

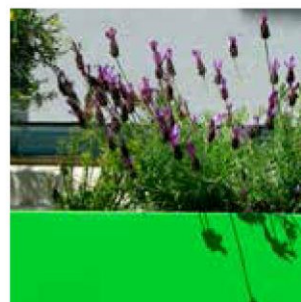
Gemeente Hattem

Wmo onderzoek tevredenheid aanbieders hulp bij het huishouden

8 september 2014

COMPANEN

ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING



DATUM 8 september 2014

TITEL Wmo onderzoek tevredenheid aanbieders hulp bij het huishouden

ONDERTITEL Concept

OPDRACHTGEVER Gemeente Hattem

AUTEUR(S) Wietske Tideman

PROJECTNUMMER 244.101/g

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem

Postbus 1174
6801 BD Arnhem

info@companen.nl

www.companen.nl

(026) 351 25 32

@Companen

BTW NL001826517B01

IBAN NL95RABO0146973909

KVK 09035291

Inhoud

Samenvatting en aandachtspunten	1
1 Inleiding	2
1.1 Onderzoeksmethode	2
1.2 Responsverantwoording	3
1.3 Leeswijzer	3
2 Achtergronden cliënten HH	4
2.1 Factsheet	5
3 Intakegesprek	6
3.1 Factsheet	7
4 Kwaliteit hulp bij het huishouden	9
4.1 Factsheet	10
5 Contact met de aanbieder	11
5.1 Factsheet	12

Samenvatting en aandachtspunten

Sinds september 2013 heeft de gemeente Hattem de Wmo-voorziening Hulp bij het huishouden ingericht als algemene voorziening. Cliënten melden zich direct bij een van beide gecontracteerde aanbieders; Driezorg/Hof van Blom of Hanzeheerd/De Bongerd. Het resultaat dat bij de cliënt behaald moet worden is 'schoon huis'.

In juli 2014 is een enquêteonderzoek uitgevoerd onder 61 cliënten die Hulp bij het huishouden ontvangen. De enquêtes zijn telefonisch afgenomen.

Achtergrond van de cliënten en aanvraag van de hulp

De meeste respondenten zijn ouderen en wonen samen met hun partner of wonen alleen. Veel mensen weten niet meer goed wie de hulp heeft aangevraagd, zij die dat wel weten, hebben het veelal zelf gedaan.

Intake

Voordat de Hulp bij het huishouden geleverd wordt, vindt een intakegesprek plaats met de cliënt, waarbij de behoeften van de cliënt wordt besproken en wat de cliënt kan verwachten van de aanbieder. Voor één op de drie cliënten was het duidelijk wat zij daarvan konden verwachten. Over de termijn waarop het gesprek plaatsvond is men tevreden. Men is over het algemeen tevreden met de wijze waarop het intakegesprek verliep; het verliep prettig, er werd goed geluisterd naar de wensen en behoefte van de cliënt. Ook de termijn tussen het intakegesprek en dat de hulp geleverd werd, stemt tot tevredenheid.

Kwaliteit hulp bij het huishouden

Over de kwaliteit van de huishoudelijke hulp en het contact met de hulp is men in grote mate tevreden. Ook de ontevredenheid over eventuele wisselingen van de hulp zijn laag. Bijna iedereen ontvangt het aantal uren hulp dat vooraf met hen is afgesproken.

Cliënten betalen een eigen bijdrage voor de uren hulp die zij ontvangen. De meeste cliënten vinden deze bijdrage redelijk, één op de drie vindt de bijdrage te hoog. Over de wijze waarop de bijdrage wordt geïnd, is nagenoeg iedereen tevreden.

Contact bij problemen of klachten

Bij problemen of klachten neemt de cliënt contact op met hun aanbieder en als dat geen oplossing biedt, met de gemeente. Maar weinig mensen hebben hiermee te maken gehad. Als dat wel het geval is, is men daarover veelal tevreden. Ontevredenheid over de afhandeling komt vaak voort uit het feit dat men niet de oplossing geboden kreeg die men hoopte (bijvoorbeeld meer uren hulp).

Conclusie

De nieuwe aanpak rondom Hulp bij het huishouden lijkt goed te verlopen. Cliënten zijn tevreden met de aanpak en met de kwaliteit van de hulp. Ook klachten lijken goed te worden afgehandeld, hoewel veruit de meeste cliënten daarmee niet te maken heeft.

Er is één duidelijk aandachtspunt en dat heeft te maken met de communicatie over de intake voorafgaand aan dat gesprek. Het is voor cliënten niet duidelijk wat zij kunnen verwachten van het intakegesprek en wat de bedoeling is van het gesprek. De voorlichting daarover kan duidelijker, zodat ook cliënten zich goed kunnen voorbereiden op dit gesprek.

1 Inleiding

De Wmo verplicht elke gemeente om jaarlijks de kwaliteit van de maatschappelijke voorzieningen te meten middels een onderzoek onder de gebruikers ervan. Op die manier kunnen gemeenten hun dienstverlening monitoren en aanpassen aan de behoeften van hun inwoners.

Sinds september 2013 heeft de gemeente Hattem de Hulp bij het huishouden ingericht als Algemene Voorziening. Dat houdt in dat de cliënt niet meer eerst bij de gemeente komt voor een indicatie, maar zich direct bij één van de twee gecontracteerde aanbieders (Driezorg / Hof van Blom of Hanzeheerd / de Bongerd¹) meldt met de hulpvraag. De aanbieders doen hierbij een lichte toegangstoets, maar van een indicatie is geen sprake. Het resultaat dat de aanbieder moet bereiken bij de cliënt is 'schoon huis'. Hoeveel uur de hulp daarvoor nodig heeft, verschilt per cliënt. Dit wordt vooraf met de cliënt besproken.

De gemeente is benieuwd hoe de cliënten deze nieuwe werkwijze ervaren en heeft daarom het Wmo-onderzoek over 2013 in het teken gezet van de tevredenheid rondom de tevredenheid met Hulp bij het huishouden en dan met name rondom de dienstverlening van de twee aanbieders.

In deze rapportage staan de resultaten van dit onderzoek beschreven.

1.1 Onderzoeksmethode

Om de tevredenheid van cliënten te onderzoeken, heeft de gemeente Hattem gekozen voor een telefonische enquête onder ca. 50 cliënten die gebruik maken van Hulp bij het huishouden. De betrokken doelgroep is telefonisch goed te bereiken. Daarnaast waarderen respondenten deze persoonlijke benadering namens de gemeente en leidt deze methode doorgaans tot een grote a-selecte respons.

De in de steekproef opgenomen cliënten hebben kort voor het onderzoek een aankondigingsbrief ontvangen van de gemeente, waarin het onderzoek werd aangekondigd en om medewerking werd gevraagd.

De telefonische enquêtes zijn uitgevoerd in juli 2014. Voor een maximaal bereik van de respondenten is zowel overdag (vanaf 9.30) als in de avond (tot 21.00) gebeld.

De volgende thema's kwamen in de enquête aan de orde:

- Persoonskenmerken van de cliënt
- Achtergronden van de hulp
- Tevredenheid rondom proces voorafgaand aan levering voorziening
- Tevredenheid over de kwaliteit van hulp bij het huishouden
- Eigen bijdrage
- Contact met de aanbieder en afhandeling van klachten

¹ Voor de leesbaarheid van de teksten en de grafieken gebruiken we in de rest van het rapport de namen 'Driezorg' en 'Hanzeheerd'

1.2 Responsverantwoording

In totaal zijn 61 enquêtes afgenomen. Op basis van deze aantallen zijn indicatieve uitspraken te doen over de tevredenheid van cliënten met de hulp bij het huishouden. Gezien de kleine absolute aantallen, worden in de figuren die verderop in dit rapport zijn opgenomen, absolute aantallen genoemd.

In tabel 1.1 zijn de behaalde aantallen weergegeven, met een uitsplitsing naar aanbieder.

Tabel 1.1: Gemeente Hattem. Welke organisatie verleent u de Hulp bij het huishouden?

Aanbieder	Aantal Respondenten
Driezorg / Hof van Blom	50
Hanzeheerd / de Bongerd	11
Totaal	61

Bron: Companen. Onderzoek tevredenheid aanbieder hulp bij het huishouden gemeente Hattem, 2014

1.3 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken beschrijven we de uitkomsten van het onderzoek onder de cliënten die Hulp bij het huishouden ontvangen. Elk hoofdstuk behandelt een ander aspect:

- Hoofdstuk 2: Achtergronden van de cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen
- Hoofdstuk 3: Ervaringen rondom het intakegesprek met de aanbieder
- Hoofdstuk 4: Tevredenheid met de kwaliteit van de Hulp bij het huishouden
- Hoofdstuk 5: Contact met de aanbieder bij vragen of klachten

De hoofdstukken zijn zo opgesteld dat er eerst een beschrijving wordt gegeven van de resultaten van het onderzoek en vervolgens in een factsheet de uitkomsten grafisch worden weergegeven. Zo biedt elk hoofdstuk een helder beeld van de uitkomsten.

2 Achtergronden cliënten HH

In totaal hebben 61 respondenten deelgenomen aan het onderzoek; 50 cliënten van Driezorg/Hof van Blom en 11 van Hanzeheerd/De Bongerd.

In dit hoofdstuk schetsen we de achtergronden van deze cliënten; hoe oud zijn ze, hoe is hun huishouden samengesteld, hoe lang ontvangen zij al Hulp bij het huishouden en wie heeft dit voor hen aangevraagd?

Leeftijd en huishoudenssamenstelling

De cliënten die bij dit onderzoek zijn betrokken, zijn overwegend ouderen. Twee derde van de cliënten is ouder dan 75 jaar oud en de cliënten van Hanzeheerd die we hebben gesproken zijn zelfs allen ouder dan 75 jaar.

Passend bij de leeftijd van de cliënten, hebben de meeste cliënten geen thuiswonende kinderen, maar wonen zij alleen of met hun partner.

Hoe lang maakt men al gebruik van hulp bij het huishouden

De meeste cliënten ontvangen al enige tijd hulp bij het huishouden. Vaak korter dan een jaar, maar er is ook een flinke groep die aangeeft dat zij al langer gebruik maken van Hulp bij het huishouden.

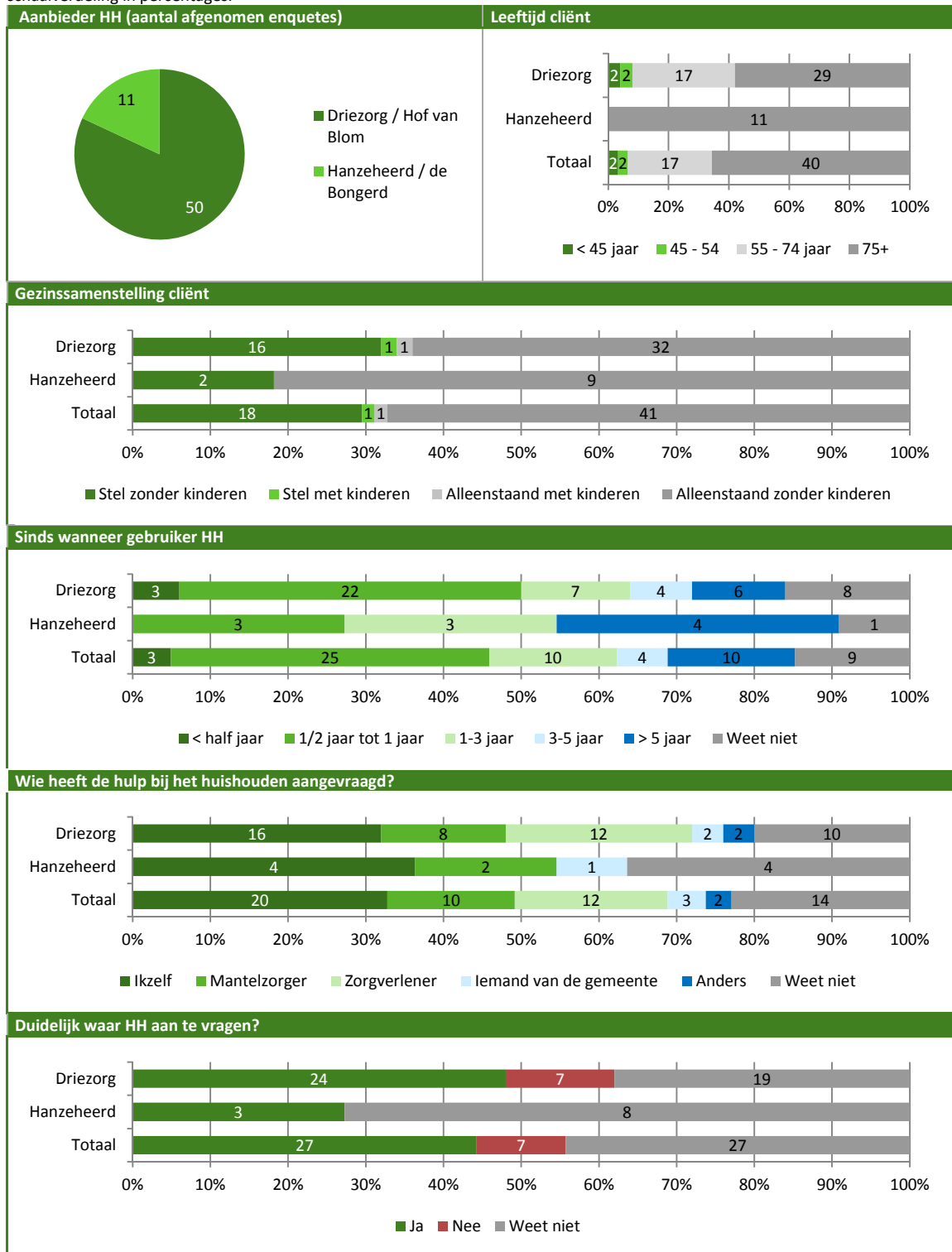
Wie heeft de hulp aangevraagd

Vaak heeft de cliënt zelf de hulp aangevraagd, soms heeft een ander dat gedaan. In dat geval was dat meestal een mantelzorger of zorgverlener. Ook geeft een aantal mensen aan niet meer goed te weten wie de aanvraag heeft gedaan, 'het ging automatisch, ik weet het niet meer'.

Dat de aanvraag voor veel mensen al wat langer geleden is, blijkt ook uit het grote aantal mensen dat niet meer precies weet of het duidelijk was waar de Hulp bij het huishouden moest worden aangevraagd. 'Dat ging via Hof van Blom, waar ik toen lag, ik heb niets hoeven doen'. Of 'de gemeente heeft me daarbij geholpen'. De mensen die zich dit nog wel konden herinneren, vonden het veelal duidelijk. Ook geeft iemand aan dat alles duidelijk op de website van de gemeente stond vermeld.

2.1 Factsheet

N.B. De getallen die in de figuren staan genoemd, zijn absolute aantallen. Op de horizontale as van elke figuur staat een schaalverdeling in percentages.



Bron: Companen. Onderzoek tevredenheid aanbieder hulp bij het huishouden gemeente Hattem, 2014

3 Intakegesprek

De nieuwe werkwijze rondom hulp bij het huishouden houdt in, dat de cliënt voordat hij of zij de Hulp bij het huishouden ontvangt, een intakegesprek met de aanbieder voert. Tijdens dat gesprek bespreken de aanbieder en de cliënt wat de behoeften en wensen zijn van de cliënt, hoe de aanbieder komt tot het resultaat 'schoon huis' en wat de cliënt daarvan kan verwachten. Ook met cliënten die al Hulp bij het huishouden ontvingen voordat de nieuwe werkwijze werd ingevoerd, is sinds september 2013 een dergelijk intakegesprek gevoerd.

In dit hoofdstuk kijken we naar hoe cliënten deze werkwijze hebben ervaren; wisten zij wat ze van de intake konden verwachten, hoe verliep het gesprek en wat vond men daarvan?

Bij de vragen over het intakegesprek valt op dat veel mensen het niet meer goed weten. Zij kunnen zich het intakegesprek niet meer goed herinneren of het intakegesprek is bij hen op een andere manier verlopen. Dat is voor te stellen bij de cliënten die al Hulp bij het huishouden ontvingen voordat de nieuwe werkwijze van kracht werd.

Voorafgaand aan het intakegesprek

Eén op de drie cliënten wist wat hij of zij kon verwachten van het intakegesprek en wat de bedoeling was van het gesprek. Voor de cliënten van Hanzeheerd lijkt de aanleiding en het doel van het gesprek onduidelijker dan voor de Driezorg (maar let op: het gaat om een klein aantal respondenten). Ook uit de toelichting die cliënten geven, blijkt dat zij niet goed wisten wat de bedoeling was: 'ik wist van niks', 'het was onduidelijk'. Ook geven meerdere cliënten aan dat zij dit soort gesprekken op zich af laten komen en zelf vooraf ook niet duidelijk doorvroegen naar wat de bedoeling was.

Over de termijn waarop het gesprek plaatsvond, heeft de helft van de cliënten geen mening. De cliënten die wel hun mening uitten, zijn grotendeels tevreden over de tijd die er zat tussen het eerste contact met de aanbieder en het intakegesprek. Een enkeling is niet tevreden; het duurde te lang of de hulp was al ingegaan voordat het intakegesprek had plaatsgevonden.

Bijna alle gesprekken vonden plaats bij de cliënt thuis. In veel gevallen was daar nog iemand bij aanwezig; de partner of een mantelzorger. In bijna 40% van de gevallen was er verder niemand bij.

Het intakegesprek

Over het algemeen is men tevreden over het intakegesprek. Het gesprek verliep prettig en goed: 'het werd heel duidelijk wat zij konden aanbieden en wat de grenzen waren', zo licht een cliënt toe. Ook werd er goed geluisterd: 'ik had veel te zeggen en mijn wensen werden serieus genomen'. Enkele cliënten waren niet tevreden met het gesprek, omdat zij het verwarrend vonden, of omdat men tijdens het gesprek hoorde dat men minder uren zorg ging ontvangen dan men voorheen ontving.

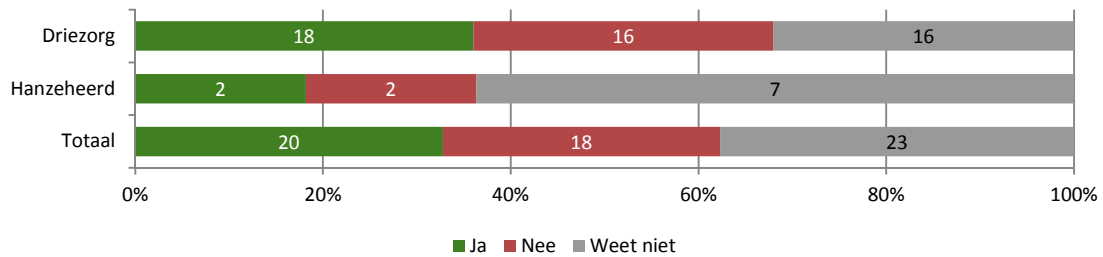
Inzoomend op de verschillende aspecten van het gesprek blijkt ook een grote tevredenheid:

- De bejegening tijdens de intake heeft men als prettig ervaren. De mensen die hierover niet tevreden waren (drie cliënten) vonden dat er te weinig begrip was voor hun situatie;
- Bijna iedereen vond dat er tijdens het gesprek voldoende ruimte was om de eigen behoeften en wensen met betrekking tot de Hulp bij het huishouden te bespreken. Vier cliënten waren ontevreden over de mogelijkheden die hiervoor geboden werden, zij hadden het gevoel dat het niet aan de orde werd gesteld of dat er niet naar geluisterd werd;
- Ook over de termijn tussen het intakegesprek en dat de Hulp bij het huishouden werd geleverd, is men overwegend tevreden. Twee cliënten waren ontevreden; het duurde te lang (zes weken) of er werd een fout gemaakt waardoor de hulp niet op het afgesproken moment kwam.

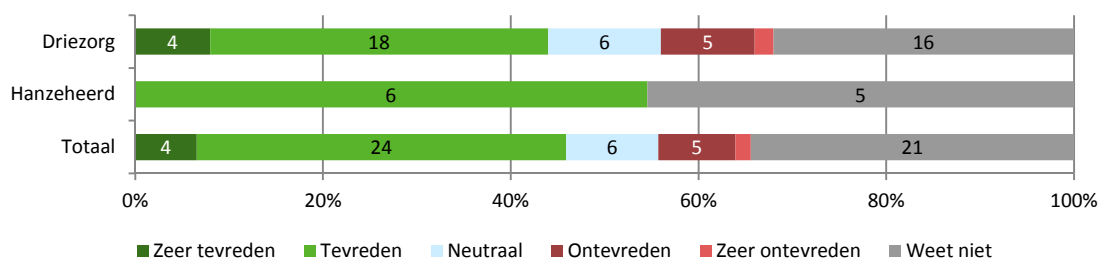
3.1 Factsheet

N.B. De getallen die in de figuren staan genoemd, zijn absolute aantallen. Op de horizontale as van elke figuur staat een schaalverdeling in percentages.

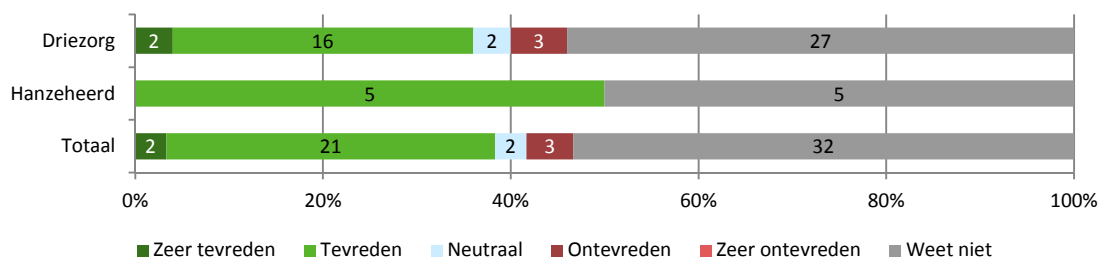
Wist u wat u van de intake kon verwachten?



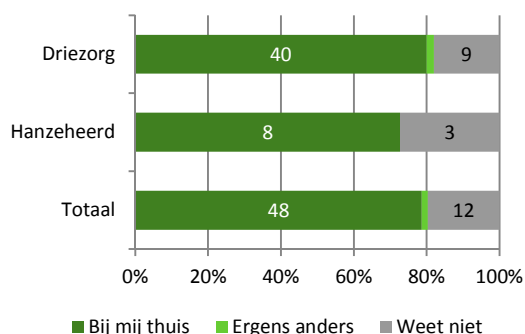
Tevredenheid met het intakegesprek in het algemeen



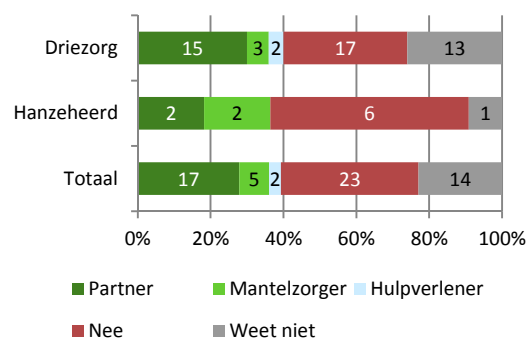
Tevredenheid met de termijn waarop intake plaatsvond



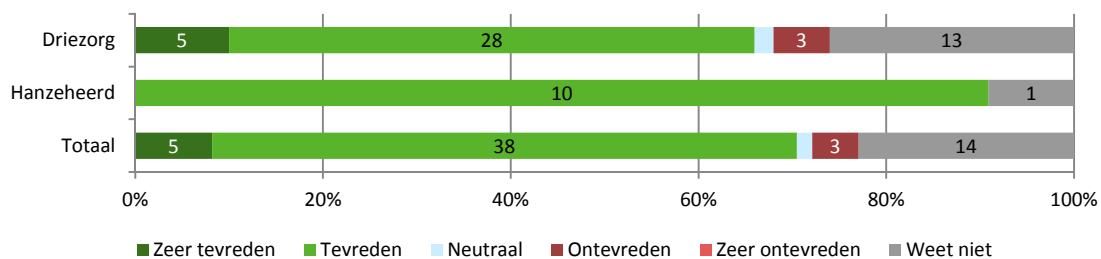
Waar vond het gesprek plaats



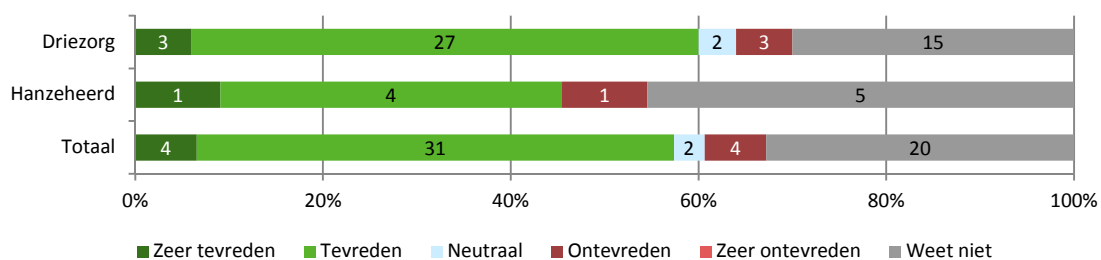
Had u iemand bij het gesprek gevraagd?



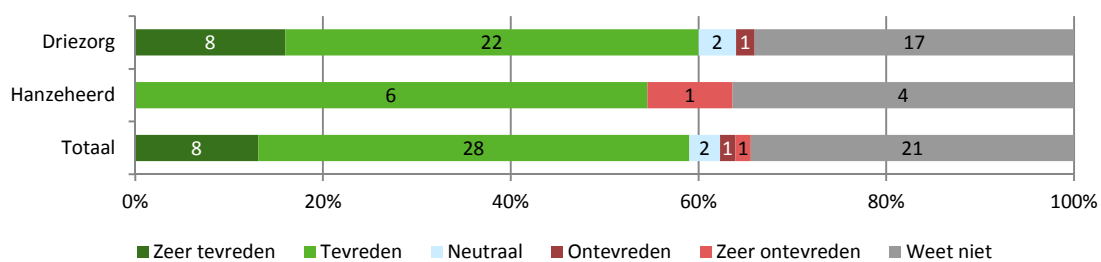
Tevredenheid bejegening tijdens intake



Tevredenheid over mogelijkheden bespreken behoeften en wensen tijdens intake



Tevredenheid over termijn tussen intake en start hulp bij het huishouden



Bron: Companen. Onderzoek tevredenheid aanbieder hulp bij het huishouden gemeente Hattem, 2014.

4 Kwaliteit hulp bij het huishouden

Alle cliënten maken al enige tijd gebruik van Hulp bij het huishouden. In dit hoofdstuk kijken we naar wat zij vinden van de kwaliteit van de hulp; het schoonmaken zelf, het contact met de hulp en hun mening over de eigen bijdrage van de hulp bij het huishouden.

Tevredenheid met de Hulp bij het huishouden

De tevredenheid met de kwaliteit van het schoonmaken is groot; gemiddeld 90% is tevreden. Drie cliënten zijn ontevreden; het schoonmaken gaat niet zoals men het zelf zou doen of de hulp werkt niet zelfstandig genoeg, zo licht men toe.

Over het contact met de hulp is men eveneens erg tevreden, ruim de helft is zelfs zeer tevreden. Wisselingen tijdens vakantie of bij ziekte van de hulp vindt men niet prettig, maar écht ontevreden zijn maar een paar mensen. De hulp is minder goed, het zijn vaak verschillende gezichten en de hulp heeft meer uitleg nodig. In een aantal gevallen lost men het anders op, door bijvoorbeeld kleinkinderen te vragen om te helpen tijdens afwezigheid van de vaste hulp. Buiten vakanties en ziekte om wordt er niet veel van hulp gewisseld.

Bijna iedereen krijgt het aantal uren hulp dat tijdens het intakegesprek met hen is afgesproken.

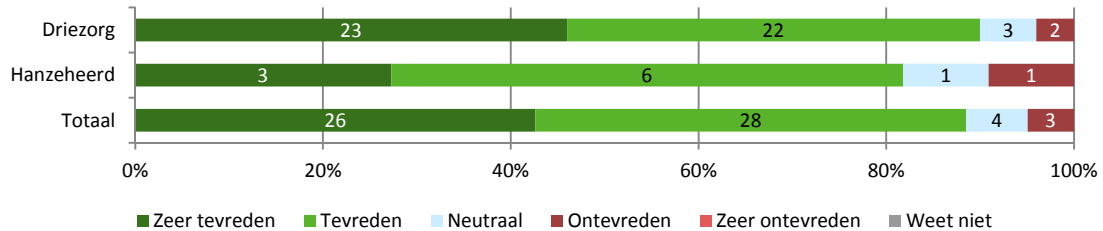
Eigen bijdrage

Er geldt een eigen bijdrage voor de hulp die men ontvangt. De meeste cliënten vinden deze bijdrage redelijk. Ongeveer één op de drie cliënten vindt deze bijdrage te hoog en één cliënt geeft aan wel wat meer te kunnen betalen. Over de wijze van inning is, op één cliënt na, iedereen tevreden. De ontevredenheid heeft ermee te maken dat deze cliënt de eigen bijdrage eerst moet voorschieten en het geld later van de gemeente terug krijgt uit bijzondere bijstand.

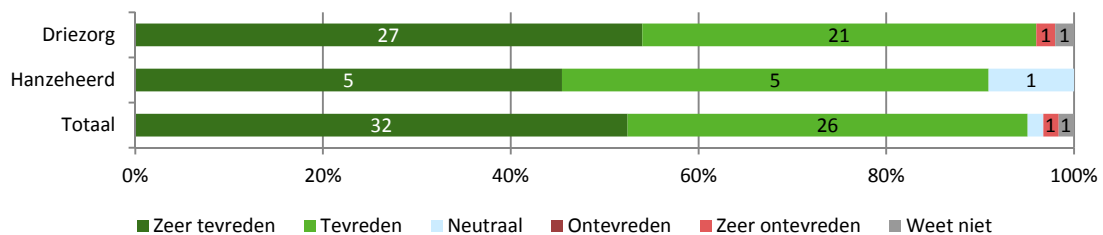
4.1 Factsheet

N.B. De getallen die in de figuren zijn absolute aantallen. Op de horizontale as staat een schaalverdeling in percentages.

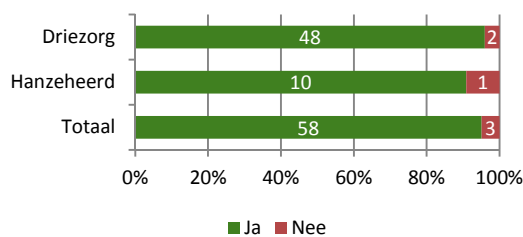
Tevredenheid kwaliteit van het schoonmaken



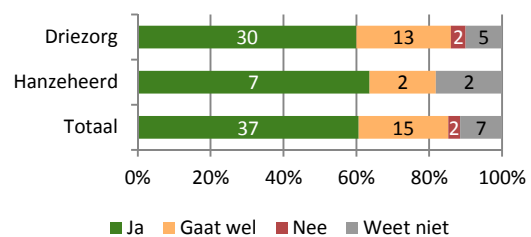
Tevredenheid met het contact met de hulp



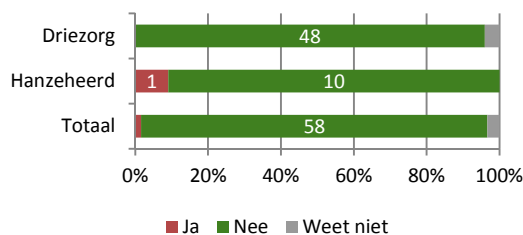
Krijgt u het aantal uren zorg dat is afgesproken?



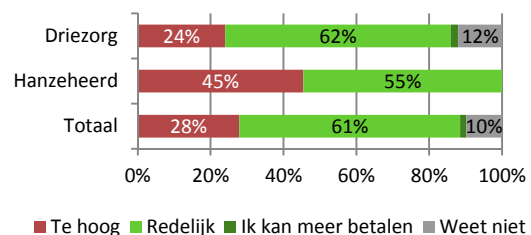
Is vervanging tijdens ziekte/vakantie goed geregeld?



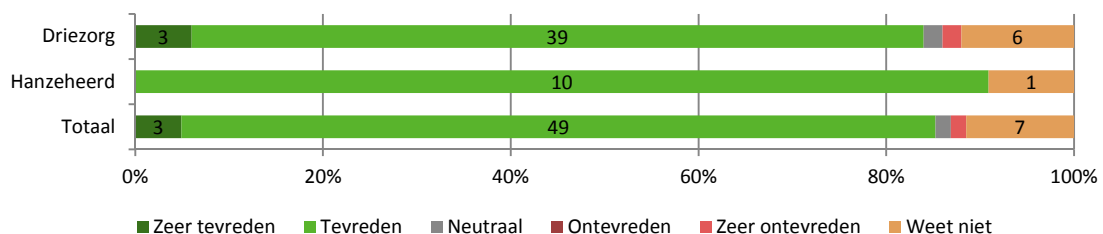
Zijn er veel wisselingen buiten ziekte/vakantie?



Mening over hoogte van de eigen bijdrage



Tevredenheid wijze van innen eigen bijdrage



Bron: Companen. Onderzoek tevredenheid aanbieder hulp bij het huishouden gemeente Hattem, 2014.

5 Contact met de aanbieder

Bij problemen of klachten over de Hulp bij het huishouden nemen cliënten direct contact op met de aanbieder (Driezorg of Hanzeheerd) van hun hulp. Als zij er samen niet uitkomen, dan kan men contact opnemen met de gemeente. Hoe ervaart men het contact met de aanbieder, de afhandeling van vraag/probleem? En als men wel eens contact heeft gehad met de gemeente rondom de Hulp bij het huishouden, hoe verliep dat contact?

Contact met de aanbieder

De meeste mensen hebben nooit contact gehad met de aanbieder over een probleem of een klacht. Eén op de vijf cliënten heeft daarover wel eens contact gehad met de aanbieder, dat zijn 11 cliënten uit dit onderzoek. Driekwart van deze cliënten vond de bereikbaarheid van de aanbieder goed. Opmerkingen die cliënten daarbij maakten, waren dat de bereikbaarheid telefonisch te wensen over laat (er neemt vaak niemand op, de aanbieder is tot 12.30 telefonisch bereikbaar). Over de bejegening van de medewerkers is iedereen tevreden.

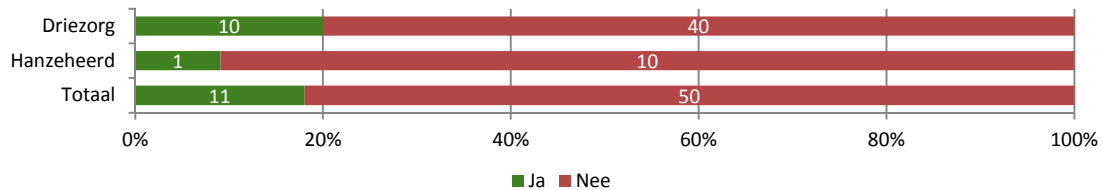
De tevredenheid met de afhandeling van de klacht hangt sterk af van de uitkomst. De cliënten die tevreden zijn, hebben een oplossing naar tevredenheid gekregen (zoals een andere hulp). De cliënten die niet tevreden zijn met hoe hun klacht is afgehandeld, geven aan dat er geen oplossing is gevonden; ze hebben niet meer uren hulp gekregen, hun klacht werd niet serieus genomen of ze krijgen steeds niet de juiste persoon te pakken.

Contact met de gemeente

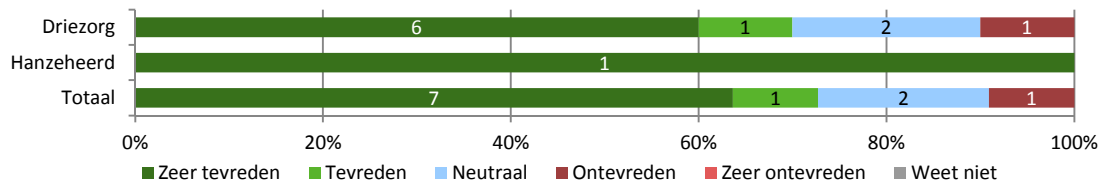
Slechts drie cliënten hebben contact gehad met de gemeente over een probleem rondom de Hulp bij het huishouden. Ook hier bepaalt de uitkomst de tevredenheid; de afhandeling bij de cliënt die tevreden is liep volledig naar wens ('ze keken het na en het werd meteen opgelost'). De twee cliënten die niet tevreden zijn, waren het niet eens met de uitkomst ('we waren het niet eens met de eigen bijdrage, maar die is nog steeds hetzelfde' of 'het huis was niet schoon nadat de hulp was geweest en daarom wilden we meer uren hulp. Dat hebben we niet gekregen').

5.1 Factsheet

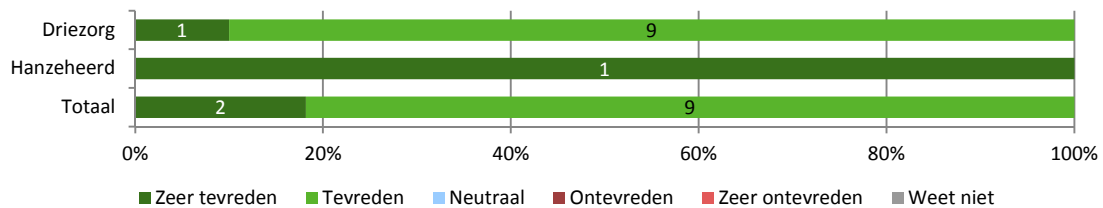
Heeft u wel eens contact gehad met de leverancier over een klacht of een probleem?



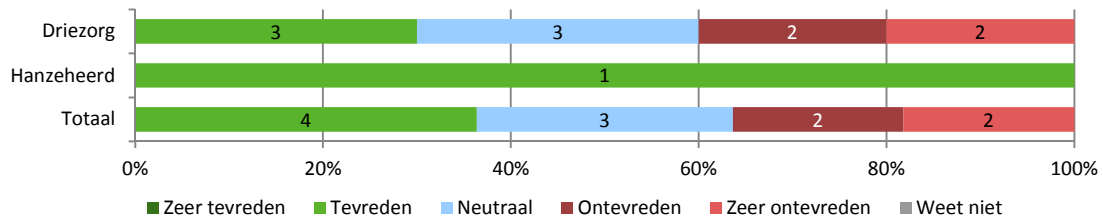
Tevredenheid met bereikbaarheid van aanbieder



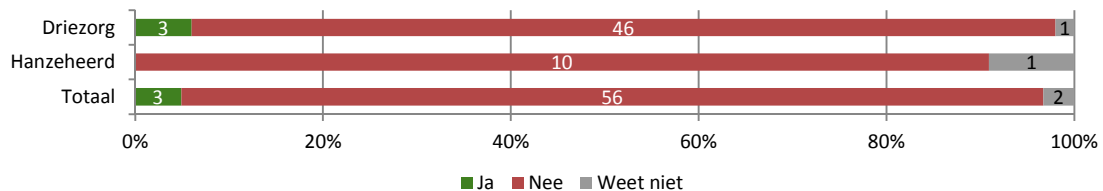
Tevredenheid met bejegening door medewerkers aanbieder



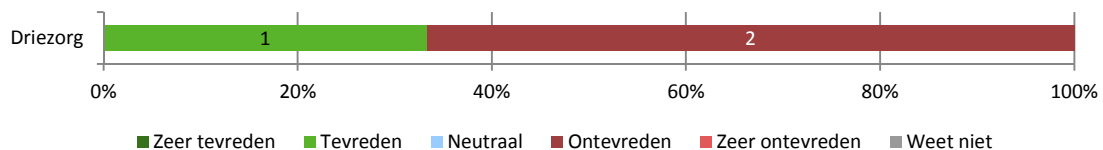
Tevredenheid met inhoudelijke afhandeling van vraag of klacht



Heeft u wel eens contact gehad met de gemeente omdat u er met de aanbieder niet uit kwam?



Tevredenheid met inhoudelijke afhandeling van vraag of klacht door gemeente



Bron: Companen. Onderzoek tevredenheid aanbieder hulp bij het huishouden gemeente Hattem, 2014.