

## **Rapportage Kwaliteitstoets Huishoudelijke Ondersteuning na Heronderzoek 2015**

Kwaliteitstoets Huishoudelijke Ondersteuning 2015	Versie 1.2	Documentnummer:
Documenteigenaar: Participe Alphen aan den Rijn	Datum: 26 januari 2016	Pagina 1 van 15

## **1 Aanleiding voor de kwaliteitstoets**

Per 1 januari 2015 heeft de Gemeente Alphen aan den Rijn het resultaatgerichte werken bij de Huishoudelijke Ondersteuning (HO) ingevoerd. Dit betekent dat klanten geen indicatie meer krijgen in een aantal uur HO, maar in resultaten, bijvoorbeeld de klant moet kunnen wonen in een schoon en leefbaar huis. Participe heeft van de gemeente de opdracht gekregen om 1780 bestaande klanten te spreken en samen met de thuiszorgleveranciers de resultaatgerichte werkwijze in te voeren. Daarnaast heeft de gemeente Participe gevraagd een steekproef te doen onder de klanten met HO. In deze kwaliteitstoets zijn klanten telefonisch bevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over hun Huishoudelijke Ondersteuning (het proces wordt hierbij niet getoetst).

## **2 Doelgroep**

Doelgroep: 200 cliënten waarbij de huishoudelijke ondersteuning is omgezet naar de resultaatgerichte werkwijze.

Er zijn 277 klanten benaderd om te komen tot 200 afgenomen kwaliteitstoetsen. 77 klanten konden of wilden niet meewerken aan het onderzoek, of waren telefonisch niet bereikbaar.

## **3 Opzet van de rapportage**

Hieronder vindt u de statistische gegevens van de kwaliteitstoets. Daarbij zijn de resultaten van alle thuiszorgleveranciers bij elkaar opgeteld. Bij twee vragen zijn de resultaten ook uitgesplitst per thuiszorgaanbieder: de tevredenheidscijfers over het resultaat 'schoon en leefbaar huis' en de tevredenheid over de totale oplossing voor de huishoudelijke ondersteuning (de combinatie van de inzet door de thuiszorg en eventuele hulp door familielieden, burens, vrijwilligers etc.).

Aan antwoorden van minder dan 20 respondenten kunnen geen duidelijke conclusies worden verbonden; deze resultaten zijn minder of niet representatief.

Aan het eind staan voorbeelden opgenoemd van de losse opmerkingen en klachten die klanten nog aan ons kwijt wilden.

Kwaliteitstoets Huishoudelijke Ondersteuning 2015	Versie 1.2	Documentnummer:
Documenteigenaar: Participe Alphen aan den Rijn	Datum: 26 januari 2016	Pagina 2 van 15

#### 4 Totaal resultaten toets

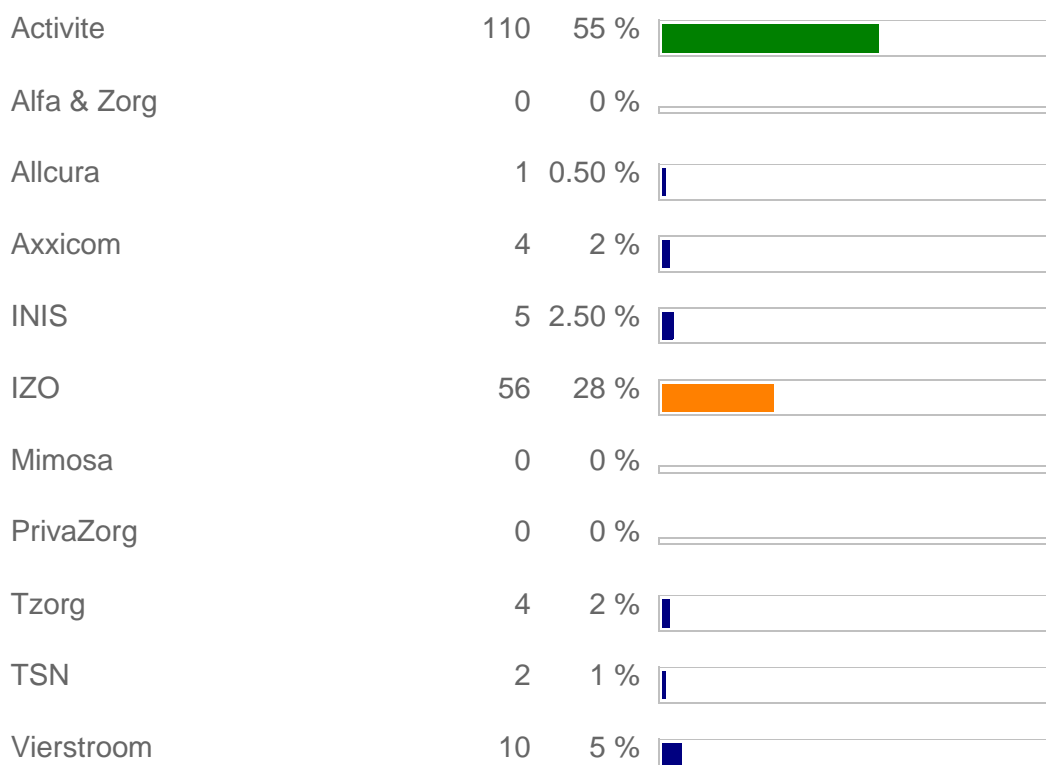
##### Kwaliteitstoets Huishoudelijke Ondersteuning 2015

##### 1. Welke categorie HO heeft de klant op dit moment?



##### 2. Welke thuiszorgaanbieder verzorgt op dit moment bij u de Huishoudelijke Ondersteuning?

Als u inmiddels geen hulp meer heeft, maar in 2015 wel gehad: welke aanbieder?



WIJdezorg	8	4 %	<div><div></div></div>
weet ik niet	0	0 %	<div><div></div></div>

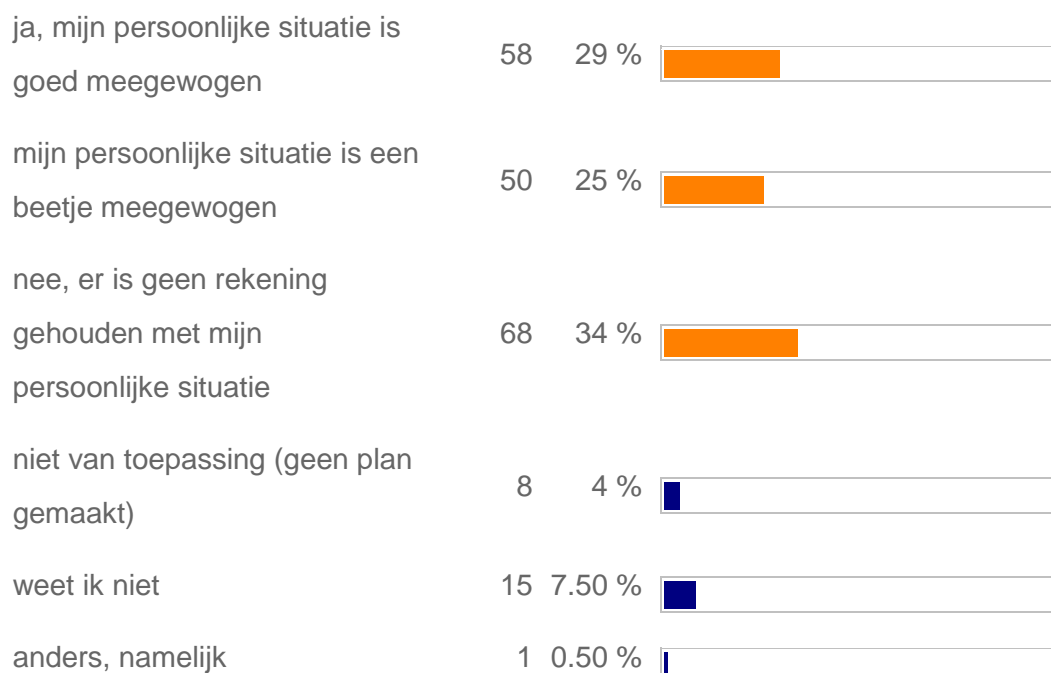
### 3. Heeft u een ondersteuningsplan ondertekend?

ja	81	40.50 %	<div><div></div></div>
nee	74	37 %	<div><div></div></div>
nee, er is wel een plan, maar ik wilde dit niet ondertekenen (niet mee eens)	0	0 %	<div><div></div></div>
weet ik niet	38	19 %	<div><div></div></div>
anders, namelijk	7	3.50 %	<div><div></div></div>

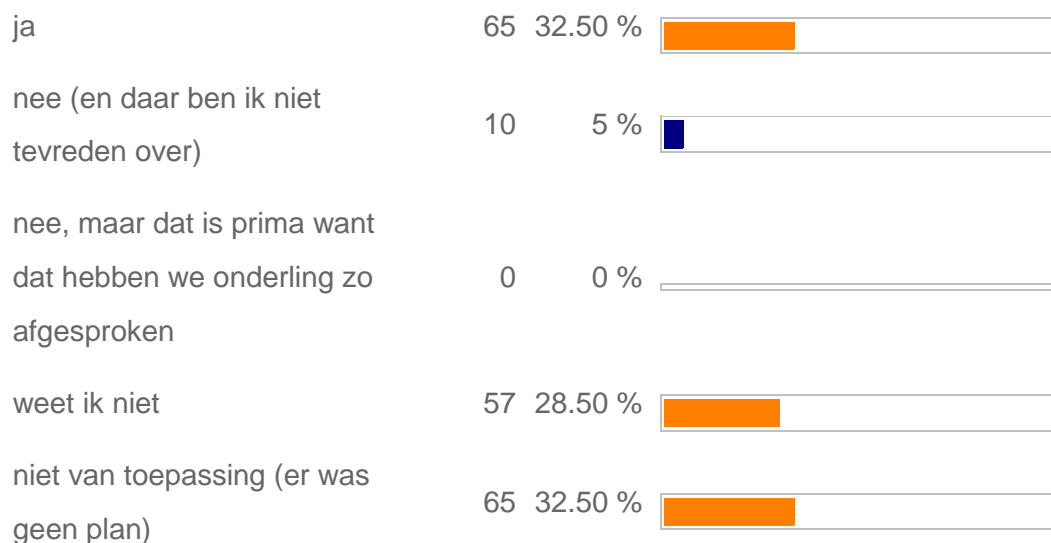
### Toelichting 3

De klanten zijn veelal niet bekend met de term 'ondersteuningsplan'. Om deze term duidelijk te krijgen is gevraagd naar een document van de zorgaanbieder waarop schrift is gesteld wat de zorgaanbieder gaat doen in het huishouden. Onder de 37% van de cliënten die aangeven dat ze geen ondersteuningsplan hebben ontvangen zijn veel cliënten die aangeven dat de thuiszorgmedewerker hen mondeling heeft mee gedeeld dat ze minder uren komt werken. Met ingang van 01-10-2015 is de werkwijze veranderd: het ondersteuningsplan wordt meegestuurd met de beschikking. De groep klanten waarbij de nieuwe werkwijze is toegepast zit niet in dit onderzoek. In de kwaliteitstoets in 2016 (in de tweede kwartaalrapportage 2016) komt deze klantengroep aan de beurt.

### 4. Is er bij het opstellen van het ondersteuningsplan door de thuiszorgaanbieder rekening gehouden met uw persoonlijke situatie?



## 5. Komt de aanbieder de afspraken na die in dit ondersteuningsplan zijn gemaakt?



anders namelijk

3 1.50 %



**6. Is uw huis schoon en opgeruimd zodat u er prettig en veilig kunt wonen, nadat de thuiszorg is geweest? Kunt u met een cijfer aangeven hoe tevreden u hierover bent?**

**Let op! Dit cijfer gaat niet over de medewerker van de thuiszorg en of deze goed haar/zijn best doet, maar over het resultaat!**

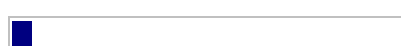
10 (heel tevreden)

2 1 %



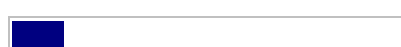
9

10 5 %



8

26 13 %



7

40 20 %



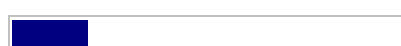
6

33 16.50 %



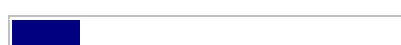
5

37 18.50 %



4

33 16.50 %



3

9 4.50 %



2

4 2 %



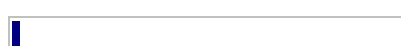
1 (heel ontevreden)

3 1.50 %



weet ik niet

3 1.50 %



dit resultaat is op mijn situatie  
niet van toepassing

0 0 %



## Toelichting vraag 6

Kwaliteitstoets Huishoudelijke Ondersteuning 2015	Versie 1.2	Documentnummer:
Documenteigenaar: Participe Alphen aan den Rijn	Datum: 26 januari 2016	Pagina 6 van 15

- Klanten die HHT-uren (Huishoudelijke Hulp Toelage) hebben aangekocht zien dit vaak als de gewone thuiszorg uren. Bij het afnemen van de enquête is expliciet aangegeven dat extra aangekochte uren niet meegenomen moeten worden bij deze vraag.
- Veel klanten maken zich zorgen over de resultaten van de HO op de lange termijn. De thuiszorg doet nu de basistaken, sommige taken worden met een lagere frequentie uitgevoerd dan voorheen (b.v. ramen zemen). Klanten geven aan dat het voor nu op orde is, maar blijft dat ook zo over een langere periode?

**Hieronder de cijfers over de tevredenheid per thuiszorgleverancier over het resultaat 'een schoon en leefbaar huis', en het totale gemiddelde tevredenheidscijfer.**

Per zorgaanbieder een gemiddeld cijfer:

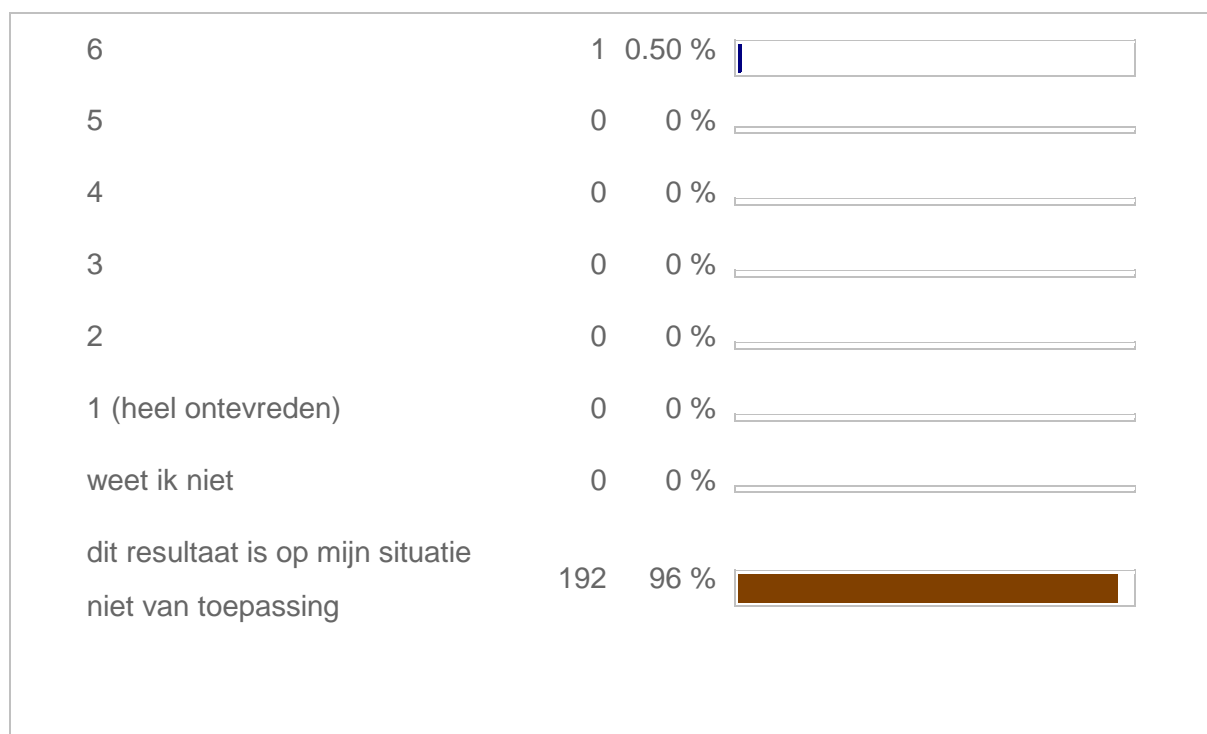
Hoe schoon en opgeruimd is uw huis als de thuiszorg medewerker is geweest?

Cijfer	Totaal	Activite	IZO	Vierstroom	Tzorg	INIS	Allcura	WUdeezorg	TSN	Axxicom
10	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
9	10	8	2	0	0	0	0	0	0	0
8	26	13	9	1	0	0	0	2	0	1
7	40	23	7	3	3	0	0	4	0	0
6	33	20	9	1	0	2	0	0	1	0
5	37	21	11	1	1	1	1	1	0	0
4	33	15	12	1	0	2	0	1	1	1
3	9	3	3	2	0	0	0	0	0	1
2	4	3	0	1	0	0	0	0	0	0
1	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0
weet ik niet	3	1	1	0	0	0	0	0	0	1
niet van toepassing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
totaal scorend	197	109	55	10	4	5	1	8	2	3
totaal	200	110	56	10	4	5	1	8	2	4
gemiddeld	5,8	6,0	5,6	5,2	6,5	5,0	5,0	6,6	5,0	5,0

**7. Helpt de thuiszorg u met de boodschappen of de maaltijden? Zo ja, kunt u met een cijfer aangeven hoe tevreden u hierover bent?**

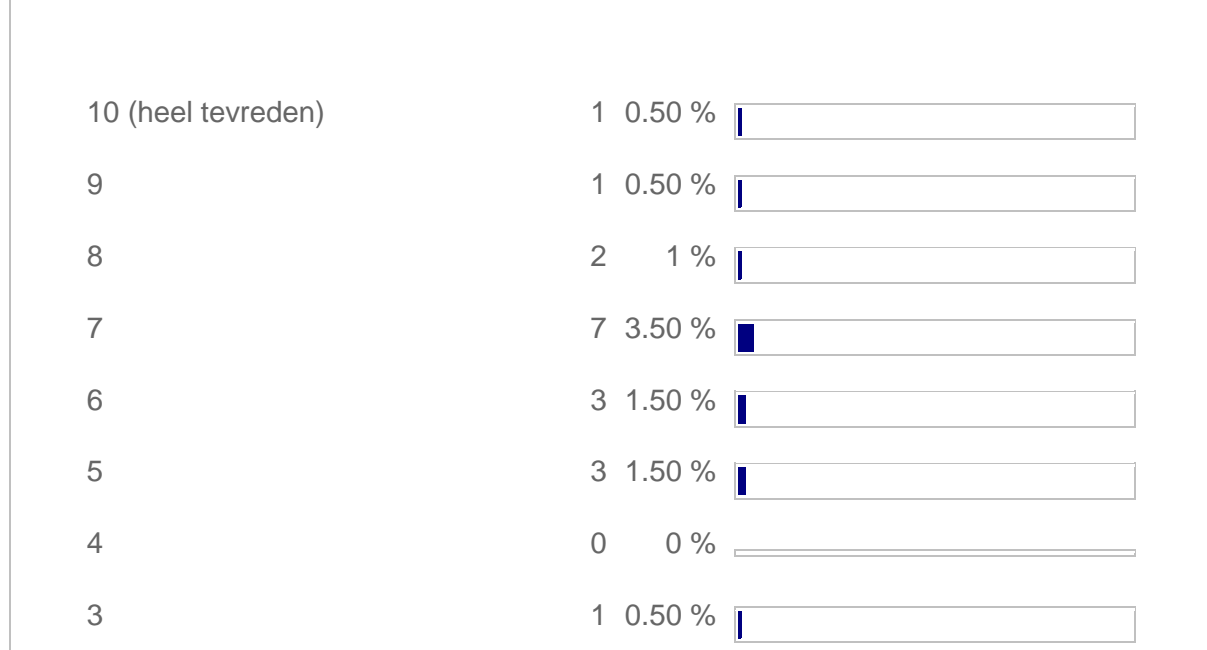
**Let op! Dit cijfer gaat niet over de medewerker van de thuiszorg en of deze goed haar/zijn best doet, maar over het resultaat!**

10 (helemaal tevreden)	1	0.50 %	<input type="text"/>
9	0	0 %	<input type="text"/>
8	0	0 %	<input type="text"/>
7	6	3 %	<input type="text"/>



**8. Helpt de thuiszorg u met het wassen van uw kleding. Zo ja, kunt u met een cijfer aangeven hoe tevreden u hierover bent?**

**Let op! Dit cijfer gaat niet over de medewerker van de thuiszorg en of deze goed haar/zijn best doet, maar over het resultaat!**





2	0	0 %	<div></div>
1 (heel ontevreden)	0	0 %	<div></div>
weet ik niet	0	0 %	<div></div>
dit resultaat is op mijn situatie niet van toepassing	182	91 %	<div></div>

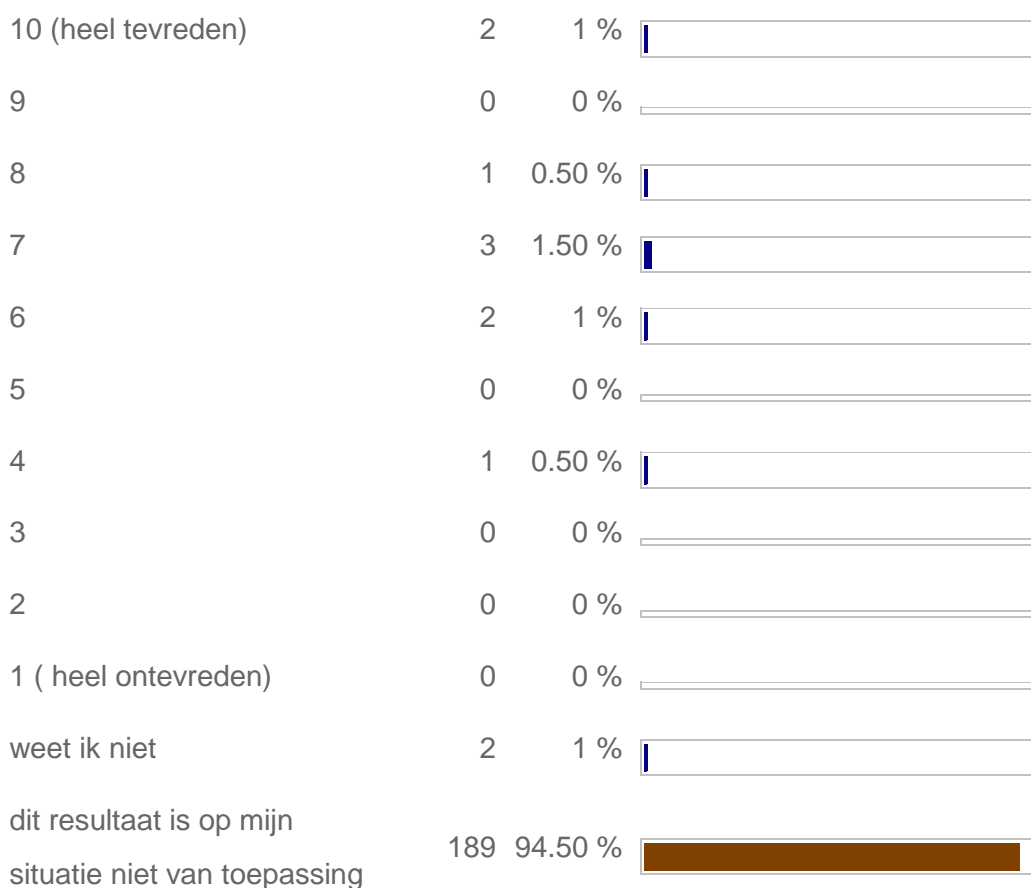
**9. Helpt de thuiszorg u bij de zorg voor uw kinderen? Zo ja, kunt u met een cijfer aangeven hoe tevreden u hierover bent?**

**Let op! Dit cijfer gaat niet over de medewerker van de thuiszorg en of deze goed haar/zijn best doet, maar over het resultaat!**

10 (heel tevreden)	0	0 %	<div></div>
9	0	0 %	<div></div>
8	0	0 %	<div></div>
7	0	0 %	<div></div>
6	0	0 %	<div></div>
5	0	0 %	<div></div>
4	0	0 %	<div></div>
3	0	0 %	<div></div>
2	0	0 %	<div></div>
1 (heel ontevreden)	0	0 %	<div></div>
weet ik niet	0	0 %	<div></div>
dit resultaat is op mijn situatie niet van toepassing	200	100 %	<div></div>

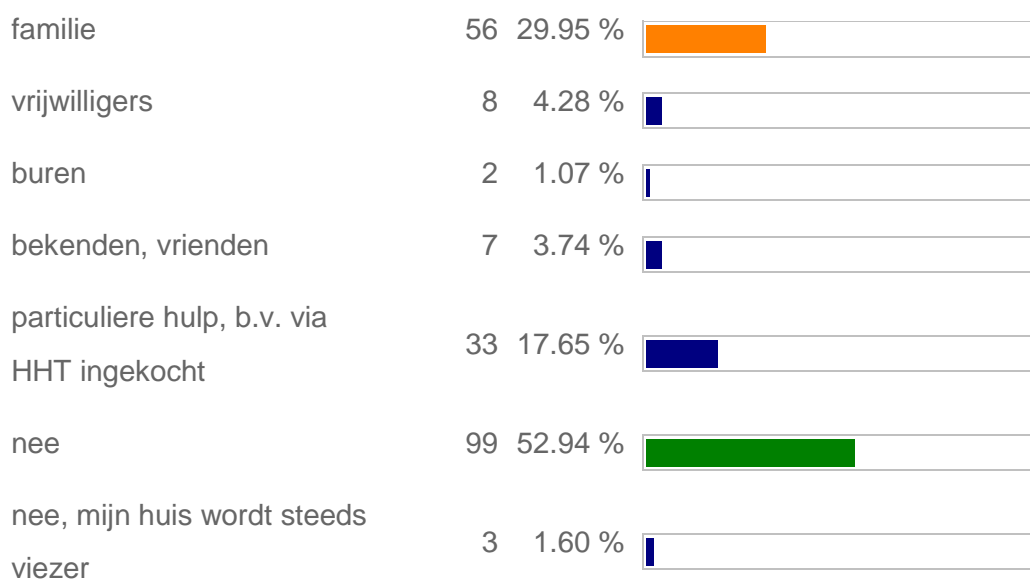
**10. Helpt de thuiszorg u bij het regelen van uw huishouden, bijvoorbeeld: leren zij u hoe u het huishouden moet doen, of helpen zij u bij het plannen van huishoudelijke taken? Zo ja, kunt u met een cijfer aangeven hoe tevreden u hierover bent?**

**Let op! Dit cijfer gaat niet over de medewerker van de thuiszorg en of deze goed haar/zijn best doet, maar over het resultaat!**



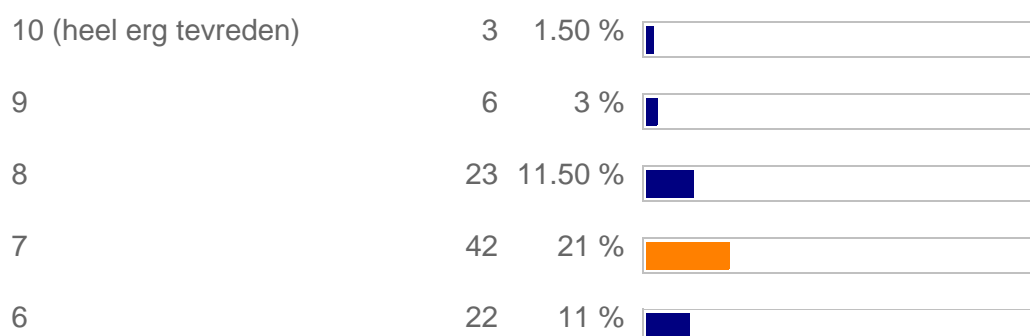
**11. Krijgt u, naast de hulp van de thuiszorg, nog van anderen hulp bij uw huishouden (schoonmaken, maaltijden, wassen etc.)?**

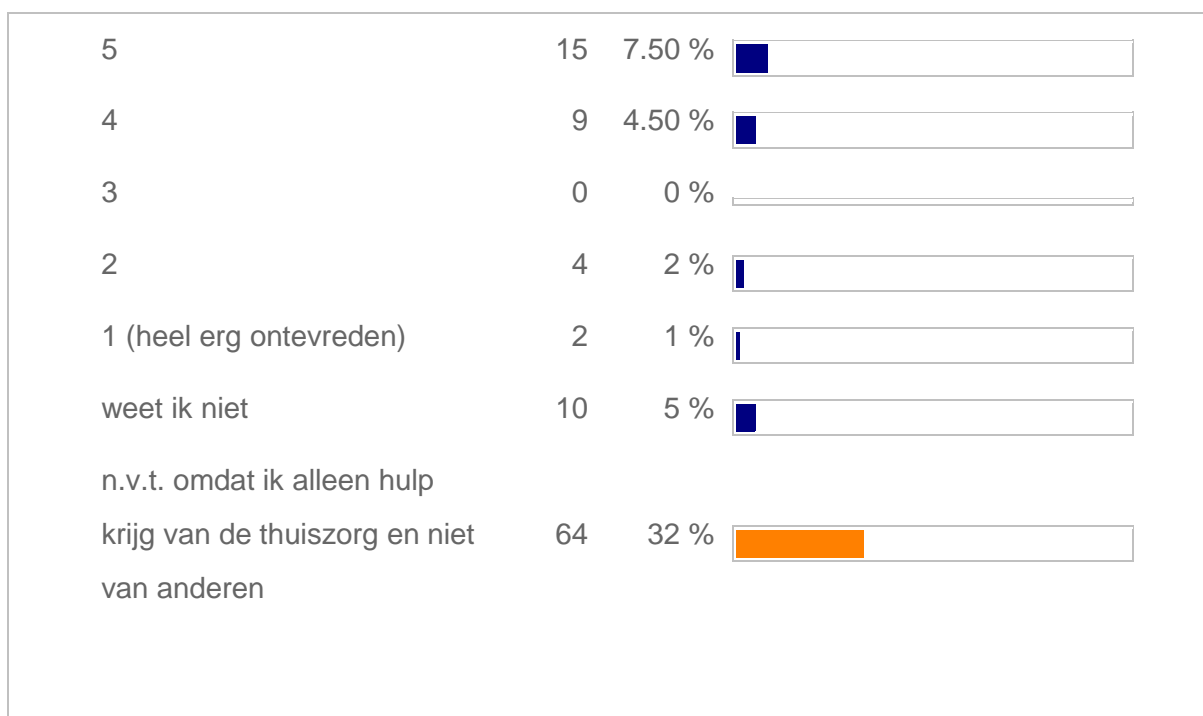
**Meerdere keuzes mogelijk.**



**12. Kunt u op een schaal van 1 tot 10 aangeven hoe tevreden u bent over de totale oplossing voor uw huishoudelijke ondersteuning (dus de combinatie van werkzaamheden die iemand zelf doet, die door familieleden gedaan worden, door vrijwilligers en door de thuiszorg)?**

**Let op! Dit cijfer gaat niet over de medewerker van de thuiszorg en of deze goed haar/zijn best doet, maar over het resultaat!**





Hieronder de cijfers over de tevredenheid per thuiszorgleverancier over het totale resultaat (de combinatie van de inzet van thuiszorg en eventueel familie, burens etc.), en het gemiddelde tevredenheidscijfer over alle leveranciers.

Per zorgaanbieder een gemiddeld cijfer:

Hoe tevreden bent u over de totale oplossing voor uw huishoudelijke ondersteuning?

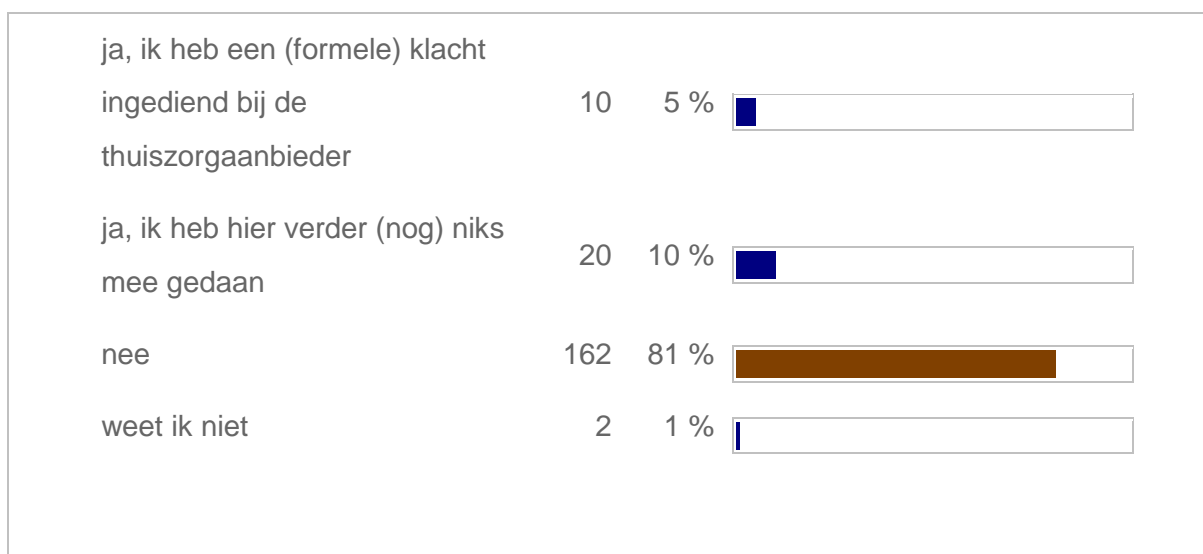
Cijfer	Totaal	Activite	IZO	Vierstroom	Tzorg	INIS	Allcura	WJde zorg	TSN	Axxicom
10	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0
9	6	3	2	0	0	0	0	1	0	0
8	23	11	8	2	1	0	0	1	0	0
7	42	23	14	2	1	1	0	1	0	0
6	22	11	6	1	0	1	0	0	1	2
5	15	5	7	1	0	0	0	1	0	1
4	9	4	4	0	0	0	0	1	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0
1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
weet ik niet	10	4	2	1	0	0	0	1	0	1
niet van toepassing	64	44	9	3	2	3	1	2	1	0
totaal scorend	126	62	45	6	2	2	nvt	5	1	3
totaal	200	110	56	10	4	5	nvt	8	2	4
gemiddeld	6,5	6,6	6,2	6,8	7,5	6,5	nvt	6,6	6,0	5,7

### 13. Heeft u klachten over uw thuiszorgaanbieder?

ja, maar dat is al opgelost

6 3 %





## 5 Voorbeelden van opmerkingen over thuiszorgaanbieders

- Vervelend dat de hulp moest vertellen hoeveel uur ze nog per week krijgt. Mevrouw had graag iets op schrift ontvangen. (6x klachten over de procedure van de thuiszorgleverancier)
- Te weinig uren heeft de hulp om alles te doen. (38x klachten over het aantal uren)
- Al 2 keer een klacht ingediend over de slechte planning. Ze komen wanneer ik dat niet wil. (7x klachten over de planning van de thuiszorgaanbieder)
- De thuiszorgorganisatie helpt altijd goed.
- Lastig dat als de thuiszorgaanbieder belt dat er staat 'onbekend nummer'. Mevrouw neemt die nummers namelijk vaak niet op.
- Mevrouw geeft aan dat haar familie/vrienden als zij langskomen zelf nog gaan schoonmaken en stoffen. Mevrouw voelt ook regelmatig spinnenwebben en stof als zij gebruik maakt van haar huis. Zonder het bijspringen van familie/vrienden zou het huis vervuilen. Daarnaast is mevrouw verteld dat de binnen ramen nu wel gedaan worden omdat zij een half uur heeft ingekocht.
- Mevrouw wil benadrukken dat ze erg blij is met de hulp die ze heeft. Ze heeft de problemen die er zijn niet met de thuiszorgorganisatie besproken (ook haar kinderen niet). Ze is bang er zelf de dupe van te worden en het voelt voor haar dat ze dan haar hulp laat "vallen".
- Mevrouw wil in de vakantie van haar vaste hulp, geen studenten meer. Alleen ervaren hulpen. (12x klachten over de vervangende hulp tijdens vakantie en ziekte eigen hulp)
- De medewerker van de thuiszorgorganisatie begrijpt het principe niet. In 2 uur proberen ze mijn hele huis te doen, maar dat gaat niet. Nu gebeurt het dus slecht. Ze begrijpt ook dat in 2 uur het hele huis niet schoon kan zijn dat hoeft niet, maar ze wil wel graag dat hetgeen ze doen goed gebeurt."
- Alles gaat gejaagder, de zelfde werkzaamheden moeten in een uur minder. Kleinkinderen zijn ingezet.
- Rekeningen zijn niet duidelijk.

## 6 Voorbeelden van opmerkingen die klanten aan Participe kwijt wilden

- Heel mijn leven hard gewerkt en nu dit. Mevrouw is boos.
- Raar dat in tijden van bezuiniging je een uur hulp voor 10.00 euro kan bijkopen. Onafhankelijk van je salaris terwijl al het andere salaris afhankelijk is.
- De gemeente probeert robot mensen van ons te maken. Maar we zijn niet allemaal hetzelfde, dus dat gaat niet. Door bejaardenhuizen/verzorgingshuizen te sluiten gaan de mensen eerder dood.
- Mevrouw had eerst een hulp die haar hielp met schoonmaken, wassen, en de boodschappen. Nu zijn de uren minder geworden en heeft ze een hulp voor het schoonmaken, een vrijwilliger voor de boodschappen en een vrijwilliger voor het wassen. Te veel, te druk, onveilig gevoel met al die verschillende mensen.
- Het is een ordinaire ambtelijke bezuiniging.
- Wil graag een uurtje extra voor de schoonmaak. Mevrouw is zo niet blij.
- Mevrouw heeft er slapeloze nachten van dat ze gekort is in het aantal uren. Ze weet dat veel mensen zijn gekort maar zit er toch behoorlijk mee.
- Mevrouw geeft aan dat zowel Participe als de thuiszorgorganisatie vanaf begin af aan hebben aangegeven dat zij tijd zou moeten inleveren, "iedereen moet inleveren".
- Zonder aankoop van extra uren ontstaan er problemen met was en maaltijden.
- Half uur minder gekregen, dit maakt het lastig. Zou graag zien dat er ook tijd was voor de zwaardere zaken die mevrouw echt niet zelf kan en de thuishulp ook niet doet. Bed verschonen, ramen zemen, straatje vegen.
- Alles is gelijk gebleven.
- Met de gekregen uren redt mevrouw het echt niet, ze heeft meer dan het dubbele aantal uren bijgekocht.
- Het gaat allemaal net aan.
- De gemeente Alphen kort op alles. Belachelijk!
- Raar dat ik na het gesprek met Participe met mijn hulp een lijstje moest invullen en niet met iemand anders van de thuiszorgorganisatie.
- Mevrouw heeft minder uur gekregen. Het aantal uren is nu te weinig. Ze hoeft niet alle uren terug maar wel meer dan nu. Er blijven nu dingen liggen.
- De totaal oplossing werkt niet. De thuiszorgorganisatie heeft minder uren dus kan niet meer alles doen. Daarvoor komt een mevrouw van TOM maar die mag niet alles doen.
- De heer geeft aan dat hij het een vreemde zaak vindt dat zijn huishoudelijke hulp op belt dat hij ipv 3 uur maar 2 uur krijgt.
- Een brief ontvangen toen Boskoop bij Alphen kwam. Indien we niet naar Alphen konden komen, we de gemeente om hulp konden vragen. Eerste keer gedaan kon niet, tweede keer nog een keer geprobeerd, kon weer niet. Toen heeft de heer gevraagd waarom ze dat dan in de brief zetten. Toen kon het ineens wel en zijn ze bij hem thuis geweest. Vreemd dat je er eerst ophef over moet maken.
- Tuinders in Boskoop moeten hun afval nu ook in Alphen brengen. Maar dat gebeurt nu niet (te ver weg), het belandt in de berm.

- Hulp heeft mevrouw verteld dat de uren minder worden. Ze heeft de thuiszorgorganisatie gebeld wanneer ze bij haar zouden komen voor een gesprek hierover, de thuiszorgorganisatie gaf aan dat ze dat niet gaan doen bij haar.
- Mevrouw haar huis is nu leefbaar door het extra werk wat haar kinderen doen. Dit vindt ze niet helemaal kunnen, zij hebben ook hun gezin en haar zoon woont niet in Alphen.
- Mevrouw heeft een hersenbloeding gehad en nu kan ze weer steeds meer zelf dus van de verandering van 3 naar 2 uur heeft ze niet veel gemerkt omdat ze nu veel meer zelf kan.
- In goed overleg zijn het drie uur geworden.
- Twee uur in de week is te weinig, wil graag weer naar drie uur. Dan kan de thuiszorgmedewerker alles doen en kan ze ook koffie krijgen. Ze mag ook geen ramen meer zemen terwijl de klant dat zelf niet kan.
- Veel gehoorde opmerking: klanten begrijpen niet dat ze minder uren HO ontvangen maar hetzelfde blijven betalen.