

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Wmo 2022**

Gemeente Stichtse Vecht



Clïentervaringsonderzoek 2022

Gemeente Stichtse Vecht – Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2022. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en een individuele voorziening hebben ontvangen (Wmo-cliënt). Deelnemers konden een vragenlijst schriftelijk of online invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	926
Ingevuld	457
Respons	49%

CONTACT



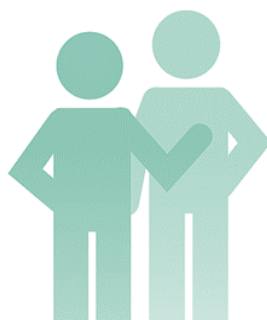
77% ^{+0%}

wist waar zij moest zijn



65% ^{-8%}

werd snel geholpen



88% ^{+2%}

voelde zich serieus genomen



82% ^{+2%}

zocht samen naar oplossingen

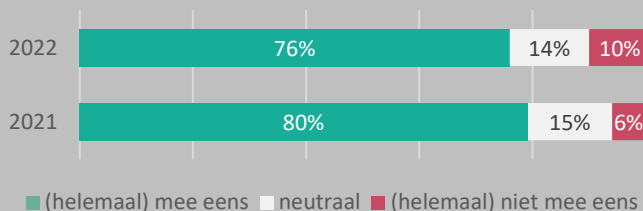


25% ^{+1%}

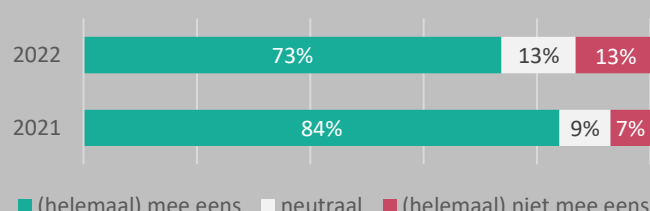
wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg/ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

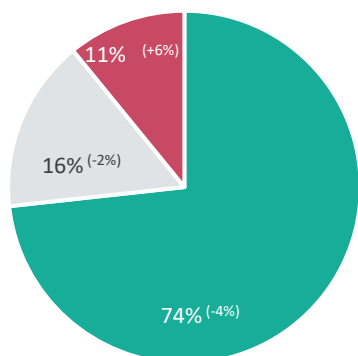


De zorg/ondersteuning past bij mijn hulpvraag

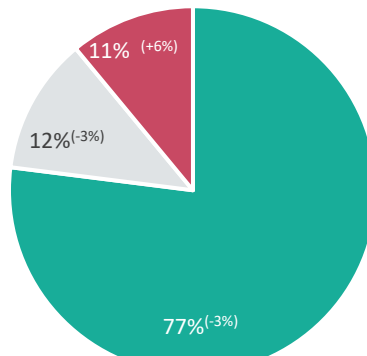


RESULTAAT

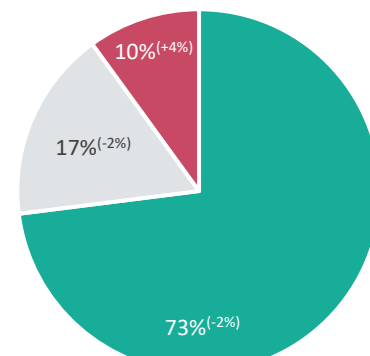
Door de zorg/ondersteuning die ik krijg:



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

ONDER-
STEUNING



78%^{-8%}

heeft de afgesproken
zorg/ondersteuning ontvangen



59%^{-10%}

zegt dat de zorg/ondersteuning
snel na de aanvraag is gestart



72%^{-1%}

voelt zich door de
zorg/ondersteuning beter

COMPLIMENTEN

“Ik ben heel blij en dankbaar dat de hulp
mijn wereld groter heeft gemaakt.”

“De huishoudelijke hulp is open
en vriendelijk en doet haar werk goed.
De regiotaxi biedt mogelijkheden om
ergens naar toe te gaan..”

ONDER-
STEUNING



58%^{-10%}

zegt dat de organisaties
goed samenwerken



72%^{-5%}

is tevreden met het (tot nu toe)
bereikte resultaat



75%^{-16%}

is tevreden over de hulp
bij het huishouden

VERBETER-
PUNTEN

“Het zou het proces enorm verbeteren als
de gemeente, ergotherapeut en
leverancier (beter) kunnen communiceren
en korte lijnen kunnen hanteren..”

“Ik heb de toegezegde ondersteuning
nog steeds niet gekregen.”

MANTEL-
ZORG



36%^{+1%}

kreeg ondersteuning van
een mantelzorger



24%^{+8%}

van de mantelzorgers heeft zich later registreren
bij het Steunpunt Mantelzorg/Welzijn Stichtse Vecht





Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	8
2.3 Effect van de ondersteuning	8
2.4 Ervaringen met de ontvangen ondersteuning	9
2.5 De ondersteuning van de zorgaanbieder	10
2.6 Vragen voor de mantelzorger	11
3 Verslag groepsgeprek Hulp bij huishouden	14
3.1 Voorstelronde en achtergrond	14
3.2 Ervaringen van de deelnemers	14
3.3 Algemene (verbeter)punten	16



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Stichtse Vecht is het belangrijk om te weten hoe inwoners de zorg/ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze zorg/ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding.

De gemeente heeft in samenwerking met Zorgfocuz een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de zorg/ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting om het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Wmo. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer inwoners een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. Na een gesprek wordt bepaald of de cliënt in aanmerking komt voor een Wmo-voorziening. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag weten wat het effect van de ondersteuning is met betrekking tot dit doel.
- 4) De ondersteuning van de zorgaanbieder. Deelnemers kunnen van verschillende zorgaanbieders ondersteuning ontvangen. De gemeente wil weten hoe tevreden deelnemers zijn over hun zorgaanbieder.
- 5) Mantelzorg. Naast ondersteuning vanuit de Wmo kunnen deelnemers ook hulp krijgen van anderen uit hun omgeving. De gemeente wil weten of deelnemers mantelzorg ontvangen en of de mantelzorgers zelf ondersteuning vanuit de gemeente nodig hebben.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Stichtse Vecht die in 2022 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden cliënten uitgenodigd. Het betreft cliënten die het kwartaal ervoor ondersteuning toegekend hadden gekregen middels een beschikking over een Wmo-maatwerkvoorziening. Doordat cliënten de vragenlijst snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief invullen. Per meting hebben cliënten in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijst, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente Stichtse Vecht zijn extra thema's toegevoegd. De vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning
- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente
- De ondersteuning van de zorgaanbieder
- Vragen voor de mantelzorger

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	926
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	457
Netto responspercentage	49,4%
Nauwkeurigheidsmarge	3,3%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle Wmo-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking is de onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten te gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle Wmo-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 3,3% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 3,3% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 46,7% en 53,3% zijn.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning, het effect van de ondersteuning op het leven, de ondersteuning vanuit de gemeente, de ondersteuning van de zorgaanbieder en op de ervaringen van mantelzorgers. In hoofdstuk 3 is een verslag van een groeps gesprek met drie Wmo-cliënten opgenomen die in 2022 hulp in het huishouden hebben ontvangen. In het verslag zijn de ervaringen van de deelnemers en de verbeterpunten die zij geven te lezen.

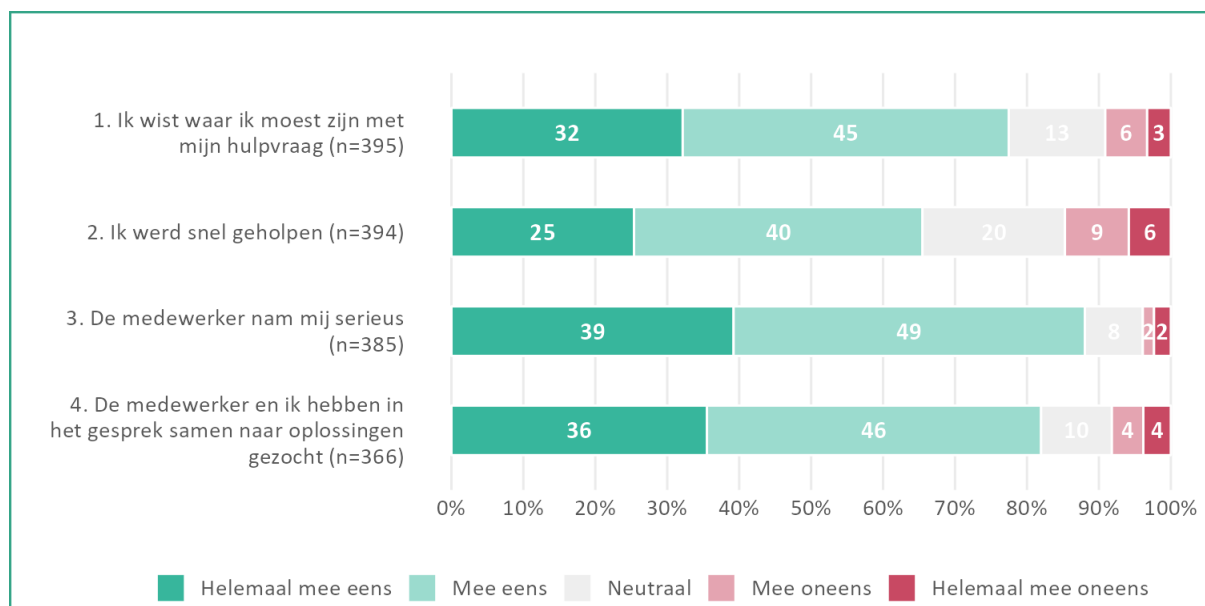
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'Geen mening', 'Niet van toepassing' en 'Weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Wanneer minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, worden de resultaten niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen.



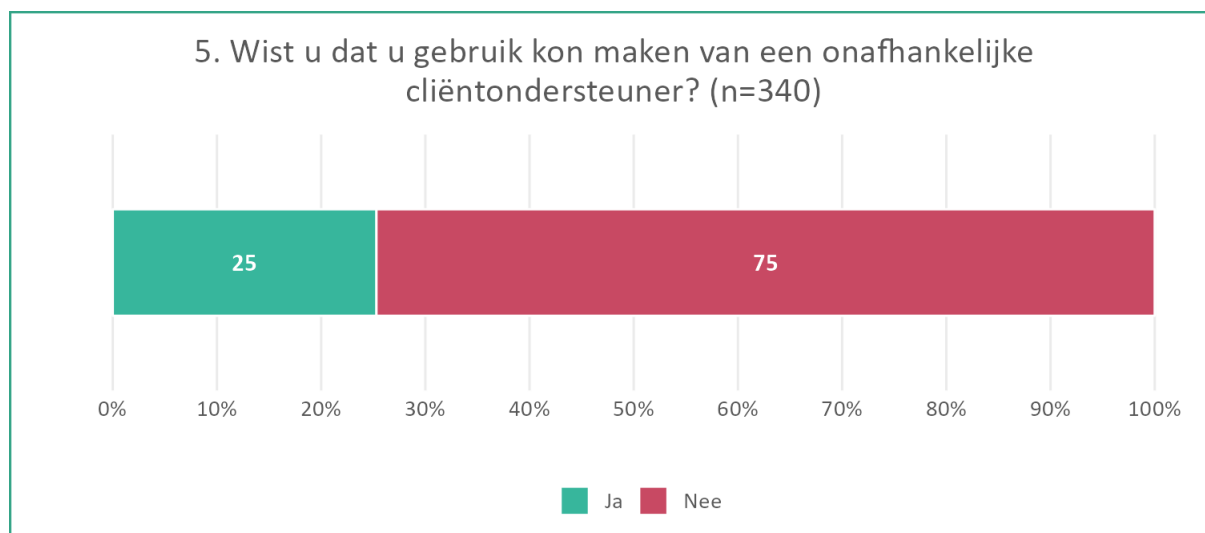
2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2022 gehad hebben, is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente rondom deze aanvraag hebben ervaren.



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=3); v2 (n=3); v3 (n=5); v4 (n=2). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=39); v2 (n=39); v3 (n=42); v4 (n=64).



Antwoordoptie 'Weet ik niet/Niet van toepassing': v5 (n=84).

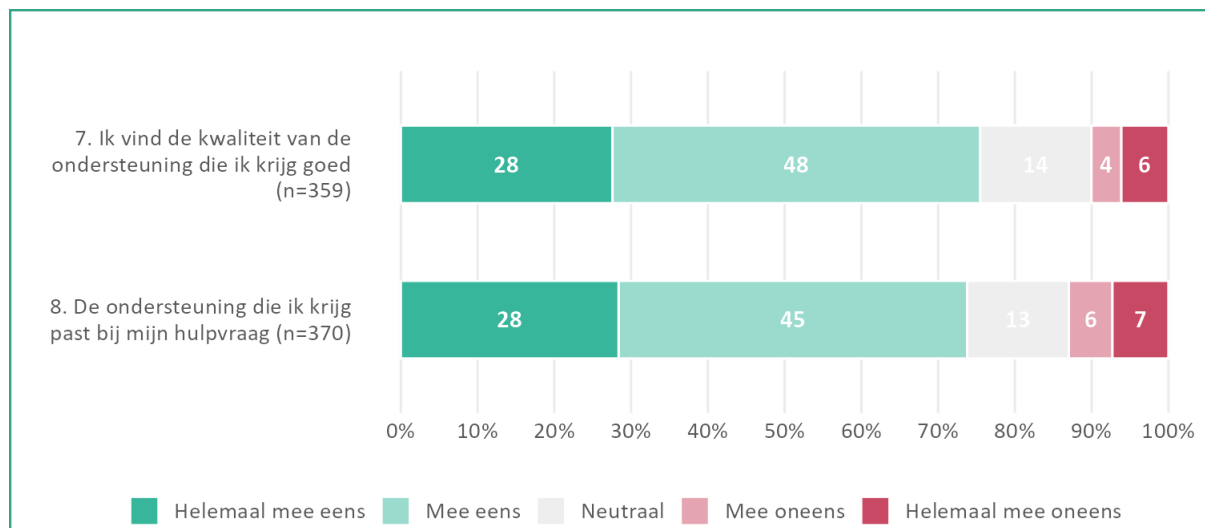
Vraag 6

De toelichtingen bij vraag 6 'Hoe wist u dat u gebruik kon maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

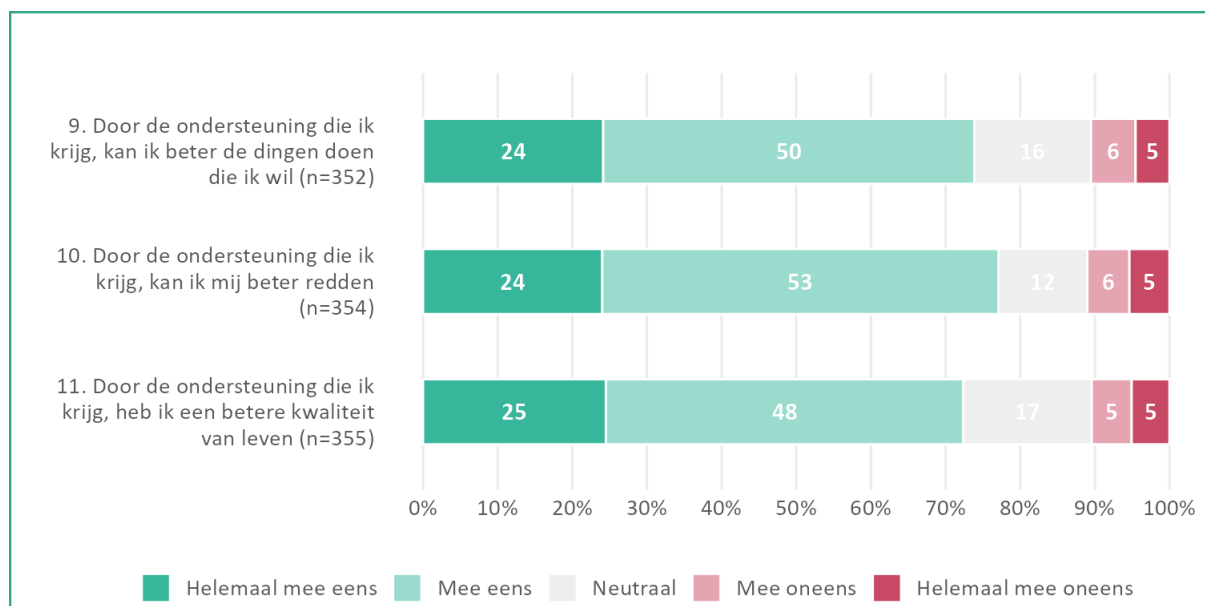
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een Wmo-voorziening geregeld. Voorbeelden zijn hulp bij het huishouden, een hulpmiddel, zoals een rolstoel of traplift, of begeleiding. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de deelnemers met de kwaliteit van de zorg/ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v7 (n=9); v8 (n=8). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v7 (n=63); v8 (n=55).

2.3 Effect van de ondersteuning

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=8); v10 (n=4); v11 (n=7). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v9 (n=64); v10 (n=65); v11 (n=59).

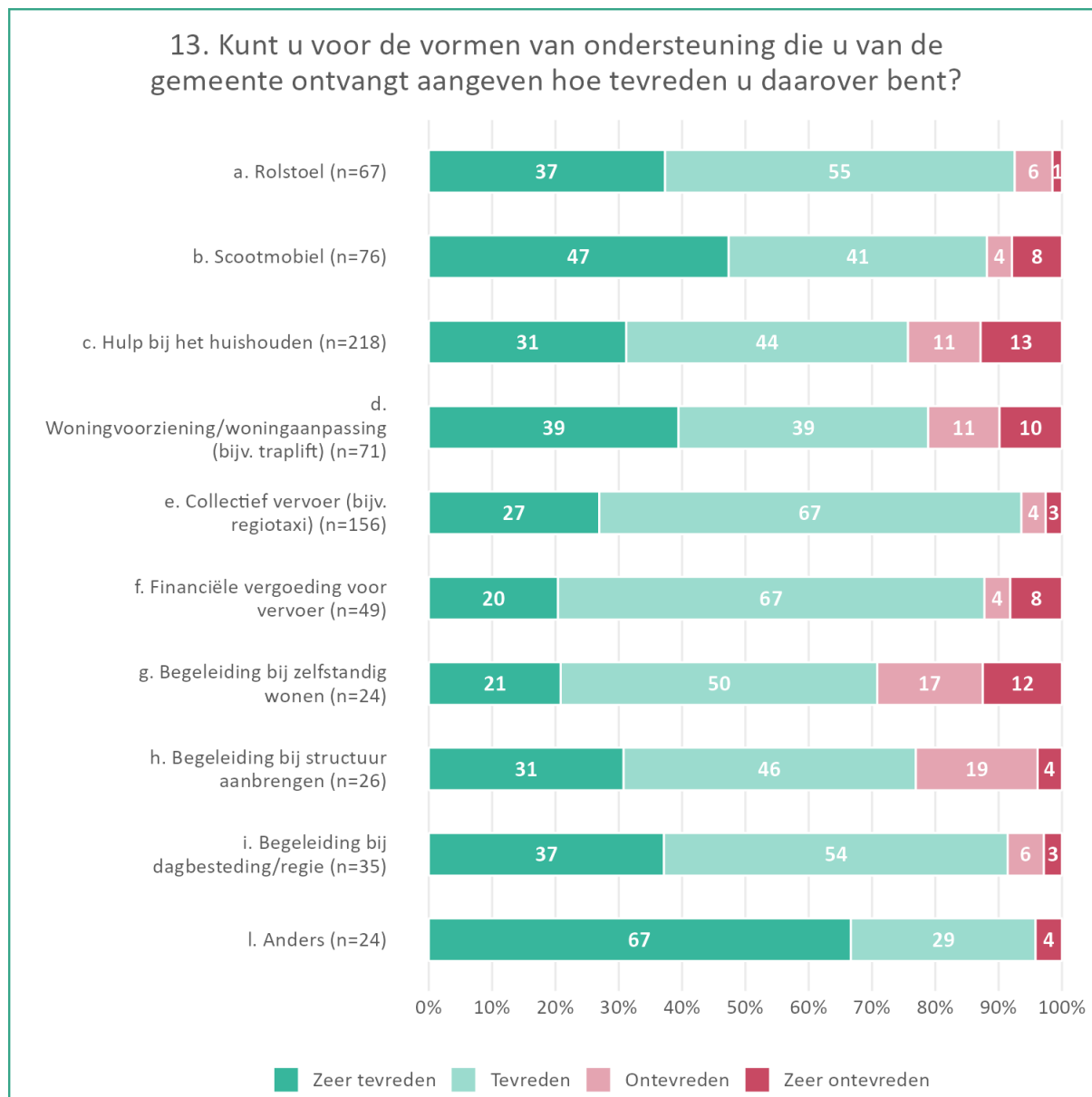
Vraag 12

De toelichtingen bij vraag 12 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u krijgt?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



2.4 Ervaringen met de ontvangen ondersteuning

In deze paragraaf wordt ingezoomd op de tevredenheid van de deelnemers met de verschillende vormen van zorg/ondersteuning. Aan deelnemers is gevraagd om alleen hun beoordeling te geven als ze daadwerkelijk die vorm van zorg/ondersteuning ontvangen hebben van de gemeente.

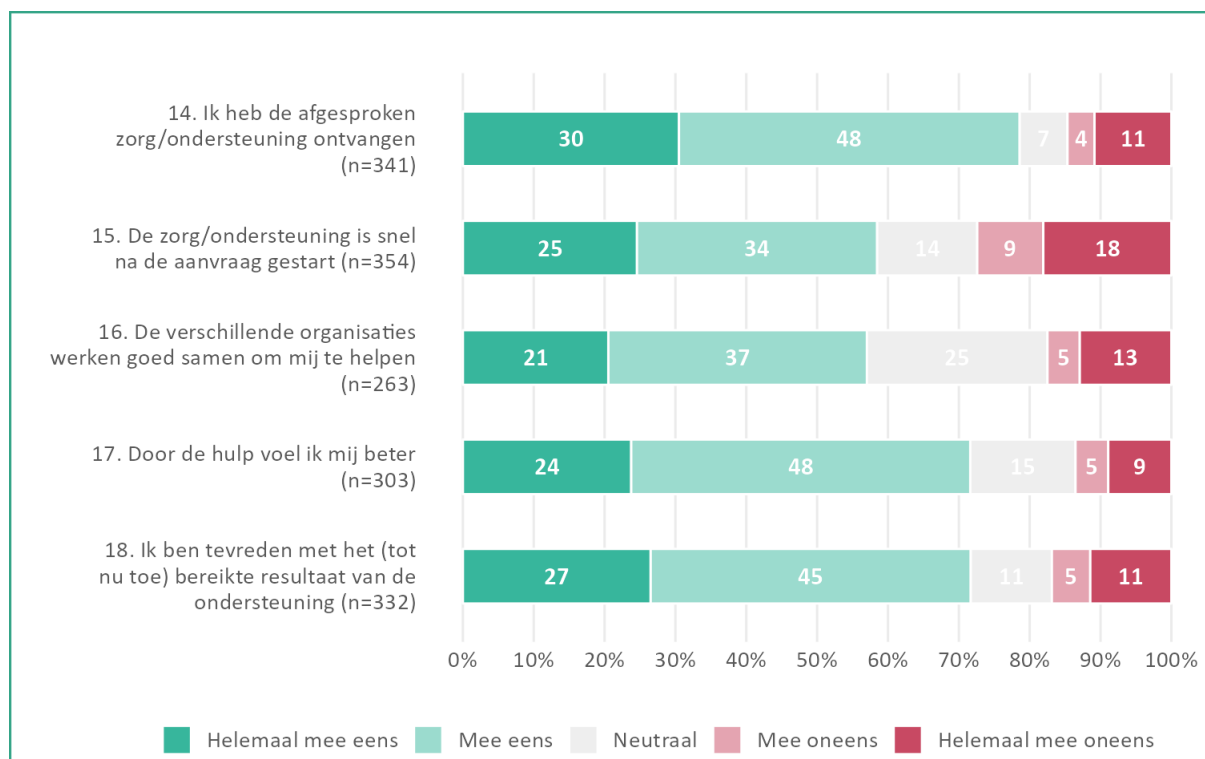


Antwoordoptie 'Geen mening/Niet van toepassing': 13a (n=265); 13b (n=277); 13c (n=169); 13d (n=272); 13e (n=207); 13f (n=295); 13g (n=320); 13h (n=318); 13i (n=317); 13l (n=265). Antwoordopties 13j 'Logeervoorziening/logeerhuis' en 13k 'Ik woon in een beschermde woonvorm' zijn door minder dan tien deelnemers beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van de deelnemers te waarborgen, zijn deze resultaten niet gerapporteerd. Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: driewielersfiets, advies ergotherapeut en gehandicaptenparkeerkaart.

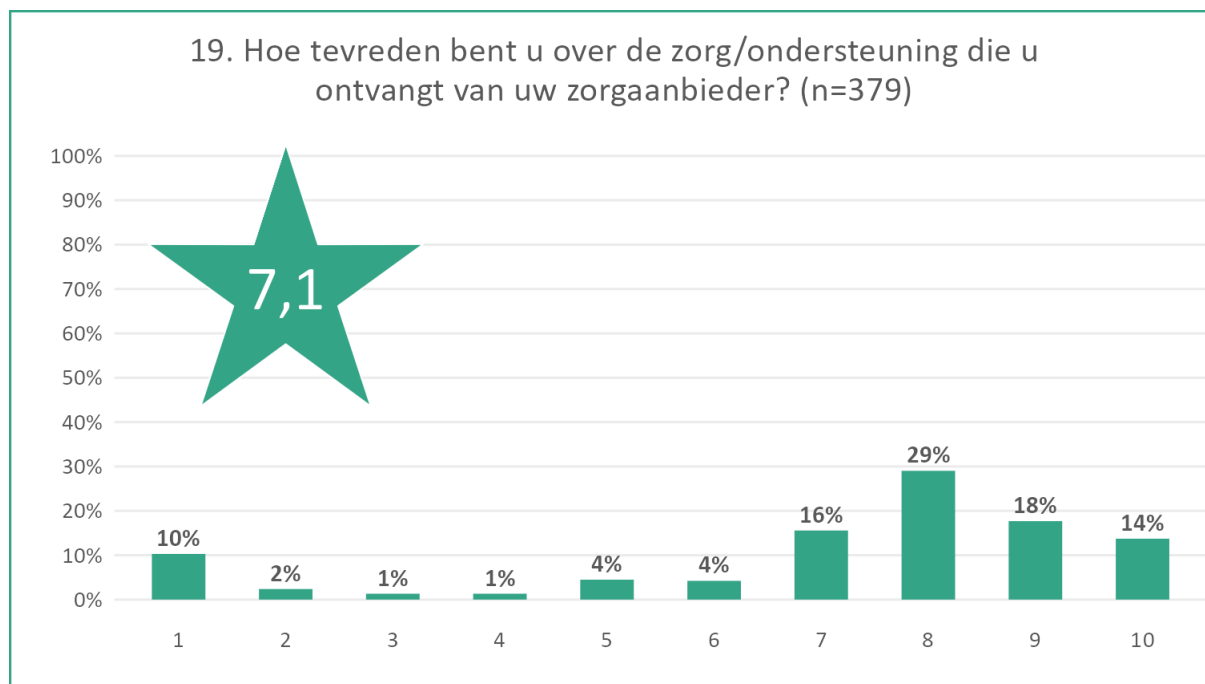


2.5 De ondersteuning van de zorgaanbieder

Afhankelijk van de vorm van zorg/ondersteuning ontvangen deelnemers hulp van een bepaalde zorgaanbieder. Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de zorg/ondersteuning van hun zorgaanbieder.



Antwoordoptie 'Geen mening': v14 (n=4); v15 (n=2); v16 (n=26); v17 (n=13); v18 (n=9). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v14 (n=68); v15 (n=62); v16 (n=118); v17 (n=96); v18 (n=73).

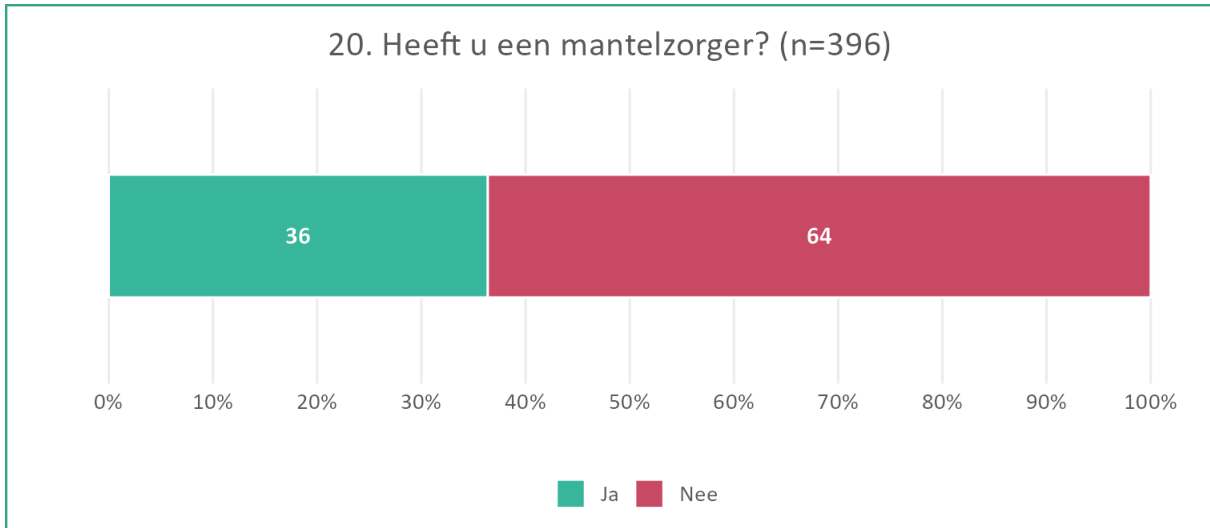


Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden.

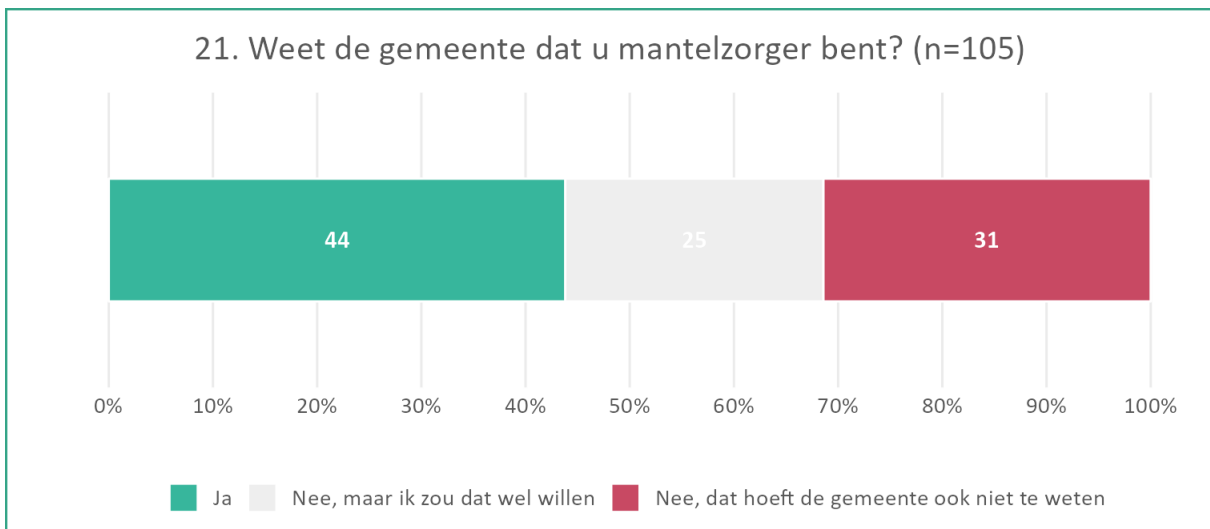


2.6 Vragen voor de mantelzorg

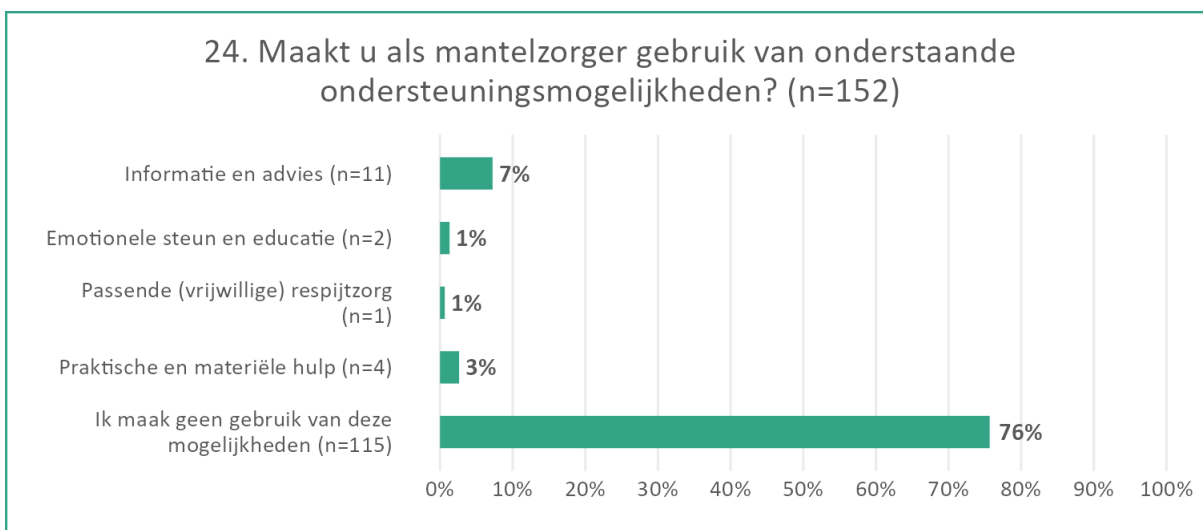
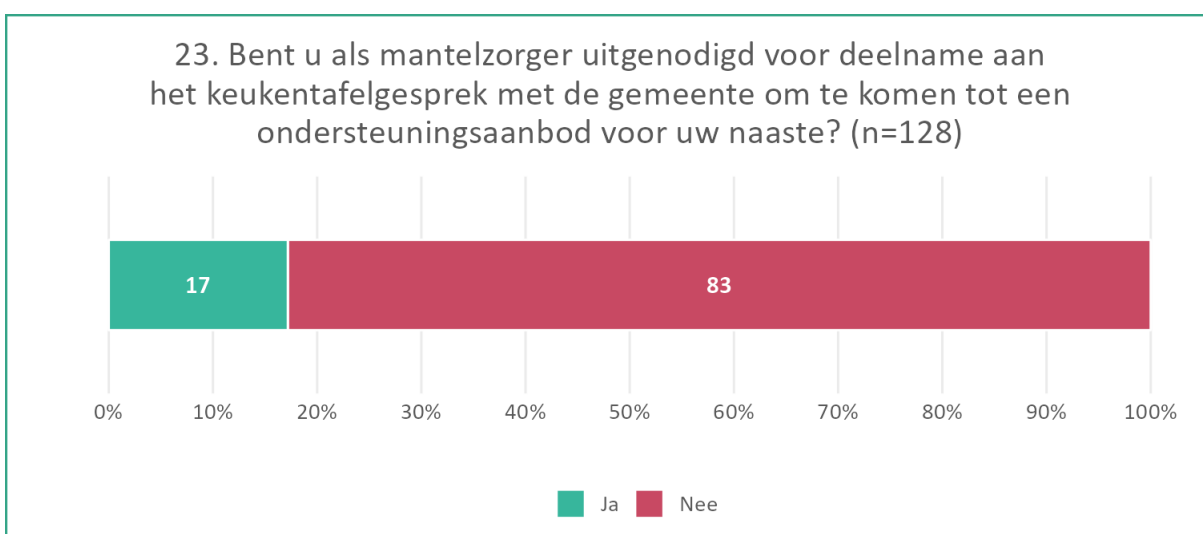
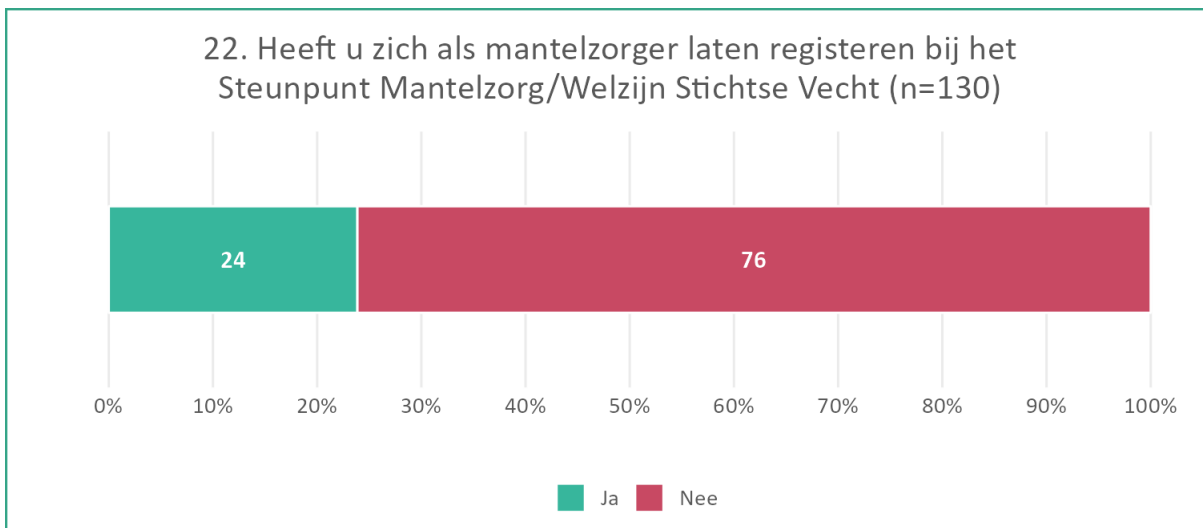
Naast zorg/ondersteuning vanuit de Wmo, kunnen deelnemers ook van anderen hulp ontvangen. Een mantelzorg is iemand uit de omgeving die een cliënt vrijwillig en onbetaald helpt. Voorbeelden zijn boodschappen doen, koken, wassen en strijken, of ordenen van de administratie en geldzaken of meegaan naar doktersbezoeken. Deze paragraaf toont de ervaringen van de mantelzorgers zelf.



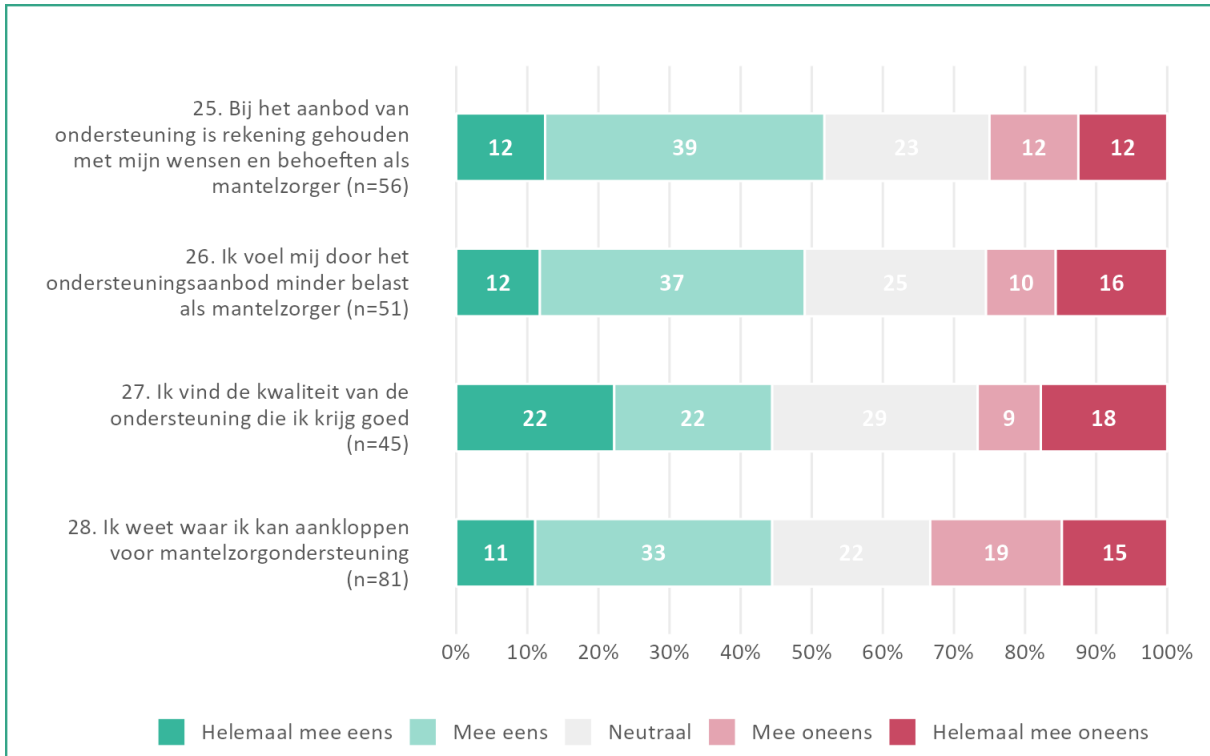
De volgende vragen zijn beantwoord door de mantelzorgers van deelnemers die bij vraag 20 'Ja' hebben ingevuld en dus hulp ontvangen van een mantelzorg.



Antwoordeoptie 'Weet ik niet/Niet van toepassing': v21 (n=26).



*Het gaat hier om een meerkeuzevraag. Deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%.



Antwoordoptie 'Geen mening': v25 (n=7); v26 (n=5); v27 (n=6); v28 (n=3). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v25 (n=62); v26 (n=68); v27 (n=75); v28 (n=40).



3 | Verslag groeps gesprek Hulp bij huishouden

3.1 Voorstelronde en achtergrond

Deelnemer 1 is een vertegenwoordiger (dochter) van de cliënt (moeder). Cliënt kan zelf niet aanwezig zijn. Eerder was de cliënt heel tevreden. Zij kreeg een vaste hulp van Tzorg en deze hulp was ook vertrouwd. Medio 2021 viel de hulp lange tijd weg dus op dit moment is de cliënt ontevreden. Dit is ook de reden waarom zij (middels vertegenwoordiging) bij dit gesprek aanwezig wil zijn.

Deelnemer 2 heeft al 8 á 9 jaar hulp bij het huishouden van Tzorg. Cliënt is op leeftijd en heeft gezondheidsproblemen waardoor zij zelf het huishouden niet kan doen. Cliënt is op dit moment erg tevreden maar in het verleden is er veel mis gegaan.

Deelnemer 3 ontvangt nu ongeveer een half jaar hulp bij het huishouden van Tzorg. De cliënt heeft destijds ook een aanvraag voor een traplift gedaan in verband met een lichamelijke beperking. Cliënt werkt 40 uur per week, zowel thuis als op kantoor.

3.2 Ervaringen van de deelnemers

De beginperiode is niet door iedereen hetzelfde ervaren. De moeder van deelnemer 1 was in het begin tevreden met haar vaste, vertrouwde hulp. Pas later zijn er problemen ontstaan. Voor deelnemers 2 en 3 is de beginperiode juist een probleem (geweest). Zij geven beiden aan dat het begin erg onzeker was. Dat er iedere week een andere hulp komt of kwam, dat deze hulp vaak jong en onervaren was, en niet wist wat er gedaan moest worden. Deelnemer 3 geeft aan dat het aanvragen ook enige problemen opleverde. Vanwege zijn beperking heeft meneer de gemeente gebeld met een aanvraag voor een traplift en huishoudelijke hulp. Hem werd gevraagd of hij op dat moment nog zelfstandig de trap op en af kon lopen. Dat was op dat moment nog wel het geval, maar zou binnenkort niet meer zo zijn. Hem werd verteld dat de gemeente hem in dat geval niet kon helpen, aangezien dat pas kan op het moment dat het echt nodig is. Meneer heeft er op aangedrongen om toch een fysiek keukentafelgesprek te voeren om zo toch zijn situatie ook zichtbaar te maken. Dit gesprek is er geweest en naar aanleiding hiervan zijn beide verzoeken ingewilligd. Uiteindelijk duurde het een tijd voordat de hulp geregeld was. Meneer geeft aan dat het dus te laat zou zijn geweest als hij pas een verzoek had ingediend op het moment dat het echt nodig was. Deelnemer 2 sluit hier op aan: zij heeft ook moeite gehad met het aanvragen van een traplift. Er werd haar gevraagd hoe haar badkamer eruitziet, en of ze ook een bad heeft. De cliënt heeft aangegeven dat ze dat wel heeft. In dat geval kon er geen traplift worden aangevraagd, want als ze in staat was om haar bad te gebruiken dan kan ze ook een trap op lopen. Uiteindelijk is de badwand verwijderd, een badplank aangebracht en pas daarna kon een traplift worden aangevraagd. Beide deelnemers lijken het idee te hebben dat er niet serieus wordt gekeken naar hoe de situatie echt is.

Gevraagd naar de wachttijden geven deelnemers aan dat die soms lang is, maar men is hier niet heel ontevreden over. Deelnemer 3: "Dit is een gegeven, personeelstekort is een feit". De oorzaak wordt begrepen, hier zit de hoofdpijn niet. Die zit in de onzekerheid, onregelmatigheid en onervarenheid van de jonge hulp. Deze mensen zien niet wat er gedaan moet worden. Iedere keer weer moeten cliënten uitleggen wat er moet gebeuren. Men geeft aan dat luisteren en vragen hier belangrijk is. Liever drie keer vragen wat er moet gebeuren dan maar aanmodderen en het *niet* vragen.

Het gebrek aan ervaring bij (vaak jonge) hulp is een probleem waar alle drie de deelnemers zich in kunnen vinden. Deelnemer 3 heeft vaak het idee gehad dat de hulp een student was die het werk als bijbaan doet en het niet serieus neemt. Wanneer hij dit bij Tzorg meldt krijgt hij te horen dat ze niet met studenten werken. Als de hulp klaar is met schoonmaken vraagt de cliënt zich af of er überhaupt wel iets is gebeurd. Alles lijkt nog op dezelfde plaats te staan, de ruimtes waar de hulp doorheen is geweest zijn niet schoon. Deelnemer



2 kan zich in dit verhaal vinden. Regelmatig ging een tijdelijke kracht naar de bovenverdieping en bleef daar een uur terwijl er, voor zover de cliënt het kon horen, niks gebeurde. Bij deelnemer 2 werd er een tijd gebruik gemaakt van een map (geleverd door Tzorg) waarin de hulp bij binnenkomst kon zien welke werkzaamheden er nodig waren. Aan het einde werden verrichte werkzaamheden dan afgevinkt. Dit is als prettig ervaren. Bij haar huidige hulp is deze map niet meer nodig: de band is goed en de hulp heeft precies door wat er nodig is. Deelnemer 3 geeft aan dat hij in het begin ook zo'n map heeft gekregen, maar hier nooit gebruik van heeft gemaakt. Deelnemer 1 kent deze map niet.

Alle deelnemers geven ook aan dat er een groot pijnpunt zit in het vaak wisselen van tijdelijke hulp. Men weet niet wat ze iedere week weer kunnen verwachten en of de hulp überhaupt wel zal komen. Ook komt het regelmatig voor dat het contact met een nieuwe hulp als onprettig wordt ervaren. Alle drie de deelnemers zouden het fijn vinden om even kort kennis te maken met de hulp, om te weten wie er in hun huis aan het werk gaat. Dit gebeurt echter niet altijd, soms komt een nieuw persoon binnen zonder zich voor te stellen. Deelnemer 1 geeft aan dat het ook regelmatig is voorgekomen dat een hulp al na korte tijd naar huis ging omdat zij bijvoorbeeld de hond nog moest uitlaten. Afspraken worden dus niet nagekomen en het is iedere week maar de vraag of je een 'goede' hulp treft. De overige deelnemers herkennen dit. Deelnemer 3 vraagt zich af of er wel sprake is van controle door Tzorg. Hij vraagt zich hardop af of Tzorg wel op de hoogte is wanneer een hulp niet of te laat komt opdagen, en vervolgens misschien wél de volledige uren factureert richting de gemeente terwijl de werkzaamheden niet zijn verricht. Het ogenschijnlijke gebrek aan controle is een probleem waar alle deelnemers zich in kunnen vinden.

Een ander groot pijnpunt is, zoals hierboven al kort beschreven, de wekelijkse onzekerheid of hulp wel komt opdagen. Dit is geen probleem wanneer er voor langere tijd een vaste hulp is. Ook deze kan eens een week ziek zijn, maar dit is vaak geen probleem en wordt wel gemeld. Het wordt echter wel een probleem als de hulp al onregelmatig of maar eens per twee weken komt. Deelnemer 2, die eens per twee weken hulp krijgt, vertelt dat het wel eens is voorgekomen dat de hulp zich ziekmeldde en de keer erna (2 weken later) op vakantie was. Er werd geen vervanging geregeld, wat betekent dat mevrouw zes weken geen hulp heeft ontvangen. Mevrouw geeft aan dat ze liever iedere week wat korter hulp zou krijgen om deze situaties te voorkomen. Dit is helaas niet mogelijk, werd haar verteld. Deelnemer 3 sluit hierop aan door te zeggen dat er in dit aspect ook te weinig rekening wordt gehouden met werkende cliënten. Hij ziet in dat dit waarschijnlijk voor het grootste deel van de doelgroep niet geldt, maar vindt het vervelend dat er van hem wordt verwacht dat hij thuis blijft om de hulp te ontvangen, terwijl hij niet zeker weet of de hulp wel komt. Hij heeft Tzorg gevraagd of het niet mogelijk is dat de hulp een sleutel krijgt zodat hij wel naar zijn werk kan, maar dit was helaas niet mogelijk.

Beide situaties die hierboven worden beschreven (van deelnemer 2 en 3) zijn voorbeelden waarin wordt meegedacht vanuit de cliënt over de manier waarop de hulp wordt vormgegeven. Dit is hen ook gevraagd in een brief die eerder door de gemeente is verstuurd. Hierin vroeg de gemeente cliënten om mee te denken bij het vormgeven van de huishoudelijke hulp, om zo beter om te kunnen gaan met het personeelstekort. De deelnemers melden dat zij dit naar hun idee gedaan hebben, maar dat Tzorg aangaf dat het niet mogelijk is. Zij krijgen het idee dat het meedenken niet wordt gewaardeerd of niet serieus wordt genomen door Tzorg.

Wat betreft het contact met de gemeente en hulpverlener zitten de deelnemers op één lijn. Het contact met de gemeente wordt als zeer prettig ervaren. Deelnemers hebben een vaste contactpersoon en deze is goed bereikbaar. Deelnemer 3: *"Ik heb wel echt het idee dat de gemeente een servicegerichte organisatie is geworden"*. Als de contactpersoon een keer niet beschikbaar is wordt er teruggebeld. Dit is niet het geval in het contact met Tzorg. Wanneer deelnemers bellen krijgen ze vaak geen medewerker aan de lijn die hen kan helpen, ook niet als ze vragen naar een specifieke medewerker. Soms wordt gezegd dat er zal worden teruggebeld, maar dit gebeurt niet. Deelnemers geven aan dat zij het fijn zouden vinden als er een vaste contactpersoon zou zijn bij wie ze met hun vragen terecht kunnen. Deelnemer 1 zegt dat haar moeder zich voelt alsof ze aan het lijntje wordt gehouden, en dat ze niet weet waar ze aan toe is. Deelnemer 3 meldt dat, wanneer de hulp op vrijdagmiddag 13.00 niet komt opdagen, hij naar Tzorg belt, maar de afdeling planning al weg is en er dus niks voor hem gedaan kan worden. Er wordt vervolgens ook niet aangeboden om de hulp in te halen.



3.3 Algemene (verbeter)punten

Tijdens het gesprek komen een aantal (verbeter)punten naar voren. Het eerste punt is dat deelnemers behoefte hebben aan zekerheid en regelmaat. Op dit moment verkeren deelnemers in onzekerheid: zij kunnen er niet van op aan dat de hulp komt. Zeker wanneer de hulp maar eens per twee weken komt leidt dit tot erg vervelende situaties wanneer de hulp onverwacht niet kan komen. Voor tenminste één deelnemer geldt dat het fijner zou zijn als de hulp vaker komt, en dan maar wat minder lang per keer. Een ander punt is dat het als zeer onprettig wordt ervaren dat er vaak wordt gewisseld, al helemaal als de hulp onervaren blijkt en niet weet welke werkzaamheden moeten worden verricht. Het zou worden gewaardeerd als nieuwe krachten eerst even (kort) kennismaken met de cliënt en, als ze niet weten wat er wordt verwacht, aan de cliënt vragen welke werkzaamheden er nodig zijn. Het derde punt is de communicatie met de hulpaanbieder als organisatie. Cliënten hebben er baat bij dat zij één vaste contactpersoon bij de aanbieder kunnen krijgen, die verstand heeft van zaken of weet waar de cliënt met een vraag terecht kan. Ook hebben deelnemers het idee dat er een vorm van controle mist op de werkzaamheden van de hulp. Deelnemers hebben begrip voor de problemen die ontstaan door het personeelstekort, en ook dat er van hen wordt gevraagd om mee te denken over oplossingen. Zij hebben echter het idee dat er vervolgens niks met hun suggesties wordt gedaan en dat deze ook niet serieus worden genomen.

Uw contactpersonen

Rimmer van Poeteren – r.vanpoeteren@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

