). Dit verschil is niet significant.

Figuur 41 Stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' ZIN versus pgb 2021

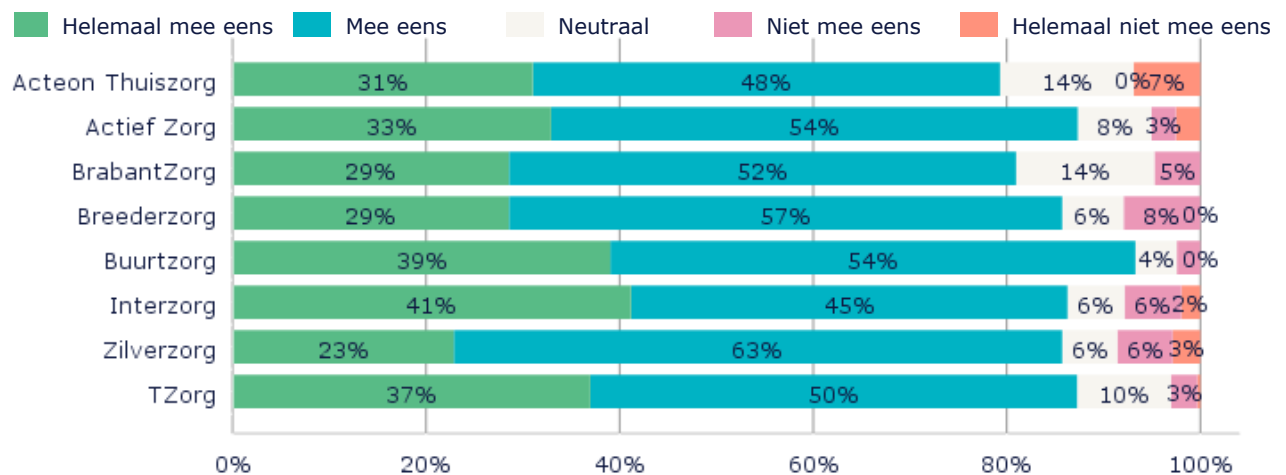


3.8 De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

De cliënten is gevraagd of de ondersteuning past bij hun hulpvraag. Van de respondenten is 88% van mening dat de ondersteuning (helemaal) past bij de hulpvraag.

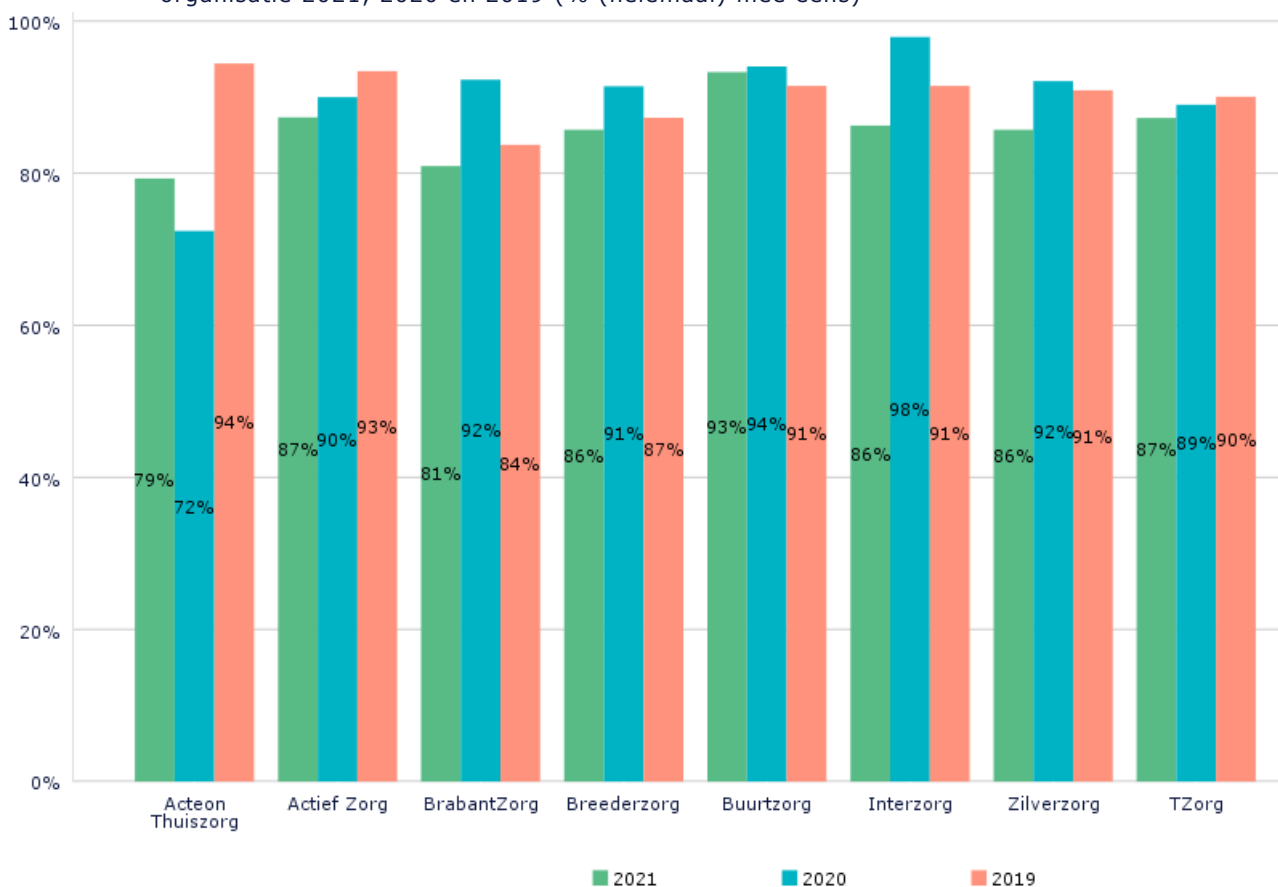
Het meest tevreden zijn de respondenten van Buurtdiensten, 93% is het (helemaal) eens met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed'. Het minst tevreden zijn de respondenten van Acteon Thuiszorg, 79% is het (helemaal) eens met de stelling. Er zijn geen significante (bij $p = 0,05$) verschillen.

Figuur 42 Stelling 'De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag' per organisatie 2021



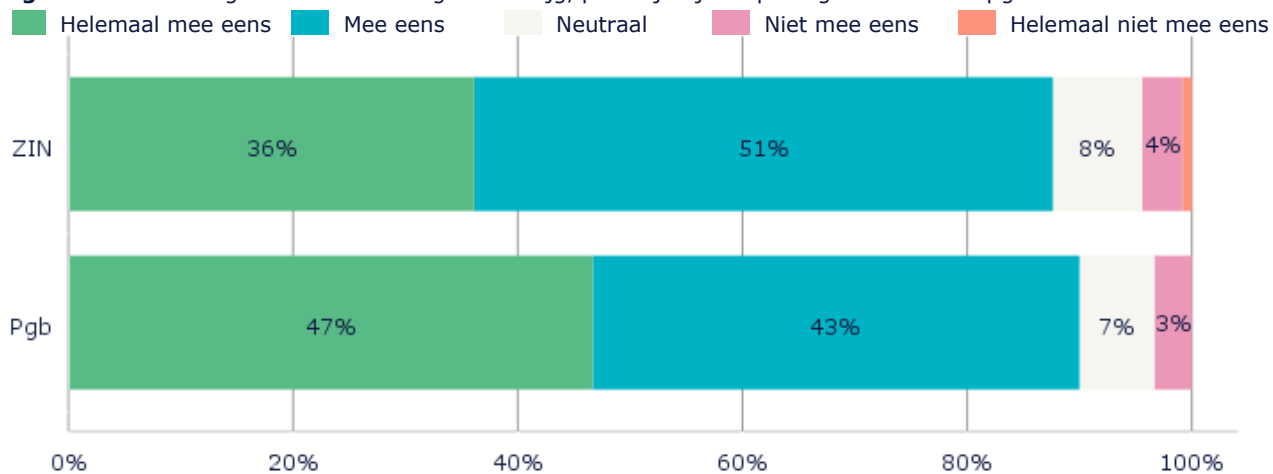
Respondenten van Interzorg zijn het in 2021 (86%) significant (bij $p = 0,05$) (helemaal) eens met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' dan in 2020 (98%).

Figuur 43 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' per organisatie 2021, 2020 en 2019 (% (helemaal) mee eens)



De respondenten die zorg in natura hebben zijn het iets minder vaker (helemaal) eens met de stelling 'de ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag' (87) ten opzichte van 90% van de respondenten met een pgb. Dit verschil is niet significant.

Figuur 44 Stelling 'De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag' ZIN versus pgb 2021



H4 | Verschillen tussen lumpsumfinanciering en uurtarieffinanciering¹¹

In dit hoofdstuk wordt behandeld of er verschillen bestaan tussen respondenten die in een gemeente wonen met lumpsumfinanciering en respondenten die wonen in een gemeente met financiering via een uurtarief. In tabel 5 is nogmaals weergegeven welke gemeenten werken met lumpsumfinanciering en welke gemeenten werken met financiering middels een uurtarief.

Tabel 5 Lumpsumgemeenten en uurtariefgemeenten

Lumpsum	Uurtarief
Bernheze	Cuijk
Boekel	Grave
Boxmeer	Mill en Sint Hubert
Landerd	Uden
Oss	
Sint Anthonis	
Meerijstad	

4.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de organisatie

Clënten is gevraagd een rapportcijfer te geven tussen de 0 en 10 voor de organisatie waarvan zij huishoudelijke verzorging ontvangen.

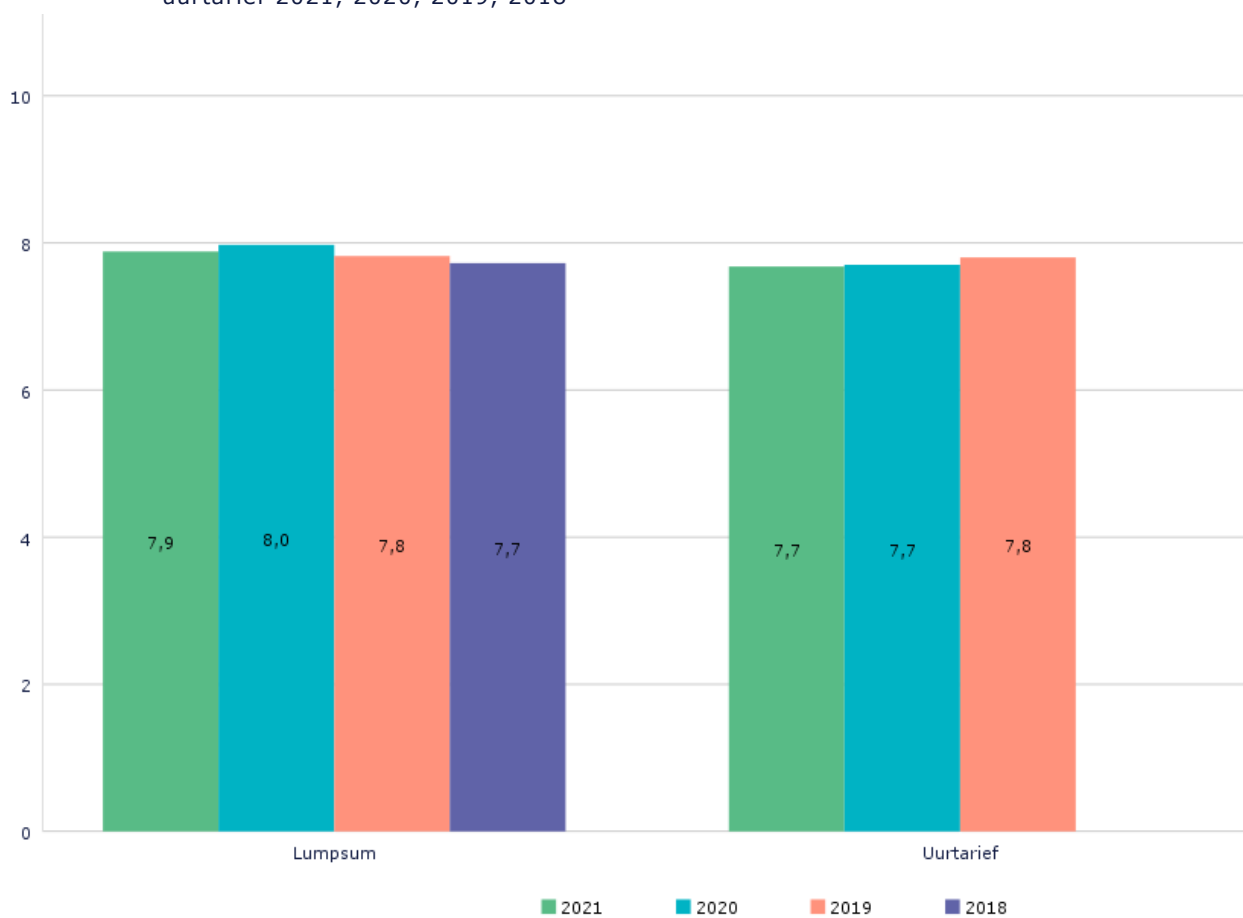
De respondenten van de zeven lumpsumgemeenten geven gemiddeld een 7,9 voor de organisatie waarvan zij huishoudelijke verzorging ontvangen en de respondenten uit de vier uurtariefgemeenten geven gemiddeld een 7,7. Dit verschil is significant ($p = 0,05$).

Vergeleken met vorig jaar is het gemiddelde rapportcijfer in de gemeenten met lumpsumfinanciering iets gedaald, van 8,0 in 2020 naar 7,9 in 2021. Dit verschil is niet significant ($p = 0,1$). Het gemiddeld rapportcijfer in de gemeenten met uurtarieffinanciering is in 2021 even hoog als in 2020, namelijk 7,7. Dit verschil is niet significant ($p = 0,1$)¹².

¹¹ In dit hoofdstuk zijn de respondenten meegenomen die hebben aangegeven huishoudelijke verzorging in natura te ontvangen. Ook de respondenten die huishoudelijke verzorging ontvangen en aangeven niet te weten hoe de ondersteuning betaald wordt, zijn meegenomen. De respondenten die niet hebben aangegeven van welke specifieke aanbieder ze de zorg ontvangen zijn niet meegenomen.

¹² In dit hoofdstuk is, bij de figuren waar de jaren zijn vergeleken, daar waar tussen 2021 en 2020 geen significante verschillen zijn bij ($p = 0,05$), gekeken of er wel significante verschillen zijn bij $p = 0,1$.

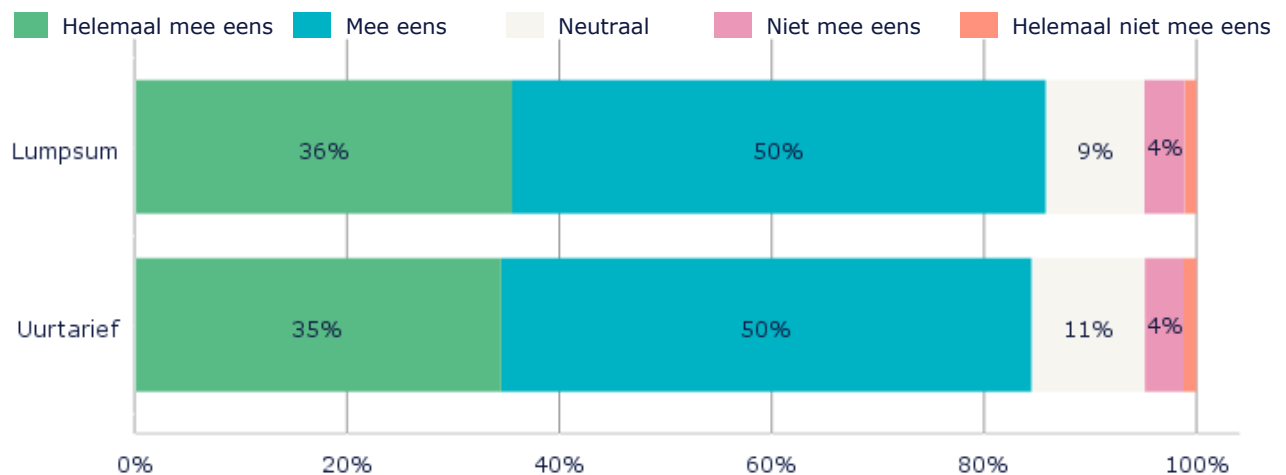
Figuur 45 Gemiddeld rapportcijfer huishoudelijke verzorging per organisatie lumpsum versus uurtarief 2021, 2020, 2019, 2018



4.2 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging naar wens

Clënten is gevraagd of de huishoudelijke verzorging naar wens wordt uitgevoerd. Het percentage respondenten uit de zeven lumpsumgemeenten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' (86%) is hoger dan het percentage respondenten uit de vier uurtariefgemeenten (84%). Dit verschil is niet significant ($p = 0,05$).

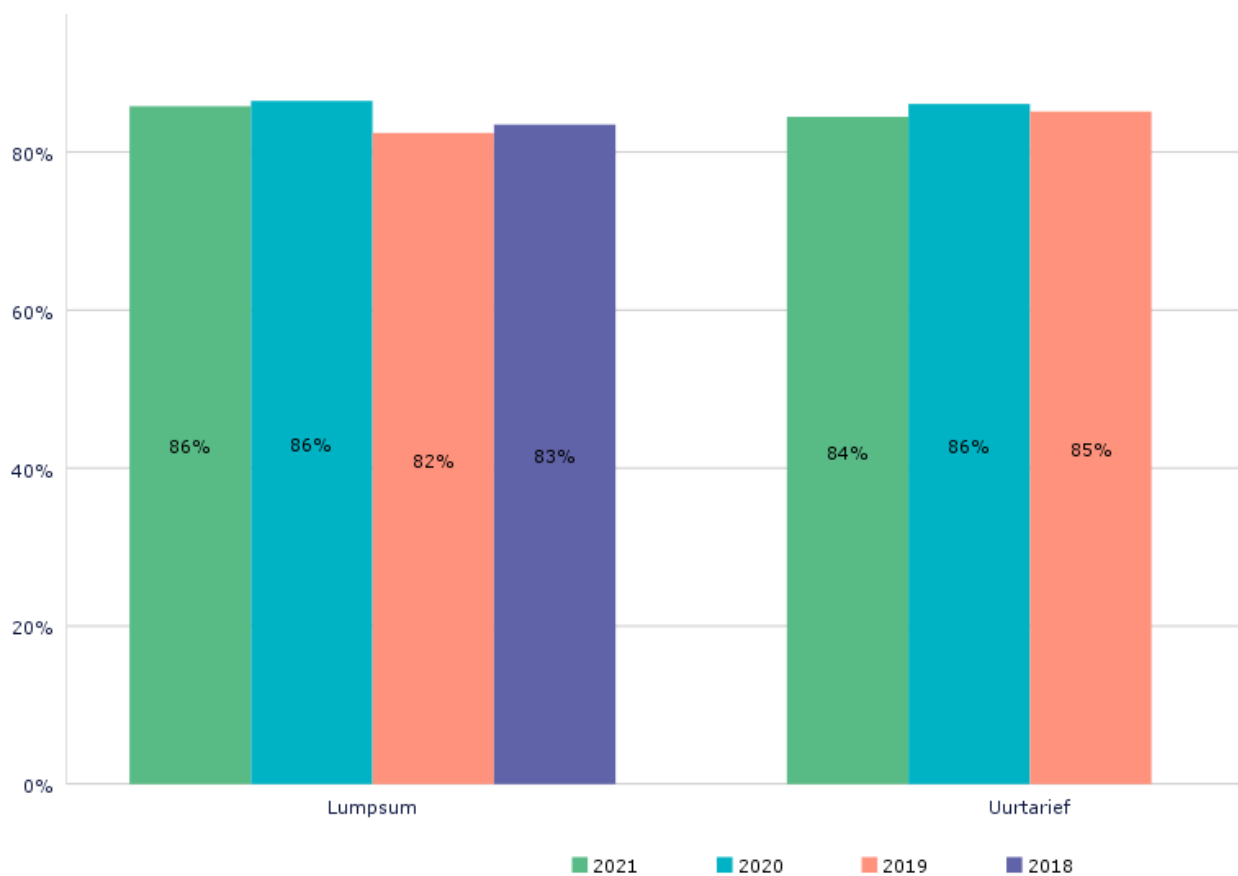
Figuur 46 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' lumpsum versus uurtarief



Het percentage respondenten uit gemeenten met lumpsumfinanciering dat het (helemaal) eens is met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' is in 2021 (86%) gelijk aan 2020 (86%). Er is hier geen sprake van een verschil.

Het percentage respondenten uit gemeenten met uurtarieffinanciering dat het (helemaal) eens is met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' is vrijwel gelijk ten opzichte van 2020 (86%) en 2019 (85%). Dit verschil is niet significant.

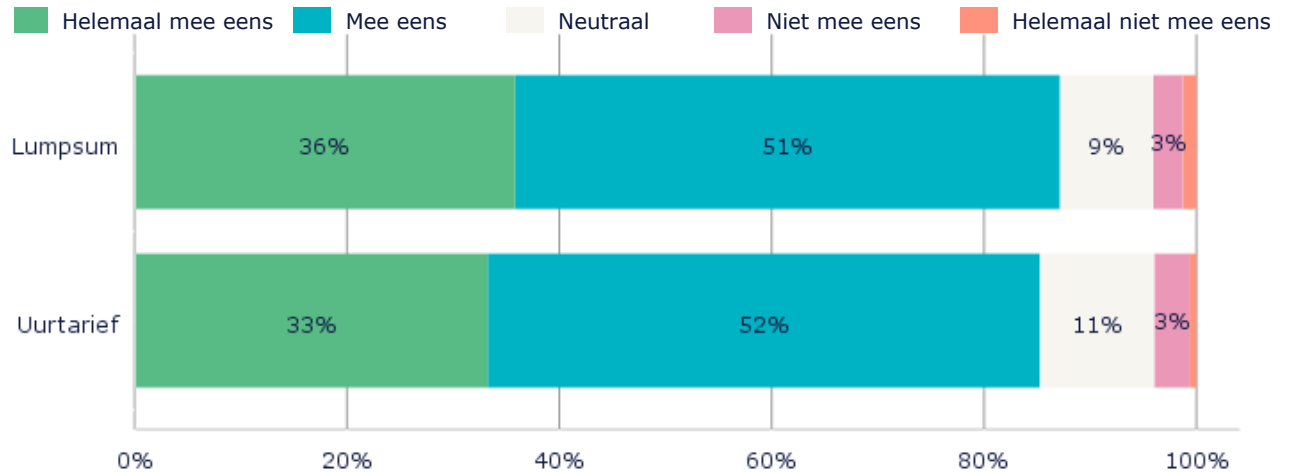
Figuur 47 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd' lumpsum 2021, 2020, 2019, 2018 (% (helemaal) mee eens)



4.3 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging conform afspraak

Bij de cliënten is nagegaan of de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken. Van de respondenten uit de zeven lumpsumgemeenten is 87% het (helemaal) eens met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' en van de respondenten uit de vier uurtariefgemeenten 85%. Dit verschil is niet significant ($p = 0,5$).

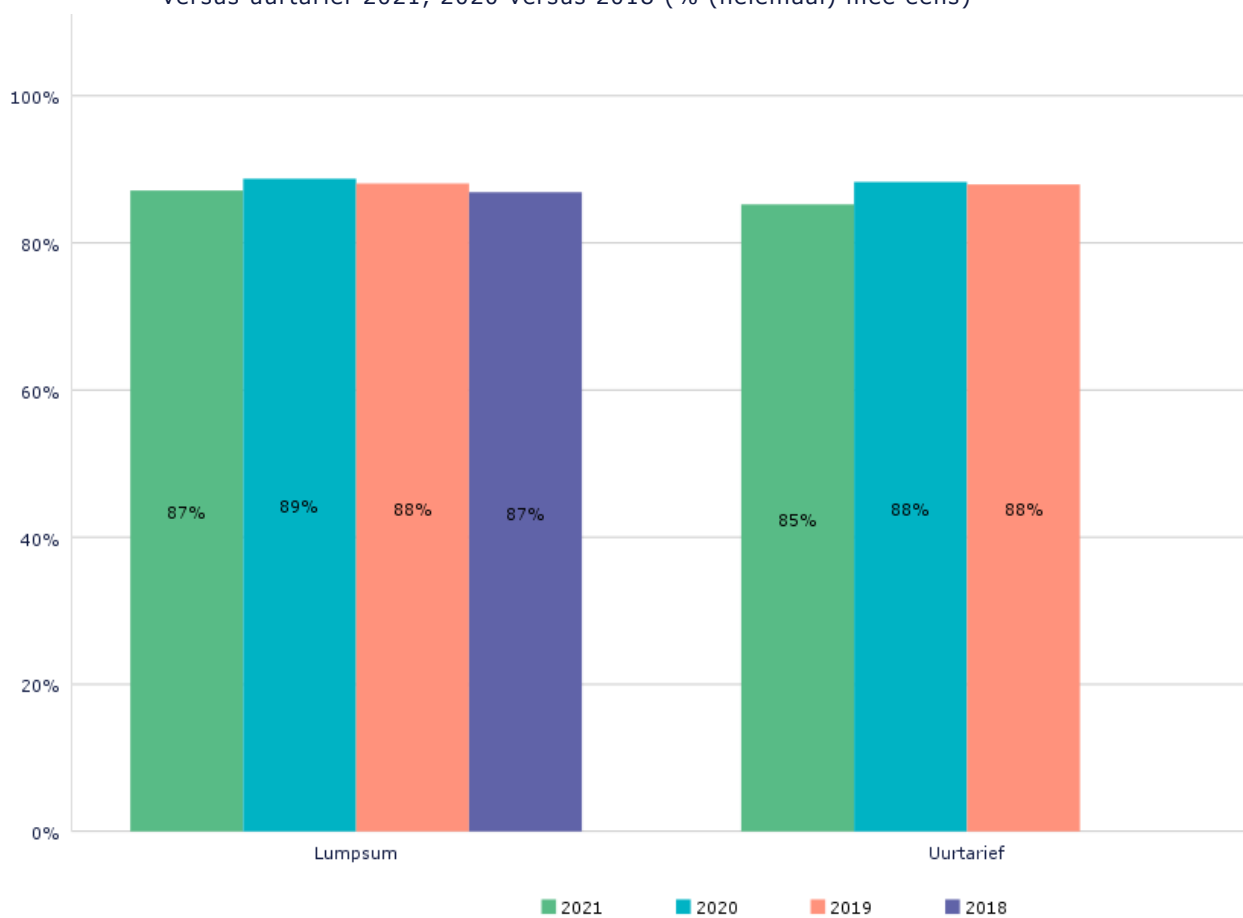
Figuur 48 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' lumpsum versus uurtarief 2021



Het percentage respondenten uit de lumpsumgemeenten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' is in 2021 (87%) iets lager dan het percentage in 2020 (89%). Dit verschil is niet significant ($p = 0,1$).

Het percentage respondenten uit uurtariefgemeenten dat het (helemaal) eens is met deze stelling is in 2021 (85%) lager dan in 2020 (88%). Dit verschil is significant (bij $p = 0,1$).

Figuur 49 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken' lumpsum versus uurtarief 2021, 2020 versus 2018 (% (helemaal) mee eens)

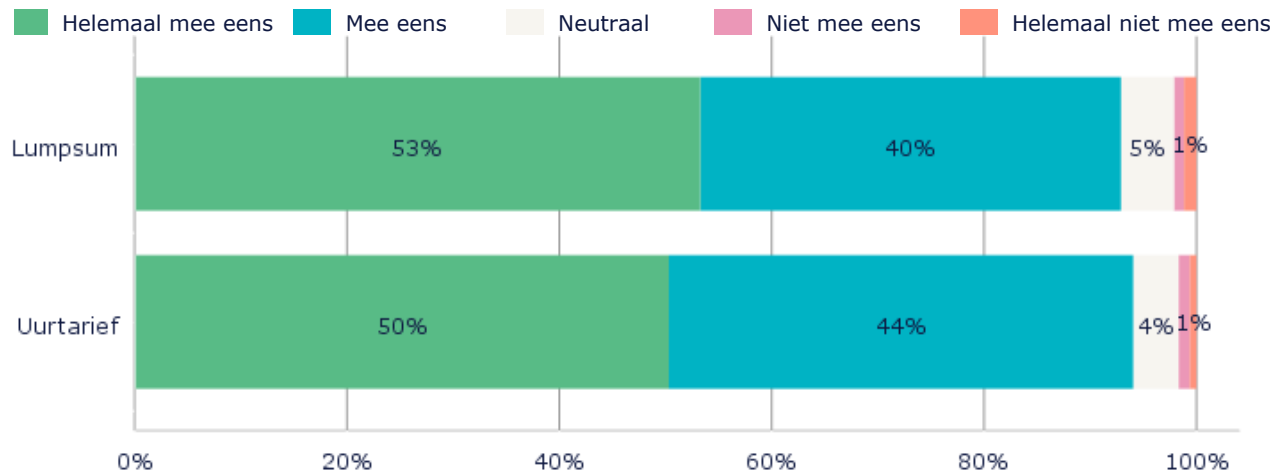


4.4 Het contact met de hulp

Cliënten is gevraagd hoe zij het contact met de hulp waarderen.

Van de respondenten uit de zeven lumpsumgemeenten is 93% het (helemaal) eens met de stelling 'het contact met mijn hulp is goed'. Van de respondenten uit de vier uurtariefgemeenten is dat 94%. Dit verschil is niet significant (bij $p = 0,05$).

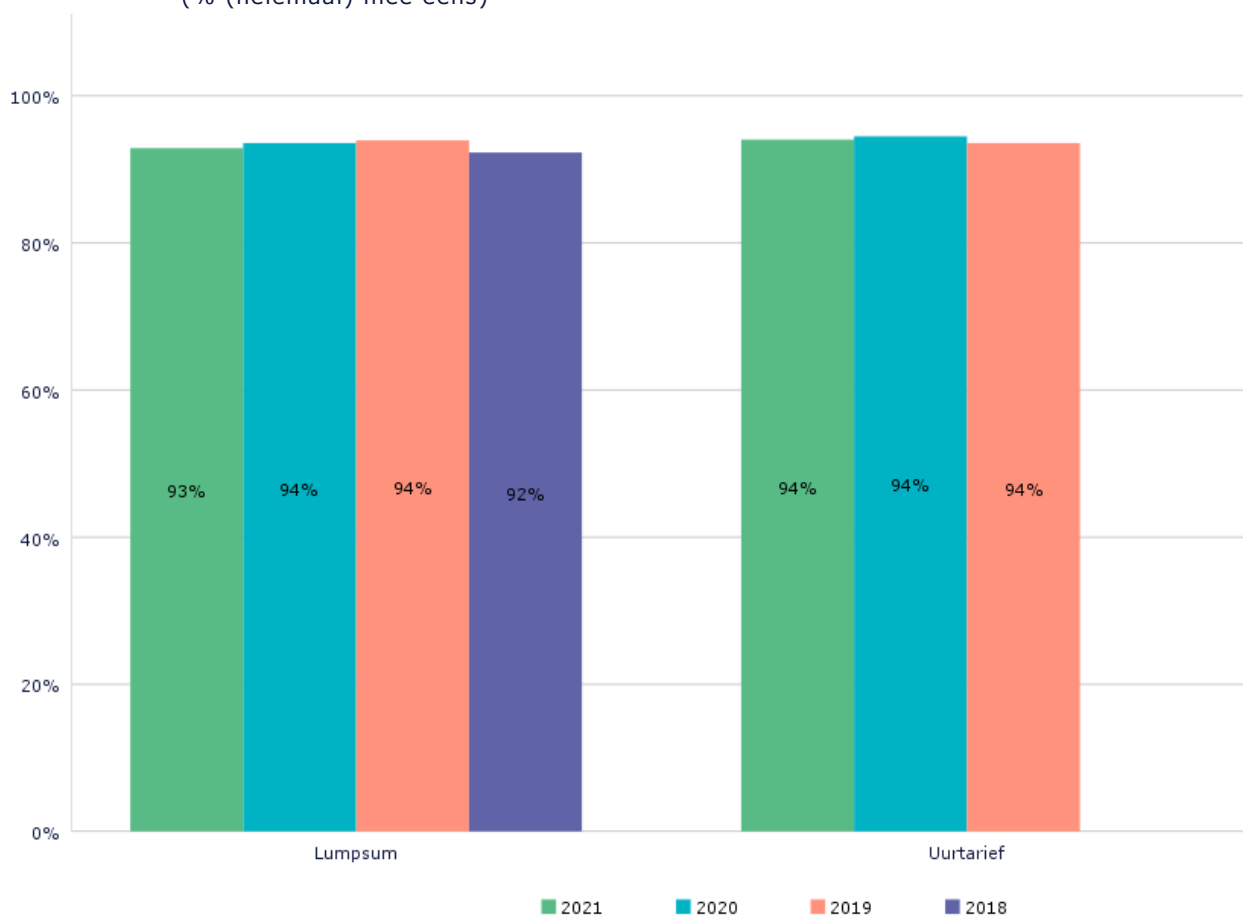
Figuur 50 Stelling 'Het contact met mijn hulp is goed' lumpsum versus uurtarief 2021



Het percentage respondenten uit gemeenten met lumpsumfinanciering dat het (helemaal) eens is met de stelling 'het contact met mijn hulp is goed' is in 2021 vrijwel gelijk aan 2020, namelijk 93% in 2021 en 94% in 2020. Dit verschil is niet significant (bij $p = 0,1$).

Het percentage respondenten uit gemeenten met uurtarieffinanciering dat het (helemaal) eens is met deze stelling is in 2021 gelijk aan 2020, namelijk 94%. Dit verschil is niet significant (bij $p = 0,1$).

Figuur 51 Stelling 'Het contact met mijn hulp is goed' lumpsum 2021, 2020, 2019, 2018
(% (helemaal) mee eens)

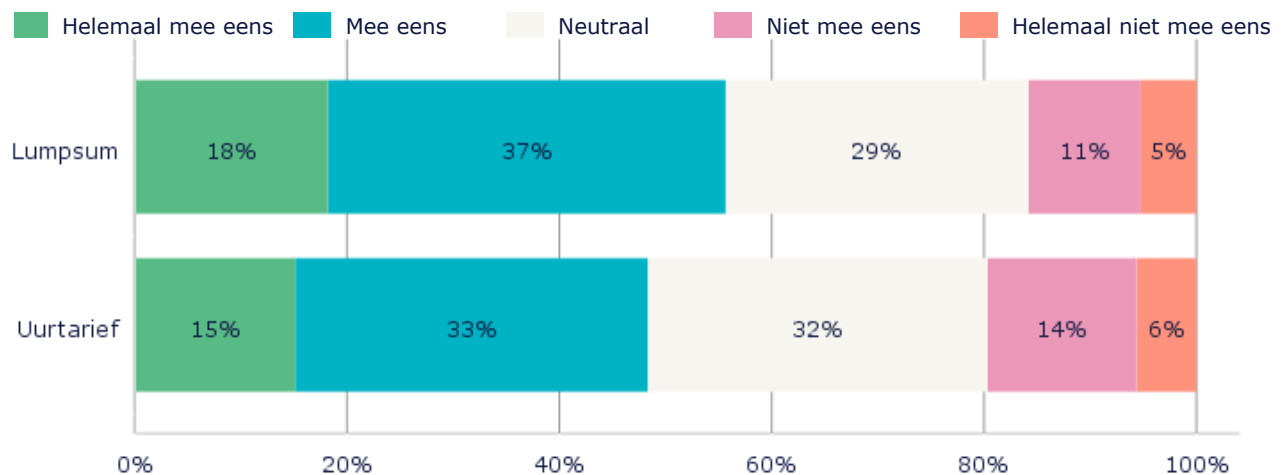


4.5 De vervanging van de hulp bij afwezigheid

Aan de cliënten is gevraagd naar hun ervaringen bij de vervanging van hun hulp bij afwezigheid. Van de respondenten uit de zeven lumpsumgemeenten is 56% het (helemaal) eens met de stelling 'de vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed'.

Van de respondenten uit de vier uurtariefgemeenten is dit 48%. Dit verschil is significant ($p=0,05$).

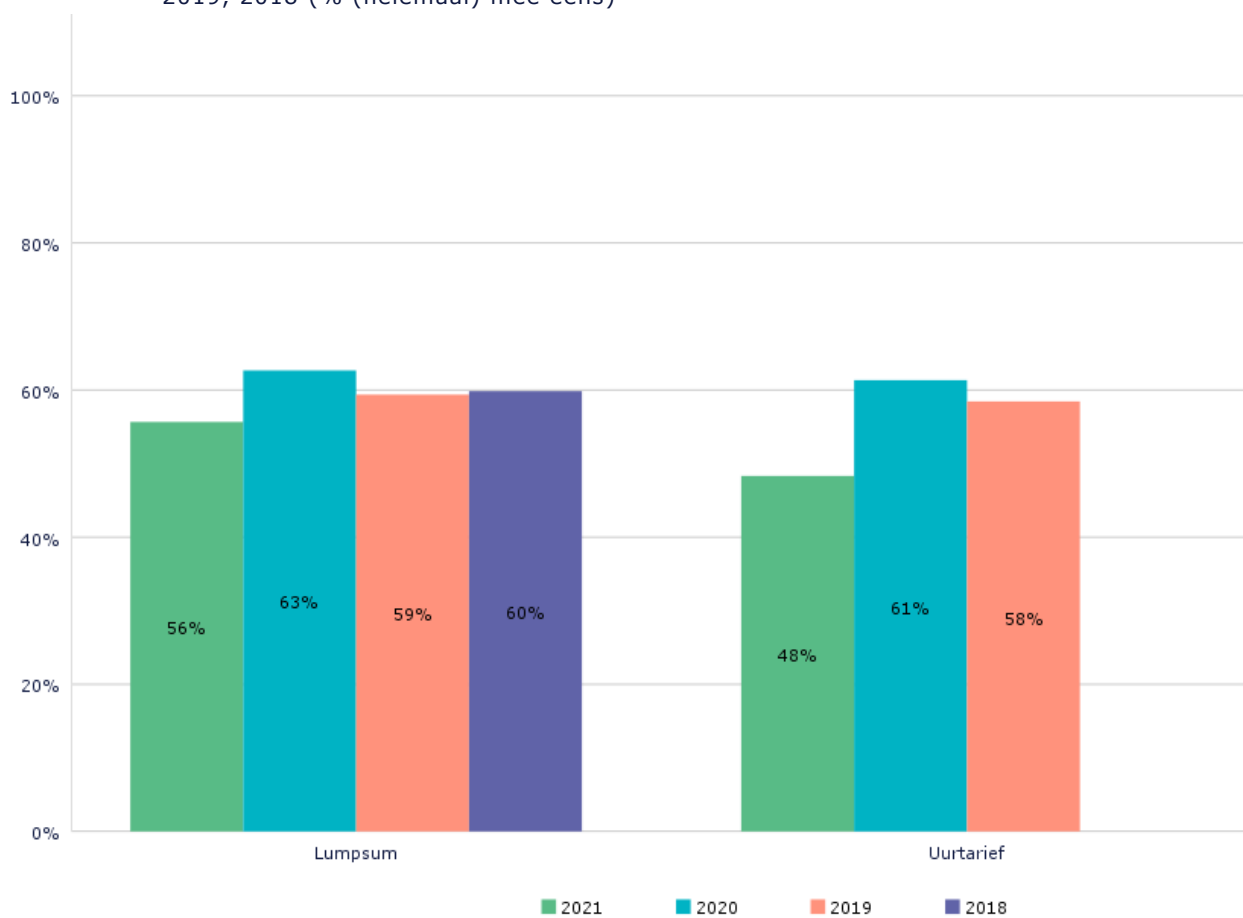
Figuur 52 Stelling 'De vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed' lumpsum versus uurtarief 2021



Het percentage respondenten uit gemeenten met lumpsumfinanciering dat het (helemaal) eens is met de stelling 'de vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed' is in 2021 lager dan in 2020 (56% versus 63%). Dit verschil is significant (bij $p=0,05$).

Het percentage respondenten uit gemeenten met uurtarieffinanciering dat het (helemaal) eens is met deze stelling is in 2021 lager dan in 2020 (48% versus 61%). Dit verschil is significant ($p=0,05$).

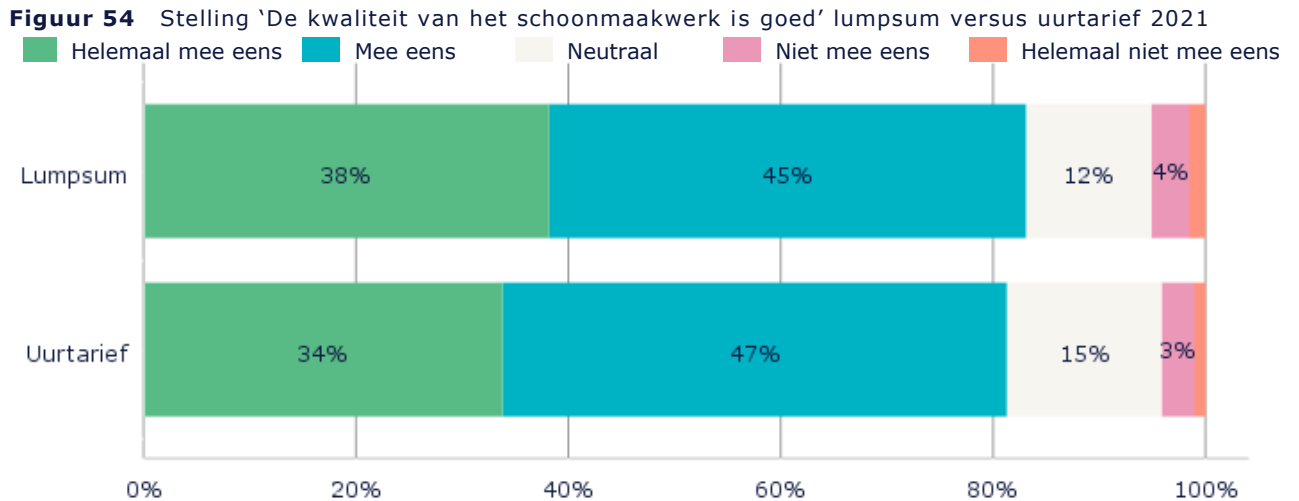
Figuur 53 Stelling 'De vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed' lumpsum 2021, 2020, 2019, 2018 (% (helemaal) mee eens)



4.6 De kwaliteit van het schoonmaakwerk

Ook de ervaringen met de kwaliteit van het schoonmaakwerk is bevraagd.

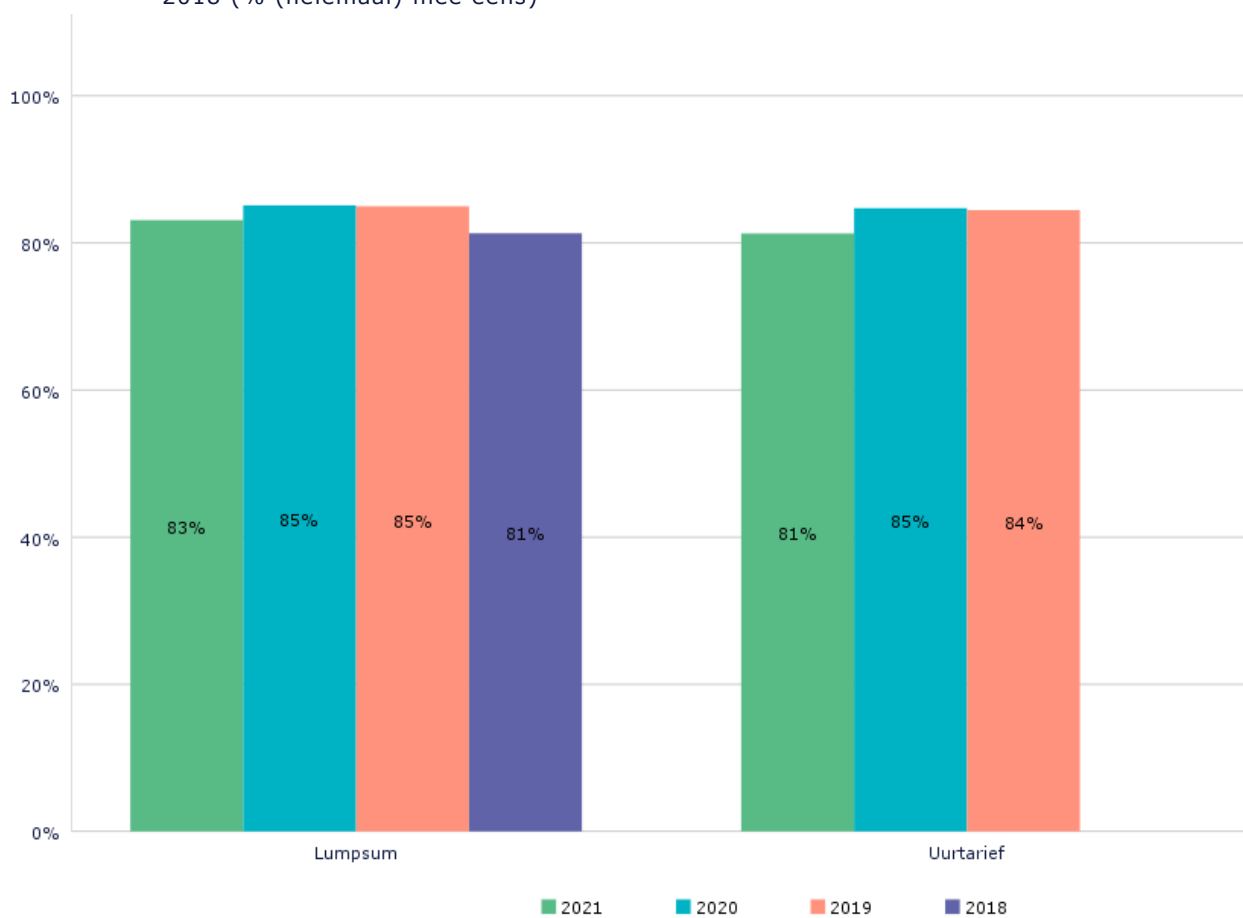
Van de respondenten uit de zeven lumpsumgemeenten is 83% het (helemaal) eens met de stelling dat de kwaliteit van het schoonmaakwerk goed is. Van de respondenten uit de vier uurtariefgemeenten is dat 81%. Dit verschil is niet significant (bij $p = 0,05\%$).



Het percentage respondenten uit de lumpsumgemeenten dat het (helemaal) eens is met de stelling dat de kwaliteit van het schoonmaakwerk goed is, is in 2020 (83%) iets lager dan in 2021 (85%). Dit verschil is niet significant (bij $p = 0,1$).

Het percentage respondenten uit uurtariefgemeenten dat het (helemaal) eens is met deze stelling, is in 2021 (81%) lager dan in 2020 (85%). Dit verschil is significant (bij $p = 0,1$).

Figuur 55 Stelling 'De kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed' lumpsum 2021, 2020, 2019, 2018 (% (helemaal) mee eens)

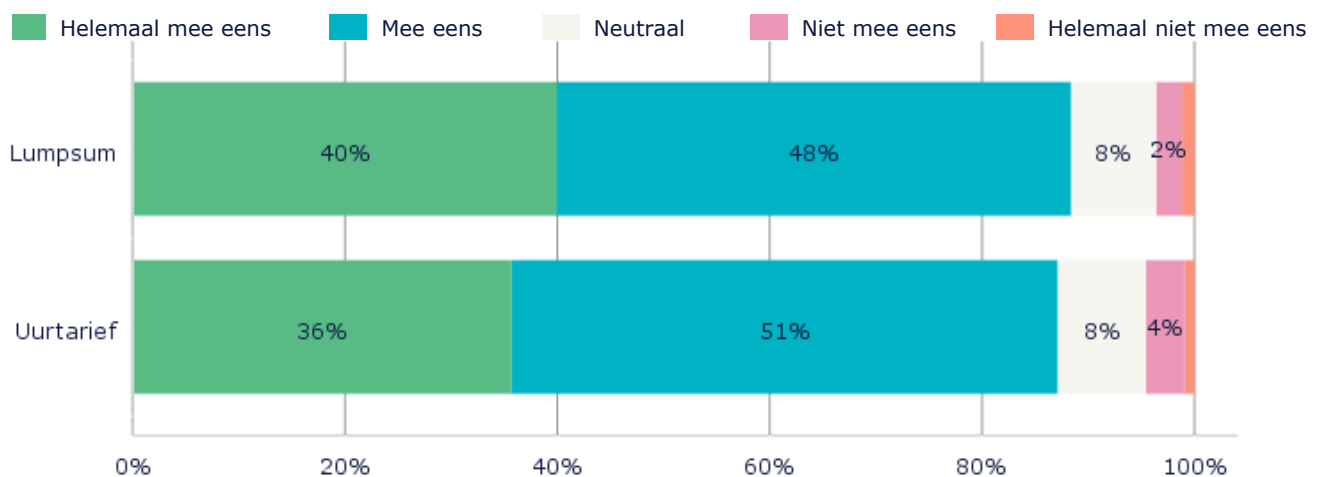


4.7 Kwaliteit van de ondersteuning

De cliënten is gevraagd wat ze van de kwaliteit van de ondersteuning vinden.

De respondenten uit de zeven lumpsumgemeenten (88%) zijn iets meer tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning dan de respondenten uit vier uurtariefgemeenten (87%). Dit verschil is niet significant ($p = 0,05$).

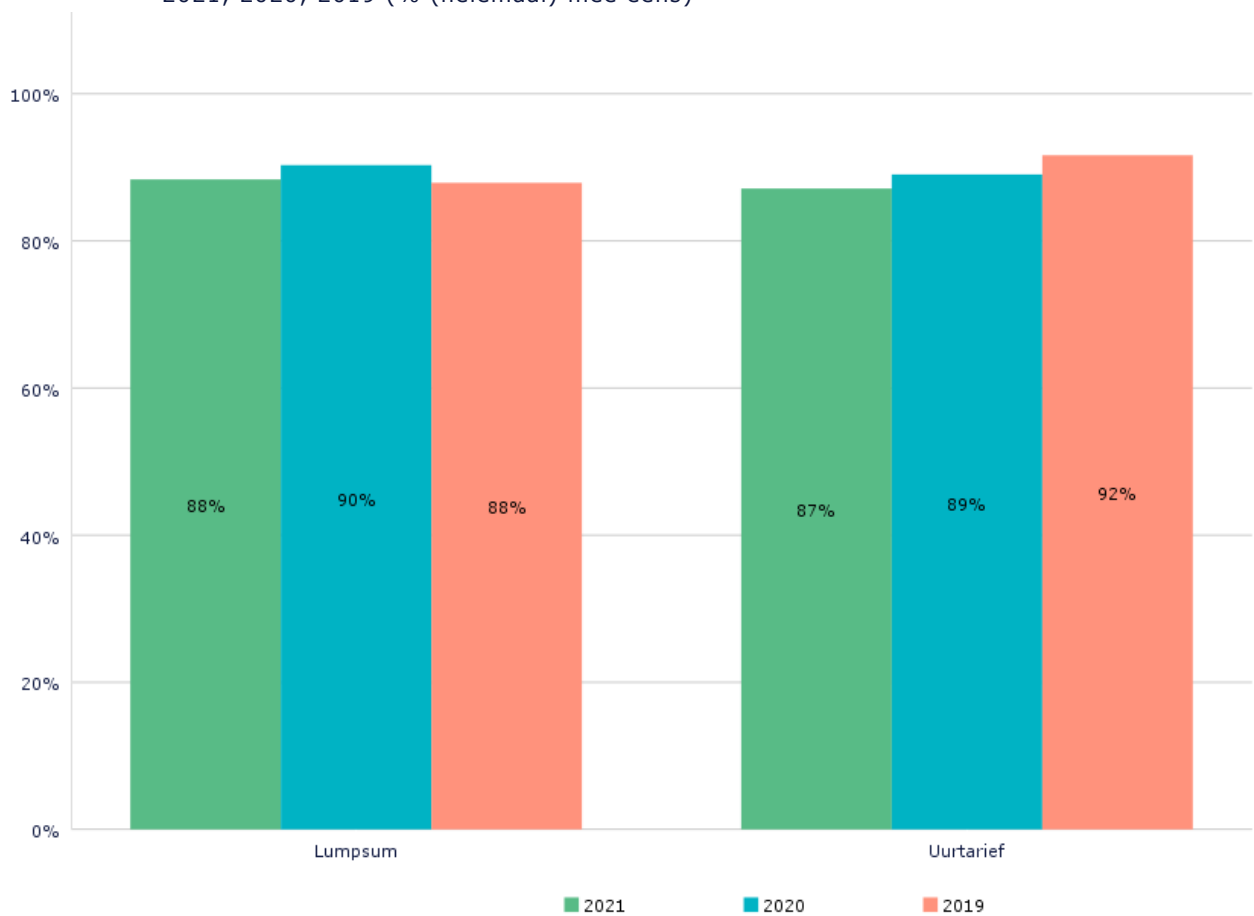
Figuur 56 Stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' lumpsum versus uurtarief 2021



Het percentage respondenten uit gemeenten met lumpsumfinanciering dat het (helemaal) eens is met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' is in 2020 (88%) iets lager dan het percentage in 2019 (90%). Dit verschil is significant ($p = 0,1$).

Het percentage respondenten uit gemeenten met uurtarieffinanciering dat het (helemaal) eens is met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' ligt in 2021 (87%) iets lager dan in 2020 (89%). Dit verschil is niet significant ($p = 0,1$).

Figuur 57 Stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' lumpsum versus uurtarief 2021, 2020, 2019 (% (helemaal) mee eens)¹³

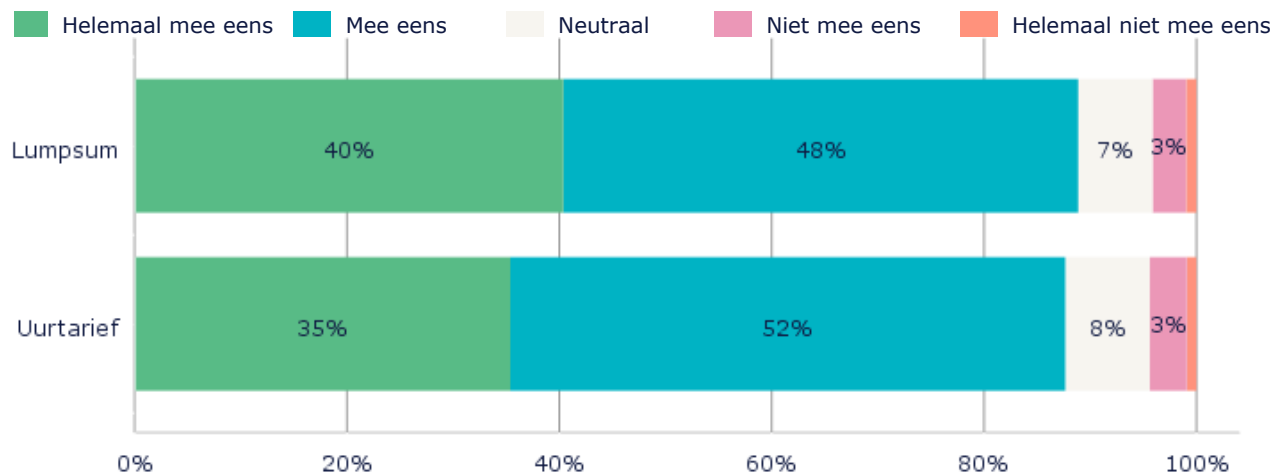


¹³ In dit figuur zijn geen gegevens over 2018 meegenomen, omdat de betreffende geaggregeerde gegevens over 2018 niet beschikbaar zijn. De gegevens over 2019 kunnen afwijken van die in het rapport over 2019 stonden. De gegevens die nu in dit figuur staan zijn gebaseerd op respondenten die een specifieke aanbieder hadden aangegeven, in het rapport van vorig jaar zijn ook de respondenten meegenomen die bij de vraag naar de aanbieder niet een specifieke aanbieder hadden aangegeven.

4.8 Ondersteuning past bij hulpvraag

De cliënten is gevraagd of de ondersteuning past bij hun hulpvraag. Van de respondenten uit de zeven lumpsumgemeenten is 89% het (helemaal) eens met de stelling dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag. Van de respondenten uit de vier uurtariefgemeenten is 88% het (helemaal) eens met deze stelling. Dit verschil is niet significant ($p = 0,05$).

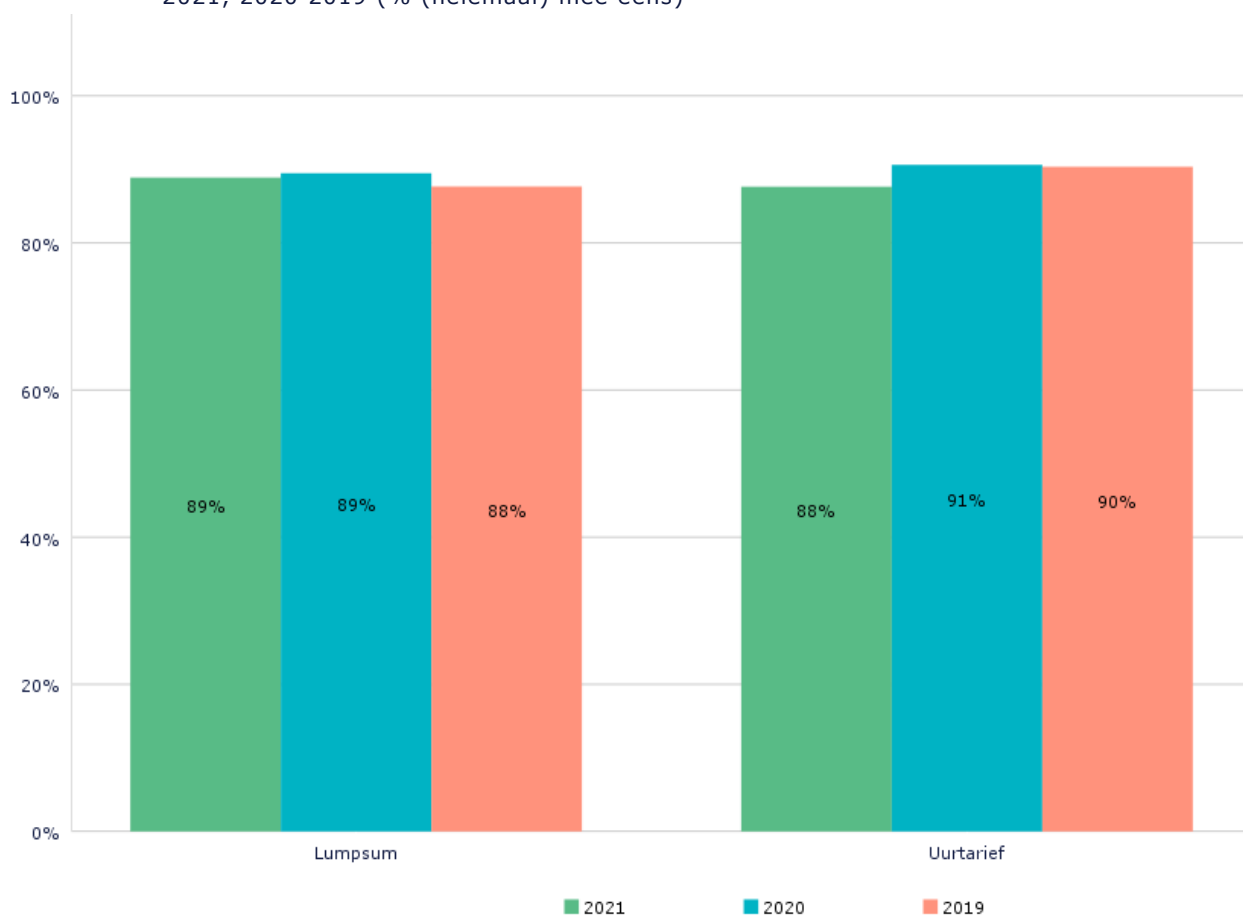
Figuur 58 Stelling 'De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag' lumpsum versus uurtarief 2021



Het percentage respondenten uit gemeenten met lumpsumfinanciering dat het (helemaal) eens is met de stelling dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag, is in 2021 (89%) gelijk aan 2020 (89%). Dit verschil is niet significant ($p = 0,1$).

Het percentage respondenten uit gemeenten met uurtarieffinanciering dat het (helemaal) eens is met de stelling dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag, ligt in 2021 (88%) iets hoger dan in 2020 (91%). Dit verschil is significant ($p = 0,1$).

Figuur 59 Stelling 'De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag' lumpsum versus uurtarief 2021, 2020 2019 (% (helemaal) mee eens)¹⁴



¹⁴ In dit figuur zijn geen gegevens over 2018 meegenomen, omdat de betreffende geaggregeerde gegevens over 2018 niet beschikbaar zijn. De gegevens over 2019 kunnen afwijken van die in het rapport over 2019 stonden. De gegevens die nu in dit figuur staan zijn gebaseerd op respondenten die een specifieke aanbieder hadden aangegeven, in het rapport van vorig jaar zijn ook de respondenten zijn meegenomen die bij de vraag naar de aanbieder niet een specifieke aanbieder hadden aangegeven.

Bijlage 1 Vragenlijst

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner, een familielid, vriend, een van uw burens, een hulp- of zorgverlener). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

BLOK 1: Contact

U heeft contact opgenomen met de gemeente met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over de wijze waarop met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is, vult u dan "niet van toepassing" in.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
1	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	Ik werd snel geholpen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	De medewerker nam mij serieus.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	☐ Ja		☐ Nee				

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: huishoudelijke verzorging, dagbesteding, individuele begeleiding, beschermd wonen, een scootmobiel en/of een regiotalaxipas. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
6	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

De vragen in dit blok gaan over het effect van de ondersteuning die u krijgt op uw leven.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
8	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

Uw gemeente heeft gekozen om aanvullende vragen toe te voegen aan het onderzoek. Deze extra vragen volgen nu. Zie ommezijde!

	Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? Wilt u s.v.p. aankruisen wat van toepassing is? <i>U kunt meerdere antwoorden aankruisen.</i>	Ja
11	Dagbesteding	☐
12	Individuele begeleiding	☐
13	Kortdurend verblijf	☐
14	Huishoudelijke verzorging	☐
15	Wmo-pas voor de regiotaxi	☐
16	Een of meerdere hulpmiddelen (bijvoorbeeld scootmobiel, aangepaste fiets, rolstoel)	☐
17	Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	☐
18	Beschermd wonen en opvang	☐
19	Anders	☐

20

Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn? En zo ja, wie heeft u hiervoor gevraagd?

☐

Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek.

☐

Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen.

☐

Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd.

☐

Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek.

☐

Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek.

☐

Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek.

21

Hoe heeft u uw ondersteuning geregeld? Wilt u s.v.p. aankruisen wat van toepassing is? *U kunt meerdere antwoorden aankruisen.*

☐

Ik krijg ondersteuning van een aanbieder waarmee de gemeente een contract heeft (ZIN).

☐

Ik koop mijn ondersteuning zelf in met mijn persoonsgebonden budget (Pgb).

☐

Weet ik niet.

Indien u huishoudelijke verzorging ontvangt, kunt u de volgende vragen invullen.
Ontvangt u geen huishoudelijke verzorging, dan is dit het einde van de vragenlijst.
Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

22 Van welke organisatie ontvangt u huishoudelijke verzorging?

☐ Acteon Thuiszorg	☐ Breederzorg	☐ Zilverzorg	☐ Karmelieten
☐ Actief Zorg	☐ Buurtdiensten	☐ Laverhof	☐ Anders
☐ BrabantZorg	☐ Interzorg	☐ TZorg	

23 Welk rapportcijfer geeft u de organisatie waarvan u huishoudelijke verzorging ontvangt?

☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9	☐ 10
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------------

	Hoe tevreden bent u over de verschillende onderdelen van de huishoudelijke verzorging?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal oneens
24	De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd.	☐	☐	☐	☐	☐
25	De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken.	☐	☐	☐	☐	☐
26	Het contact met mijn hulp is goed.	☐	☐	☐	☐	☐
27	De vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed.	☐	☐	☐	☐	☐
28	De kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed.	☐	☐	☐	☐	☐

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

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

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

Colofon

23 mei 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Özlem Yalçın Annelieke van der Heuvel
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-2305-11519

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

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