

Een schoon en leefbaar huis



Onderzoek schoonmaakondersteuning
Voorjaar 2015

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Werkwijze en verantwoording	5
2.1 Het doel van het onderzoek	5
2.2 Definitie van een schoon en leefbaar huis	5
2.3 Uitvoering onderzoek	5
2.4 Afbakening	5
3. Tevredenheid schoonmaakondersteuning	6
3.1 Inleiding	6
3.2 Resultaten tevredenheid	6
3.2.1 Tevredenheid schoonmaakondersteuning	6
3.2.2 Tevredenheid over de hulp	6
3.2.3 Tevredenheid over de zorgaanbieder	7
3.3 Uitvoering schoonmaakondersteuning	8
3.3.1 Komt elke keer dezelfde zorgverlener?	8
3.3.2 Als er een permanente wisseling van hulp is geweest, op wiens verzoek was dit?	9
3.3.3 Heeft de permanente wisseling invloed gehad op uw tevredenheid over de kwaliteit van de schoonmaak?	9
3.3.4 Heeft u vaste afspraken over wat de huishoudelijke hulp doet?	10
3.3.5 Worden de afgesproken werkzaamheden ook altijd uitgevoerd?	10
3.3.6 Wordt bijgehouden welke werkzaamheden zijn uitgevoerd?	11
3.3.7 Vervanging tijdens ziekte	12
3.3.8 Vervanging tijdens vakantie	15
3.4 Was- en strijkservice	17
3.4.1 Inleiding	17
3.4.2 Wie maakt gebruik van de was- en strijkservice?	17
3.4.3 Wanneer van toepassing: bent u tevreden over deze dienst?	18
3.4.4 Wanneer van toepassing: welk cijfer geeft u de was- en strijkservice?	18
3.4.5 Conclusie was- en strijkservice	19
3.5 Factoren die van invloed zijn op tevredenheid	20
3.5.1 Relatie tussen tevredenheid en aantal wisselingen van de hulp	20
3.5.2 Afspraken over wat de hulp doet	21
4. Schouwing van de woning	22
4.1 Inleiding	22
4.2 Toelichting schouwing	22

4.3	Uitkomsten	23
4.3.1	Inleiding	23
4.3.2	Technische meting Dokter Schoonmaak	23
4.3.3	Technische meting Heerendordt	23
4.3.4	Technische meting Thalia	24
4.3.5	Technische meting TSN	24
4.3.6	Aantal fouten en de tevredenheid	24
4.3.7	Aantal onvoldoendes en het aantal fouten	25
5.	Conclusies en aanbevelingen	26
5.1	Tevredenheid	26
5.2	Was- en strijkservice	26
5.3	Schouwing	26
5.4	Signalen die we tijdens de huisbezoeken hebben gekregen	27
5.5	Aanbevelingen	27
5.5.1	Communicatie	27
5.5.2	Was- en strijkservice	27
5.5.3	Aanbevelingen najaarsoverleg	27

1. Inleiding

In de gemeente Emmen is sinds 1 januari 2013 het nieuwe Wmo-beleid voor de schoonmaakondersteuning van kracht. Kern van dit beleid is dat schoonmaakondersteuning een algemene voorziening is waarvoor inwoners van de gemeente geen beschikking van de gemeente meer nodig hebben.

In het tweede kwartaal van 2015 heeft Wmo Support huisbezoeken uitgevoerd. Tijdens deze huisbezoeken zijn twee onderdelen onderzocht:

1. De tevredenheid van mensen die gebruik maken van schoonmaakondersteuning.
2. In hoeverre sprake is van een schoon en leefbaar huis.

Dit is het derde onderzoek dat is uitgevoerd naar de schoonmaakondersteuning in Emmen. Eerder zijn in het voorjaar van 2013 en in november/december 2013 onderzoeken uitgevoerd. In het najaar van 2015 zal een vervolgonderzoek plaatsvinden waarin opnieuw huisbezoeken worden uitgevoerd.

De werkwijze is in hoofdlijnen hetzelfde gebleven als de vorige onderzoeken om een goede vergelijking mogelijk te maken. Ook de opzet van dit rapport is zoveel mogelijk hetzelfde gehouden als het rapport dat naar aanleiding van het onderzoek in het najaar van 2013 is uitgevoerd. We hebben een goede vergelijking kunnen maken met het vorige rapport en daarnaast zijn er een aantal vragen toegevoegd. Deze hadden met name te maken met het nieuwe beleid van de gemeenten rondom het wassen en strijken.

Waarom huisbezoeken?

zoals hierboven aangegeven, is het onderzoek uitgevoerd bij de cliënten thuis. We maken altijd vooraf afspraken om langs te komen. Deze werkwijze heeft de volgende voordelen:

- Cliënten kunnen zich voorbereiden op het onderzoek
- Cliënten zijn in hun eigen omgeving, het onderzoek wordt uitgevoerd aan de keukentafel. Hierdoor zijn cliënten meer ontspannen en durven ze meer te vertellen.
- Tijdens een huisbezoek vangen we meer signalen op dan alleen antwoorden op de vragenlijst. Zo kunnen we de antwoorden beter interpreteren.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 beschrijft op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd. In hoofdstuk 3 laten we zien welke resultaten de vragenlijsten hebben opgeleverd en welke invloed dat heeft op de tevredenheid van de cliënt. Hoofdstuk 4 presenteert de resultaten van de schouwing van de woningen. In hoofdstuk 5 leest u de conclusies die getrokken zijn uit dit onderzoek.

2. Werkwijze en verantwoording

2.1 Het doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is:

1. in beeld brengen van de tevredenheid van mensen die gebruik maken van schoonmaakondersteuning;
2. beoordelen in hoeverre er sprake is van een schoon en leefbaar huis.

Het onderzoek combineert het oordeel van de klant met een onafhankelijk oordeel van medewerkers van Wmo Support over de mate waarin sprake is van een schoon en leefbaar huis.

2.2 Definitie van een schoon en leefbaar huis


De gemeente Emmen heeft 4 aanbieders gecontracteerd voor het uitvoeren van de schoonmaakondersteuning. Deze aanbieders moeten ervoor zorgen dat inwoners van de gemeente Emmen die worden beperkt in hun mobiliteit of zelfredzaamheid, kunnen wonen in een schoon en leefbaar huis.


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

2.3 Uitvoering onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd door Wmo Support onder 219 klanten die gebruik maken van de schoonmaakondersteuning. De onderzoeken zijn uitgevoerd in maart, april en mei 2015. In deze rapportage zijn de resultaten van dit onderzoek ook vergeleken met de resultaten van de vorige onderzoeken.

2.4 Afbakening

Het onderzoek heeft alleen betrekking op klanten die gebruik maken van de algemene voorziening  schoonmaakondersteuning. Inwoners van de gemeente Emmen die gebruik maken van aanvullende ondersteuning in de vorm van een individuele voorziening, zijn niet meegenomen in het onderzoek.

Bij de schoonmaakondersteuning gaat het om huishoudelijke werkzaamheden gericht op de woning en de klant, bijvoorbeeld licht huishoudelijk werk zoals kamers opruimen en planten verzorgen, zwaar huishoudelijk werk zoals stofzuigen en reinigen van toilet en badkamer. Het wassen en strijken is in dit onderzoek ook naar voren gekomen. Dit maakt echter geen onderdeel meer uit van de schoonmaakondersteuning, maar kan apart worden ingekocht door cliënten .

3. Tevredenheid schoonmaakondersteuning

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geven we inzicht in de tevredenheid van klanten over de schoonmaakondersteuning in de gemeente Emmen. De resultaten presenteren we op het niveau van de aanbieders. De gemeente Emmen is opgedeeld in 6 gebieden, waarvoor 4 aanbieders verantwoordelijk zijn.

In paragraaf 2 presenteren we de resultaten over de tevredenheid per aanbieder. In paragraaf 3 wordt uitgewerkt hoe de aanbieders de schoonmaakondersteuning uitvoeren. In paragraaf 4 gaan we in op de was- en strijkservice. In paragraaf 5 wordt beoordeeld welke aspecten van invloed zijn op de tevredenheid van klanten. Tot slot worden in paragraaf 6 conclusies getrokken.

3.2 Resultaten tevredenheid

3.2.1 Tevredenheid schoonmaakondersteuning

Tijdens de huisbezoeken is klanten gevraagd naar de tevredenheid over de schoonmaakondersteuning. Dit is onder te verdelen in een aantal punten: de tevredenheid over de zorgaanbieder, de tevredenheid over de kwaliteit en de tevredenheid over de hulp.

In onderstaande tabel zijn de cijfers van 3 onderzoeken neergezet: het eerste is van begin 2015, het tweede van eind 2013 en de derde is van begin 2013. In tegenstelling tot het vorige onderzoek, zien we weinig verschillen tussen de zorgaanbieders over de tevredenheid over de kwaliteit van de schoonmaak. Bij de meeste zorgaanbieders is de tevredenheid gestegen.

Naam zorgaanbieder	Gemiddelde cijfer schoonmaakondersteuning Q2 2015	Gemiddelde cijfer schoonmaakondersteuning Q4, 2013	Gemiddelde cijfer schoonmaakondersteuning Q2, 2013
Dokter Schoonmaakorganisatie	8,0	7,3	7,5
Heerendordt	7,9	7,9	8,1
Thalia Thuiszorg	7,9	7,2	7,5
TSN Thuiszorg	8,0	7,6	6,9
Totaal	8,0	7,5	7,3

Tabel 1: tevredenheid over schoonmaakondersteuning per aanbieder

3.2.2 Tevredenheid over de hulp

Tijdens de vorige bezoeken is de klanten gevraagd naar hun oordeel over (1) inzet van de medewerker, (2) de kwaliteit van het schoonmaken en (3) de aandacht en interesse van de medewerker. We merkten tijdens de vorige onderzoeken dat cliënten het moeilijk vonden om op alle verschillende onderdelen en cijfer te geven. Er zaten ook erg weinig verschillen in deze cijfers. Daarom hebben we het cijfer voor de huishoudelijke hulp samengevat in één cijfer voor de huishoudelijke hulp. We hebben dit cijfer vergeleken met het gemiddelde cijfer van de drie onderdelen die we vorige onderzoeken hebben onderzocht. In onderstaande tabellen zien we de vergelijking.

Naam zorgaanbieder	Gemiddelde cijfer hulp Q2 2015	Gemiddelde cijfer hulp Q4, 2013	Gemiddelde cijfer hulp Q2, 2013
Dokter Schoonmaakorganisatie	8,2	8,2	8,2
Heerendordt	8,3	8,3	8,2
Thalia Thuiszorg	8,4	8,0	8,0
TSN Thuiszorg	8,4	8,1	8,1
Totaal	8,3	8,1	8,1

Tabel 2: Tevredenheid over de huishoudelijke hulp per zorgaanbieder

3.2.3 Tevredenheid over de zorgaanbieder

In dit onderzoek hebben we specifiek gevraagd hoe de cliënt de zorgaanbieder vond. Deze vraag vonden een aantal cliënten moeilijk te beantwoorden, omdat ze niet veel contact hadden met de zorgaanbieder. Toch hebben bijna alle cliënten een cijfer kunnen geven voor de zorgaanbieder. Hieronder zijn de uitkomsten hiervan opgenomen.

We zien dat de cijfers voor de zorgaanbieders lager zijn dan de cijfers voor de kwaliteit van de schoonmaak en de cijfers voor de huishoudelijke hulpen. Het grootste verschil zien we tussen Dokter Schoonmaakorganisatie en Thalia Thuiszorg. Dokter Schoonmaakorganisatie scoort op dit gebied bijna een punt beter dan Thalia Thuiszorg.

Naam zorgaanbieder	Cijfer zorgaanbieder
Dokter Schoonmaakorganisatie	7,4
Heerendordt	6,6
Thalia Thuiszorg	6,5
TSN Thuiszorg	7,1
Totaal	6,9

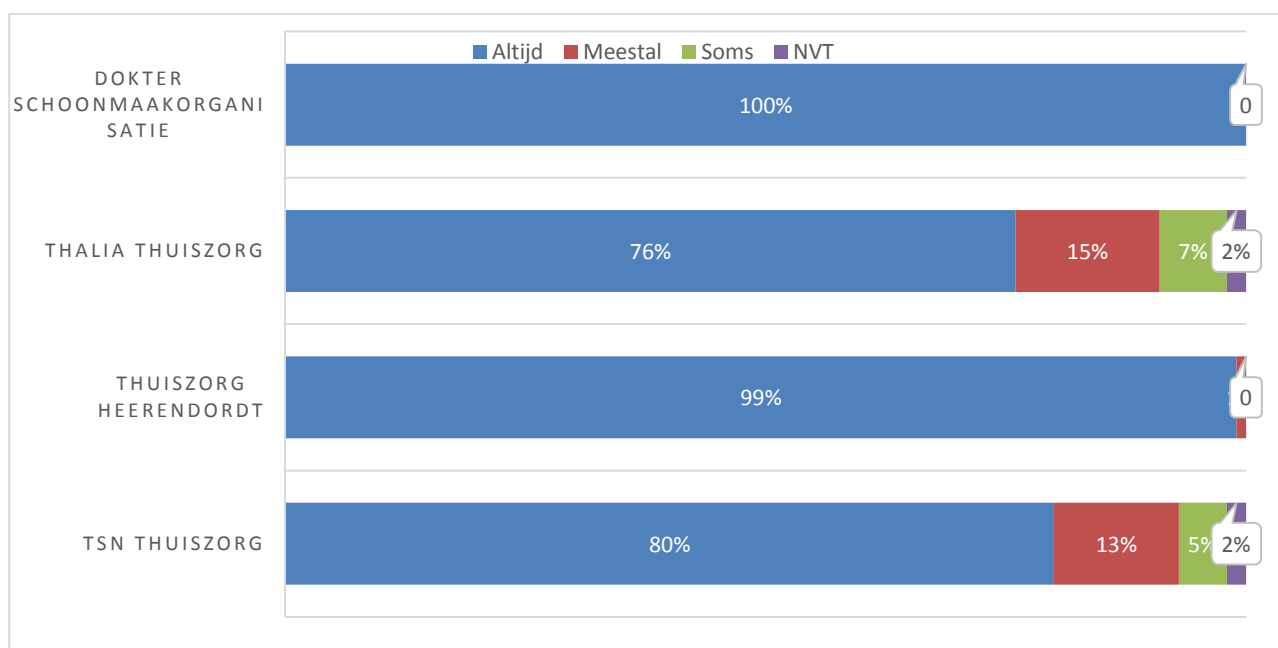
Tabel 3: tevredenheid over de zorgaanbieder, Q2, 2015

3.3 Uitvoering schoonmaakondersteuning

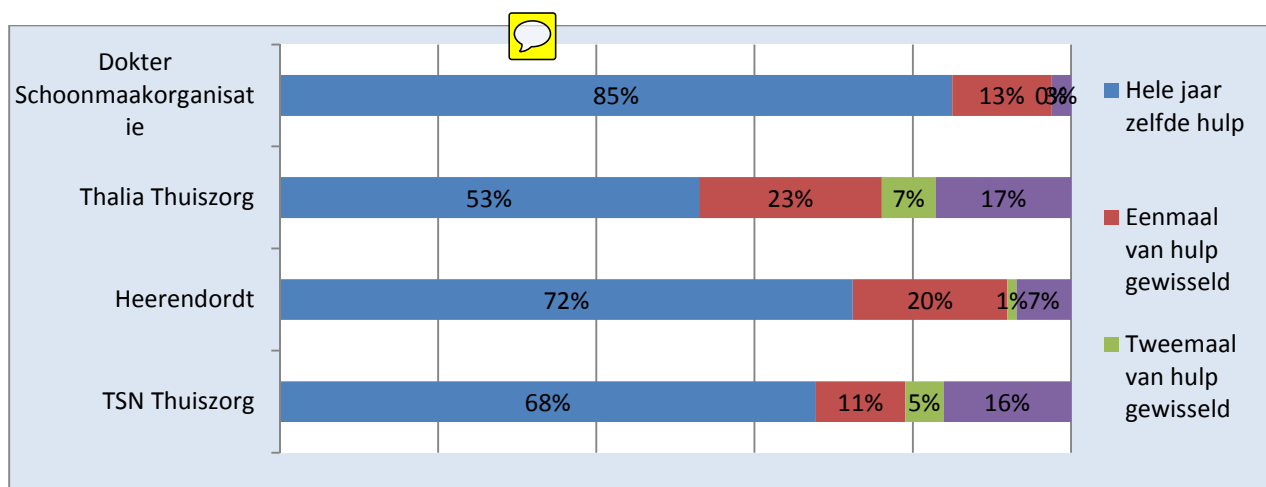
Tijdens de huisbezoeken zijn een aantal aspecten van de schoonmaakondersteuning aan de orde gekomen. In deze paragraaf geven we inzicht in de wijze waarop de aanbieders de schoonmaakondersteuning uitvoeren.

3.3.1 Komt elke keer dezelfde zorgverlener?

In het onderzoek hebben we gevraagd of de cliënt een vaste hulp had. Het aantal klanten met dezelfde zorgverlener is groot. Wanneer we dit vergelijken met het vorige onderzoek, is het aantal cliënten met een vaste hulp gestegen bij alle zorgaanbieders. Vooral Dokter Schoonmaakorganisatie en Thuiszorg Heerendordt springen wat dit betreft eruit, met respectievelijk 100% en 99% van de cliënten met een vaste hulp.



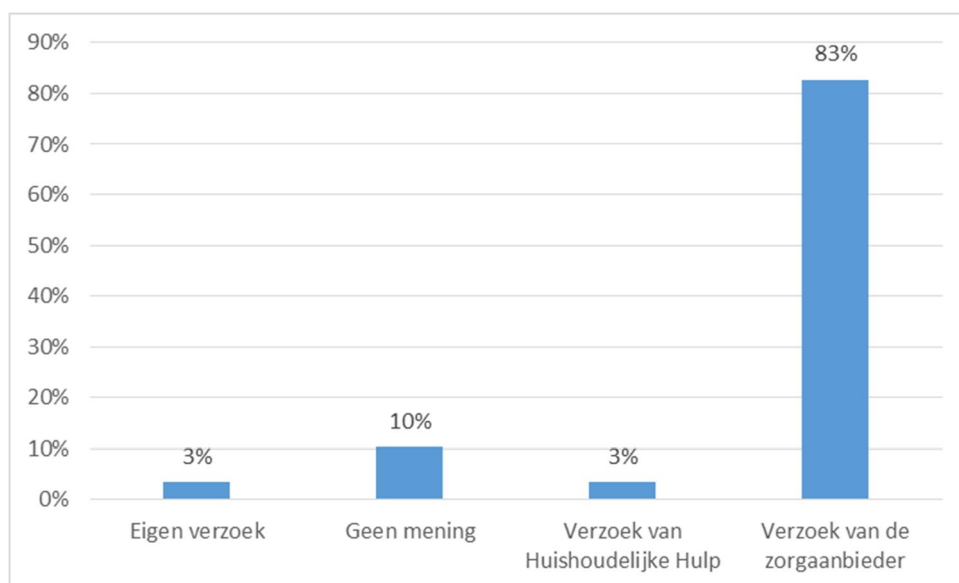
Figuur 1: komt elke keer dezelfde hulp?



Figuur 2: Percentage klanten dat heel 2013 dezelfde hulp heeft gehad (onderzoek Q4 2013)

3.3.2 Als er een permanente wisseling van hulp is geweest, op wiens verzoek was dit?

We hebben in dit onderzoek specifiek gevraagd op wiens verzoek de permanente wisseling is geweest van hulp. In principe zou de redenering zijn dat wanneer op eigen verzoek er een andere hulp komt, de kans groot is dat de tevredenheid omhoog zou gaan. In onderstaande tabel zien we dat verreweg de meeste wisselingen van hulp op initiatief van de zorgaanbieder waren. Een enkele keer werd dit op eigen verzoek gedaan of op verzoek van de huishoudelijke hulp zelf. Meerdere cliënten hebben aangegeven dat de wisseling te maken had met het feit dat het contract van de hulp niet verlengd werd.

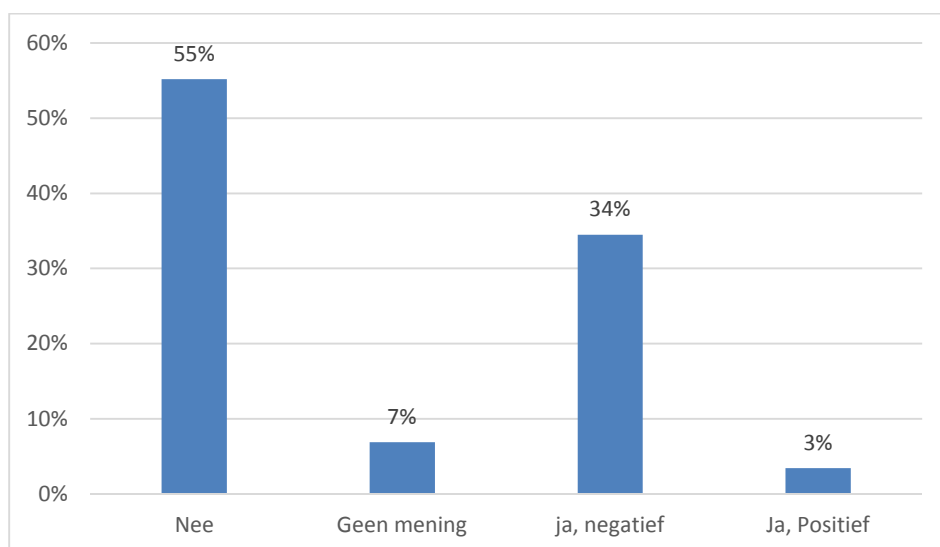


Figuur 3: als er een permanente wisseling van de hulp is geweest, op wiens verzoek was dit?

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

In onderstaande tabel is de uitslag weergegeven van bovenstaande vraag. Bij ruim de helft van de cliënten die een wisseling van hulp heeft gehad, heeft dit geen invloed gehad op de tevredenheid.

Wanneer we inzoomen op de cliënten die aangeven dat de wisseling een negatief effect heeft gehad op de tevredenheid, zien we dat die bij 90% van deze cliënten de wijziging op verzoek van de zorgaanbieder kwam.



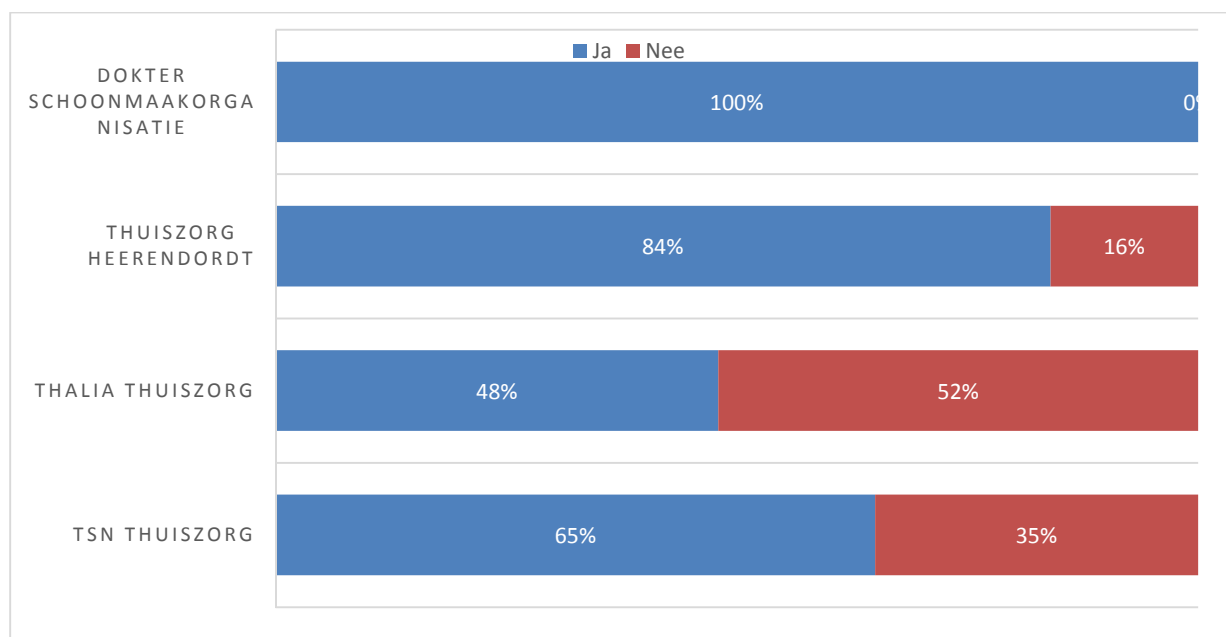
Figuur 4: heeft de permanente wisseling invloed gehad op de kwaliteit van de schoonmaak?

3.3.4 Heeft u vaste afspraken over wat de huishoudelijke hulp doet?

Tijdens de huisbezoeken hebben we cliënten gevraagd of ze vaste afspraken hadden, daarnaast hebben we dit zelf ook gecontroleerd in de zorgmap. In onderstaande tabel staat weergegeven per zorgaanbieder of de er vaste afspraken zijn over de uit te voeren onderdelen. Als we kijken naar het totaal zien we dat 71% van alle respondenten vaste afspraken heeft over de uit te voeren werkzaamheden.

We hebben in dit onderzoek specifiek gevraagd of er afspraken waren over wat de hulp doet. Dit kan dus schriftelijk, maar ook mondeling zijn. Hieronder zijn de uitkomsten van deze vraag. De volgende punten vallen ons op:

- Dokter Schoonmaakorganisatie en Thuiszorg Heerendordt scoren bovengemiddeld, Thalia en TSN scoren ondergemiddeld.
- Dokter Schoonmaakorganisatie is hierin de absolute koploper: bij alle cliënten zijn door Dokter Schoonmaakorganisatie afspraken gemaakt over wat de huishoudelijke hulp doet.
- Bij Thalia zijn het minst vaak afspraken gemaakt.
- bij TSN worden bij een ruime meerderheid afspraken gemaakt.

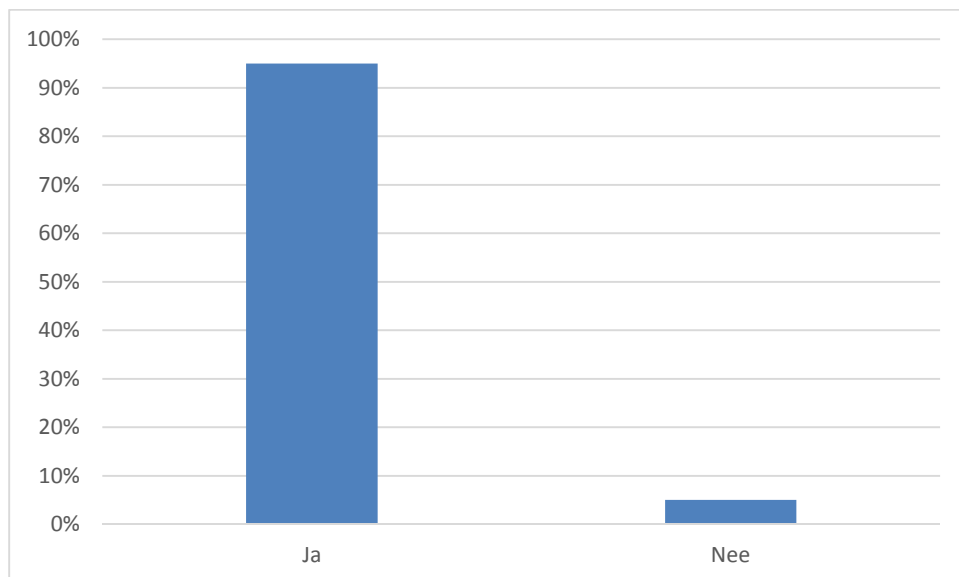


Figuur 5: Heeft u vaste afspraken over wat de huishoudelijke hulp doet? (uitgesplitst per zorgaanbieder, Q2, 2015)?

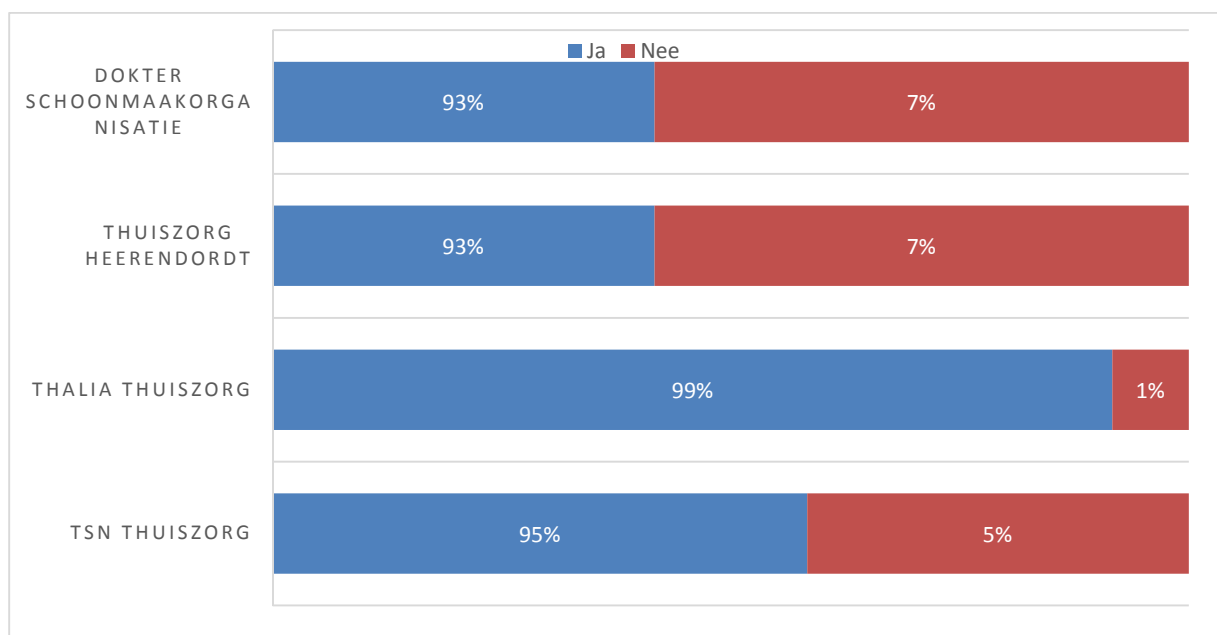
3.3.5 Worden de afgesproken werkzaamheden ook altijd uitgevoerd?

Uiteraard zegt het afspreken en vastleggen van werkzaamheden niet dat dit ook altijd wordt uitgevoerd. Daarom hebben we de cliënten gevraagd of de afgesproken werkzaamheden ook worden uitgevoerd. Hieronder zijn de uitkomsten weergegeven van deze vraag.

We zien dat bijna altijd de werkzaamheden worden uitgevoerd zoals afgesproken. De cliënten die aangeven dat dit niet altijd gebeurt, zijn ook minder tevreden dan gemiddeld. Zij geven gemiddeld een 7 voor de kwaliteit van schoonmaakt, terwijl het gemiddelde van alle cliënten een 8 is. Ook zijn zij minder tevreden over de huishoudelijke hulp zelf, ze geven een 7,6 voor de hulp, tegenover een gemiddelde van een 8,3 van alle cliënten.



Figuur 6: Worden de afgesproken werkzaamheden ook altijd uitgevoerd (Q2, 2015)

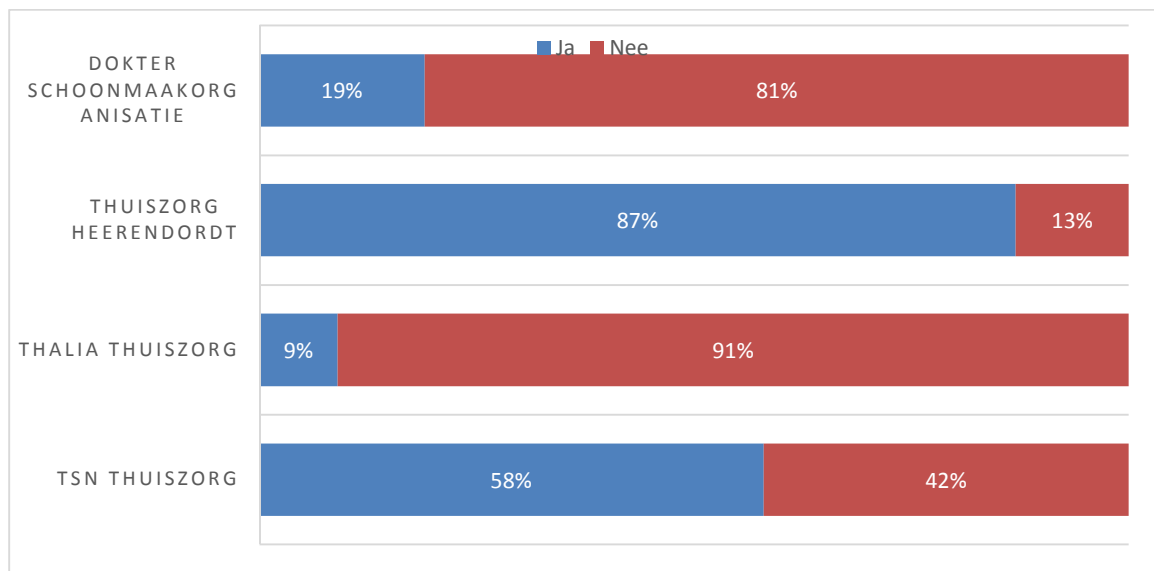


Figuur 7: worden de afgesproken werkzaamheden ook uitgevoerd? (Q2, 2015, per zorgaanbieder)

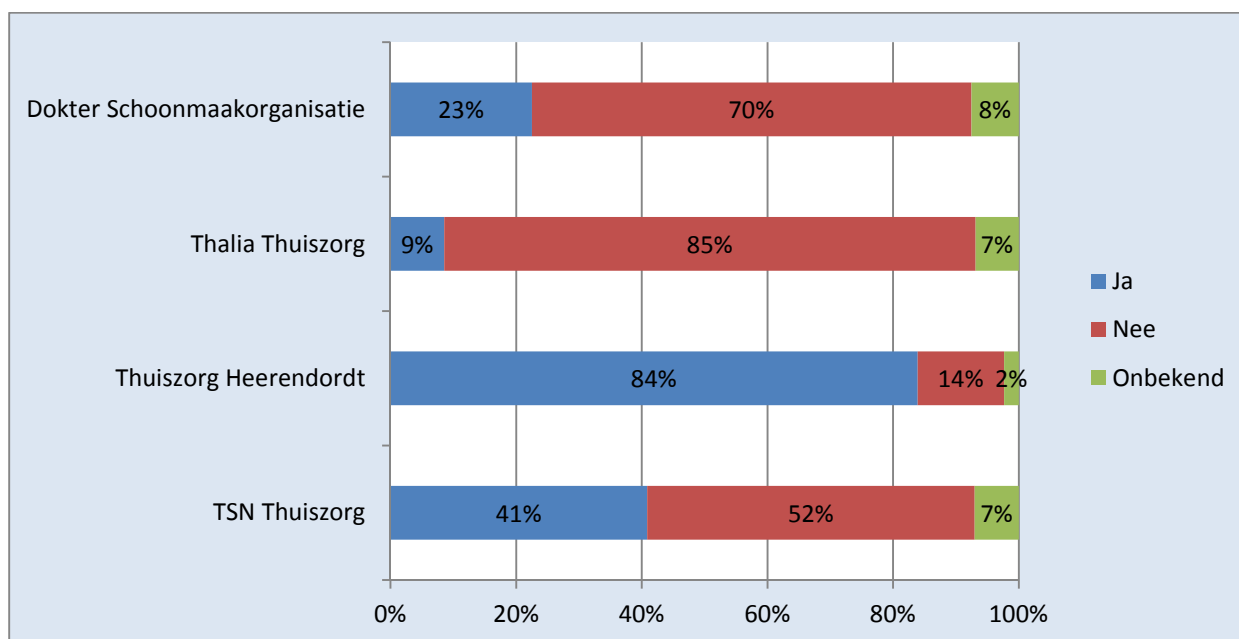
3.3.6 Wordt bijgehouden welke werkzaamheden zijn uitgevoerd?

De uitkomsten van deze vraag zijn weergegeven in figuur 8. Het bijhouden van de werkzaamheden is ook onderzocht in de vorige monitor. We zien dat de uitkomsten niet veel verschillen van de vorige keer.

We merken dat sommige cliënten het niet erg vinden dat er niets opgeschreven wordt, andere cliënten vinden het soms wel vervelend. Een aantal cliënten gaf aan dat doordat er geen werkzaamheden worden opgeschreven, men langer bezig is om een vervangende hulp bij ziekte of vakantie in te werken.



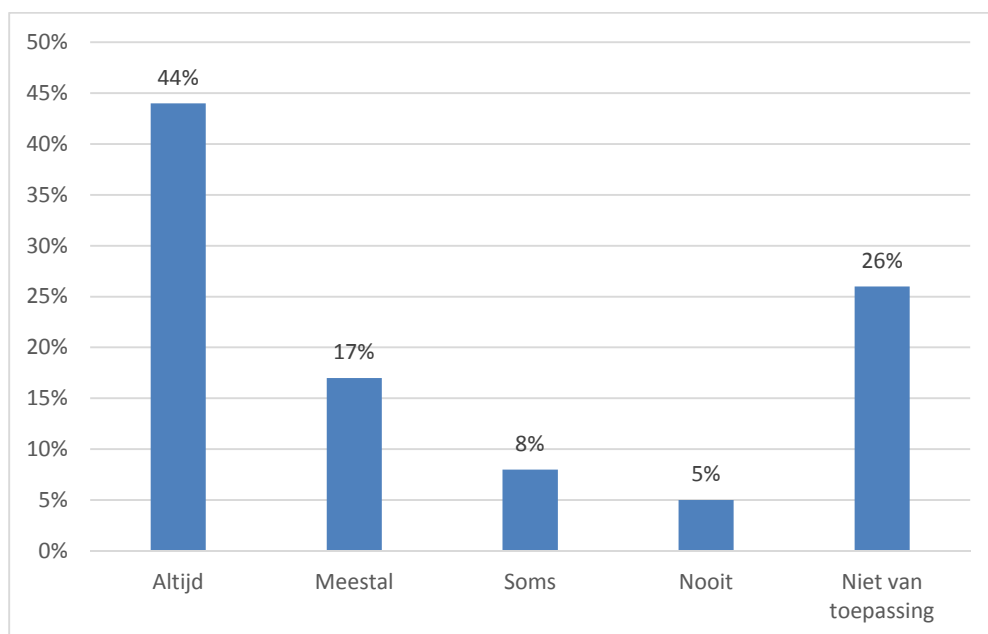
Figuur 8: wordt bijgehouden welke werkzaamheden zijn uitgevoerd? (Q2, 2015)



figuur 9: wordt bijgehouden welke werkzaamheden worden uitgevoerd? (Q4, 2013)

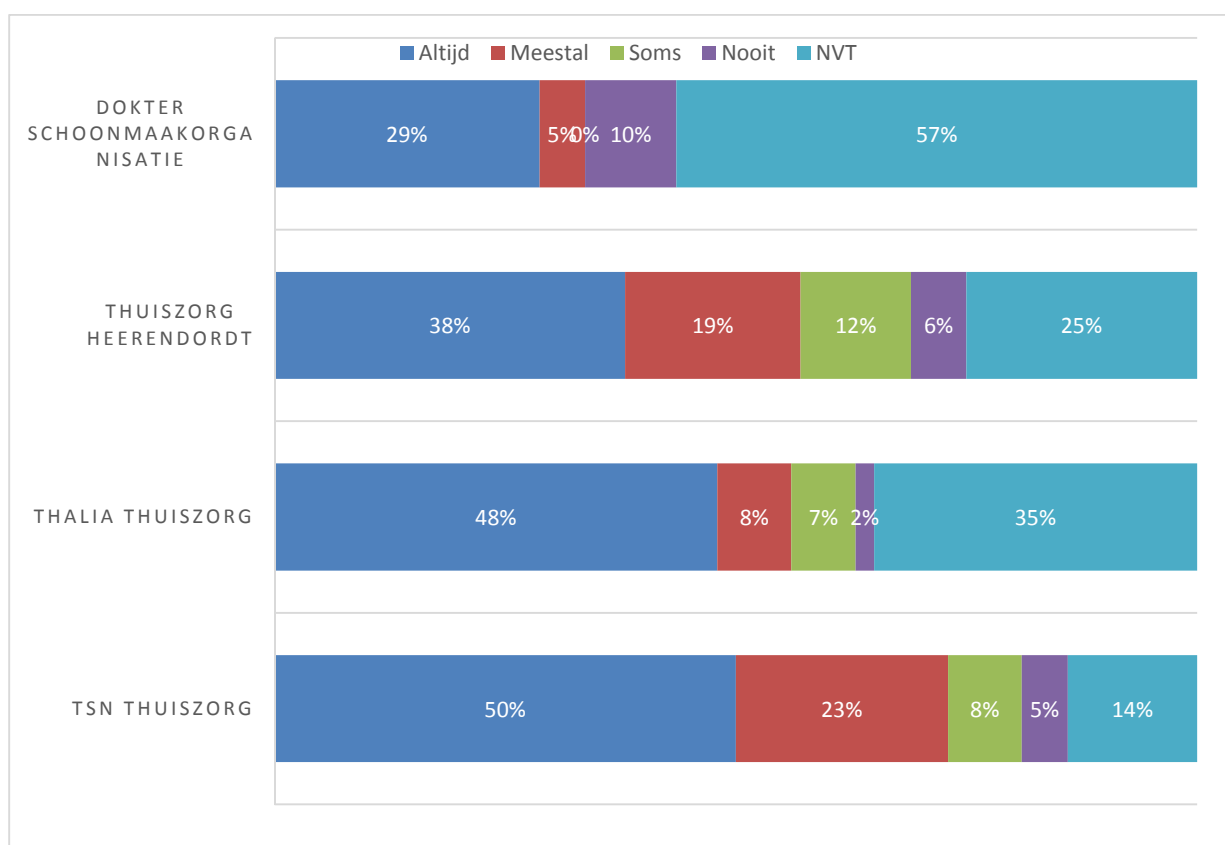
3.3.7 Vervanging tijdens ziekte

Zoals uit onderstaande grafieken blijkt, wordt de hulp niet altijd vervangen tijdens ziekte. Bij bijna één derde van de cliënten was het nog niet voorgekomen dat de hulp ziek was. Cliënten geven vaak zelf aan dat wanneer sprake is van kortdurende ziekte (één dag), er ook geen behoefte is aan vervanging. Het inwerken van de vervangende hulp voor één dag zien veel cliënten niet zitten. Wanneer de hulp langdurig ziek is, is er wel behoefte aan vervanging.



Figuur 10: wordt de hulp altijd vervangen tijdens ziekte (Q2, 2015)

Wanneer we kijken hoe de afzonderlijke zorgaanbieders scoren op dit gebied, zien we wel wat verschillen. Bij TSN werd de hulp de meeste keren vervangen tijdens ziekte. We zien ook niet dat cliënten van de zorgaanbieder met de meeste keren vervangen meer tevreden zijn dan de andere cliënten.



Figuur 11: wordt de hulp altijd vervangen tijdens ziekte (Q2, 2015, per zorgaanbieder)

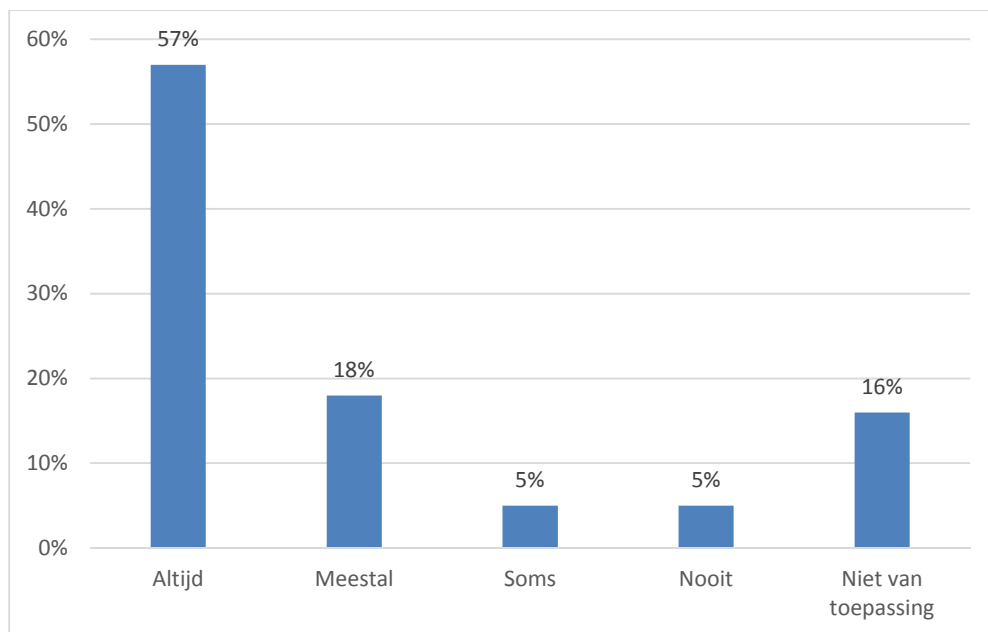
Hieronder hebben we gekeken of cliënten meer tevreden zijn als de hulp bij ziekte vaker wordt vervangen. Hier zien we wel dat de cliënten waarbij dit altijd gebeurt het meest tevreden zijn. Daarnaast valt niet een lijn te ontdekken in de tevredenheid en het vervanging van de hulp bij ziekte. Onze algemene indruk was dat cliënten hier niet ontevreden over waren, op een enkele cliënt na.

Wordt de hulp bij ziekte vervangen?	Gemiddelde cijfer voor de zorgaanbieder
Altijd	7,1
Meestal	6,8
Soms	5,6
Nooit	6,7
Niet van toepassing	7,0

Tabel 4: de gemiddelde tevredenheid over de zorgaanbieder gerelateerd aan de ziektevervanging (Q2, 2015)

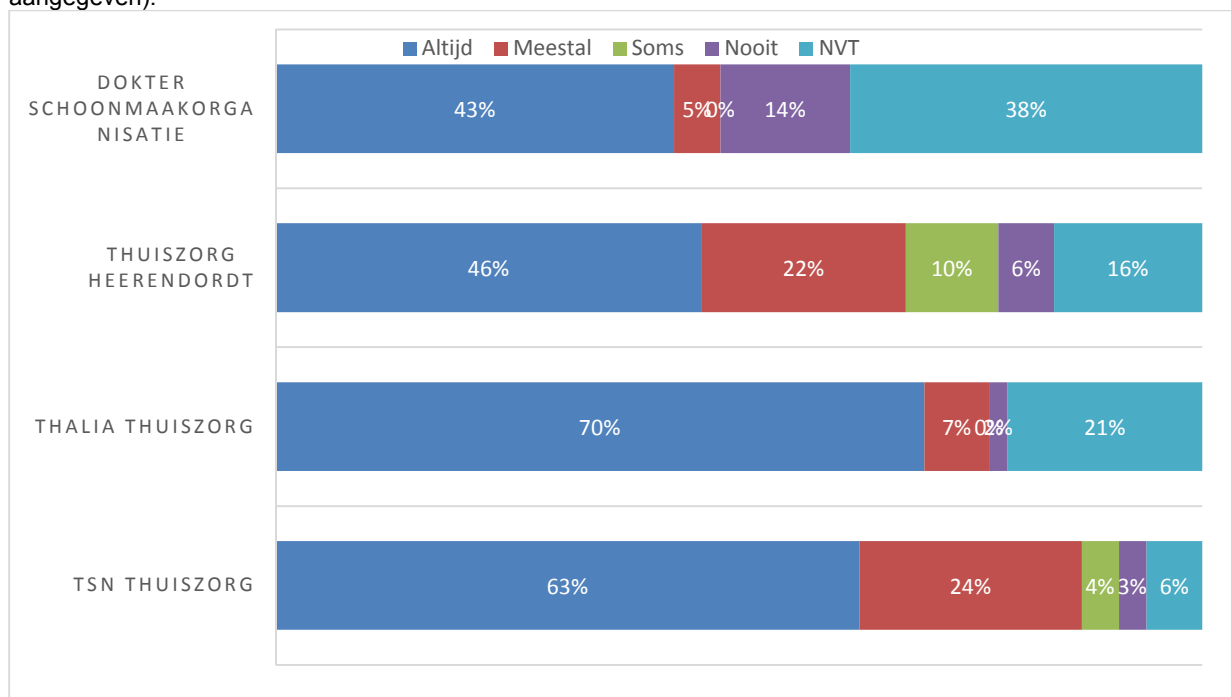
3.3.8 Vervanging tijdens vakantie

Tijdens de vakanties worden de meest hulpen vervangen. Ten opzichte van de vervanging bij ziekte zien we dat tijdens vakanties de hulpen vaker worden vervangen.



Figuur 12: vervanging tijdens vakantie (Q2, 2015)

Hieronder wordt de vervanging tijdens vakantie weergegeven per zorgaanbieder. We zien hier wel wat verschillen. De meeste vervanging zien we bij Thalia thuiszorg, het minst aantal keren vervanging bij Dokter Schoonmaakorganisatie. Wel zien we dat bij Dokter Schoonmaakorganisatie de meeste mensen hebben aangegeven dit niet te willen of dat dit nog niet is voorgekomen (dit waren de cliënten die NVT hebben aangegeven).



Figuur 13: vervanging tijdens vakantie (Q2, 2015, per zorgaanbieder)

Ook bij de vervanging tijdens vakantie hebben we gekeken of er een relatie is tussen het aantal keren vervanging tijdens vakantie en de tevredenheid over de zorgaanbieder. We zien we dat wanneer altijd vervangen wordt, men tevredener is. Dit is gelijk met de vervanging tijdens ziekte. We zien in dit geval ook dat hoe vaker vervangen wordt, hoe meer tevreden men is over de zorgaanbieder. Het verschil echter tussen het soms vervangen worden en nooit vervangen worden, is er niet.

Wordt de hulp bij vakantie vervangen?	Gemiddelde cijfer voor de zorgaanbieder
Altijd	7,0
Meestal	6,9
Soms	6,2
Nooit	6,2
Niet van toepassing	6,9

Tabel 5: de gemiddelde tevredenheid over de zorgaanbieder gerelateerd aan de vakantievervangning (Q2, 2015)

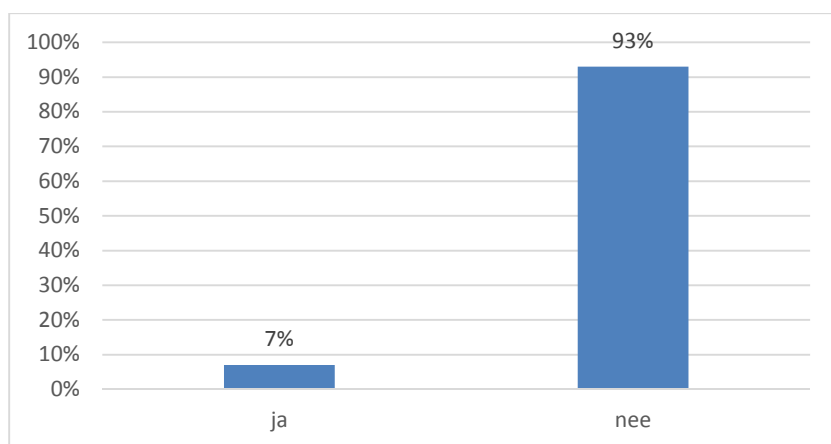
3.4 Was- en strijkservice

3.4.1 Inleiding

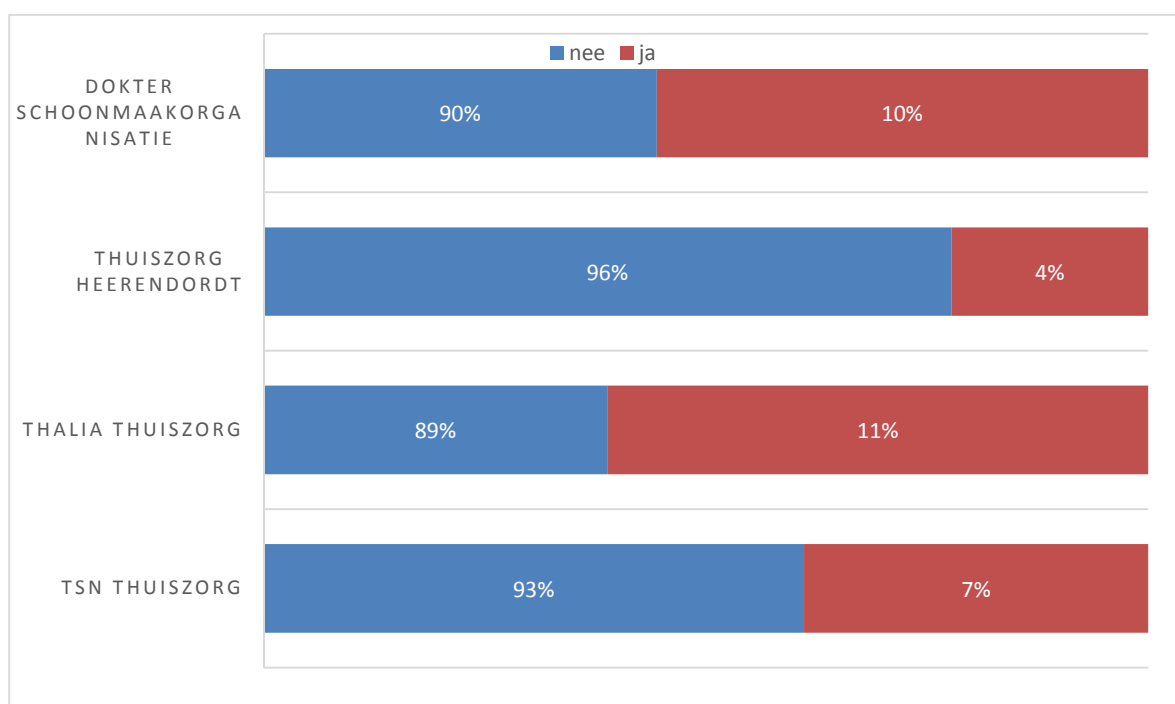
De gemeente Emmen heeft besloten om het wassen en strijken anders te organiseren. Dit was tot en met 2014 onderdeel van de huishoudelijke hulp. Vanaf 2015 is dit eruit gehaald. Cliënten die zelf de was en het strijken niet kunnen uitvoeren of kunnen organiseren met mantelzorg, kunnen die apart inkopen. Ze betaalden in eerste instantie hiervoor 9 euro per uur. Later is dit veranderd naar een bedrag van 5 euro per uur.

3.4.2 Wie maakt gebruik van de was- en strijkservice?

In onderstaande figuur is weergegeven hoeveel mensen gebruik maken van de was- en strijkservice. Hieruit maken we op dat niet veel cliënten gebruikmaken van de was- en strijkservice. Dit is van toepassing op alle zorgaanbieders, er zijn maar kleine verschillen tussen de zorgaanbieders op dit gebied.



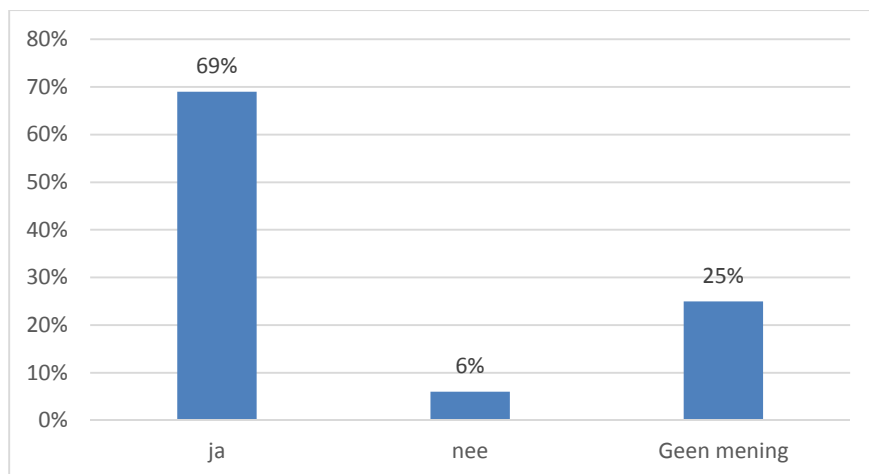
Figuur 14: maakt u gebruik van was- en strijkservice? (Q2, 2015)



Figuur 15: maakt u gebruik van was- en strijkservice? (Q2, 2015, per zorgaanbieder)

3.4.3 Wanneer van toepassing: bent u tevreden over deze dienst?

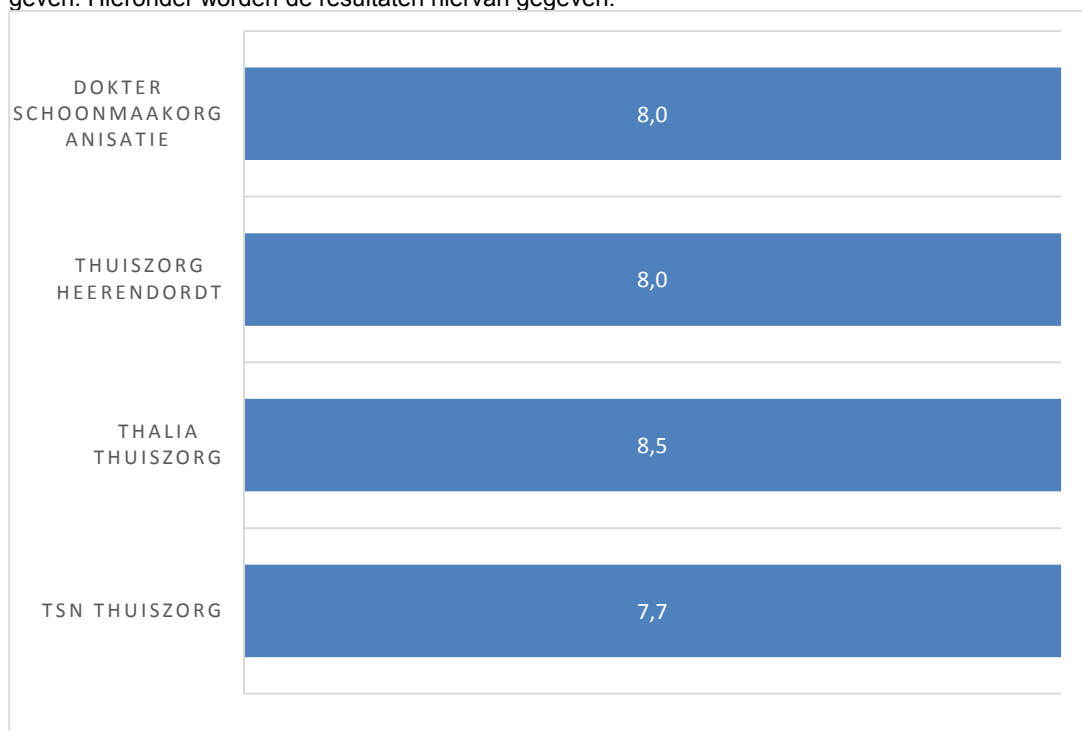
Hieronder is de uitkomst van deze vraag weergegeven. In totaal maken 16 van de onderzochte cliënten gebruik van de was- en strijkservice. Een grote meerderheid is tevreden over deze dienst.



Figuur 16: bent u tevreden over de was- en strijkservice? (Q2, 2015)

3.4.4 Wanneer van toepassing: welk cijfer geeft u de was- en strijkservice?

We hebben de cliënten die gebruikmaken van de was- en strijkservice ook gevraagd welk cijfer zij deze service geven. Hieronder worden de resultaten hiervan gegeven.



Figuur 17: welk cijfer geeft u de was- en strijkservice? (Q2, 2015)

3.4.5 Conclusie was- en strijkservice

Tijdens de eerste bezoeken kwamen wij erachter dat erg weinig mensen gebruikmaken van de was- en strijkservice. Hierdoor, en ook doordat dit een nieuwe werkwijze is, hebben we extra aandacht besteedt aan de was- en strijkservice.

Redenen om niet te kiezen voor de schoonmaakondersteuning

Wij hebben alle cliënten gevraagd waarom geen gebruik werd gemaakt van de was- en strijkservice. We hebben de redenen kunnen categoriseren. Hieronder volgen de redenen die de cliënten hebben opgegeven:

- De prijs is te hoog. Er waren veel cliënten die aangaven de eigen bijdrage niet te kunnen betalen. Een aantal cliënten gaf aan dat de prijs van 5 euro per uur wel betaald kon worden, maar dat het wassen en strijken al op een andere manier was geregeld toen de eigen bijdrage nog 9 euro per uur was.
- De cliënt deed dit al zelf, het werd eerder ook niet door de huishoudelijke hulp uitgevoerd.
- De cliënt ging het weer zelf doen. Deze reden had vaak te maken met de eerste reden: cliënten vonden het te duur.
- Een aantal cliënten wilde “uit principe dit niet doen”. Een aantal cliënten gaf aan liever 5 euro “zwart” te geven aan de huishoudelijke hulp zodat deze een halfuur langer bleef dan dit te betalen als eigen bijdrage.
- Veel cliënten gaven aan niet te snappen hoe de was- strijkservice praktisch ingevuld zou moeten worden. Ze hadden daarom geen vertrouwen dat de was goed zou worden gedaan.

Hoe regelen de cliënten het wassen en strijken?

Omdat zoveel cliënten aangaven niet te kiezen voor de was- en strijkservice, hebben we ook gevraagd hoe cliënten dit dan doen. We onderscheiden hierin een aantal groepen:

1. Cliënten die het wassen en strijken zelf al uitvoerden, deze doen dit nog steeds.
2. Cliënten die het zelf niet deden, maar nu noodgedwongen het zelf weer moeten uitvoeren.
3. Cliënten die de was met behulp van mantelzorg uitvoeren.

We zien dat cliënten een oplossing hebben gevonden om de was uit te voeren. We kunnen de conclusie trekken dat hierdoor een flinke bezuiniging is gehaald of gehaald kan worden. Een aantal cliënten geeft aan de was zelf uit te voeren en volgens onze inschatting is dit ook verantwoord. Echter is er een groep binnen deze groep cliënten die zelf weer is gaan wassen en strijken, waarbij het eigenlijk niet verantwoordelijk is. Wasmachines staan over het algemeen op de grond, waardoor flink gebukt moet worden om de was in en uit de machine te halen. Ook het tillen van wasmanden is onhandig en zwaar. Bij een aantal cliënten hebben we geconcludeerd dat het risico op vallen of andere kwetsuren erg hoog is als de cliënt de was zelf doet. Als we dit bespreken met de cliënt, geeft deze aan het met ons eens te zijn, maar geen geld heeft voor de was- en strijkservice en ook geen mantelzorg heeft die kan helpen.

Communicatie

Bij wijzigingen in regelingen, is communicatie de sleutel naar begrip. Veel cliënten hebben aangegeven dat de communicatie rondom het schrappen van het wassen en strijken uit de huishoudelijke hulp en het invoeren van de was- en strijkservice onvoldoende tot slecht was. Dit heeft geleid tot onbegrip over de regeling, wat voor cliënten een drempel was om te kiezen voor de was- en strijkservice.

De punten die cliënten noemen met betrekking tot de communicatie zijn de volgende:

- “Niemand kan de was in een halfuur doen, dus daarom heb ik niet gekozen voor de was- en strijkservice”
- “Heb er wel een brief over gehad, maar dat is niks voor mij”
- “Het is alleen maar een bezuinigingsactie, maar zo benoemen ze het niet”
- “Ik heb alleen iets hierover gehoord van de hulp, maar snap het nog steeds niet”

Naar aanleiding hiervan hebben we de websites van de gemeente Emmen en die van de zorgaanbieders bekeken. Alleen op de site van de gemeente wordt één alinea gewijd aan de was- en strijkservice. Op de sites van de zorgaanbieders wordt hier niets over genoemd. Dit communicatiekanaal is dus (bijna) niet gebruikt.

3.5 Factoren die van invloed zijn op tevredenheid

De vorige paragraaf laat op een aantal onderdelen zien hoe de hoe de schoonmaakondersteuning door aanbieders wordt uitgevoerd. Bij een aantal vragen hebben we al gekeken of er invloed was op de kwaliteit. Hieronder hebben bij een aantal vragen specifiek de bekeken wat de relatie is met de tevredenheid. We maken hier ook de vergelijking met de vorige onderzoeken.

3.5.1 Relatie tussen tevredenheid en aantal wisselingen van de hulp

Net als in de vorige onderzoeken hebben we gekeken of er een relatie is tussen het hebben van een vaste hulp en de tevredenheid. Ook in dit geval zijn de cliënten die altijd dezelfde hulp hebben het meest tevreden. Het beeld in dit onderzoek komt het meest overeen met het beeld in het onderzoek van Q2 in 2013.

Komt elke keer dezelfde hulp?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer kwaliteit schoonmaak	Cijfer huishoudelijke hulp
Altijd	7,0	8,0	8,4
Meestal	6,6	7,4	8,1
Soms	5,1	7,6	8,1
Nooit	6,0	7,0	6,3

Tabel 6: relatie tussen de tevredenheid en of de cliënt altijd dezelfde hulp heeft (Q2, 2015)

Hele jaar dezelfde hulp?	Cijfer schoonmaak- ondersteuning	Cijfer inzet medewerker	Cijfer kwaliteit schoonmaken	Cijfer aandacht medewerker
Hele jaar dezelfde hulp	7,7	8,3	8,2	8,3
Eenmaal van hulp gewisseld	7,6	8,1	7,9	8,0
Tweemaal van hulp gewisseld	7,3	7,7	7,6	7,8
Drie of meer keren van hulp gewisseld	6,7	7,6	7,5	7,5

Tabel 7: relatie tussen de tevredenheid en of de klant het hele jaar dezelfde hulp heeft gehad (Q4, 2013)

Vaste hulp	Cijfer schoonmaakondersteuning	Cijfer inzet	Cijfer kwaliteit	Cijfer aandacht en interesse
Altijd	7,5	8,3	8	8,3
Meestal	7	8,2	8,2	8,2
Soms	5,6	7,4	7,6	6,9
Nooit	6,4	6,8	7	6,6

Tabel 8: relatie tussen het hebben van dezelfde hulp en de tevredenheid (Q2, 2013)

3.5.2 Afspraken over wat de hulp doet

In de vorige onderzoeken hebben we onderzocht of klanten waarmee de aanbieder afspraken heeft vastgelegd, meer tevreden over de schoonmaakondersteuning zijn. Uit de cijfers van het onderzoek in Q2, 2013 bleek deze relatie wel, uit het onderzoek van Q4 2013 bleek deze relatie niet. In dit onderzoek hebben we deze vraag wat uitgebreider onderzocht. Onderstaande tabellen zijn hier de uitkomsten van.

In dit onderzoek concluderen we dat het opschrijven van de afspraken niet zozeer van belang is. Veel cliënten met vaste hulpen hebben vaste afspraken over wat de hup doet, echter ligt dit niet altijd vast. Veel cliënten geven aan: "mijn vaste hulp weet precies wat ze moet doen. Ze begint altijd met de badkamer en het toilet, daarna de keuken. Dit zijn de vaste werkzaamheden. Als er nog tijd over is, dan is er ruimte voor iets extra's, dit overleggen we altijd." Uit de cijfers en de algemene indruk merken we dat structuur in de werkzaamheden belangrijk is. Cliënten willen graag een vast patroon, zodat ze weten waar ze aan toe zijn. Of dit al dan niet is opgeschreven, vinden cliënten niet zo belangrijk.

Heeft u vaste afspraken over werkzaamheden van de hulp?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer kwaliteit schoonmaak	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	6,9	8,1	8,4
Nee	6,7	7,7	8,3

Tabel 9: heeft u vaste afspraken over de werkzaamheden van de hulp? (Q2, 2015)

Worden de werkzaamheden zoals afgesproken ook uitgevoerd door de hulp?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer kwaliteit schoonmaak	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	6,9	8,0	8,4
Nee	6,3	7,0	7,6

Tabel 10: worden de werkzaamheden zoals afgesproken ook uitgevoerd door de hulp? (Q2, 2015)

Worden de werkzaamheden ook opgeschreven?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer kwaliteit schoonmaak	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	6,7	8,0	8,3
Nee	7,0	7,9	8,3

Tabel 11: worden de uitgevoerde werkzaamheden opgeschreven? (Q2, 2015)

Afspraken vastgelegd?	Cijfer schoonmaakondersteuning	Cijfer inzet	Cijfer kwaliteit schoonmaken	Cijfer aandacht medewerker
Ja	7,54	8,16	8,11	8,18
Nee	7,47	8,09	8,02	8,06

Tabel 12: relatie tussen het vastleggen van afspraken en de tevredenheid (Q4, 2013)

Afspraken vastgelegd?	Cijfer schoonmaakondersteuning	Cijfer inzet	Cijfer kwaliteit	Cijfer aandacht medewerker
Ja	7,7	8,4	8,1	8,3
Nee	7,2	8,1	8	8,1

Tabel 13: relatie tussen het vastleggen van afspraken en de tevredenheid (Q2, 2013)

4. Schouwing van de woning

4.1 Inleiding

Het tweede deel van het onderzoek bestaat uit het beoordelen in hoeverre er sprake is van een schoon en leefbaar huis. Tijdens de huisbezoeken hebben medewerkers van Wmo Support de vertrekken beoordeeld die dagelijks worden gebruikt: de woonkamer, slaapkamer, keuken, douche/badkamer/toilet en de gang/hal.

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

4.2 Toelichting schouwing

In de schouwing hebben we de vertrekken die dagelijks worden gebruikt bekeken. De controles zijn uitgevoerd op basis van de VSR-methodiek. Bij deze methode staat vooraf vast hoeveel fouten je maximaal mag constateren bij de controles om een voldoende te kunnen geven. Indien het aantal fouten dat is aangetroffen boven deze grens uitkomt, is de uitkomst van de controle een onvoldoende. De technische controle gebeurt op de hoofdonderdelen interieur, vloeren en sanitair. Deze hoofdgroepen zijn weer onderverdeeld in subgroepen. In deze subgroepen wordt bij een fout genoteerd om wat voor soort vuil het gaat (bijvoorbeeld: stof, vlekken, kalkaanslag).

Normaal gesproken moet een VSR-onderzoek zo snel mogelijk na de schoonmaak plaatsvinden. Omdat bij cliënten vanuit de Wmo regelmatig sprake is van een huishoudelijke hulp die eenmaal per week of zelfs eenmaal per 2 weken komt, hebben we hiermee rekening gehouden met de beoordeling. We hebben dit gedaan door de foutmarge aan te passen op basis van hoe lang geleden de hulp is geweest.

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

4.3 Uitkomsten

4.3.1 Inleiding

Hieronder worden de uitkomsten van de technische metingen weergegeven. Uit de technische meting blijkt dat alle zorgaanbieders een voldoende scoren op de technische meting. Gemiddeld genomen heeft Dokter Schoonmaak het grootste percentage fouten ten opzichte van de goedkeurgrens. Thalia heeft gemiddeld genomen het laagst foutpercentage ten opzichte van de goedkeurgrens.

4.3.2 Technische meting Dokter Schoonmaak

Zorgaanbieder	Dokter Schoonmaak				
Aantal gecontroleerde huizen	21				
Controle	AQL-percentag	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaat
Controle interieur	11,8%	1155	136	11	voldoende
Controle vloeren	11,8%	273	32	10	voldoende
Controle sanitair	11,8%	399	47	14	voldoende
Specificatie per foutsoort	Aantal fouten		percentage fouten t.o.v goedkeurgrens		
Licht stof	13		interieur	8%	
Dicht stof	4		Vloeren	31%	
Lichte vuil- en vingertasten	14		sanitair	30%	
Zware vuil- en vingertasten	4		gemiddeld	23%	
Aanslag	0				
Methodefout	0				
Overig	0				

Figuur 18: Technische meting Dokter Schoonmaak

4.3.3 Technische meting Heerendordt

Zorgaanbieder	Heerendordt				
Aantal gecontroleerde huizen	68				
Controle	AQL-percentag	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaat
Controle interieur	11,0%	3740	411	16	voldoende
Controle vloeren	11,0%	884	97	15	voldoende
Controle sanitair	11,0%	1292	142	19	voldoende
Specificatie per foutsoort	Aantal fouten		percentage fouten t.o.v goedkeurgrens		
Licht stof	7		interieur	4%	
Dicht stof	1		Vloeren	15%	
Lichte vuil- en vingertasten	28		sanitair	13%	
Zware vuil- en vingertasten	13		gemiddeld	11%	
Aanslag	1				
Methodefout	0				
Overig	0				

Figuur 1: Technische meting Thuiszorg Heerendordt

4.3.4 Technische meting Thalia

Zorgaanbieder	Thalia				
Aantal gecontroleerde huizen	46				
Controle	AQL-percentage	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaat
Controle interieur	11,2%	2530	283	13	voldoende
Controle vloeren	11,2%	598	67	5	voldoende
Controle sanitair	11,2%	874	98	13	voldoende
Specificatie per foutsoort	Aantal fouten		percentage fouten t.o.v goedkeurgrens		
Licht stof	9		interieur	5%	
Dicht stof	0		Vloeren	7%	
Lichte vuil- en vingertasten	22		sanitair	13%	
Zware vuil- en vingertasten	0		gemiddeld	8%	
Aanslag	0				
Methodefout	0				
Overig	0				

Figuur 19: Technische meting Thalia Thuiszorg

4.3.5 Technische meting TSN

Zorgaanbieder	TSN				
Aantal gecontroleerde huizen	84				
Controle	AQL-percentage	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaat
Controle interieur	11,4%	4620	527	27	voldoende
Controle vloeren	11,4%	1092	124	19	voldoende
Controle sanitair	11,4%	1596	182	17	voldoende
Specificatie per foutsoort	Aantal fouten		percentage fouten t.o.v goedkeurgrens		
Licht stof	16		interieur	5%	
Dicht stof	0		Vloeren	15%	
Lichte vuil- en vingertasten	41		sanitair	9%	
Zware vuil- en vingertasten	1		gemiddeld	10%	
Aanslag	5				
Methodefout	0				
Overig	0				

Figuur 20: Technische meting TSN

4.3.6 Aantal fouten en de tevredenheid

Een technische meting is een goed middel om objectief vast te stellen of zorgaanbieders inderdaad zorgen voor een schoon en leefbaar huis. Echter is de beleving van cliënten ook belangrijk in het meten van een schoon en leefbaar huis. In onderstaande tabel hebben we de uitkomsten van de tevredenheid van de cliënten neergezet, waarbij een splitsing is gemaakt tussen de cliënten waarbij wel één of meerder fouten zijn geconstateerd en de cliënten waar dit niet is geconstateerd. We zien dat de cliënten waar geen fout is geconstateerd meer tevreden zijn over de kwaliteit en de huishoudelijke hulp, maar minder tevreden zijn over de zorgaanbieder. De cijfers van de cliënten liggen erg dicht bij elkaar. We kunnen dus niet zeggen dat de cliënten die wonen in een meer vervuild huis, ontevreden zijn over de schoonmaak.

Zijn er fouten geconstateerd?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer kwaliteit schoonmaak	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	6,9	7,7	8,1
Nee	6,8	8,1	8,4

Tabel 14: relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid van de cliënt

4.3.7 Aantal onvoldoendes en het aantal fouten

In de vorige paragraaf hebben we de relatie gelegd tussen het aantal fouten en de tevredenheid. Wanneer we dit omdraaien, komen we op de volgende vraag: zijn er relatief veel fouten gevonden bij de cliënten die de schoonmaak een onvoldoende geven? Het antwoorde op deze vraag vinden we in onderstaande tabellen:

Onvoldoende op:	Aantal geconstateerde fouten
Cijfer voor zorgaanbieder	0
Cijfer voor kwaliteit schoonmaak	0
Cijfer voor huishoudelijke hulp	0

Tabel 15: aantal fouten bij cliënten die een onvoldoende geven op één van de onderdelen

Zoals uit bovenstaande tabel blijkt, is bij de cliënten die ontevreden waren over één van de onderdelen geen fout geconstateerd.

5. Conclusies en aanbevelingen

Dit derde onderzoek heeft in beeld gebracht wat de tevredenheid is van mensen die gebruik maken van schoonmaakondersteuning en in hoeverre er sprake is van een schoon en leefbaar huis.

5.1 Tevredenheid

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over de schoonmaakondersteuning binnen de gemeente Emmen. Slechts een enkele cliënt geeft een onvoldoende.

De tevredenheid over de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning is gestegen van een 7,5 naar een 8,0. Daarnaast hebben we de tevredenheid gemeten van de huishoudelijke hulp en van de zorgaanbieder. Het gemiddelde cijfer voor de huishoudelijke hulp is een 8,3. Dit is gestegen ten opzichte van het vorige onderzoek, waar het gemiddelde een 8,1 was. Het gemiddelde cijfer voor de zorgaanbieders was een 6,9. We kunnen hieruit concluderen dat de cliënten het meest tevreden zijn over de huishoudelijke hulp en het minst tevreden over de zorgaanbieder.

We hebben in dit onderzoek bekeken welke onderdelen de tevredenheid beïnvloeden. We zien bij een aantal onderdelen een relatie is met de tevredenheid:

- Als er vaste afspraken met de hulp zijn en deze ook worden nagekomen;
- Als er altijd een vervangende hulp komt bij vakantie en ziekte;
- Als er altijd dezelfde hulp komt.

Er is echter niet aangetoond dat de tevredenheid stijgt als de uitgevoerde werkzaamheden worden opgeschreven.

Het meest ontevreden is men over het aantal uren hulp. De gemeente Emmen heeft met de introductie van schoonmaakondersteuning ervoor gekozen om als gemeente niet meer te kijken naar het aantal uren huishoudelijke hulp, maar naar het resultaat, een schoon en leefbaar huis. Dit hebben we als Wmo Support dus ook onderzocht. Echter kwamen in bijna alle huisbezoeken de gesprekken over het aantal uren hulp ter sprake. De cultuuromslag van uren naar resultaat is bij de cliënten nog steeds niet gemaakt. Ook de zorgaanbieders communiceren met de cliënten veelal over het aantal uren, niet over welk resultaat de cliënt wil bereiken. Ook in de communicatie van de gemeente over de was- en strijkservice wordt gesproken over uren.

5.2 Was- en strijkservice

Tijdens ons onderzoek is geconcludeerd dat weinig cliënten gebruikmaken van de was- en strijkservice, dit was 7% van de bezochte cliënten. De redenen dat veel cliënten niet kiezen voor de was- en strijkservice zijn als volgt:

- De cliënten vinden het te duur.
- Cliënten kunnen de was nog zelf uitvoeren.
- Cliënten begrijpen de regeling niet.

Veel cliënten voeren nu dus zelf de was uit, of hebben hier hulp bij van mantelzorg. De communicatie rondom de invoering was onvoldoende. Ook constateren we dat bij een aantal cliënten het niet verantwoord is dat zij zelf de was verzorgen.

5.3 Schouwing

Tijdens de schouwing hebben we geconstateerd dat bijna alle huizen schoon en leefbaar waren. Ook bij de cliënten die zelf niet tevreden waren over één van de onderdelen (kwaliteit van de zorgaanbieder, kwaliteit van de schoonmaakondersteuning of kwaliteit van de huishoudelijke hulp) hebben we de schouwing uitgevoerd. Bij hen hebben we geconcludeerd dat de huizen schoon en leefbaar waren.

5.4 Signalen die we tijdens de huisbezoeken hebben gekregen

Ook tijdens dit onderzoek hebben we een aantal signalen opgevangen, die werden verteld buiten de reguliere vragenlijsten om. Of deze signalen representatief zijn voor de populatie is niet aan te geven.

- Cliënten vinden het een prettig idee als de zorgaanbieder de mogelijkheid heeft om fysiek contact te hebben met de aanbieder. Dit hoeft niet altijd een kantoor te zijn, ook een spreekuur op het gemeentehuis zou al voldoende zijn.
- Een aantal cliënten geeft aan dat er nooit een medewerker van de zorgaanbieder komt, dit vinden ze vervelend. Per zorgaanbieder is dit echter erg verschillend. Als de zorgaanbieder dit wel doet, ervaren cliënten dit als positief.
- Bij bijna alle cliënten hebben we signalen gekregen over de was- en strijkservice. Veel cliënten geven aan dat ze nu minder uren huishoudelijke hulp krijgen, terwijl de huishoudelijke hulp de was voorheen niet deed. Een enkele cliënt kreeg na veel aandringen weer het oorspronkelijk aantal uren. Dit waren vooral mondig cliënten, er lijkt hier sprake van willekeur te zijn.

5.5 Aanbevelingen

5.5.1 Communicatie

We hebben in dit onderzoek geconcludeerd dat de communicatie een punt van aandacht is. We hebben hier de volgende aanbevelingen voor:

1. Gebruik het online communicatiekanaal. Vooral de online communicatie is zowel bij de gemeente als de zorgaanbieders minimaal. We beseffen dat niet iedereen van de doelgroep toegang heeft tot internet, echter wordt deze groep steeds groter. Ook zullen veel mantelzorgers toegang hebben tot internet. We horen van veel cliënten dat de zoon of dochter meekijkt en meedenkt. Als de communicatie van de gemeente en de zorgaanbieders meer online wordt aangeboden, dan is het voor de mantelzorger makkelijker om cliënten te helpen met vragen.
2. De communicatie vanuit de zorgaanbieder over wijzigingen wordt veelal via de hulp gedaan. Voorbeelden hiervan zijn wijzigingen in aantal uren hulp, vervanging tijdens vakantie of permanente wisseling van een vaste medewerker. Onze aanbeveling is om bepaalde boodschappen niet via de hulp te communiceren, maar schriftelijk.
3. Meer communicatie over de was- en strijkservice. Dit geldt zowel voor de gemeente als de zorgaanbieders. Door meer en beter te communiceren zal de kans toenemen dat cliënten kiezen voor de was- en strijkservice. Tijdens huisbezoeken merkten we dat na uitleg over hoe de was- en strijkservice kon werken (één persoon die bij meerdere huishoudens tegelijk de was doet), zorgde voor meer begrip en een positievere kijk op de was- en strijkservice.

5.5.2 Was- en strijkservice

Onze aanbeveling is om te inventariseren wie niet zonder was- en strijkservice kan en dit ook niet kan betalen. Ga met hen in gesprek over de mogelijkheden, zoals:

- Een tegemoetkoming geven voor bijvoorbeeld een droger of andere ergonomische hulpmiddelen.
- Een tegemoetkoming geven zodat ze gebruik kunnen maken van de was- en strijkservice.

5.5.3 Aanbevelingen najaarsoverleg

Voor het najaarsoverleg hebben we de volgende aanbevelingen:

- Dieper ingaan op de was- en strijkservice.
- Uitsplitsing in het vastleggen van afspraken: gebeurt dit mondeling of schriftelijk?
- Heeft de aanbieder de cliënt bezocht om ook afspraken over de uit te voeren werkzaamheden te maken?

Bijlage I: Kenmerken klantengroep huisbezoeken

Inleiding

Hieronder wordt weergegeven hoeveel cliënten er per zorgaanbieder zijn bezocht.

Aantal klanten per aanbieder

In november 2013 maakten inwoners van de gemeente Emmen gebruik van schoonmaakondersteuning. Tabel 1 laat per aanbieder het totaal aantal klanten en het aantal huisbezoeken zien. Uit de tabel wordt duidelijk dat het aantal huisbezoeken per aanbieder in verhouding is met het aantal klanten per aanbieder.

Naam aanbieder	Aantal klanten	Aantal huisbezoeken	Percentage
Dokter Schoonmaak- ondersteuning	375	21	5,6 procent
Thuiszorg Heerendordt	864	68	7,8 procent
Thalia Thuiszorg	911	46	5,1 procent
TSN Thuiszorg	1688	84	5 procent
Totaal	3838	219	5,7 procent

Tabel 17: aantal klanten en huisbezoeken per aanbieder