



Gem. Beverwijk Ontv. datum: 29-01-2020 (1)
Documentnr: IN-20-61558 Zaaknr: Z-20-67216

RAPPORTAGE

Ervaringsonderzoek hulp bij huishouden

IJmondgemeenten

november 2019



Samenvatting

In september-oktober 2019 heeft onderzoeksbureau ZorgfocuZ voor de IJmondgemeenten (gemeenten Beverwijk, Heemskerk en Velsen) een kwalitatief ervaringsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die hulp bij huishouden ontvangen. Hiervoor zijn 120 cliënten telefonisch geïnterviewd (hierna: deelnemers). In deze samenvatting tonen we de belangrijkste bevindingen.

De meeste deelnemers ontvangen wekelijks hulp bij huishouden. Gemiddeld zo'n drie uur per week. Vooraf aan de start van de hulp hebben deelnemers een keukentafelgesprek met de gemeente gehad. Voor veel deelnemers is dat gesprek lang geleden gevoerd. Hierdoor kunnen zij zich niet meer herinneren hoe dat gesprek verliep. Deelnemers die dit nog wel weten, zijn over het algemeen tevreden over het keukentafelgesprek.

Een derde van de deelnemers heeft zelf gekozen voor de aanbieder die de hulp bij huishouden biedt. Deelnemers hebben daarna een intakegesprek gehad met de aanbieder. Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden over dit intakegesprek. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt, er wordt geluisterd naar de wensen en er was een prettige sfeer. De gemaakte afspraken worden volgens deelnemers vastgelegd.

Volgens de meeste deelnemers komt de zorgaanbieder de gemaakte werkafspraken na. Men is over het algemeen erg tevreden over de vaste huishoudelijke hulp. Deelnemers benoemen wel dat tijdens vervanging of ziekte de gemaakte afspraken in het geding komen. De vervangende huishoudelijk hulp wordt niet (goed) geregeld en de kwaliteit van de vervangende hulp laat te wensen over. Deelnemers hebben nauwelijks contact met de zorgaanbieder, zij regelen zaken veelal direct met de vaste huishoudelijke hulp. Over de bejegening van de huishoudelijke hulp zijn deelnemers te spreken; men vindt het contact met de hulp prettig.

Het resultaat van de hulp bij huishouden is volgens de meeste deelnemers goed, met name wanneer het hun vaste huishoudelijke hulp betreft. Men is tevreden met de hulp en deze voldoet in de meeste gevallen aan de verwachting. Ook hier benoemen deelnemers dat vervangende huishoudelijke hulp niet altijd van voldoende kwaliteit is. Het contact met de aanbieder over (vervangende) huishoudelijke hulp wordt als verbeterpunt aangedragen. Ook de kwaliteit en ervaring van de huishoudelijke hulp zou volgens deelnemers verbeterd kunnen worden.

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding en doel.....	1
1.2 Aanpak onderzoek.....	1
2 Bevindingen	3
2.1 Over de deelnemers	3
2.2 Het keukentafelgesprek met de gemeente.....	4
2.3 Intake zorgaanbieder	5
2.4 Kwaliteit van de huishoudelijke hulp	7
2.5 Resultaat	11
Bijlage I. Interviewschema	13

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

In 2017 heeft de Rekenkamercommissie van Beverwijk een onderzoek uitgevoerd naar hulp bij het huishouden. Dit onderzoek stelde de beleving van de kwaliteit van de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden centraal.

De IJmondgemeenten (gemeenten Beverwijk, Heemskerk en Velsen) werken gezamenlijk aan onder andere de contracten hulp bij het huishouden. In de contracten voor hulp bij het huishouden is opgenomen dat jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd. De rekenkamercommissie wijst op het risico dat de antwoorden uit deze uitgevoerde onderzoeken mogelijk geen recht doen aan de beleving van de cliënt, wanneer het onderzoek door de aanbieder zelf wordt uitgevoerd.

De IJmondgemeenten hebben het advies van de rekenkamercommissie overgenomen om samen met de participatieraden te bekijken hoe klanttevredenheid het beste onderzocht kan worden. Hiervoor hebben de betrokken beleidsmedewerkers van de gemeenten samen met de participatieraden een werkgroep opgesteld; de focusgroep. Uiteindelijk is besloten om een nieuw kwalitatief ervaringsonderzoek naar hulp bij huishouden uit te voeren. Met dit onderzoek willen de IJmondgemeenten een onafhankelijk en beter beeld krijgen van hoe de hulp bij huishouden door cliënten wordt ervaren.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep en methode

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners van de IJmondgemeenten die een maatwerkvoorziening hulp bij huishouden ontvangen (dus inwoners met een actieve indicatie). De focusgroep had de voorkeur voor een kwalitatief georiënteerd onderzoek. Er is gekozen voor telefonische interviews. De doelgroep hulp bij huishouden is over het algemeen goed in staat om vragen telefonisch te beantwoorden. Daarnaast bieden telefonische interviews enkele voordelen ten opzichte van fysiek langsgaan of het sturen van een vragenlijst per post. Telefonische interviews geven onderzoekers de ruimte om zowel kwantitatieve als meer kwalitatieve informatie op te halen, een telefonisch interview is eenvoudiger in te plannen dan een fysiek bezoek waardoor relatief veel informatie opgehaald kan worden in een kort tijdsbestek. Tot slot is de gevraagde inzet van cliënten beperkter bij een telefonisch interview dan wanneer interviewers bijvoorbeeld bij de cliënt langs zouden gaan.

Steekproef

De focusgroep heeft aangegeven dat de uitkomsten niet statistisch relevant hoeven te zijn. De resultaten zijn dus niet generaliseerbaar naar de gehele populatie. Een goede spreiding over de zes aanbieders was wel gewenst. Gezamenlijk is besloten om per aanbieder 20 cliënten te interviewen. De ervaring leert dat bij kwalitatief onderzoek na een dergelijk aantal geen nieuwe inzichten meer opgedaan worden (in onderzoekstermen: saturatie).

Interviewschema

De focusgroep had voorafgaand aan het onderzoek thema's en vragen benoemd die als raamwerk van het interview konden fungeren. ZorgfocuZ en de focusgroep hebben deze eerste opzet verder uitgewerkt tot een interviewschema. Het interviewschema gaat in op de volgende thema's:

- Achtergrondinformatie over de cliënt
- Keukentafelgesprek gemeente
- Intake zorgaanbieder
- De kwaliteit van de huishoudelijke hulp
- Resultaat

Het volledige interviewschema is als bijlage opgenomen in dit rapport.

Versturen vooraankondiging

Per gemeente is een aselechte steekproef van 200 cliënten met een actuele indicatie hulp bij huishouden getrokken, met daarbij een goede spreiding over de zes zorgaanbieders. De gemeente heeft deze cliënten per post geïnformeerd over het onderzoek. Hierbij is onder meer aangegeven dat cliënten op bepaalde data gebeld kunnen worden door een interviewer van ZorgfocuZ en hebben cliënten de optie gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Twee weken na het versturen van de vooraankondiging hebben de gemeenten de definitieve lijst met telefoonnummers (excl. afmeldingen) naar ZorgfocuZ gestuurd.

Dataverzameling en respons

Interviewers van ZorgfocuZ hebben cliënten gebeld en de vragenlijst telefonisch met hen afgenomen. Voordat gestart is met de interviews heeft het interviewteam een uitgebreide instructie van de projectleider ontvangen. Voor dit onderzoek zijn interviewers ingezet die vaker interviews hebben afgenomen over hulp bij huishouden. Zij zijn dus goed bekend met het thema en zijn goed in staat om door te vragen bij bepaalde onderwerpen, mocht dat nodig zijn. De interviewers hebben bij de start van het interview verwezen naar de vooraankondiging die verstuurd is, nogmaals aangegeven dat het onderzoek vrijwillig is, dat de privacy en anonimiteit gewaarborgd zijn en dat het interview ongeveer 15 tot 20 minuten zal duren. Indien cliënten niet bereikbaar waren, is tot maximaal drie keer geprobeerd om de cliënt alsnog te bereiken. In totaal zijn 120 telefonische interviews afgenomen.

Leeswijzer

Voor u ligt een rapportage van de resultaten. In deze rapportage worden de bevindingen vanuit de interviews op themaniveau weergegeven. Dat betekent dat per thema de 'rode draad' uit de 120 afgenomen interviews getoond wordt.

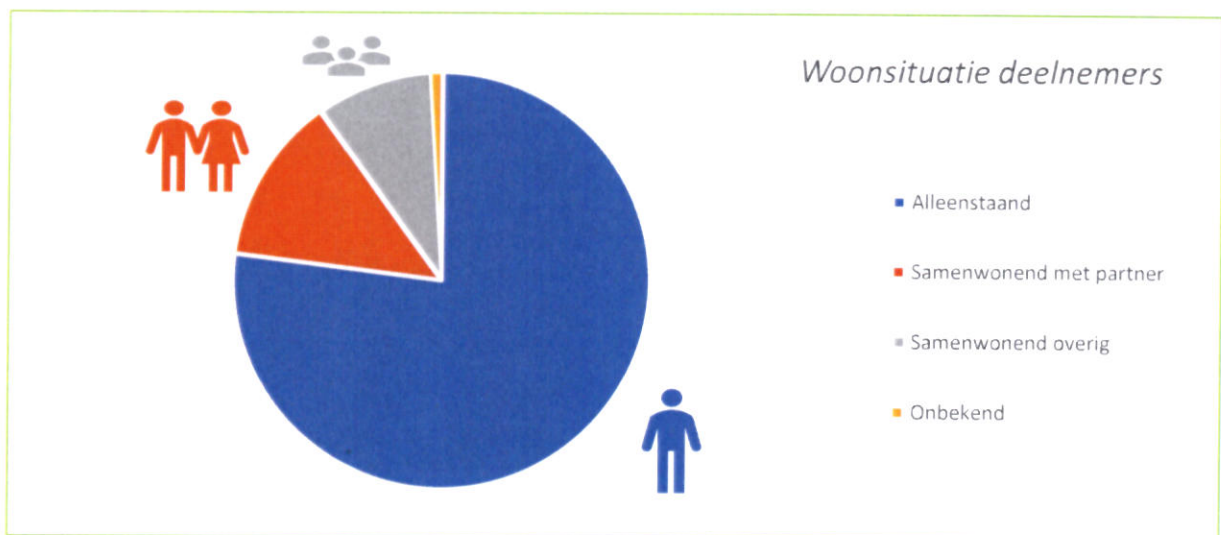
2 | Bevindingen

In dit hoofdstuk worden de bevindingen uit de telefonische interviews op themaniveau weergegeven.

2.1 Over de deelnemers

In totaal hebben 120 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. De deelnemers zijn evenredig over de drie gemeenten (Beverwijk, Heemskerk, Velsen) verdeeld.

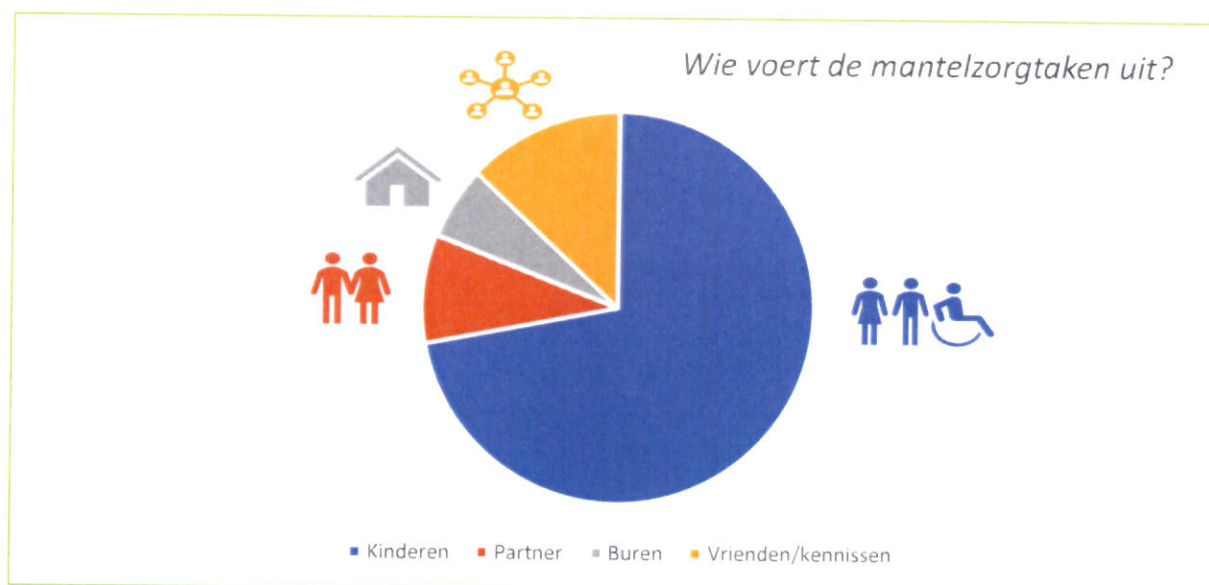
Verreweg de meeste deelnemers wonen alleen. Het deel dat samenwoont doet dat hoofdzakelijk met zijn of haar partner. Overige deelnemers wonen samen met hun (klein)kind of ander familielid. In de onderstaande grafiek is de woonsituatie van deelnemers grafisch weergegeven.



Een ruime meerderheid van de deelnemers ontvangt wekelijks huishoudelijke hulp. Overige deelnemers ontvangen eenmaal per twee weken of één keer per maand ondersteuning in het huishouden. Het aantal ingezette uren huishoudelijke hulp varieert van gemiddeld anderhalf tot zes uur per week. Deelnemers die wekelijks huishoudelijke hulp ontvangen, krijgen gemiddeld iets meer dan drie uur per week hulp.

Tot slot is gevraagd of deelnemers mantelzorg ontvangen en zo ja, welke taken worden gedaan door de mantelzorgers. Ongeveer twee derde van de deelnemers geven aan geen hulp bij hun dagelijkse activiteiten te ontvangen. Deelnemers die wel ondersteund worden door een mantelzorger, ontvangen dit voornamelijk van familieleden.

In de onderstaande grafiek is te zien dat bij de meeste deelnemers een zoon of dochter mantelzorgtaken uitvoert.



Ongeveer de helft van de mantelzorgers ondersteunt deelnemers bij het doen van de boodschappen. Een kwart van de deelnemers wordt ondersteund bij het doen van de administratie. Overige taken van mantelzorgers zijn onder andere huishoudelijke taken, vervoer en klusjes.

2.2 Het keukentafelgesprek met de gemeente

Iets minder dan de helft van de deelnemers geeft aan dat het lang geleden is dat zij een keukentafelgesprek met de gemeente hebben gehad. Veel van hen kunnen zich het keukentafelgesprek daarom niet goed meer herinneren. Deelnemers die het keukentafelgesprek nog wel weten te herinneren zijn over het algemeen tevreden over het gesprek. Onderstaande woordwolk geeft aan wat de deelnemers, die positief over het keukentafelgesprek waren, in de interviews hebben genoemd.



Het gesprek wordt door de geïnterviewden met name als prettig omschreven. Daarnaast omschrijven deelnemers het keukentafelgesprek als goed, positief en was er een goede sfeer.

“De sfeer tijdens het gesprek was goed, er zijn duidelijke afspraken gemaakt en ik kreeg goede uitleg over de Wmo.”

Een enkeling heeft het keukentafelgesprek niet als prettig ervaren, dit lag dan aan de bejegening van de consulent. Zo geeft een deelnemer aan het gevoel te hebben dat de consulent niet voldoende hielp met de hulpvraag en er als inwoner veel zelf geregeld moest worden, terwijl de verwachting was dat de consulent hen daarbij ging helpen.

“Het gesprek was niet prettig; de consulent gaf aan dat we alles zelf moesten gaan regelen.”

2.3 Intake zorgaanbieder

Eigen keuze

Aan deelnemers is gevraagd in hoeverre zij zelf voor een zorgaanbieder hebben gekozen, of dat dit voor hen is gedaan. Een derde van de deelnemers heeft zelf gekozen voor de zorgaanbieder, of heeft in ieder geval inspraak gehad over welke zorgaanbieder de ondersteuning zal gaan bieden.

- Men heeft via-via gehoord van de zorgaanbieder en heeft vervolgens de voorkeur voor deze aanbieder aangegeven bij de gemeente.
- Men is bij de huidige aanbieder gekomen omdat zijn of haar vaste huishoudelijke hulp is gewisseld van werkgever, de deelnemer is vervolgens ook overgestapt van aanbieder om bij de vaste huishoudelijke hulp te kunnen blijven.
- Door een slechte ervaring met een aanbieder zijn zij overgestapt naar hun huidige aanbieder.

Bij ongeveer een derde van de gevallen heeft de deelnemer niet zelf gekozen voor de zorgaanbieder. Deze deelnemers geven daarbij aan dat de keuze door de gemeente is gemaakt.

De overige deelnemers geven aan het niet meer te kunnen herinneren of zij zelf konden kiezen voor een aanbieder of dat dit voor hen is gedaan. Volgens een paar deelnemers is de intake met de zorgaanbieder (samen met of) door een familielid gedaan en lijkt de keuze voor de aanbieder door het betrokken familielid te zijn gemaakt.

Gemaakte afspraken

Bij de intake met de zorgaanbieder worden een aantal zaken afgesproken. In de telefonische interviews is aan deelnemers gevraagd of zij weten wat voor afspraken er met de zorgaanbieder gemaakt zijn en is hen gevraagd naar hun mening over de totstandkoming van die afspraken. Over het algemeen zijn deelnemers tevreden over de afspraken die tijdens de intake met de zorgaanbieder zijn gemaakt. De helft van de deelnemers ligt toe

waarover zij tevreden zijn. Deelnemers benoemen dat zij tijdens de intake met de zorgaanbieder met name afspraken hebben gemaakt over:

- welke dag(en) de hulp komt;
- welke tijd(en) de hulp komt;
- en wat voor taken de hulp mag en kan doen.

Een aantal deelnemers benoemt expliciet dat er in het intakegesprek voldoende rekening is gehouden met hun wensen en behoeften. Deelnemers vinden het met name prettig dat de hulp op een dag en tijd kan komen naar de voorkeur van de cliënt.

“Ze hebben goed naar mijn wensen geluisterd, we konden overleggen op welke dag en welke tijd voor mij het beste uitkomt.”

Naast de mogelijkheid om inbreng te hebben wanneer de hulp komt, is het intakegesprek volgens deelnemers prettig verlopen; er zijn er duidelijke afspraken gemaakt en was er een prettige sfeer.

Bij deelnemers die minder tevreden (dit zijn een paar deelnemers) zijn over het intakegesprek, lijkt dit voornamelijk te liggen aan dat er onvoldoende rekening is gehouden met hun wensen, dat de afspraken niet duidelijk zijn geworden of dat niet alle zaken zijn besproken. Zo geeft een enkeling aan dat er niet is besproken welke taken de huishoudelijke hulp zal gaan uitvoeren en dat zij als cliënt weinig inspraak hebben.

“Je hebt het gevoel dat er voor je wordt gekozen, dat je geen keuze hebt wanneer wat en hoe.”

Daarnaast mist een enkele deelnemer terugkoppeling van de zorgaanbieder over het intakegesprek. Bij een deelnemer die wél deze terugkoppeling van de zorgaanbieder heeft ontvangen, was juist die terugkoppeling een genoemd positief punt.

“Ik kreeg een brief met de informatie en besproken zaken, zo stonden ook de gemaakte afspraken vermeld. Dat vind ik heel netjes van de zorgaanbieder. Ze hebben zelfs nog gebeld om te vermelden dat alles geregeld was en de hulp zal gaan starten.”

Vastleggen van de afspraken

Bij een meerderheid van de deelnemers zijn de gemaakte afspraken vastgelegd; ongeveer de helft van de geïnterviewde cliënten geeft aan dat de afspraken in een map staan, ook wel ‘het boek’ genoemd. In die map staat onder andere een lijst met taken die de hulp bij huishouden uitvoert. Er lijkt tussen aanbieders geen verschil te zijn in hoeverre er van de map gebruik gemaakt wordt. Ongeveer een tiende van de deelnemers geeft aan mondeling met de huishoudelijke hulp af te spreken wat voor taken er gedaan moeten worden. Volgens deze deelnemers zijn de afspraken niet schriftelijk vastgelegd. Toch wordt het vastleggen van de afspraken door deelnemers belangrijk gevonden.

“De afspraken staan allemaal in de map van de zorgaanbieder die ik hier heb staan. Dat is erg handig, bijvoorbeeld bij ziekte. De vervanging kan in de map zien wat er moet gebeuren.”

Naast dat de map een overzicht biedt van de gemaakte afspraken, wordt volgens deelnemers de map gebruikt om af te tekenen dat de huishoudelijke hulp is geweest en wat voor taken hij/zij heeft gedaan. Dat er vervolgens niets met die afgetekende lijst gebeurt, wordt door een aantal deelnemers opmerkelijk gevonden.

"Ik vind het raar dat de zorgaanbieder vervolgens niet controleert of de hulp is geweest en of de taken zijn uitgevoerd."

Tot slot hebben deelnemers een aantal verbeterpunten genoemd wat betreft de intake met de zorgaanbieder en de afspraken die zij over de hulp bij huishouden hebben gemaakt.

- Duidelijke afspraken maken over hoe de hulp bij huishouden werkt; welke taken zijn wel mogelijk en welke mag de huishoudelijke hulp niet uitvoeren. Bij het maken van afspraken dient rekening gehouden te worden met wanneer de huishoudelijke hulp langskomt (vaste dagen en tijden) en het verloop van iemand ziekte.
- De gemaakte afspraken beter vastleggen en beter communiceren over de gemaakte afspraken, wat gebeurt er met de afspraken, waar worden de afspraken in vastgelegd.
- Bij het intakegesprek al een tussentijdse evaluatie vastleggen. In de evaluatie kan de zorgaanbieder met de cliënt bespreken in hoeverre de hulp bevalt.

2.4 Kwaliteit van de huishoudelijke hulp

Werkafspraken

Om een beeld te krijgen wat deelnemers van de kwaliteit van de huishoudelijke hulp vinden, is hen gevraagd in hoeverre de zorgaanbieder de gemaakte afspraken nakomt. Zoals hiervoor genoemd, hebben deelnemers met name afspraken met de zorgaanbieder gemaakt over de taken, de dagen dat de hulp komt en de tijd dat de hulp komt. Ruim twee derde van de geïnterviewde cliënten geeft aan dat de aanbieder altijd de werkafspraken nakomt. Als voorbeeld wordt aangegeven dat de hulp op de afgesproken tijd langskomt en het afgesproken aantal uren werkt.

"Het gaat heel goed, ze komt op tijd en ze is er altijd!"

Deelnemers die aangeven dat de werkafspraken deels worden nagekomen door de zorgaanbieder, zijn vooral minder tevreden over de vervanging van hulp. Uit interviews met cliënten van alle zes de zorgaanbieders komt naar voren dat op moment van vakantie of ziekte de vervanging voor de huishoudelijke hulp niet altijd goed wordt geregeld. Zij merken op dat in die gevallen er:

- niemand komt opdagen; terwijl er wel vervanging zou komen;
- de vaste hulp minder uren komt werken;
- het niet mogelijk is om vervanging te krijgen.

Tevredenheid uitvoering

Aan deelnemers is verder gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de manier waarop de huishoudelijke hulp de taken uitvoert. De meeste deelnemers zijn erg tevreden over de huishoudelijke hulp, zo'n driekwart van de geïnterviewde cliënten. Deelnemers die minder tevreden over de uitvoering zijn, geven ook hierover aan dat dit met name ligt aan vervangende hulp tijdens ziekte of vakantie. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de genoemde positieve punten en de zaken die deelnemers aankaarten waarover zij minder tevreden zijn wat betreft de uitvoering.

 ± ¾ van de deelnemers	• Taken worden goed uitgevoerd; de huishoudelijke hulp maakt grondig en goed schoon • Huishoudelijke hulp doet veel taken in de tijd die beschikbaar is • Naast de afgesproken taken, maakt de huishoudelijke hulp extra dingen schoon • De huishoudelijke hulp overlegt met de cliënt wat er moet gebeuren • Er wordt voorzichtig omgegaan met de spullen van de cliënt • De huishoudelijke hulp ziet zelf wat er moet gebeuren en neemt initiatief
 ± ¼ van de deelnemers	• De huishoudelijke hulp krijgt te weinig tijd waardoor er niet grondig schoongemaakt wordt. • De vaste huishoudelijke hulp is onervaren en maakt niet goed schoon • Het schoonmaken gaat niet op de manier zoals de cliënt het graag wil • De vervangende huishoudelijke hulp is onervaren; maakt daardoor niet grondig schoon • Bij ziekte en vervanging is er geen (of te weinig) vervanging mogelijk • Het is vervelend dat er telkens een andere huishoudelijk hulp komt

Een ruime meerderheid van deelnemers heeft voornamelijk overleg met hun huishoudelijke hulp over hoe het gaat met de hulp bij huishouden. Er is weinig tot geen contact met de zorgaanbieder zelf. Deelnemers geven aan dat zij direct met hun huishoudelijke hulp contact hebben als zij ontevreden zijn over de uitvoering. De zorgaanbieder wordt pas ingeschakeld als er problemen of vragen zijn.

"Ik regel dat direct met de hulp, als iets mij niet bevalt dan geef ik dat aan haar door."

Een enkele keer heeft de zorgaanbieder zelf contact opgenomen met de client om te horen in hoeverre de huishoudelijk hulp bevalt.

Communicatie

Bijna alle deelnemers geven aan nooit of nauwelijks contact te hebben met de zorgaanbieder; dit is volgens hen nog niet nodig geweest. Op het moment dat men vragen heeft of met een probleem zit, is het bij bijna alle deelnemers bekend waar zij terecht kunnen. Zoals hiervoor gezegd, benaderen deelnemers in eerste instantie hun eigen huishoudelijke hulp. Mochten ze de zorgaanbieder nodig hebben, dan weten deelnemers dat zij die kunnen bereiken. Bijna alle deelnemers geven aan dat zij een telefoonnummer hebben, in de meeste gevallen

staat dit in de map die zij thuis hebben liggen. Over het algemeen zijn de zorgaanbieders goed bereikbaar en denken zij mee in oplossingen.

"De zorgaanbieder is goed bereikbaar. Er wordt geluisterd naar wensen en oplossingen bedacht als die nodig zijn."

Tijdens enkele interviews komt naar voren dat een zorgaanbieder niet goed bereikbaar is; met name de juiste persoon aan de lijn krijgen gaat moeilijk volgens een aantal deelnemers. Uit interviews met cliënten van twee zorgaanbieders wordt een paar keer genoemd dat het telefonische contact slecht verloopt. De lijn is vaak bezet en afspraken of boodschappen worden niet goed doorgegeven door de zorgaanbieder aan de huishoudelijke hulp.

"Het contact met de aanbieder is moeizaam, het duurt lang om iets gedaan te krijgen."

Bejegening

Deelnemers zijn erg tevreden over hoe de huishoudelijke hulp met hen omgaat. In de woordwolk hieronder staan de bevindingen uit de interviews wat betreft de bejegening van de huishoudelijke hulp.



Bijna alle deelnemers vinden het contact dat zij met de vaste huishoudelijke hulp hebben erg prettig. Zij geven aan dat het fijn is dat zij voor langere tijd hun vaste huishoudelijk hulp kunnen krijgen. Veelgenoemde punten die voor deelnemers belangrijk zijn, is dat er een klik moet zijn met de hulp. Men vindt het fijn als het gezellig is, dat hulp niet alleen langs komt voor de schoonmaak maar ook een 'kopje koffie drinkt' en een praatje maakt. Ook een goede omgang met spullen en het gevoel dat de huishoudelijk hulp te vertrouwen is wordt door meerdere deelnemers naar voren gebracht.

"Het is erg fijn als ze (de huishoudelijke hulp) komt, ze zingt bijvoorbeeld mee met mij."

Een paar deelnemers hebben een minder prettige ervaring met de huishoudelijke hulp. Zij geven aan dat de hulp te veel praatte, er geen klik met de hulp was, of dat de huishoudelijke hulp erg dominant overkwam.

Vervanging

De meeste deelnemers hebben weleens te maken gehad met vervangende hulp tijdens ziekte of vakantie van hun vaste huishoudelijke hulp; bijna drie op vier deelnemers geeft aan dat dit voorkomt. Het varieert wel hoe vaak dit gebeurt; bij een aantal deelnemers is dit maar enkele keren gebeurt. Een kwart van de deelnemers heeft nog nooit vervangende huishoudelijke hulp gehad. Ook de ervaringen met de vervangende huishoudelijke hulp lijkt erg verschillend te zijn. Zo heeft ongeveer de helft van de deelnemers, die vervangende hulp heeft gehad, goede ervaringen te hebben met de vervanging. Hieronder staan puntsgewijs de belangrijkste punten waar men over de vervanging te spreken is:

- Er wordt vervangende hulp geregeld.
- Men wordt tijdig (één tot twee weken van tevoren) geïnformeerd over de afwezigheid van de huishoudelijke hulp en de vervanging.
- Vervangende huishoudelijke hulp maakt goed schoon.
- Vervangende huishoudelijke hulp is prettig en gezellig.

"Vervanging gaat altijd goed, het zijn lieve dames. Ik ben tijdig geïnformeerd dat er vervanging komt er is mij ook vertelt waarom mijn vaste huishoudelijke hulp niet kon komen."

Een vergelijkbaar aantal deelnemers geeft echter aan dat de vervanging tijdens ziekte of vakantie niet goed geregeld is. Er lijkt geen/ weinig verschil te zijn of dit om vervanging voor ziekte of voor vakantie gaat. In beide gevallen zijn deelnemers de volgende zaken tegengekomen:

- Er komt geen vervangende huishoudelijk hulp terwijl dit wel is afgesproken.
- Te kort (één dag) van tevoren ingelicht of helemaal niet geïnformeerd.
- Vervelend dat alles moet worden uitgelegd.
- Vervangende hulp is onervaren, werkt slordig.
- Client moest zelf bij de zorgaanbieder achter vervangende hulp aan.
- Er is geen vervangend personeel beschikbaar, waardoor er geen hulp bij huishouden voor een bepaalde periode wordt geleverd.
- De huishoudelijke hulp kan niet op de afgesproken vaste dag komen.

"Niemand kwam om de huishoudelijke hulp te vervangen, ik heb toen maar zelf naar de zorgaanbieder gebeld. Pas een week later kon ik vervanging krijgen, maar die werkte helemaal niet grondig."

Tot slot vinden een paar deelnemers het opmerkelijk dat de vaste huishoudelijke hulp zelf voor vervanging moet zorgen. Deze deelnemers vinden dat dit een taak zou moeten zijn van de zorgaanbieder.

2.5 Resultaat

Over het algemeen zijn de meeste deelnemers positief over hun ervaringen met de huishoudelijke hulp die zij ontvangen; vier op de vijf deelnemers geeft aan dat hun ervaringen met de hulp bij huishouden goed zijn. Met name de vaste huishoudelijke hulp wordt als belangrijk aspect van de tevredenheid en de goede ervaring genoemd.

Deelnemers benadrukken in de interviews dat zij een prettige, vriendelijke huishoudelijke hulp hebben die naar behoren schoonmaakt. Voor die deelnemers voldoet de huishoudelijk hulp dan ook aan hun verwachting.

"Het is boven mijn verwachting. Het is niet alleen iemand die schoonmaakt maar ook iemand die met mij meeleeft."

Slechts een enkeling heeft een minder positieve ervaring met de huishoudelijke hulp zelf. De zaken waarover een klein deel van de deelnemers (ongeveer een tiende) zijn ongenoegen uitspreekt heeft betrekking op de problemen die zij ervaren bij vervanging tijdens ziekte of vakantie en slecht contact met de zorgaanbieder. Zo geeft een deelnemer aan dat zorgaanbieder zelf beter moet communiceren wanneer iemand uitvalt en dat de zorgaanbieder, in plaats van de huishoudelijke hulp, de vervanging moet regelen.

Verbeterpunten vanuit cliëntperspectief

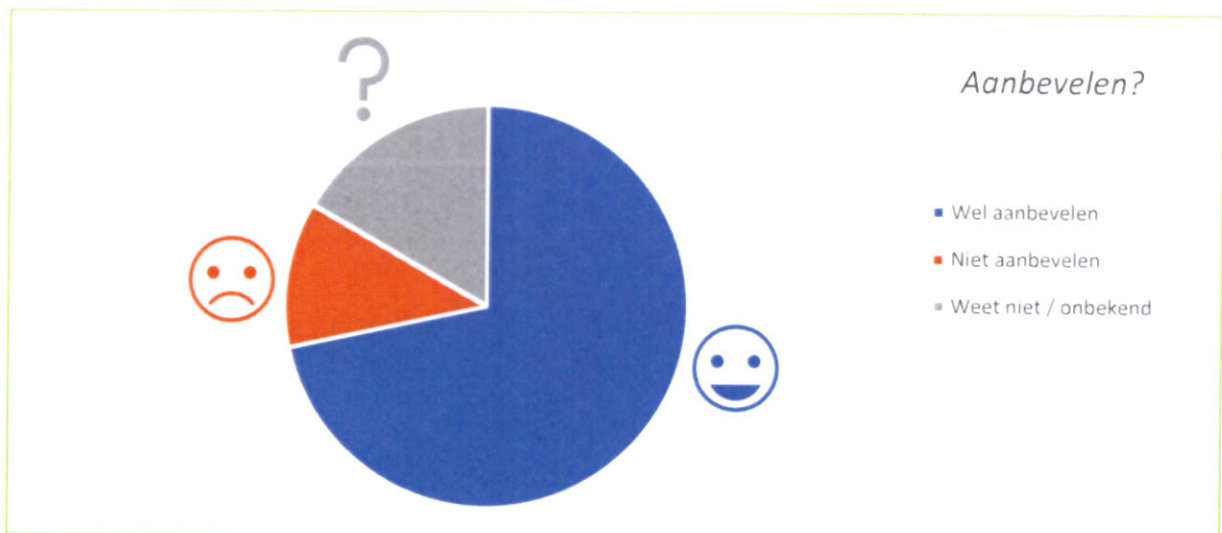
Deelnemers konden aan het einde van het interview aangeven of zij nog verbetersuggesties hebben, waardoor de hulp bij huishouden verbeterd kan worden. Een kwart van de deelnemers heeft dergelijke suggesties gedaan. Een aantal van deze suggesties heeft betrekking op het aantal uren ondersteuning dat de deelnemer ontvangt. Verbeteringen die bij de huishoudelijke hulp en de zorgaanbieder liggen zijn:

- De zorgaanbieder moet bij de start van de hulp kijken of de huishoudelijke hulp en de cliënt een klik hebben.
- De huishoudelijke hulp moet per cliënt meer tijd krijgen om de taken te kunnen doen. Een aantal cliënten heeft het gevoel dat de huishoudelijke hulp te weinig tijd krijgt voor de hoeveelheid taken die gedaan moeten worden.
- Er moet minder wisselingen in personeel komen; een vaste huishoudelijk hulp die voor langere tijd bij de cliënt blijft is wenselijk.
- Er bestaat bij cliënten de indruk dat de huishoudelijke hulp niet goed opgeleid is of weet hoe schoon te maken. De huishoudelijke hulp kan beter en sneller schoonmaken en luisteren naar de wens en adviezen van de client. Cliënten zouden daarom zien dat het personeel beter opgeleid wordt of meer ervaring heeft.
- De zorgaanbieder moet ervoor zorgen dat ook tijdens ziekte en vakantie vervanging mogelijk is; cliënten niet zonder huishoudelijke hulp laten zitten. Een ook de vervangende huishoudelijke hulp moet goed opgeleid zijn en goede kwaliteit leveren, zodat ook tijdens vakantie en ziekte er goed wordt schoongemaakt.

- De communicatie met de zorgaanbieder en cliënt verbeteren door bijvoorbeeld een evaluatie doen over de ingezette huishoudelijke hulp.

Aanbevelen

Tot slot is deelnemers gevraagd of ze de huishoudelijke hulp die zij nu ontvangen zouden aanbevelen bij familie, vrienden of kennissen. In de grafiek hieronder is te zien dat de meeste deelnemers (ongeveer driekwart van de deelnemers) aangeeft de hulp aan te bevelen.



Zij geven aan dat de huishoudelijke hulp hen helpt met dingen die zijzelf niet meer kunnen, de hulp zelf goed schoonmaakt en prettig in omgang is. Deelnemers geven aan met name hun vaste huishoudelijke hulp aan te bevelen.

“Mijn vaste hulp werkt heel hard en goed, ze maakt alles in een uur goed schoon.”

Bij deelnemers die de hulp niet aanbevelen, heeft dit met name te maken met de zorgaanbieder die afspraken over vervanging tijdens ziekte of vakantie niet nakomt, of met de kwaliteit van het personeel. Deelnemers zijn ontevreden over de manier waarop de vervangende hulp schoonmaakt en zegt daarom de hulp niet aan te bevelen aan anderen.

“De vervanging is slecht geregeld, moeten ze (de huishoudelijke hulp) zelf regelen. De kwaliteit van het personeel is niet voldoende en zorgaanbieder slecht bereikbaar.”

Tot slot is er een groep deelnemers die aangeeft het niet te weten of zij de hulp zouden aanbevelen, of die aangeeft dat zij sommige aspecten van de huishoudelijke hulp wel zouden aanbevelen (zoals de bejegening en kwaliteit van de vaste huishoudelijke hulp), maar er ook aspecten aan de hulp zijn waardoor zij de huishoudelijke hulp niet aanbevelen. Zo schiet de vervangende hulp wel eens tekort wat betreft de kwaliteit van het werk dat ze leveren. Hierdoor heeft een aantal deelnemers aangegeven geen keuze te kunnen maken in of zij de hulp wel of juist niet aanbevelen.

Bijlage I. Interviewschema

2.1 Uitleg Onderzoek IJmondgemeenten

- Doelgroep: cliënten die gebruik maken van hulp bij huishouden.
- Doel: inzicht krijgen in de ervaringen met de kwaliteit van en de tevredenheid over hulp bij huishouden. Hiermee kan de gemeente de hulp bij huishouden verbeteren.
- Introductie: uitleg geven over wat met hulp bij huishouden bedoeld wordt.
- Vrijwillig/Anoniem: het gaat om uw mening, positieve antwoorden worden gewaardeerd, maar u mag ook kritisch zijn. Door het delen van uw ervaringen kan de hulp bij huishouden verbeterd worden. De gemeente en zorgaanbieders weten niet wie aan het onderzoek meedoen en wie wat gezegd heeft. De uitkomsten van het onderzoek kunnen dus niet teruggeleid worden naar u als persoon.
- Tijdsduur: 15-20 minuten

2.2 Belinstructie Interviewer

- Voorstellen. U heeft in september een brief van de gemeente ontvangen over het onderzoek naar de hulp bij huishouden. U krijgt als het goed is hulp bij het huishouden, bijvoorbeeld bij het schoonmaken, wassen, bedden opmaken. Wij van ZorgfocuZ voeren het onderzoek uit en willen u vragen uw ervaringen over de huishoudelijke hulp met ons te delen. Het gaat om uw mening; positieve antwoorden worden gewaardeerd, maar u mag ook kritisch zijn. Door uw ervaringen te delen kan de gemeente de dienstverlening verbeteren. De gemeente en zorgaanbieders weten niet wie aan het onderzoek meedoen en wie wat gezegd heeft. De uitkomsten van het onderzoek kunnen dus niet teruggeleid worden naar u als persoon. Het interview duurt ongeveer 15 minuten.

2.3 Gespreksthema's en vragen

2.3.1 Algemene Gegevens

1. Wat is uw woonsituatie? (*interviewer: zelfstandige woning, partner, kinderen, etc.*)
2. Hoeveel uur per week ontvangt u gemiddeld hulp bij huishouden? (*interviewer: aantal uur per week*)
3. Ontvangt u hulp bij uw dagelijkse activiteiten van een partner, familielid of kennis zonder dat deze persoon daarvoor betaald wordt? (*interviewer: het gaat hier om mantelzorg*)
 - a. Zo ja, is deze persoon uw huisgenoot?
 - b. Zo ja, welke taken doet hij/zij? (*interviewer: huishouden, vervoer, financiën, administratie, etc.*)

2.3.2 Keukentafelgesprek Gemeente

4. Voordat u een huishoudelijke hulp kreeg is de gemeente bij u thuis geweest voor een gesprek. Kunt u zich dit keukentafelgesprek herinneren?
 - a. Zo ja, kunt u vertellen wat u van het gesprek vond? (*uitleg duidelijk, sfeer, afspraken, etc.*)

2.3.3 Intake zorgaanbieder

5. Heeft u zelf een zorgaanbieder gekozen?
 - a. Waarom wel of niet?
6. Weet u welke afspraken tussen u en uw zorgaanbieder gemaakt zijn?
 - a. Wat ging goed bij het maken van afspraken?
 - b. Wat kan beter bij het maken van afspraken?
 - c. *Indien hierover nog niet is gesproken*: Is bij het maken van afspraken geluisterd naar uw wensen? (*interviewer: dagen, tijden, taken, etc.*)
7. Zijn de afspraken over de taken van de huishoudelijke hulp (en eventueel uw mantelzorger) vastgelegd?

2.3.4 De Kwaliteit van de Huishoudelijke Hulp

Werkafspraken

8. In hoeverre komt de zorgaanbieder de afspraken na?
 - a. Bent u hier tevreden over, waarom wel of niet?
 - b. *Indien hierover nog niet is gesproken*: Werkt uw huishoudelijke hulp het aantal uren dat afgesproken is?
9. Bent u tevreden over de manier waarop de huishoudelijke hulp de taken uitvoert?
 - a. Waarover bent u tevreden?
 - b. Waarover bent u minder tevreden?
10. Overlegt u met de zorgaanbieder en/of huishoudelijke hulp hoe het gaat met de hulp bij huishouden?

Communicatie

11. Hoe is het contact met de zorgaanbieder?
 - a. Wat gaat goed?
 - b. Wat kan beter?
12. Als u een vraag of probleem heeft, weet u met wie u contact op kan nemen?
 - a. Als u wel eens een vraag, probleem of klacht gehad, kunt u toelichten wat er toen gebeurd is?
13. Wat vindt u van de manier waarop de huishoudelijke hulp met u omgaat? (*interviewer: luisteren, overleggen, vertrouwelijk omgaan met spullen, etc.*)
 - a. Wat gaat goed?
 - b. Wat kan beter?

Vervanging

14. Komt er wel eens een vervangende hulp die de taken van uw vaste huishoudelijke hulp overneemt?
 - a. *Interviewer: Nee? Dan kun je verder gaan naar het kopje Resultaat.*
 - b. *Interviewer: Ja?* Komt er vaak een vervanger langs
15. Wat zijn uw ervaringen met de vervanging van de hulp?
 - a. Wordt u op tijd ingelicht bij vervanging van de hulp? Hoe ver voor aanvang levering?
 - b. Weet u wat de reden is als u een vervangende hulp krijgt?

2.3.5 Resultaat

16. Wat zijn uw ervaringen met de hulp bij huishouden in het algemeen?
17. Bent u tevreden over het resultaat van de huishoudelijke hulp?
 - a. Waar bent u tevreden over?
 - b. Waar bent u minder tevreden over?
18. Voldoet de huishoudelijke hulp aan uw verwachting?
 - a. Waarom wel of niet?
19. Op welke manier zou de hulp in huishouden verbeterd kunnen worden?
20. Zou u de hulp bij huishouden aanbevelen bij familie of vrienden?

Uitgevoerd door



Bezoekadres

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

Contactpersoon

Dennis Kremer