

Monitor hulp bij het huishouden

Meting 2019

Afdeling Onderzoek & Statistiek
Juli 2019

Samenvatting

De gemeente onderzoekt al vanaf 2014 de werkwijze rondom toekenning en uitvoering van Wmo hulp bij het huishouden. De laatste meting is gehouden begin 2019. In dit rapport staan de resultaten van deze meting. Waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met de vorige metingen in 2014 en 2016.

Voor dit onderzoek zijn in totaal 202 telefonische vragenlijsten afgenomen onder cliënten. Het doel van het onderzoek was om inzicht te geven in de tevredenheid van cliënten over de werkwijze van toekenning en uitvoering van Wmo hulp bij het huishouden en met het resultaat: een schoon en leefbaar huis.

Cliënten beoordelen gesprek met de gemeente met een 8,1

De gemeente beoordeelt of een cliënt recht heeft op hulp bij het huishouden. Dit doet zij aan de hand van een huisbezoek, een telefoongesprek of beide. Cliënten beoordelen het gesprek met de gemeente gemiddeld met een 8,1. Dit is een toename ten opzichte van 2016 en 2014. Toen gaven cliënten de gemeente hiervoor nog een 7,7. De meeste cliënten geven aan dat de medewerker van de gemeente interesse toonde in hun situatie en vertelde hoe de toekenning van de hulp in zijn werk gaat. Ook vonden zij dat de medewerker goed kon uitleggen wat de (nieuwe) situatie ging betekenen. En dat het ondersteuningsplan een goede weergave was van het gesprek. Over dat laatste zijn zij meer tevreden dan in 2016.

Huisbezoek door zorgverlener beoordeeld met een 7,9

Na het gesprek met de gemeente volgt een huisbezoek door de zorgverlener. Dit huisbezoek wordt door cliënten beoordeeld met gemiddeld een 7,9. Dit is vergelijkbaar met de beoordeling in 2016 en 2014. De zorgverlener toonde over het algemeen interesse in de situatie van de cliënt, vertelde hoe de toekenning van de hulp in zijn werk gaat, en kon goed uitleggen wat de (nieuwe) situatie voor de cliënt ging betekenen.

9 op de 10 cliënten zijn tevreden met het eindresultaat

De meeste cliënten zijn tevreden met het eindresultaat: een schoon en leefbaar huis. 9 op de 10 cliënten geven dit aan. De huishoudelijke hulp van de zorgverlener houdt zich vooral bezig met stofzuigen en dweilen, de keuken schoonmaken, en de badkamer en het toilet schoonmaken. Stoffen en opruimen en het bed verschonen doen veel cliënten nog zelf, of iemand anders in hun huishouden doet dat. Als mantelzorgers huishoudelijke taken uitvoeren, is dat vooral het verschonen van het bed, ramen zemen en stoffen en opruimen.

Wassen en strijken vaker door cliënten zelf dan een paar jaar geleden

Cliënten wassen hun kleding vooral zelf, of iemand anders uit hun huishouden doet dit. Strijken wordt veelal door de huishoudelijke hulp gedaan. Wassen en strijken doen de cliënten vaker dan voorgaande jaren zelf of iemand uit huishouden doet dat. 9 op de 10 cliënten zijn tevreden over het eindresultaat: schone en draagbare kleding.

Cliënten tevreden over huishoudelijke hulpen van zorgaanbieder

Bijna alle cliënten geven aan dat de huishoudelijke hulp beleefd is, en de cliënt serieus neemt. Wel is er een toename van het aantal cliënten dat aangeeft dat zij niet worden ingelicht als de hulp niet komt, bijvoorbeeld vanwege ziekte. In 2019 geven 8 op de 10 cliënten aan dat zij altijd worden ingelicht als hun hulp niet kan komen. Bij de vorige metingen waren dat er nog 9 op de 10.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Doel en vraagstelling	4
1.2	Onderzoeksaanpak.....	4
1.3	Werkwijze toekenning hulp bij het huishouden	4
1.4	Achtergrondkenmerken.....	5
2.	Toekenning hulp bij het huishouden	6
2.1	Contact met gemeente.....	6
2.2	Huisbezoek zorgverlener	8
3.	Resultaat van de hulp.....	10
3.1	Schoon en leefbaar huis	10
3.2	Schone en draagbare kleding	13
3.3	Bejegening door huishoudelijke hulpen	14

1. Inleiding

De gemeente onderzoekt al vanaf 2014 de werkwijze rondom toekenning en uitvoering van Wmo hulp bij het huishouden. De laatste meting is gehouden begin 2019. In dit rapport staan de resultaten van deze meting. Waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met de vorige metingen in 2014 en 2016.

1.1 Doel en vraagstelling

Het doel van het onderzoek is:

Inzicht geven in de mate waarin cliënten tevreden zijn over de werkwijze van toekenning en uitvoering van Wmo hulp bij het huishouden en het resultaat dat wordt behaald (een schoon en leefbaar huis).

De hoofdvragen die met het onderzoek worden beantwoord zijn:

- Hoe tevreden zijn cliënten over het contact met de gemeente over Wmo hulp bij het huishouden?
- Hoe tevreden zijn cliënten over het contact met de zorgaanbieder over toekenning van de hulp?
- Hoe tevreden zijn cliënten over de huishoudelijke hulp die bij hen in huis komt?
- Hoe tevreden zijn cliënten over het resultaat van de dienstverlening: een schoon en leefbaar huis?

1.2 Onderzoeksaanpak

Voor het onderzoek is telefonisch een vragenlijst afgenomen onder een steekproef van cliënten met Wmo hulp bij het huishouden. De volgende onderwerpen kwamen in de vragenlijst aan bod:

- Bejegening en communicatie
- De dienstverlening door de zorgaanbieder
- Het resultaat: een schoon en leefbaar huis

In totaal ontvangen zo'n 2.900 inwoners uit de 's-Hertogenbosch Wmo hulp bij het huishouden. Er is een steekproef van 586 cliënten aangeschreven. Deze mensen hebben een brief ontvangen waarin het onderzoek werd aangekondigd. Mensen konden zich eventueel afmelden voor het onderzoek. In totaal hebben 55 cliënten dat gedaan. 49 cliënten wilden niet deelnemen, 2 waren niet in staat om deel te nemen en 4 ontvingen geen hulp bij het huishouden meer. De overige ruim 500 cliënten zijn gebeld door onderzoeksbureau Desan. Er is net zo lang gebeld tot er minimaal een respons van 200 was bereikt.

Tabel 1.1. Respons totaal en per zorgverlener

	Aantal brieven verstuurd	Aantal telefonische interviews
IVT	300	86
T-zorg	120	53
Brabant Zorg	70	27
Interzorg	57	21
Sint Jozefoord	39	15
Totaal	586	202

Interzorg, Brabant Zorg en Sint Jozefoord hebben een relatief klein aantal cliënten in 's-Hertogenbosch. Om toch uitspraken te kunnen doen per zorgaanbieder zijn van deze drie zorgaanbieders alle cliënten meegenomen in het onderzoek. Voor IVT en T-zorg is een steekproef getrokken in de verhouding waarin de zorgaanbieders cliënten hebben in de gemeente.

1.3 Werkwijze toekenning hulp bij het huishouden

De gemeente 's-Hertogenbosch regelt de toekenning van Wmo hulp bij het huishouden. De hulp bij het huishouden wordt uitgevoerd door vijf door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieders. De aanbieders ontvangen een vaste gemiddelde vergoeding per cliënt voor het resultaat: een schoon en

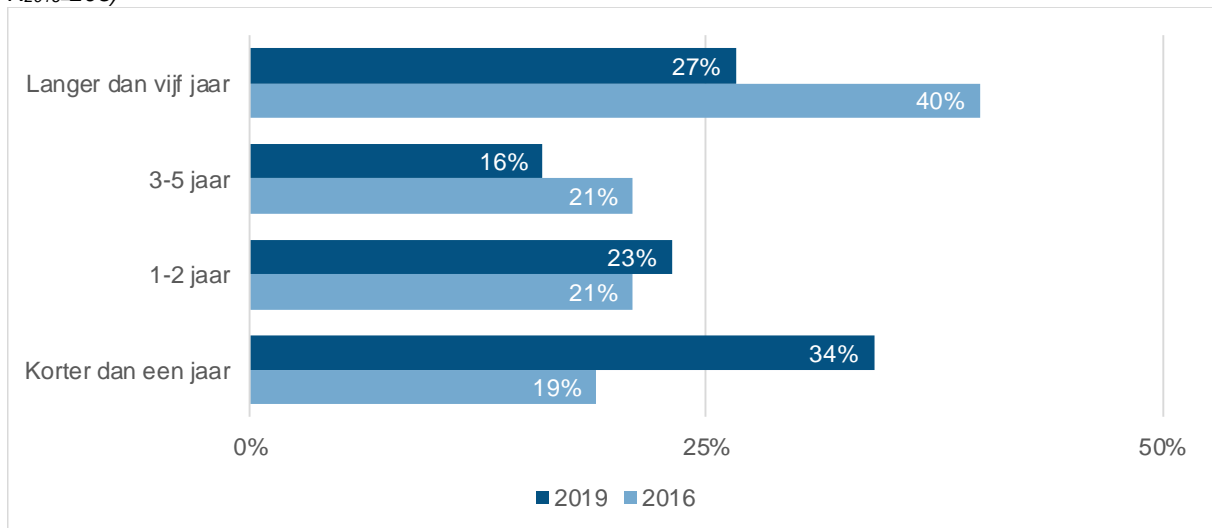
leefbaar huis. De zorgaanbieders organiseren in nauw overleg met cliënten passende ondersteuning. Uitgangspunt is wat cliënten zelf kunnen. Al dan niet met hulp van hun omgeving, familie of mantelzorger. Professionele hulp bij het huishouden op maat wordt in afstemming daarop door de zorgaanbieders ingezet.

1.4 Achtergrondkenmerken

Op het moment dat het telefonisch onderzoek uitgevoerd werd, ontving een derde van de respondenten korter dan een jaar hulp bij het huishouden. Iets meer dan een kwart van de respondenten ontving langer dan vijf jaar hulp. In het onderzoek van 2019 zijn er meer respondenten dan in het onderzoek van 2016 die korter dan een jaar hulp ontvangen en iets meer respondenten die langer dan vijf jaar hulp ontvangen.

Er zijn nauwelijks verschillen in de mate waarin respondenten tevreden zijn over het resultaat van de hulp, als we kijken naar hoe lang de respondent de hulp ontvangt.

Figuur 1.1: Hoe lang ontvangt u hulp bij het huishouden van de gemeente 's-Hertogenbosch? (N₂₀₁₉=199; N₂₀₁₆=203)



Aan de respondenten die langer dan een jaar hulp ontvangen is gevraagd of er in het jaar voorafgaand aan het onderzoek iets is veranderd in hun situatie waardoor hun behoefte aan hulp is toegenomen. Bijna de helft geeft aan dat er iets is veranderd in hun situatie. Aan deze respondenten is gevraagd of er daardoor ook iets is veranderd in de hulp bij het huishouden die ze hebben ontvangen. Voor de meeste van hen geldt dat niet. Van de respondenten waarvoor de behoefte aan hulp is toegenomen, krijgen drie op de tien meer hulp dan voorheen. Zij krijgen vooral meer hulp van de zorgaanbieder.

2. Toekenning hulp bij het huishouden

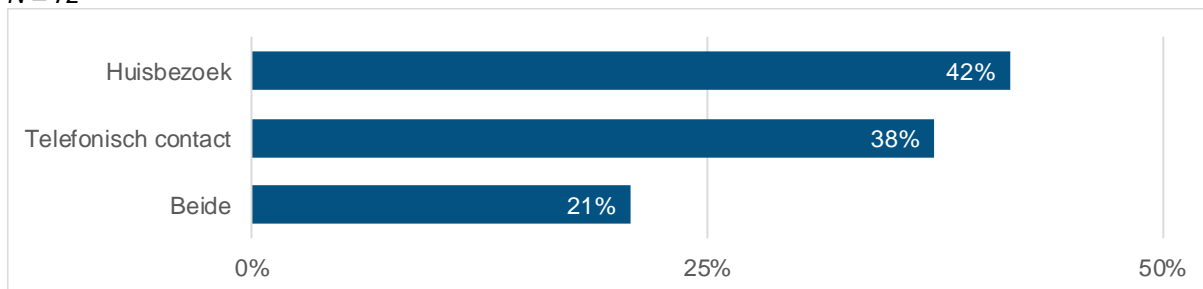
Voor 78 respondenten is de hulp bij het huishouden korter dan zeven maanden geleden gestart. Van hen konden zes zich het gesprek met de gemeente niet meer herinneren. De andere 72 respondenten hebben vragen beantwoord over het contact dat zij met de gemeente hadden over de aanvraag van de hulp. De resultaten daarvan staan in dit hoofdstuk.

2.1 Contact met gemeente

Bij 6 op de 10 respondenten is de gemeente op huisbezoek geweest

De gemeente beoordeelt of een cliënt recht heeft op hulp bij het huishouden. Deze beoordeling wordt gedaan door een Wmo-consulent of iemand van het sociaal wijkteam. Zij hebben een telefonisch gesprek met de cliënt. Als er op basis van een telefoongesprek niet kan worden beoordeeld of hulp bij het huishouden nodig is, wordt een huisbezoek gepland. En soms is er zowel een telefoongesprek als een huisbezoek. 4 op de 10 respondenten hebben alleen een huisbezoek gehad. Een ongeveer even grote groep had alleen telefonisch contact. 2 op de 10 respondenten hebben zowel telefonisch contact als een huisbezoek gehad.

Figuur 2.1: Is er een medewerker van de gemeente bij u thuis geweest of heeft u alleen telefonisch contact gehad?
N = 72



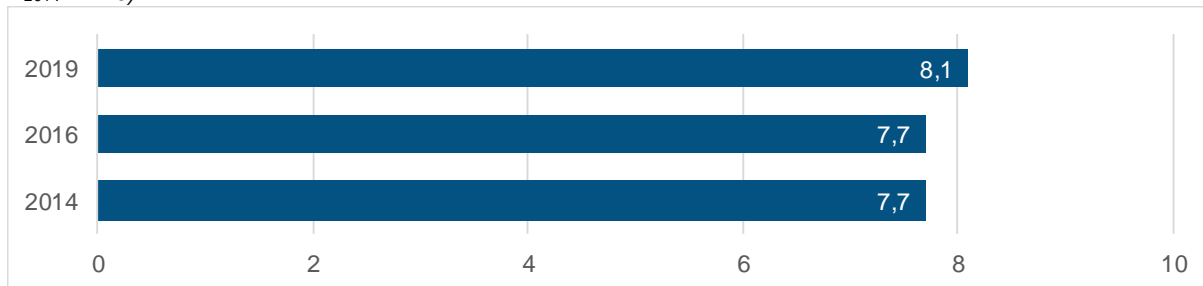
Tijdens het gesprek met de gemeente gaat het over de hulpvraag van de cliënt, en ook of mensen uit het sociaal netwerk van de cliënt iets kunnen betekenen. De medewerker van de gemeente besluit vervolgens of er hulp bij het huishouden via de Wmo nodig is.

Gemeente krijgt gemiddeld een 8,1 van cliënten

De cliënten beoordelen het contact met de gemeente gemiddeld met een 8,1. In 2016 en 2014 was de gemiddelde beoordeling een 7,7. Eén respondent gaf het contact met de gemeente een onvoldoende. Hierbij werd de volgende toelichting gegeven:

- “Omdat ik al 7 maanden wacht en ze nog steeds geen interesse en goede inzage hebben in wat ik mankeer. Ze begrijpen het maar niet.”

Figuur 2.2: Gemiddeld rapportcijfer voor het contact met de medewerker van de gemeente (N₂₀₁₉ = 64, N₂₀₁₆ = 50, N₂₀₁₄ = 110)



Medewerkers tonen interesse in situatie cliënten

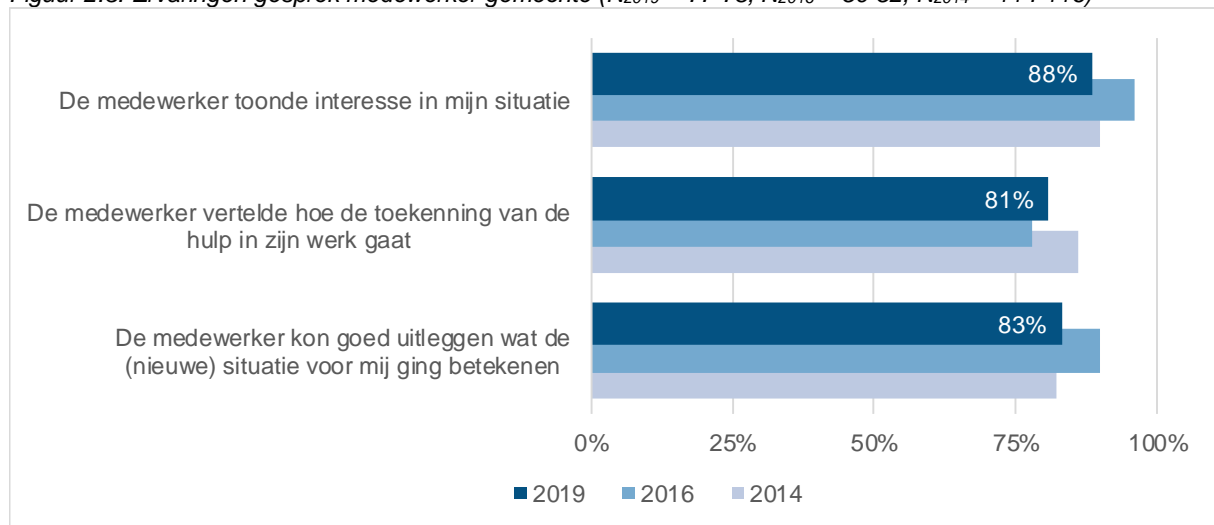
88% van de cliënten vindt dat de medewerker van de gemeente interesse toonde in hun situatie. Dat is iets minder dan in 2016. In 2016 was 96% hier positief over. In 2014 was dat 90%. In 2019 waren er vergeleken met 2016 vooral meer cliënten die aangaven dat ze geen mening hebben over deze stelling. Het aandeel cliënten dat ontevreden is, is niet toegenomen.

Meeste medewerkers geven uitleg over werkwijze Wmo-aanvraag

Acht op de tien cliënten (81%) geven aan dat de medewerker van de gemeente heeft verteld hoe de toekenning van de hulp in zijn werk gaat. Dit is nauwelijks veranderd ten opzichte van voorgaande jaren. In 2016 was dit 78%, en in 2014 was het 86%. Cliënten die niet tevreden waren, gaven onder andere als toelichting:

- *“Ik heb de laatste keer een map gekregen, dat ik hulp zou krijgen vanaf 1 april en ik heb tot dan nog niks van ze gehoord.”*

Figuur 2.3: Ervaringen gesprek medewerker gemeente (N₂₀₁₉ = 77-78, N₂₀₁₆ = 50-52, N₂₀₁₄ = 114-116)



Voor meeste cliënten duidelijk wat zij kunnen verwachten

De meeste cliënten (83%) vinden dat de medewerker van de gemeente duidelijk heeft uitgelegd wat het voor hen betekent als zij hulp bij het huishouden krijgen. Dit is een daling ten opzichte van 2016 (90%). In 2014 was dit percentage 82%.

Cliënten die niet tevreden waren over de uitleg, gaven onder andere als toelichting:

- *“Nee, zij hebben alleen maar gevraagd of ik bezwaar had aan een soort persoon. Het kan mij niks schelen, als het maar klikt en als hij of zij mij maar kan helpen. Tot heden heb ik helemaal niks gehoord. Ik moest T-zorg bellen voor een afspraak.”*
- *“Ze konden te weinig uitleggen over de kosten/eigen bijdrage”*
- *“Dat was niet zo duidelijk. Het moet leefbaar en schoon zijn.”*

Cliënten minder tevreden over het gesprek

Ten opzichte van 2016 zijn cliënten in 2019 minder tevreden over de manier waarop het gesprek is gevoerd. In 2019 is 86% van de respondenten tevreden over het gesprek. In 2016 was dit nog 96%, en in 2014 was dat 88%. De lagere tevredenheid ten opzichte van 2016 komt vooral doordat in 2019 meer cliënten aangaven dat ze geen mening hebben over deze stelling.

Cliënten die niet tevreden zijn over de manier waarop het gesprek is gevoerd, geven onder andere als toelichting:

- *“Er was 2 keer iemand geweest. De 1e keer ging het gesprek goed en de 2e keer niet zo goed. Er was onduidelijkheid over de indicatie van beide kanten”*
- *“Het is helemaal niet duidelijk”*
- *“Hij weigerde ten eerste een antislip tegel”*

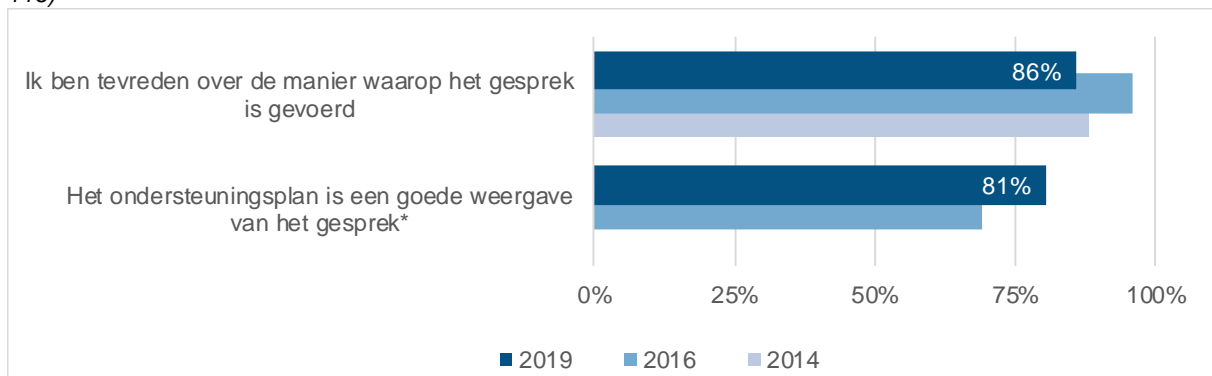
Tevredenheid ondersteuningsplan toegenomen

De gemeente maakt na afloop van het gesprek met de cliënt een ondersteuningsplan waarin is vastgelegd waarvoor de cliënt ondersteuning ontvangt. De tevredenheid met de verslaglegging van het gesprek is toegenomen. In 2019 vond 81% van de respondenten het ondersteuningsplan een goede weergave van het gesprek, in 2016 was dit nog 69%.

Cliënten die niet tevreden waren over het ondersteuningsplan, geven onder andere als toelichting:

- *“Omdat die mensen niet geluisterd hebben. Ik ben een speciaal geval en ik mankeer heel veel, waardoor zij dit niet kennen. Naar mijn gevoel begrijpen zij mij niet. Het rapport dat zij mij opgestuurd hebben, klopte helemaal niet. Zij weten niet waar ik het over heb en daar baal ik heel erg van. Ik ben 70 jaar en ik zak steeds verder af in de ellende.”*

Figuur 2.4: Ervaringen gesprek medewerker gemeente en verslaglegging ($N_{2019} = 77-78$, $N_{2016} = 52$, $N_{2014} = 114-116$)



*In 2014 werd er nog geen gebruik gemaakt van een ondersteuningsplan

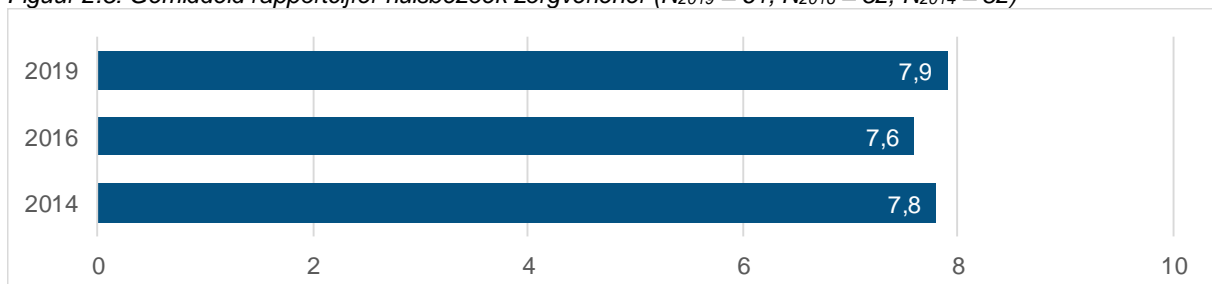
2.2 Huisbezoek zorgverlener

Na het gesprek met de gemeente volgt er een huisbezoek door de zorgverlener. Tijdens dat huisbezoek bespreekt de zorgverlener met de cliënt welke hulp nodig is. De vragen over het huisbezoek door de zorgverlener zijn alleen gesteld aan de respondenten waarvoor de hulp op het moment van het afnemen van de vragenlijst korter dan zeven maanden geleden was gestart.

Gemiddeld rapportcijfer huisbezoek zorgverlener: 7,9

Het huisbezoek van de zorgverlener wordt, net als in 2016 en 2014, beoordeeld met een ruime voldoende. Slechts één respondent heeft in 2019 een onvoldoende gegeven hiervoor.

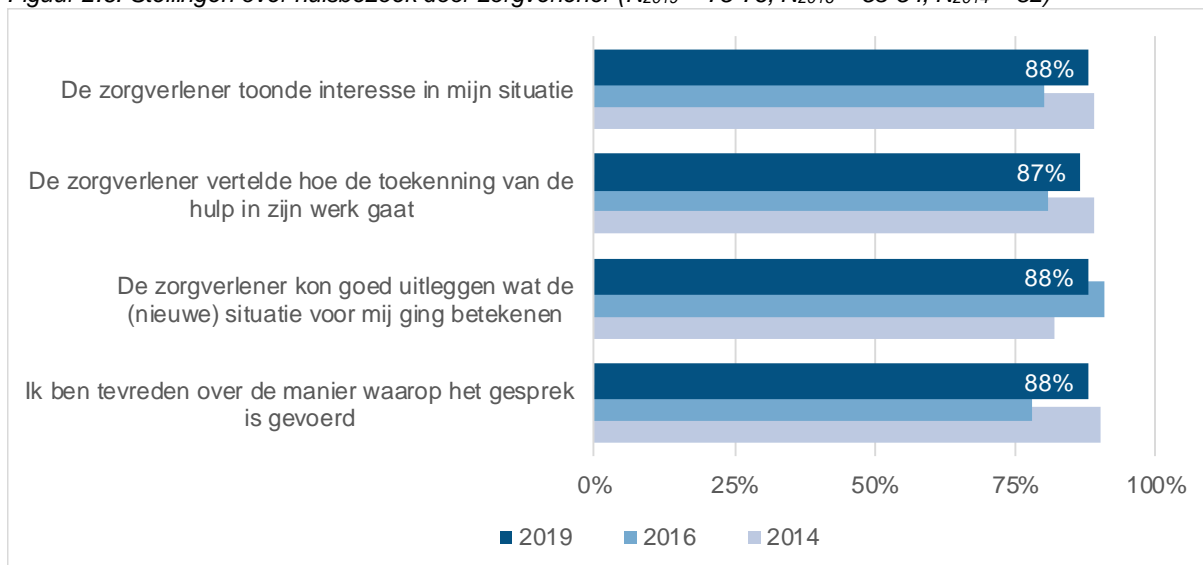
Figuur 2.5: Gemiddeld rapportcijfer huisbezoek zorgverlener ($N_{2019} = 61$, $N_{2016} = 52$, $N_{2014} = 82$)



Tevredenheid over huisbezoek toegenomen

De meeste cliënten zijn tevreden over het huisbezoek van de zorgverlener. Het aandeel cliënten dat aangeeft dat de zorgverlener interesse toonde in hun situatie is toegenomen. In 2014 was dit nog 89%. Na een daling in 2016 (80%) is dit in 2019 (88%) weer gestegen naar het niveau van 2014. Ten opzichte van 2016 geven ook meer cliënten aan dat de zorgverlener heeft verteld hoe de toekenning van de hulp in zijn werk gaat. In 2019 was dit 87%, terwijl dit in 2016 nog 81% was. De zorgverlener kon over het algemeen goed uitleggen wat de (nieuwe) situatie ging betekenen voor de cliënt. In 2019 was 88% van de cliënten het hier mee eens. In vergelijking met 2016 zijn cliënten vaker tevreden over de manier waarop het gesprek door de zorgverlener is gevoerd. In 2019 is dit aandeel 88%, in 2016 was dit nog 78%.

Figuur 2.6: Stellingen over huisbezoek door zorgverlener ($N_{2019} = 75-76$, $N_{2016} = 53-54$, $N_{2014} = 82$)



Cliënten die niet tevreden waren over één of meerdere aspecten van het huisbezoek van de zorgverlener, gaven onder andere de volgende toelichting:

- "Niet goed geïnformeerd."
- "De zorg die mijn moeder ontvangt is van 3 uur in de week gewijzigd naar 2 uur in de week, bij de overgang van IVT naar T-zorg. De meneer heeft hierbij zeer kort rondgekeken in huis en daarop zijn beslissing gebaseerd."
- "Die kwam binnen en wou het huis bekijken en concludeerde dat ik maar twee uur nodig had. Ik vind het allemaal heel smerig dat ik niet meer krijg."
- "Het ging snel en ik snapte de bedoeling niet."
- "Ik vond dat het een misleidend gesprek was, de intentie was niet juist."

3. Resultaat van de hulp

3.1 Schoon en leefbaar huis

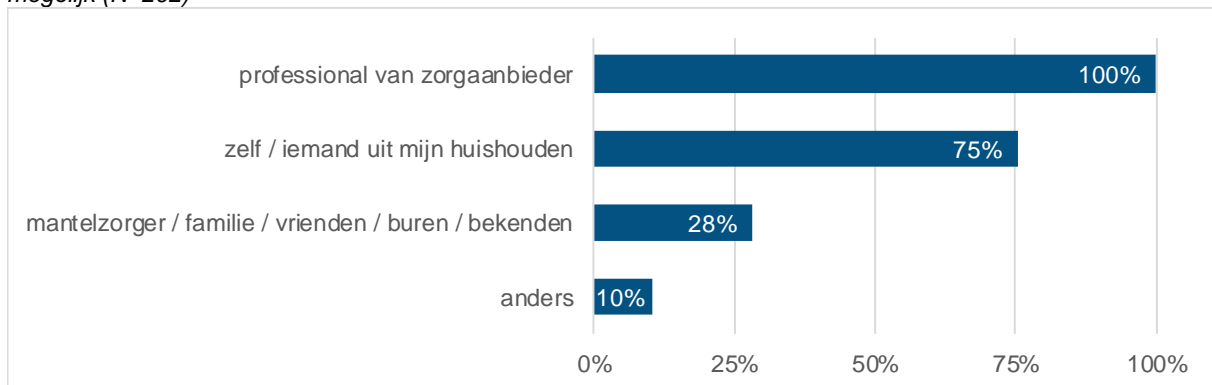
Aan de respondenten is gevraagd wat zij zelf doen aan huishoudelijke taken en bij welke taken ze hulp krijgen. Per huishoudelijke activiteit is gevraagd wie deze taak meestal uitvoert. Daarbij konden er meerdere antwoorden worden gegeven.

Huishoudelijke taken vooral door zorgverlener, maar ook veel door cliënten zelf

Alle cliënten gaven aan dat de huishoudelijke hulp van de zorgaanbieder huishoudelijke taken uitvoert om hun huis schoon en leefbaar te houden. Daarnaast voeren cliënten (of iemand anders uit hun huishouden) in driekwart van de gevallen ook zelf dit soort huishoudelijke taken uit. In iets meer dan een kwart van de gevallen helpt de mantelzorger of het sociale netwerk van de cliënt met deze taken. Vooral bij ramen zemen wordt genoemd dat dit niet standaard wordt gedaan, of dat het is uitbesteed aan specifieke bedrijven.

Ten opzichte van 2016 is het nauwelijks veranderd wie de huishoudelijke taken uitvoert bij cliënten met Wmo hulp bij het huishouden.

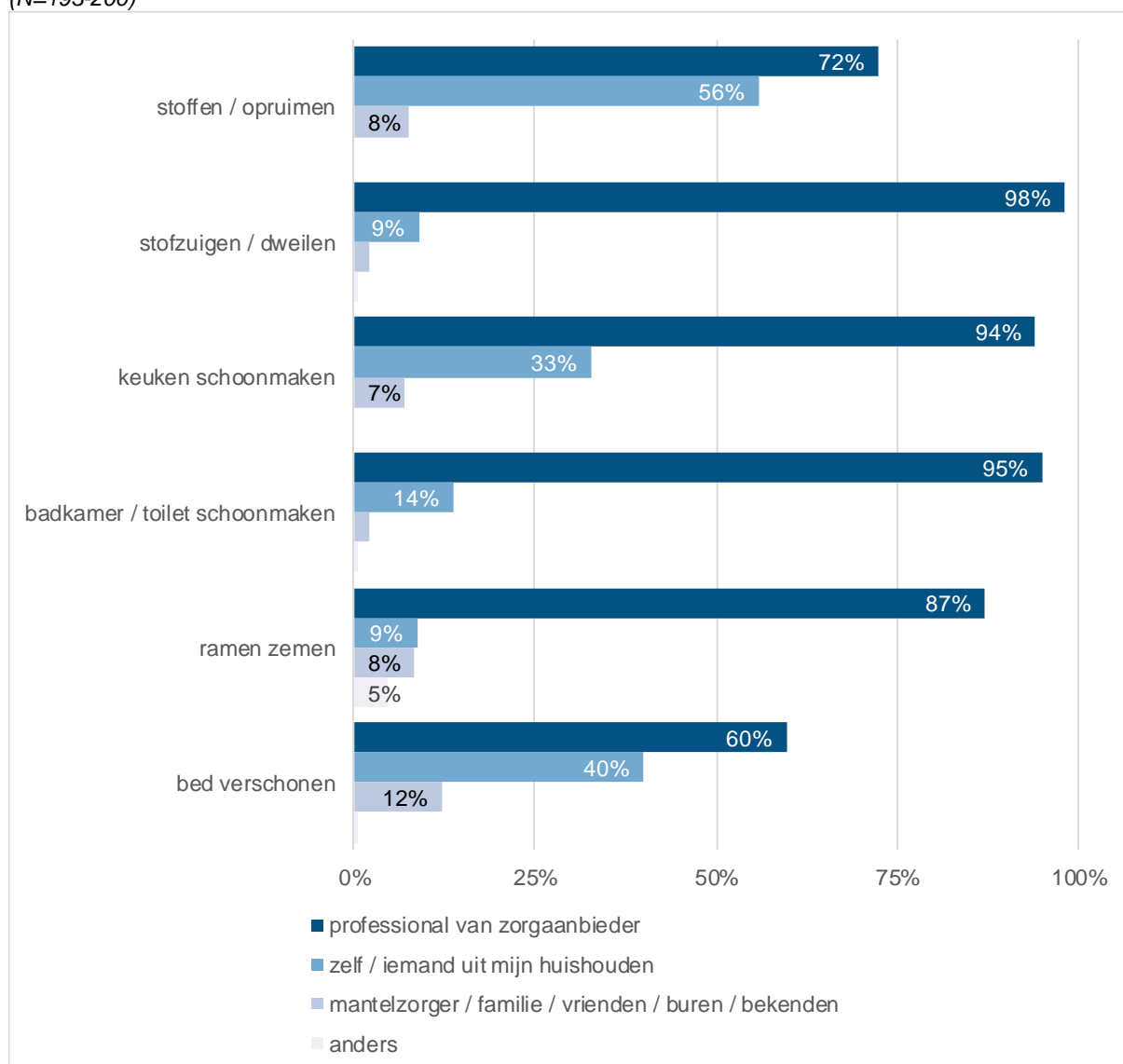
Figuur 3.1: Door wie worden de activiteiten voor een schoon en leefbaar huis meestal uitgevoerd? Meer antwoorden mogelijk (N=202)



Stofzuigen / dweilen en schoonmaken sanitair en keukens vooral door zorgaanbieder

De taken die met name door de huishoudelijke hulp van de zorgaanbieder worden uitgevoerd zijn stofzuigen en dweilen (98%), de badkamer en toilet schoonmaken (95%) en de keuken schoonmaken (94%). Zie figuur 3.2. Voor het schoonmaken van de keukens geeft een derde van de cliënten aan dat zij dit (ook) zelf doen of iemand anders uit het huishouden. Andere taken die ook veel door de cliënt zelf (of iemand uit het huishouden) worden gedaan zijn stoffen en opruimen (56%) en het bed verschonen (40%). Mantelzorgers of anderen uit het sociale netwerk bieden vooral hulp bij het verschonen van het bed (12%), ramen zemen (8%) en stoffen / opruimen (8%).

Figuur 3.2: Wie voert de activiteiten voor een schoon en leefbaar huis meestal uit? – meer antwoorden mogelijk (N=193-200)



9 op de 10 cliënten zijn tevreden met het eindresultaat: een schoon en leefbaar huis

91% van de cliënten geeft aan dat zij tevreden zijn over het eindresultaat; zij vinden dat zij een schoon en leefbaar huis hebben. Dit is hetzelfde aandeel als in 2016. Respondenten die ontevreden zijn, vinden vaak dat er niet grondig genoeg wordt schoongemaakt. Een aantal respondenten geeft aan dat zij wel zien dat de hulp hun best doet, maar dat het toch niet lukt om het hele huis schoon te maken in de korte tijd die ervoor staat.

9% van de cliënten is niet tevreden met het eindresultaat. Zij geven onder andere als toelichting:

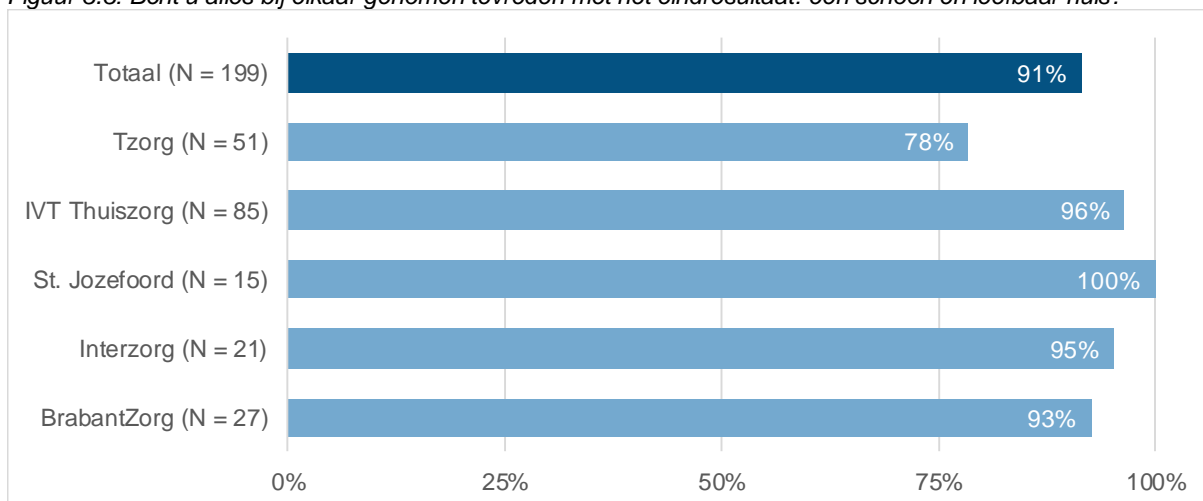
- "Het is wel leefbaar, maar niet super schoon."
- "Te weinig tijd voor wat er gedaan moet worden."
- "De vlekken blijf je zien, zij poetsen niet goed. De hoeken worden niet gedaan. Ze doen er alleen een dweil over. Ik vind het resultaat niet goed, ook al doet zij haar uiterste best. Hetzelfde met stofzuigen, want daar gaan ze razendsnel overheen. Ze zijn te snel en te vluchtig. Het moet niet heel oppervlakkig."
- "Ik ben een klein beetje ontevreden, want ze is nu al vier weken op vakantie. Ik heb geen vervanging gekregen, want ze geven aan geen ander personeel te hebben. Dus nu heb ik al vier weken geen zorg, en mijn bed moet verschoond worden. Af en toen helpt mijn zoon mij een

beetje met de afwas en opruimen, maar die is ook druk met zijn werk en kan mij niet met alles helpen.”

- *“Niet persoonlijk gericht op de medewerker, want die doet erg haar best. Maar de tijd is net te kort om het te kunnen oordelen. Ik vind de hulp niet goed, maar de persoon doet haar werk heel goed. Dit komt omdat zij heel traag is. De andere die heel snel was, was dan weer heel oppervlakkig. Het is soms frustrerend. Maar ik ben wel blij met de hulp en ze is betrouwbaar.”*

Bij Tzorg is het aandeel cliënten dat vindt dat zij een schoon en leefbaar huis hebben iets lager dan bij de andere zorgaanbieders.

Figuur 3.3: Bent u alles bij elkaar genomen tevreden met het eindresultaat: een schoon en leefbaar huis?



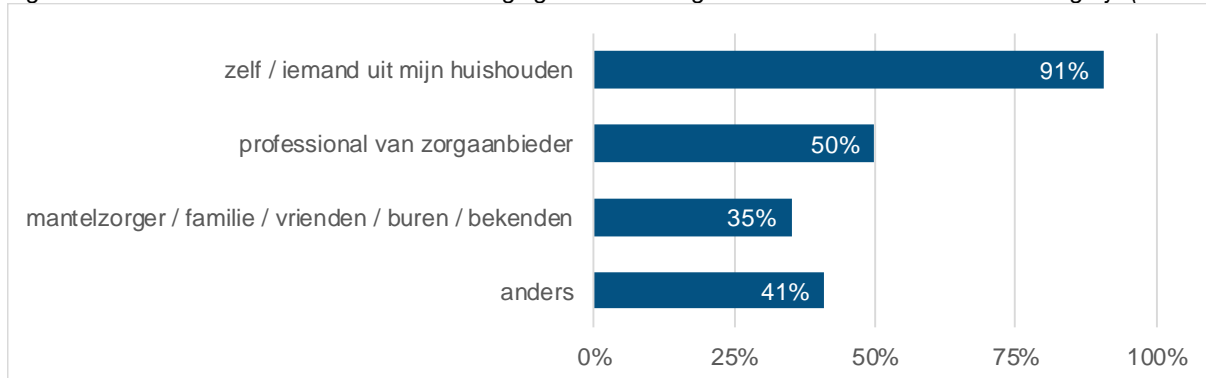
Vanwege het kleine aantal respondenten voor St. Jozefoord is dit cijfer eerder indicatief dan representatief.

3.2 Schone en draagbare kleding

Wassen en strijken vaker door cliënten zelf dan een paar jaar geleden

Cliënten wassen en strijken hun kleding vooral zelf, of iemand anders uit hun huishouden doet dit. Dit geldt voor 91% van de respondenten. De helft geeft aan dat deze taken (ook) worden uitgevoerd door de huishoudelijke hulp van de zorgaanbieder. Daarnaast worden cliënten geholpen met wassen en strijken door mantelzorgers of anderen uit hun sociaal netwerk. Bij “Anders” wordt vooral genoemd dat cliënten een wasdroger hebben, dus dat kleding niet hoeft te worden opgehangen. Strijken wordt vaak niet gedaan. Ten opzichte van 2016 wordt wassen en strijken vaker gedaan door de cliënt zelf of iemand uit het huishouden. Minder vaak wordt dit uitgevoerd door de huishoudelijke hulp van de zorgaanbieder.

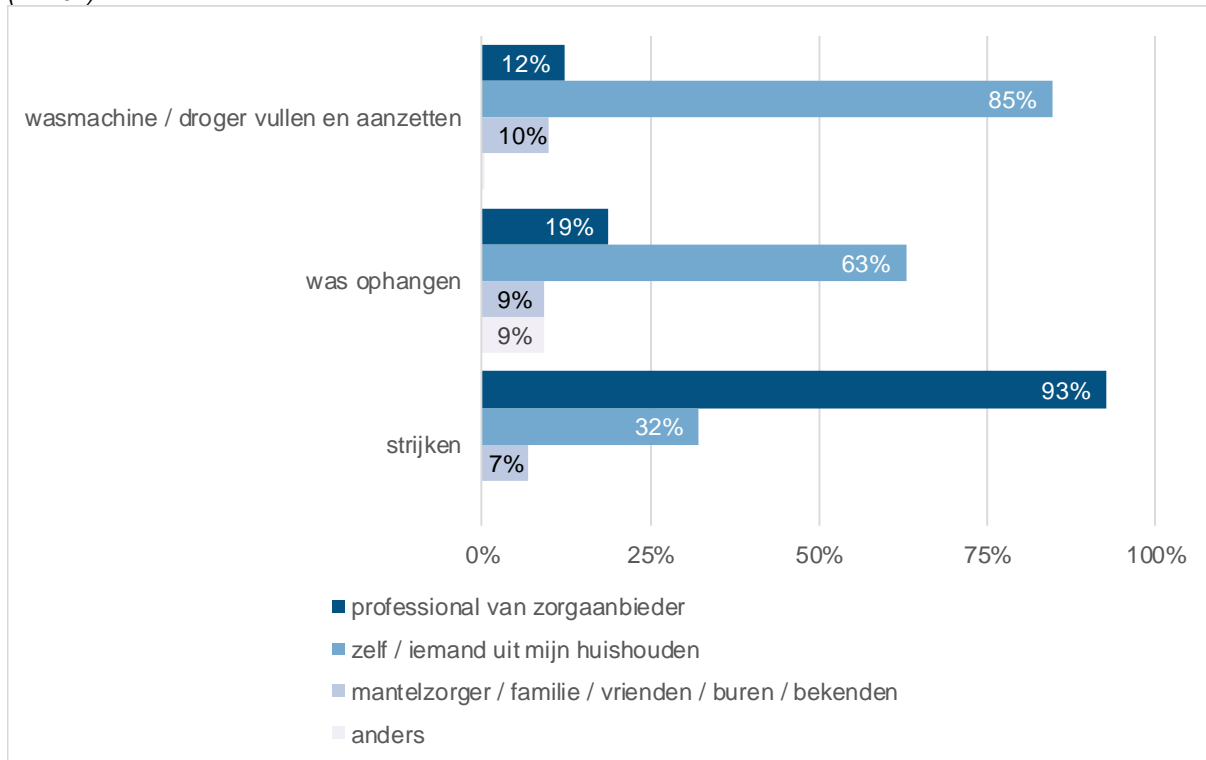
Figuur 3.4: Wie voert de activiteiten voor verzorging van de kleding meestal uit? Meer antwoorden mogelijk (N=202)



Huishoudelijke hulp doet meestal het strijkwerk

Cliënten stoppen meestal zelf hun was in de wasmachine (85%). Ook het ophangen van de was doen 6 op de 10 cliënten zelf. Het strijkwerk wordt meestal door de huishoudelijke hulp gedaan. 9 op de 10 cliënten geven aan dat de hulp hun kleren strijkt.

Figuur 3.5: Wie voert de activiteiten voor de verzorging van de kleding meestal uit? – meer antwoorden mogelijk (N=202)



Meeste cliënten tevreden over eindresultaat: schone en draagbare kleding

9 op de 10 cliënten zijn tevreden met het eindresultaat. Zij vinden dat zij schone en draagbare kleding hebben. Cliënten die niet tevreden zijn, geven onder andere als toelichting:

- *"Ik krijg te weinig hulp bij het wassen van mijn kleding."*
- *"Niet gestreken altijd gekreukeld."*
- *"Over het algemeen ben ik wel tevreden. Maar de hulp is soms ziek, maar dan komt ze alsnog naar mij toe. En dan durf ik niet alles aan haar te vragen, omdat ze ziek is. En dit durf ik ook niet tegen IVT te zeggen."*

Wat betreft tevredenheid over het eindresultaat zijn er nauwelijks verschillen tussen de verschillende zorgaanbieders.

3.3 Bejegening door huishoudelijke hulpen

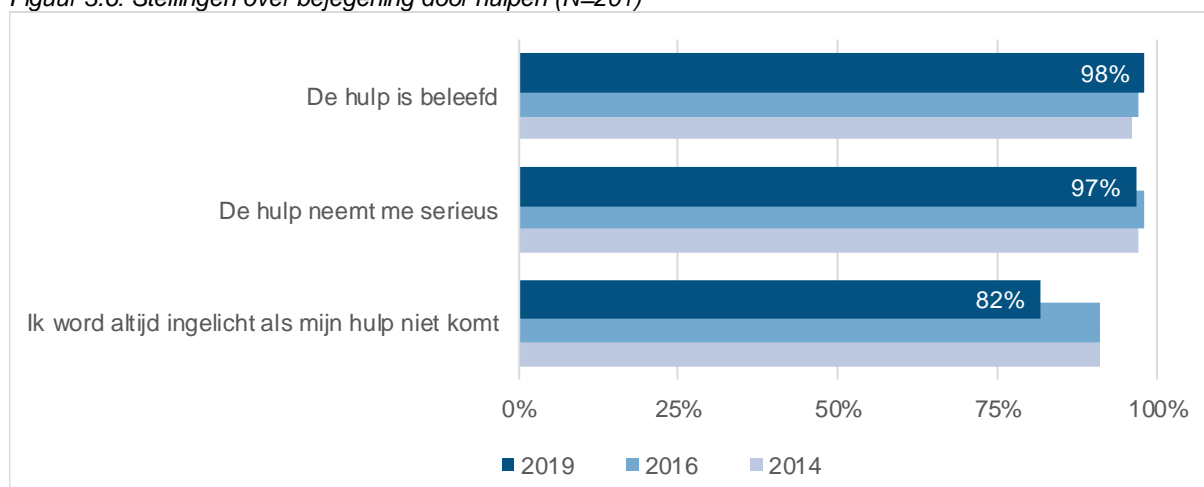
Meeste cliënten vinden hun hulp beleefd en voelen zich serieus genomen

Cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden met de hulp die bij hen over de vloer komt. Bijna allemaal vinden zij de hulp beleefd (98%), en vinden ze dat ze door de hulp serieus worden genomen (97%). Hierin is ten opzichte van 2016 en 2014 weinig veranderd. Ook tussen de verschillende zorgaanbieders zijn er geen grote verschillen. Zie figuur 3.6. en 3.7.

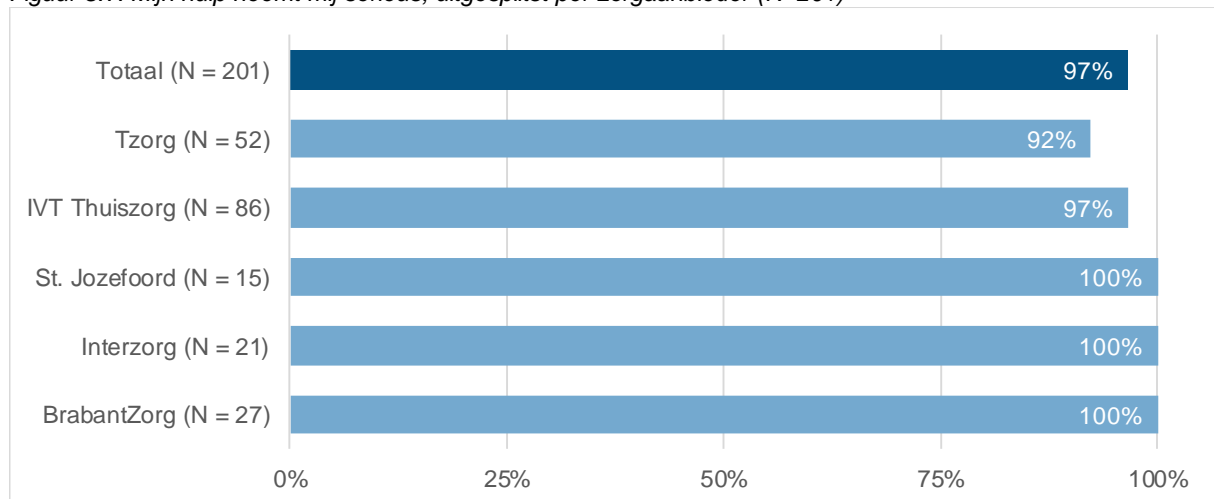
Cliënten die vinden dat de hulp hen niet serieus neemt, geven onder andere de volgende toelichting:

- *"Ze doet niet wat er gevraagd wordt. Ze weigert te luisteren."*
- *"Ik vind dat de hulp langzaam te werk gaat. Er gaat altijd een halfuur verloren daardoor."*

Figuur 3.6: Stellingen over bejegening door hulpen (N=201)



Figuur 3.7: Mijn hulp neemt mij serieus, uitgesplitst per zorgaanbieder (N=201)



Minder cliënten worden ingelicht als hulp niet komt

1 op de 10 cliënten vindt dat er vaak een andere hulp komt dan de vaste hulp. Het aantal cliënten dat altijd wordt ingelicht als de hulp niet komt, is gedaald. In 2019 werden 8 op de 10 cliënten altijd ingelicht als de hulp niet kon komen, terwijl dit er in 2016 en 2014 nog 9 op de 10 waren. Cliënten geven aan dat ze vaak niet van tevoren op de hoogte worden gesteld als hun hulp niet komt. Zij moeten dan zelf naar de zorgaanbieder bellen. Als de hulp ziek is, kan er ook niet altijd vervanging komen. Een selectie uit de toelichtingen:

- *“Ze waren vergeten om af te bellen.”*
- *“Ze hebben mijn telefoonnummers, maar ik word niet gebeld en word ook niet schriftelijk benaderd. Ik heb geen computer en zij doen alles via de computer. Wij moeten het zelf allemaal uitzoeken en dat vind ik een nadeel van hun.”*
- *“Meestal moet ik zelf contact opnemen om te vragen waar ze blijft. Ik krijg dan te horen dat ze ziek is en er geen ander thuiszorg kan langs komen.”*
- *“Dat is gebeurd tijdens een feestdag, hier werd niet eerder over gebeld dat ze niet aanwezig zal zijn.”*