

Evaluatie hulp bij het huishouden 2015



Onderzoek naar 'het resultaat telt' voor hulp bij het huishouden gemeente Schouwen-Duiveland

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Inhoudsopgave | 2 |
| 1. Inleiding | 4 |
| 1.1 Aanleiding..... | 4 |
| 1.2 Leeswijzer..... | 4 |
| 2. Werkwijze en verantwoording | 5 |
| 2.1 Het doel van dit onderzoek..... | 5 |
| 2.2 Definitie van een schoon en leefbaar huis..... | 5 |
| 2.3 Uitvoering van dit onderzoek..... | 5 |
| 2.4 Procedure..... | 5 |
| 2.5 Doelgroep..... | 6 |
| 3. Verloop proces van overgang naar nieuwe situatie | 7 |
| 3.1 Inleiding..... | 7 |
| 3.2 Resultaten..... | 7 |
| 4. Tevredenheid Huishoudelijke hulp. | 13 |
| 4.1 Inleiding..... | 13 |
| 4.2 Resultaten tevredenheid..... | 13 |
| 4.3 Uitvoering hulp bij het huishouden..... | 14 |
| 4.4 Factoren die van invloed zijn op de tevredenheid..... | 21 |
| 5. Schouwing van de woning | 23 |
| 5.1 Inleiding..... | 23 |
| 5.2 Resultaten schouwing..... | 24 |
| 5.3 Relatie tevredenheid en cijfer voor de schouwing..... | 26 |
| 6. Conclusies en aanbevelingen | 27 |
| 6.1 Verloop proces van overgang naar nieuwe situatie..... | 27 |
| 6.2 Tevredenheidhulp bij het huishouden..... | 27 |

6.3 Schouwing van de woning 28

6.4 Aanbevelingen..... 28

7. Verdiepingsonderzoek 29

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Sinds 1 januari 2015 hebben gemeenten minder geld gekregen voor het inkopen van huishoudelijke hulp voor cliënten. Echter, de gemeente Schouwen-Duiveland moet volgens de Wmo nog steeds zorgen voor een schoon en leefbaar huis. Om de doelstelling “een schoon en leefbaar huis” te bereiken, heeft de gemeente Schouwen-Duiveland thuiszorgorganisaties gecontracteerd om huishoudelijke hulp te leveren met een resultaatvolgend budget per cliënt. Het resultaatvolgend budget houdt in dat de aanbieder een vast budget ontvangt voor de ondersteuning van de cliënten en dat er geen afspraken meer worden gemaakt over uren, maar over activiteiten.

De gemeente wil graag weten in hoeverre de cliënt tevreden is met de geleverde voorziening, hoe de doorgevoerde wijziging is ervaren en of er sprake is van “een schoon en leefbaar huis”. Het doel is niet om de zorgaanbieders te controleren en te beoordelen, maar om als gemeente inzicht te krijgen in het resultaat van het nieuwgevormde beleid.

Wmo support heeft huisbezoeken uitgevoerd in het derde kwartaal van 2015. Tijdens de huisbezoeken zijn drie onderdelen onderzocht:

1. Het proces van overgang naar het resultaat gericht werken.
2. De tevredenheid van mensen die gebruikmaken van de hulp bij het huishouden over de inzet van de zorgaanbieders
3. In hoeverre sprake is van een schoon en leefbaar huis.

1.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd en er wordt verantwoording afgelegd. In hoofdstuk 3 staan de onderzoeksresultaten beschreven over het verloop van het proces van de overgang naar de nieuwe situatie. In hoofdstuk 4 staan de resultaten beschreven over de tevredenheid van de hulp bij het huishouden. Beide hoofdstukken presenteren het resultaat dat de vragenlijsten hebben opgeleverd en welke invloed dat heeft op de tevredenheid van de cliënt. Hoofdstuk 5 presenteert de resultaten van de schouwing van de woningen. In hoofdstuk 6 leest u de conclusies die getrokken zijn uit dit onderzoek en de aanbevelingen die hiervoor gedaan zijn.

2. Werkwijze en verantwoording

2.1 Het doel van dit onderzoek

Het doel van dit onderzoek is:

1. Het proces van overgang naar het resultaat gericht werken.
2. De tevredenheid van de mensen die gebruikmaken van de hulp bij het huishouden over de inzet van de zorgaanbieders
3. In hoeverre er sprake is van een schoon en leefbaar huis.

Dit 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.

2.2 Definitie van een schoon en leefbaar huis

De gemeente Schouwen Duiveland heeft vijftien aanbieders gecontracteerd voor het uitvoeren van de hulp bij het huishouden. Inwoners van de gemeente nemen bij zes van deze vijftien zorgaanbieders hulp bij het huishouden af. Deze aanbieders moeten ervoor zorgen dat inwoners die zichzelf minder goed kunnen redden, in een schoon en leefbaar huis kunnen wonen.

Een schoon en leefbaar huis wordt als volgt omschreven: "iedereen moet gebruik kunnen maken van een schone huiskamer, een schoon slaapvertrek, een schone keuken en een schone douche/toilet."

Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

2.3 Uitvoering van dit onderzoek

De onderzochte groep cliënten bestond uit mensen die gebruikmaken van huishoudelijke hulp of van huishoudelijke zorg. Deze twee vormen van hulp worden bedoeld wanneer gesproken wordt over hulp bij het huishouden.

Op basis van de cliëntenlijst van de gemeente Schouwen Duiveland is een steekproef gedaan. Hierbij is rekening gehouden met een goede verdeling tussen de cliënten van de verschillende zorgaanbieders. Op basis van 10% van het totale bestand zijn er 79 cliënten bezocht.

Van 800 cliënten die zijn overgegaan naar de nieuwe werkwijze, hebben in eerste instantie 43 personen aangegeven het niet eens te zijn met de omzetting. Zij hebben een vervolggesprek gehad met de gemeente voor meer uitleg hierover. Uit deze groep van 43 personen is een steekproef genomen van 5%.

In de gemeente Schouwen Duiveland zijn zes aanbieders actief met het daadwerkelijk uitvoeren van hulp bij het huishouden. Per zorgaanbieder is ervoor gezorgd dat minimaal 5% van de cliënten is benaderd. Met uitzondering van Stichting DAT BV. Bij deze zorgaanbieder waren er in totaal maar drie cliënten die benaderd konden worden. Deze drie cliënten toonden allen non-response. Opgemerkt dient te worden dat Stichting RST in het voorjaar veel cliënten heeft overgedragen aan zorgaanbieder Curadomi. In verhouding tot andere zorgaanbieders zijn de meeste cliënten aangesloten bij Allevo Zorg. Doordat het aantal respondenten per aanbieder uiteenloopt, is ervoor gekozen om de meeste grafieken niet per aanbieder te weergeven, maar in zijn totaliteit (alle respondenten tezamen).

2.4 Procedure

In eerste instantie is er telefonisch contact geweest met de cliënten die wilden mee werken aan het onderzoek om een afspraak te maken voor een huisbezoek. Vervolgens ontvingen zij een brief waarin de gemaakte afspraak nogmaals werd bevestigd. Daarna vond er een huisbezoek plaats. Tijdens het bezoek is een aantal vragen gesteld en is gekeken of er sprake was van een 'schoon en leefbaar' huis.

In totaal zouden er 80 cliënten deelnemen aan dit onderzoek. Echter, nadat er 256 cliënten waren benaderd voor de huisbezoeken, bleek dat er 177 cliënten niet konden of wilden deelnemen. Uiteindelijk zijn er 79 respondenten overgebleven. Daarnaast was het in eerste instantie de bedoeling om per aanbieder minimaal 10 respondenten te benaderen. Bij enkele aanbieders zou dit neerkomen op meer dan 5% van het totale bestand. Gezien de vele afmeldingen was dit niet haalbaar.

2.5 Doelgroep

Dit onderzoek is uitgevoerd onder cliënten met hulp bij het huishouden. Dit zijn voornamelijk mensen die een hoge leeftijd hebben. Een deel van deze cliënten geeft aan soms in de war te raken van de vele gesprekken die ze hebben. Soms kunnen ze moeilijk onderscheid maken tussen de gesprekken die ze hebben met de gemeente, zorgaanbieders en andere partijen. Ze vinden het soms dus moeilijk om antwoord te geven op vragen. Aan het begin van het onderzoek zijn we ervan uitgegaan dat iedere cliënt een gesprek heeft gehad met de zorgaanbieder over de uitvoering van de huishoudelijke hulp. Tijdens onze gesprekken gaven meerdere cliënten aan dat er geen gesprek is geweest met de zorgaanbieder. Ook na goed doorvragen hierover, bleven de cliënten dit aangeven. Het kan zijn dat er wel een gesprek is geweest, maar dat de cliënt zich dit niet meer kan herinneren of dat het de cliënt niet duidelijk was waar dit gesprek over ging.

3. Verloop proces van overgang naar nieuwe situatie

3.1 Inleiding

In het eerste deel van dit onderzoek is gekeken naar het verloop van het proces van de overgang naar de nieuwe situatie. Hierbij is ervan uit gegaan dat alle respondenten een gesprek hebben gehad met hun zorgaanbieder. Door meerdere personen werd echter aangegeven dat dit niet het geval is geweest (zie hoofdstuk 7).

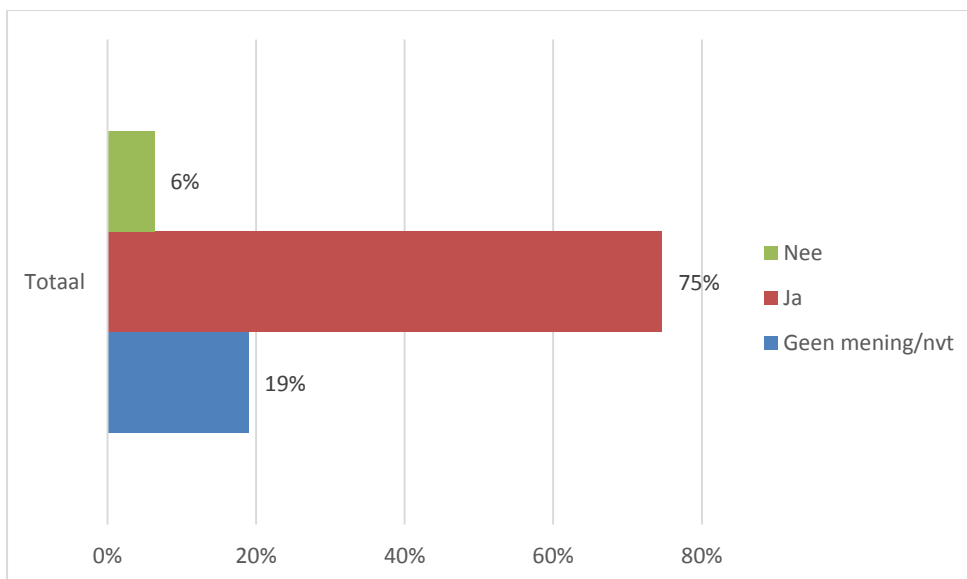
Vandaar dat relatief veel respondenten hebben aangegeven dat de vraag 'niet van toepassing' is of dat ze hierover geen mening hebben.

In dit hoofdstuk wordt in kaart gebracht wat de mening is van de cliënten over het verloop van het gesprek. Er wordt dieper ingegaan op het gesprek met de zorgaanbieder en het maken van resultaat afspraken tijdens het gesprek. Hieronder staan de resultaten weergegeven.

3.2 Resultaten

3.2.1 Was de informatie duidelijk, snapte u wat er ging veranderen?

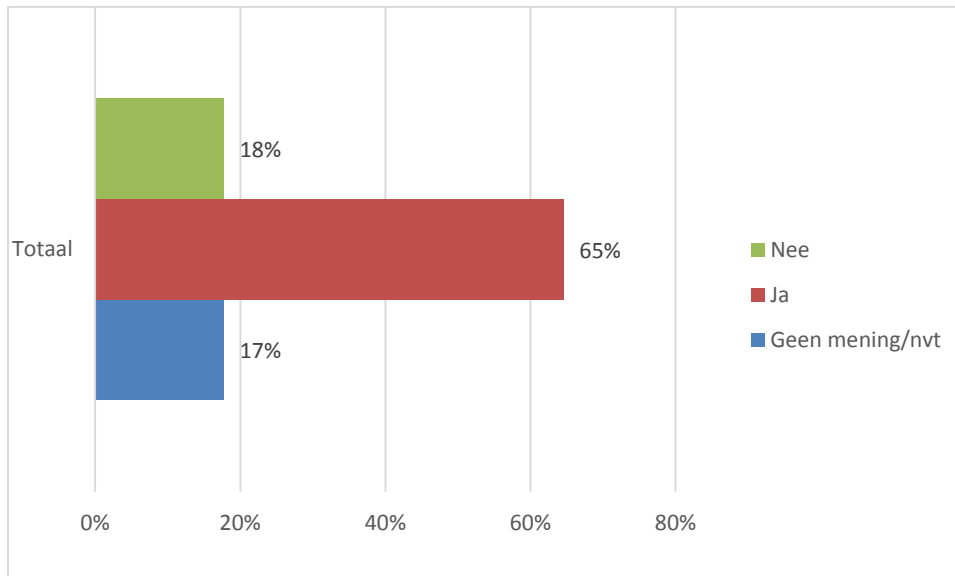
Tijdens de huisbezoeken is gevraagd naar het gesprek dat de cliënten met de zorgaanbieder hebben gehad over de overgang naar de nieuwe situatie. Gebleken is dat de meerderheid van de respondenten (gemiddeld 75%) de informatie duidelijk vond en begreep wat er ging veranderen. Zes procent gaf aan dat dit niet het geval was.



Figuur 1: Was de informatie duidelijk, snapte u wat er ging veranderen? Gemiddelde percentage

3.2.2 Bent u tevreden over de wijze u geïnformeerd bent?

Kijkend naar onderstaande grafiek geeft de meerderheid van de cliënten aan tevreden te zijn over de wijze waarop zij geïnformeerd zijn (65%). Daarnaast geeft 18% aan niet tevreden te zijn over de wijze waarop zij geïnformeerd zijn.



Figuur 2: Bent u tevreden over de wijze u geïnformeerd bent? Gemiddelde percentage

3.2.3 Welke onderwerpen zijn aan de orde gekomen tijdens het gesprek met de zorgaanbieder?

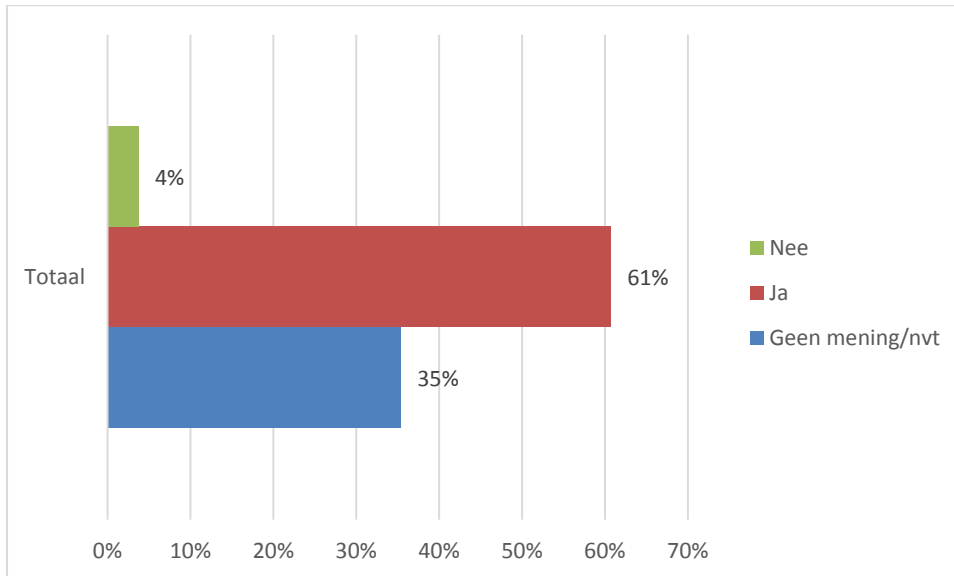
Bij deze vraag konden de respondenten meerdere antwoorden kiezen. In de meeste gesprekken kwam de aard van de verandering aan bod (57%). Bij 39% van de cliënten kwam in het gesprek aan de orde wanneer de veranderingen ingaan en bij 33% kwamen de afspraken over de werkzaamheden door de huishoudelijke hulp aan bod. Opvallend is dat 28 cliënten (35%), aangeven geen mening te hebben of dat de vraag niet van toepassing is. De cliënten die geen mening hebben, hebben aangegeven geen gesprek te hebben gehad.

| Onderwerpen | Aantal cliënten | Percentage |
|---|-----------------|------------|
| Aard van de veranderingen | 45 | 57% |
| Wanneer de veranderingen ingaan | 31 | 39% |
| Afspraken over de werkzaamheden door de huishoudelijke hulp | 26 | 33% |
| Afspraken over de werkzaamheden door de cliënt of het netwerk | 17 | 22% |
| Informatie over de mogelijkheden tot het maken van bezwaar | 16 | 20% |
| De vervolgpprocedure (nieuwe aanvraag of wijzigingen) | 13 | 17% |
| Geen mening/n.v.t. | 28 | 35% |

Tabel 1: Onderwerpen die aan de orde zijn gekomen tijdens het gesprek

3.2.4 Was de persoon die het gesprek voerde, capabel om dit te doen naar mening van de cliënt?

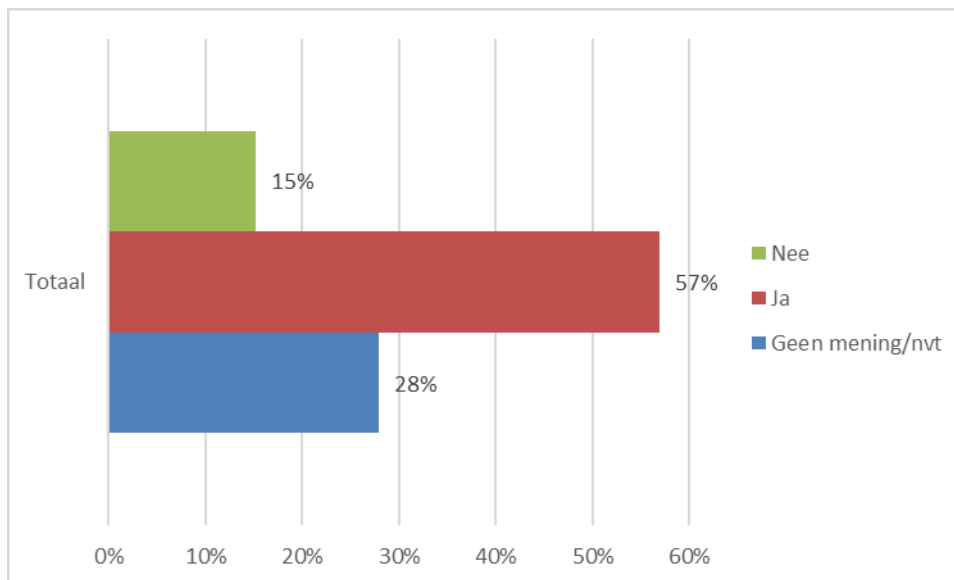
Naar mening van de meeste cliënten was de persoon die het gesprek voerde wel capabel dit te doen (61%). Hierbij valt wel op dat velen aangeven geen mening te hebben of dat de vraag niet van toepassing is.



Figuur 3: Was de persoon die het gesprek voerde, capabel dit te doen? Gemiddelde percentage

3.2.5 Was er ruimte om zaken zelf in te brengen?

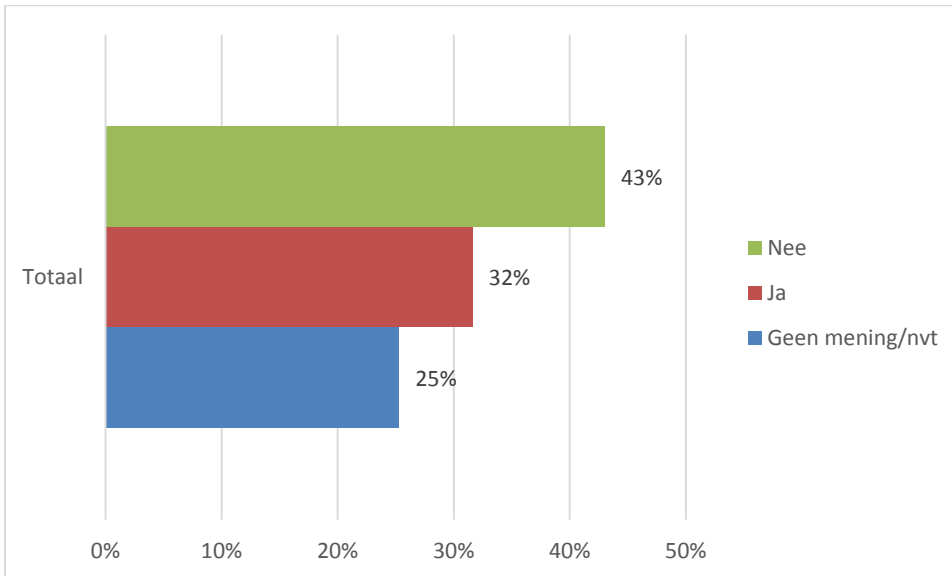
De meerderheid van de cliënten voelde dat er ruimte was in het gesprek om zelf zaken in te brengen (57%). Er waren ook een aantal cliënten die aangaven dat ze deze ruimte niet ervaarden in het gesprek (15%).



Figuur 4: Was er ruimte om zaken zelf in te brengen? Gemiddelde percentage

3.2.6 Was er een familielid of andere ondersteuner aanwezig tijdens het gesprek?

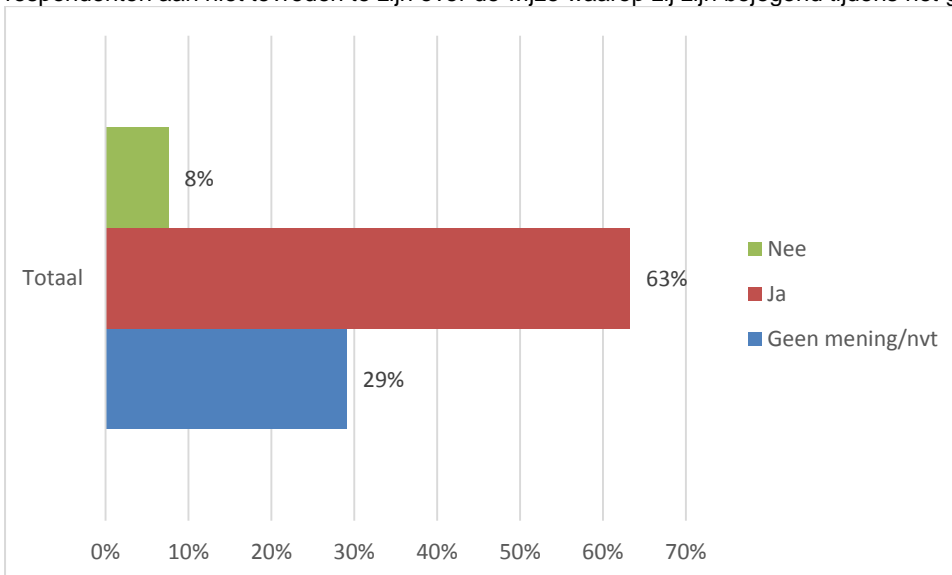
Bij 43% van de cliënten was er geen familielid of andere ondersteuner aanwezig tijdens het gesprek. Bij 32% was dit wel het geval en 25% geeft aan dat de vraag niet van toepassing is of dat ze hierover geen mening hebben.



Figuur 5: Was er een familielid of andere ondersteuner aanwezig tijdens het gesprek? Gemiddelde percentage

3.2.7 Bent u tevreden over de wijze u werd bejegend tijdens het gesprek?

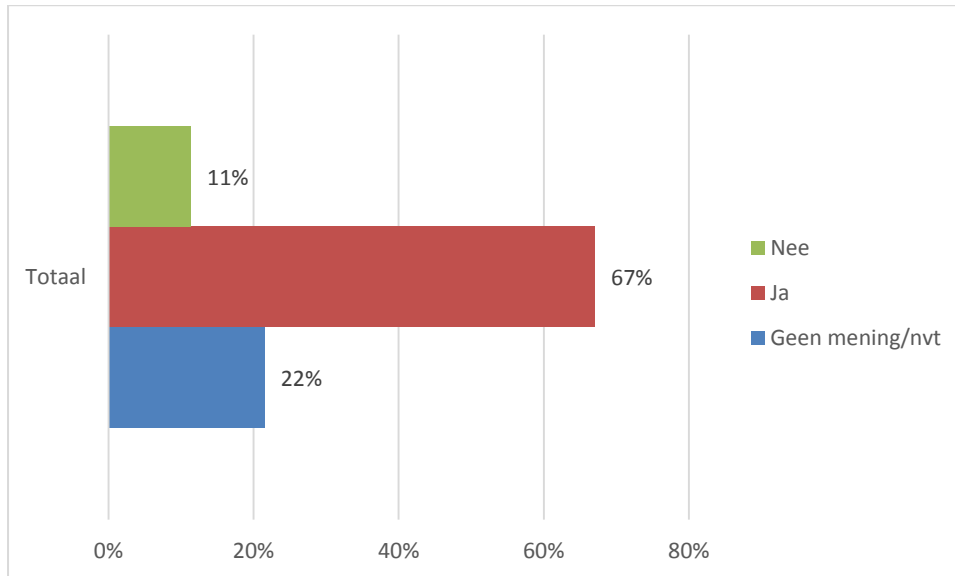
De meerderheid geeft aan dat zij tevreden zijn over de wijze waarop ze zijn bejegend tijdens het gesprek (63%). Toch valt wederom op dat velen aangeven geen mening te hebben of dat de vraag niet van toepassing is. In totaal geeft 8% van de respondenten aan niet tevreden te zijn over de wijze waarop zij zijn bejegend tijdens het gesprek.



Figuur 6: Bent u tevreden over de wijze u werd bejegend tijdens het gesprek? Gemiddelde percentage

3.2.8 Was het voor u duidelijk hoe de afspraken zijn vastgelegd?

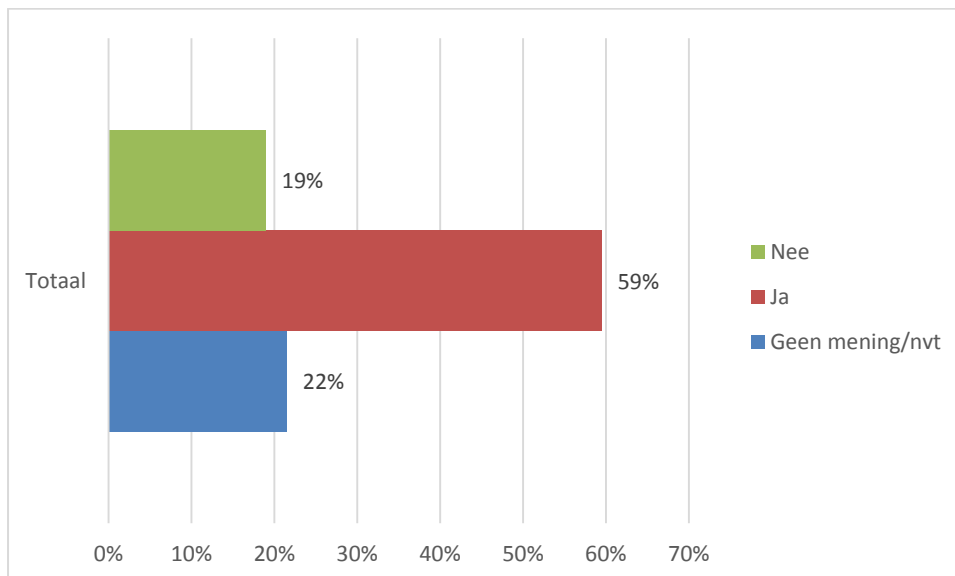
Uit onderstaande grafiek blijkt dat het in het gesprek voor 67% van de respondenten duidelijk was hoe de afspraken zijn vastgelegd. Elf procent geeft aan dat dit niet duidelijk was voor hen.



Figuur 7: Was het voor u duidelijk hoe de afspraken zijn vastgelegd? Gemiddelde percentage

3.2.9 Is de beschikking die u van de gemeente heeft ontvangen duidelijk?

Bij het stellen van deze vraag bleek dat velen niet wisten wat een beschikking was. Als commentaar werd vaak gegeven dat cliënten het zich niet konden herinneren of dat ze niet wisten wat het was. In onderstaande grafiek is zichtbaar dat 59% van de respondenten aangeeft dat de beschikking die zij hebben ontvangen duidelijk was. 19% geeft aan dat dit niet duidelijk was en 22% geeft 'n.v.t.' of 'geen mening' aan.



Figuur 8: Is de beschikking die u van de gemeente heeft ontvangen duidelijk? Gemiddelde percentage

3.2.10 Als u een tweede gesprek heeft gehad met de Wmo consulent van de gemeente, hoe heeft u dat ervaren?

Uit deze vraag blijkt dat bijna geen cliënten een tweede gesprek hebben gehad met de Wmo consulent van de gemeente. Zij hebben allen 'n.v.t.' of 'geen mening' ingevuld. Bij één aanbieder geeft 2% aan dat het tweede gesprek geen meerwaarde heeft gehad.

3.2.11 Relatie tussen tevredenheid over wijze waarop cliënten geïnformeerd zijn en onderwerpen die aan bod zijn gekomen

In totaal geven 51 van de 79 respondenten aan tevreden te zijn over de wijze waarop ze geïnformeerd zijn (65%). Van de 79 respondenten geven er 14 (18%) aan ontevreden te zijn over de wijze waarop zij geïnformeerd zijn. Bij het onderwerp 'Aard van de veranderingen' geeft 78% aan tevreden te zijn en 20% geeft aan ontevreden te zijn over de wijze waarop ze geïnformeerd zijn. Over de onderwerpen *wanneer de veranderingen ingaan, afspraken werkzaamheden door huishoudelijke hulp, afspraken werkzaamheden door cliënt of het netwerk* en *informatie over de mogelijkheden tot het maken van bezwaar*, geven de respondenten aan tevreden te zijn. Bij het onderwerp 'De vervolprocedure' is 33% tevreden over de wijze waarop ze geïnformeerd zijn. 19% spreekt hun ontevredenheid uit en 48% geeft aan dat dit onderwerp niet aan bod is gekomen, of hier geen mening over te hebben.

| Onderwerpen | Tevreden | Ontevreden | N.v.t./geen mening | Totaal |
|--|-----------|------------|--------------------|-----------|
| Aard van de veranderingen | 35 | 9 | 1 | 45 |
| Wanneer de veranderingen ingaan | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Afspraken werkzaamheden door huishoudelijke hulp | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Afspraken werkzaamheden door cliënt of het netwerk | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Informatie over de mogelijkheden tot het maken van bezwaar | 1 | 0 | 0 | 1 |
| De vervolprocedure (nieuwe aanvraag of wijziging) | 9 | 5 | 13 | 27 |
| Totaal: | 51 | 14 | 14 | 79 |

Tabel 2: Relatie tussen cliënten die tevreden zijn over wijze waarop ze geïnformeerd zijn en onderwerpen die aan bod zijn gekomen

3.2.12 Relatie tussen tevredenheid over wijze waarop cliënten geïnformeerd zijn en ruimte om zaken zelf in te brengen

Van de tevreden respondenten geeft 77% aan dat er ruimte was om zelf zaken in te brengen. Daarnaast gaf 78% aan dat de persoon die het gesprek voerde volgens de cliënt capabel was dit te doen.

| Vraag | Aantal ja | Percentage ja | Aantal nee | Percentage nee | N.v.t. | Percentage n.v.t. |
|---|-----------|---------------|------------|----------------|--------|-------------------|
| Was er ruimte om zelf zaken in te brengen? | 39 | 77% | 8 | 16% | 4 | 7% |
| Was de persoon capabel het gesprek te voeren? | 40 | 78% | 2 | 4% | 9 | 18% |

Tabel 3: Relatie tussen cliënten die tevreden zijn over wijze waarop ze geïnformeerd zijn en ruimte om zaken in te brengen en of de persoon capabel was het gesprek te voeren volgens de cliënt

Van de ontevreden respondenten geeft 36% aan dat er ruimte was om zelf zaken in te brengen. Opvallend is dat van de ontevreden respondenten, de helft aangeeft dat de persoon wel capabel was het gesprek te voeren.

| Vraag | Aantal ja | Percentage ja | Aantal nee | Percentage nee | N.v.t. | Percentage n.v.t. |
|---|-----------|---------------|------------|----------------|--------|-------------------|
| Was er ruimte om zelf zaken in te brengen? | 5 | 36% | 4 | 28% | 5 | 36% |
| Was de persoon capabel het gesprek te voeren? | 7 | 50% | 1 | 7% | 6 | 43% |

Tabel 4: Relatie tussen cliënten die ontevreden zijn over wijze waarop ze geïnformeerd zijn en ruimte om zaken in te brengen en of de persoon capabel was het gesprek te voeren volgens de cliënt

3.2.13 Relatie tussen tevredenheid over wijze waarop cliënten geïnformeerd zijn en duidelijkheid informatie

Van de respondenten die aan hebben gegeven dat de informatie duidelijk was, gaf 85% aan tevreden te zijn over de wijze waarop zij zijn geïnformeerd. Van de respondenten die aan hebben gegeven dat de informatie die zij hebben gekregen onduidelijk was, gaf 80% aan ontevreden te zijn over de wijze waarop zij zijn geïnformeerd.

4. Tevredenheid Huishoudelijke hulp

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we inzicht in de tevredenheid van cliënten over de inzet van de zorgaanbieders die hulp bij het huishouden bieden in de gemeente Schouwen Duiveland. De resultaten worden gepresenteerd op het niveau van de aanbieders.

In paragraaf 2 worden de resultaten gepresenteerd over de tevredenheid van de aanbieder, van de kwaliteit van het schoonmaken en de tevredenheid over de huishoudelijke hulp. In paragraaf 3 wordt uitgewerkt hoe de aanbieders de hulp bij het huishouden uitvoeren. Tot slot geeft paragraaf 4 inzicht in de factoren die van invloed zijn op de tevredenheid van cliënten.

4.2 Resultaten tevredenheid

4.2.1 Tevredenheid aanbieder

Deze vraag hebben in totaal 78 respondenten beantwoord. Het gemiddelde cijfer is 7,8.

| Naam zorgaanbieder | Gemiddeld cijfer | Aantal cliënten |
|--------------------|------------------|-----------------|
| A | 7,6 | XX |
| B | 8,1 | XX |
| C | 8,5 | XX |
| D | 7,4 | XX |
| E | 8,6 | XX |
| Totaal | 7,8 | 78 |

Tabel 5: Welk cijfer geeft u de aanbieder? (1 t/m 10)

4.2.2 Tevredenheid over kwaliteit van schoonmaken

Deze vraag hebben in totaal 77 respondenten beantwoord. Het gemiddelde cijfer is 8,3.

| Naam zorgaanbieder | Gemiddeld cijfer | Aantal cliënten |
|--------------------|------------------|-----------------|
| A | 8,3 | XX |
| B | 8,3 | XX |
| C | 8,5 | XX |
| D | 7,6 | XX |
| E | 8,8 | XX |
| Totaal | 8,3 | 77 |

Tabel 6: Welk cijfer geeft u de kwaliteit van het schoonmaken? (1 t/m 10)

4.2.3 Tevredenheid huishoudelijke hulp

Deze vraag hebben in totaal 78 respondenten beantwoord. De tevredenheid over de huishoudelijke hulp scoort erg hoog. Alle aanbieders tezamen krijgen gemiddeld een 8,6.

| Naam zorgaanbieder | Gemiddeld cijfer | Aantal cliënten |
|--------------------|------------------|-----------------|
| A | 8,6 | XX |
| B | 8,6 | XX |
| C | 9,0 | XX |
| D | 8,2 | XX |
| E | 8,8 | XX |
| Totaal | 8,6 | 78 |

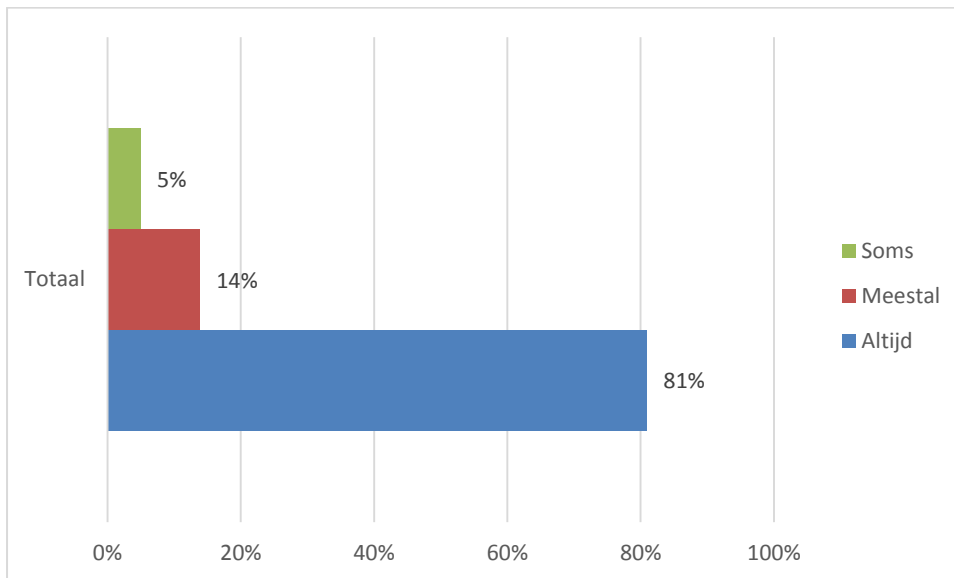
Tabel 7: Welk cijfer geeft u uw huishoudelijke hulp?

4.3 Uitvoering hulp bij het huishouden

Tijdens de huisbezoeken zijn een aantal aspecten van de hulp bij het huishouden aan de orde gekomen. In deze paragraaf wordt inzicht gegeven in de wijze waarop de aanbieders de hulp bij het huishouden uitvoeren.

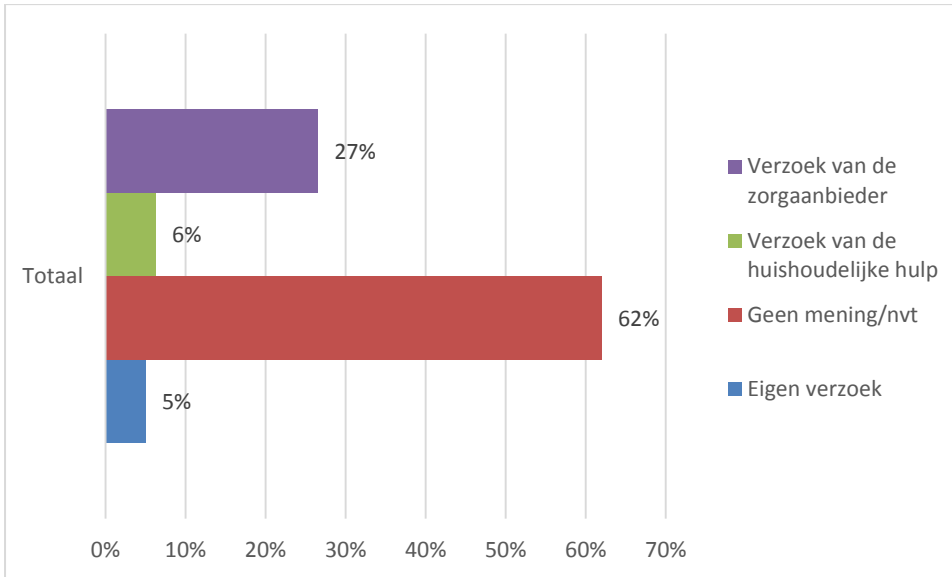
4.3.1 Komt elke keer dezelfde hulp?

Een grote meerderheid geeft aan altijd dezelfde hulp te hebben (81%). Er zijn ook een aantal cliënten die hebben aangegeven 'meestal' dezelfde hulp te hebben (14%). Ook geeft 5% aan 'soms' dezelfde hulp te hebben. Niemand van de cliënten heeft 'nooit' ingevuld.



4.3.2 Als er een permanente wisseling is geweest, was dit dan op eigen verzoek, kwam deze keuze van de zorgaanbieder of van de hulp?

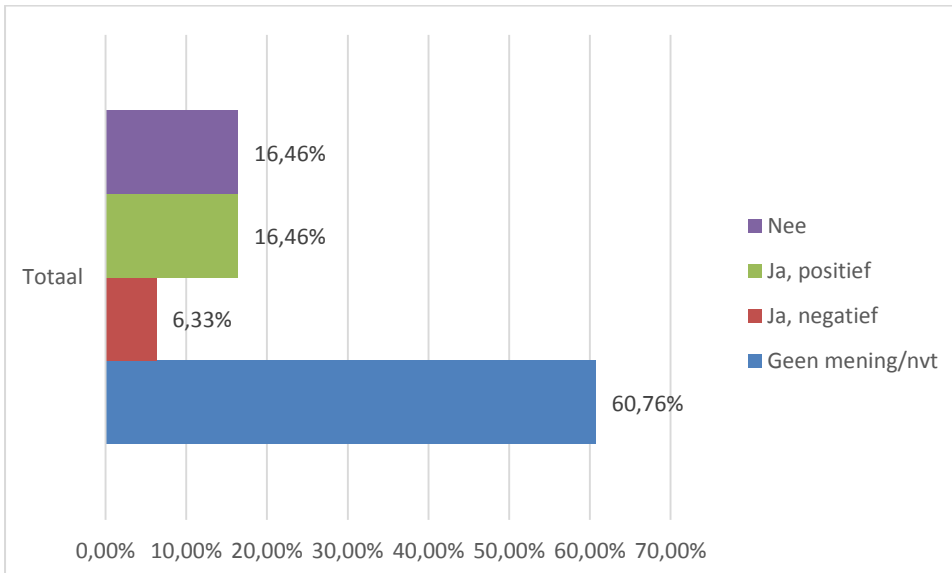
De meerderheid heeft aangegeven dat deze vraag niet van toepassing is of dat ze hierover geen mening hebben. Van de cliënten waarbij een permanente wisseling heeft plaatsgevonden in de hulp, geeft 27% aan dat dit op verzoek van de zorgaanbieder was. Relatief weinig mensen geven aan dat dit op eigen verzoek was (5%) of op verzoek van de huishoudelijke hulp (6%).



Figuur 11: Als er een permanente wisseling is geweest, was dit dan op eigen verzoek, kwam deze keuze van de zorgaanbieder of van de hulp? Gemiddelde percentage

4.3.3 Heeft de permanente wisseling invloed gehad op uw tevredenheid over de kwaliteit van de schoonmaak?

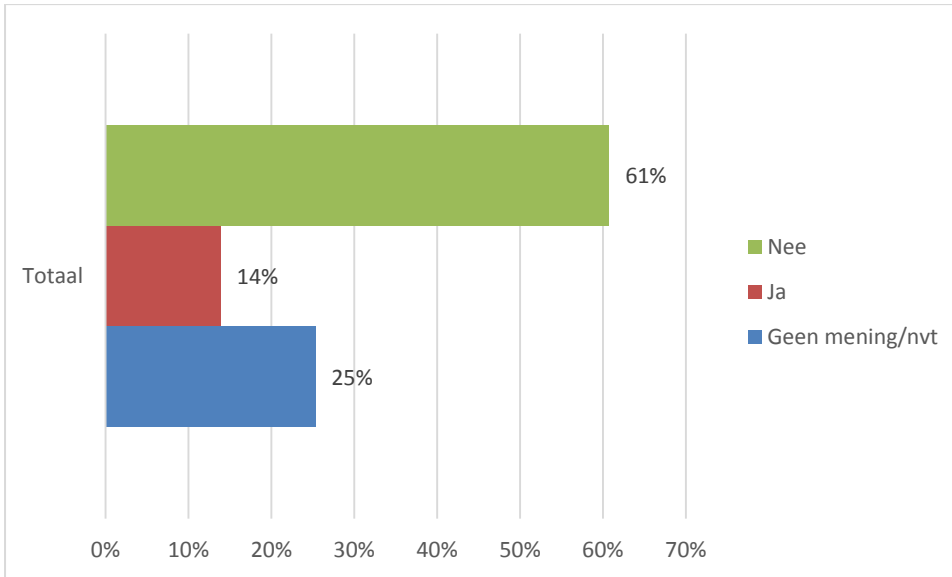
Van de cliënten die aangeven dat de permanente wisseling invloed heeft gehad op de tevredenheid (22%), geeft bijna niemand aan dat dit een negatieve invloed heeft gehad (6%). De meesten geven aan dat dit een positieve invloed had op de tevredenheid (16%). Ook geeft 16% van de respondenten aan dat dit geen invloed heeft gehad op de tevredenheid.



Figuur 12: Heeft de permanente wisseling invloed gehad op uw tevredenheid over de kwaliteit van de schoonmaak? Gemiddelde percentage

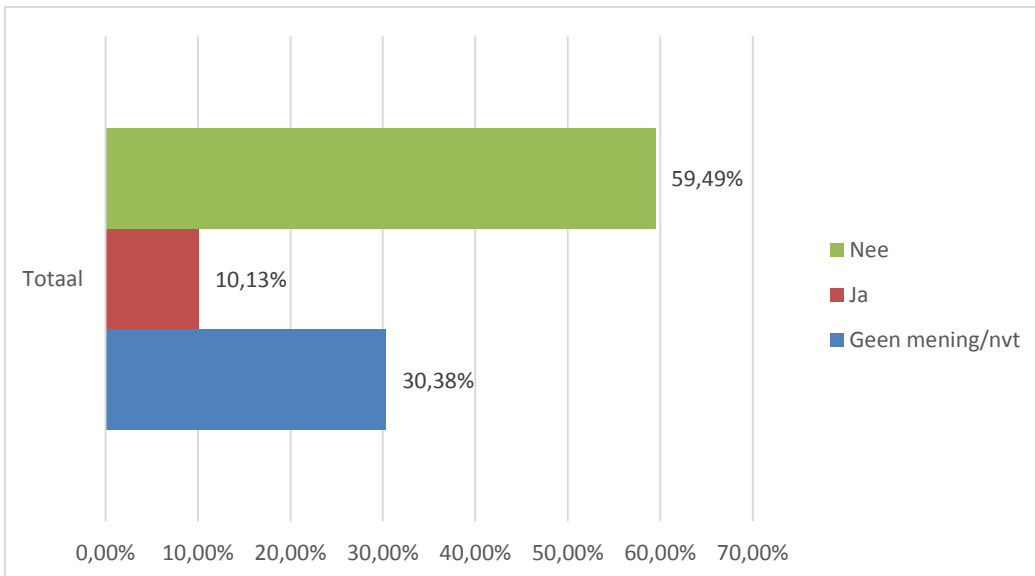
4.3.4 Afspraken netwerk/mantelzorger/kennissen over het uitvoeren van taken

Gevraagd is of er afspraken zijn gemaakt met het netwerk/mantelzorger/kennissen van de cliënt over het uitvoeren van taken. Ook is hen gevraagd of er vervanging is geregeld bij ziekte of als de mantelzorger met vakantie gaat. Opvallend is dat de meerderheid aangeeft geen afspraak met hun netwerk/mantelzorger/kennissen te hebben over het uitvoeren van taken (61%).



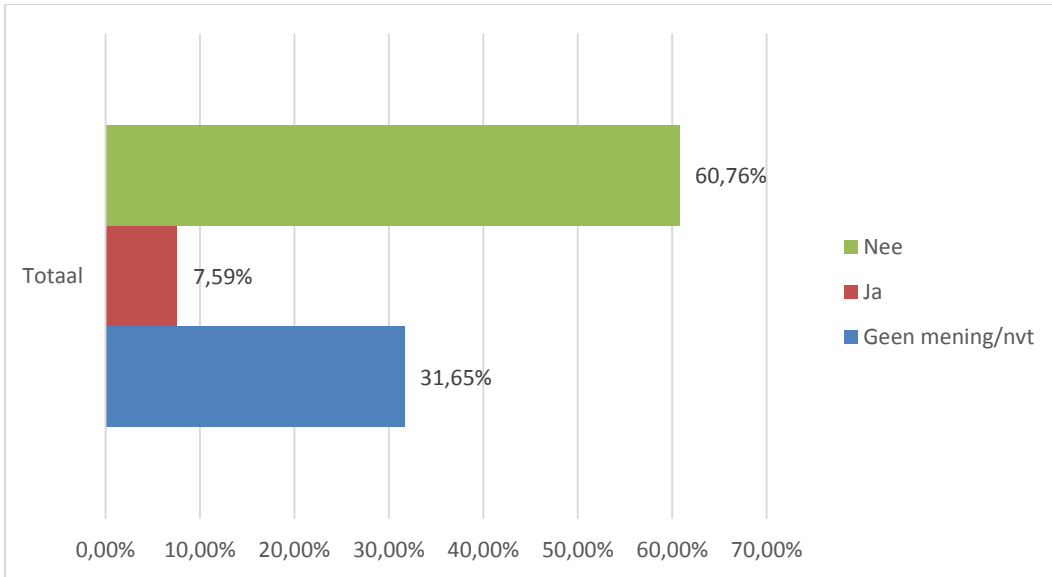
Figuur 13: Heeft u een afspraak met uw netwerk/mantelzorgers/kennissen over het uitvoeren van taken? Gemiddelde percentage

Op de vraag of cliënten met hun familie vervanging hebben geregeld wanneer de mantelzorgers uitvalt door ziekte, valt op dat de meeste cliënten dit niet hebben geregeld (59%).



Figuur 14: Heeft u met uw familie geregeld dat wanneer uw mantelzorgers uitvalt door ziekte, hij/zij vervangen wordt? Gemiddelde percentage

Bij de vraag of de cliënten vervanging kunnen regelen wanneer de mantelzorgers met vakantie gaat, valt op dat een relatief hoog percentage aangeeft dit niet te kunnen regelen (61%).

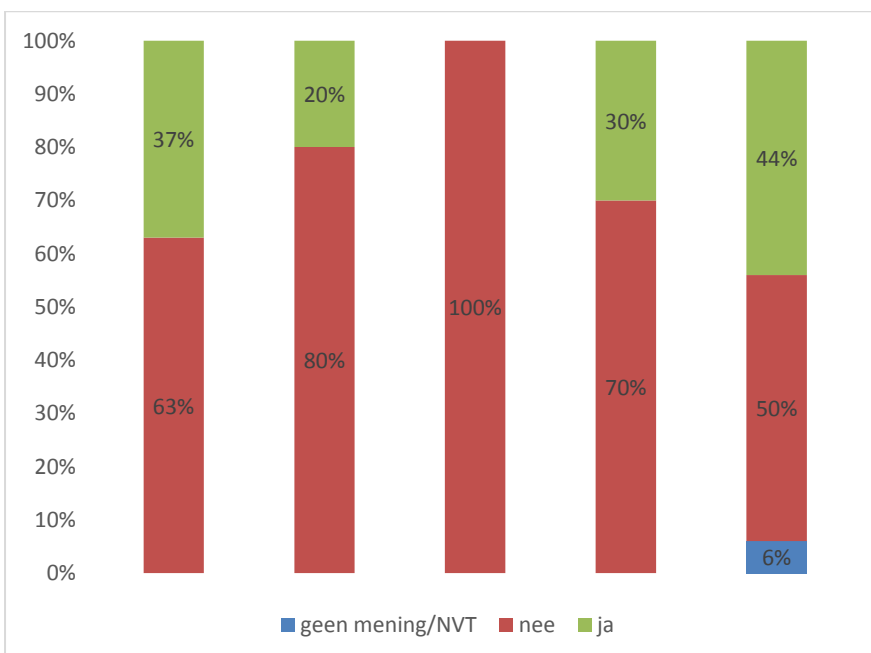


Figuur 15: Kunt u vervanging regelen wanneer uw mantelzorg met vakantie gaat? Gemiddelde percentage

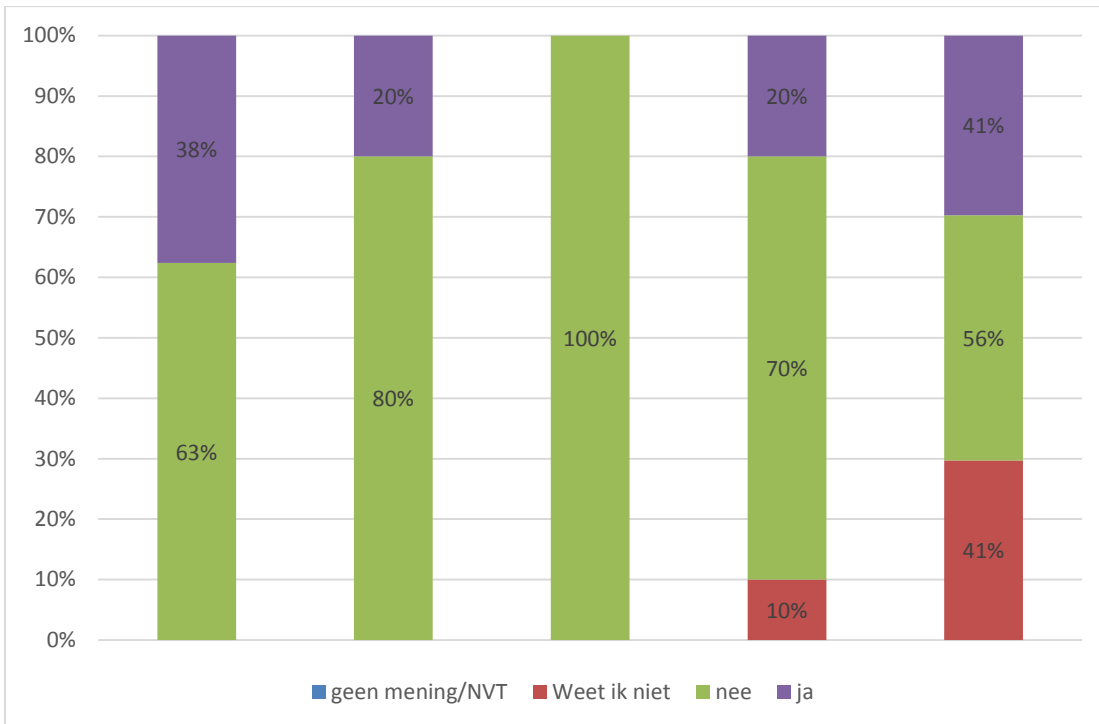
Op de vraag of de respondent aan kan geven welke vertrekken in het huis door de thuiszorgorganisatie worden schoongemaakt en wat de mantelzorg doet, is bij iedere vertrek de thuiszorgorganisatie ingevuld. Alleen bij 'overig' geven zeven respondenten aan dat de mantelzorg dit doet.

4.3.5 Werkzaamheden huishoudelijke hulp

Er is de cliënten gevraagd of er afspraken zijn gemaakt over de werkzaamheden en of deze zijn vastgelegd. Ook hebben de cliënten antwoord gegeven op de vraag of er wordt bijgehouden welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan en of deze werkzaamheden daadwerkelijk uitgevoerd worden. Tot slot is hen gevraagd of de geleverde zorg daadwerkelijk voldoet. Wat opvalt is dat de meeste respondenten aangeven geen vaste afspraken te hebben gemaakt over de werkzaamheden van de hulp (fig. 16). Ook geeft een grote meerderheid per aanbieder aan de afspraken niet te hebben vastgelegd over de werkzaamheden die gedaan worden door de hulp. (figuur 17)

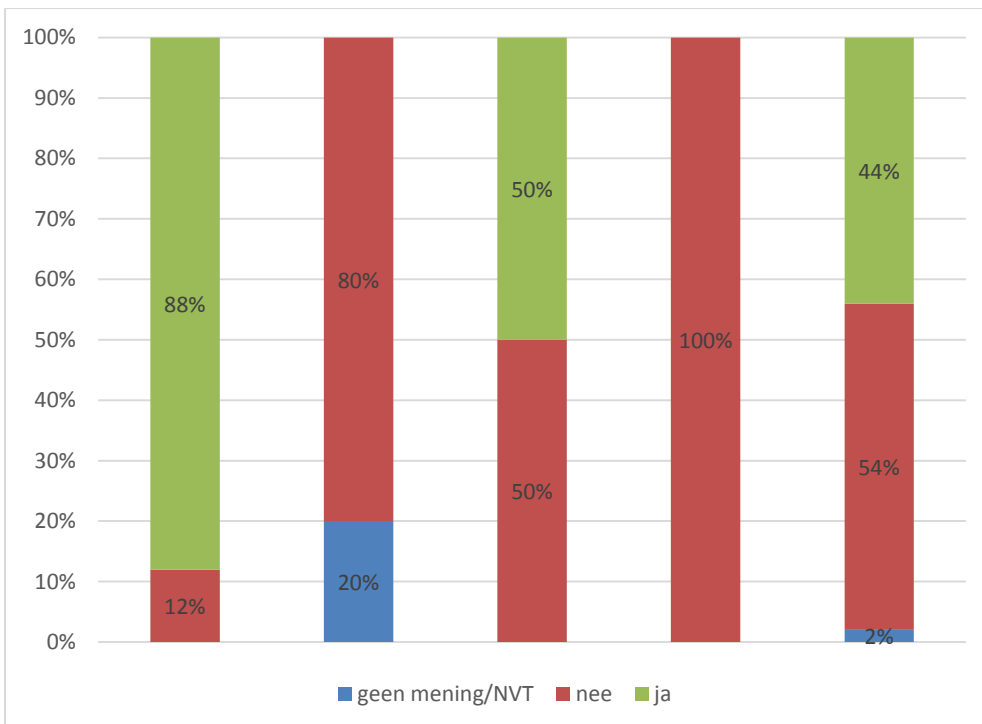


Figuur 16: Heeft u een vaste afspraak over de werkzaamheden van de huishoudelijke hulp? Percentage per aanbieder.



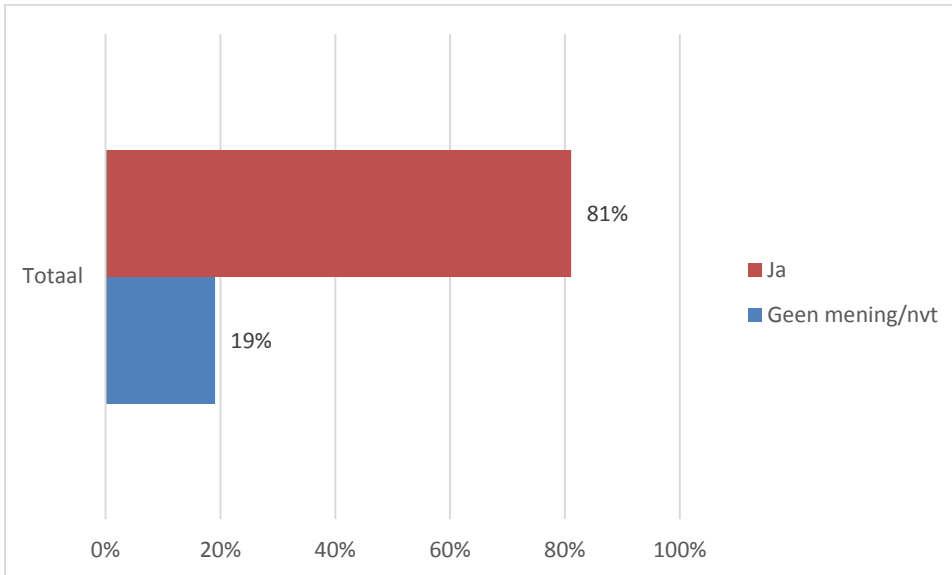
Figuur 17: Heeft u afspraken vastgelegd over werkzaamheden die gedaan worden door de hulp?

Opvallend is dat er relatief veel respondenten zijn die aangeven dat niet wordt bijgehouden wanneer welke werkzaamheden zijn gedaan. .



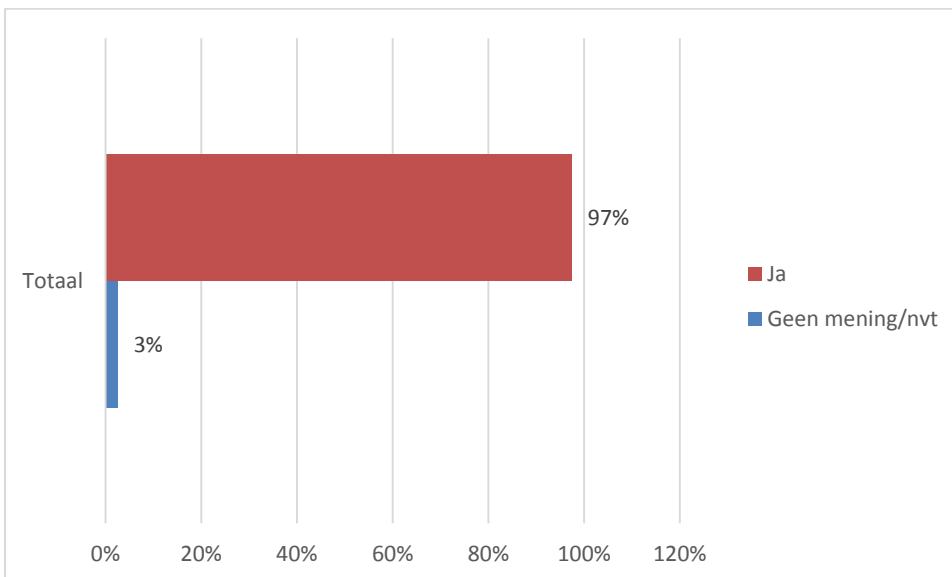
Figuur 18: Wordt er bijgehouden wanneer welke werkzaamheden zijn gedaan? Percentage per aanbieder.

Uiteraard zegt het afspreken en vastleggen van werkzaamheden niet dat deze ook altijd worden uitgevoerd. Daarom hebben we de cliënten gevraagd of de afgesproken werkzaamheden ook worden gedaan. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat de afgesproken werkzaamheden altijd gedaan worden (81%). Er is niemand die zegt dat dit niet het geval is. Wel zijn er respondenten die aangeven dat de vraag niet van toepassing is of dat zij hierover geen mening hebben. Bij deze respondenten zijn er hoogstwaarschijnlijk überhaupt geen afspraken gemaakt.



Figuur 19: Worden afgesproken werkzaamheden altijd geleverd? Gemiddelde percentage

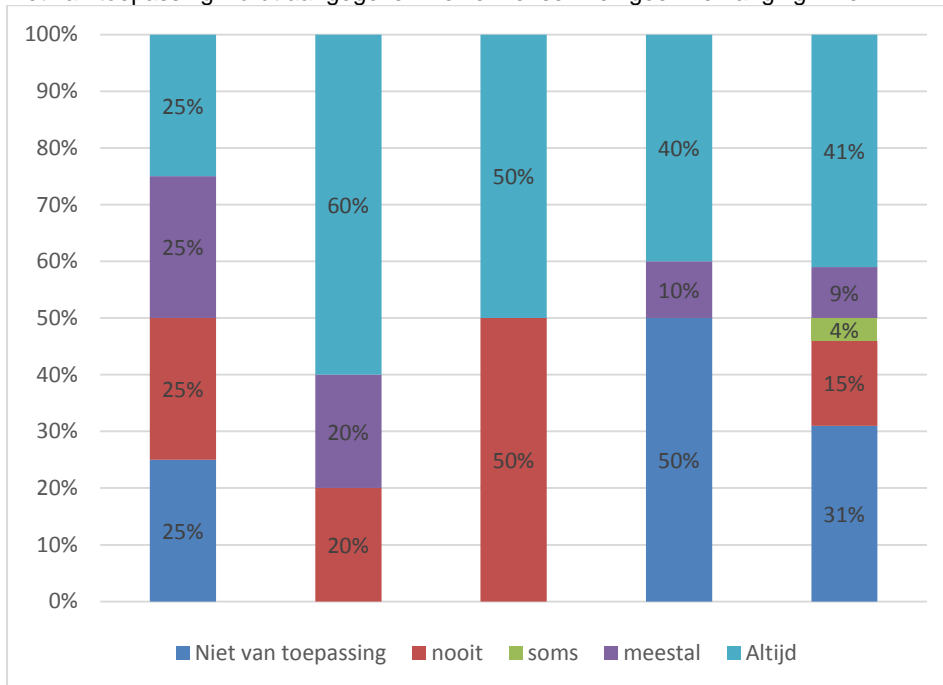
In onderstaande figuur is te zien dat bijna alle respondenten (97%) aangeeft dat de geleverde zorg voldoet.. Daarnaast geeft 3% aan dat de vraag niet van toepassing is of dat zij hierover geen mening heeft.



Figuur 20: Voldoet de geleverde zorg? Gemiddelde percentage

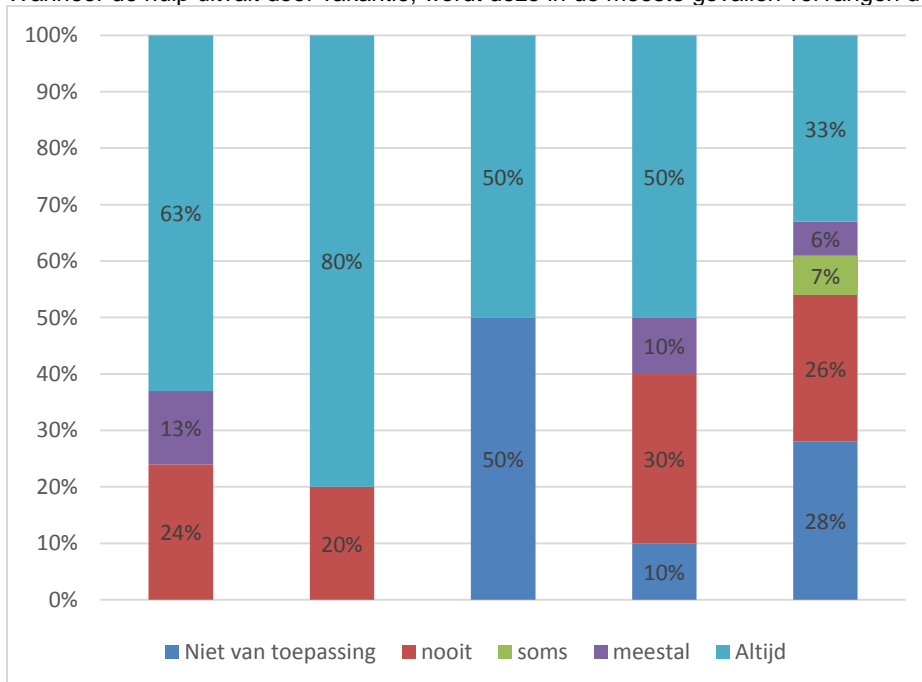
4.3.6 Vervanging huishoudelijke hulp

In onderstaande grafiek staat vermeld hoe de aanbieders vervanging geregeld hebben in geval van ziekte van de hulp. Bij niet van toepassing wordt aangegeven welke mensen zelf geen vervanging willen.



Figuur 21: Wanneer de hulp uitvalt door ziekte, wordt deze altijd vervangen? Percentage per aanbieder

Wanneer de hulp uitvalt door vakantie, wordt deze in de meeste gevallen vervangen door de zorgaanbieders.



Figuur 22: Wanneer de hulp uitvalt door vakantie, wordt deze altijd vervangen? Percentage per aanbieder.

Overige opmerkingen

De overige opmerkingen die zijn gemaakt, zijn onder te verdelen in subgroepen. Zie onderstaande tabel. Naast dat de meeste respondenten hebben aangegeven dat de vraag niet van toepassing is, of dat ze hierover geen mening hebben, gingen vele opmerkingen over het aantal uren, gevolgd door de opmerking 'tevreden'. Ook geven een aantal cliënten aan geen contact te hebben gehad met de gemeente.

| Opmerking | Aantal | % |
|--|-----------|-------------|
| N.v.t. | 49 | 62% |
| Tevreden | 5 | 6% |
| Te weinig uren hulp | 12 | 15% |
| Geen contact gemeente | 4 | 5% |
| Geen contact aanbieder | 3 | 4% |
| Hulpen die goed zijn moeten naar bepaalde tijd weg | 3 | 4% |
| Te weinig aandacht voor de situatie | 2 | 3% |
| Te veel uren hulp | 1 | 1% |
| Totaal | 79 | 100% |

4.4 Factoren die van invloed zijn op de tevredenheid

De vorige paragraaf laat op een aantal onderdelen zien hoe de hulp bij het huishouden door aanbieders wordt uitgevoerd. In deze paragraaf wordt weergegeven welke van deze aspecten van invloed zijn op de tevredenheid over de hulp bij het huishouden en de uitvoering door de hulp. De volgende factoren zijn in meer of mindere mate van invloed op de tevredenheidscijfers:

- of er vervanging wordt geregeld wanneer de hulp uitvalt door vakantie
- of er afspraken zijn vastgelegd;
- of er wordt bijgehouden wanneer welke werkzaamheden zijn gedaan.

In onderstaande tabel is te zien dat het regelen van vervanging bij uitval door vakantie invloed heeft op de tevredenheid over de aanbieder. Hoe vaker de hulp vervangen wordt tijdens de vakantie, hoe hoger het cijfer. Alleen het cijfer bij 'nooit' wijkt hiervan af. In de gesprekken is gebleken dat de meesten van deze respondenten zelf hebben aangegeven in de vakanties geen vervanger te willen hebben. De tevredenheid over de kwaliteit van de schoonmaak en huishoudelijke hulp lijkt geen directe samenhang te hebben met het vervangen van de hulp bij vakantie.

| Wanneer de hulp uitvalt door vakantie wordt deze altijd vervangen? | Cijfer aanbieder | Cijfer kwaliteit schoonmaak | Cijfer huishoudelijke hulp |
|--|------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Altijd | 7,9 | 8,2 | 8,4 |
| Meestal | 7,4 | 7,8 | 8,4 |
| Soms | 6,8 | 8,0 | 8,5 |
| Nooit | 7,9 | 8,5 | 8,8 |
| Niet van toepassing | 7,8 | 8,6 | 8,7 |
| Totaal: | 7,8 | 8,3 | 8,6 |

Hierbij valt het op dat zowel het cijfer van de aanbieder, kwaliteit schoonmaak en het cijfer van huishoudelijke hulp hoger is bij respondenten die hebben aangegeven geen afspraken te hebben vastgelegd, dan bij de respondenten die hebben aangegeven dat deze wel zijn vastgelegd.

| Heeft u afspraken vastgelegd over de werkzaamheden die gedaan worden door de hulp? | Cijfer aanbieder | Cijfer kwaliteit schoonmaak | Cijfer huishoudelijke hulp |
|--|------------------|-----------------------------|----------------------------|
| Ja | 7,7 | 8,2 | 8,4 |
| Nee | 7,8 | 8,4 | 8,7 |
| Weet ik niet | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Totaal: | 7,8 | 8,3 | 8,6 |

De cliënten waar wordt bijgehouden wanneer welke werkzaamheden zijn gedaan, zijn gemiddeld meer tevreden over de aanbieder, kwaliteit van schoonmaken en huishoudelijke hulp.

| Wordt er bijgehouden wanneer welke werkzaamheden zijn gedaan? | Cijfer aanbieder | Cijfer kwaliteit schoonmaak | Cijfer huishoudelijke hulp |
|--|-------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| Ja | 8,0 | 8,5 | 8,7 |
| Nee | 7,7 | 8,2 | 8,5 |
| Geen mening/n.v.t. | 7,5 | 8,5 | 8,5 |
| Totaal: | 7,8 | 8,3 | 8,6 |

5. Schouwing van de woning

5.1 Inleiding

Het derde deel van dit onderzoek bestaat uit het beoordelen in hoeverre er sprake is van een schoon en leefbaar huis. Tijdens de huisbezoeken hebben de medewerkers van Wmo Support de vertrekken beoordeeld die dagelijks worden gebruikt: de woonkamer, slaapkamer, keuken, douche/badkamer/toilet en de gang/hal. Onder een schoon en leefbaar huis wordt verstaan: 'iedereen moet gebruik kunnen maken van een schone huiskamer, een schoon slaapvertrek, een schone keuken en een schone douche/toilet.' Leefbaar staat voor: 'opgeruimd en functioneel.' Bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

De controles zijn uitgevoerd op basis van de VSR-methodiek. Bij deze methode staat vooraf vast hoeveel fouten je maximaal mag constateren bij de controles 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-percentage bepaald aan de hand van het aantal dagen dat het geleden is dat de huishoudelijke hulp heeft schoongemaakt. Hierin hebben we de volgende categorieën gehanteerd:

- 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 dus de vraag wanneer de huishoudelijke hulp voor het laatst is geweest, zodat we weten wat de weging is voor de technische meting.

5.2 Resultaten schouwing

De resultaten van de schouwing staan hieronder per aanbieder beschreven.

5.2.1 Resultaten schouwing Aanbieder A

Hieronder de uitkomsten van deze bezoeken:

| Controle | AQL-percentage | Aantal beoordelingspunten | Goedkeurgrens | Aantal fouten | Resultaat |
|--------------------|----------------|---------------------------|---------------|---------------|-----------|
| Controle interieur | 11,0% | 2970 | 327 | 30 | voldoende |
| Controle vloeren | 11,0% | 702 | 77 | 22 | voldoende |
| Controle sanitair | 11,0% | 1026 | 113 | 16 | voldoende |

| Specificatie per foutsoort | Aantal |
|------------------------------|--------|
| Licht stof | 14 |
| Dicht stof | 1 |
| Lichte vuil- en vingertasten | 39 |
| Zware vuil- en vingertasten | 8 |
| Aanslag | 6 |
| Methodefout | 0 |
| Overig | 0 |

Tabel 6: Resultaten schouwing aanbieder A

5.2.2 Resultaten schouwing zorgaanbieder B

Hieronder de uitkomsten van deze bezoeken:

| Controle | AQL-percentage | Aantal beoordelingspunten | Goedkeurgrens | Aantal fouten | Resultaat |
|--------------------|----------------|---------------------------|---------------|---------------|-----------|
| Controle interieur | 10,5% | 550 | 58 | 0 | voldoende |
| Controle vloeren | 10,5% | 130 | 14 | 0 | voldoende |
| Controle sanitair | 10,5% | 190 | 20 | 2 | voldoende |

| Specificatie per foutsoort | Aantal |
|------------------------------|--------|
| Licht stof | 0 |
| Dicht stof | 0 |
| Lichte vuil- en vingertasten | 1 |
| Zware vuil- en vingertasten | 0 |
| Aanslag | 1 |
| Methodefout | 0 |
| Overig | 0 |

Tabel 7: Resultaten schouwing zorgaanbieder B

5.2.3 Resultaten schouwing zorgaanbieder C

Hieronder de uitkomsten van deze bezoeken:

| Controle | AQL-percentage | Aantal beoordelingspunten | Goedkeurgrens | Aantal fouten | Resultaat |
|--------------------|----------------|---------------------------|---------------|---------------|-----------|
| Controle interieur | 11,3% | 110 | 12 | 0 | voldoende |
| Controle vloeren | 11,3% | 26 | 3 | 0 | voldoende |
| Controle sanitair | 11,3% | 38 | 4 | 0 | voldoende |

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

5.2.4 Resultaten schouwing zorgaanbieder D

Hieronder de uitkomsten van deze bezoeken:

| Controle | AQL-percentage | Aantal beoordelingspunten | Goedkeurgrens | Aantal fouten | Resultaat |
|--------------------|----------------|---------------------------|---------------|---------------|-----------|
| Controle interieur | 10,5% | 275 | 29 | 0 | voldoende |
| Controle vloeren | 10,5% | 65 | 7 | 0 | voldoende |
| Controle sanitair | 10,5% | 95 | 10 | 0 | voldoende |

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

5.2.5 Resultaten schouwing Zorgaanbieder E

Hieronder de uitkomsten van deze bezoeken:

| Controle | AQL- percentage | Aantal beoordelingspunten | Goedkeurgrens | Aantal fouten | Resultaat |
|--------------------|--------------------|------------------------------|---------------|------------------|-----------|
| Controle interieur | 10,6% | 660 | 70 | 0 | voldoende |
| Controle vloeren | 10,6% | 156 | 17 | 0 | voldoende |
| Controle sanitair | 10,6% | 228 | 24 | 4 | voldoende |

| Specificatie per foutsoort | Aantal |
|------------------------------|--------|
| Licht stof | 0 |
| Dicht stof | 0 |
| Lichte vuil- en vingertasten | 2 |
| Zware vuil- en vingertasten | 0 |
| Aanslag | 2 |
| Methodefout | 0 |
| Overig | 0 |

5.3 Relatie tevredenheid en cijfer voor de schouwing

Gekeken is naar het aantal fouten die er geconstateerd zijn (fout staat voor 'soort vuil' bijvoorbeeld stof, vlekken en/of kalkaanslag) en het cijfer dat de respondenten hebben gegeven aan de aanbieder, kwaliteit schoonmaken en huishoudelijke hulp. Hieronder is te zien dat er geen relatie is tussen de tevredenheid van de cliënt over de hulp bij het huishouden en de mate waarin sprake is van een schoon en leefbaar huis.

| Fouten geconstateerd | Cijfer aanbieder | Cijfer kwaliteit schoonmaak | Cijfer huishoudelijke hulp |
|----------------------|---------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Ja | 7,9 | 8,3 | 8,5 |
| Nee | 7,7 | 8,3 | 8,6 |
| Totaal | 7,8 | 8,3 | 8,55 |

6. Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek heeft in beeld gebracht hoe de cliënten de doorgevoerde wijziging in de hulp bij het huishouden hebben ervaren en in hoeverre cliënten tevreden zijn met de geleverde voorziening. Ook is er gekeken of er sprake is van “een schoon en leefbaar huis”. Het doel van het onderzoek was dat de gemeente inzicht zou krijgen in het resultaat van het nieuwgevormde beleid.

6.1 Verloop proces van overgang naar nieuwe situatie

Er is gekeken naar het verloop van het proces van de overgang naar de nieuwe situatie. Hierbij is vanuit gegaan dat alle respondenten een gesprek hebben gehad met hun zorgaanbieder. Door meerdere personen werd aangegeven dat dit niet het geval is geweest. Daarom hebben relatief veel cliënten aangegeven dat de vragen over het gesprek niet van toepassing waren.

Bij de meerderheid van de respondenten was de informatie in het gesprek duidelijk (75%). Ze begrepen wat er ging veranderen. Ook was de meerderheid van de respondenten tevreden over de wijze waarop zij geïnformeerd zijn. Echter dit percentage viel wel lager uit dan de respondenten die aangaven dat de informatie duidelijk was. 65% gaf namelijk aan dat zij tevreden waren over de wijze waarop zij geïnformeerd zijn. Daarbij is onder andere gekeken naar de relatie tussen tevredenheid over de wijze waarop cliënten geïnformeerd zijn en ruimte om zaken zelf in te brengen. De respondenten die aangaven deze ruimte te hebben ervaren, waren over het algemeen ook meer tevreden over de wijze waarop zij geïnformeerd zijn. De mening van de cliënten of de persoon die het gesprek voerde capabel was dit te doen, leek hier niet direct mee samen te hangen.

Uit het onderzoek is gebleken dat er een duidelijke samenhang bestaat tussen de duidelijkheid van de informatie en de tevredenheid over de wijze waarop is geïnformeerd. Hieruit kan geconcludeerd worden dat cliënten baat hebben bij duidelijkheid van informatie in een gesprek. Ook is gebleken dat veel cliënten niet weten wat een beschikking is. Dit kwam vooral in de gesprekken naar voren. Cliënten gaven aan dat zij het zich niet konden herinneren of dat ze niet wisten wat het was.

6.2 Tevredenheid hulp bij het huishouden

Uit de 79 huisbezoeken blijkt dat cliënten die gebruik maken van de hulp bij het huishouden hier in het algemeen tevreden over zijn. In verhouding zijn ze het meest tevreden over de huishoudelijke hulp en het minst tevreden over de aanbieder zelf. Uit gesprekken is gebleken dat dit vooral met de communicatie te maken heeft.

Weinig cliënten hebben aangegeven afspraken te hebben met het netwerk/mantelzorger/kennissen over het uitvoeren van taken. Ook blijkt dat bijna niemand vervanging heeft geregeld wanneer de mantelzorger uitvalt door ziekte of als hij/zij met vakantie gaat. Uit dit onderzoek is gebleken dat de mantelzorger over het algemeen niet betrokken wordt bij de uitvoering van het huishouden. Zo is de cliënten gevraagd welke vertrekken worden schoongemaakt door de huishoudelijke hulp en welke door de mantelzorger. Hier kwam naar voren dat geen enkele ruimte werd schoongemaakt door de mantelzorger. De mantelzorger stond bij ‘overig’ omschreven. Daarom gaan we ervan uit dat mantelzorgers vooral voor andere doeleinden worden ingezet door de cliënt.

De meeste respondenten geven aan geen vaste afspraken te hebben gemaakt over de werkzaamheden die gedaan worden door de huishoudelijke hulp. Meer dan de helft van de respondenten heeft de afspraken niet vastgelegd. In gesprekken gaven cliënten vaak aan dat de huishoudelijke hulp zelf goed weet wat er moet gebeuren in huis. Niemand van de cliënten geeft aan dat de afgesproken werkzaamheden niet worden gedaan. Een grote meerderheid, 81%, geeft aan dat de afgesproken werkzaamheden altijd worden uitgevoerd. Ook geven bijna alle respondenten aan dat de geleverde zorg voldoet (97%). Uit dit onderzoek blijkt dat de cliënten die geen afspraken hebben vastgelegd, gemiddeld meer tevreden zijn over de aanbieder, kwaliteit schoonmaak en huishoudelijke hulp, dan cliënten waarbij deze afspraken wel zijn vastgelegd. Bij cliënten waar wordt bijgehouden wanneer welke werkzaamheden zijn gedaan, blijkt dat zij meer tevreden zijn over de aanbieder, kwaliteit van schoonmaken en huishoudelijke hulp, dan cliënten waarbij dit niet wordt bijgehouden.

Uit de vragen over het regelen van vervanging van de hulp bij ziekte of vakantie blijkt dat dit niet altijd geregeld is. Gebleken is dat dit invloed heeft op de tevredenheid over de aanbieder. Hoe minder goed de vervanging is geregeld, hoe lager het cijfer dat de aanbieder krijgt van de cliënt. Daarbij wijkt het cijfer bij 'er wordt nooit vervanging geregeld' af. Uit gesprekken is gebleken dat de meesten van deze cliënten zelf hebben aangegeven geen vervanging te willen hebben in de vakanties.

Wat betreft de uitvoering van de taken, valt op dat de huishoudelijke taken voornamelijk door de huishoudelijke hulp gedaan wordt. Dit maken we op uit het feit dat cliënten aangeven geen hulp te krijgen van mantelzorgers bij het huishoudelijke werk en dat zorgaanbieders nog geen andere manieren van huishoudelijke hulp inzetten.

Wat tijdens de gesprekken opviel is dat de huisbezoekers van Wmo Support veel uitleg moesten geven. Deze uitleg had niet alleen betrekking op de gestelde vragen maar vooral op de doorgevoerde wijzigingen van de huishoudelijke hulp en de gedachten erachter. Hieruit bleek dat de cliënten behoefte hadden aan duidelijkheid en een luisterend oor. Een groot aantal mensen gaf aan het zeer prettig te vinden om in een persoonlijk gesprek bij hen thuis toelichting te kunnen vragen en zich te kunnen uiten. Door met cliënten een persoonlijk gesprek aan te gaan, voelen zij zich serieus genomen en hebben zij het gevoel dat er echt tijd voor hen wordt vrijgemaakt. Dit uit zich in een open houding. De ervaring leert dan ook dat mensen in hun eigen omgeving vrij uit praten, waardoor er waardevolle informatie gegeven wordt.

6.3 Schouwing van de woning

Uit de schouwingen van de woningen is naar voren gekomen dat ze allemaal worden beoordeeld met een voldoende. Gekeken is naar de relatie tussen het aantal fouten die geconstateerd zijn bij de schouwing en de tevredenheid over de aanbieder, kwaliteit schoonmaak en huishoudelijke hulp. In dit onderzoek is hier geen relatie tussen gevonden. Huizen van cliënten die bij de schouwing een aantal fouten scoorden, bleken niet minder tevreden te zijn over de hulp bij het huishouden.

6.4 Aanbevelingen

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat veel cliënten aangegeven hebben geen gesprek te hebben gehad met de zorgaanbieder. Wij hebben in opdracht van de gemeente in een vervolgonderzoek onderzocht wat hier de reden van is.

Het is namelijk belangrijk dat cliënten op de hoogte zijn van ontwikkelingen en zich betrokken voelen. Gebleken is dat cliënten het belangrijk vinden om zelf zaken in te kunnen brengen tijdens het gesprek.

Onze conclusie is dat cliënten baat hebben bij duidelijke informatie in de gesprekken die zij met hun zorgaanbieder voeren. Het bleek dat het niet voor alle cliënten duidelijk was hoe de overgang naar de nieuwe situatie voor hen zou verlopen. Ook wisten velen bijvoorbeeld niet wat een beschikking was. Een aanbeveling is dan ook om cliënten duidelijkheid te bieden over de status van het gesprek en aan te sluiten bij het gespreksniveau van de cliënt. Daarnaast kan worden bekeken of het bijvoorbeeld nodig is dat er een ander persoon bij dit gesprek aanwezig is die eventuele moeilijkheden voor de cliënt kan verduidelijken.

Daarnaast is een aanbeveling dat zorgaanbieders meer aandacht besteden aan het regelen van vervanging van de huishoudelijke hulp bij ziekte of vakantie. Gebleken is dat dit invloed heeft op de tevredenheid van de cliënt.

Ook bleek dat er bij de meeste cliënten geen afspraken zijn gemaakt over de werkzaamheden van de huishoudelijke hulp. Ook zijn de afspraken bij meer dan de helft van de cliënten niet vastgelegd. Wij bevelen aan dit wel te doen waardoor het voor een eventuele vervanger makkelijker is om taken over te nemen. Hierdoor kan deze vervanger meer kwaliteit leveren.

7. Verdiepingsonderzoek

Met alle gecontracteerde aanbieders van hulp bij het huishouden is afgesproken dat er met elke cliënt een gesprek gevoerd zou worden. Naar aanleiding van dit gesprek zou de aanbieder de afspraken schriftelijk vastleggen in een ondersteuningsplan. Tijdens het onderzoek dat door Wmo Support is uitgevoerd, hebben meerdere cliënten aangegeven dat zij een dergelijk gesprek niet hebben gehad. In totaal heeft 35% van de respondenten van ons onderzoek dit aangegeven. Het kan echter voorkomen dat er wel een gesprek heeft plaatsgevonden, maar dat de cliënt dit zich niet kan herinneren. Daarom vinden we het te voorbarig om met zekerheid te stellen dat er bij deze cliënten ook echt geen gesprek heeft plaatsgevonden.

Wij hebben op verzoek van de gemeente de bovengenoemde 35% nader geanalyseerd. We hebben gekeken of het een enkele of meerdere aanbieders betreft en of er trends te zien zijn. De hierboven genoemde 35% betreffen 28 cliënten. We hebben aan de aanbieders gevraagd om van alle cliënten door te geven op welke datum er een gesprek heeft plaatsgevonden en of er een ondersteuningsplan is opgesteld. Alle aanbieders hebben deze informatie aangeleverd. Twee aanbieders hebben aangegeven dat zij geen of niet alle gesprekken hebben gevoerd. We hebben de informatie naast de gegevens van onze steekproef gelegd. Hieruit blijkt dat de aanbieders in bijna alle gevallen aangeven wel een gesprek te hebben gehad waar de cliënt aangeeft dit niet te hebben gehad. Onze conclusie is dat niet alle zorgaanbieders bij iedere cliënt een gesprek heeft gevoerd. De twee zorgaanbieders die ons kenbaar hebben gemaakt geen of niet alle gesprekken gevoerd te hebben, hebben aangegeven dat alsnog de gesprekken te voeren. Uit de antwoorden van de cliënten concluderen wij dat het voor de cliënt niet duidelijk was of een gesprek heeft plaatsgevonden. De kenmerken van de doelgroep spelen hierbij mogelijk een rol. Daarnaast hebben de cliënten het afgelopen jaar veel gesprekken gehad, met de gemeente en ook met de zorgaanbieder. Het is dus erg belangrijk dat zorgaanbieders goed uitleggen waarover het gesprek gaat wanneer zij in gesprek gaan met cliënten.