



KWALITEITSONDERZOEK 2019

SCHOONMAAKONDERSTEUNING | Gemeente Emmen



Versie: Definitief
Auteur: SDO Support
Datum: 18-12-2019

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding	3
1.2 Gemeente Emmen.....	3
1.3 Leeswijzer	3
2. Methode	4
2.1 Onderzoeksvragen.....	4
2.2 Uitvoering	4
2.3 Benadering van cliënten.....	5
2.4 Onderzoeksmedewerkers	5
2.5 Steekproef	5
2.6. Doelgroep	6
3. Resultaten tevredenheidsmeting	7
3.1 Resultaten tevredenheid	7
3.1.1 Tevredenheid over alle facetten	7
3.1.2 Tevredenheid over kwaliteit van schoonmaken	7
3.1.3 Tevredenheid over zorgaanbieder	10
3.1.4 Tevredenheid over huishoudelijke hulp.....	12
3.2 Resultaten uitvoering schoonmaakondersteuning	14
4. Resultaten technische meting	23
4.1 VSR Kwaliteitsmeetsysteem	23
4.2 Resultaten technische meting.....	24
4.2.1 De Blokken door zorgaanbieder Dokter Schoonmaakorganisatie	24
4.2.2 De Monden door zorgaanbieder Dokter Schoonmaakorganisatie	25
4.2.3 De Velden door zorgaanbieder Thalia Thuiszorg	26
4.2.4 Emmen-Noord door zorgaanbieder At Home First	26
4.2.5 Emmen-Oost door zorgaanbieder At Home First.....	27
4.2.6 Emmen-Zuid door zorgaanbieder At Home First als onderaannemer Cosis.....	28
5. Vergelijking uitkomsten.....	29
5.1 Vergelijking cijfers	29
5.2 Vergelijking vragen	30
6. Conclusie en aanbevelingen	32
6.1 Tevredenheid van de cliënt en technische meting	32
6.2 Kwaliteitsindicatoren.....	33

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

SDO Support heeft meerdere jaren kwaliteitsonderzoeken uitgevoerd in de gemeente Emmen bij cliënten die gebruikmaken van schoonmaakondersteuning via de Wmo. SDO Support toetst o.a. het resultaat van de schoonmaakondersteuning om te onderzoeken of sprake is van een schoon en leefbaar huis. SDO Support is gevraagd dit onderzoek in 2019 opnieuw uit te voeren. Dit onderzoek combineert de tevredenheid van de cliënt met een technische meting dat wordt uitgevoerd door onze ervaren medewerkers. De gemeente wil met name weten of de inwoners tevreden zijn over het resultaat van de schoonmaakondersteuning, de zorgaanbieder en de huishoudelijke hulp.

1.2 Gemeente Emmen

De gemeente Emmen heeft vier aanbieders gecontracteerd voor het uitvoeren van de schoonmaakondersteuning. De aanbieders Thalia Thuiszorg, Dokter Schoonmaakorganisatie, At Home First en Cosis 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 Cosis 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, slaapvertrek, keuken en douche/toilet. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

Het is van belang dat vragen uit het onderzoek aansluiten bij (contract) afspraken die de gemeente Emmen en zorgaanbieders hebben gemaakt en de gehanteerde kwaliteitsnormen. De vragenlijst in dit onderzoek is dan ook vormgegeven aan de hand van een sessie met hoofdaanbieders. Tijdens deze sessie zijn de vragen die voorgaande jaren zijn gesteld geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 1 geeft de werkwijze en verantwoording van het onderzoek weer. In hoofdstuk 2 wordt de methode weergegeven. Hoofdstuk 3 laat de resultaten van de tevredenheidsmeting zien. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van de schouwing van de woningen weergegeven. Hoofdstuk 5 presenteert vergelijkingen met onderzoeken die voorgaande jaren zijn uitgevoerd. Tot slot worden er in hoofdstuk 6 conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

- In deze rapportage zijn getallen afgerond op helen. Om de nauwkeurigheid te waarborgen zijn de gegeven cijfers hierop een uitzondering, deze worden afgerond op 2 significante cijfers.
- Doordat percentages zijn afgerond kan het zijn dat niet overal een totaalscore van 100% 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.
- Onder elke tabel staat het aantal cliënten die antwoord gegeven heeft op de betreffende vraag, weergegeven als *n*.

2. Methode

In dit hoofdstuk staat beschreven hoe het onderzoek is opgezet en uitgevoerd.

2.1 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn opgesteld aan de hand van de vraag vanuit de gemeente Emmen.

1. *Hoe tevreden zijn inwoners van gemeente Emmen over de kwaliteit van het schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijke hulp?*
2. *Zijn de huizen van de cliënten schoon en leefbaar?*

Om antwoord te geven op deze vragen worden de volgende twee methodes gebruikt:

- Tevredenheidsmeting
- Technische meting van de woning


De tevredenheidsmeting wordt uitgevoerd om de tevredenheid onder de inwoners te meten met betrekking tot onderzoeksvraag 1. De technische meting wordt uitgevoerd bij de inwoners om te onderzoeken of het huis schoon en leefbaar bevonden wordt.

De gemeente Emmen heeft vier aanbieders gecontracteerd voor het uitvoeren van de schoonmaakondersteuning. De aanbieders Thalia Thuiszorg, Dokter Schoonmaakorganisatie, At Home First en Cosis 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 Cosis 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.

2.2 Uitvoering

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 aan de hand van 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 2019 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 185 huisbezoeken gedaan. In 2019 hebben in totaal 405 huisbezoeken plaatsgevonden.

2.3 Benadering van cliënten

De geselecteerde cliënten worden telefonisch benaderd door SDO Support. In dit gesprek wordt uitleg gegeven over het onderzoek, wordt gevraagd of ze mee willen werken en eventueel een afspraak ingepland. De cliënt ontvangt vervolgens een afspraakbevestiging via de post. In deze bevestiging staat wanneer, hoe laat, wie van de medewerkers op bezoek komt en wat zij van dit bezoek kunnen verwachten. Ook staan in deze bevestiging contactgegevens indien er vragen zijn voorafgaand aan het bezoek. Indien de zorgaanbieder of de gemeente vragen krijgen van cliënten over dit onderzoek, dan kunnen ze direct doorverwezen worden naar SDO Support.

2.4 Onderzoeksmedewerkers

Medewerkers van SDO Support zijn speciaal opgeleid voor het uitvoeren van kwaliteitsonderzoeken. Zij werken aan de hand van een protocol waarin verschillende situaties beschreven staan. Het protocol is ontwikkeld zodat de medewerkers uniform handelen bij het verwerken van de gegevens van de cliënt. Zij zijn zich ervan bewust dat het belangrijk is dat cliënten zich op hun gemak voelen en dat het doel van het onderzoek duidelijk is. Alle medewerkers legitimeren zich bij het huisbezoek met een medewerkerspas.

2.5 Steekproef

De gemeente Emmen verstuurt op beveiligde wijze de volledige cliëntenbestanden per zorgaanbieder naar SDO Support. Deze lijst bevat NAW gegevens van de cliënt en het telefoonnummer van de cliënt en/of diens vertegenwoordiger. Op basis van deze gegevens wordt er op aselechte wijze een steekproef genomen door SDO Support. De verdeling tussen het aantal te bezoeken cliënten per aanbieder wordt gemaakt op basis van het totaal aantal cliënten per zorgaanbieder en gebied. De uitkomsten moeten per zorgaanbieder en gebied representatief zijn.

De grootte van de cliëntenlijsten gelijk is aan voorgaande jaren, kan er een steekproef van in totaal 400 cliënten worden aangehouden. In onderstaande tabel zijn de aantallen bezochte cliënten te zien per zorgaanbieder.

2.6. Doelgroep

Cliënten die deelgenomen hebben aan het onderzoek zijn verdeeld over 6 werkgebieden. In elk werkgebied is toegewezen aan een zorgaanbieder. De tabel hieronder laat zien hoeveel cliënten per werkgebied en daardoor ook per zorgaanbieder, bezocht zijn.

Zorgaanbieders	Aantal bezochte cliënten
Dokter schoonmaak organisatie (De Blokken	91
Dokter schoonmaakorganisatie (De Monden)	42
Thalia Thuiszorg (De Velden)	51
At Home First (Emmen Noord)	92
At Home First (Emmen Oost)	80
At Home First (Emmen Zuid)	49
Totaal	405

Tabel 2.6.1 Aantal bezochte cliënten per zorgaanbieder (n=405)

In Tabel 2.6.1 is te zien dat de steekproef van 400 cliënten behaald is, doordat er 405 cliënten bezocht zijn. Ook is het aantal bezochte cliënten per gebied representatief voor het aantal cliënten die in deze regio Hulp bij het Huishouden ontvangt. Waardoor met deze doelgroep een representatief resultaat gegenereerd kan worden. De doelgroep bestaat uit 405 cliënten in verschillende leeftijdscategorieën. In de onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van het geboortjaar van de cliënten, verdeeld in een periode van 10 jaar.

Geboortjaar	Aantal cliënten
1920-1930	44
1930-1940	170
1940-1950	138
1950-1960	32
1960-1970	14
1970-1980	5
1980-1990	2

Tabel 2.6.2 Aantal cliënten per geboortjaarperiode (n=405)

In Tabel 2.6.2 is te zien dat de meeste cliënten geboren zijn in de jaren 1930 tot en met 1950. In het jaar 1970 tot en met 1990 zijn 7 cliënten geboren. In onderstaande tabel staat een overzicht om een beeld te krijgen van of cliënten alleen wonen of samen met één of meerder personen.

Woonsituatie	Aantal cliënten
Alleenstaand	301
Samenwonend met één of meer personen (enkel volwassen 18+)	100
Samenwonend met één of meer personen (tevens kinderen 18-)	4
Eindtotaal	405

Tabel 2.6.3 Woonsituatie van cliënten (n=405)

Uit Tabel 2.6.3 blijkt dat het merendeel van de cliënten die hebben deelgenomen aan het onderzoek alleenstaand zijn. Het deel van de cliënten die wel samenwonend is, doet dit in de meeste gevallen met één of meerdere personen die ook volwassen zijn.

3. Resultaten tevredenheidsmeting

In dit hoofdstuk worden eerst de resultaten van de eerste onderzoeksvraag weergegeven. De tevredenheid van de cliënten over de schoonmaakondersteuning in de gemeente Emmen worden inzichtelijk gemaakt in het tweede deel van dit hoofdstuk. De resultaten worden gepresenteerd op niveau van de zorgaanbieders per gegund perceel. De gemeente Emmen is in zes gebieden ingedeeld, waarvoor vier hoofdaanbieders verantwoordelijke zijn.

3.1 Resultaten tevredenheid

Een onderdeel van de vragenlijst is het geven van een cijfer en de mate van tevredenheid over drie facetten: de kwaliteit van schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijke hulp. De cijfers kunnen gegeven worden van 1 tot en met 10, bij de tevredenheid kan er gekozen worden uit *heel ontevreden*, *ontevreden*, *neutraal*, *tevreden* en *heel tevreden*. Ook wordt bij alle facetten gevraagd een toelichting te geven voor het cijfer en de mate van tevredenheid.

3.1.1 Tevredenheid over alle facetten

De gemiddelde tevredenheid van alle facetten samen wordt in onderstaande tabel weergegeven per zorgaanbieder en werkgebied.

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer (1-10)
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	8,1
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	8,1
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,5
At Home First	Emmen-Noord	8,0
At Home First	Emmen-Oost	8,2
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	8,2

Tabel 3.1.1.1 Gemiddelde cijfers voor de kwaliteit van schoonmaken, zorgaanbieder en huishoudelijke hulp (n=405)

Te zien is dat de algehele tevredenheid van de cliënten hoog is. Deze worden gemiddeld uitgedrukt met het cijfer 8,0 op een schaal van 1 tot 10.

3.1.2 Tevredenheid over kwaliteit van schoonmaken

De kwaliteit van schoonmaken is door cliënten gemiddeld met een 8,2 beoordeeld. In de tabel hieronder worden de cijfers per zorgaanbieder en werkgebied weergegeven.

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer (1-10)
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	8,2
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	8,1
Thalia Thuiszorg	De Velden	8,0
At Home First	Emmen-Noord	8,1
At Home First	Emmen-Oost	8,4
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	8,2

Tabel 3.1.2.1 Gemiddelde cijfers per zorgaanbieder en werkgebied voor de kwaliteit van schoonmaken (n=405)

Te zien is dat alle gemiddelden dicht bij elkaar liggen en dat ze ruim voldoende zijn.

Vervolgens is gevraagd naar de mate van tevredenheid over de kwaliteit van schoonmaken. De gemiddelde resultaten per zorgaanbieder zijn te zien in de volgende tabel.

Zorgaanbieder	Gebied	Tevredenheid (1-5)
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	Heel tevreden
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	Heel tevreden
Thalia Thuiszorg	De Velden	Tevreden
At Home First	Emmen-Noord	Tevreden
At Home First	Emmen-Oost	Heel tevreden
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	Tevreden

Tabel 3.1.2.2 Gemiddelde cijfers voor tevredenheid per zorgaanbieder en werkgebied voor de kwaliteit van schoonmaken (n=405)

Te zien is dat At Home First in werkgebied Emmen-Oost en Dokter Schoonmaak-organisatie in werkgebieden De Blokken en De Monden het hoogst scoren als het gaat om de mate van tevredenheid. Aan cliënten is gevraagd dit toe te lichten. Hieronder wordt per gebied een aantal opmerkingen weergegeven die kenmerkend zijn voor de gegeven antwoorden.

De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- Huishoudelijke hulp doet het goed (35x)
- Het resultaat is goed/schoon (22x)
- Huishoudelijke hulp werkt gestructureerd en netjes (16x)
- Huishoudelijke hulp ziet het werk/ werkt zelfstandig (12x)
- Huishoudelijke hulp werkt snel/verzet veel werk (8x)
- Huishoudelijke hulp werkt niet goed (onzelfstandig of te langzaam) (6x)
- Er wordt schoongemaakt zoals ik zelf ook zou doen (5x)
- Er is te weinig tijd om goed schoon te maken (5x)

De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 6 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- Huishoudelijke hulp doet het goed (18x)
- Huishoudelijke hulp werkt professioneel (10x)
- Huishoudelijke hulp werkt snel (8x)
- Het resultaat is goed en zichtbaar (6x)
- Huishoudelijke hulp werkt precies en netjes (5x)

De Velden, Thalia Thuiszorg

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- Huishoudelijke hulp doet het goed (27x)
- Het resultaat is goed (13x)
- Huishoudelijke hulp werkt precies en netjes (14x)
- Huishoudelijke hulp werkt professioneel (11x)
- Huishoudelijke hulp werkt snel en hard (7x)

- Huishoudelijke hulp werkt onzelfstandig/niet zoals ik zou doen (5x)

Emmen-Noord, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 3 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- Huishoudelijke hulp doet het goed (34x)
- Huishoudelijke hulp werkt zelfstandig (19x)
- Het resultaat is schoon (16x)
- Huishoudelijke hulp werkt niet zoals ik zelf zou doen (12x)
- Huishoudelijke hulp heeft tijdgebrek (9x)
- Huishoudelijke hulp werkt professioneel (9x)
- Huishoudelijke hulp werkt netjes (8x)
- Huishoudelijke hulp werkt onnauwkeurig of onzelfstandig (7x)
- Huishoudelijke hulp werkt snel (5x)

Emmen- Oost, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 3 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- Huishoudelijke hulp doet het goed (32x)
- Huishoudelijke hulp werkt netjes en precies (15x)
- Huishoudelijke hulp is professioneel (14x)
- Huishoudelijke hulp werkt zelfstandig (12x)
- Het resultaat is goed (11x)
- Huishoudelijke hulp maakt niet schoon zoals ik zelf zou doen/werkt onnauwkeurig (7x)
- Huishoudelijke hulp werkt heel snel (5x)
- Het resultaat is niet goed door tijdsgebrek (2x)

Emmen- Zuid, At Home First als onderaannemer van Cosis

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- Huishoudelijke hulp doet het goed (26x)
- Huishoudelijke hulp voert werkzaamheden zelfstandig uit (13x)
- Huishoudelijke hulp doet de werkzaamheden anders dan ik zelf zou doen/onnauwkeurig (8x)
- Huishoudelijke hulp werkt professioneel en hygiënisch (7x)
- Huishoudelijke hulp werkt netjes en precies (5x)
- Het resultaat is goed (5x)

3.1.3 Tevredenheid over zorgaanbieder

Gemiddeld is een 7,3 gegeven voor de zorgaanbieder. In onderstaande tabel zijn de gemiddelde cijfers per werkgebied te zien.

Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer (1-10)
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,3
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	7,6
Thalia Thuiszorg	De Velden	6,2
At Home First	Emmen-Noord	7,4
At Home First	Emmen-Oost	7,4
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	7,8

Tabel 3.1.3.1 Gemiddelde cijfers per zorgaanbieder en werkgebied voor de zorgaanbieder (n=405)

In Tabel 3.1.3.1 is te zien dat de zorgaanbieders van alle gebieden een voldoende gescoord hebben. Emmen-zuid, waar At Home First werkzaam is, heeft het hoogste gemiddelde (7,8) en De Velden, waar Thalia Thuiszorg werkzaam is, heeft het laagste gemiddelde cijfer, namelijk een 6,2.

Teven is gevraagd naar de mate van tevredenheid op een schaal van 1 tot 5. In onderstaande tabel is de gemiddelde mate van tevredenheid van de zorgaanbieders weergegeven.

Zorgaanbieder	Gebied	Tevredenheid (1-5)
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	Tevreden
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	Tevreden
Thalia Thuiszorg	De Velden	Neutraal
At Home First	Emmen-Noord	Tevreden
At Home First	Emmen-Oost	Tevreden
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	Tevreden

Tabel 3.1.3.2 Gemiddelde cijfers voor tevredenheid per zorgaanbieder en werkgebied voor de zorgaanbieder (n=405)

Tabel 3.1.3.1 laat zien dat zorgaanbieder Thalia Thuiszorg, in werkgebied De Velden in verhouding met andere aanbieders een lagere mate van tevredenheid scoort.

Ook is gevraagd naar een toelichting op het gegeven cijfer en de mate van tevredenheid. Hieronder wordt per gebied een aantal opmerkingen weergegeven die kenmerkend zijn voor de gegeven antwoorden.

De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 1 en het hoogste cijfer is een 10. De volgende toelichting behoort tot het geven van dit cijfer:

- Ik heb geen klachten/de hulp is goed (36x)
- Ik heb weinig tot geen contact met de zorgaanbieder/contact verloopt via huishoudelijke hulp (25x)
- De contactpersoon van de zorgaanbieder is vriendelijk en denkt in oplossingen (15x)
- De zorgaanbieder is bereikbaar (7x)
- Het beloofde contact is niet opgenomen (6x)
- De vervangende huishoudelijke hulp bevalt niet goed (5x)
- Ik ontvang te weinig uren hulp (4x)

De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- Ik heb geen klachten/Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg (17x)
- Ik heb weinig tot geen contact met de zorgaanbieder/contact verloopt via huishoudelijke hulp (14x)
- De contactpersoon van de zorgaanbieder is vriendelijk en denkt in oplossingen (5x)
- Zorgaanbieder luistert niet en/of lost problemen niet op (9x)
- Zorgaanbieder komt langs om te controleren hoe het gaat (5x)
- De vervangende huishoudelijke hulp bevalt niet goed (5x)
- Ik ontvang te weinig uren hulp (2x)

De Velden, Thalia Thuiszorg

Het laagst gegeven cijfer is een 2 en het hoogst gegeven cijfer is een 9. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- Ik ontvang minder/geen uren indien sprake is van vervangende huishoudelijke hulp (14x)
- Ik heb geen klachten/ Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg (15x)
- Ik heb weinig tot geen contact met de zorgaanbieder/contact verloopt via huishoudelijke hulp (16x)
- Tegenstrijdige of slechte communicatie (15x)
- De vervangende huishoudelijke hulp bevalt niet goed (8x)
- De zorgaanbieder is lastig te bereiken (6x)
- Zorgaanbieder luistert niet en/of lost problemen niet op (6x)

Emmen-Noord, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 3 en het hoogst gegeven cijfer een 10. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- Ik heb geen klachten/ Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg (36x)
- Ik heb weinig tot geen contact met de zorgaanbieder/contact verloopt via huishoudelijke hulp (23x)
- De contactpersoon van de zorgaanbieder is vriendelijk en denkt in oplossingen (15x)
- Zorgaanbieder komt afspraken niet na en/of lost problemen niet op (11x)
- De vervangende huishoudelijke hulp bevalt niet goed (8x)
- Zorgaanbieder neemt contact op indien nodig/ belt terug (6x)
- Ik ontvang altijd een (goede) vervangende huishoudelijke hulp (5x)
- Ik ontvang te weinig uren hulp (4x)

Emmen- Oost, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 5 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- De contactpersoon van de zorgaanbieder is vriendelijk en denkt in oplossingen (35x)
- Ik heb geen klachten/ Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg (25x)
- Zorgaanbieder luistert niet en/of lost problemen niet op/slechte communicatie (13x)
- Ik heb weinig tot geen contact met de zorgaanbieder/contact verloopt via huishoudelijke hulp (11x)

- De vervangende huishoudelijke hulp bevalt niet goed (7x)
- Zorgaanbieder neemt contact op indien nodig/ belt terug (7x)
- De planning is niet op orde bij de zorgaanbieder/afspraken worden niet nagekomen (5x)
- Ik kreeg meer uren toen dit noodzakelijk was (3x)

Emmen- Zuid, At Home First als onderaannemer van Cosis

Het laagst gegeven cijfer is een 3 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende opmerkingen zijn genoemd bij het geven van een cijfer:

- De contactpersoon van de zorgaanbieder is vriendelijk en denkt in oplossingen (19x)
- Ik heb geen klachten/ Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg (16x)
- De vervangende huishoudelijke hulp bevalt niet goed / veel wisselingen (7x)
- Zorgaanbieder neemt contact op indien nodig/ belt terug (6x)
- Ik wil graag meer uren hulp ontvangen (1x)

3.1.4 Tevredenheid over huishoudelijke hulp

Gevraagd is naar de mate van tevredenheid met betrekking tot de huishoudelijke hulp. In de tabel hieronder zijn de gemiddelde uitkomsten uitgesplitst per zorgaanbieder en per gebied.

Zorgaanbieder	Gebied	Tevredenheid (1-5)
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	Heel tevreden
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	Heel tevreden
Thalia Thuiszorg	De Velden	Heel tevreden
At Home First	Emmen-Noord	Heel tevreden
At Home First	Emmen-Oost	Heel tevreden
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	Heel tevreden

Tabel 3.1.4.1 Gemiddelde cijfers voor tevredenheid per zorgaanbieder en werkgebied voor de huishoudelijke hulp (n=405)

Gemiddeld geven cliënten aan *heel tevreden* te zijn over de huishoudelijke hulp. Ook hierbij is cliënten gevraagd een toelichting te geven op de beoordeling aan de huishoudelijke hulp. Hieronder wordt per zorgaanbieder de meest genoemde antwoorden weergegeven.

De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 7 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende aspecten zijn genoemd bij de argumentatie voor het geven van het cijfer, deze kunnen zowel positief als negatief zijn:

- Het sociale aspect dat ik met de huishoudelijke hulp heb (68x)
- De professionele houding, zoals werktijden of zelfstandig werken (39x)
- Hoe de werkzaamheden uitgevoerd worden/het resultaat/geen klachten (10x)

De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie

Het laagst gegeven cijfer is een 7 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende aspecten zijn genoemd bij de argumentatie voor het geven van het cijfer, deze kunnen zowel positief als negatief zijn:

- Het sociale aspect dat ik met de huishoudelijke hulp heb (36x)
- De professionele houding, zoals werktijden of zelfstandig werken (24x)
- Hoe de werkzaamheden uitgevoerd worden/het resultaat/geen klachten (7x)

De Velden, Thalia Thuiszorg

Het laagst gegeven cijfer is een 6 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende aspecten zijn genoemd bij de argumentatie voor het geven van het cijfer, deze kunnen zowel positief als negatief zijn:

- Het sociale aspect dat ik met de huishoudelijke hulp heb (44x)
- De professionele houding, zoals werktijden of zelfstandig werken (29x)
- Hoe de werkzaamheden uitgevoerd worden/het resultaat/geen klachten (15x)

Emmen-Noord, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 4 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende aspecten zijn genoemd bij de argumentatie voor het geven van het cijfer, deze kunnen zowel positief als negatief zijn:

- Het sociale aspect dat ik met de huishoudelijke hulp heb (76x)
- De professionele houding, zoals werktijden of zelfstandig werken (42x)
- De schoonmaak resultaten/geen klachten (10x)

Emmen- Oost, At Home First

Het laagst gegeven cijfer is een 3 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende aspecten zijn genoemd bij de argumentatie voor het geven van het cijfer, deze kunnen zowel positief als negatief zijn:

- Het sociale aspect dat ik met de huishoudelijke hulp heb (59x)
- De professionele houding, zoals werktijden of zelfstandig werken (38x)
- Hoe de werkzaamheden uitgevoerd worden/het resultaat/geen klachten (12x)

Emmen- Zuid, At Home First als onderaannemer van Cosis

Het laagst gegeven cijfer is een 6 en het hoogst gegeven cijfer is een 10. De volgende aspecten zijn genoemd bij de argumentatie voor het geven van het cijfer, deze kunnen zowel positief als negatief zijn:

- Het sociale aspect dat ik met de huishoudelijke hulp heb (40x)
- De professionele houding, zoals werktijden of zelfstandig werken (23x)
- Hoe de werkzaamheden uitgevoerd worden/het resultaat/geen klachten (9x)

Tot slot is gevraagd naar een cijfer en de tevredenheid voor de huishoudelijke hulp. Het gemiddelde cijfer dat gegeven is aan de huishoudelijke hulp is een 8,6. In onderstaande tabel zijn de gemiddelden per zorgaanbieder en werkgebied weergegeven.

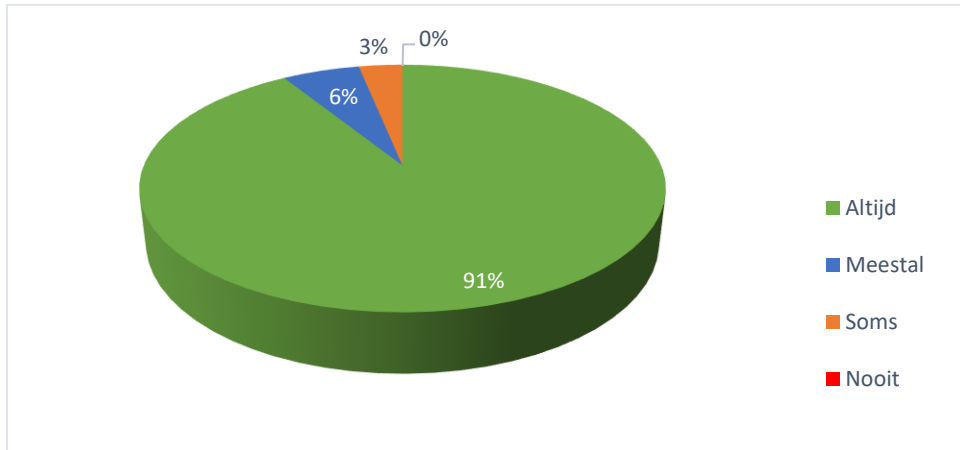
Zorgaanbieder	Gebied	Cijfer (1-10)
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	8,7
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	8,5
Thalia Thuiszorg	De Velden	8,3
At Home First	Emmen-Noord	8,6
At Home First	Emmen-Oost	8,8
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	8,5

Tabel 3.1.4.2 Gemiddelde cijfers per zorgaanbieder en werkgebied voor de huishoudelijke hulp (n=405)

In bovenstaande tabel is te zien dat de gemiddelden dicht bij elkaar liggen.

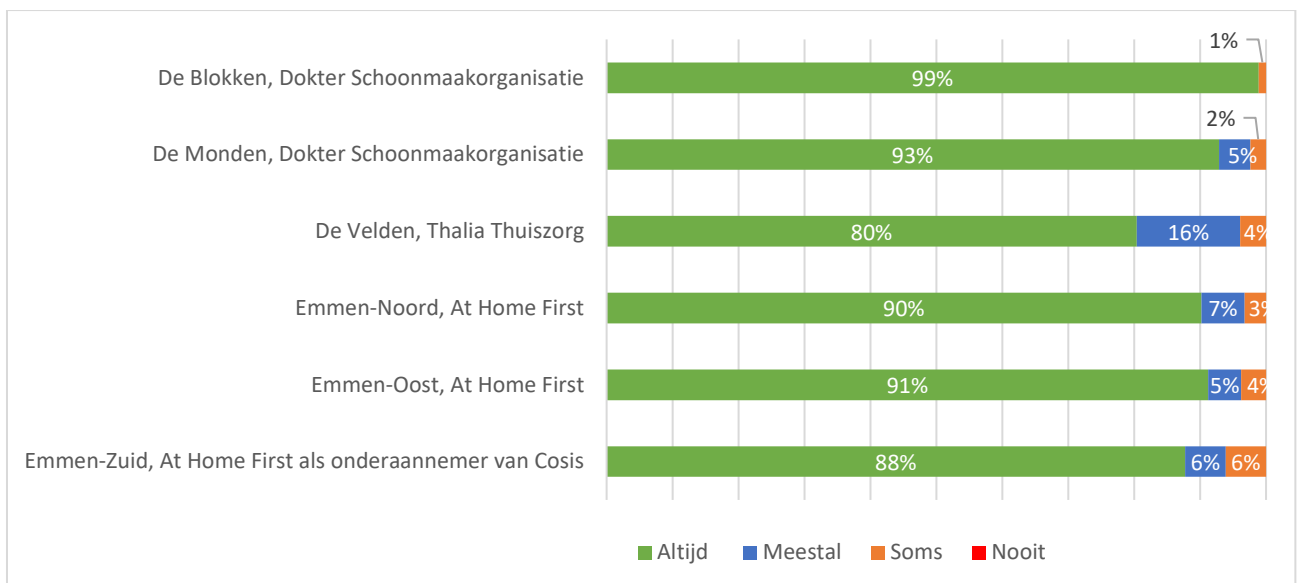
3.2 Resultaten uitvoering schoonmaakondersteuning

Aan cliënten is de vraag gesteld of elke keer dezelfde huishoudelijke hulp komt. De mogelijke antwoorden hierop zijn: *Altijd*, *meestal*, *soms* of *nooit*. In onderstaande grafiek zijn de antwoorden weergegeven.



Grafiek 3.2.1 Antwoordpercentages op de vraag: Komt elke keer dezelfde huishoudelijke hulp? (n=405)

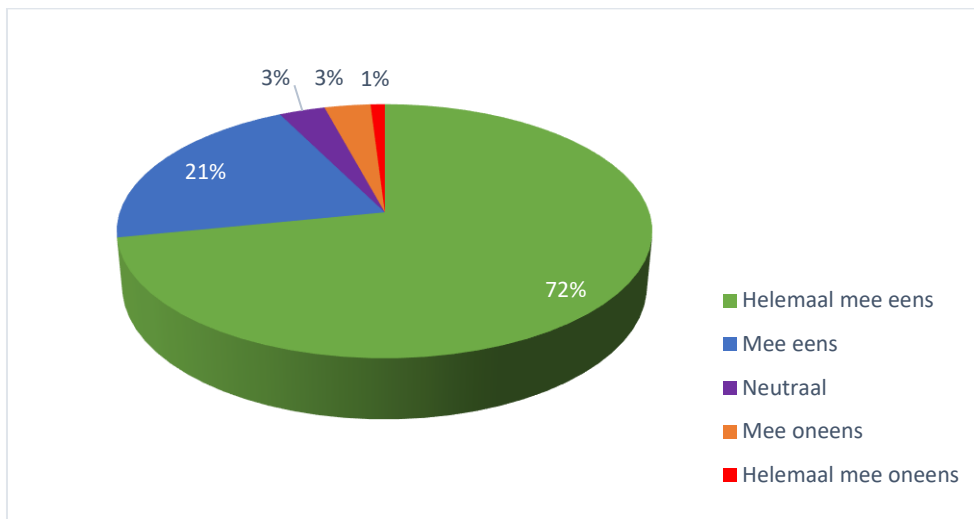
In Grafiek 3.2.1 is te zien dat bij 91% van de cliënten *altijd* dezelfde huishoudelijke hulp komt. Om te onderzoeken of dit in bij elke zorgaanbieder het geval is, zijn in onderstaande grafiek de antwoorden uitgesplitst per zorgaanbieder en gebied.



Grafiek 3.2.2 Antwoordpercentages per gebied op de vraag: Komt elke keer dezelfde huishoudelijke hulp? (n=405)

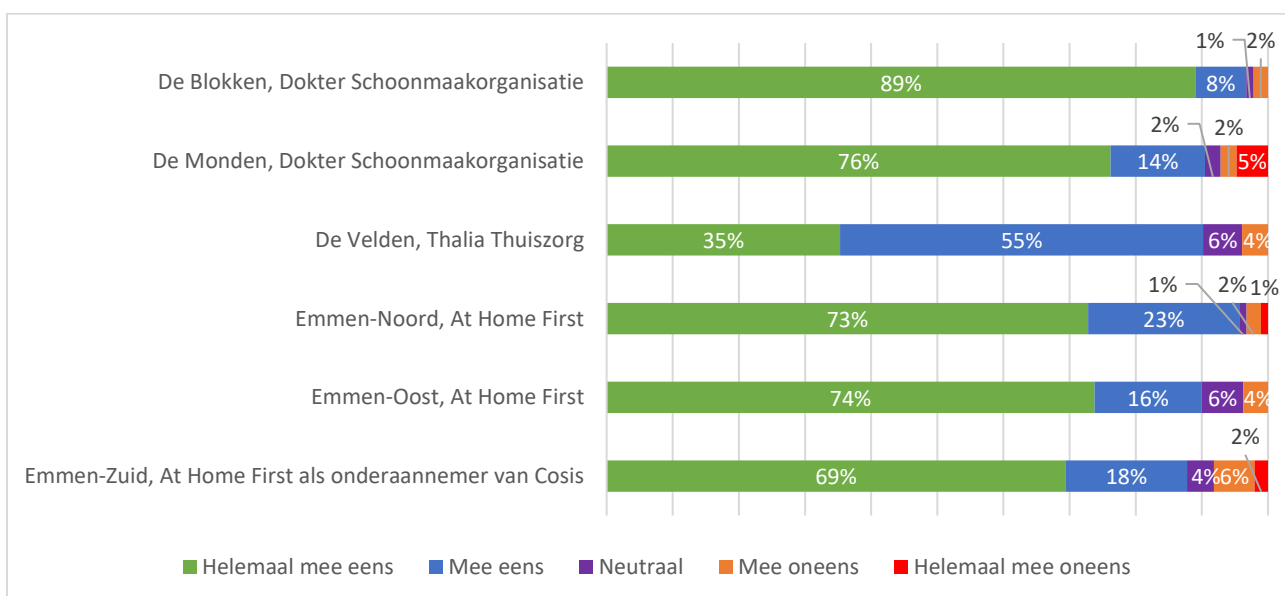
In Grafiek 3.2.2 valt op dat in het gebied De velden, waar Thalia Thuiszorg werkzaam is, het percentage cliënten die altijd dezelfde huishoudelijke hulp heeft het laagst is (80%). In het gebied De Blokken is dit percentage het hoogst, namelijk 99%.

U ervaart de huishoudelijke hulp als deskundig, is de volgende stelling die cliënten beantwoord hebben. In onderstaande grafiek zijn de gegeven antwoorden weergegeven.



Grafiek 3.2.3 Antwoordpercentages op de stelling: De huishoudelijke hulp die bij u komt, ervaart u als deskundig. (n=405)

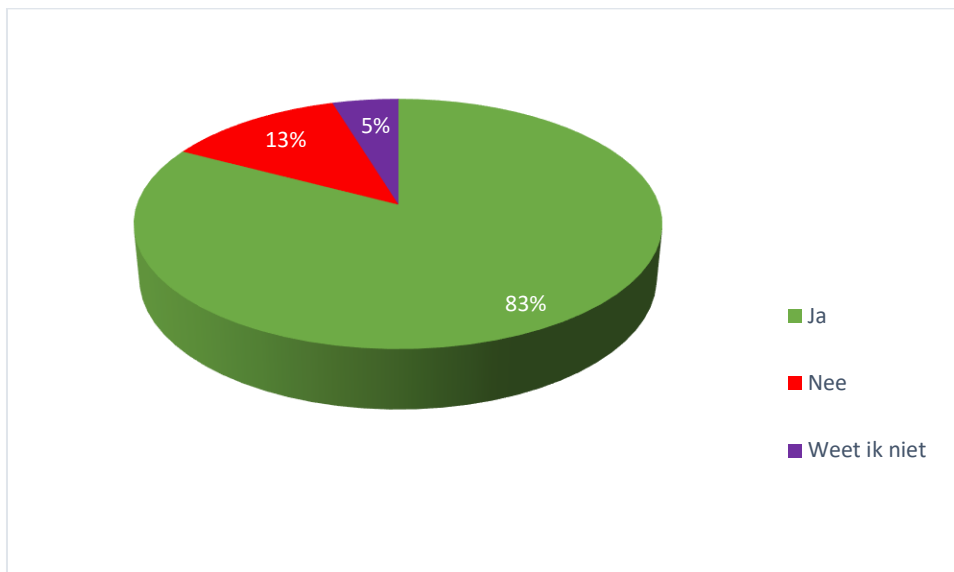
In Grafiek 3.2.3. is te zien dat 83% van de cliënten de huishoudelijke hulp als deskundig ervaart. Slechts 1% is het helemaal oneens met deze stelling. Om een beeld te krijgen per gebied, zijn de antwoorden in onderstaande grafiek per gebied weergegeven.



Grafiek 3.2.4 Antwoordpercentages per gebied op de stelling: De huishoudelijke hulp die bij u komt, ervaart u als deskundig. (n=405)

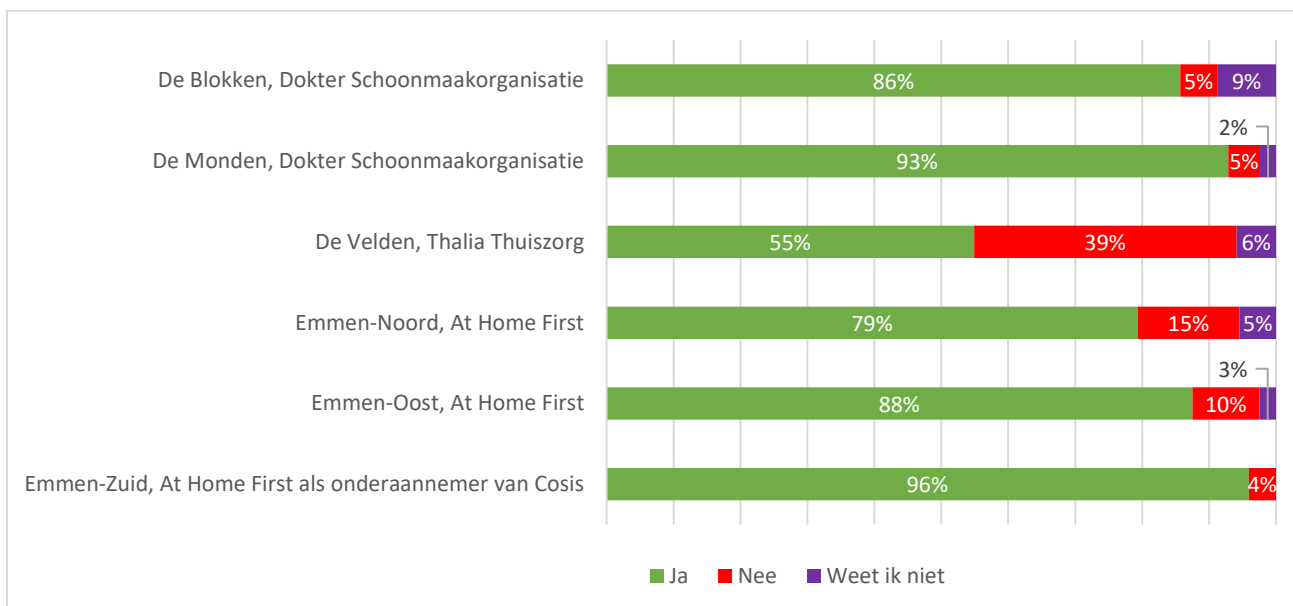
Bij De velden, het gebied waar Thalia Thuiszorg werkzaam is, is zichtbaar in Grafiek 3.2.4 dat 35% van de cliënten het *helemaal eens* is met de stelling, in tegenstelling tot 73% tot 89% bij de andere gebieden. Daarnaast is te zien dat dit gecompenseerd wordt door cliënten die het *eens* zijn met de stelling, waardoor het totaal cliënten die het *eens* en *helemaal eens* is met de stelling tot nagenoeg hetzelfde percentage uitkomt als de andere gebieden.

Als volgt is de vraag aan bod gekomen of vaste afspraken zijn gemaakt over wat de huishoudelijke hulp doet. Met de vaste afspraken worden vaste werkzaamheden bedoeld die samen met de zorgaanbieder zijn opgesteld en in het ondersteuningsplan verwerkt zijn. De antwoorden die hierop zijn gegeven zijn in onderstaande grafiek visueel gemaakt.



Grafiek 3.2.5 Antwoordpercentages op de vraag: Heeft u vaste afspraken over wat de huishoudelijke hulp doet? (n=405)

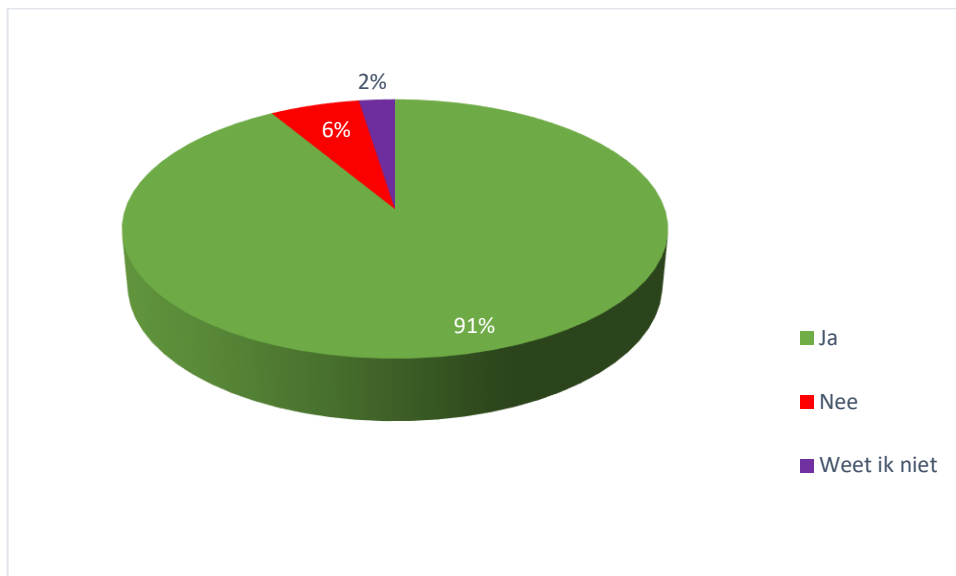
In Grafiek 3.2.5 is te zien dat 83% van de cliënten vaste afspraken heeft gemaakt over wat de huishoudelijke hulp doet. Ook valt het op dat 13% van de cliënten dit niet heeft gedaan. In de volgende grafiek wordt de verdeling van de antwoorden per gebied zichtbaar.



Grafiek 3.2.6 Antwoordpercentages per gebied op de vraag: Heeft u vaste afspraken over wat de huishoudelijke hulp doet? (n=405)

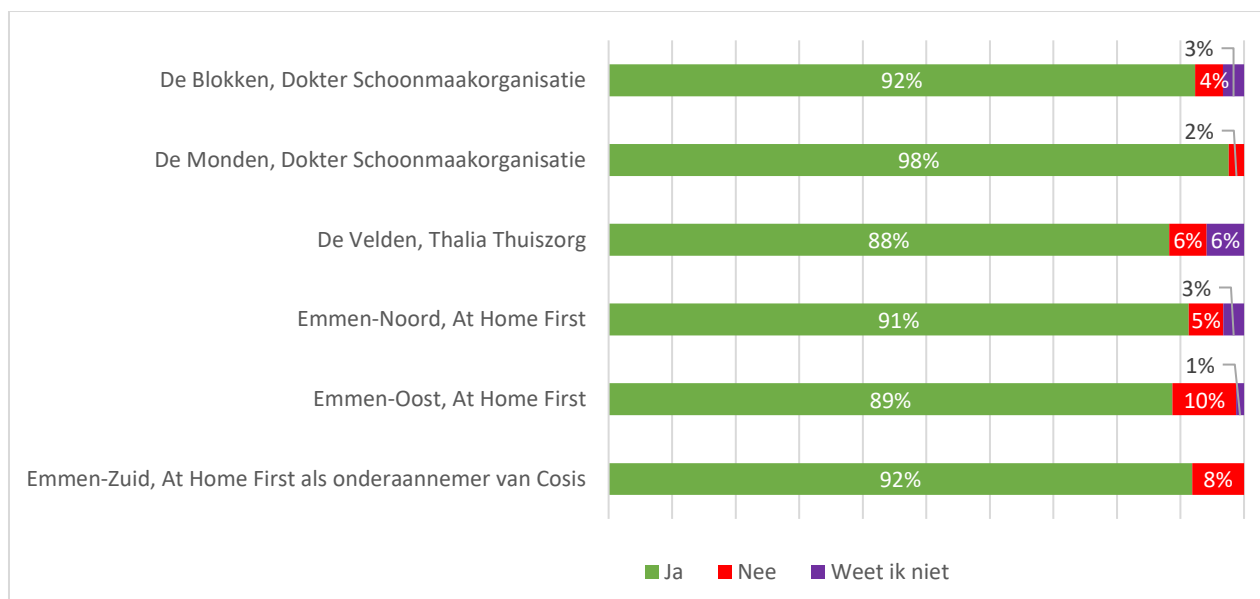
In Grafiek 3.2.6 valt op dat in het gebied De Velden, waar Thalia Thuiszorg werkzaam is, een groter percentage cliënten dan bij andere gebieden geen vaste afspraken heeft over wat de huishoudelijke hulp doet. Bij de gebieden Emmen-Noord en Emmen-Oost is het percentage daarna het hoogst (respectievelijk 15% en 10%), in deze gebieden is At Home First werkzaam.

De vervolgvraag hierop is: Worden de afgesproken werkzaamheden ook altijd uitgevoerd?. De gegeven antwoorden staan in de onderstaande grafiek.



Grafiek 3.2.7 Antwoordpercentages op de vraag: Worden de afgesproken werkzaamheden ook altijd uitgevoerd? (n=405)

In Grafiek 3.2.7 is te zien dat bijna alle cliënten, namelijk 91%, aangeeft dat de afgesproken werkzaamheden altijd worden uitgevoerd. De 6% cliënten waarbij dit niet het geval is hebben de mogelijkheid gekregen uitleg te geven bij waarom de werkzaamheden niet altijd uitgevoerd worden. In onderstaande grafiek is per gebied het percentage cliënten waarbij de afgesproken werkzaamheden altijd uitgevoerd worden weergegeven.



Grafiek 3.2.8 Antwoordpercentages per gebied op de vraag: Worden de afgesproken werkzaamheden ook altijd uitgevoerd? (n=405)

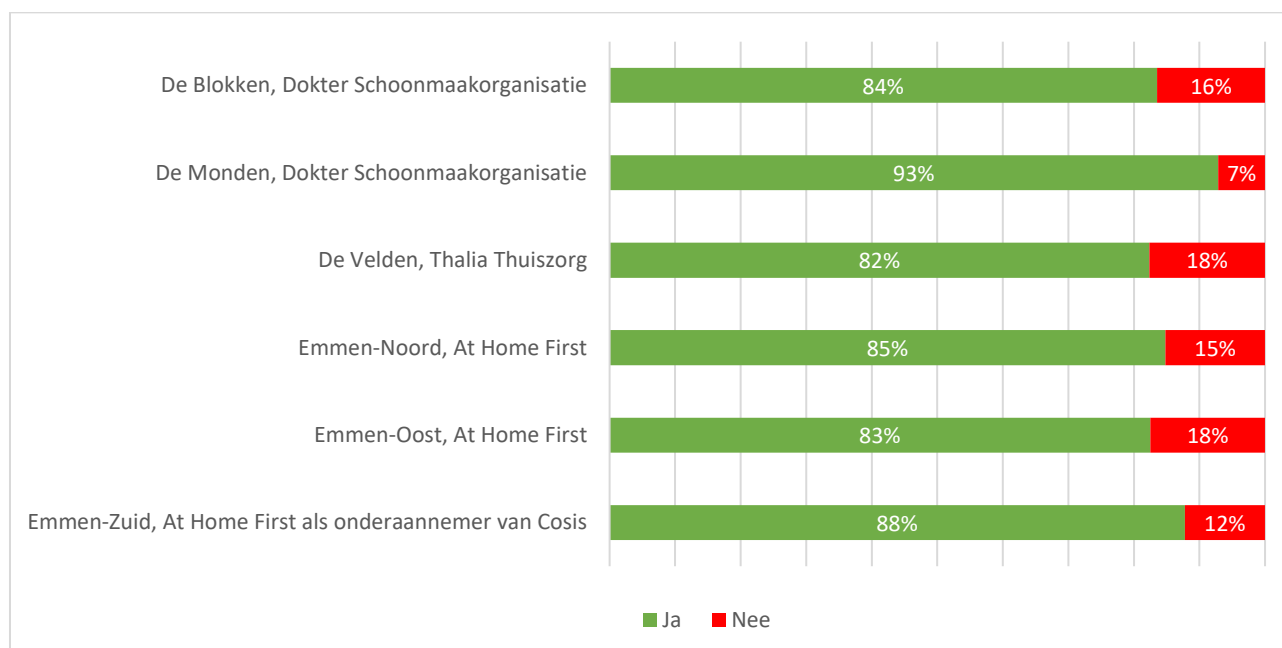
In Grafiek 3.2.8 komt naar voren dat weinig verschillen te zien zijn tussen het wel of niet uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden per gebied. Het percentage waarbij niet altijd de afgesproken werkzaamheden worden uitgevoerd is het hoogst in het gebied Emmen- Oost, waar At Home First werkzaam is.

Cliënten hebben toelichting gegeven waarom de afgesproken werkzaamheden niet altijd worden uitgevoerd. Deze worden in onderstaande tabel getoond.

Afgesproken werkzaamheden worden niet uitgevoerd omdat:	Aantal
We overleggen samen over welke taken gedaan moeten worden	14x
Huishoudelijke hulp werkt niet deskundig/ maakt niet goed genoeg schoon	6x
Huishoudelijke hulp gaat eigen gang (zonder in map te kijken)	5x
Er is geen zorgmap/ondersteuningsplan aanwezig	4x
Door te weinig tijd om alle afgesproken taken uit te voeren	4x
Huishoudelijke hulp werkt te langzaam/ luistert niet	3x
Door veel wisselingen van huishoudelijke hulp	2x
Door het uitvoeren van extra taken blijven de standaard taken liggen	2x

Tabel 3.2.9 Antwoorden op de vraag: *Waarom worden de afgesproken werkzaamheden niet uitgevoerd?* (n=40)

De vervolgvraag is of er ruimte is om van vaste afspraken af te wijken als daar behoefte aan is. Hierbij kan gedacht worden aan de logeerkamer schoonmaken, omdat er familie komt logeren, en daardoor de vaste afspraken niet allemaal worden uitgevoerd. Hierbij geeft 85% van de cliënten aan dat er ruimte is om van de vaste afspraken af te wijken. In onderstaande grafiek worden de antwoorden per gebied uitgesplitst.



Grafiek 3.2.10 *Antwoordpercentages per gebied op de vraag: Is er ruimte om van de vaste afspraken af te wijken als daar behoefte aan is?* (n=405)

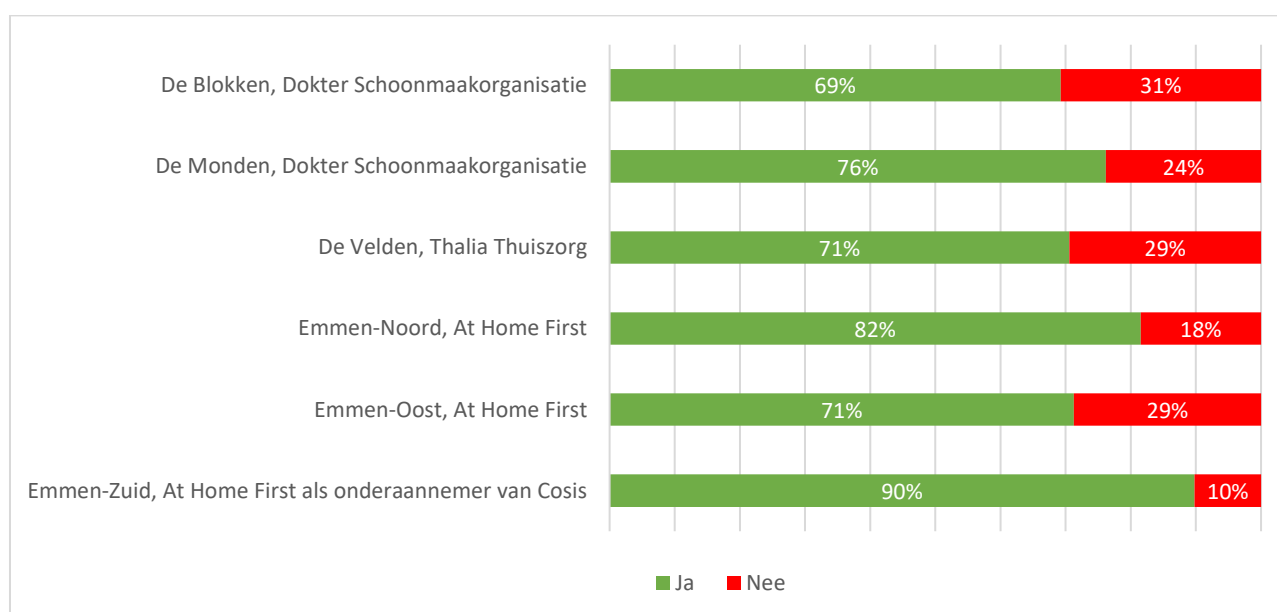
In Grafiek 3.2.10 is te zien dat de gebieden nagenoeg overeenkomen met het gemiddelde van 85%. Bij het gebied Emmen-Oost (At Home First) is het minst vaak ruimte om af te wijken en bij het gebied De Monden (Dokter Schoonmaakorganisatie) is het vaakst ruimte om af te wijken van de vaste afspraken.

In de volgende tabel worden de redenen aangegeven voor het geen ruimte hebben voor het afwijken van de vaste afspraken.

Geen ruimte om af te wijken van de vaste afspraken omdat:	Aantal
De huishoudelijke hulp heeft geen tijd om af te wijken van de afspraken	36
Het gaat ten koste van andere afspraken/taken	23
De huishoudelijke hulp heeft het al te weinig tijd voor standaard taken	12
De huishoudelijke hulp gaat haar eigen gang	6
We overleggen of het kan of niet	6
Ze doet alleen de taken die beschreven staan	1
Het is niet nodig om af te wijken van de vaste afspraken	2
De extra taak wordt verspreid over meerdere weken	3

Tabel 3.2.11 Antwoorden op de vraag: *Waarom worden de afgesproken werkzaamheden niet uitgevoerd?* (n=89)

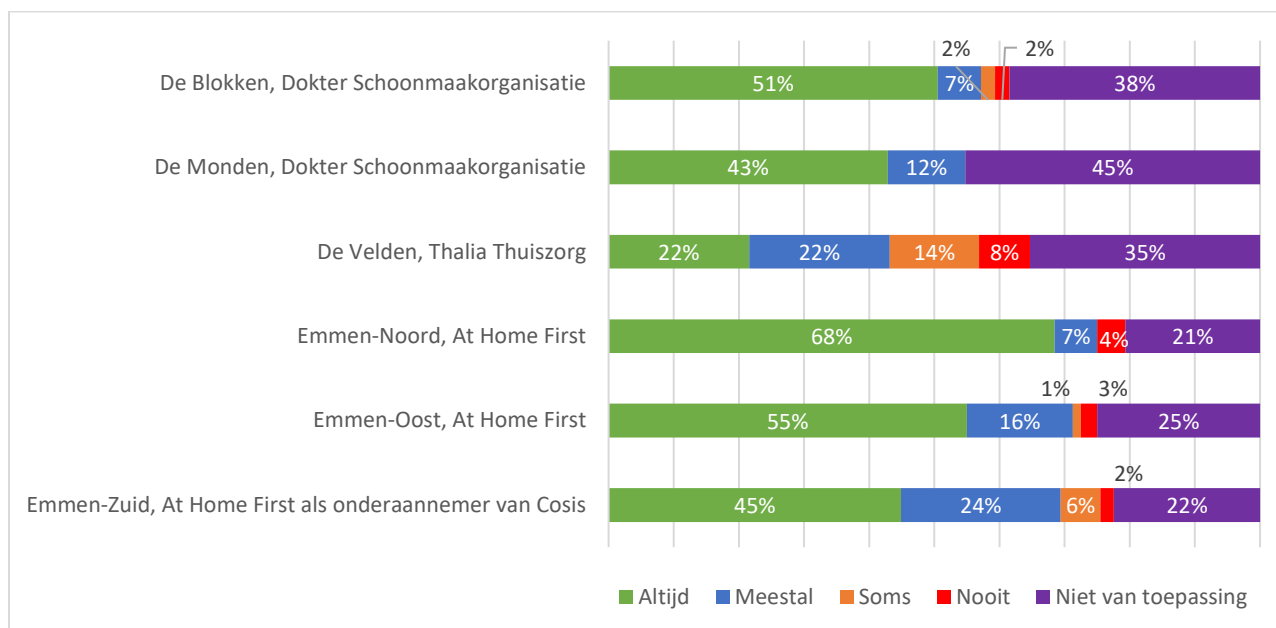
76% van de cliënten geeft aan dat het voor hen duidelijk is welke werkzaamheden behoren tot de Wmo-voorziening Schoonmaak-ondersteuning. De volgende grafiek toont de resultaten per gebied.



Grafiek 3.2.12 *Antwoordpercentages per gebied op de vraag: is het voor u duidelijk welke werkzaamheden behoren tot de Wmo-voorziening Schoonmaakondersteuning?* (n=405)

In Grafiek 3.2.12 is te zien dat het voor de meeste cliënten in het gebied Emmen-Zuid (At Home First als onderaannemer van Cosis) duidelijk is welke werkzaamheden behoren tot de Wmo-voorziening, namelijk 90%. In het gebied De Blokken is dit percentage in verhouding het laagst, namelijk 69%.

Het volgende onderwerp van de vragenlijst is vervanging van de huishoudelijke hulp. De eerste stelling is al volgt: Wanneer de huishoudelijke hulp uitvalt door ziekte, wordt deze altijd vervangen. Hierop kan geantwoord worden met *altijd, meestal, soms, nooit* of *niet van toepassing*. In de volgende grafiek is per gebied een overzicht te zien van de gegeven antwoorden.



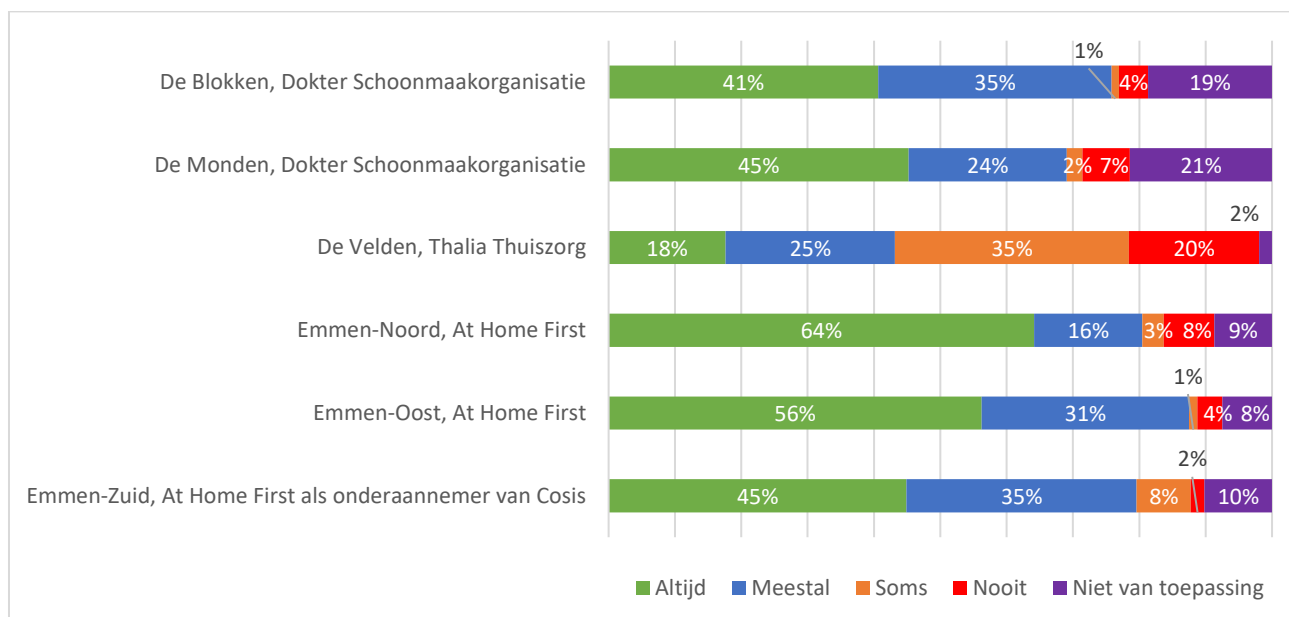
Grafiek 3.2.13 Antwoordpercentages per gebied op de stelling: Wanneer de huishoudelijke hulp uitvalt door ziekte wordt deze altijd vervangen. (n=405)

In Grafiek 3.2.13 is te zien dat het aantal cliënten die *nooit* of *soms* een vervangende huishoudelijke hulp ontvangt, relatief hoog is bij het gebied De Velden. Daarnaast valt op dat alle cliënten in het gebied De Monden, waar Dokter Schoonmaakorganisatie werkzaam is, *meestal* of *altijd* een vervanger krijgen. Cliënten die aangeven niet van toepassing, soms of nooit een vervanger te krijgen bij ziekte, hebben toelichtingen gegeven die in de onderstaande tabel staan.

Vervanger bij ziekte soms, nooit of niet van toepassing omdat:	Aantal
Huishoudelijke hulp is niet ziek geweest	59
Ik wil geen vervangende huishoudelijke hulp	18
Niet altijd een vervanger beschikbaar/ wordt niet aangeboden vanuit zorgaanbieder	11
Ik weet de reden niet waarom niet (altijd) een vervanger komt	5
Er is geen melding gemaakt van ziekte dus ook geen vervanger geregeld	2
We overleggen onderling of vervanging noodzakelijk is	1

Tabel 3.2.14 Toelichting op de stelling: Wanneer de huishoudelijke hulp uitvalt door ziekte wordt deze altijd vervangen. (n=96)

Dezelfde stelling is voorgelegd aan cliënten met betrekking tot het vervangen van de huishoudelijke hulp in geval van vakantie. In de volgende grafiek is per werkgebied inzichtelijk gemaakt, wat de antwoorden van de cliënten op de stelling is.



Grafiek 3.2.15 Antwoordpercentages per gebied op de stelling: Wanneer de huishoudelijke hulp uitvalt door vakantie, wordt deze altijd vervangen. (n=405)

Grafiek 3.2.15 laat zien dat bij werkgebieden De Velden, waar Thalia Thuiszorg werkzaam is, in meer dan de helft van de gevallen *soms* of *nooit* de huishoudelijke hulp vervangen wordt indien sprake is van vakantie. Daarnaast is bij Emmen-Noord en Emmen Oost, werkgebied van At Home First, in meer dan de helft van de gevallen *altijd* een vervangende huishoudelijke hulp ontvangen. Ook is bij deze vraag de gelegenheid geboden een toelichting te geven op de stelling, indien *soms* of *nooit* een vervangende huishoudelijke hulp is. Cliënten hebben de volgende toelichting gegeven op deze vraag:

Vervanger bij ziekte soms, nooit of niet van toepassing omdat:	Aantal
Ik wil geen vervangende huishoudelijke hulp	37
Er is niet (altijd) een vervangende huishoudelijke hulp beschikbaar	15
Ik weet (de reden) niet	9
Huishoudelijke hulp is (nog) niet vakantie geweest	6
Er wordt vervanging beloofd maar dit gebeurt (vaak) niet	6
We overleggen samen of wel of geen vervanger komt	6
Dan ga ik ook op vakantie	5
Ik lag in het ziekenhuis	1
Ik kreeg geen vervanger vanuit de zorgaanbieder omdat het maar om 1 week gaat	1

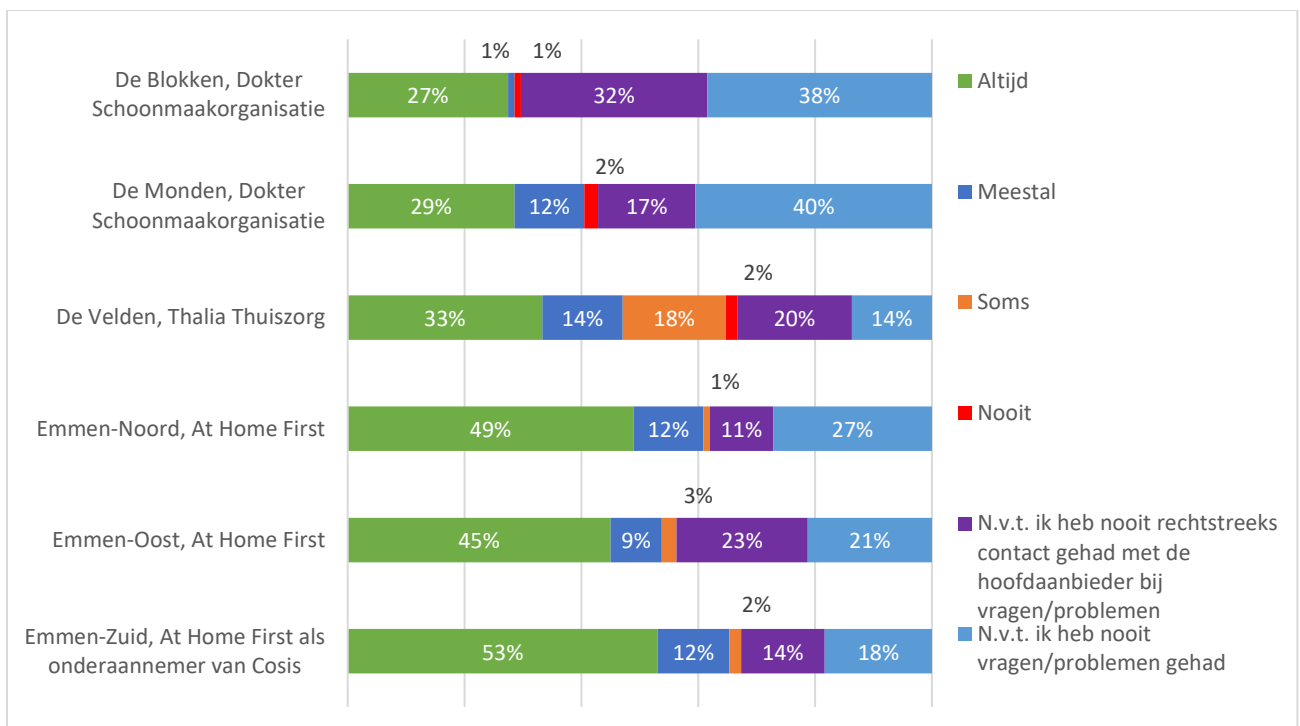
Tabel 3.2.16 Toelichting op de stelling: Wanneer de huishoudelijke hulp uitvalt door ziekte wordt deze altijd vervangen. (n=96)

Tot slot is aan cliënten gevraagd of de zorgaanbieder telefonisch goed bereikbaar is voor vragen of problemen over de schoonmaakondersteuning. De antwoordcategorieën waar uit gekozen kan worden zijn: *Altijd*, *meestal*, *soms*, *nooit*, *n.v.t. ik heb nooit rechtstreeks contact opgenomen met de zorgaanbieder* en *n.v.t. ik heb nooit vragen/problemen gehad*. De volgende tabel geeft de antwoordpercentages weer voor alle gebieden.

Antwoordmogelijkheden	Percentage
Altijd	40%
Meestal	9%
Soms	3%
Nooit	1%
N.v.t. ik heb nooit rechtstreeks contact gehad met de hoofdaanbieder bij vragen/problemen	20%
N.v.t. ik heb nooit vragen/problemen gehad	27%

Tabel 3.2.17 Antwoordpercentages op de vraag: Is de zorgaanbieder telefonisch goed bereikbaar voor u bij vragen of problemen over de schoonmaakondersteuning? (n=405)

40% van de cliënten geeft aan dat de zorgaanbieder *altijd* telefonisch goed bereikbaar is. Slechts 1% geeft aan dat dit nooit het geval is. Daarnaast valt op dat meer dan de helft van de cliënten *niet van toepassing* heeft aangegeven, voornamelijk omdat er nooit vragen of problemen zijn geweest. In onderstaande grafiek wordt duidelijk welke antwoorden in welke gebieden van gemeente Emmen voorkomen.



Grafiek 3.2.18 Antwoordpercentages per gebied op de vraag: Is de zorgaanbieder telefonisch goed bereikbaar voor u bij vragen of problemen over de schoonmaakondersteuning? (n=405)

In Grafiek 3.2.18 is te zien dat de gebieden waar Dokter Schoonmaakorganisatie werkzaam is (De Blokken en De Monden), het merendeel van de cliënten niet van toepassing hebben geantwoord. Ook is te zien dat juist bij deze aanbieders is genoemd dat de zorgaanbieder nooit telefonisch goed bereikbaar is, net als bij werkgebied De Velden (Thalia Thuiszorg). Echter gaat het hier om een laag percentage, 1 tot 2 procent. Daarnaast is bij werkgebied De Velden (Thalia Thuiszorg) een hoger percentage soms zichtbaar (18%) ten opzichte van de andere werkgebieden. Ook is te zien dat werkgebied De Velden en Emmen-Zuid het minst vaak aangeeft geen vragen of problemen te hebben.

4. Resultaten technische meting

In dit hoofdstuk wordt het kwaliteitsmeetsysteem van VSR besproken en vervolgens worden de resultaten van de technische meting per zorgaanbieder weergegeven.

4.1 VSR Kwaliteitsmeetsysteem

De technische kwaliteitsmeting is uitgevoerd op basis van de VSR-methodiek. Bij deze methode staat vast hoeveel fouten maximaal geconstateerd mogen worden om een voldoende te behalen. Indien het aantal geconstateerde fouten boven deze grens uitkomt, is de uitkomst van de controle onvoldoende.

De technische controle wordt uitgevoerd op de controleonderdelen interieur, vloeren en sanitair. Per controleonderdelen wordt genoteerd of er sprake is van vuil, zoals stof, vlekken, aanslag of een methodefout in het schoonmaken en hoe vaak deze fout voorkomt. Tevens wordt onderscheid gemaakt tussen licht stof en dicht stof. Licht staat hierbij voor dagelijks stof en dicht voor stof dat zich meerdere dagen heeft opgehoopt (cumulatief vuil). Hetzelfde geldt voor zwaar vuil. Dit betreft cumulatief vuil, een voorbeeld hiervan zijn resten welke zijn aangekoekt.

Voor een ideaal resultaat is het noodzakelijk om het VSR-onderzoek direct na het schoonmaken te laten plaatsvinden. Omdat dit logistiek niet haalbaar is om bij alle cliënten direct na het schoonmaken een technische kwaliteitsmeting uit te voeren, is gekozen een AQL-percentages toe te passen. Dit percentage wordt bepaald aan de hand van het aantal dagen dat het geleden is, dat de huishoudelijke hulp heeft schoongemaakt. Op deze manier is ook rekening te houden met cliënten die eens per week of eens per 2 weken gebruik maken van de algemene voorzieningen. De AQL-percentages zijn als volgt ingedeeld:

- Wanneer de huishoudelijke hulp 0 tot en met 3 dagen geleden heeft schoongemaakt, is er een percentage gehanteerd van 10,0%
- Wanneer de huishoudelijke hulp 4 tot en met 7 dagen geleden heeft schoongemaakt, is er een percentage gehanteerd van 12,5%.
- Wanneer de huishoudelijke hulp 8 tot en met 14 dagen geleden heeft schoongemaakt, is er een percentage gehanteerd van 15,0%.
- Wanneer de huishoudelijke hulp 15 dagen of langer geleden heeft schoongemaakt, is er een percentage gehanteerd van 17,5%.

Bij elk huisbezoek wordt gevraagd wanneer de huishoudelijke hulp voor het laatst is geweest, zodat duidelijk is wat de weging is voor de technische meting.

4.2 Resultaten technische meting

In dit hoofdstuk zijn de technische metingen per zorgaanbieder weergegeven. Bij elke zorgaanbieder zijn er twee tabellen weergegeven. De eerste tabel is een overzicht waarin per controleonderdeel het aantal fouten is weergegeven. Om te bepalen of het aantal fouten acceptabel is of niet, is de goedkeurgrens berekend aan de hand van het aantal cliënten dat deelgenomen heeft, de standaard beoordelingsfactor en het AQL-percentage. Op deze manier worden alle factoren meegenomen en wordt per controleonderdeel een voldoende of onvoldoende gegeven. In de tweede tabel is het aantal fouten dat geconstateerd is per foutsoort weergegeven. In onderstaande tabel is weergegeven hoeveel technische metingen er per zorgaanbieder uitgevoerd zijn.

Zorgaanbieder (en werkgebied)	Aantal cliënten
Dokter schoonmaak organisatie, De Blokken	91
Dokter schoonmaakorganisatie, De Monden	42
Thalia Thuiszorg, De Velden	51
At Home First, Emmen Noord	92
At Home First, Emmen Oost	80
At Home First, Emmen Zuid	49

Tabel 4.2.1 Aantal bezochte cliënten per zorgaanbieder

4.2.1 De Blokken door zorgaanbieder Dokter Schoonmaakorganisatie

In De Blokken zijn 91 woningen bezocht tijdens het onderzoek. In Tabel 4.2.2 en 4.2.3 staan de uitkomsten van deze huisbezoeken.

	AQL percentage	Beoordelingspunten	Goedkeurgrens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,3%	5005	566	147	Voldoende
Controle vloeren	11,3%	1183	134	87	Voldoende
Controle sanitair	11,3%	1729	195	108	Voldoende

Tabel 4.2.2 Resultaten per controleonderdeel voor De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie (n=91)

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	71
Dichte stof	12
Lichte vuil- en vingertasten	134
Zware vuil- en vingertasten	54
Aanslag	64
Methodefout	7

Tabel 4.2.3 Aantal fouten per foutsoort voor De Blokken, Dokter Schoonmaakorganisatie (n=91)

Zoals blijkt uit Tabel 4.2.2. zijn alle controleonderdelen met een voldoende beoordeeld. Daarnaast is in Tabel 4.2.3. te zien dat alle foutsoorten aangetroffen zijn. *Lichte vuil- en vingertasten* is het meest voorkomend. Methodefouten is slechts 7 maal aangetroffen. Daarnaast is het opvallend dat *Lichte stof* significant minder vaak is aangetroffen dan *Lichte vuil- en vingertasten*, gezien deze beide fouten kunnen ontstaan door dagelijks vuil. De onderzoeksmedewerkers hebben aangegeven dat de volgende zaken invloed kunnen hebben op de resultaten van de technische meting:

- Hond aanwezig (8x)
- Grote woning (6x)
- Grote hoeveelheid spullen in huis (4x)

- Roken in woning (3x)
- Kat aanwezig (2x)
- Parkiet aanwezig (2x)
- Vloerbedekking in gehele woning (2x)

4.2.2 De Monden door zorgaanbieder Dokter Schoonmaakorganisatie

In De Monden zijn 42 technische metingen uitgevoerd. In Tabel 4.2.4 en 4.2.5 zijn de resultaten van deze technische metingen te zien.

	AQL- percentage	Beoordelings- punten	Goedkeur- grens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,7%	2310	270	74	Voldoende
Controle vloeren	11,7%	546	64	28	Voldoende
Controle sanitair	11,7%	798	93	53	Voldoende

Tabel 4.2.4 Resultaten per controleonderdeel voor De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie (n=42)

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	28
Dichte stof	0
Lichte vuil- en vingertasten	80
Zware vuil- en vingertasten	7
Aanslag	38
Methodefout	2

Tabel 4.2.5 Aantal fouten per foutsoort voor De Monden, Dokter Schoonmaakorganisatie (n=42)

In Tabel 4.2.4. is te zien dat alle controleonderdelen met een voldoende zijn beoordeeld. Daarnaast is in Tabel 4.2.5 te zien dat de foutsoort *Dichte stof* niet aangetroffen is in de woningen. Ook *Zware vuil- en vingertasten* en *Methodefout* zijn relatief weinig aangetroffen. Onderzoekersmedewerkers hebben de volgende zaken aangegeven die invloed kunnen hebben op de resultaten van de technische meting:

- Vloerbedekking door gehele woning/veel kleden (7x)
- Grote woning (3x)
- Veel spullen in de woning (3x)
- Hond aanwezig (2x)

4.2.3 De Velden door zorgaanbieder Thalia Thuiszorg

In De Velden zijn 51 woningen van cliënten bezocht van zorgaanbieder Thalia Thuiszorg. In onderstaande tabellen zijn de resultaten weergegeven van de technische metingen die zijn uitgevoerd.

	AQL- percentage	Beoordelings- punten	Goedkeur- grens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,1%	2805	311	102	Voldoende
Controle vloeren	11,1%	663	74	34	Voldoende
Controle sanitair	11,1%	969	108	43	Voldoende

Tabel 4.2.6 Resultaten per controleonderdeel voor De Velden, Thalia Thuiszorg (n=51)

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	51
Dichte stof	13
Lichte vuil- en vingertasten	66
Zware vuil- en vingertasten	27
Aanslag	15
Methodefout	7

Tabel 4.2.7 Aantal fouten per foutsoort voor De Velden, Thalia Thuiszorg (n=51)

Uit Tabel 4.2.6 blijkt dat alle controleonderdelen met een voldoende beoordeeld zijn. Daarnaast is in Tabel 4.2.7 te zien dat alle foutsoorten zijn aangetroffen in het betreffende werkgebied. *Lichte stof en Lichte vuil- en vingertasten* zijn in de meeste gevallen aangetroffen. *Dichte stof, Aanslag en Methodefout* komen het minste vaak voor. Dit ligt in de lijn der verwachting, gezien lichte foutsoorten dagelijks zijn en de overige cumulatief. De onderzoeksmedewerkers hebben de volgende toelichtingen gegeven bij het bezoeken van de woningen, die invloed kunnen hebben op de resultaten:

- Hond(en) aanwezig (6x)
- Veel spullen in de woning (6x)
- Verouderde woning (2x)

4.2.4 Emmen-Noord door zorgaanbieder At Home First

92 woningen zijn bezocht in het werkgebied Emmen-Noord. In onderstaande tabellen staan de uitslagen van deze huisbezoeken weergegeven.

	AQL- percentage	Beoordelings- punten	Goedkeur- grens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,3%	5060	572	207	Voldoende
Controle vloeren	11,3%	1196	135	92	Voldoende
Controle sanitair	11,3%	1748	198	169	Voldoende

Tabel 4.2.8 Resultaten per controleonderdeel voor Emmen-Noord, At Home First (n=92)

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	117
Dichte stof	32
Lichte vuil- en vingertasten	166
Zware vuil- en vingertasten	42
Aanslag	93
Methodefout	18

Tabel 4.2.9 Aantal fouten per foutsoort voor Emmen-Noord, At Home First (n=92)

Tabel 4.2.8 laat zien dat alle controleonderdelen met een voldoende zijn beoordeeld. Daarnaast is in Tabel 4.2.9 zichtbaar dat alle foutsoorten zijn aangetroffen. Wel zijn verschillen te zien in het aantal malen aantreffen van de fouten. Foutsoort *Lichte vuil- en vingertasten* is het vaakst aangetroffen, gevolgd door *Lichte stof*. Het minst vaak komt de foutsoort *Methodefout* voor. De volgende aangetroffen zaken door de onderzoeksmedewerkers kunnen invloed hebben op de resultaten:

- Roker in de woning (4x)
- Grote woning (1x)
- Vloerbedekking in de woning (1x)
- Grote hoeveel spullen in de woning (5x)
- Vogel in de woning (1x)

4.2.5 Emmen-Oost door zorgaanbieder At Home First

Van de zorgaanbieder At Home First in werkgebied Emmen-Oost zijn 80 cliënten bezocht. In onderstaande tabellen staan de resultaten die hieruit naar voren zijn gekomen.

	AQL- percentage	Beoordelings- punten	Goedkeur- grens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,0%	4400	484	83	Voldoende
Controle vloeren	11,0%	1040	114	54	Voldoende
Controle sanitair	11,0%	1520	167	69	Voldoende

Tabel 4.2.10 Resultaten per controleonderdeel voor Emmen-Oost, At Home First (n=80)

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	39
Dichte stof	4
Lichte vuil- en vingertasten	100
Zware vuil- en vingertasten	15
Aanslag	37
Methodefout	11

Tabel 4.2.11 Aantal fouten per foutsoort voor Emmen-Oost, At Home First (n=80)

Tabel 4.2.10 laat zien dat Emmen-Oost op alle controleonderdelen een ruim voldoende heeft behaald. Daarnaast is te zien (Tabel 4.2.11) dat alle foutsoorten zijn aangetroffen. *Dichte stof* is slechts 4 maal aangetroffen in de woningen. Opvallend is dat *Lichte vuil- en vingertasten* relatief vaak is aangetroffen. Onderzoeksmedewerkers hebben de volgende zaken genoteerd, die van invloed kunnen zijn op de resultaten:

- Veel spullen aanwezig (7x)
- Roker aanwezig (7x)
- Veel vloerbedekking/kleden in de woning (6x)
- Grote woning (4x)
- Kat aanwezig (4x)
- Hond aanwezig (3x)
- Verouderde woning (1x)

4.2.6 Emmen-Zuid door zorgaanbieder At Home First als onderaannemer Cosis

In het werkgebied Emmen-Zuid hebben 49 huisbezoeken plaatsgevonden. In onderstaande tabellen worden de resultaten van de huisbezoeken getoond.

	AQL- percentage	Beoordelings- punten	Goedkeur- grens	Aantal fouten	Resultaten
Controle interieur	11,0%	2695	296	55	Voldoende
Controle vloeren	11,0%	637	70	53	Voldoende
Controle sanitair	11,0%	931	102	74	Voldoende

Tabel 4.2.12 Resultaten per controleonderdeel voor Emmen-Zuid, At Home First als onderaannemer van Cosis (n=49)

Specificatie per foutsoort	Aantal fouten
Lichte stof	59
Dichte stof	13
Lichte vuil- en vingertasten	61
Zware vuil- en vingertasten	19
Aanslag	28
Methodefout	2

Tabel 4.2.13 Aantal fouten per foutsoort voor Emmen-Zuid, At Home First als onderaannemer van Cosis (n=49)

Alle controleonderdelen hebben een voldoende resultaat, zie Tabel 4.2.12. Ook zijn alle foutsoorten aangetroffen tijdens de huisbezoeken. De foutsoort *Methodefout* komt slechts 2 maal voor. De foutsoorten *Lichte stof* en *Lichte vuil- en vingertasten* zijn het vaakst aangetroffen. Onderzoekersmedewerkers hebben de volgende zaken aangetroffen die van invloed kunnen zijn op de resultaten:

- Veel vloerbedekking/kleden aanwezig (4x)
- Veel spullen in de woning (3x)
- Kat(ten) aanwezig (3x)
- Hond aanwezig (2x)
- Roker aanwezig (1x)
- Vogel aanwezig (1x)

5. Vergelijking uitkomsten

In dit hoofdstuk worden de gegeven cijfers van dit jaar vergeleken met de cijfers van 2017 en 2018. Er wordt een vergelijking gemaakt tussen de cijfers voor de kwaliteit van schoonmaken, de zorgaanbieder en huishoudelijke hulp. De mate van tevredenheid wordt niet meegenomen omdat dit in 2019 is toegevoegd. Ook wordt de vraag meegenomen of altijd dezelfde medewerker komt en of afgesproken werkzaamheden altijd worden uitgevoerd.

5.1 Vergelijking cijfers

Zowel in 2017, 2018 als in 2019 is door cliënten een cijfer gegeven aan de kwaliteit van schoonmaken, de zorgaanbieder en huishoudelijke hulp. In onderstaande tabel worden de gemiddelde cijfers per jaar weergegeven van alle facetten samen. Te zien is dat in 2019 gemiddeld hogere cijfers zijn toegekend door cliënten dan in de twee jaren daarvoor, met uitzondering van Thalia Thuiszorg. Hier is een lichte daling zichtbaar ten opzichte van 2018.

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,7	7,8	8,0
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	7,7	7,8	8,1
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,4	7,7	7,5
At Home First	Emmen-Noord	7,7	7,8	8,0
At Home First	Emmen-Oost	7,5	7,7	8,2
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	7,3	7,7	8,2

Tabel 5.1.1 Gemiddelde cijfers voor de kwaliteit van schoonmaken, zorgaanbieder en huishoudelijke hulp per jaar

In onderstaande tabel komen de gemiddelde cijfers naar voren waarmee cliënten in de afgelopen drie jaar de kwaliteit van schoonmaken beoordelen. Dit is weergegeven per zorgaanbieder en per werkgebied. Ieder jaar is een stijging te zien in de cijfers die door cliënten worden toegekend aan de kwaliteit van schoonmaken.

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,8	7,9	8,2
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	7,7	7,9	8,1
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,5	7,9	8,0
At Home First	Emmen-Noord	7,9	7,9	8,1
At Home First	Emmen-Oost	7,6	8,0	8,4
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	7,5	7,9	8,2

Tabel 5.1.2 Gemiddelde cijfers voor de kwaliteit van schoonmaken per jaar, per zorgaanbieder en per gebied

In onderstaande tabel zijn de gemiddelde cijfers per jaar weergegeven die cliënten toekennen aan de zorgaanbieder. In Tabel 5.1.3. is te zien dat bij alle werkgebieden het gemiddelde in 2019 hoger is dan gemiddelden in 2017 en 2018. Alleen De Velden, het werkgebied van Thalia Thuiszorg, is hierop een uitzondering. Hier is het gemiddelde van een 6,9 en 6,8 naar een 6,2 gegaan.

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	7,1	7,1	7,3
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	7,1	7,1	7,6
Thalia Thuiszorg	De Velden	6,9	6,8	6,2
At Home First	Emmen-Noord	7,2	7,0	7,4
At Home First	Emmen-Oost	7,0	6,7	7,4
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	6,7	6,7	7,8

Tabel 5.1.3 Gemiddelde cijfers voor de zorgaanbieder per jaar, per zorgaanbieder en per gebied

Ook voor het facet huishoudelijke hulp wordt een overzicht weergegeven van de gemiddelde cijfers waarmee cliënten dit hebben beoordeeld. Zichtbaar is dat alle gemiddelde cijfers hoger zijn in 2019 dan in 2017 en 2018. Echter is bij Thalia Thuiszorg, in werkgebied De Velden, in 2018 is een duidelijke stijging te zien en in 2019 is het gemiddelde cijfer gelijk gebleven aan 2018.

Zorgaanbieder	Gebied	2017	2018	2019
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Blokken	8,3	8,5	8,7
Dokter Schoonmaakorganisatie	De Monden	8,2	8,4	8,5
Thalia Thuiszorg	De Velden	7,8	8,3	8,3
At Home First	Emmen-Noord	8,0	8,4	8,6
At Home First	Emmen-Oost	7,8	8,4	8,8
At Home First als onderaannemer van Cosis	Emmen-Zuid	7,8	8,4	8,5

Tabel 5.1.4 Gemiddelde cijfers voor de huishoudelijke hulp per jaar, per zorgaanbieder en per gebied

5.2 Vergelijking vragen

In de jaren 2017, 2018 en 2019 is de vraag gesteld of elke keer dezelfde huishoudelijke hulp komt. In onderstaande tabel zijn de antwoordpercentages hierop weergegeven.

Zorgaanbieder	Gebied	Altijd	Meestal	Soms	Nooit
Dokter Schoonmaakorganisatie 2017	De Blokken	97%	2%	1%	-
Dokter Schoonmaakorganisatie 2018	De Blokken	97%	2%	1%	-
Dokter Schoonmaakorganisatie 2019	De Blokken	99%	-	1%	-
Dokter Schoonmaakorganisatie 2017	De Monden	94%	6%	-	-
Dokter Schoonmaakorganisatie 2018	De Monden	90%	8%	3%	-
Dokter Schoonmaakorganisatie 2019	De Monden	93%	5%	2%	-
Thalia Thuiszorg 2017	De Velden	67%	19%	14%	-
Thalia Thuiszorg 2018	De Velden	81%	17%	2%	-
Thalia Thuiszorg 2019	De Velden	80%	16%	4%	-
At Home First 2017	Emmen-Noord	89%	8%	3%	-
At Home First 2018	Emmen-Noord	86%	9%	5%	-
At Home First 2019	Emmen-Noord	90%	7%	3%	-
At Home First 2017	Emmen-Oost	97%	2%	2%	-
At Home First 2018	Emmen-Oost	86%	13%	1%	-
At Home First 2019	Emmen-Oost	91%	5%	4%	-
At Home First als onderaannemer 2017	Emmen-Zuid	93%	5%	2%	-
At Home First als onderaannemer 2018	Emmen-Zuid	80%	14%	6%	-
At Home First als onderaannemer 2019	Emmen-Zuid	88%	6%	6%	-

Tabel 5.2.1 Antwoordpercentages per jaar en zorgaanbieder voor de vraag: Komt elke keer dezelfde huishoudelijke hulp?

In Tabel 5.2.1 is te zien dat er geen cliënten zijn die *nooit* dezelfde huishoudelijke hulp hebben. Bij een aantal werkgebieden is een hoger percentage te zien in 2019 dan in 2018, voor de antwoordoptie *altijd*. In werkgebieden De Blokken, De Monden, Emmen-Noord, Emmen-Oost en Emmen-Zuid komt dit voor. Hier krijgen cliënten vaker *altijd* dezelfde huishoudelijke hulp dan in 2018. Bij werkgebied De Blokken en Emmen-Noord komt dit ook vaker voor dan in 2017.

Vervolgens is ook alle jaren gekeken of de afgesproken werkzaamheden altijd uitgevoerd worden. Hierop kan geantwoord worden met ja of nee. In onderstaande tabel zijn de antwoorderpercentages van de afgelopen drie jaar te zien.

Zorgaanbieder	Gebied	Ja	Nee
Dokter Schoonmaakorganisatie 2017	De Blokken	96%	4%
Dokter Schoonmaakorganisatie 2018	De Blokken	99%	1%
Dokter Schoonmaakorganisatie 2019	De Blokken	92%	4%
Dokter Schoonmaakorganisatie 2017	De Monden	90%	10%
Dokter Schoonmaakorganisatie 2018	De Monden	90%	10%
Dokter Schoonmaakorganisatie 2019	De Monden	98%	2%
Thalia Thuiszorg 2017	De Velden	75%	25%
Thalia Thuiszorg 2018	De Velden	100%	-
Thalia Thuiszorg 2019	De Velden	88%	6%
At Home First 2017	Emmen-Noord	100%	-
At Home First 2018	Emmen-Noord	95%	5%
At Home First 2019	Emmen-Noord	91%	5%
At Home First 2017	Emmen-Oost	93%	7%
At Home First 2018	Emmen-Oost	91%	9%
At Home First 2019	Emmen-Oost	89%	10%
At Home First als onderaannemer 2017	Emmen-Zuid	90%	10%
At Home First als onderaannemer 2018	Emmen-Zuid	93%	7%
At Home First als onderaannemer 2019	Emmen-Zuid	92%	8%

Tabel 5.2.2 Antwoorderpercentages per jaar en zorgaanbieder voor de vraag: Worden de afgesproken werkzaamheden altijd uitgevoerd?

In Tabel 5.2.2 is te zien dat over het algemeen de afgesproken werkzaamheden *altijd* worden uitgevoerd, zowel in 2017, 2018 als 2019. Bij werkgebied De Monden is er een groot verschil te zien in het uitvoeren van de werkzaamheden in 2019 ten opzichte van 2017 en 2018. In De Velden is ook een groot verschil te zien maar worden minder vaak altijd alle afgesproken werkzaamheden uitgevoerd.

6. Conclusie en aanbevelingen

Dit onderzoek heeft in beeld gebracht wat de tevredenheid is van de cliënten die gebruik maken van schoonmaakondersteuning in de gemeente Emmen. Ook laat dit onderzoek zien in hoeverre sprake is van een schoon en leefbaar huis. In dit hoofdstuk worden de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek weergegeven. Allereerst wordt de conclusie getoond van de eerste onderzoeksvraag; de tevredenheid van de cliënt ten opzichte van de kwaliteit van het schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijke hulp met behulp van de vragenlijst. Vervolgens wordt de tweede onderzoeksvraag behandeld; het resultaat van de schoonmaakondersteuning met behulp van de technische meting. Daarnaast wordt verdiepend ingegaan worden op de kwaliteitsindicatoren 'Betrouwbaarheid', 'Afspraken' en 'Communicatie'.

6.1 Tevredenheid van de cliënt en technische meting

Dit rapport toont een hoge mate van tevredenheid van cliënten over de kwaliteit van het schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijke hulp. Dit is te zien aan het gemiddelde cijfer van een 8,0 dat wordt toegekend aan deze drie facetten. De mate van tevredenheid wordt daarnaast gemiddeld uitgedrukt in *heel tevreden*. Kijkend naar voorgaande jaren, is in 2019 dan ook een stijging te zien.

Kijkend naar de kwaliteit van schoonmaken onderbouwen cliënten deze tevredenheid door te noemen dat zij tevreden zijn over het uiteindelijke schoonmaak resultaat en dat de huishoudelijke hulp het goed doet. De hulp toont een professionele houding en werkt gestructureerd. Opvallend is dat cliënten de kwaliteit van schoonmaken vergelijken met hoe zij dit zelf voorheen deden. Dit wordt in veel gevallen als maatstaaf gehanteerd.

Over de zorgaanbieder benoemen cliënten dat zij tevreden zijn over de bereikbaarheid en het denken in oplossingen. Tevens benoemen cliënten dat contact via de huishoudelijke hulp verloopt en dat zij daarom niet rechtstreeks contact met de aanbieder opnemen. Gebleken is dat het regelen van vervanging bij ziekte en vakantie invloed heeft op de mate van tevredenheid. Opvallend is dat Thalia Thuiszorg dit jaar een lager gemiddelde heeft dan voorgaande jaren en tevens een lager gemiddelde en tevredenheid scoort dan de overige zorgaanbieders. Het is aan te bevelen hier aandacht aan te besteden. Verbeterpunten die genoemd zijn door cliënten zijn de communicatie, bereikbaarheid en oplossingsgerichte omgeving. Ook wordt minder vaak vervanging geregeld in geval van ziekte van de hulp. Aan te raden is hierover in gesprek te gaan met de aanbieder.

Het meest tevreden zijn cliënten over de huishoudelijke hulp, net als voorgaande jaren. Hierbij geven cliënten over het algemeen aan dat het sociale aspect belangrijk is bij het beoordelen van de tevredenheid. Daarnaast is de werkhouding van de huishoudelijke hulp van belang voor de tevredenheid. Hierbij wordt het gewaardeerd als medewerkers het werk zien liggen, zelfstandig kunnen werken en zich houden aan de schoonmaaktijden.

Dit tevreden beeld van de cliënt komt overeen met de resultaten van de technische meting. Alle zorgaanbieders hebben een voldoende resultaat behaald op zowel controleonderdeel interieur, vloeren en sanitair. Deze voldoende is behaald ondanks dat in de woningen van de cliënten zaken zijn aangetroffen die invloed zouden kunnen hebben op de technische meting. Ook is terug te zien dat dagelijkse foutsoorten vaker aangetroffen zijn dan cumulatieve foutsoorten. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de huishoudelijke hulp regelmaat in de werkzaamheden hebben aangebracht waardoor cumulatief vuil ook daadwerkelijk wordt opgeruimd en niet op stapelt.

De zorgaanbieders hebben in de loop van de afgelopen drie jaar deze kwaliteit van het schoonmaken weten te behouden. Zowel in 2017, 2018 als 2019 zijn geen onvoldoendes geconstateerd bij de verschillende zorgaanbieders op alle controle onderdelen.

Met behulp van de resultaten van de technische meting kan geconcludeerd worden dat alle bezochte woningen schoon en leefbaar zijn bevonden. Vergeleken met andere gemeenten die dit jaar onderzocht zijn door SDO Support, is de gemeente Emmen de enige die enkel voldoende heeft gescoord bij de technische meting.

6.2 Kwaliteitsindicatoren

De indicator 'Betrouwbaarheid' houdt in dat de organisatie en medewerkers betrouwbaar moeten zijn. Hier wordt 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 zorgt de organisatie voor zo min mogelijk verschillende medewerkers bij de cliënt.

Over het algemeen is naar voren gekomen dat altijd dezelfde medewerker komt bij de cliënt. Indien sprake is van vervanging bij ziekte of vakantie, hangt dit in veel gevallen af van de keuze van de cliënt zelf. Deze geeft in sommige gevallen zelf aan geen vervanging te willen. Ook is het afhankelijk van de beschikbaarheid van een vervangende medewerker. Dit lijkt niet in alle gevallen realiseerbaar. Aan te bevelen is hierover in gesprek te gaan met de aanbieders.

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.

Cliënten hebben met de huishoudelijke hulp afspraken gemaakt over wat de huishoudelijke hulp doet. Ook houden de huishoudelijke hulpen zich over het algemeen aan de gemaakte afspraken en is de voornaamste reden om de werkzaamheden niet uit te voeren, het overleggen tussen cliënt en medewerker over welke werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden.

De indicator 'Communicatie' betekent dat de organisatie adequaat moet communiceren met cliënten en ook goed bereikbaar is. De informatie die een organisatie verstrekt moet goed te begrijpen zijn. Daarnaast moet de cliënt goed worden geïnformeerd over zijn rechten en plichten. De cliënt moet weten waar hij terecht kan met zijn vragen, problemen en klachten en moet daarin ook correct worden geïnformeerd over wat er met wensen en klachten gebeurt. De cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie, dat goed bereikbaar is.

Voor de kwaliteitsindicator 'Communicatie' is het van belang dat zorgaanbieders goed bereikbaar zijn voor cliënten. De helft van de cliënten geeft aan niet geprobeerd te hebben telefonisch contact op te nemen doordat er geen problemen of vragen geweest zijn of dat dit contact niet rechtstreeks via de zorgaanbieder verloopt.

Daarnaast geven cliënten aan dat zij tevreden zijn over de huishoudelijke hulp door het sociale aspect met de huishoudelijke hulp. Er wordt aanbevolen om de zorgaanbieders erop te wijzen dat het sociale aspect voor de cliënten van belang is en hier extra aandacht aan te besteden. Om deze manier kan de kwaliteitsindicator communicatie verhoogd worden.

Ook wordt door een deel van de cliënten aangegeven dat zij niet op de hoogte zijn van welke werkzaamheden binnen de Wmo-schoonmaakondersteuning vallen. Aangezien bij de toegang duidelijk moet zijn wat wel of niet onder deze ondersteuning valt, wordt aangeraden in gesprek te gaan met de gemeentelijke toegang. Indien nodig kunnen zij daarover in gesprek gaan met de aanbieders.

Uitgevoerd door:



Bezoekadres

Rigtersbleek-Zandvoort 10
7512 BE Enschede

Contact

www.sdo-support.nl
huisbezoeken@sdo-support.nl
053 – 2032 136

Contactpersoon

Tessa Gilbers
t.gilbers@sdo-support.nl

In opdracht van:



Bezoekadres

Raadhuisplein 1
7800 RA Emmen

Contact

www.gemeente.emmen.nl
14 0591

Contactpersoon

Dorithe Idema-Herder
d.idema-herder@emmen.nl