

Aanbieders van huishoudelijke verzorging in de regio Noord-Brabant Noord

Een vergelijking op basis van cliëntervaringen

Rapport

BMC
Juni 2019
Anouk Olsthoorn en Annelieke van den Heuvel
Projectnummer: PO006187
Correspondentienummer: DH-1806-0041

Inhoud

Hoofdstuk 1	Inleiding	1
Hoofdstuk 2	Resultaten van de aanbieders	4

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Inleiding

De gemeenten Oss, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Landerd, Meierijstad en Sint Anthonis willen graag weten hoe cliënten de huishoudelijke verzorging per aanbieder ervaren. Aangezien BMC voor deze gemeenten het jaarlijkse Cliëntervaringsonderzoek Wmo uitvoert, is ervoor gekozen om deze onderzoeksvraag met het cliëntervaringsonderzoek te combineren.

Het doel van het onderzoek is om op aanbieder niveau inzicht te krijgen in de cliënttevredenheid over de huishoudelijke verzorging. Het is voor de gemeenten belangrijk om te weten hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning per aanbieder ervaren, zodat zij hierover gerichte gesprekken kunnen voeren met aanbieders. Ook zijn de ervaringen vergeleken tussen cliënten met verschillende financieringsvormen van huishoudelijke verzorging.

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek willen de gemeenten bijsturen en mogelijke effecten van de interventies meten. De uitkomsten worden mogelijk ook gebruikt bij toekomstige inkoopprocessen. Afhankelijk van de uitkomsten kan het onderzoek in de toekomst, al dan niet in aangepaste vorm, worden herhaald.

1.2 Onderzoeksopzet

De gemeenten hebben aangegeven niet een losstaand onderzoek op te willen starten onder cliënten met huishoudelijke verzorging omdat een aanzienlijk gedeelte van de cliënten ook benaderd zal worden voor het verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Zodoende is het cliëntervaringsonderzoek met deze onderzoeksvraag gecombineerd.

Aan de vragenlijst van het cliëntervaringsonderzoek zijn een aantal vragen toegevoegd die gaan over huishoudelijke verzorging. Ook is er gevraagd van welke aanbieder cliënten deze ondersteuning ontvangen. Respondenten konden één van de tien grootste aanbieders in de regio aankruisen of de categorie 'overig'. De vragenlijst kon op papier of online worden ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd in het eerste kwartaal van 2019.

1.3 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek zijn de inwoners uit de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Landerd, Meierijstad, Oss en Sint Anthonis met de voorziening huishoudelijke verzorging. Alle respondenten die huishoudelijke verzorging ontvangen en geen persoonsgebonden budget hebben behoren tot de doelgroep van het onderzoek.^{1 2} Deze respondenten zijn samengenomen om de resultaten per aanbieder weer te geven. Het aantal respondenten per aanbieder is weergegeven in tabel 1 en per gemeente in tabel 2.

Tabel 1 Aantal respondenten per aanbieder

	Aantal
Acteon	46
Breederzorg	73
Laverhof	142
Actief Zorg	62
Buurtzorg	195
TZorg	116
Brabantzorg	357
Interzorg	221
Karmelieten ³	1
Totaal	1213
Anders	54*
Totaal	1.267

* In theorie hebben alle HV-cliënten met een ZIN-indicatie hulp ontvangen van een van bovengenoemde gecontracteerde zorgaanbieders. De 54 cliënten die 'anders' bij zorgaanbieder ingevuld hebben, worden weggelaten in de verdere analyse. In dat geval komt het totaal uit op 1.213 respondenten.

Tabel 2 Aantal respondenten per gemeente

	Aantal
Bernheze	194
Boekel	88
Boxmeer	191
Landerd	134

¹ Het gaat hierbij om respondenten die in ieder geval huishoudelijke verzorging hebben ontvangen en geen persoonsgebonden budget hebben. Deze respondenten hebben in dat geval bij vraag 21 uit het cliëntervaringsonderzoek 'zorg in natura' of 'weet niet' aangekruist.

² In het rapport zijn ook overige vergelijkingen gemaakt, zoals vergelijkingen tussen respondenten die zorg in natura ontvangen of een persoonsgebonden budget hebben. En een vergelijking tussen respondenten in een gemeente met lumpsum gefinancierde huishoudelijke verzorging en respondenten in een gemeente met huishoudelijke verzorging gefinancierd naar uurtarief. Bij deze laatste vergelijking betrof het enkel respondenten met in ieder geval huishoudelijke verzorging. Dit vanwege de vergelijking met voorgaande jaren, waar alleen geaggregeerde data van beschikbaar is in verband met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

³ Het aantal respondenten voor de organisatie Karmelieten is dusdanig laag dat de resultaten voor deze aanbieder niet kunnen worden weergegeven.

Meerijstad	203
Oss	294
Sint Anthonis	109
Totaal	1.213*

*Respondenten die 'anders' hebben ingevuld zijn buiten beschouwing gelaten.

1.4 Betrouwbaarheid

Er is nagegaan hoezeer het onderzoek de cliënten binnen de zeven gemeenten representeert. Het betrouwbaarheidsniveau⁴ per aanbieder is weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 3 Betrouwbaarheidsniveau van de resultaten per aanbieder

	Aantal cliënten in CAK HV-ZIN	Respons per aanbieder	Respons-percentage	Betrouwbaarheidsniveau	Foutmarge
Acteon	143	46	32%	95%	12%
Breederzorg	312	73	23%	95%	10%
Laverhof	711	142	20%	95%	7%
Actief Zorg	350	62	18%	95%	11%
Buurtzorg	481	195	41%	95%	5%
TZorg	572	116	20%	95%	8%
Brabantzorg	1623	357	22%	95%	5%
Interzorg	1019	221	22%	95%	6%
Karmelieten ⁵	9	1		95%	98%
Totaal	5220	1213		95%	2%

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 1 worden de resultaten van de aanbieders weergegeven, zoals het rapportcijfer en de tevredenheid over verschillende aspecten van huishoudelijke verzorging. In hoofdstuk 2 worden de cliëntenervaringen met elkaar vergeleken tussen cliënten met zorg in natura of een persoonsgebonden budget. In hoofdstuk 3 worden cliëntenervaringen vergeleken tussen cliënten in gemeenten met een lumpsum financiering en gemeenten met een uurtarief financiering.

⁴ Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uitkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken.

⁵ Het aantal respondenten voor de organisatie Karmelieten is dusdanig laag dat de resultaten voor deze aanbieder niet kunnen worden weergegeven.

Hoofdstuk 2 Resultaten van de aanbieders

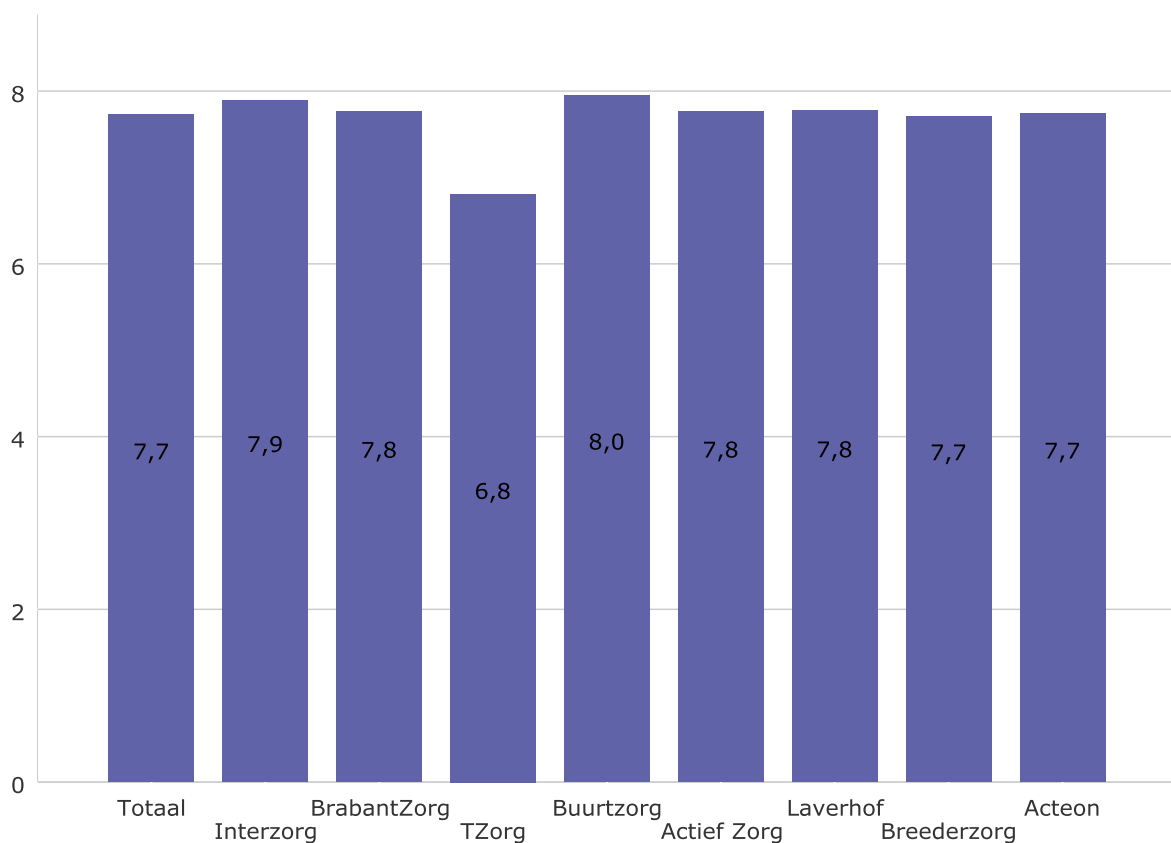
In dit hoofdstuk worden de cliëntervaringen beschreven over verschillende aspecten van huishoudelijke verzorging. Deze ervaringen zijn uitgesplitst naar aanbieder.

2.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de organisatie

Respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven tussen de 0 en de 10 voor de organisatie waarvan zij huishoudelijke verzorging ontvangen. De gemiddelde rapportcijfers lopen uiteen van een 6,8 tot een 8,0. Buurtzorg is beoordeeld met het hoogste rapportcijfer, namelijk een 8,0.

Het grootste verschil is waarneembaar tussen TZorg (een 6,8) en de overige aanbieders (die scoren tussen 7,7 en de 8,0). Dit is een significant verschil. Hiermee wordt bedoeld dat de kans dat het verschil op toeval berust kleiner is dan 5% ($p=0,05$).

Figuur 1 Gemiddeld rapportcijfer voor de organisatie huishoudelijke verzorging

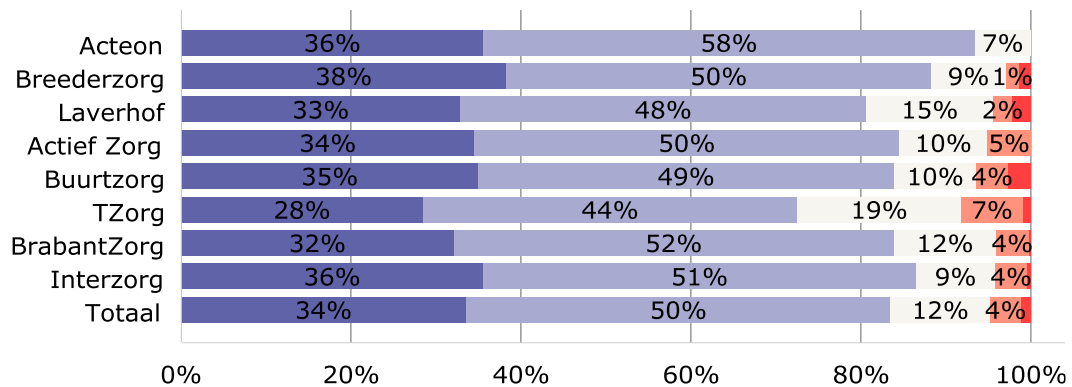


2.2 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging naar wens

Respondenten is gevraagd of de huishoudelijke verzorging naar wens wordt uitgevoerd. Het overgrote deel van de respondenten is deze mening toegedaan. Respondenten van Acteon (94%) en Breederzorg (88%) zijn hierover het meest tevreden. Respondenten van TZorg zijn het minst tevreden (74%), waarmee deze organisatie het meest verschilt ten opzichte van de andere organisaties.

Figuur 2 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd.'

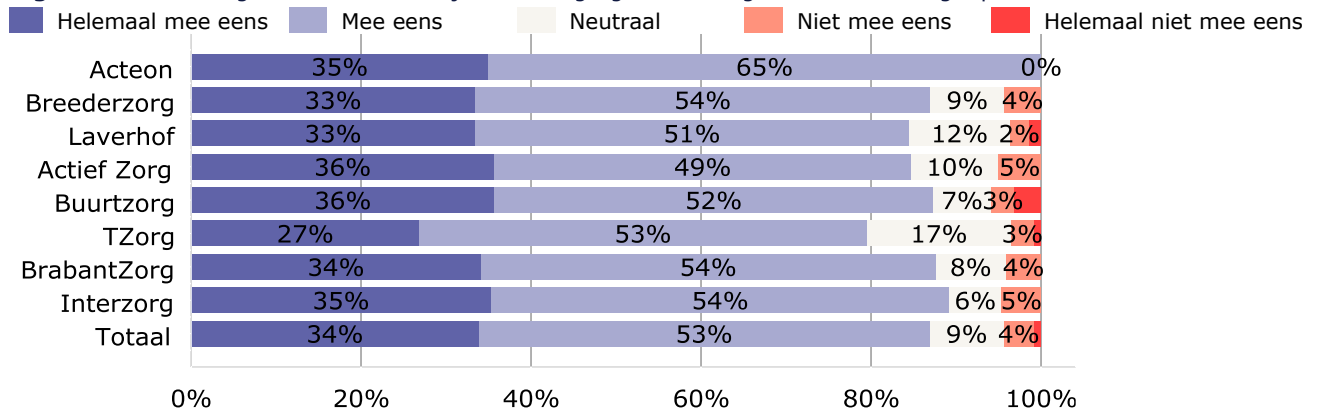
■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens



2.3 De uitvoering van de huishoudelijke verzorging conform afspraak

Bij de respondenten is nagegaan of de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken. Alle respondenten van Acteon zijn het hier (helemaal) mee eens. Voor de overige aanbieders geldt dat 85% tot 89% van de respondenten het (helemaal) eens is met de stelling. Behalve voor Tzorg. Bij deze organisatie is 80% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling.

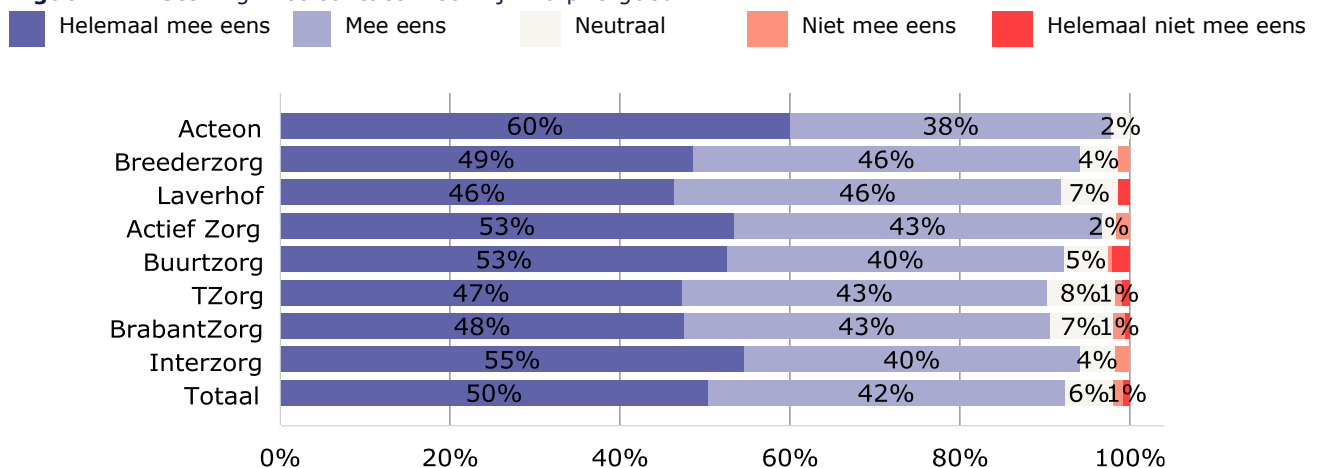
Figuur 3 Stelling 'De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken.'



2.4 Het contact met de hulp

Respondenten is gevraagd hoe zij het contact met de hulp waarderen. Hen is gevraagd te reageren op de stelling 'Het contact met mijn hulp is goed'. Een grote meerderheid van de respondenten is het eens met die stelling (variërend tussen de 88% en 98%). Gekeken naar de resultaten van alle overige stellingen liggen de resultaten per aanbieder voor deze stelling het dichtst bij elkaar.

Figuur 4 Stelling 'Het contact met mijn hulp is goed.'

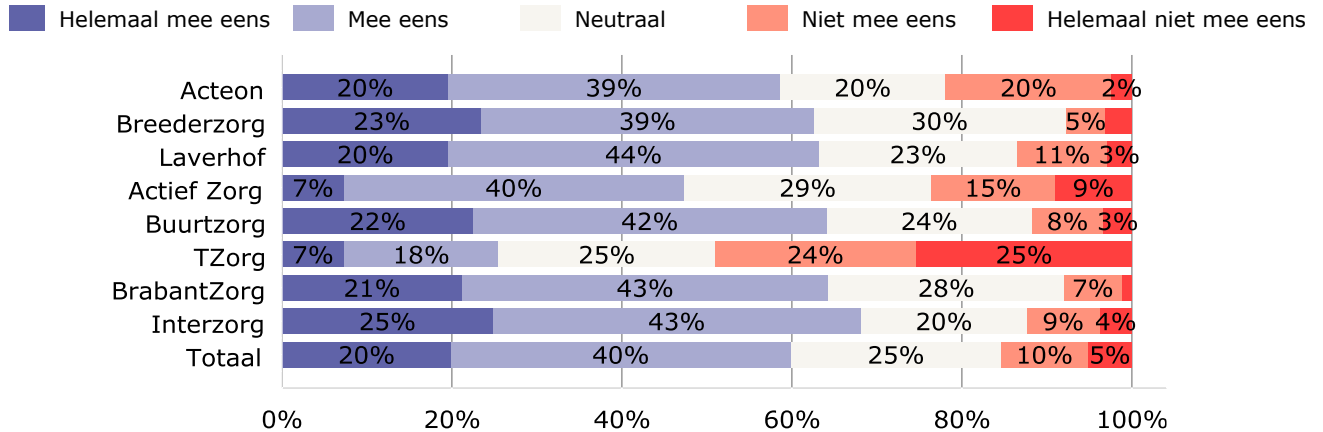


2.5 De vervanging van de hulp bij afwezigheid

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen bij de vervanging van hun hulp bij afwezigheid. Voor de meeste organisaties geldt dat meer dan de helft van de respondenten hierover tevreden is. Het percentage dat het eens is met de stelling varieert voor deze organisaties tussen de 59% en 64%. Het percentage dat het oneens is met de stelling varieert meer voor deze organisaties, namelijk tussen de 22% (voor Acteon) en 8% (Brabantzorg).

De resultaten van Tzorg vallen voor deze stelling het meest op. Slechts een kwart van de respondenten van Tzorg is tevreden over de vervanging van de hulp tijdens afwezigheid en 49% is hierover ontevreden. Voor ActiefZorg en voor Tzorg geldt dat de resultaten significant verschillen ten opzichte van de overige aanbieders.

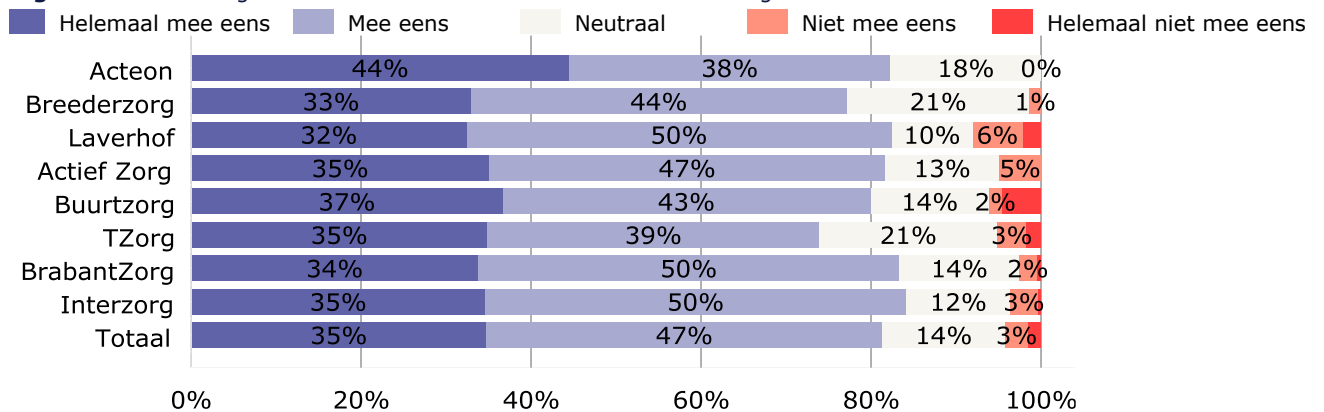
Figuur 5 Stelling 'De vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed.'



2.6 De kwaliteit van het schoonmaakwerk

Ook de ervaringen met de kwaliteit van het schoonmaakwerk is bevestigd. Respondenten is de stelling voorgelegd 'de kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed'. Voor alle organisaties geldt dat een ruime meerderheid van de respondenten hierover tevreden is. Het gemiddelde percentage dat het (helemaal) eens is met deze stelling is 81%. Zes organisaties scoren gelijk of beter. Breederzorg (77%) en Tzorg (74%) scoren minder hoog.

Figuur 6 Stelling 'De kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed.'



Bijlage 1 Vragenlijst

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner, een familielid, vriend, een van uw burens, een hulp- of zorgverlener). Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

BLOK 1: Contact

U heeft contact opgenomen met de gemeente met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over de wijze waarop met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is, vult u dan "niet van toepassing" in.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.	
1	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Ik werd snel geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	De medewerker nam mij serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?						<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: huishoudelijke verzorging, dagbesteding, individuele begeleiding, beschermd wonen, een scootmobiel en/of een regiotaxipas. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
6	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect van de ondersteuning die u krijgt op uw leven.

		Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
8	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

Uw gemeente heeft gekozen om aanvullende vragen toe te voegen aan het onderzoek. Deze extra vragen volgen nu. Zie ommezijde!

Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? Wilt u s.v.p. aankruisen wat van toepassing is? <i>U kunt meerdere antwoorden aankruisen.</i>		Ja
11	Dagbesteding	<input type="checkbox"/>
12	Individuele begeleiding	<input type="checkbox"/>
13	Kortdurend verblijf	<input type="checkbox"/>
14	Huishoudelijke verzorging	<input type="checkbox"/>
15	Wmo-pas voor de regiotaxi	<input type="checkbox"/>
16	Een of meerdere hulpmiddelen (bijvoorbeeld scootmobiel, aangepaste fiets, rolstoel)	<input type="checkbox"/>
17	Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	<input type="checkbox"/>
18	Beschermd wonen en opvang	<input type="checkbox"/>
19	Anders	<input type="checkbox"/>
20 Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn? En zo ja, wie heeft u hiervoor gevraagd?		
<input type="checkbox"/>	Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek.	
<input type="checkbox"/>	Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen.	
<input type="checkbox"/>	Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd.	
<input type="checkbox"/>	Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek.	
<input type="checkbox"/>	Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek.	
<input type="checkbox"/>	Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek.	
21 Hoe heeft u uw ondersteuning geregeld? Wilt u s.v.p. aankruisen wat van toepassing is? <i>U kunt meerdere antwoorden aankruisen.</i>		
<input type="checkbox"/>	Ik krijg ondersteuning van een aanbieder waarmee de gemeente een contract heeft (ZIN).	
<input type="checkbox"/>	Ik koop mijn ondersteuning zelf in met mijn persoonsgebonden budget (Pgb).	
<input type="checkbox"/>	Weet ik niet.	

Indien u huishoudelijke verzorging ontvangt, kunt u de volgende vragen invullen. Ontvangt u geen huishoudelijke verzorging, dan is dit het einde van de vragenlijst. Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

22 Van welke organisatie ontvangt u huishoudelijke verzorging?

- | | | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Acteon Thuiszorg | <input type="checkbox"/> Breederzorg | <input type="checkbox"/> Laverhof | <input type="checkbox"/> Anders |
| <input type="checkbox"/> Actief Zorg | <input type="checkbox"/> Buurtzorg | <input type="checkbox"/> TZorg | |
| <input type="checkbox"/> BrabantZorg | <input type="checkbox"/> Interzorg | <input type="checkbox"/> Karmelieten | |

23 Welk rapportcijfer geeft u de organisatie waarvan u huishoudelijke verzorging ontvangt?

- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hoe tevreden bent u over de verschillende onderdelen van de huishoudelijke verzorging?	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal oneens
24 De huishoudelijke verzorging wordt naar mijn wens uitgevoerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 De huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 Het contact met mijn hulp is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 De vervanging bij afwezigheid van mijn hulp is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 De kwaliteit van het schoonmaakwerk is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!