



ONDERZOEK SCHOONMAAKONDERSTEUNING GEMEENTE EMMEN 2018

Een schoon en leefbaar huis

SDO Support
29-11-2018
Versie: definitief

Inhoud

Inleiding	3
Waarom huisbezoeken?	3
Leeswijzer	3
1. Werkwijze en verantwoording	4
1.1 Het doel van het onderzoek	4
1.2 Definitie van een schoon en leefbaar huis	4
1.3 Uitvoering van het onderzoek	4
1.4 AVG	5
1.5 Representativiteit en steekproef	5
1.6 Meetinstrument	6
1.7 Protocol huisbezoekers	6
2. Tevredenheid schoonmaakondersteuning	7
2.1 Resultaten tevredenheid	7
2.1.1 Tevredenheid over de schoonmaakondersteuning	7
2.1.2 Tevredenheid over de zorgaanbieder	8
2.1.3 Toelichting betreffende het cijfer	8
2.1.4 Tevredenheid over de kwaliteit van schoonmaken	10
2.1.5 Toelichting betreffende het cijfer	10
2.1.6 Tevredenheid over de huishoudelijke hulp	12
2.1.7 Toelichting betreffende het cijfer	13
2.2 Uitvoering schoonmaakondersteuning	14
2.2.1 Vaste huishoudelijke hulp	14
2.2.2 Permanente wisseling	15
2.2.3 Invloed van permanente wisseling op de tevredenheid	15
2.2.4 Vaste afspraken over de werkzaamheden van de huishoudelijke hulp	16
2.2.5 Uitvoering afgesproken werkzaamheden	16
2.2.6 Ruimte om af te wijken van afgesproken werkzaamheden	17
2.2.7 Bepalen welke werkzaamheden uitgevoerd worden door de hulp	17
2.2.8 Bijhouden werkzaamheden	18
2.2.9 Vervanging tijdens ziekte	18
2.2.10 Vervanging vakantie	19
2.2.11 Tijdige communicatie bij vakantie	20
2.3 Overige schoonmaakondersteuning naast de zorgaanbieder	20
2.3.1 Persoon die de ondersteuning verleent	21
2.4 Overige opmerkingen	22

2.5	Factoren die van invloed zijn op de tevredenheid	23
2.5.1	Relatie tussen tevredenheid en aantal wisselingen van de hulp	23
2.5.2	Relatie tussen het vastleggen van afspraken en de tevredenheid.....	23
2.5.3	Relatie tussen het nakomen van afspraken en de tevredenheid.....	24
3.	Schouwing van de woning.....	25
3.1	Toelichting schouwing.....	25
3.2	Uitkomsten	26
3.2.1	Technische meting de Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie	26
3.2.2	Technische meting de Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie	26
3.2.3	Technische meting de Velden, Thalia Thuiszorg	27
3.2.4	Technische meting Emmen-Noord, At Home First.....	27
3.2.5	Technische meting Emmen-Oost, At Home First	28
3.2.6	Technische meting Emmen-Zuid, At Home First	28
3.3	Aantal fouten en tevredenheid	29
3.3.1	De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie	29
3.3.2	De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie	29
3.3.3	De Velden, Thalia Thuiszorg	29
3.3.4	Emmen-Noord, At Home First.....	30
3.3.5	Emmen-Oost, At Home First.....	30
3.3.6	Emmen-Zuid, At Home First als onderaannemer van Promens Care.....	30
4.	Vergelijk uitkomsten voorgaande jaren	31
4.1	Vergelijking gegeven cijfers zorgaanbieder.....	32
4.2	Vergelijk cijfer kwaliteit van het schoonmaken	33
4.3	Vergelijking cijfers huishoudelijke hulp.....	34
4.4	Vergelijking “komt altijd dezelfde medewerker?”	34
4.5	Vergelijking “Worden afgesproken werkzaamheden ook uitgevoerd?”	35
5.	Conclusies en aanbevelingen	36
5.1	Tevredenheid.....	36
5.2	Schouwing	36
5.3	Aanbevelingen.....	36
5.3.1	Betrouwbaarheid.....	37
5.3.2	Afspraken.....	37

Inleiding

Binnen de gemeente Emmen is het beleid met betrekking tot de schoonmaakondersteuning resultaatgericht. Het resultaat is het kunnen wonen in een schoon en leefbaar huis voor inwoners van de gemeente Emmen, die worden beperkt in hun mobiliteit of zelfredzaamheid. Dit resultaat wordt al een aantal jaren door SDO Support getoetst middels een onderzoek naar de tevredenheid van de cliënten over de schoonmaakondersteuning en een schouwing van de dagelijkse ruimten van de woning. Dit onderzoek vormt aanknopingspunten om met de betreffende aanbieder in gesprek te gaan over de bevindingen die voortvloeien uit dit onderzoek.

In zowel het voorjaar als het najaar van 2018 heeft SDO Support huisbezoeken uitgevoerd. Tijdens deze huisbezoeken zijn twee onderdelen onderzocht:

- De tevredenheid van mensen die gebruik maken van schoonmaakondersteuning;
- In hoeverre is er sprake van een schoon en leefbaar huis.

Per 1 januari 2017 is er een nieuwe constructie binnen de gemeente Emmen. De gemeente Emmen is opgedeeld in zes gebieden. Per gebied is er één hoofdaanbieder verantwoordelijk voor de schoonmaakondersteuning en begeleiding. In totaal zijn er vier hoofdaanbieders: At Home First, Dokter schoonmaakorganisatie, Thalia Thuiszorg en Promens Care*. At Home First en Dokter Schoonmaakondersteuning zijn ieder hoofdaanbieder in twee gebieden. In het rapport van 2017 is onderscheid gemaakt tussen de verschillende gebieden zodat de kwaliteit per gebied inzichtelijk werd. In het rapport van 2018 is dit onderscheid wederom gemaakt.

*In juni 2018 is de naam Promens Care gewijzigd in Cosis. Het onderzoek is deels uitgevoerd voordat deze naamswijziging heeft plaatsgevonden. Om die reden wordt er in dit rapport gesproken over Promens Care.

Waarom huisbezoeken?

Zoals hierboven aangegeven, is het onderzoek uitgevoerd bij de cliënten thuis. We maken altijd vooraf afspraken om op gesprek 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 1 geeft de werkwijze en verantwoording van het onderzoek weer. In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst over heel 2018 weergegeven. Hierbij wordt de tevredenheid van de cliënt in beeld gebracht. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de schouwing van de woningen weergegeven. Hoofdstuk 4 presenteert vergelijkingen met onderzoeken die voorgaande jaren zijn uitgevoerd. Tot slot worden er in hoofdstuk 5 conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

Doordat percentages zijn afgerond kan het zijn dat niet overal een 100% score uitkomt.

Wanneer in dit rapport gesproken wordt over “altijd” wordt hiermee “altijd, met uitzondering van vakantie/ziekte” bedoeld. “meestal” houdt “vaker wel dan niet” in. Wanneer gesproken wordt over “soms” houdt dit “vaker niet dan wel” in. Dit is mondeling toegelicht aan de respondenten.

1. Werkwijze en verantwoording

In dit hoofdstuk wordt het doel van het onderzoek gegeven, wordt de uitvoering van het onderzoek besproken, wordt de afbakening van het onderzoek weergegeven en is het protocol van de huisbezoekers benoemd.

1.1 Het doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is:

- In beeld brengen van de tevredenheid van cliënten die gebruik maken van schoonmaakondersteuning;
- Beoordelen in hoeverre er sprake is van een schoon en leefbaar huis.

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


1.2 Definitie van een schoon en leefbaar huis

De gemeente Emmen heeft vier aanbieders gecontracteerd voor het uitvoeren van de schoonmaakondersteuning. De aanbieders Thalia Thuiszorg, Dokter Schoonmaakorganisatie, At Home First en Promens Care moeten ervoor zorgen dat inwoners van de gemeente Emmen die worden beperkt in hun mobiliteit of zelfredzaamheid in een schoon en leefbaar huis kunnen wonen. Hoofdaanbieder Promens Care maakt voor het uitvoeren van de schoonmaakondersteuning gebruik van At Home First als onderaannemer.

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.

1.3 Uitvoering van het onderzoek

Voor dit onderzoek is het Kwaliteitsdocument voor Verantwoorde Hulp bij het Huishouden gebruikt om tot passende kwaliteitsindicatoren te komen. De vragenlijst in het onderzoek is aangesloten op deze verschillende kwaliteitsindicatoren. Hieronder worden de indicatoren genoemd die zijn onderzocht.



KWALITEITSINDICATOREN:

Afspraken	Bejegening en privacy
Communicatie	Betrouwbaarheid
Deskundigheid	Effectiviteit
Toegang	

De mate van tevredenheid van de cliënt over de hulp bij het huishouden is gemeten aan de hand van een vragenlijst die in samenspraak met de gemeente Emmen is opgesteld. Met deze vragenlijst is door middel van het uitvoeren van huisbezoeken de tevredenheid van cliënten gemeten a.d.h.v. de kwaliteitsindicatoren.

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

De gemeente Emmen heeft per gebied een lijst met cliënten aangeleverd bij SDO Support met NAW gegevens en telefoongegevens. Om de anonimiteit te waarborgen zijn alle namen in de cliëntenlijsten gekoppeld aan respondentnummers door SDO Support. Op deze manier worden er geen cliëntgegevens geregistreerd. In het voorjaar en in het najaar van 2018 zijn cliënten n.a.v. een aselechte steekproef telefonisch benaderd. In het telefonische gesprek is uitleg gegeven over het onderzoek en is gevraagd of de cliënt mee wil werken. Wanneer de cliënt aangaf mee te willen werken, werd er een afspraak gemaakt voor het huisbezoek. De huisbezoeken zijn in het voorjaar en in het najaar van 2018 uitgevoerd. Tijdens het huisbezoek werd de vragenlijst afgenomen en de technische meting uitgevoerd. Om een representatief In het voorjaar hebben 220 huisbezoeken plaatsgevonden. In het najaar zijn er 184 huisbezoeken gedaan. In 2018 hebben er in totaal 404 huisbezoeken plaatsgevonden.

1.4 AVG

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Tussen de gemeente Emmen en SDO Support is een verwerkersovereenkomst getekend. Hierin zijn de gemaakte afspraken vastgelegd m.b.t.:

- Het onderwerp van de verwerking;
- De duur van de verwerking;
- De aard van de verwerking;
- Het doel van de verwerking;
- Het soort persoonsgegevens die worden opgeslagen;
- De manier waarop omgegaan moet worden met een datalek;
- Meer informatie over de rechten en verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke en verwerker.

In de verwerkersovereenkomst staat aangegeven dat de persoonsgegevens niet voor andere doeleinden dan dit onderzoek worden gebruikt. SDO Support houdt zich aan strikte geheimhouding en verwijdert de persoonsgegevens direct na afloop van de verwerkingsdiensten.

1.5 Representativiteit en steekproef

In totaal hebben er 404 huisbezoeken plaatsgevonden in de gemeente Emmen. Om een representatief beeld te krijgen, is bij 16,6% van de doelgroep een huisbezoek afgelegd. In tabel 1 worden de zorgaanbieders per gebied weergegeven. Daarnaast wordt het aantal cliënten per zorgaanbieder vermeld die hebben deelgenomen aan dit onderzoek.

Zorgaanbieder	Gebied	Aantal respondenten	Percentage (%)
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	91	23%
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	40	10%
Thalia Thuiszorg	De Velden	53	13%
At Home First	Emmen-Noord	92	23%
At Home First	Emmen-Oost	78	19%
At Home First als onderaannemer van Promens Care	Emmen-Zuid	50	12%
Totaal		404	100%

Tabel 1: Aantal respondenten per zorgaanbieder

In de steekproef die is genomen, is rekening gehouden met een evenredige verdeling tussen de verschillende gemeenten, zorgaanbieders en zorgsoorten. Om er zeker van te zijn dat het afgesproken aantal huisbezoeken ook daadwerkelijk werd uitgevoerd, is het aantal te bezoeken cliënten per gemeente en aanbieder verhoudingsgewijs iets verhoogd. De cliënten zijn per zorgaanbieder aselekt geselecteerd. De steekproef is per postcode gedaan om de reisafstand voor de huisbezoekers zo klein mogelijk te houden.

1.6 Meetinstrument

Dit onderzoek is uitgevoerd a.d.h.v. interviews waarbij gebruik is gemaakt van een gestructureerde vragenlijst. Deze vragenlijst is in samenwerking met de gemeente Emmen opgesteld. Deze is opgebouwd a.d.h.v. kwaliteitsindicatoren die passend zijn bij het kwaliteitskader dat gehanteerd wordt door de gemeente Emmen en contractafspraken die gemaakt zijn tussen zorgaanbieders en de gemeente.

1.7 Protocol huisbezoekers

De huisbezoekers van SDO Support werken aan de hand van een protocol waarin verschillende situaties beschreven staan. Het protocol is ontwikkeld zodat de huisbezoekers uniform handelen bij het verwerken van de gegevens van de cliënt.

2. Tevredenheid schoonmaakondersteuning

In dit hoofdstuk wordt de tevredenheid van cliënten over de schoonmaakondersteuning in de gemeente Emmen inzichtelijk gemaakt. De resultaten worden gepresenteerd op niveau van de zorgaanbieders per gegund perceel. De gemeente Emmen is opgedeeld in zes gebieden, waarvoor vier hoofdaanbieders verantwoordelijk zijn.

2.1 Resultaten tevredenheid

De cliënten is gevraagd om de tevredenheid over de zorgaanbieder, de kwaliteit van schoonmaken en de huishoudelijke hulp uit te drukken in een cijfer van nul tot tien. Hierbij is tevens gevraagd om een toelichting op het gegeven cijfer.

2.1.1 Tevredenheid over de schoonmaakondersteuning

Zoals hierboven genoemd wordt er onderscheid gemaakt tussen de tevredenheid over de zorgaanbieder, de kwaliteit van schoonmaken en de huishoudelijke hulp. Aan de hand van deze drie cijfers kan het gemiddelde cijfer betreffende de schoonmaakondersteuning worden berekend. Deze cijfers worden gepresenteerd in tabel 2.

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer
Dokter schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,8
Dokter schoonmaakorganisatie	De Monden	7,8
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,7
At Home First	Emmen-Noord	7,8
At Home First	Emmen-Oost	7,7
Promens Care	Emmen-Zuid	7,7

Tabel 2: Het gemiddelde cijfer per zorgaanbieder betreffende de tevredenheid van de schoonmaakondersteuning

De cliënten zijn tevreden over de schoonmaakondersteuning. In alle gebieden ligt het gemiddelde cijfer voor de drie onderdelen op een 7,7 of hoger. Daarnaast zijn de cijfers per zorgaanbieder zeer vergelijkbaar. Het verschild in hoogstens 0,1 punt.

Er zijn minder verschillen betreffende de huidige scores in vergelijking met 2017. In 2017 bestond het grootste verschil uit 0,6 punten. Toentertijd werd Promens Care beoordeeld met het laagste cijfer, namelijk een 7,3. Ten aanzien van de huidige cijfers heeft deze zorgaanbieder dit jaar beter gepresteerd.

2.1.2 Tevredenheid over de zorgaanbieder

Er is onderzoek gedaan naar de tevredenheid ten aanzien van de zorgaanbieder. De cliënten is gevraagd welk cijfer zij toekennen aan de aanbieder. De uitkomsten zijn weergegeven in tabel 3.

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer t.a.v. de zorgaanbieder
Dokter schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,1
Dokter schoonmaakorganisatie	De Monden	7,1
Thalia Thuiszorg	De Velden	6,8
At Home First	Emmen-Noord	7,0
At Home First	Emmen-Oost	6,7
Promens Care	Emmen-Zuid	6,7

Tabel 3: Het cijfer omtrent de tevredenheid over de zorgaanbieder

Uit bovenstaande tabel is af te leiden dat de cliënten in alle gebieden een voldoende geven aan de zorgaanbieder. In onderstaande toelichting wordt per gebied verduidelijkt welke motivatie de cliënten geven voor hun score.

2.1.3 Toelichting betreffende het cijfer

Naar aanleiding van de vorige vraag zijn de cliënten gevraagd om hun cijfer toe te lichten. Hieronder zijn per gebied een aantal opmerkingen weergegeven, die kenmerkend zijn voor alle gegeven antwoorden.

De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 4 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 45% geeft aan weinig tot geen contact te hebben met de zorgaanbieder
- 27% van de cliënten is tevreden over de zorgaanbieder
- 10% van de cliënten geeft aan regelmatig contact te hebben en hierbij komt de zorgaanbieder geregeld langs voor evaluatie of controle
- 9% geeft aan dat er geen (volledige) vervanging is tijdens de vakantieperiode
- 5% van de cliënten is ontevreden over de zorgaanbieder, dit heeft te maken met de onduidelijkheid over de ingezette uren
- 1% noemt dat er veel wisselingen zijn geweest van huishoudelijke hulp
- 1% zou graag meer overleg willen met de zorgaanbieder over de te verrichten werkzaamheden
- 1% vindt het jammer dat niet alle werkzaamheden meer uitgevoerd worden, zoals de was of het lappen van de ramen

De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 2 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 45% van de cliënten is tevreden over de zorgaanbieder
- 18% is ontevreden over de zorgaanbieder, hierbij wordt aangegeven dat dit te maken heeft met de wijze waarop zij behandeld zijn, de pro-activiteit van de aanbieder, er wordt veel beloofd maar niet nagekomen, er is onenigheid over de uren, vervanging niet altijd goed geregeld
- 15% van de cliënten geeft aan weinig tot geen contact te hebben met de zorgaanbieder
- 16% van de cliënten geeft aan regelmatig contact te hebben en hierbij komt de zorgaanbieder geregeld langs voor evaluatie of controle. In 13% van de gevallen komt er een vaste contactpersoon.
- 8% van de cliënten kan geen duidelijke toelichting geven/weet niet meer of er contact is

De Velden, Thalia Thuiszorg

Het laagst gegeven cijfer is een 1 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 55% van de cliënten geeft aan weinig tot geen contact te hebben met de zorgaanbieder
- 28% is tevreden over de zorgaanbieder
- 8% geeft aan ontevreden te zijn, waarbij aangegeven wordt dat dit te maken heeft met veelal ontbreken van communicatie vanuit de zorgaanbieder, of met een onprettige omgang vanuit de zorgaanbieder met de cliënt
- 6% van de cliënten kan geen duidelijke toelichting geven
- 4% van de cliënten is wisselend tevreden; ontevreden over de communicatie in het verleden, nu wel tevreden

Emmen-Noord, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 3 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 47% van de cliënten is tevreden over de zorgaanbieder
- 36% van de cliënten geeft aan weinig tot geen contact te hebben met de zorgaanbieder
- 9% is ontevreden over de zorgaanbieder, waarbij aangegeven wordt dat dit te maken heeft met de bereikbaarheid van de zorgaanbieder, het niet altijd klantvriendelijk overkomen en het ontbreken van communicatie
- 8% van de cliënten kan geen duidelijke toelichting geven of zitten nog te kort bij deze zorgaanbieder om hier iets over te zeggen
- 1% geeft aan geen volledige vervanging te krijgen in de vakantieperiode

Emmen-Oost, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 1 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 44% van de cliënten geeft aan weinig tot geen contact te hebben met de zorgaanbieder
- 38% van de cliënten is tevreden over de zorgaanbieder
- 9% is ontevreden over de zorgaanbieder, waarbij aangegeven wordt dat dit te maken heeft met ontevredenheid over de huishoudelijke hulp, het niet altijd klantvriendelijk benaderen van de cliënt en het ontbreken van contact met de zorgaanbieder.
- 5% geeft aan dat er af en toe contact wordt gezocht met de cliënt vanuit de zorgaanbieder
- 4% geeft aan een uitnodiging te hebben ontvangen voor een bijeenkomst van At Home First

Emmen-Zuid, At Home First als onderaannemer van Promens Care

Het laagst gegeven cijfer is een 4 en het hoogst gegeven cijfer een 8.

- 44% van de cliënten geeft aan weinig tot geen contact te hebben met de zorgaanbieder
- 28% van de cliënten is tevreden over de zorgaanbieder
- 10% is ontevreden over de zorgaanbieder, waarbij aangegeven wordt dat dit komt door het ontbreken van communicatie, het lastig contact kunnen krijgen met de zorgaanbieder en het niet duidelijk antwoord krijgen op een gestelde vraag
- 10% geeft aan een uitnodiging te hebben ontvangen voor een bijeenkomst van At Home First
- 6% geeft aan dat er veel wisselingen van huishoudelijke hulp zijn geweest
- 2% was eerst ontevreden, maar is nu weer tevreden doordat communicatie verbeterd is t.o.v. eerdere periode

2.1.4 Tevredenheid over de kwaliteit van schoonmaken

In dit onderzoek is gevraagd naar de kwaliteit van het schoonmaken. In tabel 4 staan de gemiddelde cijfers per aanbieder en gebied.

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer t.a.v. de kwaliteit van schoonmaken
Dokter schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,9
Dokter schoonmaakorganisatie	De Monden	7,9
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,9
At Home First	Emmen-Noord	7,9
At Home First	Emmen-Oost	8,0
Promens Care	Emmen-Zuid	7,9

Tabel 4: Het cijfer omtrent de tevredenheid over de kwaliteit van schoonmaken

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de cliënten tevreden zijn over de kwaliteit van het schoonmaken. De cijfers zijn nagenoeg gelijk.

2.1.5 Toelichting betreffende het cijfer

Naar aanleiding van de vorige vraag zijn de cliënten gevraagd om een toelichting te geven op het gegeven cijfer. Hieronder staat de toelichting per gebied en zorgaanbieder.

De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 79% van de cliënt is tevreden over de kwaliteit van het schoonmaken. Het huis wordt goed schoongemaakt en ruikt fris.
- 10% van de cliënten is enigszins tevreden over de kwaliteit. Niet alles is even schoon, maar dit komt omdat de huishoudelijke hulp hier niet voldoende tijd voor heeft*
- 4% van de cliënten zegt dat de werkwijze anders is, dan als ze het zelf zouden doen.
- 2% vindt de vaste hulp goed schoonmaken, maar invallers zijn ruiger en minder nauwkeurig.
- 2% geeft aan dat het huis niet altijd even schoon is nadat de huishoudelijke hulp is geweest*
- 2% vindt niet alles even schoon, maar acceptabel.

*Het aantal geconstateerde fouten bij de technische meting ligt boven het gemiddeld aantal geconstateerde fouten

De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 6 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 73% van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van het schoonmaken. Er wordt goed schoongemaakt.
- 18 % is enigszins tevreden over de kwaliteit. Er is niet voldoende tijd om alles goed schoon te krijgen*
- 3% geeft aan zelf nog veel te moeten doen.
- 3% van de cliënten geeft aan dat de werkwijze anders is dan ze gewend zijn.
- 3% geeft aan dat niet altijd alles even schoon is*
- Nog eens 3% is minder tevreden over de kwaliteit geworden na wisseling van huishoudelijke hulp

**Het aantal geconstateerde fouten bij de technische meting ligt boven het gemiddeld aantal geconstateerde fouten*

De Velden, Thalia Thuiszorg

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 79% van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van het schoonmaken. Het huis wordt goed schoongemaakt en het is netjes.
- 8% van de cliënten is enigszins tevreden. Er is te weinig tijd om goed schoon te kunnen maken.
- 8% geeft aan dat er goed schoon wordt gemaakt, maar niet heel secuur. Hoekjes en randjes worden niet meegenomen*
- 2% vindt dat de huishoudelijke hulp niet snel genoeg werkt.
- 2% zegt dat ze zelf een andere werkwijze hebben dan de huishoudelijke hulp.
- 2% vindt dat er niet goed wordt schoongemaakt. Er blijft stof achter en het toilet oogt vies*

**Het aantal geconstateerde fouten bij de technische meting ligt boven het gemiddeld aantal geconstateerde fouten*

Emmen-Noord, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 78% van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van het schoonmaken. Er wordt goed schoongemaakt en het huis wordt netjes achtergelaten.
- 9% van de cliënten is enigszins tevreden, maar geeft aan dat er niet voldoende tijd is.
- 4% geeft aan dat de werkwijze van de huishoudelijke hulp anders is dan de werkwijze van cliënt.
- 2% vindt het huis schoon, maar er wordt niet heel secuur gewerkt.
- 2% kan niet goed beoordelen wat de kwaliteit is, omdat er net gewisseld is van huishoudelijke hulp.
- 1% is ontevreden, het huis is niet schoon*
- 1% geeft aan dat het vertrouwen tussen huishoudelijke hulp en cliënt er niet is. De hulp maakt schoon met de deur dicht.
- 1% zou graag een lijst hebben wat een huishoudelijke hulp allemaal mag doen qua werkzaamheden.
- 1% is niet geheel tevreden. Het werk wordt niet gezien door de huishoudelijke hulp*

**Het aantal geconstateerde fouten bij de technische meting ligt onder het gemiddeld aantal geconstateerde fouten*

Emmen-Oost, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 6 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 80% van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van het schoonmaken. Er wordt goed en netjes schoongemaakt.
- 9% geeft aan dat de werkwijze van de huishoudelijke hulp anders is dan de werkwijze van de cliënt zelf.
- 7% van de cliënten is enigszins tevreden over de kwaliteit, dit komt doordat er niet voldoende tijd is om alles in schoon te maken*
- 1% vindt de vaste hulp goed, maar de invallers niet.
- 1% geeft aan dat de huishoudelijke hulp niet altijd even snel werkt.
- 1% was eerst minder tevreden. Nu werkt de huishoudelijke hulp netjes en is cliënt tevreden over de kwaliteit.

**Het aantal geconstateerde fouten bij de technische meting ligt onder het gemiddeld aantal geconstateerde fouten*

Emmen-Zuid, At Home First als onderaannemer van Promens Care

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 82% van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van het schoonmaken. Er wordt goed schoongemaakt en netjes opgeruimd.
- 8% is niet zo tevreden. Er wordt niet echt goed schoongemaakt*
- 2% vindt dit lastig te beoordelen, omdat er veel wisselingen van huishoudelijke hulp zijn geweest.
- 2% moet wennen aan de werkwijze van de huishoudelijke hulp en is zelf anders gewend.
- 2% is ontevreden. Er wordt niet goed schoongemaakt*
- 2% geeft aan dat de hulp niet voldoende heeft om alles schoon te maken.

**Het aantal geconstateerde fouten bij de technische meting ligt onder het gemiddeld aantal geconstateerde fouten*

2.1.6 Tevredenheid over de huishoudelijke hulp

De cliënten zijn ook gevraagd naar de tevredenheid over de huishoudelijke hulp zelf. Dit gaat dan bijvoorbeeld over hoe de huishoudelijke hulp in de omgang is. Alle bezochte cliënten hebben een cijfer kunnen geven aan hun huishoudelijke hulp.

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer t.a.v. de huishoudelijke hulp
Dokter schoonmaakorganisatie	De Blokken	8,5
Dokter schoonmaakorganisatie	De Monden	8,4
Thalia Thuiszorg	De Velden	8,3
At Home First	Emmen-Noord	8,4
At Home First	Emmen-Oost	8,4
Promens Care	Emmen-Zuid	8,4

Tabel 5: Het cijfer omtrent de tevredenheid over de huishoudelijke hulp

De onderlinge verschillen zijn erg klein en er worden hoge cijfers gegeven aan de huishoudelijke hulp.

2.1.7 Toelichting betreffende het cijfer

Aan cliënten is gevraagd om het gegeven cijfer toe te lichten. Hieronder staat per gebied welke toelichting er is gegeven.

De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 97% van de cliënten is tevreden tot zeer tevreden over de huishoudelijke hulp. Hierbij wordt met name aangegeven dat de hulp vriendelijk, sociaal, een harde werker is en goed communiceert.
- 1% vindt het lastig een toelichting te geven, omdat er veel wisseling van hulp is geweest.
- 1% vindt dat de huishoudelijke hulp teveel praat en wel wat harder mag werken.
- 1% geeft aan dat de huishoudelijk hulp over anderen praat en cliënt vindt dit niet prettig.

De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 7 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 90% van de cliënten is tevreden tot zeer tevreden over de huishoudelijk hulp. Hierbij wordt met name aangegeven dat de hulp lief en aardig is en daarnaast hard en netjes werkt.
- 5% vindt dat de hulp veel praat, maar haar werk wel goed doet.
- 5% geeft aan dat er een wisseling van huishoudelijke hulp is geweest, maar dat ze tevreden zijn over de huidige hulp.

De Velden, Thalia Thuiszorg

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 89% van de cliënten is tevreden tot zeer tevreden over de huishoudelijke hulp. Hierbij wordt met name aangegeven dat de hulp de afspraken na komt, ze sociaal en vriendelijk is en een harde werker is.
- 8% geeft aan dat het goed gaat, maar dat er ruimte is voor verbetering.
- 2% kan hier nog niet zoveel over zeggen, omdat er net een nieuwe hulp is begonnen.
- 2% zegt dat de hulp liegt over wat ze schoonmaakt.

Emmen-Noord, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 4 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 93% van de cliënten is tevreden tot zeer tevreden over de huishoudelijke hulp. Hierbij wordt met name aangegeven dat er goed contact is met de hulp, deze vrolijk en vriendelijk is en goed naar de cliënt luistert.
- 2% is net gewisseld van hulp en kan hierdoor lastiger een toelichting geven.
- 1% zegt geen band te hebben met de huishoudelijke hulp.
- 1% is ontevreden. Argument hiervoor is dat de hulp niet netjes werkt en niet aardig is.
- 1% vindt dat de hulp teveel praat, maar verder wel leuk is.
- 1% geeft aan dat de hulp niet te vertrouwen is in de ogen van de cliënt.

Emmen-Oost, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 6 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

- 96% van de cliënten is tevreden tot zeer tevreden over de huishoudelijke hulp. Hierbij wordt met name aangegeven dat de hulp vriendelijk is, zelfstandig werkt en het contact tussen hulp en cliënt goed is.
- 1% is ontevreden. De vaste hulp zit in de ziektewet.
- 1% vindt de huishoudelijk hulp een leuk mens, maar niet de werkster zoals het hoort.
- 1% vindt de hulp aardig, maar er zijn verbeterpunten.

Emmen-Zuid, At Home First als onderaannemer van Promens Care

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer een 10.

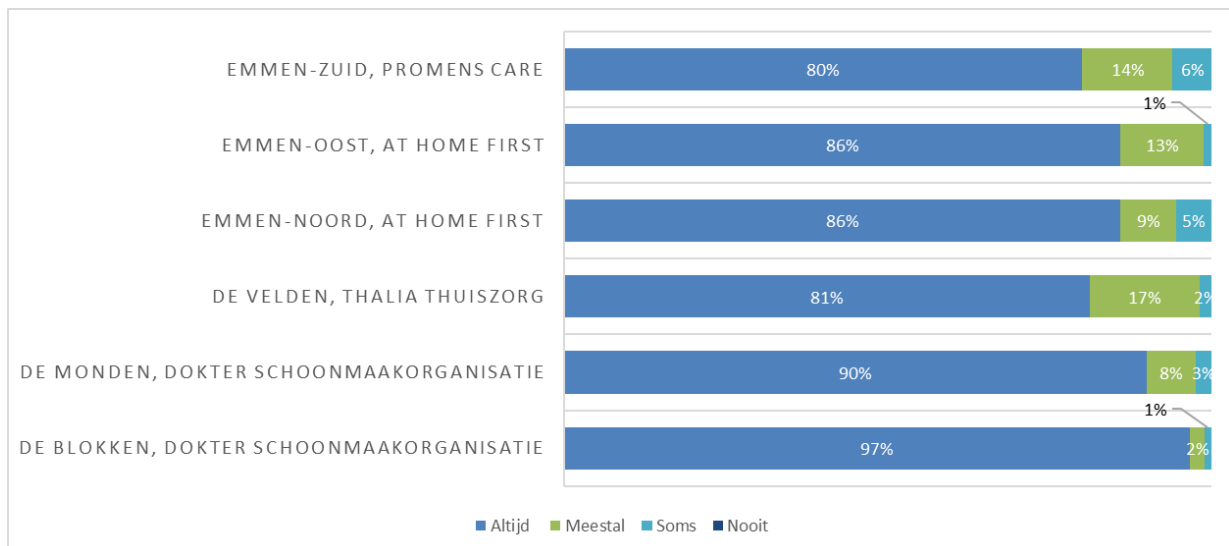
- 96% van de cliënten is tevreden tot zeer tevreden over de huishoudelijke hulp. Hierbij wordt met name aangegeven dat de huishoudelijke hulp zelfstandig en hard werkt, aardig is en de gemaakte afspraken nakomt.
- 4% van de cliënten heeft te maken gehad met wisselingen van de huishoudelijke hulp en de gemaakte afspraken worden niet nagekomen.

2.2 Uitvoering schoonmaakondersteuning

Tijdens de huisbezoeken zijn een aantal onderdelen van de schoonmaakondersteuning die ook staan beschreven in de contracten met de aanbieder aan de orde gekomen. In deze paragraaf wordt inzichtelijk gemaakt op welke wijze de zorgaanbieders de schoonmaakondersteuning uitvoeren.

2.2.1 Vaste huishoudelijke hulp

Aan de cliënten is de vraag gesteld of elke keer dezelfde huishoudelijke hulp komt. In onderstaande figuur worden de uitkomsten per gebied getoond.

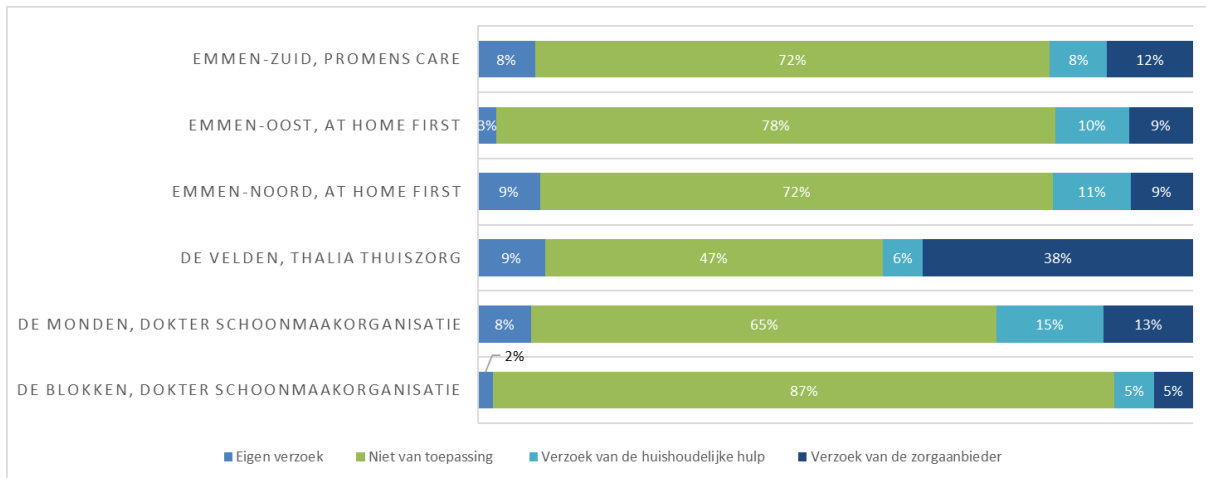


Figuur 1: Komt elke keer dezelfde huishoudelijke hulp?

Over het algemeen komt in alle gebieden in de meeste gevallen dezelfde huishoudelijke hulp. In het gebied de Blokken, waar Dokter Schoonmaakorganisatie werkzaam is, komt in 97% van de gevallen altijd dezelfde hulp. In Emmen-Zuid, waar Promens Care als onderaannemer van At Home First werkzaam is, is het percentage met 80% het laagst.

2.2.2 Permanente wisseling

Indien er sprake is geweest van een permanente wisseling, is gevraagd op wiens verzoek deze wisseling is geweest. In Figuur 2 is af te lezen wat de uitkomsten per gebied zijn.

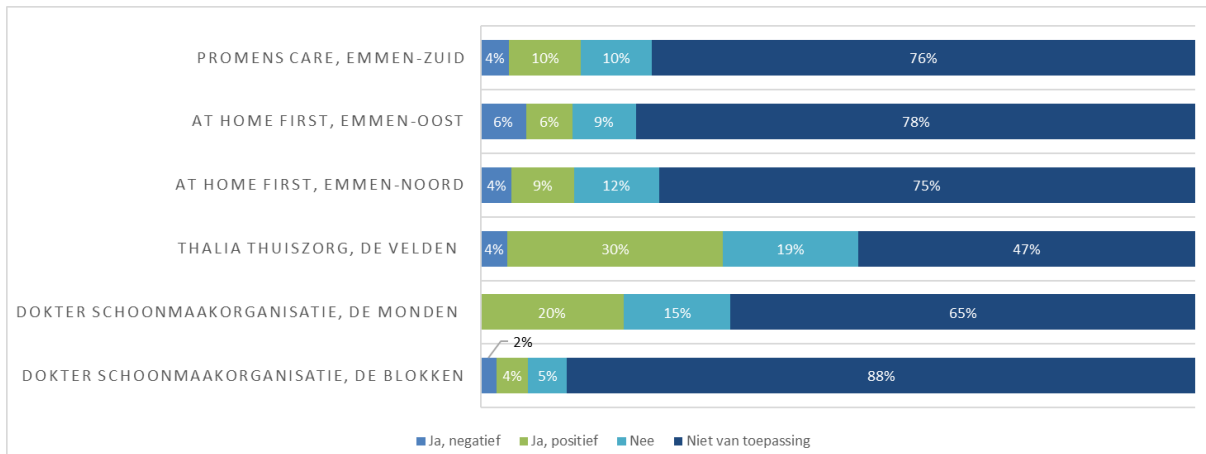


Figuur 2: Als er een permanente wisseling is geweest, was dit dan op eigen verzoek, kwam deze keuze van de zorgaanbieder of van de huishoudelijke hulp?

Opvallend is dat bij Thalia Thuiszorg in de Velden de permanente wisselingen het meest plaatsvinden op verzoek van de zorgaanbieder.

2.2.3 Invloed van permanente wisseling op de tevredenheid

Aan de cliënten is gevraagd, indien er een permanente wisseling heeft plaatsgevonden, of deze wisseling invloed heeft gehad op de tevredenheid over de kwaliteit van het schoonmaken. Indien er geen permanente wisseling heeft plaatsgevonden, wordt er “niet van toepassing” aangegeven.

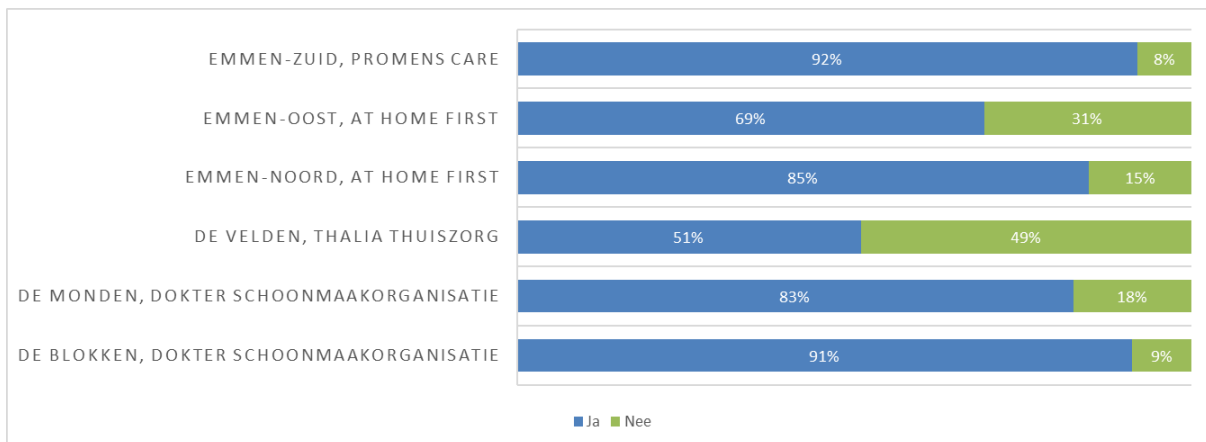


Figuur 3: Heeft de permanente wisseling invloed gehad op uw tevredenheid over de kwaliteit van het schoonmaken?

Het grootste deel van de cliënten heeft aangegeven dat er geen permanente wisseling heeft plaatsgevonden. Van de groep die aan heeft gegeven dat er een permanente wisseling is geweest, heeft bij Thalia Thuiszorg in de Velden dit het meest vaak een positieve invloed gehad op de tevredenheid over de kwaliteit van het schoonmaken.

2.2.4 Vaste afspraken over de werkzaamheden van de huishoudelijke hulp

Tijdens de huisbezoeken is de vraag gesteld of de cliënten vaste afspraken hebben over wat de huishoudelijke hulp doet. Dit is gecontroleerd in de zorgmap. In onderstaande figuur worden de resultaten weergegeven.

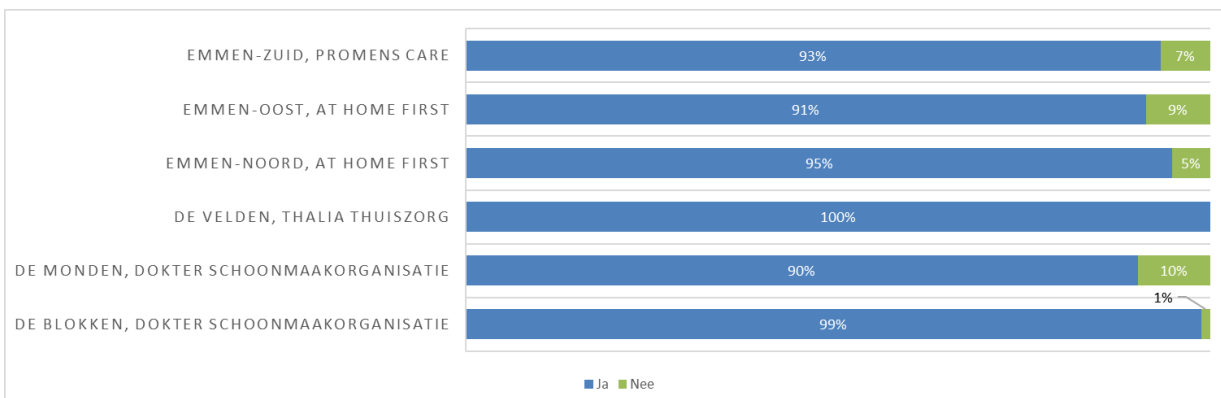


Figuur 4: Heeft u vaste afspraken over wat de huishoudelijke hulp doet?

Het valt op dat er grote verschillen zijn tussen de diverse gebieden. De cliënten van Thalia Thuiszorg in de Velden geven aan dat er in 49% geen sprake is van vaste afspraken. Bij At Home First in Emmen-Oost is dit percentage met 31% ook een stuk hoger dan in andere gebieden.

2.2.5 Uitvoering afgesproken werkzaamheden

In navolging op bovenstaande, is aan de cliënten gevraagd of de afgesproken werkzaamheden ook altijd uitgevoerd worden. Figuur 5 toont de resultaten.

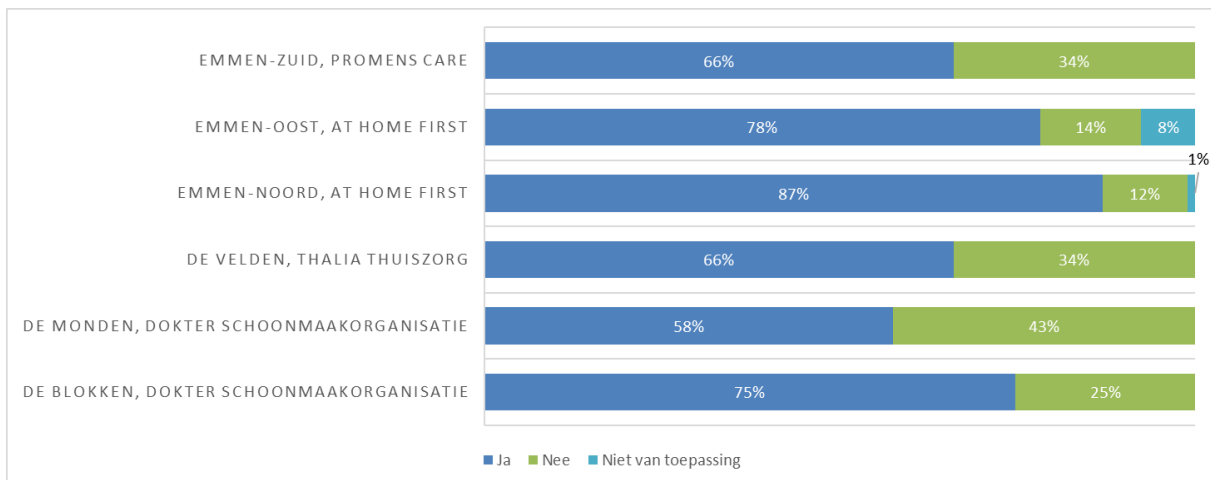


Figuur 5: Worden de afgesproken werkzaamheden ook altijd uitgevoerd?

Af te lezen is dat in de meeste gevallen de afgesproken werkzaamheden worden uitgevoerd. Bij Thalia Thuiszorg gaven de cliënten aan dat er in 49% van de gevallen *geen* sprake was van een vaste afspraak over wat de huishoudelijke hulp doet. In bovenstaande figuur is te zien, dat als er *wel* vaste afspraken zijn, deze *altijd* worden uitgevoerd.

2.2.6 Ruimte om af te wijken van afgesproken werkzaamheden

Aan de cliënten is gevraagd of er ruimte is om af te wijken van de afgesproken werkzaamheden. Dit zou op verzoek van de cliënt kunnen zijn als er bijvoorbeeld een keer iemand komt logeren en de logeerkamer moet schoongemaakt worden.



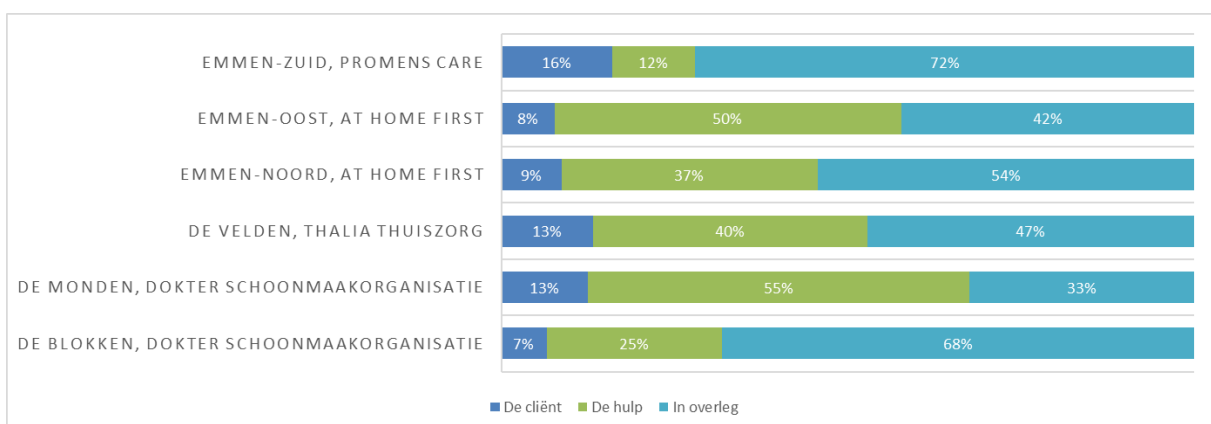
Figuur 6: Is er ruimte om van de vaste afspraken af te wijken als daar behoefte aan is?

In bovenstaand figuur is te zien dat het bij alle aanbieders in meer dan de helft van de gevallen mogelijk is om af te wijken van de afgesproken werkzaamheden. At Home First in Emmen-Noord is het meest flexibel hierin met een percentage van 87%.

Indien er geen mogelijkheid is om af te wijken van de afgesproken werkzaamheden, is aan cliënten gevraagd waarom dit niet mogelijk is. Hieruit komt bij iedereen naar voren dat dit ten koste gaat van de vaste werkzaamheden, omdat de huishoudelijke hulp hier niet voldoende tijd voor heeft. Hierdoor zou dit dan ten koste gaan van andere werkzaamheden.

2.2.7 Bepalen welke werkzaamheden uitgevoerd worden door de hulp

In onderstaand figuur zijn de uitkomsten te zien op de vraag wie er bepaalt welke werkzaamheden er uitgevoerd worden als de hulp komt.

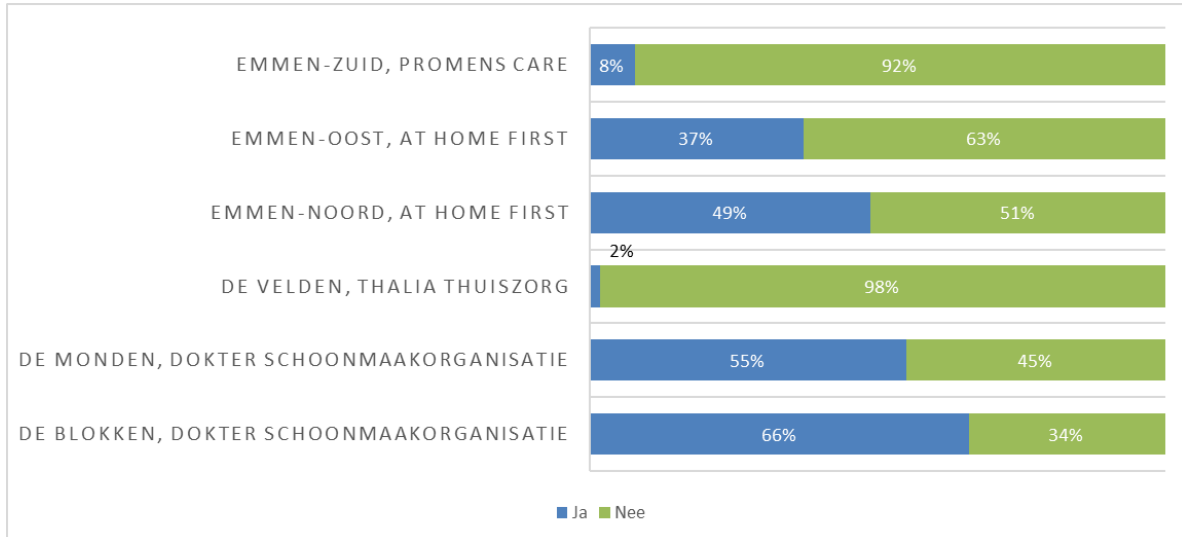


Figuur 7: Wie bepaalt welke werkzaamheden worden uitgevoerd als de hulp komt?

Bij Dokter Schoonmaakorganisatie in de Monden wordt in de meeste gevallen (55%) door de hulp bepaald welke werkzaamheden er uitgevoerd worden. In Emmen-Zuid bij Promens Care is het meeste overleg mogelijk over de uit te voeren werkzaamheden (72%).

2.2.8 Bijhouden werkzaamheden

Aan de cliënten is de vraag gesteld of er door de hulp wordt bijgehouden welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan. Onderstaand figuur toont de resultaten.

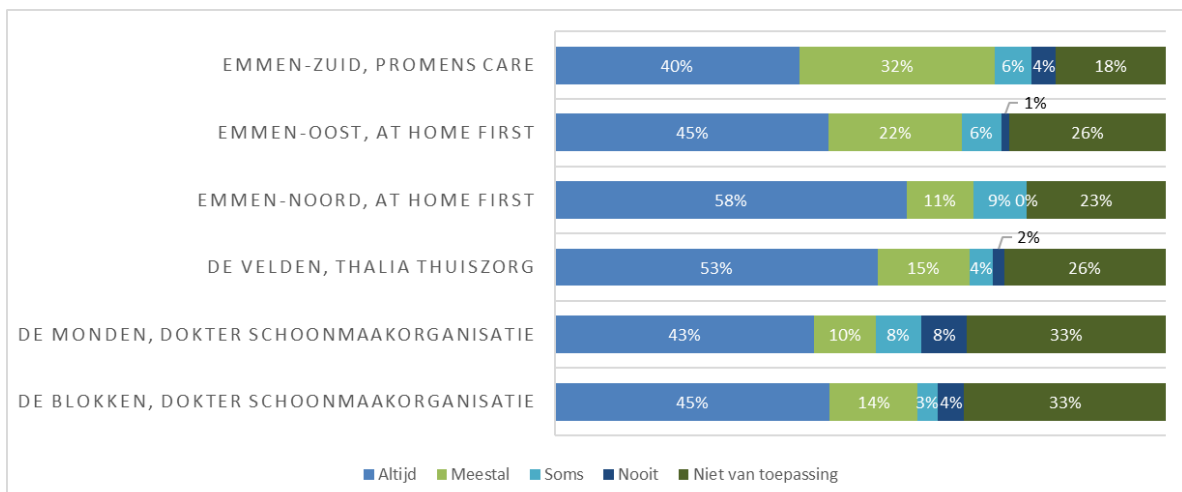


Figuur 8: Wordt er door de hulp bijgehouden welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan?

Opvallend is dat de huishoudelijke hulp bij Thalia Thuiszorg in de Velden en bij Promens Care in Emmen-Zuid bijna niet bijhoudt welke werkzaamheden er wanneer zijn gedaan. Bij Dokter Schoonmaakorganisatie in de Monden en de Blokken houdt de huishoudelijke hulp het meest vaak bij welke werkzaamheden er zijn uitgevoerd en wanneer dit is gebeurd.

2.2.9 Vervanging tijdens ziekte

In onderstaand figuur zijn de resultaten te zien van de vraag of de huishoudelijke hulp altijd wordt vervangen in geval van ziekte.

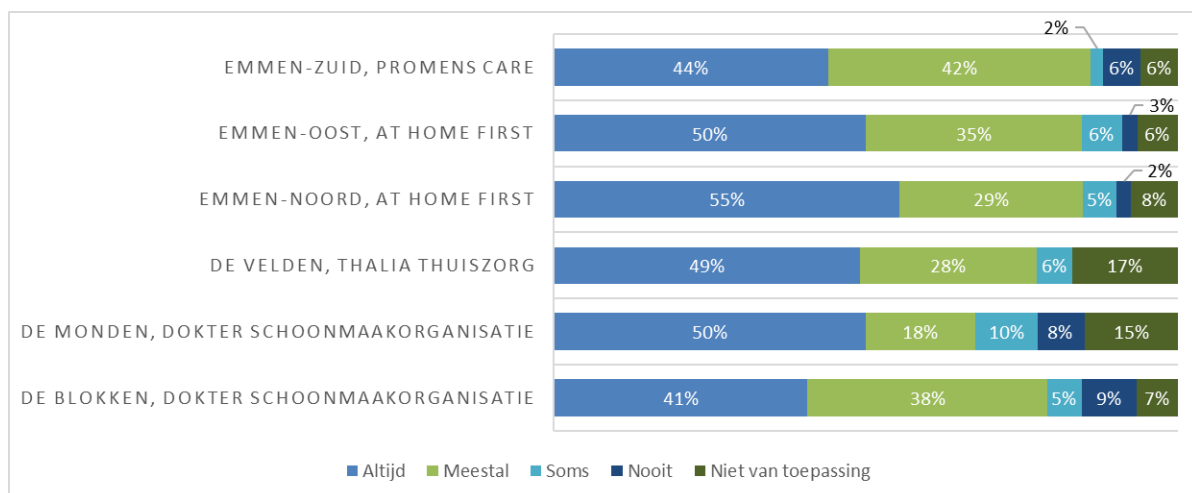


Figuur 9: Wanneer de huishoudelijke hulp uitvalt door ziekte wordt deze altijd vervangen? (in percentages)

Uit figuur 9 is af te lezen dat in alle gebieden door de meeste cliënten wordt aangegeven dat er altijd/meestal sprake is van vervanging tijdens ziekte. Het percentage cliënten dat aangeeft dat er nooit vervanging is als de hulp ziek is, is bij Dokter Schoonmaakorganisatie in de Monden het hoogst. Daarentegen is ook te zien dat het percentage ‘niet van toepassing’, wat erop duidt dat de hulp niet ziek is geweest, in de Monden en de Blokken het laagst is.

2.2.10 Vervanging vakantie

De cliënten is ook gevraagd of zij een vervangende hulp krijgen in geval van vakantie. In de figuur hieronder worden de uitkomsten per gebied getoond.

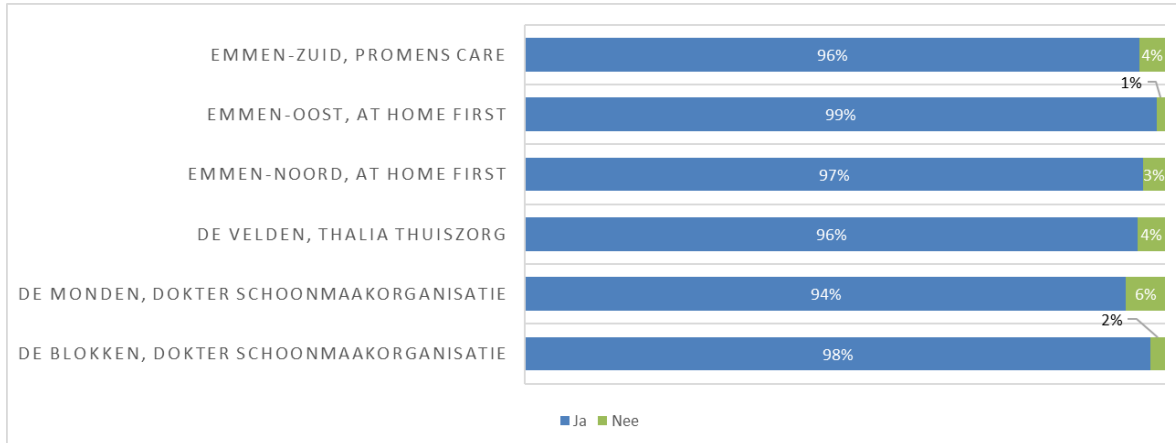


Figuur 10: Wanneer de huishoudelijke hulp uitvalt door vakantie wordt deze altijd vervangen?

De meeste cliënten geven aan dat er altijd/meestal vervanging geregeld wordt als de huishoudelijke hulp met vakantie gaat. Het percentage “nooit” vervanging tijdens ziekte ligt bij Dokter Schoonmaakorganisatie in de Monden en de Blokken het hoogst op 8% en 9%. Het percentage “niet van toepassing” is bij Thalia Thuiszorg in de Velden en Dokter Schoonmaakorganisatie in de Monden het hoogst. Dit antwoord is gegeven als er geen sprake is geweest dat de hulp op vakantie is geweest.

2.2.11 Tijdige communicatie bij vakantie

Vervolgens is aan de cliënten gevraagd of er tijdig gecommuniceerd wordt als de hulp op vakantie gaat. Hieronder zijn de resultaten te zien.

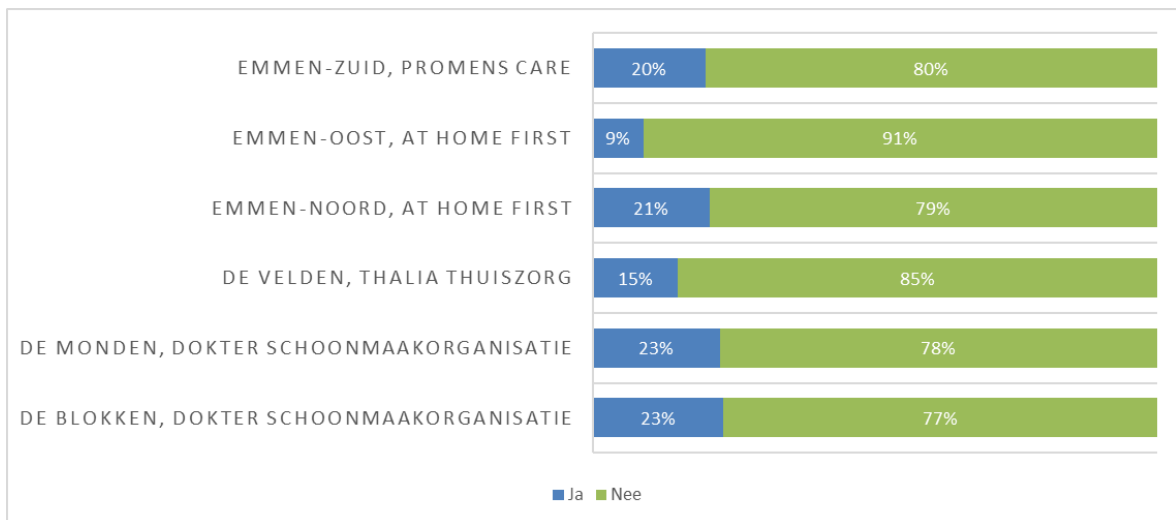


Figuur 11: Indien uw hulp op vakantie gaat, wordt dit dan op tijd gecommuniceerd?

Bij alle zorgaanbieders wordt in bijna alle gevallen op tijd aangegeven dat de hulp op vakantie gaat. De percentages waarbij dit niet het geval is, variëren tussen de 1% en 6%.

2.3 Overige schoonmaakondersteuning naast de zorgaanbieder

Aan de cliënten is gevraagd of ze naast de schoonmaakondersteuning vanuit de zorgaanbieder ook hulp ontvangen met schoonmaken van een naaste

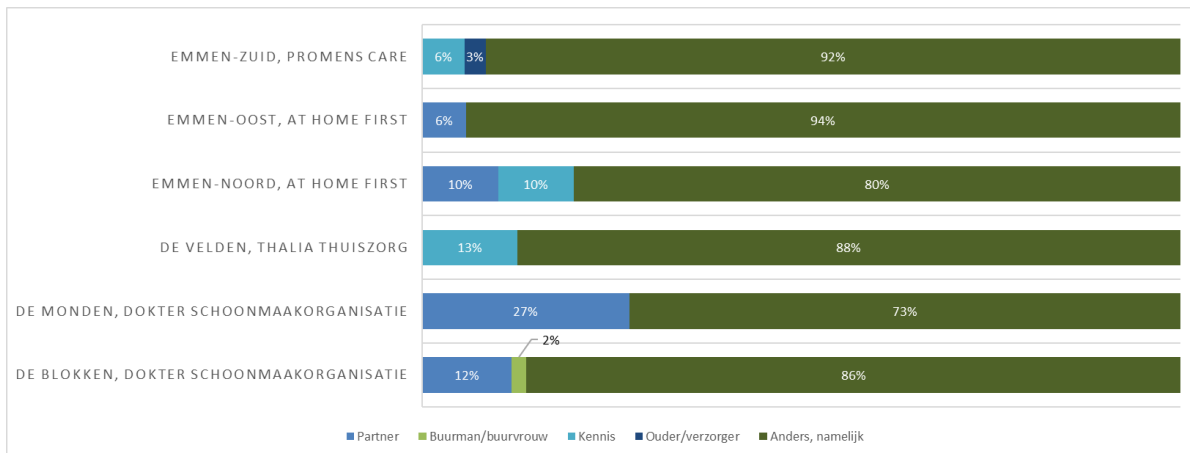


Figuur 12: Heeft u, naast de schoonmaakondersteuning vanuit de zorgaanbieder, hulp met schoonmaken van een naaste?

In Figuur 12 is te zien dat in de Monden en de Blokken 23% van de cliënten hulp met schoonmaken ontvangt van een naaste. In Emmen-Oost, bij At Home First, is dit percentage slechts 9%.

2.3.1 Persoon die de ondersteuning verleent

Indien cliënten hebben aangegeven naast de schoonmaakondersteuning vanuit de zorgaanbieder, ondersteuning te ontvangen van een naaste, is gevraagd wie deze ondersteuning verleent.



Figuur 13: Wie is de persoon waar u de meeste steun van krijgt?

In bovenstaand figuur is te zien dat in alle gebieden de meeste cliënten aan hebben gegeven dat de steun komt van een andere persoon, dan partner, buurman/buurvrouw, kennis of ouder/verzorger. De volgende antwoorden zijn gegeven:

- 85% van de cliënten ontvangen extra steun van de (schoon)kinderen
- 5% krijgt ondersteuning van overige familieleden, zoals de nicht en zus
- 4% ontvangt steun van een particuliere hulp
- 4% geeft aan dat het verschillende personen zijn, die ondersteuning bieden naast de ondersteuning vanuit de zorgaanbieder
- 2% krijgt ondersteuning via een contact van de kerk

Vervolgens is gevraagd hoeveel tijd deze persoon besteed aan de ondersteuning. De meeste cliënten konden dit niet duidelijk uitdrukken in tijd, maar de frequentie werd wel genoemd:

- 58% ontvangt wekelijks ondersteuning van een naaste. Hierbij geeft het grootste gedeelte van de cliënten aan dat het 1 à 2 uur per week betreft.
- 33% van de cliënten geeft aan dat deze persoon af en toe ondersteunt en alleen als het nodig is, bijvoorbeeld voor de grote dingen en zwaar huishoudelijk werk
- 5% geeft aan dat de frequentie wisselt
- 2% ontvangt dagelijks ondersteuning van een naaste
- 2% krijgt 1x per maand ondersteuning

2.4 Overige opmerkingen

Tenslotte is gevraagd of de cliënten nog overige opmerkingen hebben over de schoonmaakondersteuning. In totaal hebben 140 cliënten (35%) een opmerking over de ondersteuning gegeven. Onderstaande opmerkingen zijn gegeven vanuit de beleving van de cliënt:

- 36% van de opmerkingen gaat over het aantal uren dat de schoonmaakondersteuning wordt verleend. Er is te weinig tijd om alles goed te kunnen doen en ruimten mee te pakken die zich ook in de woning bevinden. Alles kan niet binnen de tijd gedaan worden.
- 27% van de cliënten maakt een opmerking over hoe tevreden ze zijn. Er wordt voldoende ondersteuning gegeven en cliënten zijn zeer tevreden over de hulp zelf.
- 11% geeft aan dat ze het jammer vinden dat de ramen niet gelapt worden door de huishoudelijke hulp.
- 10% van de cliënten heeft een opmerking over inval en vakantieperiode. De inval bevat een stuk minder goed dan de vaste hulp en in vakanties komt er vaak ongeschoold personeel in de ogen van de cliënten.
- 9% van de opmerkingen zijn op- en aanmerkingen over het uitvoeren van de werkzaamheden door de hulp. Bepaalde vertrekken worden niet gedaan of bepaald interieur wordt niet meegenomen. Voorbeelden die hierbij genoemd worden zijn: kasten worden van binnen niet schoongemaakt, alleen de dagelijkse ruimten worden gedaan en de overige kamers niet, ramen worden niet gezeemd, buitenshuis mag er niets gedaan worden en het sanitair zou vaker schoongemaakt mogen worden.
- 6% van de cliënten heeft een opmerking over de zorgaanbieder. Cliënten geven hierbij aan dat de organisatie niet vaak contact opneemt met de cliënt. Er wordt aangegeven dat er weinig controle vanuit de organisatie is en er geen evaluatiegesprekken plaatsvinden.
- 1% maakt een opmerking over dat de gemaakte afspraken nooit meer herzien zijn. Destijds kon cliënt zelf nog werkzaamheden uitvoeren, nu niet meer.

2.5 Factoren die van invloed zijn op de tevredenheid

In het vorige hoofdstuk zijn de uitkomsten getoond van de vragen die gesteld zijn over de schoonmaakondersteuning. De ervaringen van de cliënten over de schoonmaakondersteuning en de organisatie zijn in beeld gebracht. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar een aantal specifieke vragen in relatie tot de tevredenheid.

2.5.1 Relatie tussen tevredenheid en aantal wisselingen van de hulp

In onderstaande tabel worden de resultaten getoond van de relatie tussen het hebben van een vaste hulp en de tevredenheid.

Komt elke keer dezelfde hulp?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer kwaliteit van schoonmaken	Cijfer huishoudelijke hulp
Altijd	7,0	8,0	8,5
Meestal	6,5	7,3	7,9
Soms	5,9	6,7	6,5
Nooit	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Tabel 6: Relatie tussen tevredenheid en aantal wisselingen van de hulp

Te zien is dat het gegeven cijfer voor de zorgaanbieder, de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp het hoogst is als dezelfde hulp altijd komt. Het cijfer wordt lager naarmate er meer wisselingen van hulp zijn.

2.5.2 Relatie tussen het vastleggen van afspraken en de tevredenheid

Er is gekeken of er een relatie bestaat tussen het vastleggen van de afspraken en de tevredenheid van de cliënten. In onderstaande tabel worden de gemiddelde cijfers getoond van de zorgaanbieder, de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp, in combinatie met of er wel of geen vaste afspraken zijn over wat de hulp doet.

Heeft u vaste afspraken over wat de huishoudelijke hulp doet?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer kwaliteit van schoonmaken	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	7,0	8,0	8,4
Nee	6,7	7,8	8,3

Tabel 7: Relatie tussen het vastleggen van vaste afspraken en de tevredenheid

In de tabel is te zien dat het cijfer die gegeven wordt aan de zorgaanbieder, de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp, gemiddeld iets hoger ligt als er sprake is van vaste afspraken over wat de hulp doet.

2.5.3 Relatie tussen het nakomen van afspraken en de tevredenheid

Gekeken is of er een relatie bestaat tussen het nakomen van afspraken door de huishoudelijke hulp en de tevredenheid. Daarbij is gekeken welk cijfer de cliënten geven aan de zorgaanbieder, de kwaliteit van de schoonmaak en de huishoudelijke hulp in combinatie met het antwoord dat zij hebben gegeven of de afgesproken werkzaamheden daadwerkelijk worden uitgevoerd door de huishoudelijke hulp.

Worden de afgesproken werkzaamheden ook altijd uitgevoerd?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer kwaliteit van schoonmaken	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	7,0	8,0	8,5
Nee	5,8	7,1	7,7

Tabel 8: Relatie tussen het nakomen van afgesproken werkzaamheden en de tevredenheid

Uit tabel 8 is af te lezen dat de gemiddelde cijfers beduidend hoger zijn als de afgesproken werkzaamheden ook altijd worden uitgevoerd door de huishoudelijk hulp. Met name het gemiddelde cijfer wat gegeven wordt aan de zorgaanbieder is een stuk hoger.

3. Schouwing van de woning

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 een schouwing uitgevoerd waarbij de vertrekken zijn 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.

3.1 Toelichting schouwing

In de schouwing hebben we de vertrekken die dagelijks worden gebruikt bekeken. De controles zijn uitgevoerd op basis van de VSR-methodiek. Het VSR-kwaliteitsmeetsysteem maakt het mogelijk om objectief onderscheid te maken tussen goed en slecht schoonmaakonderhoud en is de standaard in Nederland bij de uitvoering van objectieve schoonmaakkwaliteitsmetingen sinds begin jaren tachtig. Daarom wordt bij de technische meting gebruik gemaakt van dit kwaliteitsmeetsysteem. De beoordeling vindt plaats volgens objectieve criteria van het VSR-kwaliteitsmeetsysteem, die erop gericht zijn een zo één duidend mogelijk oordeel te verkrijgen over de schoonmaakkwaliteit, zelfs als de controle door verschillende personen wordt uitgevoerd.

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) of dat er sprake is van het niet juist schoonmaken van een element. In dat geval is er sprake van een methode-fout.

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

3.2 Uitkomsten

Hieronder worden de uitkomsten van de technische metingen weergegeven per gebied. Uit de technische meting blijkt dat 5 aanbieders een voldoende scoren op de technische meting.

3.2.1 Technische meting de Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie

In de Blokken zijn 91 cliënten bezocht. De resultaten van de technische meting worden in onderstaande tabellen getoond.

	AQL-percentag	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,2%	5005	558	226	Voldoende
Controle vloeren	11,2%	1183	132	93	Voldoende
Controle sanitair	11,2%	1729	193	166	Voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	235
Dichte stof	3
Lichte vuil- en vingertasten	132
Zware vuil- en vingertasten	14
Aanslag	81
Methodefout	20

Tabel 9: Technische meting de Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie

3.2.2 Technische meting de Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie

In de Monden zijn 40 cliënten bezocht. De resultaten van de technische meting worden in onderstaande tabellen getoond.

	AQL-percentag	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	10,80%	2200	238	50	Voldoende
Controle vloeren	10,80%	520	56	44	Voldoende
Controle sanitair	10,80%	760	82	40	Voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	81
Dichte stof	2
Lichte vuil- en vingertasten	32
Zware vuil- en vingertasten	0
Aanslag	14
Methodefout	5

Tabel 10: Technische meting de Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie

3.2.3 Technische meting de Velden, Thalia Thuiszorg

In de Velden zijn 53 cliënten bezocht. De resultaten van de technische meting worden in onderstaande tabellen getoond.

	AQL-percentage	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,5%	2915	335	122	Voldoende
Controle vloeren	11,5%	689	79	76	Voldoende
Controle sanitair	11,5%	1007	116	62	Voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	131
Dichte stof	5
Lichte vuil- en vingertasten	68
Zware vuil- en vingertasten	7
Aanslag	41
Methodefout	8

Tabel 11: Technische meting de Velden, Thalia Thuiszorg

3.2.4 Technische meting Emmen-Noord, At Home First

In Emmen-Noord zijn 92 cliënten bezocht. De resultaten van de technische meting worden in onderstaande tabellen getoond.

	AQL-percentage	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,2%	5060	567	170	Voldoende
Controle vloeren	11,2%	1196	134	70	Voldoende
Controle sanitair	11,2%	1748	196	79	Voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	140
Dichte stof	11
Lichte vuil- en vingertasten	99
Zware vuil- en vingertasten	19
Aanslag	42
Methodefout	8

Tabel 12: Technische meting Emmen-Noord, At Home First

3.2.5 Technische meting Emmen-Oost, At Home First

In Emmen-Oost zijn 78 cliënten bezocht. De resultaten van de technische meting worden in onderstaande tabellen getoond.

	AQL-percentage	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,1%	4290	475	102	Voldoende
Controle vloeren	11,1%	1014	112	52	Voldoende
Controle sanitair	11,1%	1482	164	72	Voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	132
Dichte stof	4
Lichte vuil- en vingertasten	33
Zware vuil- en vingertasten	1
Aanslag	45
Methodefout	10

Tabel 13: Technische meting Emmen-Oost, At Home First

3.2.6 Technische meting Emmen-Zuid, At Home First

In Emmen-Zuid zijn 50 cliënten bezocht. De resultaten van de technische meting worden in onderstaande tabellen getoond.

	AQL-percentage	Aantal beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,4%	2750	314	87	Voldoende
Controle vloeren	11,4%	650	74	48	Voldoende
Controle sanitair	11,4%	950	108	72	Voldoende

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	84
Dichte stof	9
Lichte vuil- en vingertasten	31
Zware vuil- en vingertasten	4
Aanslag	58
Methodefout	21

Tabel 14: Technische meting Emmen-Zuid, At Home First

3.3 Aantal fouten en tevredenheid

Een technische meting is een goed middel om zo objectief mogelijk 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. Om deze reden zijn de uitkomsten van de tevredenheid van de cliënten afgezet tegen het wel of niet constateren van fouten. De resultaten worden per gebied weergegeven.

Als gekeken wordt naar het aantal cliënten waar fouten zijn aangetroffen, dan zijn dit er 251 van de 404. Dit komt dus neer op 62,1% gemiddeld over alle cliënten.

3.3.1 De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie

Uit onderstaande tabel is af te lezen dat er hogere cijfers aan de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp worden gegeven als er geen fouten worden geconstateerd. Het cijfer dat wordt gegeven aan de zorgaanbieder is gelijk.

Zijn er fouten geconstateerd?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer schoonmaken	kwaliteit	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	7,1	7,9		8,3
Nee	7,1	7,8		8,7

Tabel 15: Relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid van de cliënt, de Blokken

3.3.2 De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie

In tabel 16 is te zien dat er een relatie aan te tonen is tussen het constateren van fouten en de tevredenheid van de cliënt. Gemiddeld genomen worden er hogere cijfers gegeven aan de zorgaanbieder, de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp, als er geen fouten worden geconstateerd bij de technische meting.

Zijn er fouten geconstateerd?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer schoonmaken	kwaliteit	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	6,9	7,9		8,4
Nee	7,4	8		8,5

Tabel 16: Relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid van de cliënt, de Monden

3.3.3 De Velden, Thalia Thuiszorg

Kijkend naar onderstaande tabel is er geen verband te zien tussen het constateren van fouten in de technische meting en het gegeven cijfer aan de zorgaanbieder, de kwaliteit van schoonmaken en de huishoudelijke hulp. De cijfers zijn nagenoeg gelijk.

Zijn er fouten geconstateerd?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer schoonmaken	kwaliteit	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	6,8	8		8,3
Nee	6,7	7,9		8,4

Tabel 17: Relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid van de cliënt, de Velden

3.3.4 Emmen-Noord, At Home First

In onderstaande tabel is te zien dat er door de cliënten alleen een hoger cijfer wordt gegeven aan de zorgaanbieder als er geen fouten worden geconstateerd in de technische meting. Het cijfer dat gegeven wordt aan de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp is gelijk. Er is geen sprake van een verband.

Zijn er fouten geconstateerd?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer schoonmaken	kwaliteit	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	6,9	7,9		8,4
Nee	7,2	7,9		8,4

Tabel 18: Relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid van de cliënt, Emmen-Noord

3.3.5 Emmen-Oost, At Home First

In Emmen-Oost is geen verband tussen het constateren van fouten en de tevredenheid van de cliënt. Dit blijkt uit onderstaande tabel. Enkel het cijfer wat gegeven wordt aan de zorgaanbieder is hoger als er geen fouten in de technische meting worden geconstateerd. De cijfers die gegeven worden aan de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp wijken nauwelijks af als er wel/geen fouten worden geconstateerd.

Zijn er fouten geconstateerd?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer schoonmaken	kwaliteit	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	6,6	8		8,5
Nee	6,9	7,9		8,4

Tabel 18: Relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid van de cliënt, Emmen-Oost

3.3.6 Emmen-Zuid, At Home First als onderaannemer van Promens Care

In onderstaande tabel valt op dat er een veel hoger cijfer aan de zorgaanbieder wordt gegeven als er geen fouten worden geconstateerd in de technische meting, dan als er wel fouten worden geconstateerd. Daarentegen worden er lagere cijfers aan de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp gegeven als er geen fouten worden geconstateerd, dan als er wel fouten worden geconstateerd. Hier is dan ook geen verband aan te geven tussen het constateren van fouten in de technische meting en de tevredenheid van de cliënt.

Zijn er fouten geconstateerd?	Cijfer zorgaanbieder	Cijfer schoonmaken	kwaliteit	Cijfer huishoudelijke hulp
Ja	6,7	8		8,3
Nee	8,4	7,7		6,7

Tabel 19: Relatie tussen het constateren van fouten en de tevredenheid van de cliënt, Emmen-Zuid

4. Vergelijk uitkomsten voorgaande jaren

In dit hoofdstuk worden de cijfers van dit jaar uitsluitend vergeleken met 2017, omdat er vanaf 2017 een nieuw contract is ingegaan genaamd 'Meting per perceel'. Dit maakt dat er geen vergelijking kan worden gemaakt met voorgaande jaren. Er wordt gekeken naar het gegeven cijfer aan de zorgaanbieder, de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp.

Daarnaast wordt onderzocht of altijd dezelfde medewerker komt. Gebleken is dat de uitkomsten hiervan invloed hebben op de tevredenheid van de cliënt.

4.1 Vergelijking gegeven cijfers zorgaanbieder

Gekeken is naar het cijfer dat cliënten gemiddeld hebben gegeven aan de zorgaanbieder over 2018, en 2017.

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer t.a.v. de zorgaanbieder 2018
Dokter schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,1
Dokter schoonmaakorganisatie	De Monden	7,1
Thalia Thuiszorg	De Velden	6,8
At Home First	Emmen-Noord	7,0
At Home First	Emmen-Oost	6,7
Promens Care	Emmen-Zuid	6,7

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer Zorgaanbieder 2017
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,1
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	7,1
Thalia Thuiszorg	De Velden	6,9
At Home First	Emmen-Noord	7,2
At Home First	Emmen-Oost	7
Promens Care	Emmen-Zuid	6,7

Tabel 20: Vergelijk cijfers voorgaande jaren zorgaanbieders

Uit bovenstaande tabel is af te lezen dat het cijfer van Dokter Schoonmaakorganisatie in 2018 gelijk is gebleven aan het cijfer van 2017. Het cijfer van Thalia Thuiszorg is in 2017 en 2018 nagenoeg gelijk gebleven. De cijfers van At Home First in Emmen-Noord en Emmen-Oost zijn licht gedaald t.o.v. 2017. In Emmen-Zuid bij Promens Care, als onderaannemer van At Home First, is het cijfer van 2018 gelijk aan het cijfer van 2017.

4.2 Vergelijk cijfer kwaliteit van het schoonmaken

De cijfers die door de cliënten gegeven zijn aan de kwaliteit van het schoonmaken over 2018 en 2017 zijn hieronder af te lezen.

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer t.a.v. de kwaliteit van schoonmaken 2018
Dokter schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,9
Dokter schoonmaakorganisatie	De Monden	7,9
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,9
At Home First	Emmen-Noord	7,9
At Home First	Emmen-Oost	8,0
Promens Care	Emmen-Zuid	7,9

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer kwaliteit 2017
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,8
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	7,7
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,5
At Home First	Emmen-Noord	7,9
At Home First	Emmen-Oost	7,6
Promens Care	Emmen-Zuid	7,5

Tabel 21: Vergelijking cijfers voorgaande jaren kwaliteit van het schoonmaken

In tabel 21 is te zien dat de cijfers, gegeven door de cliënten over de kwaliteit van het schoonmaken, ten opzichte van 2017 gestegen zijn. Bij alle zorgaanbieders is een lichte stijging van de cijfers te zien met uitzondering van At Home First in Emmen-Noord.

4.3 Vergelijking cijfers huishoudelijke hulp

Gekeken is naar het cijfer dat cliënten gemiddeld gegeven hebben aan de huishoudelijke hulp zelf in 2018 en 2017.

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer t.a.v. de huishoudelijke hulp 2018
Dokter schoonmaakorganisatie	De Blokken	8,5
Dokter schoonmaakorganisatie	De Monden	8,4
Thalia Thuiszorg	De Velden	8,3
At Home First	Emmen-Noord	8,4
At Home First	Emmen-Oost	8,4
Promens Care	Emmen-Zuid	8,4

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer huishoudelijke hulp 2017
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	8,3
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	8,2
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,8
At Home First	Emmen-Noord	8
At Home First	Emmen-Oost	7,8
Promens Care	Emmen-Zuid	7,8

Tabel 22: Vergelijking cijfers voorgaande jaren huishoudelijke hulp

Er is een stijging zichtbaar in het cijfer omtrent de huishoudelijke hulp werkzaam bij Dokter Schoonmaakorganisatie in 2018 in vergelijking met de cijfers van 2017. Ook bij Thalia Thuiszorg en At Home First is een stijging van de cijfers te zien.

4.4 Vergelijking “komt altijd dezelfde medewerker?”

In de onderzoeken naar de kwaliteit van de huishoudelijk hulp, is gebleken dat er een verband bestaat tussen de tevredenheid en of altijd dezelfde medewerker komt. In onderstaande tabel staan de uitkomsten van 2018 en 2017.

Zorgaanbieder/gebied 2018	Altijd	Meestal	Soms	Nooit	Totaal
De Blokken, Dokter schoonmaakorganisatie	97%	2%	1%	0%	100%
De Monden, Dokter schoonmaakorganisatie	90%	8%	3%	0%	100%
De Velden, Thalia Thuiszorg	81%	17%	2%	0%	100%
Emmen-Noord, At Home First	86%	9%	5%	0%	100%
Emmen-Oost, At Home First	86%	13%	1%	0%	100%
Emmen-Zuid, Promens Care	80%	14%	6%	0%	100%

Zorgaanbieder 2017	Gebied	Altijd	Meestal	Soms	Nooit
Dokter					
Schoonmaakorganisatie	De Blokken	97%	2%	1%	0%
Dokter					
Schoonmaakorganisatie	De Monden	94%	6%		0%
Thalia Thuiszorg	De Velden	67%	19%	14%	0%
At Home First	Emmen-Noord	89%	8%	3%	0%
At Home First	Emmen-Oost	97%	1,5%	1,5%	0%
Promens Care	Emmen-Zuid	93%	5%	2%	0%

Tabel 23: Vergelijking komt altijd dezelfde medewerker?

In bovenstaande tabel is te zien dat het percentage cliënten waarbij altijd dezelfde hulp komt bij Dokter Schoonmaakorganisatie in 2018 in het gebied de Monden gedaald is t.o.v. 2017. In de Blokken is het percentage gelijk gebleven. Bij Thalia Thuiszorg is in 2018 een forse stijging te zien in het percentage cliënten die aangegeven dat altijd dezelfde hulp komt. Bij At Home First is in 2018 in alle drie gebieden een daling te zien t.o.v. 2017, waarbij de daling in Emmen-Zuid het grootst is.

4.5 Vergelijking “Worden afgesproken werkzaamheden ook uitgevoerd?”

Naast bovengenoemd verband, blijkt er ook een verband te zijn tussen de tevredenheid en het uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden door de huishoudelijke hulp. Cliënten lijken over het algemeen meer tevreden als de afgesproken werkzaamheden ook daadwerkelijk uitgevoerd worden. Hieronder is te zien hoe het vergelijk is tussen 2018 en 2017.

Zorgaanbieder/gebied 2018	Ja	Nee
De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie	99%	1%
De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie	90%	10%
De Velden, Thalia Thuiszorg	100%	0%
Emmen-Noord, At Home First	95%	5%
Emmen-Oost, At Home First	91%	9%
Emmen-Zuid, Promens Care	93%	7%

Zorgaanbieder 2017	Gebied	ja	nee
Dokter			
Schoonmaakorganisatie	De Blokken	96%	4%
Dokter			
Schoonmaakorganisatie	De Monden	90%	10%
Thalia Thuiszorg	De Velden	75%	25%
At Home First	Emmen-Noord	100%	0%
At Home First	Emmen-Oost	93%	7%
Promens Care	Emmen-Zuid	90%	10%

Tabel 24: Vergelijking uitvoering afgesproken werkzaamheden

In bovenstaande tabel is te zien dat er in de Blokken bij Dokter Schoonmaakorganisatie, bij Thalia Thuiszorg en in Emmen-Zuid bij Promens Care het percentage cliënten, dat aangeeft dat altijd de afgesproken werkzaamheden worden uitgevoerd, is gestegen. In de Monden bij Dokter Schoonmaakorganisatie is het percentage gelijk gebleven. In Emmen-Noord en Emmen-Oost bij At Home First, is het percentage licht gedaald.

5. Conclusies en aanbevelingen

Dit onderzoek heeft in beeld gebracht wat de tevredenheid is van burgers die gebruik maken van schoonmaakondersteuning in de gemeente Emmen en in hoeverre er sprake is van een schoon en leefbaar huis. In dit hoofdstuk worden conclusies getrokken en worden er aanbevelingen gedaan naar aanleiding van de bevindingen uit dit onderzoek.

5.1 Tevredenheid

Uit het onderzoek van 2018 blijkt dat de tevredenheid van de cliënten over de zorgaanbieder nagenoeg gelijk is gebleven ten opzichte van 2017. De tevredenheid over de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp toegenomen is ten opzichte van 2017. Cliënten geven o.a. aan dat de woningen goed en netjes schoongemaakt worden en de huishoudelijke hulp hard werkt, vriendelijk en sociaal is en dat de gemaakte afspraken worden uitgevoerd.

Het gemiddeld gegeven cijfer voor de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijke hulp is in alle gebieden hoger dan in 2017. Het cijfer dat gegeven is aan de zorgaanbieder is in sommige gebieden iets lager dan in 2017, maar deze verschillen zijn minimaal. Geconcludeerd kan dan ook worden dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn over de ontvangen schoonmaakondersteuning.

Het meest tevreden zijn de cliënten over de huishoudelijke hulp. Bij alle zorgaanbieders zijn de gegeven cijfers aan de huishoudelijke hulp behoorlijk gestegen ten opzichte van 2017 en liggen op een 8,3 en hoger.

5.2 Schouwing

Tijdens de schouwing is geconstateerd dat de woningen in alle gebieden een voldoende scoren in de technische meting.

5.3 Aanbevelingen

In 2017 zijn er aanbevelingen n.a.v. het onderzoek gedaan op het gebied van communicatie, het werken volgens vaste afspraken bij zorgaanbieder Thalia en het uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden. De punten uit deze aanbevelingen zijn door de gemeente Emmen besproken met de betreffende zorgaanbieders.

Op het gebied van communicatie is er met de aanbieders onder andere gesproken over vervanging van de huishoudelijke hulp tijdens ziekte en/of vakantie. De aanbieders hebben hier in 2018 mogelijk aandacht aan besteed, in dit onderzoek worden namelijk nagenoeg geen negatieve opmerkingen genoemd over deze vervanging.

Met zorgaanbieder Thalia is gesproken over het maken van vaste afspraken over de uit te voeren werkzaamheden. In 2017 gaf 37% van de cliënten aan dat er sprake was van vaste afspraken. In 2018 is een flinke stijging van 14% te zien. Namelijk 51%.

Ook is er door de gemeente Emmen met zorgaanbieder Thalia gesproken over het uitvoeren van afgesproken werkzaamheden. In 2017 gaf 25% van de cliënten aan dat de afgesproken werkzaamheden niet werden uitgevoerd. In 2018 geven alle cliënten aan dat de afgesproken werkzaamheden ook daadwerkelijk worden uitgevoerd. Dit is een erg opvallende uitkomst.

De aanbevelingen voor de gemeente Emmen hebben in 2018 betrekking op de kwaliteitsindicatoren betrouwbaarheid, afspraken en communicatie.

5.3.1 Betrouwbaarheid

De indicator 'Betrouwbaarheid' betekent dat de organisatie en medewerkers betrouwbaar moeten zijn. Hier wordt onder andere onder verstaan dat de medewerker zich houdt aan afgesproken werkzaamheden en tijden. Tevens dat de cliënt tijdig wordt ingelicht als een medewerker op een andere dan de afgesproken tijd komt en dat de cliënt kan rekenen op goede vervanging tijdens vakantie- en ziekteperiodes. Ook wordt er gezorgd door de organisatie dat er zo min mogelijk verschillende medewerkers bij de cliënt langskomen.

In het onderzoek van 2018 is gekeken naar hoe vaak er sprake is van het uitvoeren van de huishoudelijke ondersteuning door een vaste hulp. Naar voren is gekomen dat in de meeste gevallen er een vaste hulp komt bij de cliënten. Bij Thalia Thuiszorg komt het minst vaak een vaste hulp. Een gesprek met de aanbieder zou duidelijkheid kunnen geven waarom dit is.

Ook is gekeken naar de betrouwbaarheid van de zorgaanbieders in geval van ziekte en vakantie. Uit het onderzoek komt naar voren dat er zowel in geval van ziekte van de huishoudelijke hulp, als in vakanties altijd/meestal sprake is van vervanging. Er wordt door de zorgaanbieders tijdig hierover gecommuniceerd met de cliënten. In de opmerkingen komt naar voren dat een aantal cliënten aangeeft dat zij een stuk minder tevreden zijn over de inval in geval van ziekte en/of vakantie. Er wordt getwijfeld over de deskundigheid van de vervangende huishoudelijke hulp. Aan te bevelen is om hierover in gesprek te gaan met de zorgaanbieders om deze signalen af te geven.

5.3.2 Afspraken

De indicator 'Afspraken' betekent dat de aanbieder duidelijke werkafspraken moet maken over de levering van de schoonmaakondersteuning en dit in de vorm van een (ondersteunings)plan vastlegt. In dit plan zouden onder andere afspraken moeten staan over welke medewerker komt en op welk tijdstip, dat ook uitkomt voor de cliënt. Ook praktische zaken zoals de omgang met een sleutel kunnen in het plan worden vastgelegd. Belangrijk is dat het plan in overleg met de cliënt en/of diens vertegenwoordiger wordt opgesteld. De afspraken die in het plan worden vastgelegd moeten ook worden uitgevoerd. Daarnaast moet een afspraak worden gemaakt hoe en wanneer het plan wordt geëvalueerd en eventueel wordt bijgesteld.

In het onderzoek van 2018 is gekeken of er vaste afspraken gemaakt zijn met de huishoudelijk hulp over wat deze doet. Bij Thalia Thuiszorg in de Velden en At Home First in Emmen-Oost geeft een groot percentage cliënten aan dat er geen vaste afspraken zijn over wat de huishoudelijke hulp doet. Geadviseerd wordt om dit met de zorgaanbieders te bespreken. Net als vorig jaar komt dit bij Thalia Thuiszorg het meest voor.

Ook is gekeken naar het bijhouden van wanneer welke werkzaamheden zijn uitgevoerd. Bij Thalia Thuiszorg en Promens Care wordt er niet vaak bijgehouden wanneer welke werkzaamheden worden uitgevoerd. Om te achterhalen wat de redenen hiervoor zijn, zou een gesprek hierover met de betreffende aanbieders zinvol kunnen zijn. Het bijhouden van werkzaamheden zou voor de inzet van invalkrachten voordelen kunnen hebben, zodat duidelijk is welke werkzaamheden er bij een cliënt uitgevoerd worden. Dit kan bevorderlijk zijn voor de overdracht.

Net als in onderzoeken van voorgaande jaren, komt ook nu weer naar voren dat de communicatie met de zorgaanbieder verbeterd zou kunnen worden. In de toelichting van het gegeven cijfer aan de zorgaanbieder, komt naar voren dat er weinig tot geen contact is met de cliënten. Ook in de opmerkingen die cliënten geven, wordt genoemd dat er weinig contact is en dat er bijna tot nooit iemand vanuit de zorgaanbieder langskomt bij de cliënten. Aanbevolen wordt om te achterhalen wat

de redenen vanuit de zorgaanbieder zijn om dit niet te doen en te kijken naar de meerwaarde hiervan. Vervolgonderzoek zou uit kunnen wijzen wat de cliënt verwacht van het contact met de zorgaanbieder.