

Organisatieonderdeel: Samenleving
Behandelaar: H.J. van Noorel
Telefoonnummer: 06 2134 6609

Vorstelnr. <Neem dossiernr over uit lbabs>
Barneveld, 9 oktober 2023
Portefeuillehouder: J. de Heer - Verheij

☒ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct: 113

☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Onderwerp: **Uitkomsten kwaliteitsonderzoek Huishoudelijke Ondersteuning 2023**

Gevraagde beslissing:

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek.
2. Kennis te nemen van de uitkomsten van de evaluatie van de beheersmaatregelen.
3. Dit collegevoorstel ter kennisgeving aan te bieden aan de gemeenteraad (via Rubriek B).

1. Inleiding

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 wordt Huishoudelijke Ondersteuning geboden aan inwoners die dat nodig hebben. In de gemeente Barneveld is deze ondersteuning een zogenaamde algemene voorziening. Dit betekent dat er geen geïndiceerde toegang via de gemeente is, maar dat de toegangstoets (wie ervoor in aanmerking komt) wordt gedaan door de gecontracteerde aanbieders. Deze toets vindt plaats op grond van criteria die door ons zijn vastgesteld.

Jaarlijks laten we een kwaliteitstoets uitvoeren van de huishoudelijke ondersteuning. Onlangs hebben we de uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek 2023 ontvangen. Samen met de aanbieders hebben we hier naar gekeken. Het geeft een goed beeld van de tevredenheid van onze inwoners over deze voorziening. Het onderzoek hebben we ook gebruikt om de beheersmaatregelen die we vorig jaar hebben genomen (om de stijging in de kosten te beheersen) voor de huishoudelijke ondersteuning te evalueren.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

In het kwaliteitsonderzoek komen diverse meetbare effecten naar voren, zoals het tevredenheidspercentage over het resultaat van de huishoudelijke ondersteuning.

Voor de beheersmaatregelen kan voor de effecten gekeken worden naar (de ontwikkeling van) het aantal cliënten of naar de uitgaven.

b) Maatschappelijk effect

De ondersteuning is gericht op het zelfstandig thuis kunnen blijven wonen voor inwoners die zelf niet (meer) kunnen voorzien in het uitvoeren van de huishoudelijke taken (en inwonende volwassenen deze taken ook niet kunnen uitvoeren). Het resultaat van de Huishoudelijke Ondersteuning is 'een schoon en leefbaar huis' en 'een tevreden cliënt'.

3. Argumenten

Bijgevoegd treft u het rapport aan waarin de resultaten van het kwaliteitsonderzoek huishoudelijke ondersteuning zijn opgenomen ("Kwaliteitsonderzoek 2023 Huishoudelijke Ondersteuning Gemeente Barneveld"). Het onderzoek is uitgevoerd door SDO Support. Aan het onderzoek hebben 121 cliënten meegedaan (waarmee het representatief is).

1.1 Hoge tevredenheid over kwaliteit van schoonmaken en hulp

Een belangrijk resultaat van de huishoudelijke ondersteuning is een schoon huis. De cliënt is bij huishoudelijke ondersteuning zelf regisseur over het schoonmaakwerk: hij of zij geeft aan wat er gedaan moet worden. Het resultaat telt.

En dat resultaat scoort goed in dit onderzoek: 96% van de respondenten geeft aan hier (heel) tevreden over te zijn. En 97% van de respondenten is (heel) tevreden over de hulp.

Het is goed hier de aandacht in de communicatie naar buiten op te vestigen en de waardering uit te spreken naar de hulpen toe. Dit zijn hoge scores.

De tevredenheid met de aanbieder scoort duidelijk lager (66%). Hier zien we vooral als reden dat er weinig contact met de aanbieder is. De cliënt heeft contact met de hulp en niet of nauwelijks met de aanbieder.

1.2 Technische meting laat voldoende scores zien

In het onderzoek is bij de respondenten thuis ook een technische controle uitgevoerd. Dat wil zeggen dat via een bepaalde methodiek onderzocht is of de woningen van de respondenten schoon en leefbaar zijn. Alle aanbieders scoren hier voldoende. Wel zijn er verbeterpunten, deze hebben we besproken met de aanbieders.

2.1 Beheersmaatregelen worden toegepast, aandachtspunt is netwerk.

Uw college heeft vorig jaar enkele beheersmaatregelen genomen met als doel om de kosten beheersbaar te houden.

De maatregelen hadden betrekking op het scherper toetsen door de aanbieders bij de intake en het houden van de jaarlijkse evaluatie met de cliënt over de noodzaak voor inzet van de ondersteuning.

De huidige uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek hebben wij gebruikt om samen met de aanbieders deze maatregelen te evalueren. Enerzijds door te kijken naar de cijfers en anderzijds door te kijken naar de praktijk en de werkwijzen. Hierover het volgende:

- a. De groei van het aantal cliënten is in het eerste half jaar van 2023 (+55) veel meer dan het eerste half jaar van 2022 (+5). De verwachting was dat het eerste half jaar van 2023 een gematigder groei zich zou voordoen (vanwege de genomen beheersmaatregelen), maar deze groei is hoger dan verwacht. Aanbieders geven aan dat de oorzaak van deze significante groei een sterkte groei is te herleiden tot vergrijzing en langer thuis blijven wonen van ouderen. Maar ook door het beschikbaar komen van meer hulpen, waardoor de wachtlijst weggewerkt kon worden. Het aantal cliënten in juni en september 2023 is weer vergelijkbaar (resp. 873 en 871). We blijven de ontwikkelingen volgen.
- b. Het scherper toetsen bij de intake heeft dus niet direct geleid tot een beperkte groei van het cliëntenaantal. Aanbieders geven aan de beheersmaatregelen toe te passen. Het scherper toetsen leidt tot afwijzingen. Er is echter geen inzicht in het aantal afwijzingen of redenen van afwijzing (dit wordt niet bijgehouden). Wel geven aanbieders aan dat het beroep op de huishoudelijke ondersteuning duidelijke groeiende is (zie ook punt a).
- c. Een andere beheersmaatregel betrof het toepassen van de jaarlijkse evaluatie door de aanbieder. Elk jaar voert de aanbieder een gesprek met de cliënt om te kijken of de geboden hulp nog passend is. Vorig jaar bleek dat veel cliënten geen jaarlijks evaluatiegesprek hebben gehad. De reden was dat vanwege corona-maatregelen deze gesprekken bij de meeste aanbieders on hold waren gezet. Ook nu wordt door meer dan de helft van de cliënten aangegeven dat de afspraken niet worden geëvalueerd. Toch geeft een aantal aanbieders aan dat dit wel jaarlijks plaatsvindt. Een verklaring van dit lage percentage is dan dat cliënten het evaluatiegesprek als zodanig niet herkennen, of dat ze het zich later niet meer herinneren. Aanbieders gaan de herkenbaarheid van dit gesprek met de cliënt vergroten. De aanbieders die de gesprekken niet of beperkt hadden uitgevoerd, gaan dat alsnog direct doen.
- d. Een belangrijk punt bij de toetsing is de vraag of de cliënt binnen het eigen netwerk heeft gevraagd of ondersteuning kan worden geboden. Uit het onderzoek blijkt dat de helft dit niet heeft gevraagd. Dit blijft een aandachtspunt. Aanbieders is gevraagd hier ook scherp op te letten en cliënten hierop te bevragen.

Wij adviseren u kennis te nemen van de uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek en van de evaluatie van de beheersmaatregelen. De toepassing van de beheersmaatregelen blijft een belangrijk punt. Extra aandacht gaan de aanbieders besteden aan het onderwerp 'inzet sociaal netwerk' en aan de herkenbaarheid van het jaarlijkse evaluatiegesprek.

4. Kanttekeningen

(1) De uitkomsten van het kwaliteitsonderzoek geven een goed beeld van de tevredenheid van de cliënten en van de kwaliteit van het resultaat. Het vraagt soms ook wat *voorzichtigheid* in het trekken van conclusies. Het gaat immers om wat de cliënt ervaart/heeft ervaren. Dat bleek bijvoorbeeld bij de herinnering aan de evaluatie.

(2) Ook tekenen we aan dat het benadrukken van de inzet van het *eigen netwerk een keerzijde* heeft. Uit het onderzoek bleek ook dat cliënten aangeven dat familie druk is met het eigen gezin of werk of dat ze niet in de buurt wonen. Dat geeft aan dat inzet niet altijd haalbaar is. Maar wel een belangrijk punt om over te hebben met elkaar (cliënt en aanbieder). Dit vraagt maatwerk.

(3) Tenslotte is het goed om aan te tekenen dat het onderzoek niet voor alle aanbieders even representatief was. De resultaten zijn ook verbijzonderd naar aanbieder-niveau. Dit kon niet gedaan worden voor de twee kleinere aanbieders, dan ging het om uitkomsten van twee respondenten. Wel is met hen gekeken naar de algemene conclusies.

5. Financiën

Niet van toepassing.

6. Participatie en communicatie

a) Participatie

Het onderzoek is uitgevoerd onder 121 respondenten. Hiervan is 70% ingestroomd in 2022 en 30% in 2020/2021. De uitkomsten zijn plenair besproken met de gecontracteerde aanbieders. En er zijn bilaterale gesprekken met de aanbieders gevoerd om te kijken naar de uitkomsten op organisatie-niveau.

b) Communicatie

De resultaten van het onderzoek willen we binnenkort ook gaan delen met de lokale samenleving. We willen hiermee communiceren dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en de inzet van de hulpen hoog gewaardeerd wordt. Met name mag hier ook een compliment richting de hulpen gemaakt worden. Daarvoor zullen we bijgevoegd persbericht binnenkort publiceren.

Wij adviseren u de uitkomsten van dit onderzoek ter kennisname te brengen aan de gemeenteraad (via Rubriek B).

7. Uitvoering

Evaluatie/controle De voortgang wordt per kwartaal gemonitord en besproken met de aanbieders (ontwikkeling aantal cliënten, wachtlijst, knelpunten, etc.).

- Jaarlijks vindt het kwaliteitsonderzoek plaats.

8. Bijlagen

Bijlage 1: Kwaliteitsonderzoek 2023; Huishoudelijke Ondersteuning Gemeente Barneveld.

Bijlage 2: Persbericht.



KWALITEITSONDERZOEK 2023

Huishoudelijke Ondersteuning | Gemeente Barneveld

Versie: Definitief
Auteur: SDO Support
Datum: 03-07-2023

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding.....	3
2	Methode.....	4
2.1	Onderzoeksvragen.....	4
2.2	Uitvoering.....	4
3	Conclusie	6
3.1	Tevredenheid klant.....	6
3.1.1	Tevredenheid kwaliteit van het schoonmaken	6
3.1.2	Tevredenheid huishoudelijk medewerker.....	6
3.1.3	Tevredenheid aanbieder	6
3.2	Schoon en leefbaarheid woningen.....	7
3.2.1	Technische meting.....	7
3.3	Doelgroep ingestroomd 2020/2021	7
3.3.1	Toegang	7
3.3.2	Aanleiding.....	7
3.3.3	Situatie voorheen	8
3.3.4	Huidige en toekomstige situatie.....	8
3.3.5	Zorgplan.....	8
3.4	Doelgroep ingestroomd 2022	8
3.4.1	Toegang	8
3.4.2	Aanleiding.....	9
3.4.3	Situatie voorheen	9
3.4.4	Huidige en toekomstige situatie.....	9
3.4.5	Zorgplan.....	10
4	Aanbevelingen	11
5	Vergelijking afgelopen jaar.....	12
5.1	Tevredenheid.....	12
5.2	Technische meting.....	13

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Binnen de gemeente Barneveld bestaat vanaf 1 januari 2015 de Algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning (HO). Inwoners kunnen zich rechtstreeks melden bij een gecontracteerde aanbieder voor ondersteuning bij het huishouden. Wanneer een inwoner zich meldt bij één van de zorgaanbieders voor de HO, dan verzorgt deze aanbieder een korte intake. Tijdens deze intake onderzoekt de aanbieder of de inwoner in aanmerking komt voor HO via de algemene voorziening. Hiervoor worden de volgende criteria gehanteerd:

- de persoon is een inwoner van de gemeente Barneveld;
- hij of zij heeft langdurige lichamelijke problemen, waardoor (een deel van) de huishoudelijke klussen niet meer uitgevoerd kunnen worden;
- er zijn geen volwassen huisgenoten die wel in staat zijn om het huishouden te doen; en
- de inwoner is in staat andere mensen uit te leggen welke huishoudelijke klussen moeten gebeuren;
- Er is geen Wlz-indicatie of de volwassen huisgenoot heeft geen Wlz-indicatie.

Vanaf januari 2019 geldt een maximumtarief van € 19,00 voor huishoudens die gebruikmaken van Wmo-maatwerkvoorzieningen. Gebleken is dat dit over het algemeen heeft geleid tot een toename van het aantal inwoners die via de gemeente een beroep doet op Huishoudelijke Ondersteuning. Vanaf 2020 geldt dit tarief tevens voor huishoudens die gebruikmaken van een algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning. De verwachting is dan ook dat deze toename tevens zal gelden voor de algemene voorziening. Gemeente Barneveld wil daarom inzicht in de kenmerken van de doelgroep die zich vanaf 2020 hebben gemeld voor ondersteuning in de vorm van de algemene voorziening Huishoudelijke Ondersteuning. Hierbij worden twee groepen onderscheiden:

- Instroom in 2020 en 2021 → Bij deze doelgroep is in 2022 een doelgroep toets uitgevoerd. In 2023 wordt opnieuw een doelgroep toets uitgevoerd om na te gaan of de beheersmaatregelen zijn uitgevoerd door aanbieders en effect hebben gehad op de reeds ingestroomde cliënten. Tevens wordt gevraagd of een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden met de aanbieder.
- Instroom vanaf 2022 → Bij deze doelgroep wordt voor het eerst een doelgroep toets uitgevoerd om na te gaan of de beheersmaatregelen zijn uitgevoerd door aanbieders en effect hebben gehad op de nieuwe instromers.

2 Methode

2.1 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen die gehanteerd zijn tijdens dit onderzoek zijn:

1. Hoe tevreden zijn cliënten van gemeente Barneveld over de kwaliteit van het schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijk medewerker?
2. Zijn de woningen van de cliënten van de verschillende zorgaanbieders in de gemeente Barneveld schoon en leefbaar?
3. Wat zijn de kenmerken van de doelgroep die is ingestroomd vanaf 2020/2021 en 2022?

Om antwoord te geven op deze vragen zijn de volgende methodes gebruikt:

- Tevredenheidsmeting
- Technische meting van de woning
- Verdiepende vragen over toegang en cliëntsituatie

De tevredenheidsmeting is uitgevoerd om de tevredenheid onder cliënten te meten met betrekking tot onderzoeksvraag 1. De technische meting is uitgevoerd om antwoord te kunnen geven op onderzoeksvraag 2. De verdiepende vragen zijn gesteld om onderzoeksvraag 3 te kunnen beantwoorden.

2.2 Uitvoering

Voor dit onderzoek is het Kwaliteitskader “Schoon en leefbaar huis” op basis van NEN2075 van de Vereniging Schoonmaak Research gebruikt om tot passende kwaliteitsindicatoren te komen. De vragenlijst in het onderzoek is aangesloten op deze verschillende kwaliteitsindicatoren en afgestemd met de gemeente.

Onder een schoon en leefbaar huis wordt verstaan: iedereen moet gebruik kunnen maken van een schone huiskamer, slaapvertrek, keuken en douche/toilet. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

De mate waarin de woning schoon is, is gemeten door middel van een schouwing van de woning, ook wel technische meting genoemd. Hierbij is aan de hand van het kwaliteitsmeetsysteem gecontroleerd of de woning volgens de richtlijnen wordt schoongemaakt. Deze is afgeleid het VSR kwaliteit meetsysteem (KMS-VSR). Tijdens deze meting zijn de dagelijks gebruikte ruimtes bekeken, namelijk de woonkamer, de keuken, de badkamer, het toilet, de gang en de slaapkamer.

De gemeente heeft een lijst met cliënten die zijn ingestroomd vanaf 2020 aangeleverd bij SDO Support met NAW gegevens en telefoongegevens. Om de anonimiteit te waarborgen zijn alle namen in de cliëntenlijsten gekoppeld aan respondentnummers door SDO Support. Op deze manier worden geen klantgegevens geregistreerd.

In maart t/m juni van dit jaar zijn 121 huisbezoeken afgelegd. Dit betreft een representatieve steekproef ten aanzien van de gehele doelgroep HO, waarbij is ingezoomd op de doelgroep HO die vanaf 2020 zijn ingestroomd. Tijdens het huisbezoek werd een vragenlijst afgenomen en de technische meting uitgevoerd.

Voor het plannen van de huisbezoeken zijn cliënten n.a.v. een aselechte steekproef telefonisch benaderd. In het telefonische gesprek is uitleg gegeven over het onderzoek en is gevraagd of de klant

mee wil werken. Wanneer de klant aangaf mee te willen werken, is een afspraak gemaakt voor het huisbezoek.

De uitkomsten van dit onderzoek bestaan uit 121 tevredenheidsmetingen, technische metingen en doelgroep metingen. In onderstaande tabellen staat de respondentenpopulatie weergegeven.

Geslacht	Aantal respondenten	Percentage
Man	36	30%
Vrouw	85	70%
Totaal	121	100%

TABEL 1: AANTAL RESPONDENTEN PER GESLACHT

Leeftijdscategorie	Aantal respondenten	Percentage
91 of ouder	5	4%
81-90	60	50%
71-80	43	36%
61-70	8	7%
51-60	3	2%
40-50	2	2%
39 of jonger	0	0%
Totaal	121	100%

TABEL 2: AANTAL RESPONDENTEN PER LEEFTIJDSCATEGORIE

Zorgaanbieder	Aantal respondenten	Percentage
Buurtdiensten Nederland B.V.	48	40%
Hds	45	37%
RST Zorgverleners	13	11%
BiOns	11	9%
Stichting Opella*	2	2%
Tzorg B.V.*	2	2%
Totaal	121	100%

TABEL 3: AANTAL RESPONDENTEN PER ZORGAANBIEDER

Instroomjaar	Aantal respondenten	Percentage
2020/2021	84	31%
2022	37	69%
Totaal	121	100%

TABEL 4: AANTAL RESPONDENTEN PER INSTROOMJAAR

* Van Stichting Opella en Tzorg B.V. zijn te weinig respondenten bezocht om een representatief beeld te vormen. Dit komt door het lage aantal klanten dat zij op het moment van onderzoek hadden.

3 Conclusie

3.1 Tevredenheid klant

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag: *Hoe tevreden zijn cliënten van gemeente Barneveld over de kwaliteit van het schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijk medewerker?*

3.1.1 Tevredenheid kwaliteit van het schoonmaken

De meerderheid van de respondenten **(96%) geeft aan (heel) tevreden** te zijn over het resultaat/de kwaliteit van het schoonmaken. Meer dan de helft, namelijk 62%, geeft aan heel tevreden te zijn. Slechts 2% van de respondenten geeft aan ontevreden te zijn en 2% geeft aan neutraal te zijn. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de inwoners over het algemeen (heel) tevreden zijn over de kwaliteit van het schoonmaken.

3.1.2 Tevredenheid huishoudelijk medewerker

Over de huishoudelijk medewerker is **vrijwel iedereen (heel) tevreden (97%)**. Van de klanten geeft 2% aan (heel) ontevreden te zijn. Daarnaast geeft 2% geeft aan neutraal te zijn. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de inwoners (heel) tevreden zijn over de huishoudelijk medewerker.

Als reden voor de tevredenheid worden verschillende redenen genoemd. De meeste klanten (32%) geven aan dat de belangrijkste reden de communicatie/afstemming met de huishoudelijk medewerker is. Daarnaast is de persoonlijkheid een belangrijke reden voor de tevredenheid, dit wordt door 29% van de klanten benoemd.

Bij 97% van de respondenten komt, met uitzondering van ziekte en vakanties, altijd dezelfde hulp. Drie procent geeft aan dat meestal dezelfde hulp komt. Hieruit kan geconcludeerd worden dat over het algemeen dezelfde huishoudelijk medewerker komt.

3.1.3 Tevredenheid aanbieder

Bij de tevredenheid over de aanbieder ligt dit anders. Ten opzichte van de tevredenheid over de kwaliteit en de tevredenheid over de huishoudelijk medewerker, geven veel respondenten aan neutraal (31%) te zijn. Toch geeft de meerderheid van de respondenten ook hier aan **(heel) tevreden te zijn, namelijk 66%**. Hiervan is 22% heel tevreden en veruit de grootste groep (44%) is tevreden. Drie procent van de respondenten geeft aan (heel) ontevreden te zijn over de zorgaanbieder.

Als belangrijkste reden voor de tevredenheid wordt de communicatie genoemd. Van de (heel) tevreden klanten, geeft 33% dit als reden. Opvallend is dat ook de groep (heel) ontevreden klanten communicatie als belangrijkste reden noemt (67%). De klanten die aangeven neutraal te zijn, geven vooral aan dat dit komt doordat zij niet tot nauwelijks contact hebben met de aanbieder (namelijk 87%).

Het merendeel van de respondenten (79%) geeft aan dat zijn niet merken dat het voor aanbieders lastig kan zijn om de planning rond te krijgen. Respondenten die aangeven hier wel iets van te merken, geven aan dat zij dan een keer overslaan.

Klanten vinden het lastig om een advies mee te geven om het probleem met betrekking tot het rondkrijgen van de planning. Benoemd wordt dat het niet nodig is om altijd een vervangende medewerker in te zetten.

3.2 Schoon en leefbaarheid woningen

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag: *Zijn de woningen van de cliënten van de verschillende zorgaanbieders in de gemeente Barneveld schoon en leefbaar?*

3.2.1 Technische meting

De technische kwaliteitsmeting is uitgevoerd op basis van de VSR-methodiek. Bij deze methode staat vast hoeveel fouten maximaal geconstateerd mogen worden om een voldoende te behalen. Indien het aantal geconstateerde fouten boven deze grens uitkomt, is de uitkomst van de controle onvoldoende.

De technische controle wordt uitgevoerd op de controleonderdelen interieur, vloeren en sanitair. Per controleonderdelen wordt genoteerd of er sprake is van vuil, zoals stof, vlekken, aanslag of een methodefout in het schoonmaken en hoe vaak deze fout voorkomt. Voor een ideaal resultaat is het noodzakelijk om het VSR-onderzoek direct na het schoonmaken te laten plaatsvinden. Omdat dit logistiek niet haalbaar is om bij alle cliënten direct na het schoonmaken een technische kwaliteitsmeting uit te voeren, is er gekozen om een AQL-percentages toe te passen. Dit percentage wordt bepaald aan de hand van het aantal dagen dat het geleden is, dat de huishoudelijk medewerker heeft schoongemaakt. Op deze manier is er ook rekening te houden met cliënten die eens per week of eens per 2 weken gebruik maken van de algemene voorzieningen. Bij elk huisbezoek wordt gevraagd wanneer de huishoudelijk medewerker voor het laatst is geweest, zodat duidelijk is wat de weging is voor de technische meting.

Alle aanbieders hebben gemiddeld genomen **een voldoende gescoord** bij de technische meting, op alle drie de onderdelen. Dagelijkse foutsoorten zijn vaker aangetroffen dan cumulatieve foutsoorten. Lichte stof en lichte vuil- en vingertasten is de meest voorkomende foutsoort bij de meeste aanbieders. Hieruit kan geconcludeerd worden dat in de meeste gevallen regelmatig wordt schoongemaakt, waardoor cumulatief vuil geen kans krijgt. Dit betekent dat de woningen van de cliënten schoon en leefbaar zijn. Bij Stichting Opella en Tzorg B.V. zijn te weinig technische metingen uitgevoerd om een representatief beeld te vormen.

3.3 Doelgroep ingestroomd 2020/2021

3.3.1 Toegang

Veel respondenten geven aan dat ze via anderen op de hoogte zijn gebracht dat de huishoudelijke ondersteuning via de Wmo geregeld kan worden. Dit gebeurde via kinderen, familie, vrienden, kennissen, burens en de kerk, maar ook via professionals, zoals de huisarts, casemanager of via het ziekenhuis. Ook hebben respondenten zelf navraag gedaan bij de gemeente.

Het merendeel van de respondenten geeft aan dat er onlangs geen intake- of evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden (64%). Daarnaast geeft 15% aan dat onlangs een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden en 12% geeft aan dat er een intakegesprek is geweest. Ook geeft 8% aan dit niet te weten.

Van de respondenten die aangeven dat onlangs een intake/evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden, geeft 38% aan dat ze hierover heel tevreden zijn. Ongeveer de helft (48%) is tevreden en 14% is neutraal over het verloop van het gesprek.

3.3.2 Aanleiding

De meeste respondenten (77%) heeft ondersteuning aangevraagd vanwege lichamelijke gezondheidsredenen. Wat opvalt is dat slechts 2% ondersteuning heeft aangevraagd vanwege financiële redenen.

Een kleine meerderheid (51%) geeft aan niet binnen het eigen netwerk te hebben gevraagd of zij kunnen ondersteunen bij het huishouden. Hier worden verschillende redenen voor gegeven. Wanneer het gaat om familie, wordt aangegeven dat deze druk zijn met eigen gezin en werk of dat ze niet in de buurt wonen. Ook geven respondenten aan dat zij geen behoefte hebben aan hulp binnen hun eigen netwerk. Ook wanneer wel gevraagd is om te helpen, worden bovenstaande redenen gegeven waarom dit niet mogelijk is. Bij de respondenten die 'ja' hebben geantwoord, wordt aangegeven dat familie, burens of kennissen al helpen met andere zaken.

3.3.3 Situatie voorheen

Veruit de meeste respondenten (87%) geeft aan voorheen het huishouden zelf te doen. Gezondheidsklachten is de voornaamste reden dat het niet meer zelf wordt gedaan. 7% geeft aan dat het huishouden eerst werd gedaan door een particuliere hulp. Respondenten geven als reden om via de gemeente ondersteuning te vragen, dat de particuliere hulp is gestopt of dat het te duur werd. In 6% van de gevallen werd het huishouden door iemand uit het netwerk gedaan. Vaak konden deze mensen door gezondheidsredenen of drukte niet meer ondersteunen.

3.3.4 Huidige en toekomstige situatie

Alle respondenten geven aan dat ze verwachten de huishoudelijke ondersteuning blijvend nodig te hebben.

De meerderheid van de respondenten (93%) geeft aan zelf nog huishoudelijke werkzaamheden uit te voeren. Opvallend is dat 32% aangeeft middelzware en zware huishoudelijke taken uit te voeren, zoals stofzuigen, dweilen of beddengoed verschonen.

Onderzocht is dat bij vrijwel iedereen (99%) van de respondenten sprake is van regie bij de cliënt als het gaat om het huishouden. Dit houdt in dat de cliënt in staat is zelf aan te geven wat hij/zij gedaan wil hebben in het huishouden en dat de cliënt kan vertellen welke taken worden uitgevoerd.

Van de respondenten geeft 45% aan 1 hulpmiddel te gebruiken om zich binnenshuis voort te bewegen. 17% geeft aan meer dan één hulpmiddel te gebruiken en de overige 36% gebruikt geen hulpmiddelen om zich binnenshuis voort te bewegen.

3.3.5 Zorgplan

Bij 86% van de respondenten zijn de gemaakte afspraken vastgelegd in een map of intakeformulier. Bij 92% is deze ook aanwezig in de woning. Opvallend is dat bij meer dan de helft van de respondenten (56%) de afspraken in de map niet worden geëvalueerd. Wanneer de map of het intakeformulier wel wordt geëvalueerd, is gevraagd wanneer dit voor het laatst is gebeurd. Hierbij geeft ongeveer de helft (53%) aan dat dit in het afgelopen halfjaar is gebeurd. Ongeveer een kwart (24%) geeft aan dat dit langer dan een jaar geleden is geweest en 18% geeft aan dat dit tussen een halfjaar en een jaar geleden is geweest. 6% weet dit niet.

3.4 Doelgroep ingestroomd 2022

3.4.1 Toegang

Ook bij de doelgroep die vanaf 2022 is ingestroomd, geven veel respondenten aan dat ze via anderen op de hoogte zijn gebracht dat de huishoudelijke ondersteuning via de Wmo geregeld kan worden. Dit gebeurde via kinderen, familie, vrienden, kennissen, burens, maar ook via professionals, zoals de huisarts, casemanager of via het revalidatiecentrum. Ook hebben respondenten zelf navraag gedaan bij de gemeente.

Een kleine meerderheid van de respondenten geeft aan dat onlangs een intake- of evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden (52%). Hiervan geeft 11% aan dat een evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden en 41% geeft aan dat een intakegesprek is geweest. Daarnaast geeft 38% aan dat onlangs geen intake- of evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden en 11% geeft aan het niet te weten.

Van de respondenten die aangeven dat onlangs een intake/evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden, geeft 37% aan dat ze hierover heel tevreden zijn. Iets meer dan de helft (58%) is tevreden en 5% is neutraal over het verloop van het gesprek.

Daarnaast is gevraagd of respondenten, voordat zij Huishoudelijke Ondersteuning ontvingen van hun huidige aanbieder, contact hebben gehad met een andere aanbieder die niet kon leveren. Hierbij geeft 78% aan dat dit niet het geval is en 22% geeft aan dat zij inderdaad eerst contact met een andere aanbieder hebben gehad.

3.4.2 Aanleiding

Ook binnen de doelgroep die is ingestroomd vanaf 2022 geven de meeste respondenten (71%) aan dat ze ondersteuning hebben aangevraagd vanwege lichamelijke gezondheidsredenen. Wat opvalt is dat niemand ondersteuning heeft aangevraagd vanwege financiële redenen.

65% geeft aan niet binnen het eigen netwerk te hebben gevraagd of zij kunnen ondersteunen bij het huishouden. Hier worden soortgelijke redenen gegeven als bij de doelgroep die is ingestroomd vanaf 2020, namelijk: druk met eigen gezin, wonen te ver weg en geen behoefte aan ondersteuning binnen eigen netwerk. Ook wanneer wel gevraagd is om te helpen, worden bovenstaande redenen gegeven waarom dit niet mogelijk is. Bij de respondenten die 'ja' hebben geantwoord, wordt aangegeven dat familie, burens of kennissen al helpen met andere zaken of dat hun netwerk geen tijd heeft.

3.4.3 Situatie voorheen

Bijna driekwart van de respondenten (73%) geeft aan voorheen het huishouden zelf te doen. Ook bij deze doelgroep zijn gezondheidsklachten de voornaamste reden dat het niet meer zelf wordt gedaan. 16% geeft aan dat het huishouden eerst werd gedaan door een particuliere hulp. Respondenten geven als reden om via de gemeente ondersteuning te vragen, dat de particuliere hulp is gestopt of dat het te duur werd. In 11% van de gevallen werd het huishouden door iemand uit het netwerk gedaan. Vaak konden deze mensen door gezondheidsredenen niet meer ondersteunen.

3.4.4 Huidige en toekomstige situatie

Vrijwel alle respondenten (97%) geven aan dat ze verwachten de huishoudelijke ondersteuning blijvend nodig te hebben. 3% geeft aan dat ze verwachten dat ze de huishoudelijke ondersteuning tijdelijk nodig hebben en dat ze verwachten alle huishoudelijke taken binnen een jaar (weer) zelf uit te kunnen voeren.

De meerderheid van de respondenten (92%) geeft aan zelf nog huishoudelijke werkzaamheden uit te voeren. Ongeveer een op de vijf (22%) respondenten geeft aan dat zij middelzware en zware huishoudelijke taken uit te voeren, zoals stofzuigen, dweilen of beddengoed verschonen. Een kwart (25%) geeft aan dat ze het huis op orde houden en 52% geeft aan lichte taken uit te voeren.

Onderzocht is dat bij 89% van de respondenten sprake is van regie bij de cliënt als het gaat om het huishouden. Dit houdt in dat de cliënt in staat is zelf aan te geven wat hij/zij gedaan wil hebben in het huishouden en dat de cliënt kan vertellen welke taken worden uitgevoerd. Bij 11% is dit niet het geval.

Van de respondenten geeft 40% aan één hulpmiddel te gebruiken om zich binnenshuis voort te bewegen. 14% geeft aan meer dan één hulpmiddel te gebruiken en de overige 46% gebruikt geen hulpmiddelen om zich binnenshuis voort te bewegen.

3.4.5 Zorgplan

Bij iets meer dan driekwart van de respondenten (78%) zijn de gemaakte afspraken vastgelegd in een map of intakeformulier. Bij 93% is deze ook aanwezig in de woning. Ook bij deze doelgroep is gevraagd of de map of intakeformulier periodiek wordt geëvalueerd en bijgesteld indien nodig. Hierbij geeft 29% aan dat dit het geval is, 32% zegt van niet en 39% weet dit niet. Dit heeft er waarschijnlijk mee te maken dat deze doelgroep pas in 2022 is ingestroomd en dat dit te kort is geweest voor een evaluatie. De respondenten die aangeven dat de map of het intakeformulier wel wordt geëvalueerd, geeft aan dat dit in 88% van de gevallen in het afgelopen halfjaar is geweest. 13% weet het niet.

4 Aanbevelingen

Er wordt aangeraden om naar aanleiding van het onderzoek in gesprek te gaan met de zorgaanbieders over de uitkomsten. Over het algemeen zijn de meeste cliënten tevreden en is het resultaat van de schoonmaak van het sanitair, interieur en de vloeren bij alle aanbieders voldoende. Dit is een positief resultaat in dit onderzoek.

Er zijn een aantal onderwerpen naar voren gekomen waarover aanbevelingen gedaan kunnen worden.

Evaluatie afspraken

Net iets minder dan de helft (49%) van de respondenten geeft aan dat de afspraken die zijn vastgelegd in het intakeformulier/de map niet wordt geëvalueerd. Aan te bevelen is om hierover met aanbieders in gesprek te gaan.

Intake- en evaluatiegesprekken

Het valt op dat bij een relatief hoog percentage (namelijk 38%) instroom vanaf 2022 geen intake- of evaluatiegesprek heeft plaatsgevonden. Bij de instroom vanaf 2020/2021 geeft 64% aan dat onlangs geen evaluatiegesprek is geweest. Indien dit wel de verwachting is van de gemeente, is het raadzaam om hierover met aanbieders in gesprek te gaan.

5 Vergelijking afgelopen jaar

In dit hoofdstuk worden de gegevens van dit jaar vergeleken met die van afgelopen jaar (2022). Er wordt een vergelijking gemaakt tussen de tevredenheid over het resultaat van de schoonmaak, de huishoudelijk medewerker en de aanbieder. Daarnaast wordt de uitkomst van de technische meting vergeleken.

5.1 Tevredenheid

Hieronder de tabellen met de cijfers van dit jaar en 2022. Op een schaal van 1 tot 5 is 5 heel tevreden, 4 is tevreden, 3 is neutraal, 2 is ontevreden en 1 is heel ontevreden.

Tevredenheid resultaat van de schoonmaak

Aanbieder	2022	2023	Vershil
Hds	4,6	4,5	- 0,1
Buurtdiensten Nederland B.V.	4,6	4,6	-
RST Zorgverleners	4,5	4,5	-
BiOns	4,6	4,7	+ 0,1
Stichting Opella*	4,5	4,5	-
Tzorg B.V.*	-	4,5	-

Tevredenheid huishoudelijk medewerker

Aanbieder	2022	2023	Vershil
Hds	4,7	4,6	- 0,1
Buurtdiensten Nederland B.V.	4,6	4,7	+ 0,1
RST Zorgverleners	4,7	4,8	+ 0,1
BiOns	4,7	4,7	-
Stichting Opella*	5,0	5,0	-
Tzorg B.V.*	-	4,5	-

Tevredenheid aanbieder

Aanbieder	2022	2023	Vershil
Hds	4,1	4,0	- 0,1
Buurtdiensten Nederland B.V.	4,0	3,9	- 0,1
RST Zorgverleners	3,6	3,7	+ 0,1
BiOns	4,4	4,2	- 0,2
Stichting Opella*	3,0	3,5	+ 0,5
Tzorg B.V.*	-	3,0	-

5.2 Technische meting

Hieronder een vergelijking van de technische meting van 2022 t.o.v. 2023.

Aanbieder	Interieur		Vloeren		Sanitair	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Hds	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Buurtdiensten Nederland B.V.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
RST Zorgverleners	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BiOns	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Stichting Opella*	✓	✓	✓	✓	✗	✓
Tzorg B.V.*	-	✓	-	✓	-	✓

Uitgevoerd door:

In opdracht van:



Bezoekadres

Rigtersbleek-Zandvoort 10
7512 BE Enschede

Contact

www.sdo-support.nl
onderzoeken@sdo-support.nl
053 – 2032 136

Contactpersoon

Tessa Gilbers
t.gilbers@sdo-support.nl

Bezoekadres

Raadhuisplein 2
3771 ER Barneveld

Contact

www.barneveld.nl
info@barneveld.nl
14 0342

Contactpersoon

Henk-Jan van Noorel
h.vannoorel@barneveld.nl