

**Onderzoek dienstverlening Wmo zorgloket  
en  
hulp bij het huishouden**

**2011**







# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>Opzet Onderzoek</b>	<b>7</b>
<b>Analyse van gegevens</b>	<b>9</b>
<b>Vragenlijst</b>	<b>13</b>
<b>Resultaten</b>	<b>25</b>
<b>Respons resultaten</b>	<b>27</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>33</b>



# Inleiding

De gemeente is sinds 1 januari 2007 verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Na de aanlooperperiode, waarin beleid en regelgeving tot stand zijn gekomen, is het van belang te bezien waar de uitvoering waaronder een tijdige, zorgvuldige en goede behandeling van aanvragen eventueel nog verbeterd kan worden.

Het onderzoek is een vorm van nazorg, op de toekenning en dienstverlening van hulp bij het huishouden. Dat is niet alleen een taak van de zorgaanbieders, maar ook van de gemeente.

In september 2009 heeft de gemeenteraad van de gemeente Schouwen-Duiveland, het college dan ook verzocht, nader onderzoek te doen naar deze kwaliteit van de dienstverlening van het gemeentelijke zorgloket en de kwaliteit van dienstverlening zorgaanbieders voor de hulp bij de huishouding

Voorgesteld werd om, steekproefsgewijs 5% van de gebruikers (ca. 30 personen) te bezoeken. Door deze klantgerichte benadering kan aan de hand van de bevindingen over de dienstverlening deze zo nodig worden geoptimaliseerd.

Het pilot is gericht op het onderdeel hulp bij het huishouden.

## Doelstelling onderzoek

Het optimaliseren van de dienstverlening door de gemeente bij de behandeling van Wmo-aanvragen hulp bij het huishouden en de uitvoering van de dienstverlening door de zorgaanbieders in de praktijk.

## Onderzoeksvragen geformuleerd door de Raad

- A. De mate van tevredenheid van de cliënt over de behandeling van de aanvraag om hulp bij door de gemeente;
- B. Is de dienstverlening door de zorgaanbieders in de praktijk in overeenstemming met de toegewezen dienstverlening;
- C. Past de aangeboden hulp bij de hulpvraag;
- D. Dient de pilot naar de kwaliteit van dienstverlening omgezet te worden in vast beleid.

## Leeswijzer

Hoofdstuk 1 biedt inzicht in de opzet van het onderzoek.

Hoofdstuk 2 geeft de analyse van de gegevens voortkomend uit de vragenlijsten, waarbij de onderzoeksvragen (A-B-C-D) leidend zijn. Op basis van deze gegevens zijn conclusies geformuleerd en worden aanbevelingen gedaan. Tevens wordt een voorstel gedaan inzake de pilot.

Tot slot bevat dit document bijlagen; informatiebrief aan gebruikers en zorgaanbieders.



# Opzet Onderzoek

# 1

## Proces totstandkoming vragenlijst

De vragenlijst is ontwikkeld aan de hand van gesprekken met de Wmo-adviesraad, door te luisteren naar wat cliënten belangrijk vinden als het gaat om hulp bij het huishouden.

Ook zijn geraadpleegd de wethouder, de Wmo-consulenten, Wmo-stagiaire en het beleidsteam werk, inkomen en zorg omdat zij in hun dagelijkse werkzaamheden een belangrijke signaalfunctie hebben.

## Expertise bronnen

Mede op basis van bestaande instrumenten zoals de CQ-index Hulp bij het huishouden (Nivel 2009)<sup>1</sup> en de Wmo monitor Schouwen-Duiveland is de uiteindelijke vragenlijst opgebouwd.

## Steekproef

Van de gebruikers van hulp bij het huishouden is over de periode juni 2009 tot juni 2010 een willekeurige steekproef getrokken. Rekeninghoudend met mutaties of niet willen of kunnen meewerken aan het onderzoek is een steekproef getrokken van 40 personen.

Van de 40 personen is in de periode van onderzoek één persoon verhuisd buiten de regio.

Aan 39 cliënten is een brief verstuurd (bijlage 1b), waarin het doel van het onderzoek is uitgelegd en het verzoek om mee te werken aan dit onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening. Vier cliënten waren niet in staat om medewerking te verlenen aldus berichtgeving van hun mantelzorgers.

- De steekproef is 5% van de gebruikers, 35 personen zijn voor het onderzoek bevestigd.
- De geleverde zorguren zijn geleverd door 6 zorgaanbieders.  
Naar rato van de geleverde zorguren zijn de zorgaanbieders geselecteerd.

## Informatieverstrekking cliënten

Uiteindelijk heeft er bij 35 personen een huisbezoek plaatsgevonden.

## Informatieverstrekking zorgaanbieders

Alle gecontracteerde zorgaanbieders hebben een brief ontvangen waarin het onderzoek is aangekondigd. Van twee zorgaanbieders is een mondelinge positieve reactie ontvangen.

## Huisbezoeken

De huisbezoeken zijn uitgevoerd door een Wmo-consulent.

---

<sup>1</sup> De CQ-index Hulp bij het huishouden is in de periode 2007-2009 ontwikkeld en uitgetest om de kwaliteit van de hulp bij het huishouden te meten vanuit het perspectief van de cliënten. Het is ontwikkeld door NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg) met subsidie van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en het ministerie van VWS.

De rol van de Wmo-consulent was ondersteuning te bieden aan die personen, die moeite hebben met het invullen van de vragenlijst of vragen te verhelderen.

De vragenlijst was eerder al toegezonden zodat het mogelijk was zich voor te bereiden.

Aan de hand van de vragenlijst heeft het gesprek plaatsgevonden. Sommigen hebben de vragenlijst zelf ingevuld, ook dan is de vragenlijst tijdens het gesprek nagelopen.

## **Registratie**

De beantwoording is eenvoudig geregistreerd in Excel.

## **Anonimiteit**

Hoewel de cliënten thuis bezocht zijn de gegevens anoniem verwerkt.



# Analyse van gegevens

# 2

## A. Ervaringen met de dienstverlening van het zorgloket

De beantwoording van de vragen over de dienstverlening van het zorgloket (vraag 1 t/ 10) is van de 35 ondervraagden door 22 personen niet ingevuld omdat zijzelf geen ervaring hebben met het zorgloket. Van deze personen, dat is 62,9% van de ondervraagden, blijkt dat de aanvraag door derden is verzorgd of de personen hadden al een AWBZ- indicatie en zijn in 2007 overgedragen aan de Wmo.

Van de 12 personen die wel ervaring met het zorgloket hebben gehad wist 83,3% dat zij voor vragen om hulp bij het huishouden bij het zorgloket, in het gemeentehuis moeten zijn.

In het algemeen kan worden geconstateerd dat die personen die gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening van het zorgloket de dienstverlening ruim voldoende waarderen.

De dienstverlening wordt gewaardeerd met een 8,3.

### Cliëntgerichte vragen

Ruim de helft van de ondervraagden woont alleen.

In het algemeen noemt de ondervraagden zijn gezondheid redelijk.

## B. Ervaring met de hulp bij het huishouden

### Wachttijd

De wachttijd tot de inzet van de hulp wordt in het algemeen als redelijk gescoord. In de meeste gevallen ligt de gemiddelde wachttijd tussen de 2 en 4 weken.

### Afspraken

De afspraken die gemaakt worden vindt in meer dan de helft van de gevallen schriftelijk plaats. Over het algemeen is de reactie van de ondervraagden positief in relatie tot het nakomen van deze afspraken van de zorgaanbieders.

### Communicatie

In het algemeen kan worden vastgesteld dat de ondervraagden voldoende op de hoogte zijn bij wie zij terecht kunnen voor vragen over de hulp bij het huishouden. Ook de bereikbaarheid van de zorgaanbieders is voldoende gewaardeerd.

### Bejegening en privacy

De vragen over bejegening en privacy wordt met ruim voldoende gewaardeerd.

De ondervraagden voelen zich serieus genomen en er is voldoende tijd.

### Betrouwbaarheid

Het vertrouwen van de ondervraagden is groot te noemen. Eén enkele keer wordt gevraagd naar het legitimatiebewijs. In de meeste gevallen komt dezelfde hulp op de afgesproken tijd en komt de hulp de werkafspraken na.

Dat er soms, met name in de vakantieperiode, meerdere hulpen in de maand komen wordt door de helft van de ondervraagden wel als een probleem ervaren. In bijna alle gevallen wordt de ondervraagden op tijd geïnformeerd over de vervanging bij ziekte of vakantie.

In het algemeen kan worden gesteld dat ondervraagden nauwelijks invloed hebben op de toegewezen hulp. Daarbij wordt aangegeven dat in meer dan de helft van de gevallen geen kennismakingsgesprek tussen hulpvrager en huishoudelijke hulp heeft plaatsgevonden.

### **Deskundigheid**

In het algemeen kan gesteld worden dat de ondervraagden de deskundigheid van de huishoudelijke hulpen ruim voldoende vinden.

### **Effectiviteit**

Dankzij de geboden hulp bij het huishouden kan in het algemeen worden gesteld dat de ondervraagden zich beter redden in huis en kunnen participeren.

### **Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden**

In één enkele situatie is er sprake geweest van een vervelende ervaring als gevolg van het niet nakomen van afspraken.

## **C. Past de aangeboden hulp bij uw hulpvraag**

De ondervraagden waarderen de hulp bij het huishouden van de zorgaanbieders met een 8,2.

Over het algemeen zijn de ondervraagden geholpen met de geboden hulp bij het huishouden. Als aanvulling op de geboden dienstverlening wordt aangegeven de behoefte aan: een klussendienst, boodschappendienst, tuinman en een hondenuitlaatdienst.

### **Conclusie**

Voortkomend uit de analyse kan gesteld worden dat de ondervraagden de dienstverlening van het zorgloket als positief waarderen. Ook de compensatie door hulp bij het huishouden als dienstverlening van de zorgaanbieders wordt als ondersteunend gewaardeerd.

Dat het onderzoek persoonlijk werd gedaan door een Wmo-consulent is door de ondervraagden als prettig en ondersteunend ervaren. Ook mantelzorgers waren regelmatig aanwezig tijdens het gesprek en reageerden positief. De persoonlijke aandacht tijdens het gesprek leverde ook praktische zaken op zoals het verlengen van een indicatiestelling of het laten ophalen van een scootmobiel. Deze zaken zijn buiten de vragenlijst apart gerapporteerd en vervolg stappen zijn ondernomen door de Wmo-consulent. Het onderzoek heeft wat betreft de raming van uren meer capaciteit gevraagd dan verwacht. De continuïteit in de behandeling van Wmo-aanvragen is gewaarborgd door inzet van een inhuurkracht. Met name was de beleids capaciteit onvoldoende ingeschat voor het opzetten van het onderzoek en de rapportage.



## D. Dient pilot naar de kwaliteit van dienstverlening omgezet te worden in vast beleid

Op het gebied van monitoring van de Wmo wordt de jaarlijkse Wmo-monitor door Scoop uitgevoerd. Hoewel de Wmo-monitor Schouwen-Duiveland een breder aandachtsgebied heeft komen de resultaten van deze pilot op hoofdlijnen overeen. Contractafspraken met zorgaanbieders, een klachtenregeling, klanttevredenheidsonderzoek en een jaarverslag zijn sturingsinstrumenten en biedt gelegenheid om te regie te houden in de kwalitatieve uitvoering van de Wmo.

Geadviseerd wordt om de pilot niet tot vast beleid om te zetten, maar een onderzoek te doen naar de mogelijkheden voor het vrijmaken van structurele middelen en capaciteit voor huisbezoeken wanneer een vraag voor een Wmo-voorziening wordt aangemeld.

### Aanbevelingen

Onderzoeksvragen	Aanbeveling	Realisatie
A	De mate van tevredenheid van de cliënt over de behandeling van de aanvraag om hulp door de gemeente.	Persoonlijk contact voor de hulpvraaganalyse vindt zeer beperkt plaats door de Wmo-consulent.  Voor indicatiestelling wordt hulpvraaganalyse en (medische) advisering gevraagd aan derden.
		Aandachtspunt is de voorlichting waar men moet zijn voor aanvragen. In de beschikking kan opgenomen dat men bij het zorgloket van de gemeente moet zijn voor aanvragen hulp bij het huishouden. Ook het digitale zorgloket <a href="http://www.zorgloketschouwen-duiveland.nl">www.zorgloketschouwen-duiveland.nl</a> kan hierin een rol spelen.
B	Is de dienstverlening door de zorgaanbieders in de praktijk in overeenstemming met de toegewezen dienstverlening.	In de Wmo-beschikking is opgenomen tot wie en waar men zich kan wenden voor Wmo vragen.  Het digitale zorgloket wordt regelmatig geupdated.
		Controle vraag is uitgezet bij SWVO.  Medio mei-juni 2010 heeft een update plaatsgevonden bij zorgaanbieders, waarbij nieuwe dossiers HH zijn geïmplementeerd. Afspraken zijn vastgelegd en door beide partijen ondertekend.

	Onderzoeksvragen	Aanbeveling	Realisatie
B	vervolg	De informatievoorziening over de rechten (inspraak, klachten, schadevergoeding etc.) geoptimaliseerd wordt door zorgaanbieders. Het verdient aanbeveling hulpvrager en huishoudelijke hulp voorafgaande aan de werkovereenkomst kennis met elkaar te laten maken.	De informatievoorziening maakt onderdeel uit van het bovengenoemd dossier.
C	Past de aangeboden hulp bij de hulpvraag.	Nader onderzoek doen naar algemene voorzieningen zoals klussendienst, boodschappendienst, tuinman en hondenuitlaatdienst.	
D	Dient pilot naar de kwaliteit van dienstverlening omgezet te worden in vast beleid.	Nader onderzoek doen naar de mogelijkheden om structureel middelen en capaciteit vrij te maken voor huisbezoeken wanneer een vraag voor een Wmo-voorziening wordt aangemeld. De uitkomsten van deze pilot betrekken bij nieuw- en/ of bestaande beleidsontwikkelingen.	In de begroting 2012 een uitgewerkt voorstel aanbieden.



## A. ERVARING MET DE DIENSTVERLENING VAN HET ZORGLOKET

1. Was het voor u duidelijk dat u, voor uw vraag om hulp bij het huishouden, bij het zorgloket in het gemeentehuis moet zijn?  
 nee  
 ja
2. Hoe heeft u de dienstverlening van de medewerkers van het zorgloket ervaren?  
 voldoende  
 onvoldoende  
 geen mening
3. Hoe heeft u de deskundigheid van de medewerkers van het zorgloket ervaren?  
 voldoende  
 onvoldoende  
 geen mening
4. Hoe heeft u de bejegening van de medewerkers van het zorgloket ervaren?  
 voldoende  
 onvoldoende  
 geen mening
5. Is uw aanvraag binnen de termijn van 6 weken afgehandeld?  
 ja  
 nee  
 onbekend
6. Is de informatie over de afhandeling van uw aanvraag voor u duidelijk?  
 voldoende  
 onvoldoende  
 geen mening
7. Heeft het onderzoek voor hulp bij het huishouden tijdens een huisbezoek plaatsgevonden?  
 ja  
 nee  
 anders
8. Hoe heeft u het onderzoek ervaren?  
 zorgvuldig  
 overbodig  
 geen mening
9. Uw aanvraag voor hulp is beantwoord in een brief: de beschikking. Vond u de brief duidelijk?  
 ja  
 nee  
 geen mening

10. Welk cijfer geeft u voor de dienstverlening van het Zorgloket? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.  
Het gaat hierbij om de dienstverlening van het Zorgloket. (Niet om de Wmo-consulent)
- 0 erg slecht
  - 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
  - 6
  - 7
  - 8
  - 9
  - 10 uitstekende dienstverlening

### Over uzelf

Een aantal vragen over uzelf.

11. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?
- goed
  - redelijk
  - matig
  - slecht
12. Wat is uw woonsituatie?
- ik woon alleen
  - ik woon samen met één of meer personen
13. Heeft iemand u geholpen om deze vragenlijst in te vullen?
- nee
  - ja

## B. ERVARINGEN MET DE HULP BIJ HET HUISHOUDEN

14. Van welke thuiszorg organisatie ontvangt u hulp bij het huishouden?
- Allevó
  - De Wieken
  - RST
  - Curadomi
  - Priva zorg
  - anders
  - .....



15. Hoe lang krijgt u al hulp bij het huishouden van deze aanbieder?
- minder dan een half jaar
  - half jaar tot 1 jaar
  - 1 tot 2 jaar
  - 2 tot 5 jaar
  - 5 jaar of langer
  - ik krijg op dit moment geen hulp bij het huishouden meer van (naam aanbieder)  
Reden van beëindigen: .....

*De volgende vraag gaat over **de hoeveelheid hulp bij het huishouden** die u thuis krijgt, of in de afgelopen 12 maanden heeft ontvangen.*

16. Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij het huishouden?
- minder dan 2 uur
  - 2 tot 4 uur
  - 4 tot 7 uur
  - 7 tot 10 uur
  - 10 tot 13 uur
  - 13 tot 16 uur
  - 16 uur of meer
  - weet ik niet (meer)

*De volgende vragen gaan over de **wachttijd** vóórdat de hulp bij het huishouden van start ging.*

17. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u hulp bij het huishouden zou krijgen (na de beschikking van de gemeente over de hulp die u krijgt) en het moment dat de hulp bij het huishouden is gestart?
- minder dan 2 weken
  - 2 weken tot 1 maand
  - 1 tot 3 maanden
  - weet ik niet (meer) → **Ga naar vraag 19**
18. Vond u de wachttijd, van de in vraag 13 genoemde termijnen, een probleem?
- ja
  - nee
  - geen mening

### **Afspraken met de hulp bij het huishouden**

*De volgende vragen gaan over de **afspraken** met de **aanbieder** die met u zijn gemaakt en het **overleg** met de **aanbieder** in de afgelopen 12 maanden.*

19. Zijn er mondelinge werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)
- nee, geen mondelinge werkafspraken → **ga naar vraag 21**
  - ja, mondelinge werkafspraken



20. Komt de aanbieder de mondelinge werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
21. Zijn er schriftelijke werkafspraken met u gemaakt over de hulp bij het huishouden die u van de aanbieder krijgt? (welke werkzaamheden, welke dagen, op welke momenten enzovoorts)
- nee, geen schriftelijke werkafspraken → **ga naar vraag 27**
  - ja, schriftelijke werkafspraken
22. Is, bij het opstellen van een plan met de schriftelijke werkafspraken, rekening gehouden met uw voorkeuren bij het afspreken van de momenten waarop de huishoudelijke hulp komt?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
23. Zijn er in het plan afspraken gemaakt over hoe de aanbieder omgaat met uw voordeursleutel?
- nee
  - ja
24. Heeft u een exemplaar van het plan met schriftelijke werkafspraken van de aanbieder ontvangen?
- nee
  - ja
25. Komt de aanbieder de schriftelijke werkafspraken over de hulp bij het huishouden na?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
26. Worden de schriftelijke werkafspraken, die met u zijn gemaakt, van tijd tot tijd in overleg met u besproken (geëvalueerd), en zo nodig bijgesteld?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd

## Communicatie

*De volgende vragen gaan over **de informatie die u van de aanbieder (thuiszorgorganisatie of schoonmaakbedrijf) heeft ontvangen** in de afgelopen 12 maanden.*

27. Zijn de brieven en de formulieren van de aanbieder duidelijk?
- ja
  - nee
  - geen mening



28. Geeft de aanbieder u tegenstrijdige informatie?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
29. Heeft u informatie gekregen over uw rechten? (bijvoorbeeld over inspraak, privacy, klachten, schadevergoeding, de cliëntenraad enzovoorts)
- nee
  - ja
30. Heeft u informatie gekregen over uw plichten? (informatieplicht, het schoonmaakmateriaal dat u in huis moet hebben enzovoorts)
- nee
  - ja

*De volgende vragen gaan over de **bereikbaarheid** en de **communicatie** met de aanbieder in de afgelopen 12 maanden.*

31. Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt, overdag van 9.00 tot 17.00 uur telefonisch te bereiken?
- wel een probleem
  - geen probleem
32. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen of eventuele klachten terecht kunt bij de aanbieder?
- nee
  - ja
33. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de aanbieder?
- nee
  - ja
34. Reageert de aanbieder (uw vaste contactpersoon of leidinggevende) correct op uw vragen, problemen of klachten?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
  - niet van toepassing (ik heb nog nooit contact gehad)



## Bejegening en privacy

De volgende vragen gaan over de **bejegening** door de huishoudelijke hulp die het meeste bij u komt of is geweest en uw **privacy** in de afgelopen 12 maanden.

35. Is de huishoudelijke hulp beleefd tegen u?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
36. Luistert de huishoudelijke hulp aandachtig naar u?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
37. Heeft de huishoudelijke hulp genoeg tijd voor u?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
38. Neemt de huishoudelijke hulp u serieus?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
39. Bemoeit de huishoudelijke hulp zich ongevraagd met uw privé zaken?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
40. Gaat de huishoudelijke hulp vertrouwelijk met uw privé gegevens om?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
41. Gaat de huishoudelijke hulp zorgvuldig met uw spullen om? (meubels, servies, kleding enzovoorts)
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd



42. Voelt u zich op uw gemak in aanwezigheid van de huishoudelijke hulp?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd

### Betrouwbaarheid

*In dit deel van de vragenlijst gaat het om specifiekere ervaringen met de **huishoudelijke hulp**, die het meeste bij u thuis komt of is geweest en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.*

43. Heeft u een kennismakingsgesprek gehad met de huishoudelijke hulp, vóór de start van de hulp bij het huishouden?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
44. Kunt u meebeslissen van wie (welke hulp) u huishoudelijke hulp krijgt?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
45. Toont de huishoudelijke hulp een legitimatie, als u daar om vraagt?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
  - niet van toepassing (ik heb nog nooit naar een legitimatie gevraagd)
46. Hoeveel verschillende huishoudelijke hulpen komen er in 1 maand bij u over de vloer? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)
- 1 persoon → **ga naar vraag 48**
  - 2 personen
  - 3-4 personen
  - 5 of meer personen
47. Is het een probleem dat er in 1 maand meerdere huishoudelijke hulpen bij u over de vloer komen? (in een normale situatie, buiten de vakantieperiode)
- wel een probleem
  - geen probleem
48. Houdt de huishoudelijke hulp zich aan de afgesproken tijden? (komt op tijd, gaat niet te vroeg weg)
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd

49. Kunt u zelf bepalen dat de huishoudelijke hulp op een ander moment komt, als u bijvoorbeeld naar het ziekenhuis moet?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
50. Wordt u op tijd ingelicht als de huishoudelijke hulp op een andere dan de afgesproken tijd komt, of niet komt wegens ziekte of vakantie?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
51. Wordt er vervanging geregeld als de huishoudelijke hulp ziek of vrij is?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
52. Overlegt uw huishoudelijke hulp met u over welke huishoudelijke taken er gedaan moeten worden? (bijvoorbeeld ramen zemen)
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
53. Komt de huishoudelijke hulp de afspraken over de hulp bij het huishouden na? (komt het werk af)
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
54. Vraagt de huishoudelijke hulp of alles naar wens verloopt?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd

### Deskundigheid

De volgende vragen gaan over de deskundigheid van **de huishoudelijke hulp** die **het meeste** bij u thuis komt of is geweest in de afgelopen 12 maanden.



55. Werkt de huishoudelijke hulp vakkundig? (heeft kennis van en ervaring met diverse huishoudelijke taken)
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
56. Gaat de huishoudelijke hulp zelfstandig te werk? (weet de hulp wat er gedaan moet worden)
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
57. Maakt de huishoudelijke hulp goed schoon?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
58. Werkt de huishoudelijke hulp ordelijk?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
59. Werkt de huishoudelijke hulp hygiënisch?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
60. Is de huishoudelijke hulp hulpvaardig?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
61. Bespreekt de huishoudelijke hulp onveilige situaties met u? (bijvoorbeeld losliggende vloerkleedjes, bedorven eten in de koelkast)
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd
62. Doet de huishoudelijke hulp een enkele keer iets extra's, als u daar om vraagt?
- nooit
  - soms
  - meestal
  - altijd

63. Is het een probleem als de huishoudelijke hulp uw taal niet spreekt?

- wel een probleem
- geen probleem
- niet van toepassing (is nooit voorgekomen)

### Effectiviteit

De volgende vragen gaan over of u zich **ondersteund voelt** in het voeren van de huishouding in de afgelopen 12 maanden.

64. Houdt de huishoudelijke hulp rekening met uw beperkingen? (datgene wat u zelf nog wel en niet meer kunt)

- nooit
- soms
- meestal
- altijd

65. Kunt u uzelf, dankzij de hulp bij het huishouden, beter redden in huis?

- nee
- ja, enigszins
- ja, zeker

66. Kunt u, dankzij de hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toe komt?

- nee
- ja, enigszins
- ja, zeker

### Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

67. Heeft u in het afgelopen jaar wel eens vervelende ervaringen gehad met de aanbieder of met de huishoudelijke hulp, die u via de aanbieder kreeg?

- nee → **ga naar vraag 69**
- ja

68. Om wat voor soort vervelende ervaringen ging het toen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- afspraken met de aanbieder die niet werden nagekomen
- administratieve fouten (bijvoorbeeld niet doorvoeren van wijzigingen)
- ondeskundigheid van een hulp
- een hulp die niet kwam opdagen
- een hulp die niet wilde werken
- een hulp met wie het niet 'klikte'
- beschadiging van mijn persoonlijke bezittingen (servies, meubilair, enzovoorts)
- verdenking van diefstal
- vervelende of intimiderende opmerkingen
- ongewenste intimiteiten
- anders, namelijk:  
.....



69. Is er een periode geweest dat u recht had op hulp bij het huishouden maar dat u de hulp niet heeft ontvangen?
- nee → ga naar vraag 72
  - ja
70. Lag de reden van niet voortzetten van de hulp bij u of de zorgaanbieder?
- bij de zorgaanbieder
  - bij zorgvrager
71. Wat is de reden geweest waarom uw hulp niet is voortgezet?
- Vakantie van de hulp
  - Ziekte van de hulp
  - Niet gepland;
  - Onduidelijke afspraken van zorgaanbieder
  - Opname ziekenhuis van uzelf
  - Vakantie van uzelf
  - Overig

### Past de aangeboden hulp bij uw hulpvraag

*Wij willen weten wat u van de hulp bij het huishouden van de aanbieder vindt.*

72. Welk cijfer geeft u aan de aanbieder van de hulp bij het huishouden? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.  
Het gaat dus niet om de huishoudelijke hulp als persoon, maar om de hulp bij het huishouden van de aanbieder.
- 0 heel erg slechte hulp bij het
  - 1 huishouden
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
  - 6
  - 7
  - 8
  - 9
  - 10 uitstekende hulp bij het huishouden
73. Als u een gedeelte van uw uren voor huishoudelijk hulp kon ruilen voor een andere vorm van ondersteuning waar zou u dan gebruik van maken? Denk aan Was & Strijkservice, boodschappendienst, klussendienst of hondenuitlaatdienst of anders.

.....







# Resultaten

# 4



# Respons resultaten

# 5

## A. Ervaringen met de dienstverlening van het zorgloket.

Voor 34,3 % van de ondervraagden was het duidelijk dat zij voor een aanvraag hulp bij het huishouden bij het zorgloket moeten zijn. 5,8 % van de ondervraagden weet niet de weg.

De ervaring van de dienstverlening van de medewerkers van het zorgloket wordt door 34,3% van de ondervraagden als voldoende ervaren. 65,7% van de ondervraagden heeft deze vraag niet ingevuld.

Door 34,3% van de ondervraagden wordt de deskundigheid en de bejegening van de medewerkers als voldoende ervaren. 65,7% van de ondervraagden heeft deze vraag niet ingevuld.

31,4% van de ondervraagden geeft aan dat de aanvraag binnen 6 weken is afgehandeld.

68,6% van de ondervraagden heeft deze vraag niet ingevuld.

37,1% van de ondervraagden geeft aan dat de informatie over de afhandeling van de aanvraag voldoende duidelijk is. 62,9% van de ondervraagden heeft deze vraag niet ingevuld.

Van de ondervraagden geeft 34,3% aan dat het onderzoek voor hulp bij het huishouden heeft plaatsgevonden middels een huisbezoek. 8,6% geeft aan dat het onderzoek niet heeft plaatsgevonden middels een huisbezoek. 57,1% van de ondervraagden heeft deze vraag niet ingevuld. Van de ondervraagden geeft 34,3% aan het onderzoek als zorgvuldig te hebben ervaren. 2,9% heeft geen mening en 62,9% van de ondervraagden heeft deze vraag niet ingevuld.

Op de vraag of de beschikking duidelijk is heeft 40% met ja geantwoord. 8,6% heeft geen mening en 51,4% van de ondervraagden heeft deze vraag niet ingevuld.

Op de vraag welk cijfer men geeft voor de dienstverlening van het zorgloket wordt een gemiddeld cijfer gescoord van 8,3.

65,7% van de ondervraagden heeft deze vraag niet ingevuld.

## Cliëntgerichte vragen

Over de gezondheid van de 35 ondervraagden wordt in de verdeling van goed, redelijk, matig of slecht gescoord met respectievelijk: 5,8%, 62,9%, 31,4% en 2,9%.

In 68,6% gaat het om alleen wonenden en 31,4% woont samen met één of meer personen.

De vragenlijst is door 85,7% van de ondervraagden zonder hulp ingevuld. 14,3% heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst.

## B. Ervaringen met de hulp bij het huishouden.

65,9% van de ondervraagden ontvangt hulp bij het huishouden van Allevó, 14,3% van de Wieken, 11,4% van RST, 5,8% van Curadomi, 2,9% van Privazorg.

De periode van de ontvangen hulp varieert van 11,4% minder dan een half jaar, 14,3% half jaar tot 1 jaar, 11,4% 1 tot 2 jaar, 28,6% 2 tot 5 jaar en 34,3% tot 5 jaar of langer.

Voor 5,9% van de ondervraagden geldt dat zij minder dan 2 uur of meer dan 13 uur uren per week aan hulp bij het huishouden ontvangen. 74,3% heeft tussen de 2 en 4 uur hulp bij het huishouden, 11,4% tussen de 4 en 7 uur en 5,7% tussen de 7 en 10 uur.

Van de ondervraagden geeft 25,7% aan dat er minder dan 2 weken, 31,4% tussen 2 weken en 1 maand en 5,8% tussen 1 en 3 maanden verstreken is tussen indicatiestelling en het starten van de hulp bij het huishouden. 37,1% weet niet meer hoeveel tijd er tussen verstreken is.

Op de vraag of de wachttijd als een probleem is ervaren antwoord van de ondervraagden 17,1% met ja, 48,6% met neen, en 34,3% heeft geen mening.

### **Afspraken met de hulp bij het huishouden**

*Deze vragen hebben betrekking op de afspraken en het overleg tussen cliënten en aanbieders.*

Van de ondervraagden geeft 37,1% aan dat er mondelinge werkafspraken zijn gemaakt, 67,9% geeft aan dat er geen mondelinge werkafspraken zijn.

Van de ondervraagden geeft 68,6% aan dat er schriftelijke werkafspraken zijn gemaakt en 31,4% geeft aan dat er geen schriftelijke werkafspraken zijn gemaakt.

De vraag of de aanbieder de schriftelijke werkafpraak na komt wordt door 54,3% beantwoord met altijd, 5,8% met meestal en 37,1% heeft niet ingevuld.

Bij het maken van schriftelijke afspraken wordt rekening gehouden met de voorkeur van het moment waarop de aanbieder komt: 2,9% zegt meestal, 60% van de ondervraagden zegt altijd, 40% heeft niet ingevuld.

Op de vraag of er in het werkplan afspraken zijn gemaakt hoe de aanbieder met de voordeursleutel omgaat beantwoordt 57,1% met neen, 11,4% met ja en 31,4% heeft de vraag niet ingevuld.

Van de ondervraagden geeft 60% aan dat men een schriftelijk plan heeft waarin de werkafspraken zijn opgenomen. 14,3% heeft geen schriftelijk plan. 25,7% heeft de vraag niet ingevuld.

Evaluatie van de gemaakte schriftelijke werkafspraken vindt nooit plaats bij 43,3% van de ondervraagden, soms bij 8,6%, meestal bij 5,8%, altijd bij 20% en, 11,4% nooit en 31,4% heeft de vraag niet beantwoord.

### **Communicatie**

De vragen hebben betrekking op de informatie die cliënten ontvangen van de aanbieders.

Op de vraag of in brieven en formulieren duidelijk gecommuniceerd wordt zegt 80% ja en 20% heeft geen mening.

De aanbieder geeft nooit tegenstrijdige informatie zegt 94,3%. Niet ingevuld heeft 5,7%.

Is er informatie gegeven over de rechten (inspraak, klachten, schadevergoeding etc.) van de cliënten door de zorgaanbieder? Ja zegt 45,7%, nee zegt 48,6%, en 5,7% heeft niet ingevuld.

Informatie is gegeven over uw plichten zoals: informatieplicht, schoonmaakmateriaal dat u in huis dient te hebben enz. Ja zegt 71,4%, nee zegt 28,6%.



## Bereikbaarheid

Is het een probleem om de aanbieder die de huishoudelijke hulp regelt overdag van 9.00 tot 17.00 uur te bereiken? Nee, dat is geen probleem zegt 88,6% en niet ingevuld is 11,4%.

Voor vragen, problemen of eventuele klachten zegt 80% te weten bij wie ze terecht kunnen bij de zorgaanbieder. 20% weet het niet.

Een vast contactpersoon heeft 65,7% van de ondervraagden en bij 31,4% is dat niet bekend. Volgens 42,9% van de ondervraagden reageert de vaste contactpersoon correct op vragen, 8,6% geeft aan meestal en 48,6% geeft aan dat het niet van toepassing is mede doordat men nog nooit contact heeft gehad.

## Bejegening en privacy

Op de vraag of de huishoudelijke hulp beleefd is antwoordt 100% van de ondergevroegden met altijd, en vindt 91,4% dat de hulp aandachtig luistert en 8,6% vindt dat meestal geluisterd wordt.

Op de vraag of de hulp tijd genoeg voor de cliënt heeft zegt 82,9% altijd en 17,1% meestal en vindt 97,1% van de ondervraagden dat men altijd serieus wordt genomen en 2,9% dat men meestal serieus wordt genomen.

97,1% van de ondervraagden vindt dat de hulp zich nooit met privé zaken bemoeit en vertrouwelijk met privé gegevens omgaat. 2,9% vindt dat meestal.

Gaat de hulp zorgvuldig met uw spullen om: Altijd zegt 94,3% en soms zegt 5,7% van de ondervraagden. Op de vraag of cliënt zich op zijn gemak voelt in aanwezigheid van de hulp zegt 82,9% altijd, 11,4% meestal, 2,9% nooit en 2,9% soms.

## Betrouwbaarheid

*Specifieke vragen over de ervaring van cliënten met de hulp die het meest bij de cliënt thuis komt of de vervanging van de hulp.*

Op de vraag of een kennismakingsgesprek met de hulp heeft plaatsgevonden vóór de start van de hulp zegt 54,3% nooit, 11,4% meestal, 28,6% altijd en geen mening heeft 8,6%.

Op de vraag of de cliënt mee kan beslissen welke hulp (van wie) men hulp krijgt zegt 71,4% nooit, 2,9% soms, 11,4% meestal en 11,4% altijd.

Van de ondervraagden vraagt 94,3% nooit naar het legitimatiebewijs, 2,9% altijd en 2,9% heeft niet ingevuld.

Van de ondervraagden zegt 94,3% dat dezelfde hulp komt en 5,8% geeft aan dat er gemiddeld 2 verschillende hulpen komen.

Is het een probleem dat in 1 maand meerdere hulpen komen wordt door 45,7% wel als een probleem beantwoord, 37,1% vindt dat niet een probleem en 17,1% heeft niet ingevuld.



Van de ondervraagden geeft 100% dat de hulp altijd zich aan de afgesproken tijden houdt.

Op de vraag of de ondervraagden zelf kan bepalen of de hulp op een ander moment kan komen beantwoordt 22,9% met nooit, 2,9% met soms, 20% met meestal en 48,6% met altijd. Niet ingevuld is 5,7%.

Wordt u op tijd ingelicht als de hulp op een andere tijd komt of vanwege ziekte of vakantie niet komt zegt 5,7% meestal en 94,3% altijd.

Of er vervanging wordt geregeld als de hulp ziek of vrij is zegt 2,9% nooit, 5,7% soms, 20% meestal en 71,4% altijd.

Vindt overleg plaats met u over welke huishoudelijke taken gedaan moet worden?  
Nooit zegt 14,3%, soms 5,7%, meestal 8,6%, altijd 57,1%.

Komt het werk af, komt de hulp de afgesproken taken na?  
Meestal zegt 8,6% en altijd 91,4%.

Vraagt de hulp u of alles naar wens verloopt?  
Nooit zegt 28,6%, soms 20%, meestal 17%, en altijd 34,3%.

## **Deskundigheid**

Op de vraag of de hulp vakkundig werkt zegt 91,4% altijd en meestal 8,6%.

Gaat de hulp zelfstandig te werk? Altijd zegt 100% van de ondervraagden.

Maakt de hulp goed schoon wordt beantwoord met 2,9% soms, 14,3% meestal en 82,6% altijd.

Op de vraag of de hulp ordelijk werkt zegt 2,9% soms, 5,7% meestal en 91,4% altijd.

Werkt de hulp hygiënisch?  
Meestal zegt 2,9% en altijd 97,1%.

Is de hulp hulpvaardig?  
Altijd wordt beantwoord door 100% van de ondervraagden.

Bespreekt de hulp onveilige situaties met u zoals bijvoorbeeld losliggende kleden?  
Nooit zegt 17,1%, soms 5,7%, meestal 8,6% en altijd 68,6%.

Doet de hulp wel eens iets extra's als u er om vraagt?  
Nooit zegt 5,7%, soms 8,6%, meestal 34,3% en altijd 51,4%.

Op de vraag of het een probleem is als de hulp uw taal niet spreekt zegt 17,1% het wel een probleem te vinden, 17,1% geen probleem en 65,7% niet van toepassing (is nooit voorgekomen).



## Effectiviteit

Van de ondervraagden antwoordt 100% met altijd op de vraag of de hulp rekening houdt met uw beperkingen.

Op de vraag of de ondervraagden zich beter kunnen redden in huis dankzij de hulp bij het huishouden zegt 20% ja enigszins, 77,1% ja zeker en 2,9% heeft niet ingevuld.

Kunt u, dankzij uw hulp bij het huishouden, meer dingen doen die u belangrijk vindt en waar u anders niet aan toekomt?

Op deze vraag antwoordt 17,1% met neen, 31,4% met ja enigszins, 48,6% met ja zeker en 2,9% heeft niet ingevuld.

## Algemeen oordeel over de hulp bij het huishouden

Van de ondervraagden antwoordt 97,1% met neen en 2,8% met ja op de vraag of in het afgelopen jaar wel eens vervelende ervaringen hebben plaatsgevonden met de zorgaanbieder of met de hulp.

In de situatie waarin met ja geantwoord is, zijn afspraken niet nagekomen waardoor een verkeerde planning ontstond. Tevens was de hulp allergisch voor huisdieren terwijl bekend was dat cliënt huisdieren heeft.

Op de vraag of er een periode is geweest dat de ondervraagden recht had op hulp maar de hulp niet heeft ontvangen antwoordt 14,3% met ja en 85,7% met neen.

De reden van het niet voortzetten van de hulp lag bij 8,6% bij de zorgaanbieder, 14,3% bij de zorgvrager en 77,1% is niet ingevuld.

De reden dat de hulp niet is voortgezet was bij 2,9% vanwege ziekte, 8,6% vakantie, 2,9% omdat de cliënt alleen de vaste hulp wilde en geen vakantie waarneming, 2,9% vanwege onduidelijkheid bij de planning in de vakantieperiode. Niet ingevuld is 82,9%.

## C. Past de aangeboden hulp bij uw hulpvraag

De ondervraagden geven een gemiddelde van 8,2 op de vraag met welk cijfer de hulp bij het huishouden van de zorgaanbieder wordt gewaardeerd.

Aan de ondervraagden is de vraag gesteld of men in ruil van een gedeelte van hun uren huishoudelijke hulp voor een andere vorm van ondersteuning gebruik zou willen maken geeft 14,3% aan voor een klussendienst, 2,8% een boodschappendienst, 8,6% een tuinman en 2,8% een hondenuitlaatdienst.





# Bijlagen

## Inhoud brief verzonden aan gebruikers huishoudelijke hulp

Geachte mevrouw / heer,

U heeft in 2009 of de afgelopen 12 maanden een aanvraag gedaan, in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning voor hulp bij het huishouden.

U heeft bij u thuis hulp bij het huishouden ontvangen van een 'aanbieder'. Met een 'aanbieder' bedoelen we dan de thuiszorgorganisatie van wie u hulp bij het huishouden krijgt.

### Onderzoek

Voor de kwaliteit van de dienstverlening van het zorgloket van de gemeente en de hulp bij het huishouden van de thuiszorgorganisatie, is het belangrijk dat wij weten wat u van de dienstverlening vindt en wat u belangrijk vindt.

U bent degene die daar het beste over kan oordelen. Het gaat om uw ervaringen en oordelen over deze dienstverlening. Wij kunnen de resultaten van dit onderzoek gebruiken om zicht te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening van het zorgloket en van de hulp bij het huishouden.

### Persoonlijk contact

Graag willen wij met u persoonlijk contact. Tijdens een bezoek bij u thuis willen wij aan de hand van een vragenlijst een gesprek met u over de kwaliteit van onze dienstverlening en van de hulp bij het huishouden.

### Vragenlijst

Wij sturen u alvast de vragenlijst op om u te informeren over de inhoud van het gesprek. Indien u wilt kunt u de vragenlijst op uw gemak invullen, en anders wordt de vragenlijst aan de hand van het persoonlijk gesprek met de medewerker van het zorgloket, voor u ingevuld.

Het is belangrijk dat de persoon die op de begeleidende brief staat vermeld de vragenlijst beantwoord.

Het is niet de bedoeling dat uw hulp bij het huishouden of een andere hulp- of zorgverlener u helpt met het invullen van de vragenlijst.

### Anonimiteit

Al uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld en anoniem verwerkt.

Vanaf 20 mei neemt de medewerker van het zorgloket telefonisch contact met u op voor een persoonlijke afspraak bij u thuis.

Indien u niet wil meewerken aan dit onderzoek dan kunt u dat aangeven tijdens het telefoongesprek.

Vanzelfsprekend heeft dit géén gevolgen voor de hulp bij het huishouden die u ontvangt.

Als u meer over dit onderzoek wilt weten, dan kunt u contact opnemen met mevrouw Lenet Verzijl 0111-452297, bereikbaar op maandag-dinsdag-donderdag van 13.30-15.00 uur.

Wij danken u hartelijk voor uw medewerking

Met vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders van Schouwen-Duiveland,

Lenet Verzijl  
Beleidsmedewerker Werk, Inkomen en Zorg

## Inhoud brief verzonden aan zorgaanbieders huishoudelijke hulp

Geachte zorgaanbieder,

De gemeenteraad heeft in september 2009 besloten tot een nader onderzoek naar de kwaliteit van de dienstverlening van het zorgloket van de gemeente en de hulp bij het huishouden van de gecontracteerde thuiszorgorganisaties.

### Onderzoek

Voor de kwaliteit van de dienstverlening, is het belangrijk dat wij weten wat cliënten van de dienstverlening vinden en wat zij belangrijk vinden. De cliënt is degene die daar het beste over kan oordelen. Het gaat om hun ervaringen en oordelen over deze dienstverlening. In zekere zin is het een vorm van nazorg op de toegekende dienstverlening.

Ongeveer 5% van de cliënten die gebruik maken of hebben gebruik gemaakt van hulp bij het huishouden in 2009 wordt bevestigd. De gemeente gebruikt de resultaten van dit onderzoek om zicht te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening van het zorgloket en van de hulp bij het huishouden.

### Persoonlijk contact

Tijdens een huisbezoek willen wij, aan de hand van een vragenlijst, een gesprek met de cliënt over de kwaliteit van onze dienstverlening en van de hulp bij het huishouden.

Vanaf 20 mei worden de huisbezoeken gepland en eind november kunt u het resultaat van het onderzoek tegemoet zien.

Wij gaan ervan uit u door middel van deze brief voldoende te hebben geïnformeerd.

Indien u nog vragen heeft over dit onderzoek, dan kunt u contact opnemen met mevrouw Lenet Verzijl, 0111-452297, bereikbaar op maandag-dinsdag-donderdag van 13.30-15.00 uur.

Met vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders van Schouwen-Duiveland,

Lenet Verzijl  
Beleidsmedewerker Werk, Inkomen en Zorg







Laan van St. Hilaire 2  
4301 SH Zierikzee

Postadres:  
Postbus 5555  
4300 JA Zierikzee

T (0111) 452 000  
F (0111) 452 452

[gemeente@schouwen-duiveland.nl](mailto:gemeente@schouwen-duiveland.nl)  
[www.schouwen-duiveland.nl](http://www.schouwen-duiveland.nl)

