

# Rapportage Kwaliteitsmeting huishoudelijke ondersteuning

## Peelgemeenten

Januari 2021

## Kwaliteitsmetingen binnen de Hulp bij het Huishouden

Om tot een objectief en onafhankelijk oordeel te komen over de kwaliteit van schoonmaak bij bewoners die hulp bij het huishouden ontvangen, is er een onderzoek uitgevoerd onder een steekproef van 362 adressen. Tevens is er 1 hercontrole uitgevoerd.

Het onderzoek is uitgevoerd door Seiso Facilitair Advies. Seiso heeft op basis van een DKS (Dagelijks Controle Systeem) onderzoek gedaan naar de kwaliteit van schoonmaak.

DKS is een bekend begrip binnen de schoonmaakmarkt in Nederland. Nagenoeg alle schoonmaakbedrijven gebruiken de DKS methodiek om snel inzicht te krijgen in het niveau van schoonmaak en waar verbeteringen aangebracht kunnen worden in de uitvoering. DKS geeft inzicht in hoe schoonmaak wordt uitgevoerd en hoeveel verstoringen (vuil) aanwezig zijn. De DKS controle is een zichtcontrole, een visuele opname, er wordt niet met vingers of handen gecontroleerd of hulpstukken als spiegels of lampen.

Bij een DKS opname worden verschillende soorten ruimten bezocht. We kennen de categorieën verkeersruimten (entree, gangen, keuken, woonkamer, slaapkamer en trappen) en de sanitaire ruimten (toilet en badkamer). In deze ruimten zijn onderwerpen die schoongemaakt moeten worden, in schoonmaakland worden deze elementen genoemd. Zo kent een toilet de elementen vloer, wand, toiletpot, toiletbril, toiletborstel enz.

Mocht er bij een controle een verstoring (vuil) gezien worden dan kennen we deze in drie vormen. Allereerst gewoonweg Vuil, hiermee wordt bedoeld stof, spinrag of vlekken. Daarnaast kennen we de fout Methodisch: wel schoongemaakt maar met een verkeerd resultaat (strepen op deuren, wanden of ramen bijvoorbeeld). Een methodische fout is een fout in de uitvoering en kan met een instructie aan de schoonmaker opgelost worden. Als laatste kennen we Periodiek. Periodieke fouten is vuil dat ophoopt en langere tijd aanwezig is, bijvoorbeeld kalkaanslag.

Controleurs die DKS uitvoeren zijn opgeleid en gecertificeerd om de methodiek op de juiste manier toe te passen. De opleiding wordt door een erkend bureau uitgevoerd. Met de uitkomsten van DKS controles worden soms ingrijpende veranderingen aangebracht: schoonmakers opnieuw opgeleid, worden andere schoonmaakmaterialen gekozen, nieuwe schoonmaakmethodes gekozen en soms contracten aangepast.

Voor de Peelgemeenten en gemeente Helmond zijn controles uitgevoerd op 365 adressen, willekeurig geselecteerd maar wel rekening houdend met bezoek in de verschillende gemeenten en bij de verschillende zorgaanbieders. Na een telefonische afspraak heeft de controleur de adressen bezocht. Eenmaal binnen wordt vooraf aan de controle het ondersteuningsplan gelezen om na te gaan wat, op gebied van schoonmaak, de afspraak is met de zorgverlener en de bewoner (en/of zijn naasten). Zo wordt duidelijk wie verantwoordelijk is voor de schoonmaak in de ruimte en voor welke elementen. In de rapportage maken we zo duidelijk, dat als er fouten gezien worden, wie dan voor de oplossing moet zorgen.

Afhankelijk van een aantal parameters wordt er een punt toegekend aan de controle. Deze parameters zijn: aantal ruimten, ruimtesoort, soort fout en aantal fouten. Het cijfer kent een ondergrens van een 4 en een bovengrens van een 8. Hiervoor is gekozen omdat de uitersten (lager dan een vier en hoger dan een acht) impact hebben bij de schoonmaakmedewerker. Het kan demotiverend werken.

De DKS controles worden met specialistische software en met behulp van een mini tablet gelopen. De constateringen worden genoteerd ter plaatse en na afsluiten van de controle wordt automatisch het punt bepaald.

Vanuit alle gelopen controles wordt uiteindelijk een gemiddelde vastgesteld. De gemiddelden kunnen we presenteren per gemeente maar ook per zorgaanbieder.

Naast de registratie van de technische schoonmaakkwaliteit heeft de controleur ook een aantal vragen gesteld aan de bewoner, over de beleving van de schoonmaak, over de communicatie met de zorgverlener en over de tevredenheid met betrekking tot de schoonmaker, die de woning verzorgt. De bewoners hebben met een cijfer van 0 tot 10 hun score aangegeven aan de controleur en deze zijn genoteerd. Vanuit deze vragen en antwoorden is een gemiddelde beleving vastgesteld, ook weer per gemeente en per zorgaanbieder.

1. Kengetallen
2. Legenda
3. Beleving
4. Technische meting
5. Conclusies

# 1. Kengetallen

## In totaal zijn 230 metingen verricht.

| Gemeente              | Totaal aantal metingen |
|-----------------------|------------------------|
| Gemeente Gemert-Bakel | 60                     |
| Gemeente Deurne       | 72                     |
| Gemeente Laarbeek     | 38                     |
| Gemeente Someren      | 30                     |
| Gemeente Asten        | 30                     |
| <b>Eindtotaal</b>     | <b>230</b>             |

## 2. Legenda

### Beleving

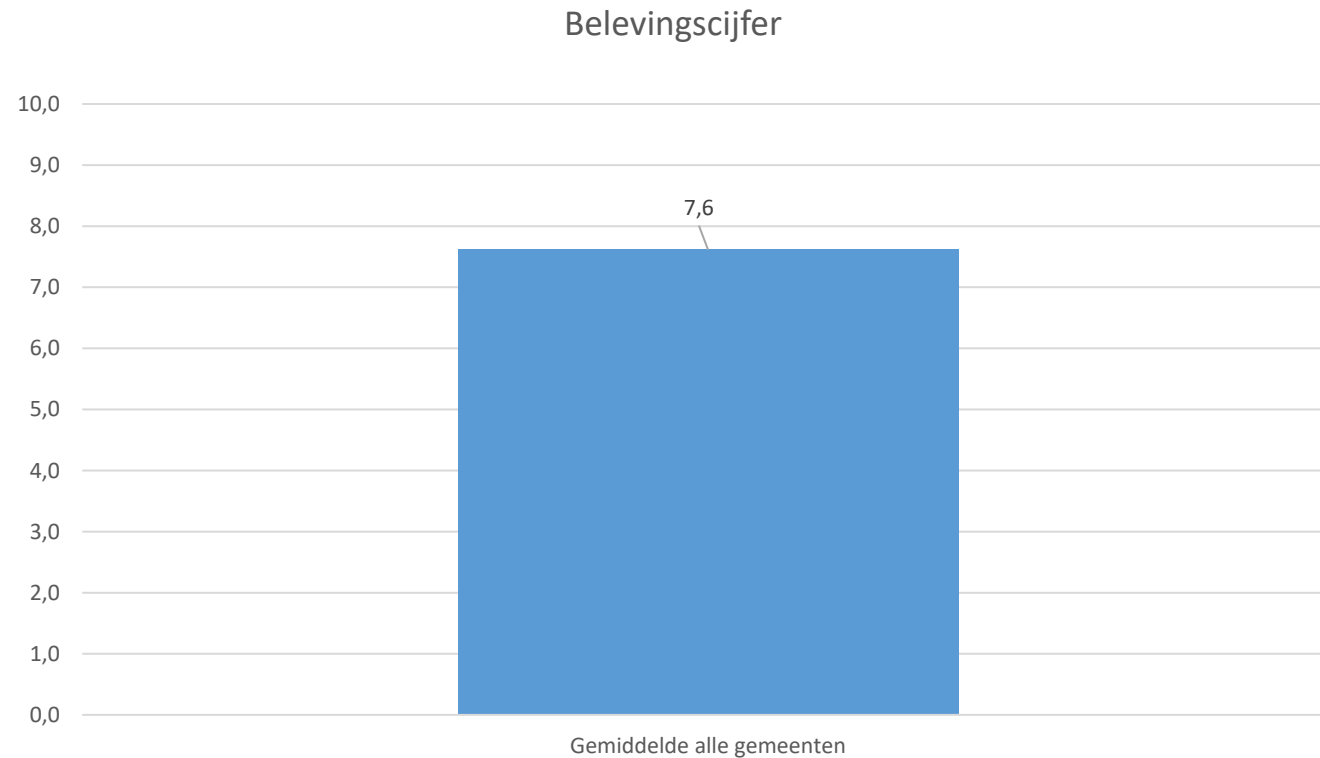
| Cijfer/score | Beoordeling          |
|--------------|----------------------|
| $> 8$        | Zeer Goed            |
| $7 < 8$      | Goed                 |
| $6 < 7$      | Voldoende            |
| $4 < 6$      | Onvoldoende          |
| $0 < 4$      | Zwaar<br>Onvoldoende |
|              |                      |

### Technische kwaliteit

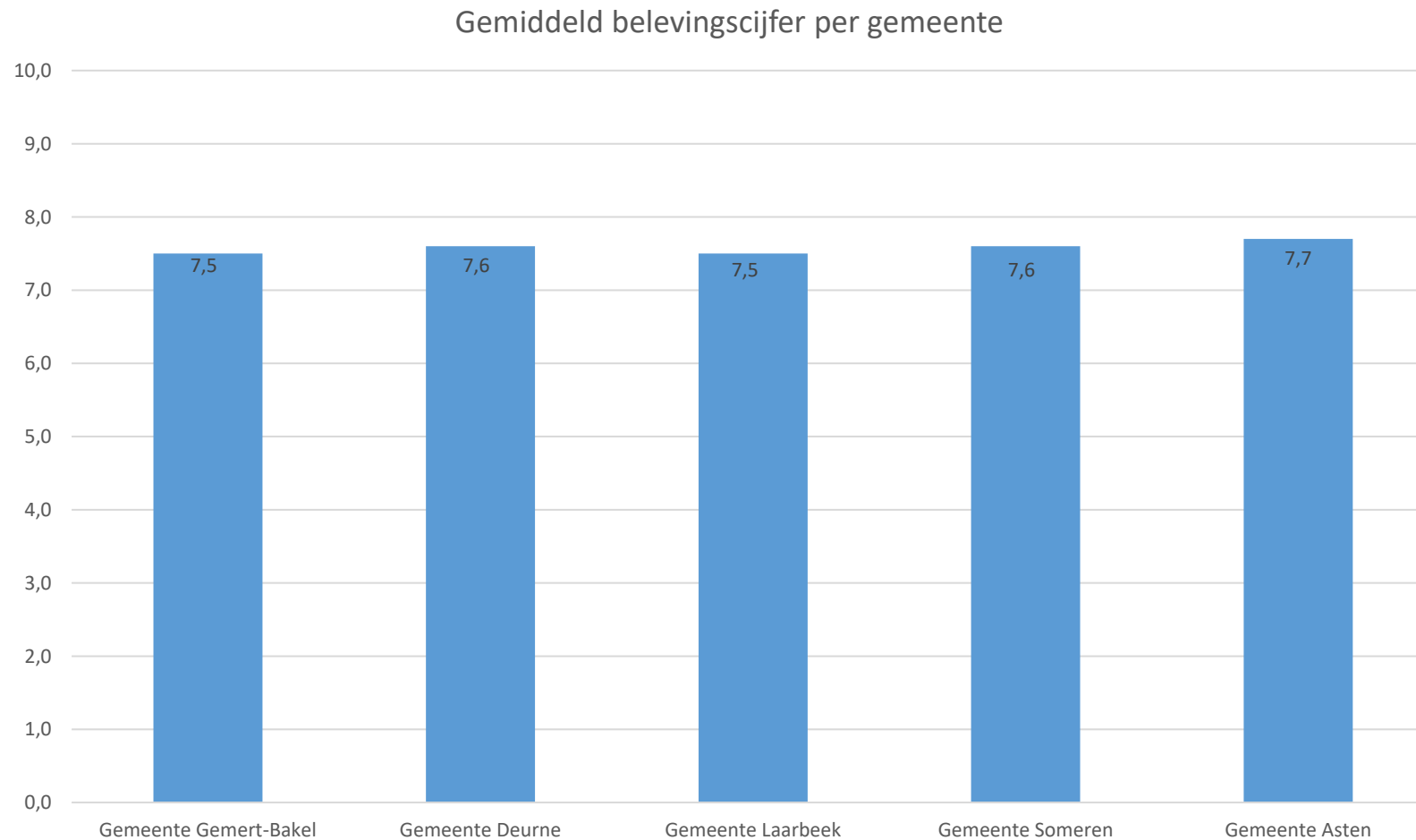
| Cijfer/score | Beoordeling          |
|--------------|----------------------|
| $7,5 - 8$    | Zeer Goed            |
| $7 < 7,5$    | Goed                 |
| $6 < 7$      | Voldoende            |
| $4,5 < 6$    | Onvoldoende          |
| $4 < 4,5$    | Zwaar<br>Onvoldoende |
|              |                      |

# Beleving

De bezochte cliënten van alle gemeenten samen geven gemiddeld een 7,6 voor de totale beleving van de uitgevoerde werkzaamheden.



# Gemiddeld is het belevingscijfer een 7,6



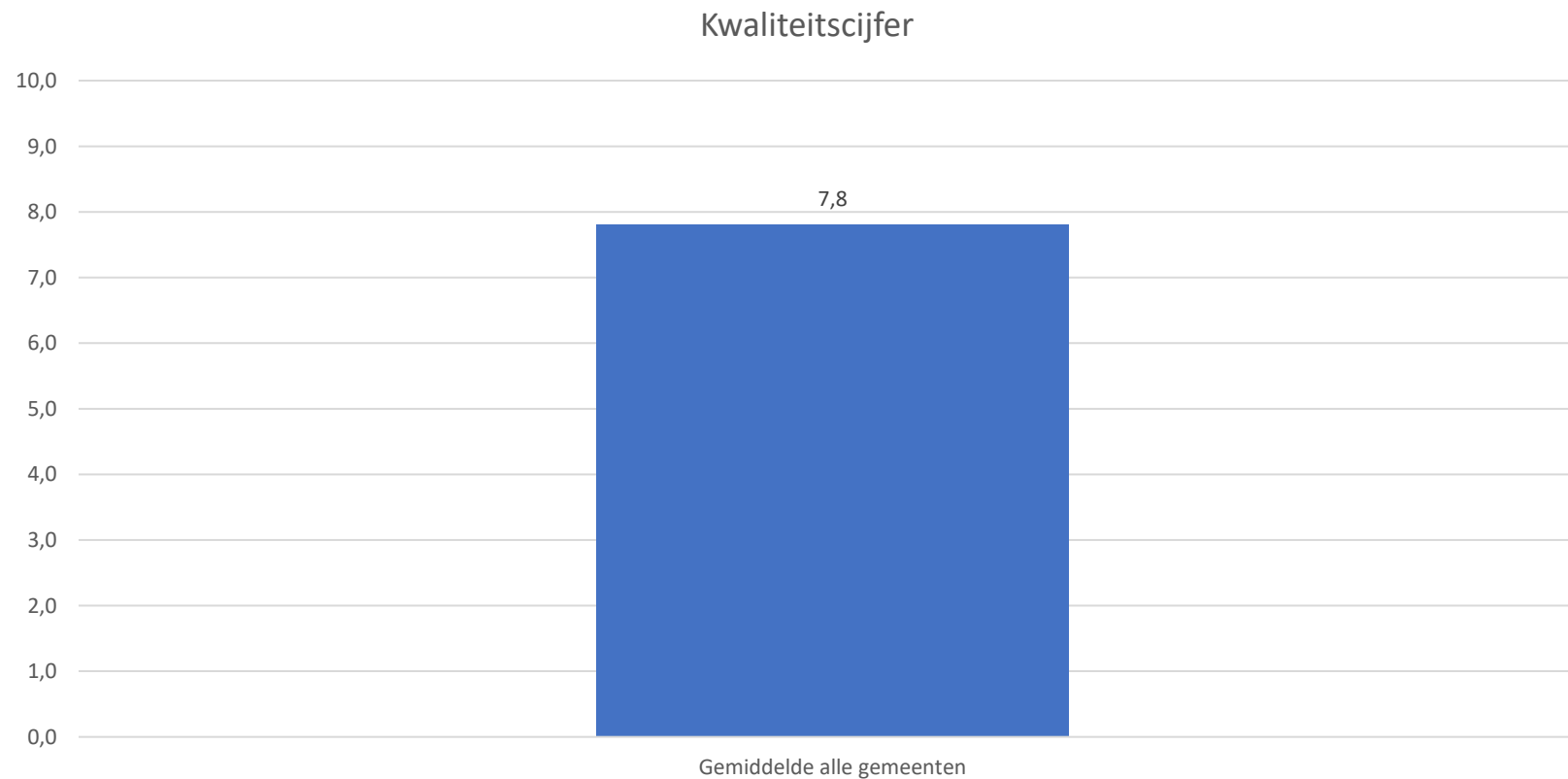


# Ruim 96% van alle cliënten geeft een goed tot zeer goed als beleving van de huishoudelijk hulp weer

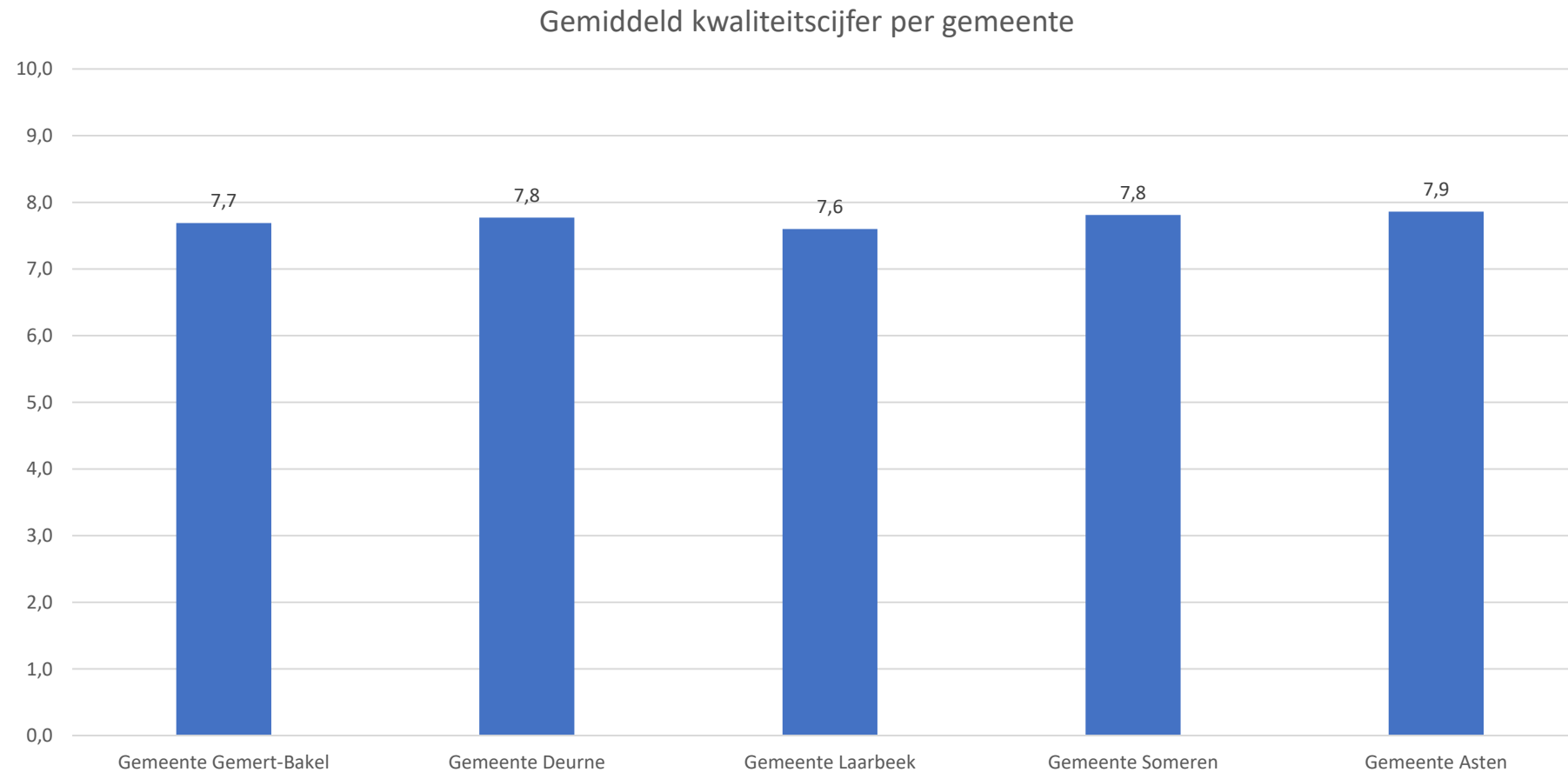
|                                                                                                                | Belevingscijfer       | Zwaar onvoldoende | onvoldoende | goed | zeer goed |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------|------|-----------|
|  gemeente <b>Gemert-Bakel</b> | Gemeente Gemert-Bakel |                   | 1           | 31   | 28        |
|  Gemeente <b>Deurne</b>       | Gemeente Deurne       |                   | 3           | 39   | 30        |
|  gemeente <b>Laarbeek</b>     | Gemeente Laarbeek     |                   | 1           | 21   | 16        |
|  <b>Someren</b>              | Gemeente Someren      |                   | 4           | 11   | 15        |
|  Gemeente <b>Asten</b>      | Gemeente Asten        |                   |             | 14   | 16        |
|                                                                                                                | Totaal                | 0                 | 9           | 116  | 105       |

# Technische meting

# De gemiddelde uitkomst van de technische metingen voor alle gemeenten is 7,8



# Het hoogste cijfer is een 7,9 en het laagste een 7,6



# 99% van de woningen heeft een kwaliteit score “Goed tot zeer goed”.

|                                                                                                                | Kwaliteitscijfer      | Zwaar onvoldoende | onvoldoende | goed | zeer goed |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------|------|-----------|
|  gemeente <b>Gemert-Bakel</b> | Gemeente Gemert-Bakel |                   | 1           | 35   | 24        |
|  Gemeente <b>Deurne</b>       | Gemeente Deurne       |                   |             | 49   | 23        |
|  gemeente <b>Laarbeek</b>     | Gemeente Laarbeek     |                   | 1           | 29   | 8         |
|  GEMEENTE <b>Someren</b>     | Gemeente Someren      |                   |             | 16   | 14        |
|  Gemeente <b>Asten</b>      | Gemeente Asten        |                   |             | 11   | 19        |
|                                                                                                                | Totaal                | 0                 | 2           | 140  | 88        |

# 5. Conclusies

- De burgers zijn tevreden over de werkzaamheden van alle zorgaanbieders
- Er wordt kwalitatief goede hulp verleend door alle zorgaanbieders
- Er is nagenoeg géén verschil in geleverde kwaliteit binnen de gemeentes te meten
- Er is een kans voor zowel de aanbieders als de gemeente om te sturen op de onvoldoendes en de kwaliteit van de huishoudelijke hulp te verbeteren.
- De zorg wordt minder goed beleefd dan er daadwerkelijk geleverd wordt.