



Foto: Ruud van der Graaf

Onderzoek cliëntervaring huishoudelijke hulp in Amersfoort

**Uitgave en rapportage in opdracht van de afdeling Samen Leven
Onderzoek en Statistiek, gemeente Amersfoort.**

*Dorien de Bruijn
Zwaantina van der Veen*

januari 2019

Inhoudsopgave

3

Samenvatting.....	5
1. Aanleiding en opzet.....	6
1.1 Aanleiding.....	6
1.2 Opzet van het onderzoek	6
Resultaten	8
2. Ervaringen met ondersteuning	9
2.1 Contact met de gemeente.....	9
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning.....	10
2.3 Effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie	10
2.4 Opmerkingen respondenten over de ondersteuning	11
Bijlagen	12
Bijlage 1 Vergelijking met overige Wmo	13

Samenvatting

De afdeling Samen Leven wil weten hoe cliënten met huishoudelijke hulp hun ondersteuning ervaren. Om meer zicht hierop te krijgen, gebruiken we het cliëntervaringsonderzoek Wmo. In deze rapportage beschrijven we de resultaten van dat onderzoek voor cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp. Ook bekijken we of hun ervaring verschilt van cliënten die (ook) andere vormen van Wmo-ondersteuning ontvangen

Ervaringen

Cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp zijn zeer tevreden over het contact met de gemeente. Ze zijn het meest tevreden over de medewerker. Daarnaast is een ruime meerderheid positief over de kwaliteit en passendheid van de ondersteuning. Zo vindt 88% de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed en vindt 86% de huishoudelijke hulp passen bij hun hulpvraag. De rest is hier neutraal of negatief over.

Het minst positief zijn cliënten over het weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag (14% wist dit niet) en de snelheid waarmee ze zijn geholpen (16% ontevreden). Verder is slechts 17% van de cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Tot slot ervaart de meerderheid van de cliënten positieve effecten van de ontvangen ondersteuning, bijvoorbeeld op hun kwaliteit van leven (76%) en dat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen (76%). 88% ervaart effect op hun zelfredzaamheid: zij zeggen zich door de ondersteuning beter te kunnen redden.

Vergelijking met andere vormen Wmo

We bekeken of de ervaring van cliënten met huishoudelijke hulp anders is dan van cliënten die (ook) andere vormen van Wmo-ondersteuning ontvangen. Op een aantal punten zijn er verschillen.

Cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp zijn tevredener over de kwaliteit van hun ondersteuning en over het effect op hun zelfredzaamheid. Zo vindt 88% de kwaliteit goed, terwijl dit bij cliënten die (ook) andere vormen van Wmo-ondersteuning ontvangen 80% is. En zegt 88% zich beter te kunnen redden door hun ondersteuning tegenover 78% van de overige cliënten. Daarnaast lijken¹ cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp tevredener over het contact met de gemeente.

De overige aspecten van cliëntervaring beoordelen cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp hetzelfde als overige cliënten.

¹ De verschillen van drie van de vier stellingen over contact zijn net niet statistisch significant. Wel zijn resultaten van 2016 en 2017 in lijn met elkaar en wijzen resultaten op de drie stellingen in dezelfde richting.

1. Aanleiding en opzet

6

1.1 Aanleiding

De afdeling Samen Leven wil weten hoe cliënten met huishoudelijke hulp hun ondersteuning ervaren. Om meer zicht te krijgen op de ervaring van cliënten met huishoudelijke hulp gebruiken we het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Vanuit de eisen in de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks de cliëntervaring te meten van inwoners die gebruik maken van Wmo-voorzieningen. Hiervoor is landelijk een vragenlijst ontwikkeld en deze heeft een verplicht karakter. Onderzoek en Statistiek (O&S) voerde dit cliëntervaringsonderzoek Wmo uit voor de gemeente Amersfoort in 2016, 2017 en 2018, over de ervaring in het voorafgaande kalenderjaar. Cliënten met huishoudelijke hulp vallen onder de doelgroep van dit onderzoek en via de vraag welk type ondersteuning men ontvangt, weten we welke cliënten (alleen) huishoudelijke hulp ontvangen.

De afdeling Samen Leven heeft Onderzoek en Statistiek (O&S) gevraagd dit onderzoek uit te voeren.

1.2 Opzet van het onderzoek

Dataverzameling

In april 2017 en februari 2018 is een papieren vragenlijst gestuurd naar een steekproef van cliënten met een beschikking voor een Wmo-voorziening (waaronder cliënten met huishoudelijke hulp). Dit zijn cliënten die in het voorafgaande kalenderjaar recht op zorg hadden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Hieronder vallen dus ook cliënten die begeleiding ontvangen vanuit het wijkteam. Zowel bestaande als nieuwe cliënten zijn aangeschreven, zodat voldoende cliënten het afgelopen jaar ervaring hebben gehad met het proces van de toegang. Na twee weken is een herinneringsbrief verstuurd aan cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. Hierin werden ze gevraagd alsnog mee te doen aan het onderzoek. Uiteindelijk heeft dit geleid tot een respons van 30% in 2017 en 36% in 2018.

Methode

In dit onderzoek voeren we analyses uit voor cliënten met huishoudelijke hulp. Als cliënten (ook) andere vormen van Wmo-ondersteuning ontvangen, zoals begeleiding, een rolstoel of woningaanpassing, dan zijn ze buiten beschouwing gelaten in de analyses.² Door uitsluitend cliënten met huishoudelijke hulp te selecteren, weten we zeker dat hun ervaring gaat over huishoudelijke hulp en niet over andere Wmo-ondersteuning.

² Uitzondering zijn cliënten met huishoudelijke hulp en een collectief vervoerspasje: zij zijn wel meegenomen in de analyses. We veronderstellen dat als deze cliënten worden gevraagd naar hun ervaringen met Wmo-ondersteuning, zij hoofdzakelijk of alleen denken aan hun ervaringen met hun huishoudelijke hulp en minder aan hun collectief vervoerspasje. Bovendien als we deze cliënten met ook een collectief vervoerspasje buiten de analyses zouden houden, dan blijven er onvoldoende respondenten over voor de analyses naar huishoudelijke hulp.

In het onderzoek over 2016 (uitgevoerd in 2017) betrof het 86 cliënten met alleen huishoudelijke hulp en in 2017 (uitgevoerd in 2018) nog eens 94 cliënten. In totaal baseren we de cijfers in deze rapportage dus op 180 cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp.³

Gezien het beperkte aantal cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp, bekeken we of het onderzoekstechnisch verantwoord was om de onderzoeksbestanden over 2016 en 2017 samen te voegen. Hiervoor hebben we getoetst of de ervaring van cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp in 2017 statistisch significant⁴ verschilt van 2016. Dit bleek niet het geval. Daarom hebben we ervoor gekozen de onderzoeksbestanden van 2016 en 2017 samen te voegen. Door beide jaren samen te voegen, kunnen we analyses uitvoeren met 180 cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp. Dit hogere aantal cliënten draagt bij aan betrouwbaardere analyses. Desondanks gaat het nog steeds om een vrij kleine groep cliënten (180).

Rapportage

In deze rapportage beschrijven we de resultaten van het onderzoek voor cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp.

Daarnaast bekijken we in de rapportage of de ervaring van cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp anders is dan van cliënten die (ook) andere vormen van Wmo-ondersteuning ontvangen. Hoewel er in de percentages verschillen kunnen zijn, beschrijven we in de rapportage alleen de verschillen die statistisch significant⁵ zijn en dus niet de verschillen die ook door toeval veroorzaakt kunnen worden. Andere percentageverschillen beschrijven we als geen verschil. In de bijlage 'Vergelijking met overige Wmo' zijn per vraag de antwoordpercentages te vinden van cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp, en van cliënten met (ook) andere vormen van Wmo-ondersteuning.

³ We nemen de resultaten over 2015 niet mee in dit onderzoek. Mogelijk is het datalek in 2016 van invloed geweest op de cliëntervaring. De vragenlijsten voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 (uitgevoerd in 2016) werden toevalligerwijs kort na de bekendwording van het datalek verstuurd.

⁴ Hierbij hanteren we het significantieniveau van 5%.

⁵ Hierbij hanteren we het significantieniveau van 5%.

Resultaten



Foto: Pixelfo.de / Rainer Sturm

2. Ervaringen met ondersteuning

9

2.1 Contact met de gemeente

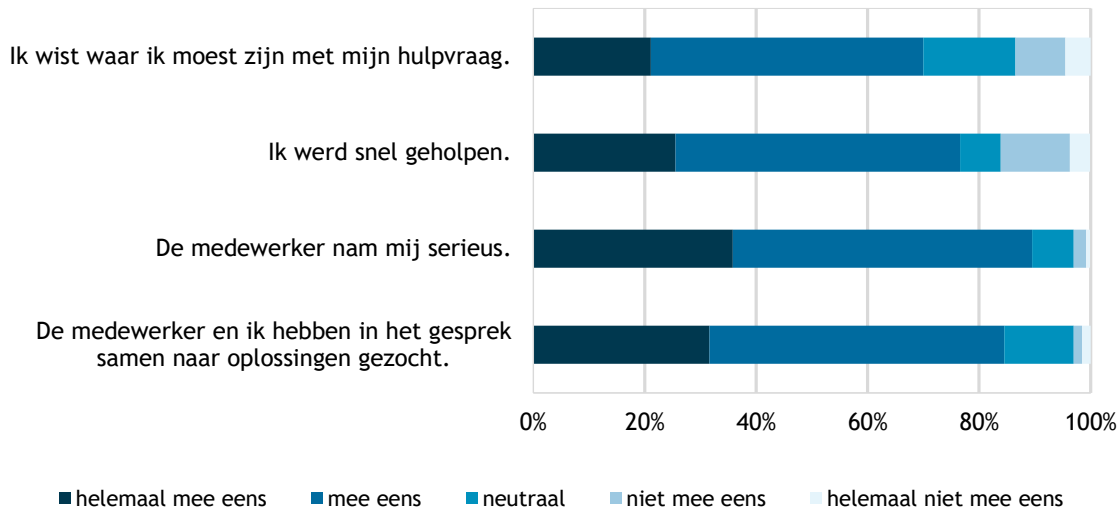
Cliënten zeer tevreden over contact met gemeente

Cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp zijn zeer tevreden over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan (zie figuur 1).⁶ Zo voelt 90% zich serieus genomen door de medewerker en heeft 85% samen met de medewerker in het gesprek naar oplossingen gezocht.⁷ Ook is de meerderheid tevreden over de snelheid (77%) en de toegang (70%). Maar 16% vindt niet dat hij of zij snel is geholpen en 14% wist niet waar hij of zij moest zijn met zijn of haar hulpvraag. Dit zijn de onderwerpen waar cliënten met huishoudelijke hulp relatief het minst tevreden over zijn. De rest antwoordde neutraal.

Cliënten met huishoudelijke hulp lijken tevredener over contact

Cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp lijken⁸ tevredener over het contact met de gemeente dan cliënten die (ook) andere vormen van Wmo-ondersteuning ontvangen.

Figuur 1 Ervaringen met het contact met de gemeente



Toelichting: cliënten die langer dan een jaar geleden contact hebben opgenomen met een hulpvraag, mochten bij deze vraag 'niet van toepassing' invullen. De percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

Bron: O&S

⁶ Cliënten die langer dan een jaar geleden contact hebben opgenomen met een hulpvraag, mochten bij deze stellingen 'niet van toepassing' invullen. Op de vier stellingen kruiste 18% tot 21% 'niet van toepassing' aan.

⁷ Deze percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

⁸ De verschillen van drie van de vier stellingen over contact zijn net niet statistisch significant. Wel zijn resultaten van 2016 en 2017 in lijn met elkaar en wijzen resultaten op de drie stellingen in dezelfde richting: 70% van de cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp wist waar hij of zij moest zijn, tegenover 61% van de overige cliënten ($\alpha=.083$); 77% van deze cliënten vindt dat ze snel zijn geholpen, tegenover 69% van de overige cliënten ($\alpha=.089$); en 90% van deze cliënten voelt zich serieus genomen door de medewerker, tegenover 83% van de overige cliënten ($\alpha=.081$).

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning vergelijkbaar met andere Wmo

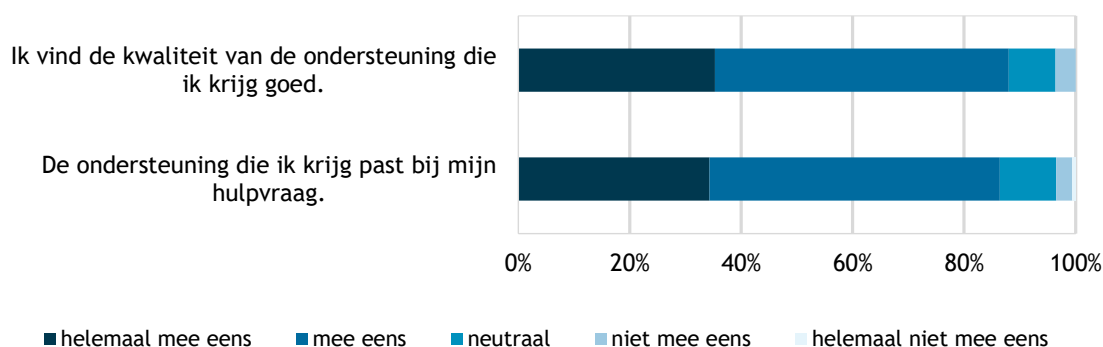
Cliënten is gevraagd of ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een cliëntondersteuner is iemand die mee kan gaan naar gesprekken met bijvoorbeeld de Wmo-consulent of naar een keukentafelgesprek met een wijkteammedewerker. Ook kan een cliëntondersteuner helpen bij het invullen van een (online) formulier of als de cliënt een vraag heeft over een ingewikkelde brief of een rekening. Slechts ongeveer één op de zes cliënten met huishoudelijke hulp (17%) is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. 83% is hiermee dus onbekend. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is vergelijkbaar onder cliënten met (ook) andere vormen van Wmo-ondersteuning.

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Ruime meerderheid tevreden over kwaliteit en passendheid ondersteuning

Cliënten is gevraagd wat ze vinden van de ondersteuning die ze ontvangen. De ruime meerderheid van de cliënten oordeelt hier positief over (zie figuur 2). Zo beoordeelt 88% van de cliënten de kwaliteit van de huishoudelijke hulp als goed en vindt 86% de huishoudelijke hulp passen bij hun hulpvraag. Sommige cliënten vinden de kwaliteit niet goed (4%) of de huishoudelijke hulp niet passend (4%).

Figuur 2 Ervaren kwaliteit van de ondersteuning



Toelichting: de percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

Bron: O&S

Cliënten met huishoudelijke hulp vinden kwaliteit vaker goed

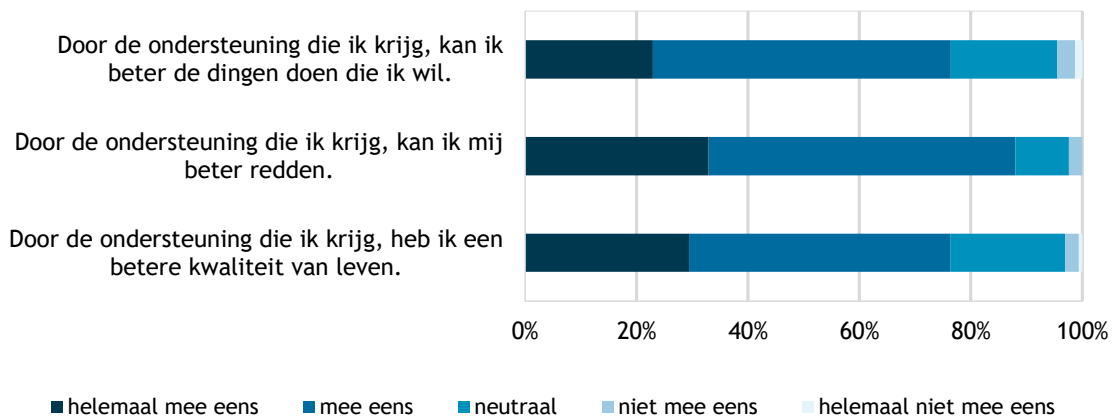
Cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp zijn tevredener over de kwaliteit van hun ondersteuning. Van deze cliënten vindt 88% de kwaliteit goed, terwijl dit bij cliënten die (ook) andere vormen van Wmo-ondersteuning ontvangen 80% is. De passendheid van de ondersteuning beoordelen beide groepen cliënten hetzelfde.

2.3 Effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

88% kan zich beter redden door huishoudelijke hulp

Cliënten is gevraagd welk effect de ontvangen ondersteuning heeft op hun zelfredzaamheid en participatie. De meerderheid van de cliënten ervaart positieve effecten (zie figuur 3). Zo kan 76% van de cliënten door hun huishoudelijke hulp beter de dingen doen die ze willen en ervaart eveneens 76% een betere kwaliteit van leven. Verder zegt 88% zich door de huishoudelijke hulp beter te kunnen redden.

Figuur 3 Effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie



Toelichting: de percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

Bron: O&S

Cliënten met huishoudelijke hulp redden zich beter dankzij ondersteuning

Meer cliënten met huishoudelijke hulp zeggen dat ze zich beter kunnen redden door hun ondersteuning. Van de cliënten met huishoudelijke hulp zegt 88% dit, tegenover 78% van de cliënten die (ook) een andere vorm van Wmo-ondersteuning ontvangen. De overige effecten ervaren beide groepen cliënten hetzelfde.

2.4 Opmerkingen respondenten over de ondersteuning

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten, als ze dat wilden, nog een opmerking maken over de ondersteuning die ze ontvangen. Als we de reacties lezen van cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp, dan blijken de meeste mensen positief. Ze zijn (zeer) tevreden over hun huishoudelijke hulp. Enkele mensen zeggen dat ze niet altijd tevreden zijn. Ook zeggen sommige mensen dat ze liever meer uren huishoudelijke hulp willen ontvangen.

Daarnaast lichten verschillende cliënten toe dat familie of vrienden aanvullend ondersteuning bieden (mantelzorg) of dat ze tijdelijk huishoudelijke hulp ontvingen (bijvoorbeeld na een operatie) en deze hulp inmiddels weer is gestopt.

Enkele opmerkingen van cliënten met huishoudelijke hulp

“Prima hulp in de huishouding voor 2 uur per week. Kan niet beter!”

“Ik ben niet altijd tevreden over de huishoudelijke hulp. Nu komt er wekelijks iemand die goed werk verricht, maar zij stopt helaas weer.”

“Mijn huishoudelijke hulp is prima, maar iets langer zou wel heel fijn zijn.”

“De helpster die ons 1x in de 2 weken 3 uur helpt bij de zware huishoudelijke klussen heeft een goed inzicht en is zeer vriendelijk.”

“Huishoudelijke hulp uren mag wel iets meer zijn. 1x per 14 dagen 2 uurtjes is best wel weinig.”

“Ik heb na een operatie prima hulp gekregen, ben zeer tevreden!”

Bijlagen



Foto: Pixelio.de / angieconscious

Bijlage 1 Vergelijking met overige Wmo

Een * achter het percentage geeft weer dat de score voor cliënten met uitsluitend huishoudelijke hulp statistisch significant verschilt van de score van de cliënten die (ook) andere vormen van Wmo-ondersteuning ontvangen.

CONTACT

De percentages tonen het aandeel cliënten dat '(helemaal) mee eens' of '(helemaal) mee oneens' antwoordt en zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

	Uitsluitend huishoudelijke hulp		(ook) andere vorm Wmo	
	(helemaal) mee eens	(helemaal) mee oneens	(helemaal) mee eens	(helemaal) mee oneens
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	70%	14%	61%	21%
2. Ik werd snel geholpen.	77%	16%	69%	16%
3. De medewerker nam mij serieus.	90%	3%	83%	7%
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht.	85%	3%	79%	10%
	Uitsluitend huishoudelijke hulp		(ook) andere vorm Wmo	
	(helemaal) mee eens	(helemaal) mee oneens	(helemaal) mee eens	(helemaal) mee oneens
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (% ja)	17%		21%	

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

De percentages tonen het aandeel cliënten dat '(helemaal) mee eens' of '(helemaal) mee oneens' antwoordt en zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

	Uitsluitend huishoudelijke hulp		(ook) andere vorm Wmo	
	(helemaal) mee eens	(helemaal) mee oneens	(helemaal) mee eens	(helemaal) mee oneens
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	88%*	4%	80%	6%
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	86%	4%	81%	6%

14

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

De percentages tonen het aandeel cliënten dat '(helemaal) mee eens' of '(helemaal) mee oneens' antwoordt en zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

	Uitsluitend huishoudelijke hulp		(ook) andere vorm Wmo	
	(helemaal) mee eens	(helemaal) mee oneens	(helemaal) mee eens	(helemaal) mee oneens
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	76%	5%	77%	7%
9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.	88%*	2%	78%	7%
10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.	76%	3%	73%	7%