



Panteia

Research to Progress

Research voor Beleid | EIM | NEA | IOO | Stratus | IPM



Waardering van cliënten voor hulp bij het huishouden

Gemeente Amsterdam

In opdracht van de gemeente Amsterdam

Melanie de Ruiter en Ruud Hoevenagel

Zoetermeer, 18 januari 2016

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Achtergrond	7
1.1 Nieuwe Wmo	7
1.2 Clientwaarderingsonderzoek	7
1.3 De vragenlijst	7
1.4 Veldwerk	8
1.5 Dit rapport	9
2 Gesprek met de aanbieder	11
2.1 Gesprek gehad in 2015	11
2.2 Oordeel over het gesprek	11
3 Afsprakenoverzicht	15
3.1 Vastleggen van de afspraken	15
3.2 Afspraken die zijn gemaakt	15
3.3 Reflectie op gemaakte afspraken	16
4 Over de hulp	17
4.1 Enkele logistieke aspecten	17
4.2 Inhoudelijk oordeel	18
5 Eigen mogelijkheden	21
6 Het kantoor van de aanbieder	23
6.1 Controle op de hulp	23
6.2 Vragen, klachten en afhandeling	24
7 Rapportcijfers	27
7.1 De hulp	27
7.2 De gemaakte afspraken	27
7.3 Het kantoor van de aanbieder	27
7.4 Aanbevelen?	28
8 Aanbieders vergeleken	29



Samenvatting

De gemeente Amsterdam heeft in september (2015) een telefonisch cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd onder 1.444 cliënten om het niveau van de dienstverlening van de 18 gecontracteerde aanbieders van huishoudelijke hulp te bewaken en hierin verbetermogelijkheden te signaleren.

Hieronder worden puntsgewijs de opvallendste resultaten van het onderzoek weergegeven.

- 1) In september 2015 is met 23% van de ondervraagde cliënten een gesprek geweest met de aanbieder. Nadere analyse laat zien dat met 70% van de nieuwe cliënten een gesprek is gevoerd, en met 13% van de bestaande cliënten.
- 2) 78% van alle ondervraagde cliënten geeft aan dat de afspraken met de aanbieder zijn vastgelegd in een afsprakenoverzicht of op papier gezet.
- 3) 26% van alle ondervraagde cliënten geeft aan dat de aanbieder samen met de cliënt later nog eens heeft bekeken of de gemaakte afspraken nog steeds passen. Qua aanbieders, springen *Safa Zorg*, *Joods Maatschappelijk Werk* en *Emile Thuiszorg* er op dit punt positief uit.
- 4) Een belangrijk onderdeel van het nieuwe zorgstelsel is dat meer wordt gekeken naar wat cliënten zelf kunnen doen en wat de omgeving kan bieden. Echter op de vraag "Heeft de hulp met u gekeken hoe u sommige taken zelf weer uit kan voeren?" geeft slechts 19% een positief antwoord.
- 5) 31% van de cliënten heeft wel eens een klacht gehad die men aan het kantoor van de aanbieder heeft doorgegeven. Qua aanbieders blijkt dat *Safa Zorg* relatief gezien het minste aantal klachten heeft, gevolgd door *Emile Thuiszorg*. Vier aanbieder zitten boven de 40% te weten: *Sigma Zorg*, *Cordaan Thuiszorg*, *Sara Thuiszorg* en *Leven en Zorg*.
- 6) Ongeveer driekwart van de klachten worden/zijn opgelost. De drie aanbieders die het slechtst scoren op het gebied van klachtenafhandeling zijn de *Stichting Amsta*, *Amstelring/Osiragroep* en *Cordaan Thuiszorg*.
- 7) Het gemiddelde rapportcijfer dat de hulp krijgt is een 8,1. Nadere analyse laat zien dat 2% een onvoldoende geeft, 22% geeft een zes of zeven, 61% geeft een acht of negen en 15% geeft zelfs een tien.
- 8) Het gemiddelde rapportcijfer van alle cliënten dat men geeft voor de afspraken die zijn gemaakt is een 7,2.
- 9) En het gemiddelde rapportcijfer dat men geeft voor het kantoor van de aanbieder is een 7,2. Nadere analyse laat zien dat 11 aanbieders hierboven zitten en zeven aanbieders hieronder.

Omdat de onderzoeksresultaten ook gebruikt worden om burgers te informeren over het niveau van de dienstverlening van de verschillende aanbieders is een vergelijkend overzicht gemaakt van hoe de verschillende aanbieders scoren op de vragen uit de vragenlijst.¹

¹ Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen acht zogenaamde 'feiten' vragen en drie rapportcijfers. Van elke vraag is bekend hoe de verschillende aanbieders hierop scoren. Er geldt voor alle vragen: hoe hoger het percentage of cijfer, hoe beter. Door per vraag de verschillen te berekenen tussen wat een specifieke aanbieder gescoord heeft op een vraag en het gemiddelde over alle Amsterdamse aanbieders tezamen, ontstaat een positieve of negatieve score. Door deze scores bij elkaar op te tellen ontstaat een totaalscore. Om tot een eenduidige rangordening te komen krijgt de totaalscore op de eerste acht vragen in de eindberekening iets meer gewicht (60%) dan de drie rapportcijfers (40%).



10) Het blijkt dat de 'kleine' aanbieders met minder dan 100 cliënten het beste presteren (Safa Zorg, Maxima Zorg en Joost Zorgt). De drie 'grote' aanbieders in Amsterdam met 2.000 tot 7.000 cliënten staan op de 13^e, 17^e en 18^e plaats.

Tabel S.1 Ordening van de 18 gecontracteerde Amsterdamse aanbieders

<i>Rangorde</i>	<i>Aanbieder</i>	<i>Omvang cliënten</i>	<i>Plaats acht ordinale vragen</i>	<i>Plaats drie rapportcijfers</i>
1	Safa Zorg	Klein	1	2
2	Maxima Zorg	klein	2	7
3	Joost Zorgt	klein	5	3
4	Emile Thuiszorg	middel	4	5
5	Buurtdiensten	middel	6	4
6	Joods Maatschappelijk Werk	middel	10	1
7	Madeliefje Thuiszorg	klein	3	13
8	Sigma Zorg	klein	8	8
9	Sara Thuiszorg	middel	11	6
10	Stichting Zorg Ondersteuning	middel	9	9
11	Leven en Zorg	klein	7	15
12	Betsaida Thuiszorg	middel	12	10
13	T-zorg	groot	13	12
14	Thuiszorg InHolland	klein	16	11
15	Parnassus	middel	15	16
16	Stichting Amsta	middel	14	18
17	Cordaan Thuiszorg	groot	17	14
18	Amstelring/Osiragroep	groot	18	17

Bron: Panteia, 2015

1 Achtergrond

1.1 Nieuwe Wmo

Mensen die vanwege een lichamelijke of geestelijke beperking hun huishouden niet zelf kunnen doen, kunnen via de gemeente hulp aanvragen. Deze gemeentelijke taak is geregeld in de nieuwe Wmo, die in 2015 in werking is getreden. Een belangrijk onderdeel van het nieuwe zorgstelsel is dat cliënten gestimuleerd worden om hulp te zoeken in hun eigen omgeving. Wanneer er daarna nog aanvullende hulp nodig is, wordt deze geleverd door een professionele aanbieder van huishoudelijke hulp.

Behalve dat meer wordt gekeken naar wat de cliënt zelf kan doen en wat de omgeving kan bieden, verandert in het nieuwe stelsel ook de indicatie voor hulp. Waar voorheen het aantal uren hulp werd geïndiceerd, gaat het nu om een resultaatverplichting. Met andere woorden, iemand moet kunnen beschikken over een schoon en leefbaar huis.

De gemaakte afspraken tussen de cliënt en de aanbieder worden jaarlijks vastgelegd in een afsprakenoverzicht. Hierin staat concreet welke activiteiten de cliënt zelf uitvoert, welke activiteiten door het netwerk wordt uitgevoerd, voor welke activiteiten van een collectieve voorziening gebruik wordt gemaakt, en wat de professionele hulp (aanbieder) gaat doen.

In de gemeente Amsterdam kunnen cliënten kiezen uit 18 (door de gemeente) gecontracteerde aanbieders. Met de inwerkingtreding van de nieuwe Wmo heeft Amsterdam de bekostiging van deze aanbieders veranderd. Aanbieders ontvangen een vast bedrag per cliënt, onafhankelijk van het aantal uur en de zwaarte van de hulpvraag. Het achterliggende idee is dat aanbieders hierdoor geprikkeld worden om de eigen kracht en inzet van de omgeving van de cliënt te stimuleren, waarbij het wel van belang is een vinger aan de pols te houden wat betreft het niveau van dienstverlening.

1.2 Clientwaarderingsonderzoek

De gemeente Amsterdam wil een cliëntwaarderingsonderzoek uitvoeren om de nieuwe werkwijze te monitoren, het niveau van de dienstverlening van aanbieders te bewaken en hierin verbetermogelijkheden te signaleren. Ze heeft Panteia gevraagd om het onderzoek uit te voeren.

Panteia heeft gekozen voor een telefonische enquête, omdat de doelgroep waar dit onderzoek zich op richt grotendeels uit ouderen bestaat, wat een enquête via internet onwenselijk maakt. Een schriftelijke enquête was een optie, echter voor een deel van de doelgroep is het lastig om zich schriftelijk en in het Nederlands uit te drukken.

In de periode van 9 september tot en met 2 oktober 2015 zijn 1.444 gesprekken gevoerd met cliënten van de 18 gecontracteerde aanbieders van huishoudelijke hulp in Amsterdam.

1.3 De vragenlijst

Als voorbereiding voor het opstellen van de vragenlijst zijn enkele telefonische diepte-interviews afgenomen bij cliënten. In deze interviews kwamen dezelfde thema's aan bod als bij de gestructureerde vragenlijst die onder een brede doelgroep is uitgezet. Het doel van de diepte-interviews was feeling te krijgen met de belevingswereld, ervaringen en meningen van cliënten met betrekking tot de dienstverlening en de gemaak-



te afspraken. De uiteindelijke vragenlijst is in overleg met de gemeente Amsterdam samengesteld. In bijlage 1 staat de gehele vragenlijst vermeld. De volgende thema's kwamen aan bod:

- *Of er een gesprek is geweest met de aanbieder.*
- *Wat besproken is tijdens het gesprek.*
- *Het afsprakenoverzicht (inclusief de gemaakte afspraken)*
- *Een oordeel over (de uitvoeringscapaciteiten van) de hulp*
- *Effectiviteit nieuwe stelsel (eigen kracht en hulp uit de omgeving).*
- *Vragen over (het kantoor van) de aanbieder.*
- *Een rapportcijfer over de dienstverlening van de hulp, de afspraken en de aanbieder.*

1.4 Veldwerk

Tabel 1.1 laat zien met hoeveel cliënten per aanbieder is gesproken.

Tabel 1.1 Aantal gesprekken per aanbieder

		<i>Beschikbare telefoonnummers</i>	<i>Gesprekken</i>	
1.	Amstelring/Osiragroep	Groot	600	149
2.	Cordaan Thuiszorg	Groot	600	148
3.	T-zorg	Groot	400	140
4.	Parnassus	Midden	355	100
5.	Sara Thuiszorg	Midden	331	100
6.	Emile Thuiszorg	Midden	275	100
7.	Joods Maatschappelijk Werk	Midden	262	100
8.	Stichting Amsta	Midden	226	100
9.	Buurtdiensten	Midden	177	97
10.	Stichting Zorg Ondersteuning	Midden	173	92
11.	Betsaida Thuiszorg	Midden	158	98
12.	Thuiszorg InHolland	Klein	113	50
13.	Maxima Zorg	Klein	93	35
14.	Safa Zorg	Klein	79	23
15.	Leven en Zorg	Klein	78	32
16.	Madeliefje Thuiszorg	Klein	59	30
17.	Sigma Zorg	Klein	48	26
18.	Joost Zorgt	Klein	48	24
Total			4.075	1.444

Bron: Panteia, 2015

In Amsterdam worden de 18 aanbieders onderscheiden in drie grote aanbieders (in de tabel 'groot') met 2.000 tot 7.000 cliënten, acht middelgrote organisaties met 150 tot 500 cliënten en zeven kleine organisaties met minder dan 100 cliënten. Het streven was om 150 gesprekken te voeren met de drie grote organisaties, 100 gesprekken met de acht midden organisaties en 50 gesprekken met de zeven kleine organisaties. In de steekproefopzet zouden in totaal 1.600 gesprekken plaatsvinden.

Het resultaat ligt hier 156 respondenten onder. Te zien is dat de grote verschillen vooral liggen bij de zeven kleine aanbieders. De gemiddelde gesprekstijd per interview bedroeg 12,5 minuut. Om de 1.444 gesprekken te realiseren, zijn 2.213 van de 4.075 beschikbare telefoonnummers gebruikt.² Het responspercentage is hoog: 73%.

1.5 Dit rapport

Bij het bespreken van de resultaten uit de enquête wordt de vragenlijst gevolgd. In hoofdstuk 2 staan we stil bij de eerste acht vragen uit de enquête die gingen over de inhoud van het gesprek in 2015 met de aanbieder. In hoofdstuk 3 gaan we in op de inhoud van het afsprakenoverzicht. Hoofdstuk 4 behandelt de vele vragen over de hulp die men heeft en hoofdstuk 5 gaat over de effectiviteit van de nieuwe Wmo met betrekking tot het stimuleren van de mantelzorg. In hoofdstuk 6 staat het oordeel over het kantoor van de aanbieder centraal, en in hoofdstuk 7 komen de drie rapportcijfers aan bod.

Omdat de onderzoeksresultaten ook gebruikt worden om burgers te informeren over het niveau van de dienstverlening van de verschillende aanbieders wordt in de verschillende hoofdstukken uitsplitsingen gemaakt naar de verschillende aanbieders. In het laatste hoofdstuk wordt een samenvattende rangorde van de 18 aanbieders weergegeven.

Met dit soort kengetallen over de cliëntwaardering krijgen burgers de beschikking over meer keuze informatie. Zo kunnen burgers geïnformeerd een keuze maken en aanbieders worden geprikkeld hun dienstverlening zo nodig te verbeteren.

² In totaal hebben 193 respondenten geweigerd om mee te doen, waren er 119 taalproblemen, zijn 93 respondenten 5 keer gebeld zonder op te nemen en bleken 355 telefoonnummers onbruikbaar. Negen complete gesprekken zijn bij nader inzien uit de analyse verwijderd omdat ze niet tot de doelgroep behoorden.



2 Gesprek met de aanbieder

2.1 Gesprek gehad in 2015

De vragenlijst begon met twee algemene vragen.

- *Kreeg u in 2014 ook hulp van deze aanbieder?*
- *Zo ja, heeft u dit jaar een gesprek met deze aanbieder gehad om te bekijken welke zorg u in 2016 nodig heeft?*
- *Zo nee, heeft u dit jaar een gesprek met uw nieuwe aanbieder gehad, om te bekijken welke zorg u nodig heeft?*

In tabel 2.1 staan de resultaten vermeld van deze vragen. Er is met 322 van de 1.398 respondenten (die dit nog wisten) in 2015 een gesprek geweest met hun aanbieder. Dit correspondeert met 23%.

Tabel 2.1 Heeft dit jaar een gesprek gehad met de aanbieder (n=1.398)

<i>Heeft u dit jaar een gesprek gehad met uw aanbieder?</i>				
		Ja	Nee	Totaal
<i>Kreeg U in 2014 van dezelfde aanbieder hulp?</i>	Nee	70%	30%	240
	Ja	13%	87%	1.158
Totaal		322	1076	1.398

Bron: Panteia, 2015

Uit tabel 2.1 blijkt dat met 70% van de nieuwe cliënten (n=169) een gesprek is gevoerd en met 13% (n=153) van de bestaande cliënten.

2.2 Oordeel over het gesprek

De volgende vragen gingen over het gesprek dat gevoerd is met de aanbieder. Deze vragen zijn alleen aan de 322 respondenten gesteld.

- *Waar heeft u het over gehad in dit gesprek?*
- *Is er ook afgesproken dat sommige taken door mensen uit uw omgeving uitgevoerd moeten worden?*
- *Stelling 1: "Ik voelde me serieus genomen door de medewerker".*
- *Stelling 2: "Ik had inspraak in de afspraken die gemaakt werden".*
- *Stelling 3: "Ik begrijp dat mijn omgeving ook taken uit moet voeren voor mij".*
- *Stelling 4: "Ik was het tijdens het gesprek eens met de afspraken die we maakten".*
- *Stelling 5: "Nu ik de hulp (in nieuwe vorm) krijg, ben ik het eens met de gemaakte afspraken".*
- *Stelling 6: "De afspraken zoals die toen gemaakt zijn, passen nu nog steeds bij mijn situatie".*
- *Heeft de aanbieder het er met u over gehad om ergotherapie te volgen, om bijvoorbeeld te bekijken of u met hulpmiddelen sommige dingen zelf weer kunt doen?*

In tabel 2.2 staan de uitkomsten van de eerste vraag vermeld. De respondenten konden kiezen uit vijf onderwerpen. Omdat men meerdere antwoorden kon geven, tellen de verschillende percentages niet op tot 100.



Tabel 2.2 Waar heeft u het over gehad in dit gesprek? (n=322)

<i>Antwoord categorieën</i>	<i>Procenten</i>
"Wat ik niet meer kan en waar ik hulp bij nodig heb"	84%
"Wat voor hulp ik graag zou willen hebben"	82%
"Wat ik zelf kan, en waar ik geen hulp bij nodig heb"	76%
"Wat mensen die ik ken voor mij kunnen doen"	62%
"Bezuinigingen"	48%

Bron: Panteia, 2015

Opvallend in tabel 2.2 is dat de onderwerpen die bij het nieuwe zorgstelsel prominent genoemd worden: *op eigen kracht* en *stimuleren van hulp van de omgeving* minder vaak aan de orde komen dan de standaardonderwerpen: *welke hulp heb ik nodig* en *wat zou ik graag voor hulp ontvangen*. Het onderwerp *bezuinigingen* is in de helft van de gesprekken aan bod gekomen.

De volgende vraag ging in op afspraken die zijn gemaakt over eventuele hulp uit de omgeving van de cliënt. Tabel 2.3 laat zien dat in de meeste gesprekken zulke afspraken niet zijn gemaakt (72%). Gegeven het feit dat dit onderwerp in de meerderheid van de gesprekken wel aan bod is gekomen (zie tabel 2.2), geeft dit hoge percentage aan dat er blijkbaar geen mensen in de omgeving van de cliënten te vinden zijn die taken kunnen uitvoeren.

Tabel 2.3 Afsproken dat sommige taken door mensen uit uw omgeving uitgevoerd moeten worden? (n=311)

<i>Antwoord categorieën</i>	<i>Procenten</i>
Ja	28%
Nee	72%
Totaal	100%

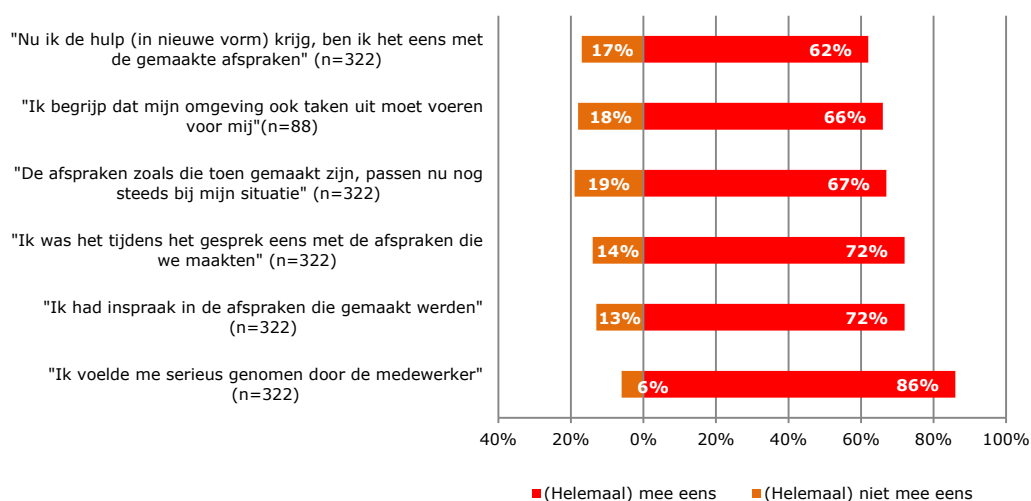
Bron: Panteia, 2015

In figuur 2.1 staan de uitkomsten vermeld van de zes stellingen die gingen over het gevoerde gesprek. De balkjes in figuur 2.1 tellen niet op tot 100% omdat degenen die "neutraal" of "weet niet" hebben geantwoord buiten de figuur blijven.

Over het algemeen komt uit de figuur een positief beeld naar voren. De meerderheid van de respondenten is het (helemaal) eens met de geformuleerde stellingen.³

³ De stelling *Ik begrijp dat mijn omgeving ook taken uit moet voeren voor mij*, is alleen gesteld aan de respondenten die eerder aangaven dat er afspraken zijn gemaakt over eventuele hulp uit de omgeving (n=88).

Figuur 2.1 Antwoorden op zes stellingen over het gesprek met de aanbieder



Bron: Panteia, 2015

Schaalconstructie

Wanneer de verschillende antwoorden op de stellingen (waarbij de stelling *Ik begrijp dat mijn omgeving ook taken uit moet voeren voor mij*, niet is meegenomen vanwege het gering aantal respondenten) worden gehercodeerd, waarbij de twee positieve antwoorden (*helemaal mee eens* en *mee eens*) +1 krijgen, de twee negatieve antwoorden (*helemaal mee oneens* en *mee oneens*) -1 en de overige antwoorden (*neutraal* en *weet niet*) 0, ontstaat een kwantitatief oordeel over het gevoerde gesprek, dat per respondent kan verschillen en loopt van +5 tot -5.⁴

Uit de analyse blijkt dat men gemiddeld een 2,9 gaf voor het gevoerde gesprek (n=322). Wanneer dit gemiddelde wordt afgezet tegen de verschillende aanbieders ontstaat het volgende beeld: aan de bovenkant zitten de aanbieders *Leven en Zorg* (4,5; n=11), *Joost zorg* (4,1; n=13) en *Madeliefje Thuiszorg* (4,0; n=17), aan de onderkant zitten de aanbieders *Parnassus* (0,3; n=12), *Betsaida Thuiszorg* (1,2; n=14) en *Thuiszorg InHolland* (1,4; n=17). De aantallen waarop de gemiddeldes zijn berekend, zijn zo laag dat de verschillen niet statistisch significant zijn.

Ergotherapie

De laatste vraag die men aan deze subgroep van respondenten heeft gesteld, was de volgende: "Heeft uw aanbieder het er met u over gehad om ergotherapie te volgen?" Op deze vraag gaf 17% van de 322 respondenten een positief antwoord.

⁴ De *Cronbach's alfa* van deze schaal van vijf stellingen is 0,70. Dit is voldoende om de bovenstaande exercitie te rechtvaardigen.



3 Afsprakenoverzicht

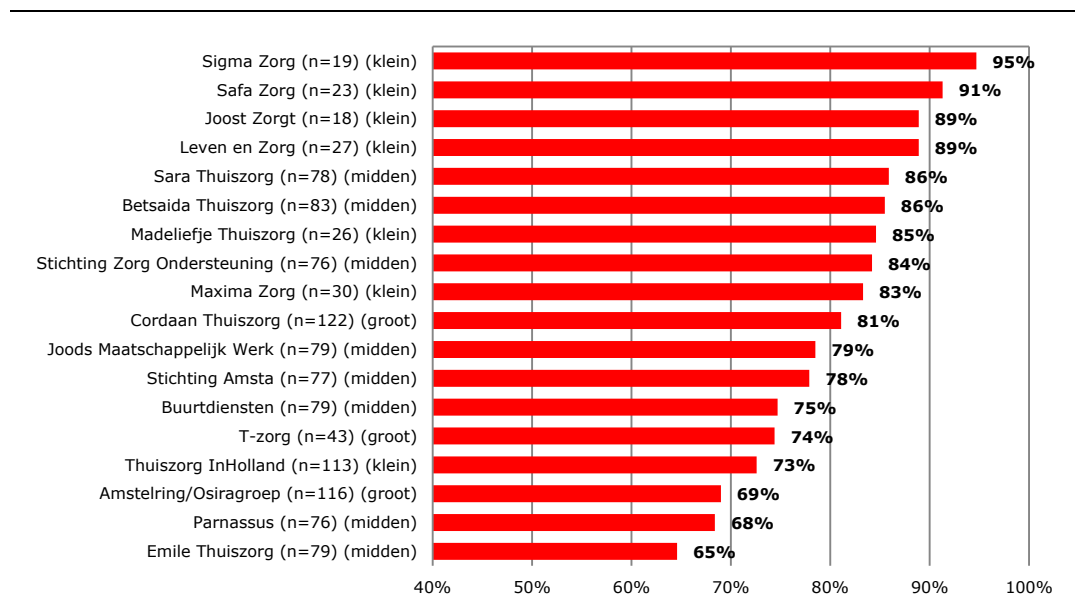
3.1 Vastleggen van de afspraken

In de vragenlijst zijn drie vragen gesteld over de afspraken die de aanbieder gemaakt heeft met de cliënt. Deze vragen zijn aan alle respondenten gesteld.

- *Zijn deze afspraken vastgelegd in een afsprakenoverzicht (of op papier gezet)?*
- *Welke afspraken zijn gemaakt over de hulp van uw aanbieder?*
- *Heeft u met uw aanbieder later nog eens bekeken of de gemaakte afspraken nog steeds goed bij u passen?*

Op de eerste vraag geeft 78% van alle cliënten een positief antwoord (exclusief de 280 respondenten die aangaven dit niet meer te weten). Figuur 3.1 laat de verschillen zien tussen de gecontracteerde aanbieders in Amsterdam. Het hoogste percentage is 95%, het laagste 65%. Opmerkelijk is dat de vier hoogste scores afkomstig zijn van kleine aanbieders.

Figuur 3.1 Zijn deze afspraken vastgelegd in een afsprakenoverzicht (of op papier gezet)? (n=1.164)



Bron: Panteia, 2015

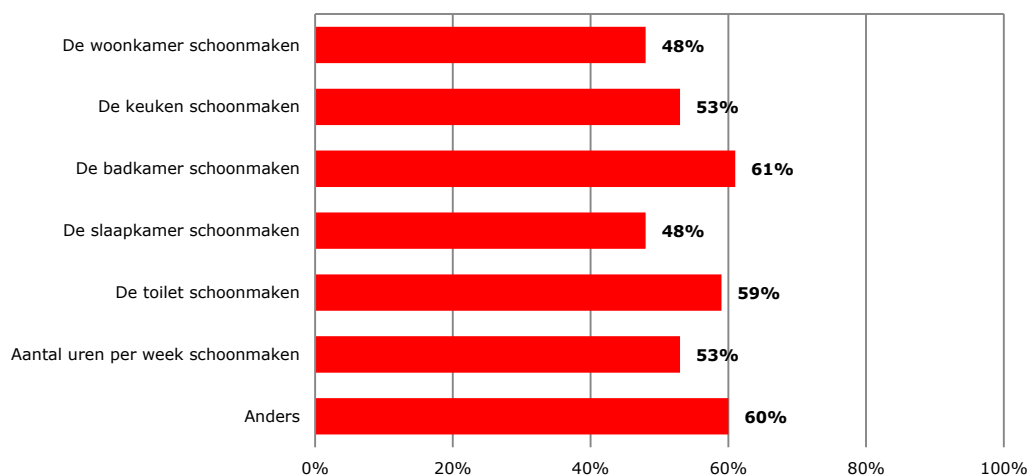
3.2 Afspraken die zijn gemaakt

Figuur 3.2 laat de afspraken zien die met de hulp van de aanbieder zijn gemaakt. Te zien is dat alle aspecten van huishoudelijke hulp aan bod komen. Er is een relatief hoge percentage afspraken over het *aantal uur per week dat men komt schoonmaken* (53%). Nadere analyse laat echter zien dat een grote meerderheid hiervan, meer dan driekwart, ging om afspraken die in 2014 hebben plaatsgevonden.

Naast de genoemde aspecten zijn in de gesprekken nog veel andere huishoudelijke taken besproken: in totaal zijn 1.765 *andere* voorbeelden gegeven. Met de steekwoorden *stofzuigen, dweilen, ramen zemen, de was doen, bedden verschoneren, stoffen, strijken* en *boodschappen doen* wordt 82% van al deze uitingen samengevat.



Figuur 3.2 Welke afspraken zijn gemaakt? (n=1.444)



Bron: Panteia, 2015

3.3 Reflectie op gemaakte afspraken

De laatste vraag in dit hoofdstuk ging over het feit of de aanbieder samen met de cliënt later nog eens heeft bekeken of de gemaakte afspraken nog steeds passen. Op deze vraag gaf 26% van alle cliënten (n=1.359) een bevestigend antwoord.

Wanneer gekeken wordt naar de verschillende aanbieders, springen *Safa Zorg* (55%), *Joods Maatschappelijk Werk* (42%) en *Emile Thuiszorg* (38%) er op dit punt positief uit en de aanbieders *T-Zorg* (16%), *Betsaida Thuiszorg* en *Leven en Zorg* (beide 19%) negatief.

4 Over de hulp

4.1 Enkele logistieke aspecten

Dit hoofdstuk is opgesplitst in twee onderdelen: allereerst wordt ingegaan op enkele logistieke aspecten van de hulp, vervolgens is aan de respondenten gevraagd om een inhoudelijk oordeel te geven. De onderstaande vragen gaan over het logistieke proces en zijn aan alle respondenten gesteld.

- *Heeft u steeds dezelfde hulp, of wisselt dat regelmatig?*
- *Als u een nieuwe hulp heeft, is deze dan goed op de hoogte wat hij/zij bij u moet doen?*
- *Toont de hulp legitimatie als hij /zij voor het eerst komt?*
- *Als de hulp ziek is of vakantie heeft, komt er dan iemand anders?*
- *Komt de hulp op tijd?*
- *Voelt u zich op uw gemak als de hulp komt?*

In tabel 4.1 staan de antwoorden vermeld op de eerste vraag. Het blijkt dat de overgrote meerderheid van de respondenten steeds dezelfde hulp heeft. 15% van de respondenten heeft wisselende personen als hulp.

Tabel 4.1 Heeft u steeds dezelfde hulp, of wisselt dat regelmatig? (n=1.436)

<i>Antwoord categorieën</i>	<i>Procenten</i>
Steeds dezelfde hulp (vakanties etc. uitgezonderd)	84%
Ik heb al een paar keer gewisseld van vaste hulp	11%
Steeds een ander	5%
Totaal	100%

Bron: Panteia, 2015

Aan de groep met wisselende personen als hulp (n=224) is vervolgens gevraagd of de hulp zijn/haar legitimatie toont als ze voor het eerst bij de respondent komen. Slechts 18% van de 209 respondenten geeft hierop een positief antwoord (15 respondenten wisten dit niet (meer) en zijn buiten beschouwing gelaten).

Ook de antwoorden op de vraag of de nieuwe hulp goed op de hoogte is van wat er gedaan moet worden, stemmen niet vrolijk.⁵ Tabel 4.2 laat zien dat 51% hierop een positief antwoord geeft (waarbij 27% *altijd* en 24% *meestal*). 34% van de respondenten geeft aan dat de hulp *nooit* op de hoogte is van wat er moet worden gedaan. Omdat het hier gaat om geringe aantallen (n=68) kunnen geen zinvolle uitsplitsingen gemaakt worden naar de 18 aanbieders.

⁵ 21 respondenten wisten dit niet en zijn buiten beschouwing gelaten



Tabel 4.2 Als u een nieuwe hulp heeft, is deze dan goed op de hoogte wat hij/zij bij u moet doen, en wat hij/zij kan verwachten? (n=203)

<i>Antwoord categorieën</i>	<i>Procenten</i>
Altijd	27%
Meestal	24%
Soms	15%
Nooit	34%
Totaal	100%

Bron: Panteia, 2015

Aan alle respondenten is vervolgens gevraagd of er een vervanger komt als de vaste hulp op vakantie is of ziek.⁶ Het blijkt dat er in 54% van de gevallen altijd een vervanger klaar staat. 9% van de respondenten geeft aan geen vervanger te krijgen.

Tabel 4.3 Als de hulp ziek is of vakantie heeft, komt er dan iemand anders? (n=1.120)

<i>Antwoord categorieën</i>	<i>procenten</i>
Altijd	54%
Meestal	22%
Soms	14%
Nooit	9%
Totaal	100%

Bron: Panteia, 2015

Op de twee vragen "Komt de hulp op tijd?" en "Voelt u zich op uw gemak als de hulp komt?" zijn de respondenten zeer positief. Op de eerste vraag geeft 84% aan dat hun hulp altijd op tijd komen en 13% dat dit meestal gebeurt. En op de vraag of men zich op hun gemak voelt, geeft 93% van de respondenten een positief antwoord.

4.2 Inhoudelijk oordeel

In de vragenlijst is uitgebreid stilgestaan bij wat de hulp betekent voor de respondent. De volgende vragen zijn gesteld:

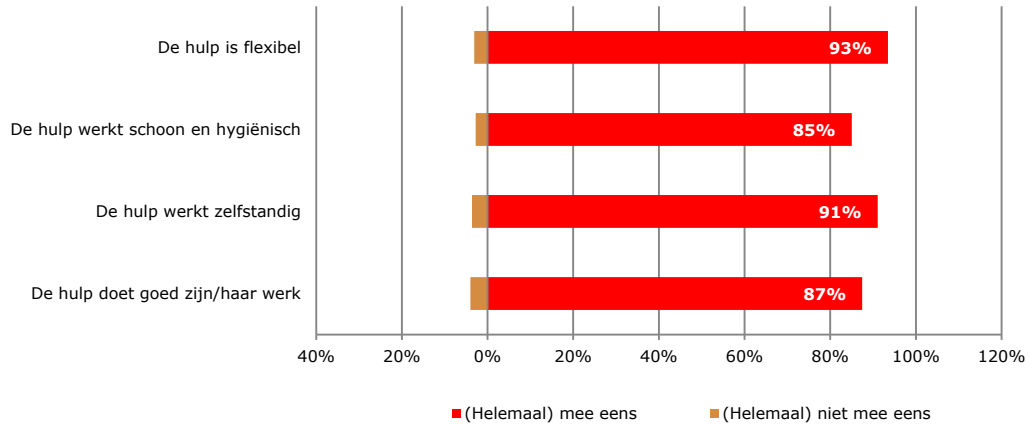
- *Stelling 1: "De hulp doet goed zijn/haar werk".*
- *Stelling 2: "De hulp werkt zelfstandig".*
- *Stelling 3: "De hulp werkt schoon en hygiënisch".*
- *Stelling 4: "De hulp is flexibel".*
- *Bent u geholpen met de hulp die u krijgt?*
- *Zo nee, waarom bent u niet geholpen met de hulp?*
- *Kunt u per gemaakte afspraak aangeven of dit wordt nagekomen?*

In figuur 4.1 zijn de antwoorden op de vier stellingen gegeven. De balkjes in de figuur tellen niet op tot 100% omdat degenen die 'neutraal' of 'weet niet' hebben geant-

⁶ 122 respondenten gaven aan dat er op hun verzoek geen ander komt, deze zijn in de onderstaande tabel weggelaten, hetzelfde geldt voor degenen die aangaven dit niet te weten (n=202).

woord buiten de figuur blijven. Het blijkt dat men zeer te spreken is over de hulp die het werk uitvoert.

Figuur 4.1 Antwoorden op vier stellingen (n=1.444)



Bron: Panteia, 2015

Aan alle respondenten is vervolgens gevraagd of men geholpen is met de huishoudelijke hulp die men krijgt. In de onderstaande tabel zijn degenen die aangaven dit niet te weten, weggelaten (n=24). Het blijkt dat 81% van de respondenten hierover een positief oordeel heeft (*altijd* en *meestal* samen).

Tabel 4.4 Bent u geholpen met de hulp die u krijgt? (n=1.420)

Antwoord categorieën	Procenten
Altijd	58%
Meestal	23%
Soms	13%
Nooit	6%
Totaal	100%

Bron: Panteia, 2015

Aan de 19% van de respondenten (n=276) die aangeeft *soms* of *nooit* geholpen te zijn met de huishoudelijke hulp werd gevraagd om aan te geven om dit oordeel te verduidelijken. In tabel 4.5 staan de redenen gegeven. Het feit dat de hulp *te weinig tijd heeft* en dat de respondent vindt dat hij/zij *te weinig hulp krijgt* vormen de meeste reacties (samen 83%).

Uit de andere opgegeven antwoorden (categorie *nog anders*) zijn de volgende representatieve zinsneden gekozen:

- "Ze schiet niet erg op; ze blijft zitten."
- "Ik heb recht op 6 uur maar krijg altijd 3 uur doordat er geen mensen zijn."
- "Omdat de hulpen steeds wisselen en ook de tijden afwijken."
- "Ze komen vaak niet opdagen."
- "Ze komen te laat, weinig tijd, zitten in hun telefoon, weten weinig, te lang pauze."
- "Ik word niet op de hoogte gesteld als de hulp ziek is."



Tabel 4.5 Waarom bent u niet geholpen met de hulp? (n=276)

<i>Antwoord categorieën</i>	<i>Procenten</i>
De hulp doet het werk niet goed	8%
De hulp heeft te weinig tijd om alles goed te doen	39%
Ik krijg te weinig hulp	44%
Nog anders	9%
Totaal	100%

Bron: Panteia, 2015

In de laatste tabel van dit hoofdstuk wordt teruggegrepen op de gemaakte afspraken met de aanbieder (zie figuur 3.2). Aan de respondenten is gevraagd of de gemaakte afspraken ook worden nagekomen.

Tabel 4.6 Kunt u per afspraak zeggen of u vindt dat de afspraken gedaan worden?

<i>Antwoord categorieën</i>	<i>Altijd</i>	<i>Meestal</i>	<i>Soms</i>	<i>Nooit</i>
Woonkamer schoonmaken (n=684)	76%	19%	4%	0%
Keuken schoonmaken (n=756)	71%	20%	9%	1%
Badkamer schoonmaken (n=866)	80%	14%	6%	0%
Slaapkamer schoonmaken (n=681)	72%	18%	9%	1%
Toilet schoonmaken (n=836)	89%	7%	3%	1%
Vast aantal uren per week schoonmaken (n=751)	91%	7%	2%	0%
Andere taken die zijn afgesproken (n=1789)	59%	16%	23%	2%

Bron: Panteia, 2015

Tabel 4.6 geeft een positief beeld weer. Een ruime meerderheid is *altijd* tevreden met de geboden dienstverlening.

5 Eigen mogelijkheden

Een belangrijk onderdeel van het nieuwe zorgstelsel is dat meer wordt gekeken naar wat cliënten zelf kunnen doen en wat de omgeving kan bieden. In de vragenlijst zijn drie vragen opgenomen die hier expliciet over gingen, te weten:

- *Sommige taken moeten door u zelf of uw eigen omgeving gedaan worden. Gebeurt dit ook?*
- *Heeft u door de hulp meer ruimte om andere belangrijke of leuke dingen te doen?*
- *Heeft de hulp met u gekeken hoe u sommige taken zelf weer uit kan voeren?*

De eerste vraag is overigens alleen gesteld aan de respondenten, die eerder in de vragenlijst hadden aangaven dat de aanbieder met hen de afspraak had gemaakt dat sommige taken door mensen in de omgeving van de respondent moesten worden uitgevoerd (n=88). Op de vraag of dit ook gebeurt, geeft 26% van de respondenten aan dat dit *nooit* gebeurt, en 40% geeft aan dat dit *altijd* gebeurt. Het eerste percentage is relatief hoog en het tweede is relatief laag.

In de onderstaande tabel worden de uitkomsten gepresenteerd van de twee volgende vragen. Allereerst blijkt dat ruim de helft van de respondenten dankzij de hulp meer tijd heeft om andere, leuke dingen te doen. Dit is positief.

De uitkomsten op de laatste vraag laten echter zien dat de hulp een belangrijk onderdeel van de nieuwe Wmo nog niet bij de cliënt onder de aandacht heeft gebracht. Slechts 19% geeft namelijk een positief antwoord op deze vraag.

Tabel 5.1 De nieuwe Wmo (n=1.375, n=1.382)

<i>Heeft u door de hulp meer ruimte om andere (belangrijke of leuke) dingen te doen?</i>	<i>Procenten</i>
Ja	56%
Nee	44%
<i>Heeft de hulp met u gekeken hoe u sommige taken zelf weer uit kan voeren?</i>	
Ja	19%
nee	81%
Totaal	100%

Bron: Panteia, 2015



6 Het kantoor van de aanbieder

In de vragenlijst zijn vijf vragen gesteld over de aanbieder en het kantoor van de aanbieder, te weten;

- *Controleert uw aanbieder het werk van uw huishoudelijke hulp wel eens?*
- *Heeft u wel eens een vraag gehad die men aan het kantoor heeft gesteld?*
- *Weet u hoe u het kantoor moet bereiken als u vragen of klachten heeft?*
- *Heeft u wel eens een klacht gehad die u aan het kantoor heeft doorgegeven?*
- *Hebben ze uw klacht toen opgelost/verbeterd?*

6.1 Controle op de hulp

"Controleert uw aanbieder het werk van uw huishoudelijke hulp wel eens?" Tabel 6.1 laat het resultaat van deze vraag zien. Een kwart van de respondenten geeft aan dat dit gebeurt.⁷

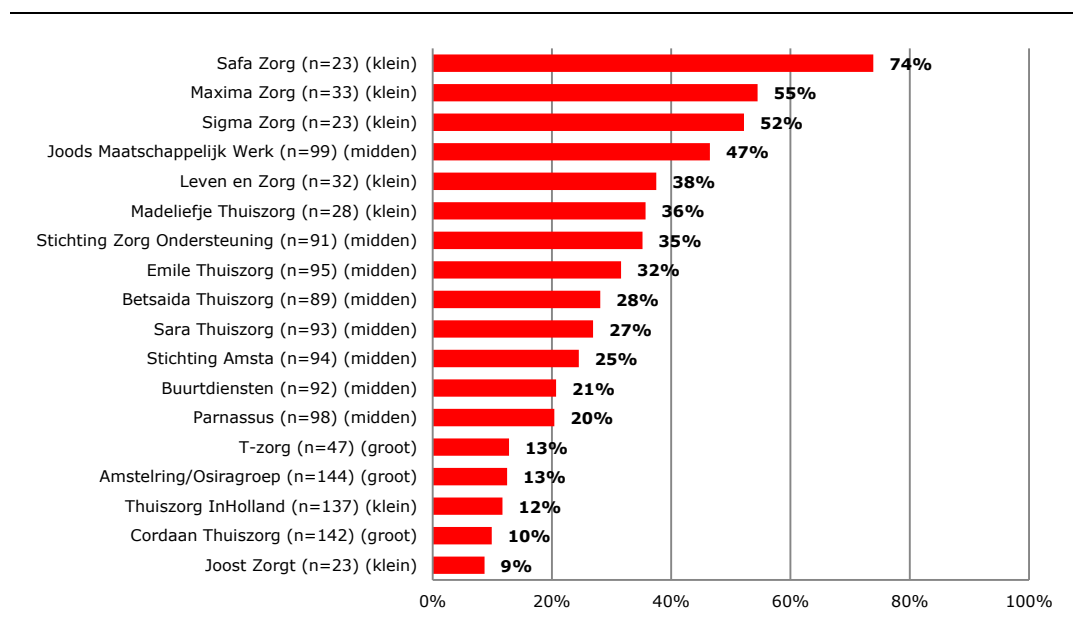
Tabel 6.1 Controleert uw aanbieder het werk van de huishoudelijke hulp wel eens? (n=1.383)

Antwoord categorieën	Procenten
Ja	25%
Nee	75%
Totaal	100%

Bron: Panteia, 2015

In figuur 6.1 is een opsplitsing gemaakt naar de verschillende aanbieders. Weer blijkt dat de kleine aanbieders het beste scores op deze vraag.

Figuur 6.1 Controleert wel eens het werk van de hulp? (n=1.383)



Bron: Panteia, 2015

⁷ 61 respondenten gaven aan dit niet te weten.



6.2 Vragen, klachten en afhandeling

44% van de respondenten heeft wel eens een vraag gehad die men aan het kantoor heeft gesteld. En op de vraag of men weet hoe men het kantoor moet bereiken geeft 94% een positief antwoord.

In tabel 6.2 staat het resultaat van de vraag of men wel eens een klacht aan het kantoor heeft doorgegeven. Drie op de tien respondenten hebben dit gedaan.

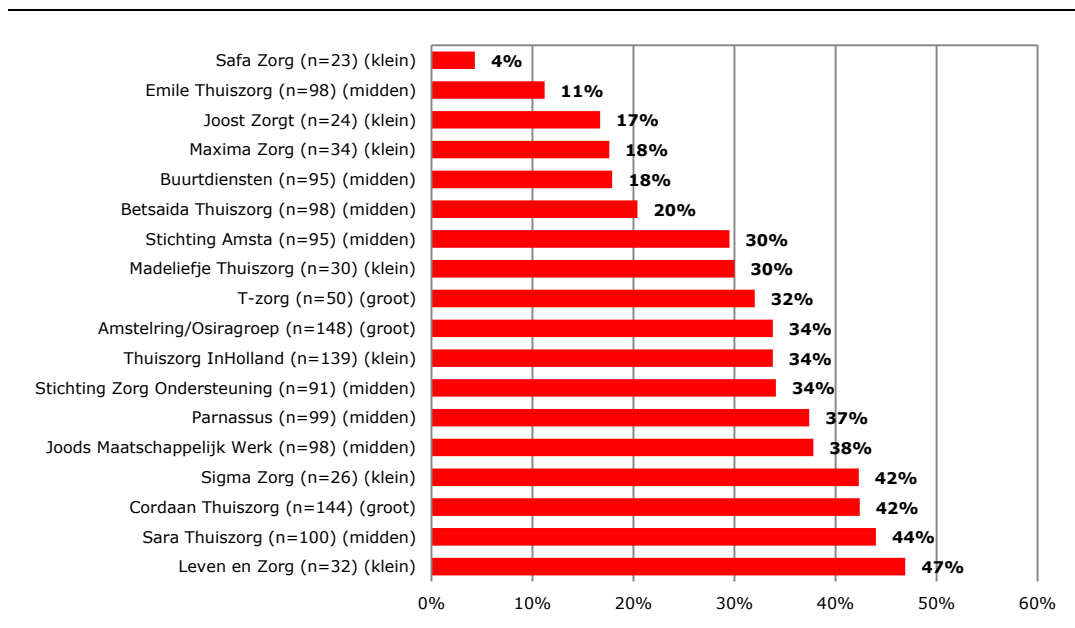
Tabel 6.2 Heeft u wel eens een klacht gehad die u aan het kantoor heeft doorgegeven? (n=1.424)

Antwoord categorieën	Procenten
Ja	31%
Nee	69%
Totaal	100%

Bron: Panteia, 2015

In figuur 6.2 is de opsplitsing naar de verschillende aanbieders gegeven. Het blijkt dat *Safa Zorg* relatief gezien het minste aantal klachten heeft, gevolgd door *Emile Thuiszorg* met 11%. Vier aanbieder zitten boven de veertig procent, te weten: *Sigma Zorg*, *Cordaan Thuiszorg*, *Sara Thuiszorg* en *Leven en Zorg*.

Figuur 6.1 Klacht gehad? Opsplitsing naar aanbieder (n=1.424)



Bron: Panteia, 2015

Ongeveer driekwart van de klachten worden/zijn opgelost. De drie aanbieders die het slechts scoren op het gebied van klachtenafhandeling zijn de *Stichting Amsta* (42%, n=26), *Amstelring/Osiragroep* (40%, n=48) en *Cordaan Thuiszorg* (36%, n=59).⁸

⁸ Joost Zorgt scoorde op dit gebied het hoogst (50% van de klachten zijn niet opgelost) maar omdat dit percentage gebaseerd is op 4 respondenten is deze niet meegenomen.

Tabel 6.3 Hebben ze uw klacht toen opgelost/verbeterd?

<i>Antwoord categorieën</i>	<i>Procenten</i>
Ja	67%
Nog niet	7%
Nee	26%
Totaal	100%

Bron: Panteia, 2015



7 Rapportcijfers

7.1 De hulp

Het gemiddelde rapportcijfer dat de hulp krijgt is een 8,1 (n=1.404).

Nadere analyse laat zien dat 2% van de respondenten een onvoldoende geeft (vijf of lager), 22% geeft een zes of zeven, 61% geeft een acht of negen en 15% van de respondenten geeft zelfs een tien.

Wanneer een CHAID-analyse wordt gedaan⁹ over het rapportcijfer over de hulp dan blijkt dat de antwoorden op de volgende twee vragen significant invloed hebben op dit rapportcijfer, te weten: *de hulp doet goed zijn/haar werk* en *de hulp is flexibel*. Degenen die op allebei de vragen *helemaal eens* antwoorden (n=544) geven gemiddeld een 8,8. Aan de andere kant van het spectrum is er een groep respondenten die op de eerste vraag *helemaal mee oneens* antwoordde. Deze groep geeft gemiddeld een 5,7 (n=53).

7.2 De gemaakte afspraken

Het gemiddelde rapportcijfer dat men geeft voor de afspraken die zijn gemaakt is een 7,2 (n=1.316).

Nadere analyse laat zien dat 17% van de respondenten een onvoldoende geeft (vijf of lager), 34% geeft een zes of zeven, 42% geeft een acht of negen en 7% van de respondenten geeft een tien.

Wanneer een CHAID-analyse wordt gedaan over het rapportcijfer over de gemaakte afspraken dan blijkt dat vooral het eerder gegeven rapportcijfer over de hulp een significant invloed heeft. Degenen die eerder een zes of lager gaven voor de hulp, gaven ook de laagste cijfers voor de gemaakte afspraken (gemiddeld een 5,9; n=90). Degenen die een acht of hoger voor de hulp gaven en ook antwoordden dat de aanbieder het werk van de hulp wel eens controleert, geven een 8,1 (n=133).

7.3 Het kantoor van de aanbieder

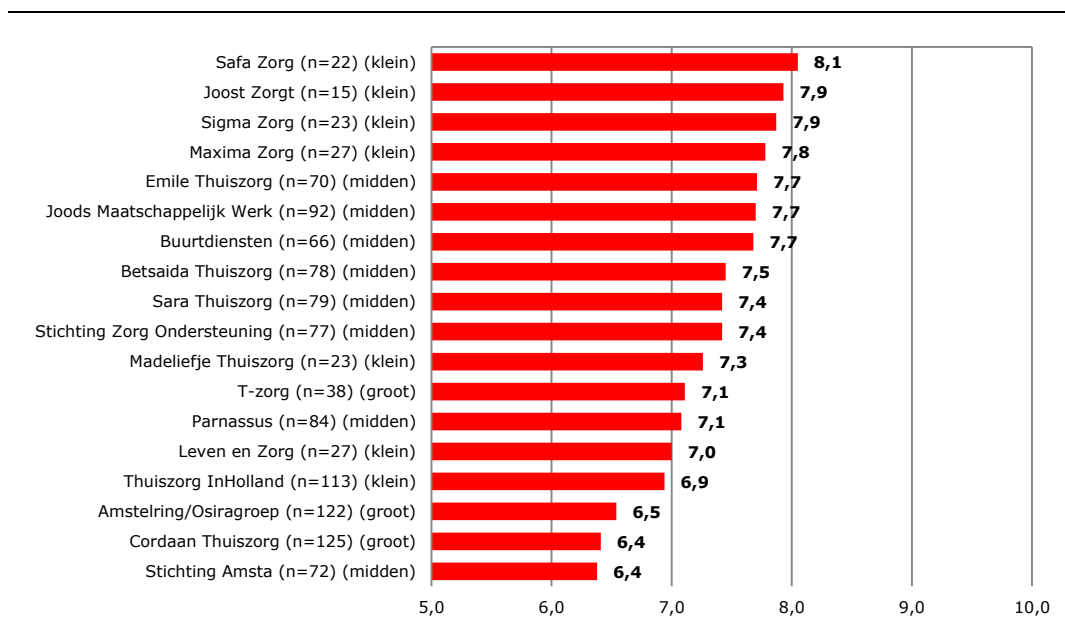
Het gemiddelde rapportcijfer dat men geeft voor het kantoor van de aanbieder is een 7,2 (n=1.153).

In figuur 7.1 is te zien dat 11 aanbieders hierboven zitten en zeven aanbieders hieronder. De onderste drie rapportcijfers zijn statistisch significant verschillend met de andere rapportcijfers.

⁹ Bij deze analyse wordt met behulp van kruistabellen (en Chi-kwadraat toetsen) gekeken of bepaalde subgroepen van de respondenten anders scoren op het rapportcijfer. Alleen de vragen die leiden tot significante subgroepen worden getoond. In de analyse zijn alle vragen uit hoofdstuk 3 meegenomen. Andersom geeft de uitkomst van deze analyse weer welke vragen belangrijk zijn (impliciet) bij het geven van een rapportcijfer voor de hulp.



Figuur 7.1 Rapportcijfer kantoor van de aanbieder (n=1.153)



Bron: Panteia, 2015

Ook voor dit rapportcijfer is een CHAID-analyse gedaan. Er blijkt veel variatie te zijn in de gegeven rapportcijfers. Zo geeft de groep respondenten (n=58) die geen klacht heeft geuit over hun aanbieder en een negen of hoger als rapportcijfer gaven voor de gemaakte afspraken met de aanbieder, een 9,3. Aan de andere kant staat een groep respondenten die aangaven dat hun klacht niet was verholpen. Mede hierdoor geeft deze groep gemiddeld een 4,7 (n=101).

7.4 Aanbevelen?

De laatste vraag in de enquête ging over of men hun aanbieder zou aanbevelen bij een ander. 82% van de respondenten geeft hierop een positief antwoord. Opgesplitst naar de verschillende aanbieders is men het meest positief gesteld over *Sigma Zorg* (96%, n=24), *Safa Zorg* (96%, n=22) en *Emile Thuiszorg* (94%, n=92). Het minst vaak wordt aangeraden *Thuiszorg InHolland* (69%, n=111), *Stichting Amsta* (71%, n=83) en *Amstelring/Osiragroep* (75%, n=115).

8 Aanbieders vergeleken

Omdat de onderzoeksresultaten ook gebruikt worden om burgers te informeren over het niveau van de dienstverlening van de verschillende aanbieders wordt in dit hoofdstuk een vergelijkend overzicht gemaakt van hoe de verschillende aanbieders scoren op de voorgaande vragen.

De volgende vragen zijn in deze vergelijking meegenomen:

- V02: Heeft u dit jaar een gesprek met uw aanbieder gehad? (**% gesprekken**)
- V06: Zijn deze afspraken vastgelegd in een afsprakenoverzicht (of op papier gezet)? (**% ja**)
- V08: Heeft u met uw aanbieder later nog eens bekeken of de gemaakte afspraken nog steeds goed bij u passen? (**% ja**)
- V13: Als de huishoudelijke hulp ziek is of vakantie heeft, komt er dan iemand anders? (**% altijd + meestal**)
- V23: Heeft de huishoudelijke hulp met u gekeken hoe u sommige taken zelf weer uit kan voeren? (**% ja**)
- V24: Controleert uw aanbieder het werk van uw huishoudelijke hulp wel eens? (**% ja**)
- V26: Heeft u wel eens een klacht gehad die u aan het kantoor heeft doorgegeven? (**% geen klacht gehad**)
- V27: Hebben ze uw klacht toen opgelost/verbeterd? (**% ja + nog niet**)

- V29: Welk rapportcijfer geeft u uw hulp?
- V30: Welk rapportcijfer geeft u voor de afspraken die u heeft gemaakt?
- V31: Welk rapportcijfer geeft u het kantoor van uw aanbieder?

De bovenste acht vragen bestaan uit zogenaamde 'feiten' vragen ("Heeft uw aanbieder [X] gedaan?"). Het zijn allen ordinale vragen waaruit een percentage komt. Van elke vraag weten we hoe de verschillende aanbieders hierop scoren. In de analyse is V26 'omgekeerd', met andere woorden het percentage is meegenomen dat men geen klacht had over de betreffende aanbieder. Zo geldt voor alle acht vragen: hoe hoger het percentage, hoe beter.

In het vervolg van de analyse, zijn per vraag steeds de verschillen berekend tussen wat een specifieke aanbieder gescoord heeft op een vraag en het gemiddelde over alle Amsterdamse aanbieders tezamen. Zo kan per aanbieder een positief of negatief verschil gescoord worden. Positief wil zeggen dat de aanbieder beter scoort dan het gemiddelde en negatief dat ze minder scoort dan het gemiddelde. De scores op de acht vragen zijn bij elkaar opgeteld tot een totaalscore. Vervolgens is een rangorde van de 18 aanbieders vastgesteld. Hetzelfde is gedaan voor de onderste drie vragen.

De uiteindelijke rangorde staat in tabel 8.1. Hierbij hebben de antwoorden op de eerste acht vragen in de eindberekening iets meer gewicht gekregen (60%) dan de drie rapportcijfers (40%).

Ten aanzien van de acht ordinale vragen leveren *Safa Zorg*, *Maxima Zorg*, *Madeliefje Thuiszorg*, *Emile Thuiszorg* en *Joost Zorgt* de beste prestaties. Ten aanzien van de drie rapportcijfers zijn de cliënten het meest tevreden over het *Joods Maatschappelijk Werk*, *Safa Zorg*, *Joost Zorgt*, *Buurtdiensten* en *Emile Thuiszorg*.



Door de weging is de volgende rangorde ontstaan. Op de bovenste drie plaatsen staan 'kleine' aanbieders. De beste 'grote' aanbieder vinden we op plaats 13. Thuiszorg In-Holland is de laagst geklasseerde 'kleine' aanbieder.

Tabel 8.1 Ordening van de 18 gecontracteerde Amsterdamse aanbieders

<i>Rangorde</i>	<i>Aanbieder</i>	<i>Omvang</i>	<i>Plaats</i> <i>acht ordinale vragen</i>	<i>Plaats</i> <i>drie rapportcijfers</i>
1	Safa Zorg	klein	1	2
2	Maxima Zorg	klein	2	7
3	Joost Zorgt	klein	5	3
4	Emile Thuiszorg	middel	4	5
5	Buurtdiensten	middel	6	4
6	Joods Maatschappelijk Werk	middel	10	1
7	Madeliefje Thuiszorg	klein	3	13
8	Sigma Zorg	klein	8	8
9	Sara Thuiszorg	middel	11	6
10	Stichting Zorg Ondersteuning	middel	9	9
11	Leven en Zorg	klein	7	15
12	Betsaida Thuiszorg	middel	12	10
13	T-zorg	groot	13	12
14	Thuiszorg InHolland	klein	16	11
15	Parnassus	middel	15	16
16	Stichting Amsta	middel	14	18
17	Cordaan Thuiszorg	groot	17	14
18	Amstelring/Osiragroep	groot	18	17

Bron: Panteia, 2015