

NULMETING HUISHOUDELIJKE
ZORGVERLENING GOOI EN
VECHTSTREEK

- eindrapport -

Drs. M. Blommesteijn
Drs. E.J.P. Desain
Dr. C.C. Koning

Amsterdam, 27 april 2007
Regioplan publicatienr. 1502

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: 020 - 5315315
Fax : 020 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan Beleids-
onderzoek in opdracht van de regionale werkgroep
WMO.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	I
1 Inleiding.....	1
1.1 Aanleiding.....	1
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	1
1.3 Onderzoeksopzet en respons	3
1.4 Leeswijzer.....	5
2 Kenmerken bewoners en huishoudelijke verzorging.....	7
3 Indicatiestelling en periode voorafgaand aan dienstverlening HHV	11
3.1 De aanvraag	11
3.2 Het besluit.....	13
3.3 Oriëntatie en wachttijd zorginstelling.....	14
3.4 Algemene tevredenheid met indicatiestelling en verbeterpunten	16
3.5 Conclusies	17
4 Dienst huishoudelijke verzorging	19
4.1 De hulpverlener en zijn dienstverlening	19
4.2 De zorginstelling en haar dienstverlening	23
4.3 Conclusies	25
5 Conclusies	27
5.1 Tevredenheid.....	27
5.2 Verschillen tussen gemeenten	29
5.3 Verbeterpunten.....	29
Bijlage 1 Vragenlijst huishoudelijke verzorging - nulmeting	31
Bijlage 2 Weegfactor huishoudelijke verzorging - nulmeting	45

SAMENVATTING

Op 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) ingevoerd. De WMO bundelt oude gemeentelijke taken uit de Welzijnswet en de WVG met nieuwe taken uit de AWBZ en de OGGZ. Huishoudelijke verzorging is een nieuwe taak voor gemeenten. Voor hen is het ná de invoering van de WMO van belang om na te gaan of de dienstverlening rond huishoudelijke verzorging leidt tot betere resultaten.

Regio Gooi en Vechtstreek, bestaande uit negen gemeenten¹, wil de resultaten van toekomstige klanttevredenheidsmetingen over huishoudelijke verzorging af kunnen zetten tegenover de klanttevredenheid over huishoudelijke verzorging in het jaar 2006. Regioplan Beleidsonderzoek heeft in opdracht van de Regio Gooi en Vechtstreek deze meting in december 2006 uitgevoerd.

Het onderzoek

Doel van het onderzoek is inzicht verkrijgen in de waardering van gebruikers voor de dienstverlening (indicatiestelling en levering) rond huishoudelijke verzorging (HHV). De resultaten zijn op de hoofdthema's (indicatieaanvraag, indicatiebesluit, wachttijd tot levering HHV en dienstverlening hulpverlener HHV) uitgesplitst naar de afzonderlijke gemeenten.

Het onderzoek is uitgevoerd onder een representatieve steekproef van bewoners van de negen gemeenten die vóór september 2006 een indicatie huishoudelijke verzorging hebben gekregen. Aan 2351 bewoners is een schriftelijke vragenlijst gestuurd. In totaal zijn 1069 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen (45 procent) op basis waarvan betrouwbare uitspraken kunnen worden gedaan.

Clïenttevredenheid met betrekking tot huishoudelijke verzorging

De tevredenheid met de dienstverlening is op bijna alle onderdelen hoog. De dienstverlening van de hulpverlener wordt hierbij het meest gewaardeerd. Minder hoog zijn de waarderingcijfers voor de periode voorafgaand aan de levering van HHV (informatievoorziening verkrijgen HHV en de wachttijd tussen besluit en levering) en de afhandeling van (formele) klachten. Tabel 1 geeft een overzicht van de algemene tevredenheidpercentages.

¹ Blaricum, Bussum, Naarden, Muiden, Weesp, Wijdemeren, Laren, Hilversum en Huizen.

Tabel 1 Overzicht percentages tevredenheid

	Percentage tevreden	Percentage niet tevreden*
Proces van indicatie tot indicatiebesluit		
Informatie werkwijze CIZ	73	27
Aanvraag algemeen	70	30
Periode voorafgaand aan de levering HHV		
Informatievoorziening verkrijgen HHV	67	33
Wachttijd tussen besluit en levering	58	42
Dienstverlening hulpverlener HHV		
Aantal hulpverleners	84	16
Soort werkzaamheden	89	11
Huishoudelijke verzorging algemeen	89	11
Dienstverlening zorginstelling		
Afhandeling (formele) klachten	49	51

* Samengevoegd zijn de categorieën neutraal, ontevreden, zeer ontevreden en weet niet.

Per hoofdthema (de vetgedrukte onderdelen van de tabel) is op deelaspecten doorgevraagd. Ook hiervoor geldt dat de tevredenheidspercentages redelijk tot hoog zijn. De tevredenheid met de dienstverlening heeft voornamelijk betrekking op twee organisaties (Thuiszorg Gooi en Vechtstreek en Thuiszorg Christelijke Organisatie voor Zorg en Welzijn). De meeste respondenten (73 procent) uit het onderzoek maken namelijk gebruik van deze twee instellingen.

Verklarende factoren tevredenheid

Nadere analyse maakt duidelijk dat de tevredenheid met de indicatieaanvraag met name wordt bepaald door:

- de begrijpelijkheid van het besluit;
- de duidelijkheid van het aanvraagformulier;
- het contact met de medewerker van het CIZ;
- de tijd tussen de aanvraag en het besluit van CIZ.

De tevredenheid met de dienst huishoudelijke verzorging wordt met name bepaald door:

- de grondigheid waarmee de hulpverlener werkt;
- de deskundigheid van de hulpverlener;
- het werktempo van de hulpverlener;
- het hebben van een vaste hulpverlener.

Verschillen tussen gemeenten

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in negen gemeenten. Met uitzondering van de tevredenheid met de wachttijd zijn de verschillen tussen de gemeenten niet erg groot. Wel komt uit het onderzoek naar voren dat de respondenten uit de gemeenten Blaricum en Hilversum gemiddeld op alle hoofdthema's het meest positief zijn. De tevredenheidspercentages van de respondenten uit de gemeente Muiden zijn op alle hoofdthema's gemiddeld het minst hoog. Maar ook in deze gemeente is de tevredenheid in het algemeen hoog.

Verbeterpunten/succesfactoren

Indicatieproces Cliënten die huishoudelijke verzorging gebruiken zien de volgende mogelijkheden voor verbetering van de uitvoering van het indicatieproces:

- wachttijd tussen aanvraag en besluit;
- wachttijd tussen besluit en levering van huishoudelijke verzorging;
- informatievoorziening over gebruik PGB;
- informatievoorziening over aanbieders van huishoudelijke verzorging;
- informatievoorziening rondom de aanvraag (CIZ).

Omdat de tevredenheidpercentages relatief laag zijn en omdat de tevredenheid met de wachttijd van invloed is op de algemene tevredenheid met het indicatieproces, zou de aandacht uit moeten gaan naar beide vormen van wachttijd.

HHV De cliënten die huishoudelijke verzorging gebruiken, noemen de volgende verbeterpunten voor de dienstverlening huishoudelijke verzorging:

- een vaste hulpverlener;
- beter verloop van het contact met de zorginstelling;
- beter of sneller werken van de hulpverlener;
- beter nakomen van afspraken door zorgverlenende instantie.

Zorginstelling Verder valt voor de zorginstellingen op de volgende aspecten van huishoudelijke verzorging winst te behalen:

- de grondigheid;
- deskundigheid van de hulpverlener.

Overige aandachtspunten voor de zorginstellingen zijn ten slotte:

- omgang van (formele) klachten;
- de snelheid van het oplossen van problemen;
- praktische oplossingen bieden.

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding

Een nieuwe wet

Op 1 januari 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) ingevoerd. De WMO bundelt oude gemeentelijke taken uit de Welzijnswet en de WVG met nieuwe taken uit de AWBZ op het gebied van huishoudelijke zorg, begeleiding en Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) zoals slachtofferhulp en een crisismeldpunt voor geestelijke gezondheidszorg. De gemeente krijgt hierin een centrale taak. Zij moet de regierol op zich nemen en zelf invulling geven aan inhoud en doelen van de negen onderscheiden 'prestatievelden'. Meedoen van alle burgers aan alle facetten van de samenleving, al of niet geholpen door vrienden, familie of bekenden, is het motto van de WMO. En als dat niet kan, is er ondersteuning vanuit de gemeente. Het eindperspectief van de WMO is een samenhangend lokaal beleid over de maatschappelijke ondersteuning en op aanpalende terreinen. Voor mensen die langdurige, zware zorg nodig hebben, is en blijft er de AWBZ.

Huishoudelijke Verzorging

Zoals gesteld, is huishoudelijke verzorging een nieuwe taak voor gemeenten. Voor hen is het ná de invoering van de WMO van belang om na te gaan of de dienstverlening rond huishoudelijke verzorging leidt tot betere resultaten. De VNG is samen met het SGBB bezig met het ontwikkelen van een format voor WMO-klanttevredenheidsmetingen hiertoe.

Regio Gooi en Vechtstreek, bestaande uit negen gemeenten, wil de resultaten van toekomstige klanttevredenheidsmetingen af kunnen zetten tegenover de klanttevredenheid van dit moment. Daarom is voor het einde van 2006 een nulmeting uitgevoerd naar de waardering van de dienstverlening rond huishoudelijke verzorging. Het gaat hierbij zowel om het proces van toegang tot deze dienstverlening als om de daadwerkelijke levering van huishoudelijke verzorging. Regioplan Beleidsonderzoek heeft in opdracht van de Regio Gooi en Vechtstreek deze nulmeting uitgevoerd. In dit onderzoeksrapport presenteren we de resultaten.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

1.2.1 Doelstelling

Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de waardering van gebruikers voor de dienstverlening (indicatiestelling en levering) rond huishoudelijke verzorging (HHV). Omdat hierover nog geen kennis is, gaat het om een nulmeting. De resultaten van deze nulmeting moeten vergelijkbaar zijn met de resultaten van de vervolgmetingen. Daarnaast moeten de resultaten te herleiden zijn naar alle negen afzonderlijke gemeenten.

Drie aspecten van huishoudelijke verzorging

De dienstverlening rond huishoudelijke verzorging valt uiteen in drie gebieden:

- *Het proces rond indicatiestelling en levering huishoudelijke verzorging*

Het proces van indicatiestelling bestaat uit:

- informatievoorziening;
- de aanvraagprocedure;
- mogelijke verzoeken voor extra (medische) informatie;
- het toezenden van het schriftelijke indicatiebesluit.

De indicatiestelling moet worden opgevolgd door de uiteindelijke levering van de dienst huishoudelijke verzorging. Dit kan zijn een door het zorgkantoor gecontracteerde aanbieder of een door de cliënt geselecteerde aanbieder binnen het persoonsgebonden budget (PGB).

- *De levering van de diensten*

Om de waardering van de levering van de diensten te meten, moet de waardering worden uitgevraagd voor de aspecten waaruit de diensten bestaan. We onderscheiden hierbij onder andere:

- de omvang van de ontvangen zorg;
- inhoud van de ontvangen zorg;
- de professionaliteit van de hulpverlener;
- de continuïteit van de dienstverlening;
- de bejegening door de zorgverlener;
- de communicatie en de overdracht;
- welk belang hecht de gebruiker aan deze verschillende aspecten.

- *Suggesties voor verbetering van de dienstverlening*

Suggesties voor verbetering van de dienstverlening kunnen voor de gebruikers zowel op het proces van indicatiestelling betrekking hebben als op de wachttijden en de levering van de dienstverlening. We hebben de verbeter-suggesties daarom per onderdeel uitgevraagd.

1.2.2 Onderzoeksvragen

Op basis van het bovenstaande, hebben we de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

Proces indicatiestelling

1. Wat is de waardering van de gebruikers voor het proces van indicatiestelling?
2. Wat is de waardering van de gebruikers voor de aanvraagprocedure, qua duidelijkheid, snelheid, inhoud en communicatie?
3. Wat is de waardering van de gebruikers voor het indicatiebesluit, qua duidelijkheid, snelheid, inhoud en communicatie?
4. Wat is de waardering van de gebruikers voor de wachttijd tussen indicatiebesluit en levering dienst?

5. Welke verbetersuggesties hebben de gebruikers voor het gehele proces van indicatiestelling?

De levering van de diensten

6. Wat is de tevredenheid met de levering van de dienstverlening in het algemeen?
7. Wat is de waardering voor de omvang en de inhoud van de dienstverlening? (aantal uur en aard werkzaamheden)
8. Welk oordeel hebben de gebruikers HHV over de zorgverlenende instantie op het gebied van bereikbaarheid, vriendelijkheid, betrouwbaarheid, behulpzaamheid, bekwaamheid, begrijpelijkheid en snelheid?
9. Wat is de waardering voor de continuïteit van de dienstverlening? (nakomen afspraken, vervanging/overdracht bij ziekte en vakantie)
10. Wat is de waardering voor de hulpverlener? (professionaliteit, integriteit)
11. Wat is de waardering voor de bejegening van de hulpverlener?
12. Welk belang hechten de gebruikers aan elk van bovenstaande aspecten?
13. Welke verbetersuggesties zien de gebruikers in de levering van de diensten?

1.3 Onderzoeksopzet en respons

1.3.1 Onderzoeksopzet

De waardering over de huishoudelijke verzorging hebben we gemeten met een schriftelijke vragenlijst. De vragenlijst is opgesteld door RegioPlan Beleidsonderzoek en is besproken met de stuurgroep WMO en de WMO adviesraad. Op basis van de reacties uit deze overleggen is de vragenlijst aangepast en definitief gemaakt (de vragenlijst is opgenomen in bijlage 1).

Uitzetten vragenlijst

Voor het versturen van de vragenlijst hebben de gemeenten gebruikgemaakt van het bestand dat zij in het najaar van 2006 van het zorgkantoor hebben ontvangen. In deze bestanden zitten de adresgegevens van mensen met een indicatie HHV. Dit zijn zowel mensen die alleen geïndiceerd zijn voor HHV als mensen die naast HHV ook andere vormen van zorg ontvangen. Het gaat verder om mensen die een indicatie hebben gekregen vóór 1 september 2006.

Om ervoor te zorgen dat uit elk van de negen gemeenten voldoende respons kwam, is er per gemeente naar 300 geïndiceerden HHV uit het bestand een vragenlijst met begeleidende brief verstuurd (gestratificeerde steekproef). De 300 geïndiceerden zijn door middel van een aselechte steekproef uit het bestand getrokken. Hiertoe heeft RegioPlan de gemeenten een steekproef-instructie gestuurd. In drie gemeenten, te weten Blaricum, Muiden en Laren zijn er minder dan 300 geïndiceerden HHV. In deze gemeenten is het gehele bestand aangeschreven (zie voor meer informatie de volgende paragraaf). De vragenlijsten zijn op 24 november 2006 verstuurd met een begeleidende brief

van de gemeente, ondertekend door de wethouder WMO. Tot 11 december 2006 hadden de respondenten de tijd om de vragenlijst te retourneren.

Helpdesk

Tijdens het uitstaan van de vragenlijst was de Regioplan-helpdesk in de ochtend bereikbaar voor respondenten die vragen hadden. Van de helpdesk is meer dan gemiddeld gebruikgemaakt. In de eerste week belden er gemiddeld vijf personen per dag. De reden dat deze mensen belden, was om door te geven dat zij geen gebruikmaakten van huishoudelijke verzorging. Sommigen zeiden niet geïndiceerd te zijn voor huishoudelijke verzorging, anderen vertelden dat zij wel geïndiceerd waren maar dat zij hadden afgezien om gebruik te maken van de indicatie. Tevens zijn we gebeld door kinderen van een aantal geadresseerden met de mededeling dat hun vader of moeder was opgenomen in een verpleeghuis en daarom de vragenlijst niet meer kon invullen.

1.3.2 Respons

Onderstaande tabel geeft weer hoeveel mensen per gemeente een indicatie HHV hebben, naar hoeveel mensen de vragenlijst is verstuurd en hoeveel mensen uit die gemeente hebben gerespondeerd:

Tabel 1.1 Respons Nulmeting

Gemeenten	Aantal HHV-indicaties	Aantal verstuurd	Respons (absoluut)	Respons (percentage)
Hilversum	1602	300	143	48%
Bussum	1347	286	144	50%
Blaricum	157	157	71	45%
Laren	283	283	135	48%
Weesp	302	302	138	46%
Wijdereen	501	300	142	47%
Naarden	898	300	128	43%
Huizen	1018	300	109	36%
Muiden	123	123	59	48%
Totaal	6231	2351	1069	45%

In totaal hebben 1069 (45%) mensen de vragenlijst ingevuld. Voor een schriftelijke enquête is dit een goede respons. Het responspercentage in de afzonderlijke gemeenten varieert van 36 procent in Huizen tot 50 procent in Bussum.

Omdat sprake is van een gestratificeerde steekproef zijn de gegevens voor de analyse gewogen op het aantal HHV-geïndiceerden per gemeente. In een gestratificeerde steekproef is de respons scheef ten opzichte van de populatie. Door te wegen tellen de meningen van de bewoners uit de verschillende gemeenten even zwaar als hun aandeel in de totale populatie. Het aandeel HHV-geïndiceerden uit Hilversum bijvoorbeeld is in alle gemeenten tezamen 26 procent. In de respons is het aandeel van Hilversum 13 procent. Door te wegen wordt hun aandeel vergroot tot 26 procent (de weegfactor is opgenomen in bijlage 2).

1.4 Leeswijzer

Op de hoofdthema's is onderzocht of er verschillen zijn tussen respondenten met een PGB en respondenten met zorg in natura. En is onderzocht of er verschillen zijn tussen de leeftijdscategorieën tot 64 jaar, tussen de 65 en 79 jaar en de leeftijdscategorie 80 jaar en ouder. Er zijn geen duidelijke verschillen in tevredenheid gevonden. Deze analyses zijn daarom niet in de afzonderlijke hoofdstukken genoemd.

In dit onderzoeksrapport doen we verslag van de resultaten van de nulmeting Huishoudelijke Verzorging in de Regio Gooi en Vechtstreek. In hoofdstuk 2 is een overzicht gegeven van de kenmerken van de bevolking en de respondenten. In hoofdstuk 3 staat de tevredenheid met het proces rond indicatiestelling huishoudelijke verzorging centraal en de periode voorafgaand aan de dienstverlening HHV. In hoofdstuk 4 gaan we in op de tevredenheid met de levering van de dienst huishoudelijke verzorging. We sluiten af met hoofdstuk 5 waarin we de conclusies van de nulmeting HHV presenteren.

2 KENMERKEN BEWONERS EN HUISHOUDELIJKE VERZORGING

In dit hoofdstuk zetten wij een aantal kenmerken van de bewoners en de respondenten op een rij. Deze kenmerken zijn niet alleen belangrijk voor de interpretatie van de resultaten van dit tevredenheidsonderzoek maar ze bieden ook aanknopingspunten voor de (toekomstige) vraag naar huishoudelijke verzorging. Een en ander is uitgesplitst naar gemeente. Er zijn drie tabellen opgenomen:

- kenmerken populatie die gebruikmaakt van HHV (de gemeentelijke gegevens zijn niet compleet);¹
- achtergrondkenmerken respondenten;
- zorgkenmerken respondenten.

Groen gemarkeerd zijn de hoogst waargenomen scores, rood gemarkeerd de laagste waargenomen scores.

Tabel 2.1 Kenmerken populatie/steekproef die gebruikmaakt van HHV

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
Populatie HHV	157	1347	898	123	302	501	283	1602	1018	6231
Steekproef HHV	157	286	300	123	302	300	283	300	300	2351
Geslacht										
% vrouwen	61**	-	-	-	77	-	75	80	-	
% mannen	39**	-	-	-	23	-	25	20	-	
Leeftijd										
% 0 - 24 jaar	0	0*	0	0	2	1	0,4	0	1*	
% 25 - 44 jaar	3	1*	3	1	9	2	2	1	6*	
% 45 - 64 jaar	18	5*	8	3	8	6	6	8	14*	
% 65 - 79 jaar	27	31*	21	35	30	31	33	30	25*	
% 80 jaar en ouder	51	63*	68	61	52	60	59	61	53*	
Zorgindicaties										
% alleen HHV	53	-	85	44		47	43	41	84*	
% meerdere indicaties	47	-	15	56		53	57	59	16*	

 Hoogst waarde

 Laagste waarde

* Steekproefwaarden.

** Geschatte waarden.

¹ De gegevens zijn niet compleet en ze zijn niet vergelijkbaar, omdat ze verschillend van aard zijn. Aangeleverd zijn zowel populatiegegevens, steekproefwaarden als geschatte waarden.

Tabel 2.2 Achtergrondkenmerken respondenten

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
Geslacht										
% vrouwen	76	79	79	88	78	77	77	74	88	79
% mannen	24	21	21	13	22	23	23	26	12	21
Leeftijd										
% 0 - 24 jaar	0	0	2	0	3	0	2	1	0	1
% 25 - 44 jaar	1	1	1	0	5	1	2	6	4	3
% 45 - 64 jaar	18	6	2	5	9	4	7	17	8	9
% 65 - 79 jaar	29	35	21	33	29	44	36	32	37	33
% 80 jaar en ouder	51	59	74	62	53	50	54	44	52	55
Huishouden										
% 1 persoon	72	74	76	79	74	88	76	71	77	74
% 2 personen	26	23	24	21	24	30	22	25	21	24
% 3 personen	1	2	0	0	1	1	1	1	0	1
% 4 of meer personen	0	1	0	0	2	0	1	3	2	1
Bevolkings-groepen										
% Nederlands	100	99	99	100	100	99	100	99	98	99
% Turks	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
% Marokkaans	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Surinaams	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Antilliaans	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
% Anders	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0
Netto-inkomen per maand										
% tot € 1.000	32	33	28	31	33	33	30	38	33	33
% € 1 – 2.000	30	41	34	42	42	44	43	35	42	39
% € 2 – 3.000	14	11	7	4	8	5	8	11	14	10
% Meer dan € 3.000	6	4	9	4	2	4	5	2	4	4
% Geen antw/wn	18	11	22	20	14	15	13	14	8	14
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #00FF00; margin-right: 5px;"></div> <div>Hoogst waarde</div> </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #FF0000; margin-right: 5px;"></div> <div>Laagste waarde</div> </div>										

Tabel 2.3 Zorgkenmerken respondenten

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
Reden HHV										
% Lichamelijk	88	91	94	91	89	93	89	94	97	93
% Verstandelijk	1	2	1	0	2	2	3	1	2	2
% Psych/sociaal	4	3	2	7	5	1	4	2	0	2
% Visueel	6	4	2	2	4	4	4	3	1	3
Zorg										
% alleen HV	68	66	60	64	70	73	59	69	68	67
% meerdere vormen zorg	32	34	40	36	30	27	41	31	32	33
% PGB	27	23	17	7	11	13	12	50	20	27
Duur HHV										
% < 1 jaar	25	23	18	25	22	25	25	21	18	21
% 1 – 5 jaar	43	52	51	53	46	53	42	41	48	48
% > 5 jaar	32	25	31	23	32	22	33	38	34	31
Gemiddeld aantal uren HHV per week	3,5	3,5	3,3	2,9	3,3	3,1	3,5	3,8	3,2	3,5
Zorginstelling										
% Th. Gooi en Vechtstreek	75	79	80	88	90	69	78	44	35	63
% Th. Chr Org. Voor Zorg en Welzijn	9	4	2	0	0	0	2	5	43	10
% Th. Gooizorg	1	3	2	0	1	4	2	7	1	3
% Vivium	0	1	2	2	1	0	1	0	0	1
% St. de Basis/Hilverzorg	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
% Zorgpalet	0	0	7	5	0	0	1	1	12	3
% Royal Care	4	0	1	0	0	0	1	0	1	0
% Care Company										
Thuiszorg	1	2	0	0	0	1	6	1	0	1
% Zorginst.										
Loosdrecht	0	0	0	0	0	17	0	0	0	1
% Particulier via PGB	7	6	3	2	5	7	5	35	3	12
% Anders	1	4	3	3	2	2	5	4	6	4
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #00FF00; margin-right: 5px;"></div> Hoogst waarde </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 15px; height: 15px; background-color: #FF0000; margin-right: 5px;"></div> Laagste waarde </div>										

Als we kijken naar de verschillen tussen gemeenten, dan is het meest opmerkelijk het verschil in gebruik van het persoonsgebonden budget (PGB). In Hilversum is dit vijftig procent en in Muiden zeven procent. Mogelijk is de steekproeftrekking in Hilversum niet aselekt getrokken. Dit zou ook de relatief jonge leeftijdsopbouw van de respondenten in Hilversum verklaren (zie tabel 2.2). Verder moet worden opgemerkt dat niet alle respondenten de vraag hebben kunnen beantwoorden of men gebruikmaakt van PGB of zorg in natura. Veertien procent heeft aangegeven het niet te weten.²

² Er zijn geen aanwijzingen dat de gegevens zouden moeten worden gewogen op PGB en leeftijd. Er zijn namelijk geen duidelijke verschillen gevonden in tevredenheid.

De HHV wordt voornamelijk door de organisatie Thuiszorg Gooi en Vechtstreek geleverd. Zeventig procent van alle respondenten krijgt HHV van deze organisatie. Alleen in Huizen is een andere instelling de grootste leverancier. 43 procent van de respondenten uit deze gemeenten heeft als zorginstelling Thuiszorg Christelijke Organisatie Voor Zorg en Welzijn en 35 procent krijgt zorg van Thuiszorg Gooi en Vechtstreek.

De resultaten van dit rapport over de tevredenheid met de huishoudelijke verzorging en de tevredenheid met de dienstverlening van de zorginstelling hebben dus met name betrekking op de tevredenheid met Thuiszorg Gooi en Vechtstreek.

3 INDICATIESTELLING EN PERIODE VOORAFGAAND AAN DIENSTVERLENING HHV

Mensen die gebruik willen maken van huishoudelijke verzorging moeten hiervoor een aanvraag indienen bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het CIZ beoordeelt zowel of iemand in aanmerking komt voor deze vorm van zorg als het aantal uren zorg waar iemand aanspraak op kan maken. Wanneer huishoudelijke verzorging is toegekend, moet een zorginstelling worden gekozen die dit gaat uitvoeren. Bij zorg in natura doet zorgkantoor dit, al dan niet met inspraak van de cliënt. De keus voor een zorginstelling ligt volledig bij de cliënt als deze gebruikmaakt van het Persoonsgebonden Budget (PGB). Voordat iemand daadwerkelijk huishoudelijke verzorging ontvangt, kan sprake zijn van een wachttijd.

In dit hoofdstuk beschrijven we de tevredenheid van de respondenten met de aanvraag (paragraaf 3.2), het besluit (paragraaf 3.3) en de periode voorafgaand aan de levering van de huishoudelijke verzorging (paragraaf 3.4). Tot slot beschrijven we in paragraaf 3.5 de algemene tevredenheid en de verbeterpunten. Op de hoofdthema's (aanvraag, besluit, wachttijd en indicatiestelling in het algemeen) rapporteren wij naast een totaalbeeld ook de resultaten van de afzonderlijke negen gemeenten. Over de meer specifieke onderdelen wordt uitsluitend een totaalbeeld (alle gemeenten tezamen) gepresenteerd.

3.1 De aanvraag

CIZ en informatie

In deze paragraaf belichten we het indienen van een aanvraag voor huishoudelijke zorg. Wist men bijvoorbeeld dat een aanvraag bij het CIZ moet worden ingediend, heeft men zelf de aanvraag ingediend of heeft men dit iemand anders laten doen? En hoe tevreden is men met de verschillende aspecten van de aanvraag?

Een aanvraag voor huishoudelijke verzorging moet bij het CIZ worden ingediend. Wij hebben de respondenten gevraagd of voor hen duidelijk was bij welke instantie zij hun aanvraag moesten indienen. 85 procent geeft aan dit duidelijk te vinden en vijftien procent vindt dit niet duidelijk. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

Tabel 3.1 Was het voor u duidelijk bij welke instantie u een aanvraag moest indienen?

	Percentage
Ja, zeer duidelijk	32
Ja, voldoende duidelijk	53
Nee, matig duidelijk	9
Nee, onvoldoende duidelijk	6

Ongeveer driekwart van de respondenten is tevreden met de informatie die zij hebben gekregen over de werkwijze van het CIZ. De verschillen in tevredenheid tussen de respondenten uit de verschillende gemeenten varieert tussen de 67 en 78 procent. Onderstaande tabel geeft een overzicht. Groen gemarkeerd is de hoogst gemeten waarde, rood gemarkeerd de laagst gemeten waarde.

Tabel 3.2 Tevredenheid met informatie over werkwijze aanvraag CIZ (percentage)

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
(Zeer) tevreden	75	74	67	68	71	67	72	76	78	73
Niet tevreden*	25	26	33	32	29	33	28	24	22	27



Hoogst waarde

Laagste waarde

* Niet tevreden: neutraal, ontevreden, zeer ontevreden en weet niet.

Indienen aanvraag Niet iedereen heeft zelf een aanvraag ingediend. Bij 43 procent van de respondenten is dit door iemand anders gedaan, tien procent van de respondenten weet niet meer of ze zelf een aanvraag hebben ingediend. 47 procent van de respondenten heeft zelf de aanvraag ingediend. Alléén aan hen is gevraagd naar hun tevredenheid met het aanvraagformulier en contact met de medewerker van het CIZ.

Aanvraag-formulier Gevraagd is naar de duidelijkheid van de aanvraagformulieren, de duidelijkheid over welke informatie moet worden opgegeven en aangeleverd en de tijd die moet worden besteed aan het invullen van het formulier. Er zijn geen grote verschillen gevonden in tevredenheid tussen deze aspecten. Gemiddeld is ongeveer iets meer dan de helft van de respondenten tevreden met de verschillende aspecten van het aanvraagformulier, een derde geeft aan neutraal te zijn, vijf procent is ontevreden en ongeveer zeven procent heeft geen mening. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

Tabel 3.3 Tevredenheid met aspecten van het aanvraagformulier (percentage)

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet/n.v.t.
Duidelijkheid van formulier	56	33	7	4
Duidelijkheid over welke informatie u moest opgeven en aanleveren	57	31	6	5
De tijd die u moest besteden aan het invullen van de formulieren	49	35	7	8

Contact medewerkers Gevraagd is aan de respondenten hoe tevreden ze zijn over het contact dat zij hebben gehad met de medewerker van het CIZ in het kader van hun aanvraag. Twee derde geeft aan tevreden te zijn (65%), 23 procent is neutraal, zes procent geeft aan ontevreden te zijn en zes procent heeft geen mening.

3.2 Het besluit

In deze paragraaf beschrijven we de tevredenheid met de doorlooptijd van indicatieaanvraag tot indicatiebesluit, de begrijpelijkheid van het besluit en het toegekende aantal uren huishoudelijke verzorging (HHV). Ook is gevraagd of men bezwaar heeft aangetekend tegen het besluit van het CIZ en is gevraagd naar de tevredenheid met de afhandeling en uitkomst van de bezwaarprocedure indien een bezwaarschrift is ingediend. Deze vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die zelf de aanvraag hebben ingediend (47 procent van het totaal aantal respondenten).

Het besluit

Het meest tevreden zijn de respondenten met het toegekende aantal uren huishoudelijke verzorging. Over de andere twee aspecten van het besluit zijn de respondenten minder uitgesproken. Tabel 3.4 geeft een overzicht.

Tabel 3.4 **Tevredenheid met aspecten rondom het besluit (percentage)**

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet/ n.v.t.
Doorlooptijd tussen aanvraag en besluit CIZ	58	23	13	7
Begrijpelijkheid van het besluit	61	27	9	3
Aantal toegekende uren HHV	87	9	3	1

Bezwaar

27 respondenten hebben bezwaar aangetekend tegen het besluit van het CIZ (2,5 procent van het totaal aantal respondenten). Meer dan de helft van de 27 respondenten is tevreden met de wijze waarop het bezwaar is behandeld en de helft is tevreden met de uitkomst van de bezwaarprocedure. Onderstaande tabel geeft een overzicht. Opgemerkt moet worden dat het aantal respondenten klein is. Eén respondent is gelijk aan vier procent, hetgeen betekent dat een kleine verschuiving in de respons gevolgen heeft voor de resultaten. Om deze reden is geen uitsplitsing gemaakt naar de negen gemeenten.

Tabel 3.5 **Tevredenheid met aspecten rondom het bezwaar tegen het indicatiebesluit (percentage)**

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet/ n.v.t.
Hoe uw bezwaar is behandeld	60	2	36	3
De uitkomst van de bezwaarprocedure	49	15	36	-

Meer dan de helft van de respondenten (57%) is tevreden met twee of drie van de drie deelaspecten rondom het besluit. 43 procent is tevreden met één deelaspect of is met geen van de deelaspecten tevreden. Onderstaande tabel geeft een overzicht naar gemeente.¹

¹ Aan de respondenten is niet gevraagd of zij in het algemeen tevreden zijn met het besluit. Daarom is gekeken met hoeveel deelaspecten de respondenten tevreden zijn.

Tabel 3.6 **Tevredenheid met minder of meer dan twee deelaspecten van het besluit (percentage)**

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
Tevreden met 2 of 3 deelaspecten	54	63	42	76	60	56	60	59	55	57
Tevreden met 0 of 1 deelaspect	46	37	58	24	40	44	40	41	45	43
	Hoogst waarde									
	Laagste waarde									

3.3 Oriëntatie en wachttijd zorginstelling

Wanneer de respondenten een besluit hebben ontvangen van het CIZ kan huishoudelijke hulp worden ingeschakeld. In deze paragraaf beschrijven we of respondenten betrokken zijn geweest bij de keuze van de zorginstelling, of ze tevreden zijn met de informatie die zij hebben gebruikt om een keuze te kunnen maken en wat zij vinden van de wachttijd tussen het besluit van het CIZ en de daadwerkelijke levering van de huishoudelijke verzorging.

Keuze zorginstelling Het merendeel van de respondenten (ongeveer driekwart) heeft gekozen voor zorg in natura. Alleen de respondenten uit Hilversum vormen hierop een uitzondering. De helft van de Hilversummers heeft namelijk gekozen voor PGB.² In alle gemeenten kon 39 procent van de respondenten die voor zorg in natura hebben gekozen, meebeslissen in de keuze van de zorginstelling. Voor 46 procent van hen heeft het zorgkantoor de zorgaanbieder gekozen, zestien procent van de respondenten met zorg in natura weet niet of zij een zorginstelling hebben kunnen kiezen. Respondenten met een PGB kiezen per definitie hun eigen zorgaanbieder.

Informatie zorginstelling Aan de respondenten die zelf of mede hebben gekozen voor een zorginstelling is gevraagd van welke informatie zij hebben gebruikgemaakt. Zij konden meer dan één antwoord geven. Meest genoemd is informatie via familie, vrienden of kennissen (39 procent), gevolgd door informatie van het zorgkantoor (22 procent) en folders van zorginstellingen (14 procent). Onderstaande tabel geeft een overzicht van de informatie die is gebruikt.

De antwoordcategorie 'anders, namelijk' noemt negentien procent van de respondenten. Twee derde van hen noemt het ziekenhuis als informatiebron. Veelal geeft men aan dat huishoudelijke verzorging door het ziekenhuis (arts, verpleegkundigen, maatschappelijk werk et cetera) is geregeld. Verder zijn bij 'anders, namelijk' genoemd het lidmaatschap van de thuiszorg of kruisvereniging en informatie via de huisarts, revalidatiecentrum en verpleeghuis.

² Mogelijk is in Hilversum geen aselechte steekproef getrokken.

Tabel 3.7 Percentage gebruikte informatie (meer antwoorden mogelijk)

Percentage over respondenten (n=373)*	
Informatie via familie et cetera	39
Informatie zorgkantoor	22
Informatie via folders	14
Informatie via ouderenadviseur	8
Informatie anderszins instelling	5
Informatie via websites	2
Informatie ouderenbonden	2
Informatie patiëntenverenigingen	2
Anders, namelijk	19

* Omdat meer antwoorden mogelijk zijn, tellen de percentages niet precies op tot 100 procent.

Aan de respondenten is ook gevraagd hoe tevreden zij zijn met de informatievoorziening voor het verkrijgen van huishoudelijke verzorging. Twee derde is hierover tevreden, een kwart geeft aan neutraal te zijn, zes procent is ontevreden en drie procent geeft aan geen mening te hebben. De respondenten uit de gemeente Huizen geven vaker aan tevreden te zijn dan de respondenten uit de andere gemeenten. Mogelijk wordt dit (deels) verklaard door het feit dat de respondenten uit Huizen van een andere instelling HHV krijgen dan de respondenten uit de overige gemeenten en mogelijk gebruik hebben gemaakt van ander informatiemateriaal. Voor de respondenten uit de gemeente Muiden geldt dat zij minder vaak aangeven tevreden te zijn. Maar ook in deze gemeenten is ruim de helft van de respondenten tevreden. Onderstaande tabel geeft een overzicht naar gemeente.

Tabel 3.8 Tevredenheid met informatievoorziening huishoudelijke verzorging (percentage)

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
(Zeer) tevreden	71	62	61	60	72	67	73	66	74	67
Niet tevreden	29	38	39	40	28	33	27	34	26	33

Hoogst waarde

Laagste waarde

* Niet tevreden: neutraal, ontevreden, zeer ontevreden en weet niet.

Wachttijd Gemiddeld zitten er 3,9 weken tussen het moment van besluit tot levering van huishoudelijke zorg.³ Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan langer dan 4 weken te moeten wachten. In Blaricum is de wachttijd het kortst (3 weken) en in Laren het langst (4,2 weken).

Aan de respondenten is ook gevraagd hoe tevreden zij zijn met deze wachttijd. 58 procent geeft aan tevreden te zijn, 21 procent is neutraal, 9 procent is ontevreden en 12 procent geeft aan het niet te weten. Onderstaande tabel geeft een overzicht naar gemeente.

³ Vier respondenten hebben langer dan een jaar aangegeven. Zij zijn buiten de berekening van het gemiddelde gelaten.

Tabel 3.9 Tevredenheid met wachttijd tussen besluit en huishoudelijke verzorging (percentage)

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
(Zeer) tevreden	58	56	45	56	60	61	57	61	64	58
Niet tevreden	42	44	55	44	40	39	43	39	36	42



Hoogst waarde

Laagste waarde

* Niet tevreden: neutraal, ontevreden, zeer ontevreden en weet niet.

3.4 Algemene tevredenheid met indicatiestelling en verbeterpunten

Aan alle respondenten is gevraagd hoe tevreden men is over de werkwijze rond de aanvraag in het algemeen. Het gaat daarbij zowel om de aanvraag-procedure als de brief met het besluit van het CIZ. Het merendeel van de respondenten is hierover (zeer) tevreden (70 procent). Een vijfde van de respondent heeft aangegeven hierover neutraal te zijn en 6 procent is (zeer) ontevreden. De hoogste waarde van tevredenheid is in Blaricum gemeten, de laagste in Muiden. In Muiden hebben de respondenten vaker aangegeven neutraal te zijn of geen mening te hebben.

Tabel 3.10 Tevredenheid met indicatiestelling CIZ algemeen (percentage)

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
(Zeer) tevreden	80	68	61	60	72	71	68	75	72	70
Niet tevreden	20	32	39	40	28	29	32	25	28	30



Hoogst waarde

Laagste waarde

* Niet tevreden: neutraal, ontevreden, zeer ontevreden en weet niet.

- Verklarende factoren** De vraag is welke factoren bepalend zijn voor de tevredenheid met de aanvraag in het algemeen.⁴ De mate van tevredenheid van de cliënten met de aanvraag, wordt met name bepaald door:
- de begrijpelijkheid van het besluit;
 - de duidelijkheid van het aanvraagformulier;
 - het contact met de medewerker van het CIZ;
 - de tijd tussen de aanvraag en het besluit van CIZ.

Deze factoren hebben een positief effect op de mate van tevredenheid. Ofwel: een grotere tevredenheid met deze aspecten leidt tot een hogere tevredenheid met de aanvraag in het algemeen.

Verbeterpunten Het merendeel van de respondenten is tevreden met het aanvraagproces en de indicatiestelling en de wachttijd, maar zij zien ook mogelijkheden tot verbetering van de uitvoering. Aan hen is gevraagd aan te geven op welke gebieden men verbetering wilt zien (onder andere informatie, communicatie en wachttijd). Er is niet één gebied dat extra aandacht behoeft. Alle gebieden zijn in nagenoeg gelijke mate genoemd. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

⁴ Dit is onderzocht met een behulp van een regressieanalyse.

Tabel 3.11 Percentage verbeterpunten procedure rondom indicatiestelling (meer antwoorden mogelijk)

	Percentage over respondenten (n=416)*
Infvoorziening over gebruik pgb	32
Infvoorziening over aanbieders HV	29
Wachttijd tussen besluit en levering HV	26
Communicatie met CIZ	26
Wachttijd aanvraag en besluit	22
Info rondom aanvraag/CIZ	20
Meer keuzevrijheid instelling	13
Anders, namelijk	9

* Omdat meer antwoorden mogelijk zijn tellen de percentages niet precies op tot 100 procent.

3.5 Conclusies

Geconcludeerd kan worden dat cliënten in het algemeen tevreden zijn met het proces van indicatieaanvraag tot indicatiebesluit en de periode voorafgaand aan de levering van huishoudelijke verzorging. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de tevredenheidpercentages.

Tabel 3.12 Overzicht percentages tevredenheid

	Percentage tevreden	Percentage niet tevreden
Informatie werkwijze CIZ	73	27
Aanvraag algemeen	70	30
Informatievoorziening verkrijgen HHV	67	33
Wachttijd tussen besluit en levering	58	42

* Niet tevreden: neutraal, ontevreden, zeer ontevreden en weet niet.

Nadere analyse maakt duidelijk dat de tevredenheid met de aanvraag met name wordt bepaald door:

- de begrijpelijkheid van het besluit;
- de duidelijkheid van het aanvraagformulier;
- het contact met de medewerker van het CIZ;
- de tijd tussen de aanvraag en het besluit van CIZ.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in negen gemeenten. Met uitzondering van de tevredenheid met de wachttijd zijn de verschillen niet erg groot tussen de gemeenten. Wel komt uit het onderzoek naar voren dat de respondenten uit de gemeenten Huizen, Blaricum en Hilversum in het algemeen positiever zijn over de indicatiestelling en de periode voorafgaand aan de levering van huishoudelijke verzorging dan de respondenten uit de andere gemeenten. De tevredenheidpercentages van de respondenten uit de gemeenten Naarden en Muiden zijn het minst hoog. Desalniettemin geldt ook voor deze gemeenten dat de tevredenheid groot is.

4 DIENST HUISHOUDELIJKE VERZORGING

In dit hoofdstuk staat de tevredenheid met de dienst huishoudelijke verzorging centraal. We maken daarbij onderscheid tussen de werkzaamheden die de hulpverlener(s) bij de cliënten thuis doen en de algemene dienstverlening van de zorginstellingen. Op de hoofdthema's (achtergrondkenmerken, algemene tevredenheid hulpverlener en afhandeling klachten) rapporteren wij naast een totaalbeeld ook de resultaten van de afzonderlijke negen gemeenten. Over de meer specifieke onderdelen wordt uitsluitend een totaalbeeld (alle gemeenten tezamen) gepresenteerd.

Omdat de meeste respondenten gebruikmaken van twee zorginstellingen is op de hoofdthema's eveneens onderzocht of er verschillen zijn tussen deze instellingen. Er zijn evenwel géén significante verschillen gevonden.¹

Allereerst presenteren we in paragraaf 4.1 de tevredenheid met de hulpverlener en zijn dienstverlening. Vervolgens beschrijven we in paragraaf 4.2 de verschillende aspecten van de dienstverlening van de organisatie. In de slotparagraaf vermelden we de conclusies.

4.1 De hulpverlener en zijn dienstverlening

In deze paragraaf staat de tevredenheid met de hulpverlener en zijn dienstverlening centraal. Zijn de respondenten tevreden met de soort werkzaamheden en aspecten zoals het werktempo, de grondigheid en de bejegening van de hulpverlener? Welke aspecten vinden zij belangrijk en welke verbeterpunten zien zij? Omdat zeventig procent van de respondenten huishoudelijke verzorging krijgt van Thuiszorg Gooi en Vechtstreek en zeven procent van Thuiszorg Christelijke Organisatie voor Zorg en Welzijn, hebben de resultaten met name betrekking op deze organisaties.

Gemiddeld hebben de respondenten 3,5 uur huishoudelijke verzorging per week. De helft van de respondenten ontvangt op dit moment tussen de één en vijf jaar huishoudelijke verzorging (zie voor meer achtergrondinformatie hoofdstuk 2).

Hulpverlener Bijna alle respondenten geven, in het algemeen, aan altijd dezelfde hulpverlener te hebben. Alleen bij ziekte en vakantie krijgen zij een andere hulpverlener thuis. Tien procent van de respondenten geeft aan verschillende hulpverleners te hebben en twee procent weet niet of altijd dezelfde hulpverlener komt.

De tevredenheid over het aantal hulpverleners dat over de vloer komt is hoog. 84 procent is (zeer) tevreden, tien procent is neutraal, vier procent is ontevre-

¹ Onder statistische significantie wordt verstaan dat het gevonden verschil in oordeel tussen subgroepen met een zekerheid van 95 procent niet op toeval berust.

den en 2 procent geeft aan het niet te weten. De percentages tevredenheid van de verschillende gemeenten varieert tussen de 79 (Muiden en Weesp) en 89 procent (Laren). Onderstaande tabel geeft een overzicht naar gemeente.

Tabel 4.1 Tevredenheid met het aantal hulpverleners (percentage)

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
(Zeer) tevreden	87	88	82	79	79	81	89	82	84	84
Niet tevreden	13	12	18	21	21	19	11	18	16	16



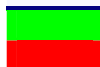
Hoogst waarde
Laagste waarde

* Niet tevreden: neutraal, ontevreden, zeer ontevreden en weet niet.

Bijna alle respondenten (96 procent) geven aan altijd of meestal bij de hulpverlener te kunnen aangeven welke werkzaamheden zij gedaan willen hebben. 89 procent is tevreden over het soort werkzaamheden dat de hulpverlener uitvoert. Ook hiervoor geldt dat de laagste percentages zijn gemeten in de gemeenten Muiden en Weesp (beiden 82 procent). De hoogste waarden zijn gemeten in Hilversum en Blaricum, zie onderstaande tabel.

Tabel 4.2 Tevredenheid met het soort werkzaamheden van de hulpverlener (percentage)

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
(Zeer) tevreden	92	90	89	82	82	86	90	92	89	89
Niet tevreden	8	10	11	18	18	14	10	8	11	11



Hoogst waarde
Laagste waarde

* Niet tevreden: neutraal, ontevreden, zeer ontevreden en weet niet.

Werkwijze

Het werk van de hulpverlener bestaat uit verschillende aspecten. Wij onderscheiden er acht, zoals het werktempo, het contact met de cliënten en het nakomen van afspraken. We hebben onze respondenten naar de tevredenheid met deze aspecten gevraagd. Hieruit blijkt dat de tevredenheid in het algemeen hoog is. Men is het meest tevreden over het nakomen van de afspraken, de bejegening en het contact met de hulpverlener. Iets minder tevreden is men over de deskundigheid, de grondigheid, het werktempo van de hulpverlener. Maar ook hiervoor geldt dat meer dan driekwart van de respondenten tevreden is, zie onderstaande tabel.

Tabel 4.3 Tevredenheid met aspecten werkzaamheden hulpverlener (percentage)

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Wn/n.v.t.
Grondigheid	79	16	4	1
Werktempo	79	17	3	1
Deskundigheid	74	22	3	1
Contact/gezelligheid	90	9	1	1
Afspraken nakomen	89	8	2	1
Op hoogte houden werkschema	86	8	3	3
Bejegening	90	8	1	1
Persoonlijke verzorging	87	10	0	2

Niet alleen hebben wij gevraagd hoe tevreden de respondenten zijn met bovengenoemde aspecten, ook hebben wij gevraagd hoe belangrijk zij deze aspecten vinden. Duidelijk is dat alle aspecten belangrijk worden gevonden door de respondenten. Er zijn evenwel kleine variaties zichtbaar. Het meest belangrijk wordt de bejegening van de hulpverlener gevonden (96 procent). Aan het werktempo wordt iets minder belang gehecht. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

Tabel 4.4 Belangrijkheid van aspecten werkzaamheden hulpverlener (percentage)

	Belangrijk	NB/NO*	Onbelangrijk
Grondigheid	94	5	1
Werktempo	81	18	1
Deskundigheid	90	10	0
Contact/gezelligheid	92	7	1
Afspraken nakomen	94	6	0
Op hoogte houden werkschema	94	6	0
Bejegening	96	4	0
Persoonlijke verzorging	87	13	0

* NB/NO: niet belangrijk niet onbelangrijk.

De grootste discrepanties tussen belangrijkheid en tevredenheid zijn zichtbaar bij de aspecten deskundigheid en grondigheid en in mindere mate bij het op de hoogte houden van het werkschema en de bejegening van de hulpverlener (zie onderstaande tabel).

Tabel 4.5 Discrepantie tevredenheid en belangrijkheid van aspecten werkzaamheden hulpverlener (percentage)

	Tevredenheid	Belangrijk	Vershil
Grondigheid	79	94	-15
Werktempo	79	81	-2
Deskundigheid	74	90	-16
Contact/gezelligheid	90	92	-2
Afspraken nakomen	89	94	-5
Op hoogte houden werkschema	86	94	-8
Bejegening	90	96	-6
Persoonlijke verzorging	87	87	0

Algemene
tevredenheid

De respondenten is niet alleen gevraagd naar de tevredenheid met de verschillende aspecten van het werk van de hulpverlener, hen is ook gevraagd naar de tevredenheid met de dienstverlening huishoudelijke verzorging in het algemeen. Ook hieruit blijkt dat het merendeel van de respondenten tevreden is (89 procent). De percentages van de verschillende gemeenten variëren van 82 tot 92 procent. Onderstaande tabel geeft een overzicht.

Tabel 4.6 Tevredenheid dienstverlening huishoudelijke verzorging in het algemeen (percentage)

	Blaric	Buss	Naard	Muiden	Weesp	Wijdem	Laren	Hilver	Huizen	Totaal
(Zeer) tevreden	92	88	85	82	83	87	89	92	90	89
Niet tevreden	8	13	15	18	17	13	11	8	10	11
	Hoogst waarde									
	Laagste waarde									

In Blaricum en Hilversum zijn de hoogste percentages tevredenheid gemeten, in Muiden de laagste. Maar ook voor deze gemeenten geldt dat de tevredenheid hoog is.

Verklarende factoren De vraag is welke factoren bepalend zijn voor de tevredenheid met de dienstverlening huishoudelijke zorg in het algemeen.² De mate van tevredenheid van de cliënten met HHV wordt met name bepaald door:

- de grondigheid waarmee de hulpverlener werkt;
- de deskundigheid van de hulpverlener;
- werktempo van de hulpverlener;
- het hebben van een vaste hulpverlener.

Deze factoren hebben een positief effect op de mate van tevredenheid. Ofwel: een grotere tevredenheid met deze aspecten leidt tot een hogere tevredenheid met de aanvraag in het algemeen.

Verbeterpunten De tevredenheid met de dienstverlening is hoog. Dat blijkt ook als gevraagd wordt naar eventuele verbeterpunten. Twee derde van de respondenten heeft namelijk geen verbeterpunt aangegeven. Het verbeterpunt dat het meest genoemd is, is het hebben van een vaste hulpverlener (berekend over het totaal aantal respondenten is het percentage 14 procent). Eerder is aangegeven dat de meeste respondenten evenwel een vaste hulpverlener hebben. De verbeterpunten die daarna het meest worden genoemd, is beter verloop van het contact met de zorginstelling, beter of sneller werken van de hulpverlener en dat de zorgverlenende instantie de afspraken beter nakomt.

Tabel 4.7 Verbetermogelijkheden dienstverlening hhv

	Percentage over respondenten (n=357)*
Vaste hulpverlener	42
Sneller/beter werken door hulpverlener	19
Beter contact met instantie	18
Beter nakomen afspraken instantie	18
Zelf aangeven welke werkzaamheden	14
Beter contact hulpverlener	7
Afspraken nakomen hulpverlener	3
Anders, namelijk	26

* Omdat meer antwoorden mogelijk zijn tellen de percentages niet precies op tot 100 procent.

² Dit is onderzocht met een behulp van een regressieanalyse.

Het merendeel van de mensen die ‘anders, namelijk’ heeft ingevuld, noemt onder andere het aantal uren huishoudelijke verzorging, vervanging van de hulpverlener bij ziekte en kwalitatief betere hulpverleners (onder meer beter, grondiger en zelfstandiger werken).

4.2 De zorginstelling en haar dienstverlening

In deze paragraaf beschrijven we de tevredenheid met de verschillende aspecten van de dienstverlening van de zorginstelling, zoals de bereikbaarheid, de snelheid waarmee vragen worden beantwoord en de tevredenheid over de afhandeling van klachten. Ook beschrijven we hoe belangrijk deze aspecten worden gevonden.

Tevredenheid De respondenten hebben een minder uitgesproken mening over de dienstverlening van de zorginstelling dan de dienstverlening van de hulpverlener. Dit blijkt onder meer uit hoe vaak de respondenten de antwoordcategorie ‘neutraal’ hebben aangekruist. Dat zij minder uitgesproken zijn, kan te maken hebben met het feit dat er weinig contactmomenten zijn met de zorginstelling. De respondenten hebben immers voornamelijk te maken met de hulpverlener die de dienst verstrekt. Ondanks dat, is ruim de helft van het aantal respondenten tevreden. Men is het meest tevreden over de (telefonische) bereikbaarheid van de instelling en de wijze waarop hun vragen worden beantwoord. Men is minder tevreden over snelheid waarmee de vragen worden beantwoord of opgelost. De onderstaande tabel geeft een overzicht.

Tabel 4.8 **Tevredenheid met aspecten van de zorginstelling (percentage)**

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Wn/n.v.t.
Bereikbaarheid instantie	71	20	3	6
Praktische oplossingen bieden	59	25	5	12
Wijze vragen beantwoorden	67	20	4	9
Wijze omgaan klachten	49	26	6	20
Wijze verloop contact	63	24	5	8
Snelheid oplossen problemen	55	26	7	12

Belangrijkheid Bovengenoemde aspecten worden zeer belangrijk gevonden door de respondenten. Alle aspecten scoren 91 procent of hoger. Er is niet één aspect dat er in positieve of negatieve zin uitspringt.

Tabel 4.9 Belangrijkheid van aspecten van de zorginstelling (percentage)

	Belangrijk	NB/NO*	Onbelangrijk
Bereikbaarheid instantie	93	6	1
Praktische oplossingen bieden	93	6	2
Wijze vragen beantwoorden	93	5	1
Wijze omgaan klachten	93	5	2
Wijze verloop contact	93	6	1
Snelheid oplossen problemen	91	7	2

NB/NO: niet belangrijk, niet onbelangrijk.

De discrepanties tussen belangrijkheid en tevredenheid zijn het hoogst bij de wijze van omgaan met klachten, de snelheid van oplossen van problemen en het bieden van praktische oplossingen (zie onderstaande tabel).

Tabel 4.10 Discrepantie tussen tevredenheid en belangrijkheid aspecten zorginstelling (percentage)

	Tevreden	Belangrijk	Vershil
Bereikbaarheid instantie	71	93	-22
Praktische oplossingen bieden	59	93	-34
Wijze vragen beantwoorden	67	93	-26
Wijze omgaan klachten	49	93	-44
Wijze verloop contact	63	93	-30
Snelheid oplossen problemen	55	91	-36

Klacht

22 procent van de respondenten heeft wel eens een klacht ingediend bij de zorginstelling. In de vorige paragraaf is eveneens de tevredenheid met de wijze van omgaan met klachten beschreven. Daarbij ging het om klachten in het algemeen. Hier bespreken we de tevredenheid met afhandeling van klachten die formeel zijn ingediend. Over de afhandeling van deze klachten is ongeveer de helft van de respondenten tevreden. Een kwart heeft de antwoordcategorie 'neutraal' aangekruist en een kwart (24 procent) heeft aangegeven ontevreden te zijn over de afhandeling van de klacht. Het aantal respondenten is te klein om de gegevens uit te splitsen naar gemeente.

Tabel 4.11 Tevredenheid met afhandeling klachten door zorginstelling (percentage)

	Percentage
Zeer tevreden	12
Tevreden	38
Neutraal	25
Ontevreden	16
Zeer ontevreden	8
Weet niet/n.v.t.	2

4.3 Conclusies

Er kan worden geconcludeerd dat cliënten in het algemeen tevreden zijn met de dienstverlening van de hulpverlening en de zorginstelling. De respondenten hebben een minder uitgesproken mening over de dienstverlening van de zorginstelling dan van de hulpverlener. Dit blijkt onder meer uit het aantal keer dat zij de antwoordcategorie 'neutraal' hebben aangekruist.

De respondenten zijn minder tevreden over de afhandeling van (formele) klachten van de zorginstellingen. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de tevredenheidspercentages.

Tabel 4.12 Overzicht percentages tevredenheid

	Percentage tevreden	Percentage niet tevreden
Aantal hulpverleners	84	16
Soort werkzaamheden	89	11
Huishoudelijke verzorging algemeen	89	11
Afhandeling (formele) klachten	49	51

Het merendeel van de respondenten (70 procent) maakt gebruik van de diensten van één zorginstelling, te weten Thuiszorg Gooi en Vechtstreek. Zeven procent van de respondenten krijgt huishoudelijke verzorging via Thuiszorg Christelijke Organisatie voor Zorg en Welzijn. De tevredenheid met de dienstverlening heeft dan ook voornamelijk betrekking op deze twee organisaties. Er zijn géén verschillen gevonden in tevredenheid tussen de respondenten van deze twee instellingen.

De tevredenheid met de verschillende aspecten van de dienstverlening van de hulpverlener is hoog, maar niet elk aspect wordt even hoog gewaardeerd. Wel worden alle aspecten belangrijk gevonden. Aspecten waar de grootste discrepantie zit tussen belangrijkheid en tevredenheid zijn grondigheid en deskundigheid.

De tevredenheid met de verschillende aspecten van de dienstverlening van de zorginstelling is redelijk hoog. Alle aspecten worden belangrijk gevonden door de respondenten, waardoor er grotere discrepanties zichtbaar zijn tussen de belangrijkheid en de tevredenheid dan bij de aspecten van de dienstverlening van de hulpverlener. De discrepanties zijn het hoogst bij de wijze van omgaan met klachten, de snelheid van oplossen van problemen en het bieden van praktische oplossingen.

Door de respondenten worden de volgende verbeterpunten genoemd:

- vaste hulpverlener;
- contact met de instelling;
- sneller of beter werken van de hulpverlener;
- nakomen van afspraken door de instelling.

Nadere analyse maakt duidelijk dat de tevredenheid met de huishoudelijke verzorging met name wordt bepaald door:

- de grondigheid waarmee de hulpverlener werkt;
- de deskundigheid van de hulpverlener;
- werktempo van de hulpverlener;
- het hebben van een vaste hulpverlener.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in negen gemeenten. De verschillen tussen de gemeenten zijn klein. Wel komt uit het onderzoek naar voren dat de respondenten uit de gemeenten Blaricum, Hilversum, Bussum en Laren in het algemeen de dienstverlening iets hoger waarderen dan de respondenten uit Muiden en Weesp.

5 CONCLUSIES

5.1 Tevredenheid

Algemeen De cliënten die gebruikmaken van huishoudelijke verzorging zijn in het algemeen tevreden met de dienstverlening. Hierbij is onderscheid gemaakt naar de volgende hoofdthema's:

- het proces van indicatie tot indicatiebesluit;
- periode voorafgaand aan de levering van huishoudelijke verzorging;
- dienstverlening van de hulpverlener huishoudelijke verzorging;
- dienstverlening van de zorginstelling.

Er kan worden geconcludeerd dat de tevredenheid op bijna alle onderdelen hoog is. De dienstverlening van de hulpverlener wordt hierbij het meest gewaardeerd. Minder hoog zijn de waarderingcijfers voor de periode voorafgaand aan de levering van HHV en de afhandeling van (formele) klachten. De onderstaande tabel geeft een overzicht van de algemene tevredenheidpercentages.

Tabel 5.1 Overzicht percentages tevredenheid

	Percentage tevreden	Percentage niet tevreden
Proces van indicatie tot indicatiebesluit		
Informatie werkwijze CIZ	73	27
Aanvraag algemeen	70	30
Periode voorafgaand aan de levering HHV		
Informatievoorziening verkrijgen HHV	67	33
Wachttijd tussen besluit en levering	58	42
Dienstverlening hulpverlener HHV		
Aantal hulpverleners	84	16
Soort werkzaamheden	89	11
Huishoudelijke verzorging algemeen	89	11
Dienstverlening zorginstelling		
Afhandeling (formele) klachten	49	51

* Niet tevreden: neutraal, ontevreden, zeer ontevreden en weet niet.

Het merendeel van de respondenten (63 procent) maakt gebruik van de diensten van één zorginstelling, te weten Thuiszorg Gooi en Vechtstreek. Tien procent van de respondenten krijgt huishoudelijke verzorging via Thuiszorg Christelijke Organisatie voor Zorg en Welzijn. De tevredenheid met de dienstverlening heeft dan ook voornamelijk betrekking op deze twee organisaties. Er zijn géén verschillen gevonden in tevredenheid tussen respondenten van deze twee instellingen.

Deelaspecten Per hoofdthema zijn deelaspecten uitgevraagd. Ook hiervoor geldt dat de tevredenheidpercentages redelijk tot hoog zijn.

Indicatie

De tevredenheid met de aspecten van het aanvraagformulier en het indicatiebesluit varieert tussen de 49 en 87 procent. Men is het meest tevreden met het aantal toegekende uren HHV. Het minst tevreden is men met de tijd die moet worden besteed aan het invullen van het aanvraagformulier.

Nadere analyse maakt duidelijk dat de tevredenheid met de indicatieaanvraag met name bepaald wordt door:

- de begrijpelijkheid van het besluit;
- de duidelijkheid van het aanvraagformulier;
- het contact met de medewerker van het CIZ;
- de tijd tussen de aanvraag en het besluit van CIZ.

Hulpverlener

De tevredenheid met de verschillende aspecten van de dienstverlening van de hulpverlener is hoog (de tevredenheidspercentages variëren tussen de 74 en 90 procent)¹, maar niet elk aspect wordt even hoog gewaardeerd. Wel worden alle aspecten belangrijk gevonden. In de aspecten deskundigheid en grondigheid zit het grootste verschil tussen de percentages belangrijkheid en tevredenheid.

Nadere analyse maakt duidelijk dat de tevredenheid met de huishoudelijke verzorging met name wordt bepaald door:

- de grondigheid waarmee de hulpverlener werkt;
- de deskundigheid van de hulpverlener;
- werktempo van de hulpverlener;
- het hebben van een vaste hulpverlener.

Zorginstelling

De tevredenheid met de verschillende aspecten van de dienstverlening van de zorginstelling is redelijk hoog (de tevredenheidspercentages variëren tussen de 49 en 71 procent). Alle aspecten worden belangrijk gevonden door de respondenten, waardoor er grotere verschillen zichtbaar zijn tussen de percentages belangrijkheid en tevredenheid dan bij aspecten van de dienstverlening van de hulpverlener. De discrepanties zijn het hoogst bij de wijze van omgaan met klachten, de snelheid van oplossen van problemen en het bieden van praktische oplossingen.

¹ Stichting Zorgpalet Gooi en Vechtstreek heeft in 2004 een benchmarkonderzoek laten uitvoeren naar de thuiszorg. In dit onderzoek zijn rapportcijfers gegeven op aspecten als bejegening, deskundigheid en communicatie. De uitkomst van het benchmarkonderzoek laat net als de nulmeting Gooi & Vechtstreek een grote tevredenheid zien met de zorgverlening.

5.2 Verschillen tussen gemeenten

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in negen gemeenten. Met uitzondering van de tevredenheid met de wachttijd zijn de verschillen niet erg groot tussen de gemeenten. Wel komt uit het onderzoek naar voren dat de respondenten uit de gemeenten Blaricum en Hilversum gemiddeld op alle hoofdthema's het meest positief zijn. De tevredenheidpercentages van de respondenten uit de gemeente Muiden zijn op alle hoofdthema's gemiddeld het minst hoog. Maar ook in deze gemeente is de tevredenheid in het algemeen hoog.

5.3 Verbeterpunten

Indicatieproces Cliënten zien de volgende mogelijkheden voor verbetering van de uitvoering:
en wachttijd

- wachttijd tussen aanvraag en besluit;
- wachttijd tussen besluit en levering van huishoudelijke verzorging;
- informatievoorziening over gebruik PGB;
- informatievoorziening over aanbieders van huishoudelijke verzorging;
- informatievoorziening rondom de aanvraag (CIZ).

Gezien het aantal keer dat de cliënten deze verbeterpunten noemen, is er niet één gebied dat extra aandacht behoeft. Alle bovengenoemde gebieden zijn in nagenoeg gelijke mate genoemd. Wij denken dat de aandacht moet uitgaan naar beide vormen van wachttijd. Voor beide aspecten geldt dat de tevredenheidspercentages relatief laag zijn. De tevredenheid met de wachttijd tussen aanvraag en besluit is 58 procent en de tevredenheid met de wachttijd tussen besluit en levering van HHV is eveneens 58 procent. Uit het onderzoek is gebleken dat als de tevredenheid met de wachttijd tussen aanvraag en besluit stijgt, de algemene tevredenheid met het indicatieproces zal stijgen. In zekere zin valt er dus dubbele winst te behalen bij een grotere tevredenheid over de wachttijd.

HHV De tevredenheid met de algemene dienstverlening huishoudelijk verzorging is hoog. Dat blijkt ook als wordt gevraagd naar eventuele verbeterpunten. Twee derde van de respondenten heeft namelijk géén verbeterpunt aangegeven. De overige respondenten noemen de volgende verbeterpunten:

- een vaste hulpverlener;²
- beter verloop van het contact met de zorginstelling;
- beter of sneller werken van de hulpverlener;
- beter nakomen van afspraken door zorgverlenende instantie.

Aspecten van huishoudelijke verzorging waar voor de zorginstellingen winst valt te behalen, zijn:

- deskundigheid van de hulpverlener; en
- de grondigheid.

² Hierbij moeten we opmerken dat de meeste respondenten een vaste hulpverlener hebben.

De discrepantie tussen belangrijkheid en tevredenheid van de respondenten is hier het grootst. Daarbij zijn deze factoren bepalend voor de mate van tevredenheid met de dienstverlening huishoudelijke verzorging in het algemeen.

Zorginstelling Overige aandachtspunten voor de organisaties zijn:

- omgang van (formele) klachten;
- de snelheid van het oplossen van problemen;
- het bieden van praktische oplossingen.

De klanten hebben aangegeven deze aspecten belangrijk te vinden en hun tevredenheidpercentages bieden ruimte voor verbetering. De tevredenheid met de omgang van (formele) klachten is bijvoorbeeld relatief laag (48 procent).

BIJLAGE 1

Vragenlijst huishoudelijke verzorging - nulmeting

Tevredenheidsonderzoek

Huishoudelijke Verzorging

Over deze vragenlijst

In januari 2007 wordt de gemeente verantwoordelijk voor de dienst Huishoudelijke Verzorging. U bent één van de bewoners uit uw gemeente die gebruik maakt van huishoudelijk werk via de thuiszorg (huishoudelijke verzorging).

Om u in de toekomst goede dienstverlening te kunnen bieden, wil de gemeente graag van u weten hoe tevreden u bent met de huishoudelijke verzorging die u nu ontvangt. Ook wil de gemeente graag weten welke zaken volgens u verbeterd zouden kunnen worden.

Uw mening is belangrijk

Omdat uw mening voor ons belangrijk is, willen we u graag vragen mee te doen aan het onderzoek en de vragenlijst in te vullen en **vóór maandag 11 december** naar Regioplan Beleidsonderzoek terug te sturen.

U kunt hiervoor gebruik maken van de bijgesloten antwoordenvolp (hiervoor is geen postzegel nodig). De gegevens worden anoniem verwerkt: dit betekent dat er in de rapportage van dit onderzoek geen persoonsgegevens komen te staan.

Het invullen van de vragenlijst zal ongeveer 15 minuten in beslag nemen. De vragenlijst bestaat uit verschillende onderdelen en bij elk onderdeel vragen we naar uw waardering, het belang dat u er aan hecht en naar verbeterpunten.

Als u vragen heeft, kunt u op dinsdag, woensdag en donderdag tussen 10.00 en 12.00 bellen met Lisette Desain van Regioplan Beleidsonderzoek op 020-5315382.

Indien u deze vragenlijst niet kunt invullen vanwege een visuele beperking kunt u tevens met Lisette Desain contact opnemen voor het verkrijgen van een digitale versie.

Instructie bij het invullen

Deze vragenlijst wordt door een computer gelezen. Daarom is het belangrijk dat:

- u een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (het vakje niet helemaal inkleuren).
- u slechts één antwoord per vraag geeft, tenzij anders is aangegeven;
- u geen kruisjes zet, wanneer u niets hoeft in te vullen;
- de vragenlijst ingevuld wordt met een zwarte of blauwe pen;
- u binnen de vakken/blokken schrijft;
- de vragenlijst niet kreukt;

Hieronder staat een voorbeeld:

Hoe tevreden bent u met ...?

Tevreden

☒

Neutraal

☐

Ontevreden

☐

Weet ik niet/
n.v.t

☐

Als u het verkeerde antwoord heeft aangekruist, dan kunt u dit verbeteren door het goede antwoord helemaal in te kleuren zoals in het onderstaande voorbeeld:

Hoe tevreden bent u met ...?

Tevreden

☒

Neutraal

☐

Ontevreden

☒

Weet ik niet/
n.v.t

☐

Als u ergens niet duidelijk positief of negatief over bent, kruist u dan het antwoord 'neutraal' aan.

Als u het antwoord niet weet omdat bijvoorbeeld de situatie niet is voorgekomen, kruist u dan het antwoord 'weet niet/n.v.t.' aan. Het is belangrijk dat u altijd probeert een antwoord te kiezen.

Niet alle vragen moeten door iedereen worden ingevuld.

Als achter gekozen antwoord een pijltje staat (bijvoorbeeld → **ga door naar vraag 12**) dan kunt u verder gaan bij vraag 12.

DEEL A: ALGEMEEN

1. In welke gemeente woont u?

- | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|
| ☐ Blaricum | ☐ Muiden | ☐ Laren |
| ☐ Bussum | ☐ Weesp | ☐ Hilversum |
| ☐ Naarden | ☐ Wijdemeren | ☐ Huizen |

2. Hoe lang ontvangt u huishoudelijke werk via de thuiszorg (Huishoudelijke Verzorging)?

- ☐ Korter dan één jaar
☐ Tussen de één en vijf jaar
☐ Langer dan vijf jaar

3. Ontvangt u naast huishoudelijke verzorging nog andere zorg? (bijv. verpleging)

- ☐ Ja, naast huishoudelijke verzorging ontvang ik ook andere zorg
☐ Nee, ik ontvang alleen huishoudelijke verzorging

*In deze klantmeting stellen we alleen vragen over uw tevredenheid met de dienst huishoudelijk werk via de thuiszorg (**Huishoudelijke Verzorging**). Wilt u daarom alleen uw mening over de dienstverlening van de **Huishoudelijke verzorging** geven?*

4. Hoeveel uur huishoudelijke verzorging ontvangt u per week?

(als u om de week huishoudelijke verzorging krijgt, deelt u dan het aantal uur door twee)

uur per week

5. Van wie ontvangt u huishoudelijke verzorging?

- ☐ Thuiszorg Gooi en Vechtstreek
☐ Thuiszorg Christelijke Org. Voor Zorg en Welzijn
☐ Thuiszorg Gooizorg
☐ Vivium (Antoniushof, de Bolder, de essen, de Stichtse Hof, de Zandzee, Hogewey, Godelinde, Johanneshove, Naarderheem, Oversingel, Torenhof)
☐ Stichting de Basis/Hilverzorg (De Boomberg, St. Carolus, De Egelantier, Flat Kerkelanden, De Stolpe, Zonnehoeve, St. Joseph)
☐ Zorgpalet (voor Anker, De Veste, Zuiderheide, De Kuijer, Florisberg, Theodotion)
☐ Royal Care
☐ Care Company Thuiszorg
☐ Zorginstellingen Loosdrecht
☐ Particuliere aanbieder via persoonsgebonden budget (pgb)
☐ Anders, namelijk:

DEEL B: AANVRAGEN VAN HUISHOUDELIJKE VERZORGING

Om huishoudelijke verzorging te kunnen ontvangen, heeft u hiervoor een aanvraag moeten indienen. De instantie die deze aanvraag heeft beoordeeld is het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Het Centrum Indicatiestelling Zorg heeft u laten weten of u voor huishoudelijke verzorging in aanmerking komt en voor hoeveel uur. Vervolgens moet een zorginstelling de huishoudelijke verzorging gaan verlenen. We willen u hierover enkele vragen stellen.

6. Was het voor u duidelijk bij welke instantie u een aanvraag moest indienen?

- ☐ Ja, zeer duidelijk
- ☐ Ja, voldoende duidelijk
- ☐ Nee, matig duidelijk
- ☐ Nee, onvoldoende duidelijk

7. Hoe tevreden of ontevreden bent u over de informatie die u heeft gekregen over de werkwijze van het Centrum Indicatiestelling Zorg bij de aanvraag?

Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet / n.v.t
☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Heeft u zelf bij het Centrum Indicatiestelling Zorg de aanvraag ingediend?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, dat heeft iemand anders gedaan → **ga naar vraag 10**
- ☐ Ik weet het niet meer → **ga naar vraag 10**

9. We hebben een aantal aspecten rond de aanvraag achter elkaar gezet. Hoe tevreden of ontevreden bent u hierover?

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet/nvt
1. De duidelijkheid van de aanvraagformulieren	☐	☐	☐	☐
2. De duidelijkheid over welke informatie u moest opgeven en aanleveren	☐	☐	☐	☐
3. De tijd die u moest besteden aan het invullen van de formulieren	☐	☐	☐	☐
4. Het contact met de medewerker van het Centrum Indicatiestelling Zorg	☐	☐	☐	☐
5. De tijd die zat tussen de aanvraag en het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg	☐	☐	☐	☐
6. De begrijpelijkheid van het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg	☐	☐	☐	☐
7. Het aantal toegekende uren huishoudelijke verzorging	☐	☐	☐	☐

10. Hoe tevreden of ontevreden bent u over de werkwijze rond de aanvraag in het algemeen?

(zowel de aanvraagprocedure als de brief met het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg)

Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet / n.v.t
☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Heeft u bezwaar aangetekend tegen het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg?

- ☐ Ja
☐ Nee → *ga naar vraag 13*

12. Hoe tevreden of ontevreden bent u over....?

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet/nvt
1. De wijze waarop uw bezwaar is behandeld	☐	☐	☐	☐
2. De uitkomst van de bezwaarprocedure	☐	☐	☐	☐

De huishoudelijke verzorging moet worden ingekocht bij een zorgorganisatie. U heeft daarbij de keuze gekregen of u rechtstreeks zorg van een zorginstelling wilde of dat u geld wilde krijgen om zelf een zorgverlener in te schakelen. Dit laatste heet persoonsgebonden budget (pgb).

13. Voor welke vorm van zorg heeft u gekozen?

- ☐ Direct van een zorgaanbieder, zorg in natura
☐ Geld om zelf zorg in te kopen, het persoonsgebonden budget → *ga naar vraag 15*
☐ Weet ik niet

14. Bent u betrokken geweest bij de keuze van de zorginstelling?

- ☐ Nee, het zorgkantoor heeft dat besloten → *ga naar vraag 17*
☐ Ja, ik heb daarin (mede) zelf kunnen besluiten
☐ Weet ik niet

15. Van welke informatie heeft u gebruik gemaakt om tot een goede keuze voor een zorginstelling te komen? (meer antwoorden mogelijk)

- ☐ Info/advies via de ouderenadviseur
- ☐ Info/advies via familie, vrienden, kennissen
- ☐ Via folders van zorginstellingen
- ☐ Via websites van zorginstellingen
- ☐ Informatie anderszins van instanties
- ☐ Informatie van het zorgkantoor
- ☐ Info/advies via ouderenbonden
- ☐ Info/advies via patiëntenverenigingen
- ☐ Anders, namelijk:

16. Hoe tevreden of ontevreden bent u over de informatievoorziening voor het verkrijgen van huishoudelijke verzorging?

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Zeer tevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeer ontevreden | Weet ik niet / n.v.t |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

17. Hoeveel weken zaten er tussen het ontvangen van het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg en het moment dat iemand bij uw thuis kwam om huishoudelijke taken uit te voeren?

 weken

18. Hoe tevreden of ontevreden bent u over de wachttijd tussen het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg en de daadwerkelijke levering van huishoudelijke verzorging?

- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Zeer tevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeer ontevreden | Weet ik niet / n.v.t |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

19. Kunt u aangeven op welke gebieden u verbetering wilt zien? U mag maximaal 3 antwoorden aankruisen. Als u niet van mening bent dat er verbetering moet optreden, hoeft u niets in te vullen.

- ☐ Informatievoorziening rondom de aanvraag/Centrum Indicatiestelling Zorg
- ☐ De communicatie met het Centrum Indicatiestelling Zorg
- ☐ Wachtijd tussen aanvraag en daadwerkelijke besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg
- ☐ Wachtijd tussen het besluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg en de levering huishoudelijke verzorging
- ☐ Informatievoorziening over aanbieders huishoudelijke verzorging
- ☐ Informatievoorziening over gebruik persoonsgebondenbudget
- ☐ (Meer) vrijheid keuze zorginstelling
- ☐ Anders, namelijk:

DEEL C: DE DIENST HUISHOUDELIJKE VERZORGING

Een hulpverlener van de zorgverlenende instantie komt bij u thuis huishoudelijk werk uitvoeren. We willen u enkele vragen stellen over de hulpverlener en het werk dat hij/zij doet.

20. Heeft u over het algemeen altijd dezelfde hulpverlener?

- ☐ Ja, behalve bij ziekte en vakantie
- ☐ Nee, ik heb 2 tot 4 verschillende hulpverleners
- ☐ Nee, ik heb 5 tot 8 verschillende hulpverleners
- ☐ Nee, er komt elke keer een ander
- ☐ Weet ik niet

21. Bent u tevreden over het aantal hulpverleners dat bij u over de vloer komt?

Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet / n.v.t
☐	☐	☐	☐	☐	☐

De hulpverlener heeft taken als schoonmaken, strijken of bijvoorbeeld boodschappen doen

22. Kunt uzelf bij de hulpverlener aangeven welke werkzaamheden u gedaan wilt hebben?

- ☐ Ja, altijd
- ☐ Ja, meestal wel
- ☐ Nee, niet altijd
- ☐ Nooit
- ☐ Weet ik niet

23. Hoe tevreden of ontevreden bent u over het soort werkzaamheden dat de hulpverlener bij u thuis uitvoert?

Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet / n.v.t
☐	☐	☐	☐	☐	☐

24. Ook voor het werk van de hulpverlener hebben we een aantal aspecten op een rij gezet.

Kunt u per aspect aangeven of u er tevreden of ontevreden over bent?

Als verschillende hulpverleners bij u thuis de huishoudelijke verzorging doen, kunt u uw oordeel geven over de persoon die het meest komt.

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet/nvt
1. De grondigheid waarmee hij/zij werkt	☐	☐	☐	☐
2. Het werktempo van de hulpverlener	☐	☐	☐	☐
3. De deskundigheid van de hulpverlener	☐	☐	☐	☐
4. Het contact/gezelligheid die u met de hulpverlener heeft	☐	☐	☐	☐
5. De wijze waarop de hulpverlener afspraken nakomt (bijv op tijd komen)	☐	☐	☐	☐
6. De wijze waarop de hulpverlener u op de hoogte houdt van zijn/haar vakantie en veranderingen in het werkschema.	☐	☐	☐	☐
7. De bejegening van de hulpverlener naar u toe	☐	☐	☐	☐
8. Het voorkomen/persoonlijke verzorging van de hulpverlener	☐	☐	☐	☐

25. Hoe belangrijk vindt u bovengenoemde aspecten?

	Belangrijk	Niet belangrijk/ niet onbelangrijk	Onbelangrijk
1. De grondigheid waarmee hij/zij te werk gaat	☐	☐	☐
2. Het werktempo van de hulpverlener	☐	☐	☐
3. De deskundigheid van de hulpverlener	☐	☐	☐
4. Het contact/gezelligheid die u met de hulpverlener heeft	☐	☐	☐
5. De wijze waarop de hulpverlener afspraken nakomt (bijv op tijd komen)	☐	☐	☐
6. De wijze waarop de hulpverlener u op de hoogte houdt van zijn/haar vakantie en veranderingen in het werkschema.	☐	☐	☐
7. De bejegening van de hulpverlener naar u toe	☐	☐	☐
8. Het voorkomen/persoonlijke verzorging van de hulpverlener	☐	☐	☐

26. Hoe tevreden of ontevreden bent u met de dienstverlening huishoudelijke verzorging in het algemeen?

Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet / n.v.t
☐	☐	☐	☐	☐	☐

We hebben een aantal stellingen geformuleerd. Kunt u een kruisje zetten achter de stelling waardoor uw tevredenheid groter zou worden? U kunt maximaal 3 kruisjes zetten

27. Ik zou meer tevreden zijn.....

- ☐ Als ik een vaste hulpverlener zou hebben
- ☐ Als ikzelf kon aangeven welke werkzaamheden gedaan moeten worden
- ☐ Als ik beter contact zou hebben met de hulp verlener
- ☐ Als de hulpverlener beter of sneller zijn werk zou doen
- ☐ Als de zorgverlenende instantie de afspraken beter nakomt
- ☐ Als de hulpverlener de afspraken beter nakomt
- ☐ Als het contact met de instantie beter zou verlopen
- ☐ Anders, namelijk:

DEEL D: DE ZORGVERLENENDE INSTANTIE

De huishoudelijke verzorging wordt geleverd door een zorginstelling, bijvoorbeeld de thuiszorg. U heeft wellicht telefonisch of schriftelijk contact met hen als u vragen of een klacht heeft, als u informatie wilt of als u een verandering in uw situatie wilt doorgeven. Graag willen we weten hoe uw tevredenheid is over een aantal aspecten van de zorginstelling.

28. Hieronder staat een lijstje met aspecten. Hoe tevreden of ontevreden bent u over deze aspecten?

	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Weet niet/nvt
1. De (telefonische) bereikbaarheid van de zorginstelling	☐	☐	☐	☐
2. De wijze waarop men met u zoekt naar praktische oplossingen	☐	☐	☐	☐
3. De wijze waarop men uw vragen beantwoordt	☐	☐	☐	☐
4. De wijze waarop men met uw klacht omgaat	☐	☐	☐	☐
5. De wijze waarop het contact met de instantie verloopt	☐	☐	☐	☐
6. De snelheid waarmee men uw vragen beantwoordt of problemen oplost	☐	☐	☐	☐

29. Hoe belangrijk of onbelangrijk zijn de zojuist bevroegde aspecten voor u?

	Belangrijk	Niet belangrijk/ niet onbelangrijk	Onbelangrijk
1. De (telefonische) bereikbaarheid van de zorginstelling	☐	☐	☐
2. De wijze waarop men zoekt naar praktische oplossingen	☐	☐	☐
3. De wijze waarop men uw vragen beantwoordt	☐	☐	☐
4. De wijze waarop men met uw klacht omgaat	☐	☐	☐
5. De wijze waarop het contact met de instantie verloopt	☐	☐	☐
6. De snelheid waarmee men uw vragen beantwoordt of problemen oplost	☐	☐	☐

30. Heeft u wel eens een klacht ingediend bij de zorginstelling?

- ☐ Ja
☐ Nee → *ga naar vraag 32*

31. Hoe tevreden of ontevreden bent u over de wijze waarop uw klacht is behandeld?

Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet ik niet / n.v.t
☐	☐	☐	☐	☐	☐

DEEL E: ACHTERGRONDKENMERKEN

Tot slot willen we u enkele vragen stellen over u zelf. We doen dit om de uitkomsten van de vragenlijst naar achtergrondkenmerken te kunnen analyseren. Uw antwoorden worden strikt anoniem verwerkt en uw privacy is gewaarborgd.

32. Wat is uw geslacht?

- ☐ Vrouw
☐ Man

33. Wat is uw leeftijd?

jaar

34. Maakt u gebruik van persoonsgebonden budget voor Huishoudelijke verzorging?

- ☐ Ja
☐ Nee
☐ Weet ik niet

35. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

- ☐ 1 persoon
- ☐ 2 personen
- ☐ 3 personen
- ☐ 4 of meer personen

36. Wat is het netto inkomen van uw huishouden per maand?

(de inkomens van alle leden van het huishouden bij elkaar opgeteld)

- ☐ Tot € 1.000
- ☐ Tussen € 1.000 en € 2.000
- ☐ Tussen de € 2.000 en de € 3.000
- ☐ Meer dan € 3.000
- ☐ Geen antwoord/weet niet

37. Tot welke bevolkingsgroep rekent u zichzelf?

- ☐ Nederlandse
- ☐ Turkse
- ☐ Marokkaanse
- ☐ Surinaamse
- ☐ Antilliaanse
- ☐ Anders, namelijk:

38. Wat is de reden dat u huishoudelijke verzorging krijgt?

- ☐ Lichamelijke beperking
- ☐ Verstandelijke beperking
- ☐ Psycho/sociale beperking
- ☐ Visuele beperking

Dit was de laatste vraag. Mocht u nog opmerkingen hebben, dan kunt u die hieronder kwijt. U kunt de vragenlijst retourneren met behulp van bijgesloten antwoordenvolp. Een postzegel is niet nodig.

Opmerkingen:

HARTELIJK BEDANKT VOOR UW MEDEWERKING

BIJLAGE 2

Weegfactor huishoudelijke verzorging - nulmeting

Gemeenten	Aantal HV-indicaties	Respons	Weegfactor
	abs	abs	
Hilversum	1602	143	1,92196922
Bussum	1347	144	1,604815305
Blaricum	157	71	0,379368491
Laren	283	135	0,359643836
Weesp	302	138	0,375446284
Wijdmeren	501	142	0,605298134
Naarden	898	128	1,203611479
Huizen	1018	109	1,602290412
Muiden	123	59	0,357662208
Totaal	6231	1069	

Weegfactor = (totaal respons/aantal in responscel) * (aantal in populatiecel/totaal aantal populatie)

