



**Panteia**

Research to Progress

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



# **Klantwaarderingsonderzoek hulp bij het huishouden**

**Gemeente Amsterdam - 2017**

In opdracht van de gemeente Amsterdam

Stephanie Tollenaar en Melanie de Ruiter

Zoetermeer, 30 mei 2017

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

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1 Achtergrond</b>	<b>7</b>
1.1 Nieuwe Wmo	7
1.2 Cliëntwaarderingsonderzoek	7
1.3 De vragenlijst	8
1.4 Veldwerk	8
1.5 Presentatie van de resultaten	10
1.6 Dit rapport	10
<b>2 Gesprek met de aanbieder</b>	<b>11</b>
2.1 Gesprek gehad	11
2.2 Oordeel over het gesprek	11
<b>3 Afsprakenoverzicht</b>	<b>15</b>
3.1 Vastleggen van de afspraken	15
3.2 Afspraken die zijn gemaakt	16
3.3 Reflectie op gemaakte afspraken	17
<b>4 Over de hulp</b>	<b>19</b>
4.1 Enkele logistieke aspecten	19
4.2 Inhoudelijk oordeel	21
<b>5 Eigen mogelijkheden</b>	<b>25</b>
<b>6 Het kantoor van de aanbieder</b>	<b>27</b>
6.1 Controle op de hulp	27
6.2 Vragen, klachten en afhandeling	29
<b>7 Rapportcijfers</b>	<b>33</b>
7.1 De huishoudelijke hulp	33
7.2 De gemaakte afspraken	33
7.3 Het resultaat van de huishoudelijke hulp	33
7.4 Het kantoor van de aanbieder	34
7.5 Aanbevelen?	35
<b>8 Aanbieders vergeleken</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage 1 Vragenlijst</b>	<b>39</b>
<b>Bijlage 2 Ordening Aanbieders</b>	<b>45</b>





## Samenvatting

In opdracht van de gemeente Amsterdam heeft Panteia in maart en april 2017 een telefonisch cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd onder 1.304 cliënten. Op deze wijze kan het niveau van de dienstverlening, van de 16 gecontracteerde aanbieders van huishoudelijke hulp bewaakt worden en is het mogelijk hierin verbetermogelijkheden te signaleren.

Hieronder worden puntsgewijs de opvallendste resultaten van het onderzoek weergegeven.

- 1) Van de ondervraagde cliënten geeft 35% aan een gesprek te hebben gehad met de aanbieder, in de periode vanaf januari 2016.
- 2) 75% van de cliënten geeft aan dat de afspraken met de aanbieder zijn vastgelegd in een afsprakenoverzicht of op papier gezet.
- 3) 33% van de 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*, *Maxima Zorg* en *Sigma Zorg* 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 24% een positief antwoord.
- 5) 32% 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*. Twee aanbieders zitten boven de 40% te weten: *Parnassus* en *Joods Maatschappelijk Werk*.
- 6) Ongeveer driekwart van de klachten worden/zijn opgelost. Aanbieders die slecht scoren op het gebied van klachtenafhandeling zijn de *Leven en Zorg*, *Cordaan Thuiszorg* en *Tzorg*. Opvallend is dat de twee grootste aanbieders hiertussen zitten.
- 7) Het gemiddelde rapportcijfer dat de huishoudelijke 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 dat men geeft voor de afspraken die zijn gemaakt en de zorg die men ontvangt, is een 7,2.
- 9) Het resultaat van de huishoudelijke hulp wordt gemiddeld met een 8,0 beoordeeld.
- 10) Het gemiddelde rapportcijfer dat men geeft voor het kantoor van de aanbieder is een 7,2. Nadere analyse laat zien dat acht aanbieders hierboven zitten en acht 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.<sup>1</sup>

11) Het blijkt dat de 'kleinste' aanbieders met minder dan 100 cliënten het beste presteren (Safa Zorg, Maxima Zorg en Sigma Zorg). Dit was in 2015 ook al het geval. De twee 'grote' aanbieders in Amsterdam met 2.000 tot 5.000 cliënten staan op de 13<sup>e</sup> en 15<sup>e</sup> plaats.

tabel 5      Ordening van de 16 gecontracteerde Amsterdamse aanbieders

<i>Rangorde aanbieder</i>	<i>Omvang organisatie</i>	<i>Plaats acht ordinale vragen</i>	<i>Plaats vier rapportcijfers</i>
1. Safa Zorg	Kleinste	1	1
2. Maxima Zorg	Kleinste	2	2
3. Sigma Zorg	Kleinste	3	5
4. Emile Thuiszorg	Midden	4	7
5. Sara Thuiszorg	Midden	9	3
6. Joost Zorgt	Kleinste	5	10
7. Betsaida Thuiszorg	Kleinere	6	9
8. Stichting Zorg Ondersteuning	Kleinere	8	6
9. Madeliefje Thuiszorg	Kleinere	7	12
10. Joods Maatschappelijk Werk	Midden	13	4
11. Thuiszorg InHolland	Kleinere	11	8
12. Buurtdiensten	Midden	10	13
13. T-zorg	Groot	12	11
14. Parnassus	Midden	14	15
15. Cordaan Thuiszorg	Groot	16	14
16. Leven en Zorg	Midden	15	16

Bron: Panteia

<sup>1</sup> Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen acht zogenaamde 'feiten' vragen en vier rapportcijfers. Voor 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 vier rapportcijfers (40%).



# 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 in de gemeente Amsterdam nu om een resultaatverplichting. Met andere woorden, vastgesteld moet worden welke hulp een cliënt nodig heeft voor 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 van vrijwilligers 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 16 (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.

Momenteel maken nog niet alle cliënten gebruik van zorg volgens de nieuwe Wmo. In Amsterdam heeft in de zomer van 2016 een 'reparatie Hbh' plaatsgevonden. Naar aanleiding van rechterlijke uitspraken is door de gemeente Amsterdam besloten om alle Amsterdammers met een resultaatgerichte indicatie de mogelijkheid te geven om tijdelijk terug te gaan naar hun 'oude uren'. In totaal hebben hier zo'n 6000 cliënten gebruik van gemaakt.

## 1.2 Cliëntwaarderingsonderzoek

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, na de eerdere nulmeting in 2015, wederom gevraagd om het onderzoek uit te voeren.

Panteia heeft in overleg met de gemeente Amsterdam gekozen voor een telefonische enquête. Aangezien de doelgroep waar dit onderzoek zich op richt grotendeels uit ouderen bestaat, is een enquête via het internet onwenselijk. 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 28 maart tot en met 24 april 2017 zijn 1.304 gesprekken gevoerd met cliënten van de 16 gecontracteerde aanbieders van huishoudelijke hulp in Amsterdam.

### **1.3 De vragenlijst**

Voor het onderzoek is dezelfde vragenlijst gebruikt als bij de nulmeting in 2015. Hierin zijn enkele wijzigingen aangebracht om de vragenlijst goed te laten aansluiten op de huidige situatie van de cliënten. De nieuwe versie van de vragenlijst is voorafgaand aan de dataverzameling getest door middel van drie telefonische proefgesprekken. Op basis van deze gesprekken is de definitieve vragenlijst samengesteld. 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 Wmo 2015 (eigen kracht en hulp uit de omgeving).*
- *Vragen over (het kantoor van) de aanbieder.*
- *Een rapportcijfer voor de dienstverlening van de hulp, de afspraken en de aanbieder.*

In bijlage 1 staat de gehele vragenlijst weergegeven.

### **1.4 Veldwerk**

Tabel 1, op de volgende pagina, laat zien met hoeveel cliënten per aanbieder is gesproken.





tabel 1 Aantal gesprekken per aanbieder

	<i>Omvang organisatie</i>	<i>Beschikbare telefoonnummers</i>	<i>Gesprekken</i>
1. Cordaan Thuiszorg	Groot	300	150
2. T-zorg	Groot	298	150
3. Sara Thuiszorg	Midden	200	100
4. Emile Thuiszorg	Midden	200	100
5. Joods Maatschappelijk Werk	Midden	200	100
6. Parnassus	Midden	199	100
7. Buurtdiensten	Midden	199	100
8. Leven en Zorg	Midden	197	100
9. Betsaida Thuiszorg	Kleinere	139	75
10. Madeliefje Thuiszorg	Kleinere	135	75
11. Stichting Zorg Ondersteuning	Kleinere	121	62
12. Thuiszorg InHolland	Kleinere	99	73
13. Maxima Zorg	Kleinste	89	41
14. Sigma Zorg	Kleinste	78	38
15. Joost Zorgt	Kleinste	50	26
16. Safa Zorg	Kleinste	43	14
Totaal		2.547	1.304

Bron: Panteia

In Amsterdam worden de 16 aanbieders onderscheiden in twee grote aanbieders (in de tabel 'groot') met 2.000 tot 7.000 cliënten, zes middelgrote organisaties met 200 tot 500 cliënten ('midden'), vier kleinere aanbieders met 100-200 cliënten ('kleinere') en vier kleine organisaties met minder dan 100 cliënten ('kleinste'). Het streven was om 150 gesprekken te voeren met de twee grote organisaties, 100 gesprekken met de zes middelgrote organisaties, 75 gesprekken met de kleinere organisaties en 50 gesprekken met de vier kleinste organisaties. In de steekproefopzet zouden in totaal 1.400 gesprekken plaatsvinden. Het resultaat ligt hier 96 respondenten onder. Te zien is dat de grote verschillen vooral liggen bij de vier kleinste aanbieders.

De gemiddelde gesprekstijd per interview bedroeg 13 minuten. Om de 1.304 gesprekken te realiseren, zijn 2.332 van de 2547 beschikbare telefoonnummers gebruikt (92%).<sup>2</sup> Het responspercentage is 60%.

<sup>2</sup> In totaal hebben 154 respondenten geweigerd om mee te doen, waren er 118 respondenten met taalproblemen, 52 spraak en/of hoor problemen, 329 niet bereikbaar, zijn 37 respondenten 5 keer gebeld zonder op te nemen, zijn 97 belafspraken niet doorgegaan en bleken 123 telefoonnummers onbruikbaar. Opvallend is dat 118 respondenten aangaven geen zorg te ontvangen van de aanbieder.



## 1.5 Presentatie van de resultaten

Voor deze rapportage is gebruik gemaakt van figuren en tabellen om de resultaten overzichtelijk weer te geven. Daarnaast wordt er een tekstuele toelichting gegeven op de resultaten.

Voor de presentatie van de resultaten zijn de vragen indien mogelijk afgezet tegen de uitkomsten van 2015. Hierbij is, net als bij de vorige meting, de antwoordcategorie 'weet niet' buiten beschouwing gelaten bij het berekenen van de scores. Door afronding kan het voorkomen dat percentages soms niet optellen tot 100 procent.

## 1.6 Dit rapport

Bij het bespreken van de resultaten is de volgorde van de vragenlijst als uitgangspunt genomen. In hoofdstuk 2 staan we stil bij de vragen uit de enquête die gingen over de inhoud van het gesprek met de aanbieder. In hoofdstuk 3 gaan we in op de inhoud van het afsprakenoverzicht. Hoofdstuk 4 behandelt de vragen over de hulp en hoofdstuk 5 gaat over de effectiviteit van de Wmo 2015 met betrekking tot het stimuleren van mantelzorg. In hoofdstuk 6 staat het oordeel over het kantoor van de aanbieder centraal, en in hoofdstuk 7 komen de vier rapportcijfers aan bod.

Omdat de onderzoeksresultaten ook gebruikt worden om burgers te informeren over het niveau van de dienstverlening van de verschillende aanbieders, worden in de verschillende hoofdstukken uitsplitsingen gemaakt naar de 16 aanbieders. In het laatste hoofdstuk wordt een samenvattende rangorde van de aanbieders weergegeven.

Met dit soort kerngetallen over de cliëntwaardering krijgen burgers de beschikking over meer keuze informatie. Op die manier wordt marktwerking optimaal gestimuleerd: burgers kunnen een geïnformeerde keuze maken en aanbieders worden geprikkeld hun dienstverlening zo nodig te verbeteren.



## 2 Gesprek met de aanbieder

### 2.1 Gesprek gehad

De vragenlijst begon met een algemene vraag over het gesprek met de zorgaanbieder.

- *Heeft u het afgelopen jaar al een gesprek met <aanbieder> gehad om te bekijken welke zorg u in 2017 nodig heeft?*

In tabel 2 staat het resultaat vermeld op deze vraag. Er is met 439 van de 1.259 respondenten in 2016 een gesprek geweest met hun aanbieder. Dit correspondeert met 35% en is een stijging ten opzichte van 2015. Toen was dit nog 23%.

tabel 2 Heeft u het afgelopen jaar al een gesprek gehad met de aanbieder?

Antwoordcategorieën	2015	2017
Ja	23%	35%
Nee	77%	65%
Totaal	1.398	1.259

Bron: Panteia

### 2.2 Oordeel over het gesprek

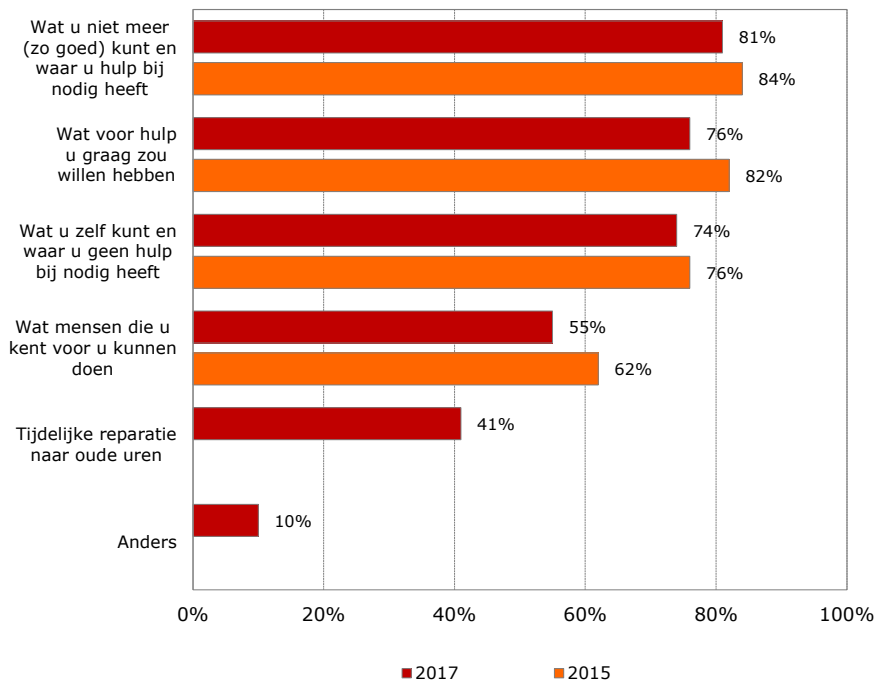
De volgende vragen gingen over het gesprek dat gevoerd is met de aanbieder. Met uitzondering van vraag twee zijn deze vragen alleen aan de 439 respondenten gesteld die aangaven een gesprek te hebben gehad met de aanbieder.

- *Waar heeft u het over gehad in dit gesprek?*
- *Is er 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 figuur 1 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%.

figuur 1 Waar heeft u het over gehad in dit gesprek? (2017: n=439, 2015: n=322)



Bron: Panteia

Opvallend is dat de onderwerpen die bij de Wmo 2015 prominent genoemd worden ('op eigen kracht' en 'stimuleren van hulp van de omgeving') nog steeds minder vaak aan de orde komen dan de standaardonderwerpen: welke hulp heb ik nodig en wat zou ik graag voor hulp ontvangen. Dit was twee jaar geleden ook het geval. Het onderwerp oude uren is in 41% van de gesprekken aan bod gekomen. Daarnaast wordt onder 'anders' vaak verwezen naar de hoeveelheid zorg (40%).

De volgende vraag ging in op afspraken die zijn gemaakt over eventuele hulp uit de omgeving van de cliënt. Deze vraag is aan alle respondenten voorgelegd. Tabel 3 laat zien dat in de meeste gesprekken zulke afspraken niet zijn gemaakt (80%). Hierbij is het opvallend dat dit percentage zelfs is gestegen ten opzichte van 2015.



tabel 3 Is er afgesproken dat sommige taken door mensen uit uw omgeving uitgevoerd moeten worden?

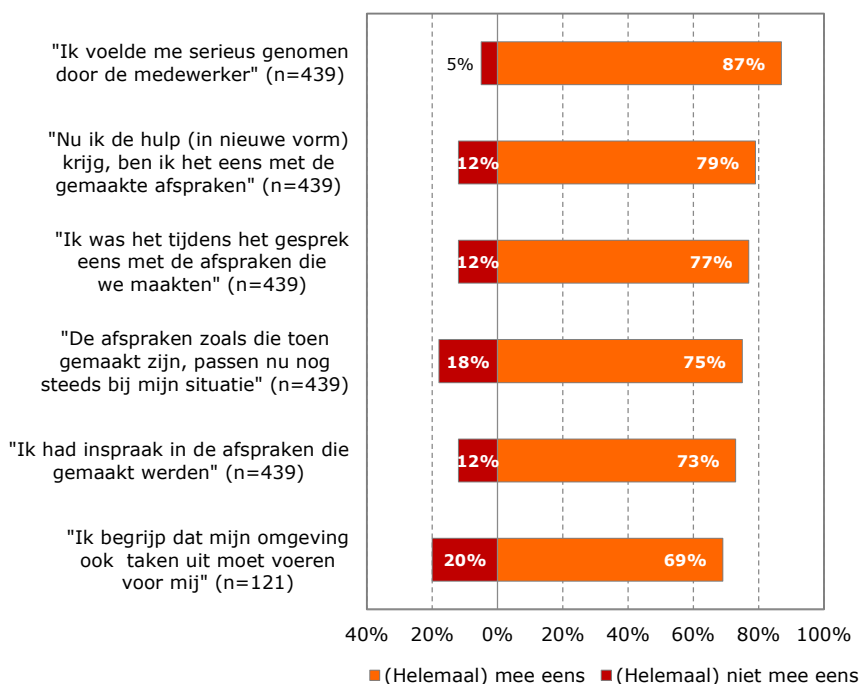
Antwoordcategorieën	2015	2017
Ja	28%	20%
Nee	72%	80%
Totaal	311	1.276

Bron: Panteia

In figuur 2 staan de uitkomsten vermeld van de zes stellingen die gingen over het gevoerde gesprek. De balkjes in figuur 2 tellen niet op tot 100% omdat degenen die 'neutraal' of 'weet niet' hebben geantwoord buiten beschouwing zijn gelaten.

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<sup>3</sup>.

figuur 2 Antwoorden op zes stellingen over het gesprek met de aanbieder



Bron: Panteia

<sup>3</sup> De stelling 'ik begrijp dat mijn omgeving ook taken uit moet voeren voor mij' is alleen gesteld aan de respondenten die eerder aangaven een gesprek te hebben gehad met de aanbieder en dat er afspraken zijn gemaakt over eventuele hulp in de omgeving (n=121).



### *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 geringe 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<sup>4</sup>.

Uit de analyse blijkt dat men gemiddeld een 3,3 gaf voor het gevoerde gesprek (n=439). In 2015 was dit gemiddeld nog een 2,9. Wanneer het gemiddelde wordt afgezet tegen de verschillende aanbieders ontstaat het volgende beeld: aan de bovenkant zitten de aanbieders *Safa Zorg* (4,3; n=10) en *Buurtdiensten* (4,1; n=28), aan de onderkant zitten de aanbieders *Parnassus* (2,5; n=31), *Thuiszorg InHolland* (2,5; n=29) en *Tzorg* (2,5; n=42). 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 417 respondenten een positief antwoord. Dit is gelijk aan 2015, toen gaf eveneens 17% aan het hierover te hebben gehad met hun aanbieder.

---

<sup>4</sup> De Cronbach's alfa beschrijft de betrouwbaarheid van een schaal die uit verschillende items bestaat. De Cronbach's alfa van deze schaal van vijf stellingen is 0,795. Dit is voldoende om bovenstaande exercitie te rechtvaardigen.



## 3 Afsprakenoverzicht

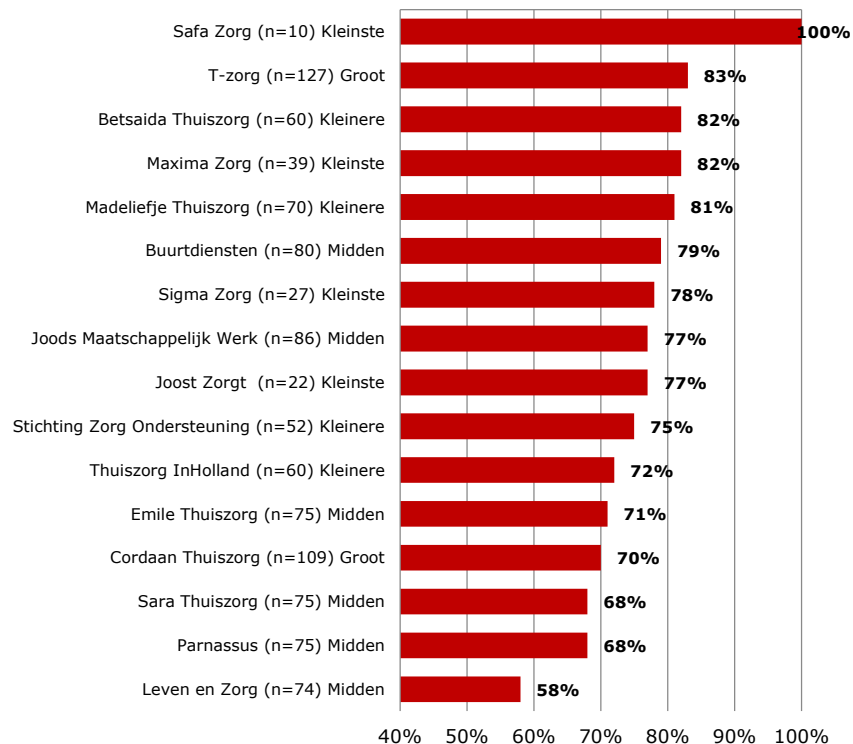
### 3.1 Vastleggen van de afspraken

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.

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

Op de tweede vraag geeft 75% van de respondenten een positief antwoord. In 2015 was dit 79%. Figuur 3 laat de verschillen zien tussen de gecontracteerd aanbieders in Amsterdam. Het hoogste percentage is 100%<sup>5</sup>, het laagste 58%. Opmerkelijk is dat de drie laagste scores afkomstig zijn van 'midden' aanbieders.

figuur 3 Zijn deze afspraken vastgelegd in een afsprakenoverzicht (of op papier gezet)? (n=1.041)



Bron: Panteia

<sup>5</sup> Slechts 10 cliënten geven antwoord op deze vraag (excl. weet niet).



In onderstaande tabel staan de resultaten nogmaals weergegeven met daarbij ook de scores voor 2015.

tabel 4 Zijn deze afspraken vastgelegd in een afsprakenoverzicht (of op papier gezet)? (2017: n=1.041 2015: n=1.164)

	<i>Omvang organisatie</i>	<i>2015</i>	<i>2017</i>
1. Cordaan Thuiszorg	Groot	81%	70%
2. T-zorg	Groot	74%	83%
3. Sara Thuiszorg	Midden	86%	68%
4. Emile Thuiszorg	Midden	65%	71%
5. Joods Maatschappelijk Werk	Midden	79%	77%
6. Parnassus	Midden	68%	68%
7. Buurtdiensten	Midden	75%	79%
8. Leven en Zorg	Midden	89%	58%
9. Betsaida Thuiszorg	Kleinere	86%	82%
10. Madeliefje Thuiszorg	Kleinere	85%	81%
11. Stichting Zorg Ondersteuning	Kleinere	84%	75%
12. Thuiszorg InHolland	Kleinere	73%	72%
13. Maxima Zorg	Kleinste	83%	82%
14. Sigma Zorg	Kleinste	95%	78%
15. Joost Zorgt	Kleinste	89%	77%
16. Safa Zorg	Kleinste	91%	100%

Bron: Panteia

### 3.2 Afspraken die zijn gemaakt

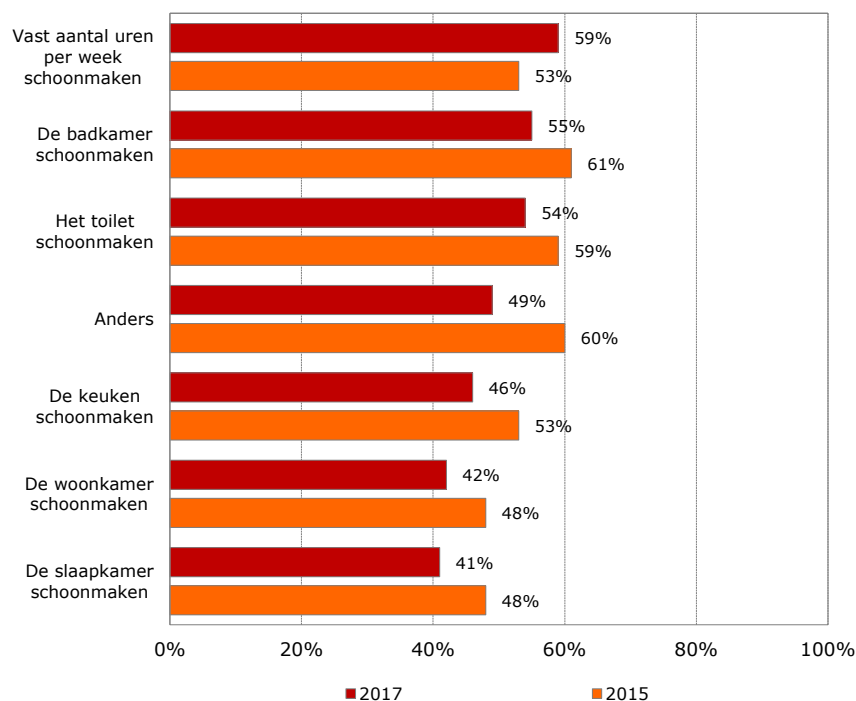
Figuur 4 laat de afspraken zien die met de huishoudelijke hulp van de aanbieder zijn gemaakt. Te zien is dat alle aspecten van huishoudelijke hulp aan bod komen. Opmerkelijk is het relatief hoge percentage afspraken over het vast aantal uur per week dat men komt schoonmaken (59%). Dit aspect is als enige vaker genoemd dan in 2015. Toen noemde 53% van de respondenten de afspraken over het aantal uur schoonmaken. Dit hangt wellicht samen met het eerder genoemde feit dat de cliënten in Amsterdam de mogelijkheid hebben gehad om terug te gaan naar het systeem met zorg op basis van uren in plaats van resultaat.

Naast de genoemde aspecten, zijn in de gesprekken nog veel andere huishoudelijke taken besproken: in totaal zijn 645 andere voorbeelden gegeven. Met de steekwoorden *stofzuigen, dweilen, ramen zemen, de was doen, bedden verschonen, stoffen, strijken en boodschappen doen* wordt 83% van al deze uitingen samengevat.





figuur 4 Welke afspraken zijn gemaakt? (2017: n=1.304, 2015 n=1.444)



Bron: Panteia

### 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 33% een bevestigend antwoord. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2015, toen gaf nog 26% van de respondenten aan dat dit inderdaad het geval is.

Wanneer gekeken wordt naar de verschillende aanbieders, dan springen Safa Zorg (58%), Maxima Zorg (54%) en Sigma Zorg (54%) er op dit punt positief uit<sup>6</sup> en de aanbieders Buurtdiensten (21%), T-zorg (25%) en Cordaan Thuiszorg (26%) negatief.

<sup>6</sup> Dit zijn allen 'kleine' aanbieders (Safa Zorg n=12 /Maxima Zorg n=39 /Sigma n=35)





## 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 huishoudelijke hulp, vervolgens is aan de respondenten gevraagd om een inhoudelijk oordeel te geven. De onderstaande vragen gaan over het logistieke proces en zijn, met uitzondering van vraag twee en drie, aan alle respondenten gesteld.

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

In tabel 5 staan de antwoorden vermeld op de eerste vraag. Het blijkt dat, net als in 2015, de overgrote meerderheid van de respondenten steeds dezelfde huishoudelijke hulp heeft. Slechts 2% van de respondenten heeft wisselende personen als hulp.<sup>7</sup> Door afronding tellen de percentages van 2017 niet op tot 100%.

tabel 5 Heeft u steeds dezelfde huishoudelijke hulp, of wisselt dat regelmatig?

<i>Antwoordcategorieën</i>	<i>2015</i>	<i>2017</i>
Steeds dezelfde hulp (vakanties etc. uitgezonderd)	84%	86%
Ik heb al een paar keer gewisseld van vaste hulp	11%	11%
Steeds een ander	5%	2%
Totaal	1.436	1.304

*Bron: Panteia*

Aan de groep met een wisselende huishoudelijke hulp (n=179) is vervolgens gevraagd of de hulp zijn/haar legitimatie toont als ze voor het eerst bij de respondent komen. Slechts 13% van de respondenten geeft hierop een positief antwoord. In 2015 gaf nog 18% van de respondenten hierop positief antwoord. 87% laat weten dat de huishoudelijke hulp geen legitimatie toont.

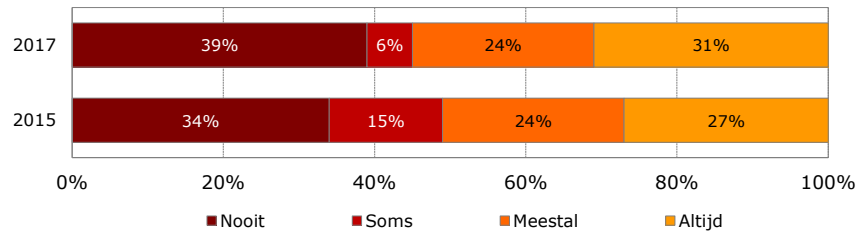
Op de vraag of de nieuwe hulp goed op de hoogte is van wat er gedaan moet worden, is het antwoord wisselend. Figuur 5 laat zien dat 55% hierop een positief antwoord geeft (waarbij 31% 'altijd' en 24% meestal)

<sup>7</sup> Nog eens drie personen (0%) gaven aan op dit moment geen hulp te ontvangen.



antwoordt). 39% van de respondenten geeft aan dat de hulp nooit op de hoogte is van wat er gedaan moet worden.

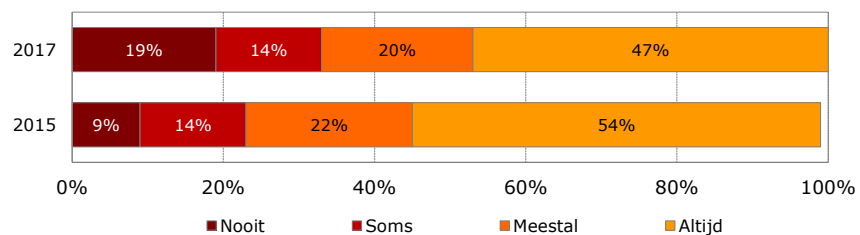
figuur 5 Als u een nieuwe huishoudelijke hulp heeft, is deze dan goed op de hoogte wat hij/zij bij u moet doen, en wat hij/zij kan verwachten? (2017: n=162, 2015: n=203)



Bron: Panteia

Aan alle respondenten is vervolgens gevraagd of er een vervanger komt als de vaste huishoudelijke hulp ziek is of op vakantie is. Opvallend is dat maar liefst 234 personen 'weet niet' hebben geantwoord op deze vraag. Deze groep is niet meegenomen in de berekeningen. Het blijkt dat er in 47% van de gevallen altijd een vervanger klaar staat. 19% van de respondenten geeft aan nooit een vervanger te krijgen. Dit is een sterke toename ten opzichte van 2015.

figuur 6 Als de huishoudelijke hulp ziek is of vakantie heeft, komt er dan iemand anders? (2017: n=1.070, 2015: n=1.120)



Bron: Panteia

Aansluitend werd aan de respondenten gevraagd of ze graag willen dat er iemand anders komt wanneer de huishoudelijke hulp ziek is of vakantie heeft. 77% van de respondenten geeft aan ook dan graag hulp te krijgen. Dit percentage ligt hoger dan het aantal personen dat aangeeft dat er ook daadwerkelijk een andere hulp komt. 23% hoeft geen andere hulp te krijgen.

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 komt en 14% dat dit meestal gebeurt. Dit vrijwel gelijk aan de percentages twee jaar



geleden. Op de vraag of men zich op hun gemak voelt, geeft 94% van de respondenten een positief antwoord. In 2015 was dit met 93% ook al hoog.

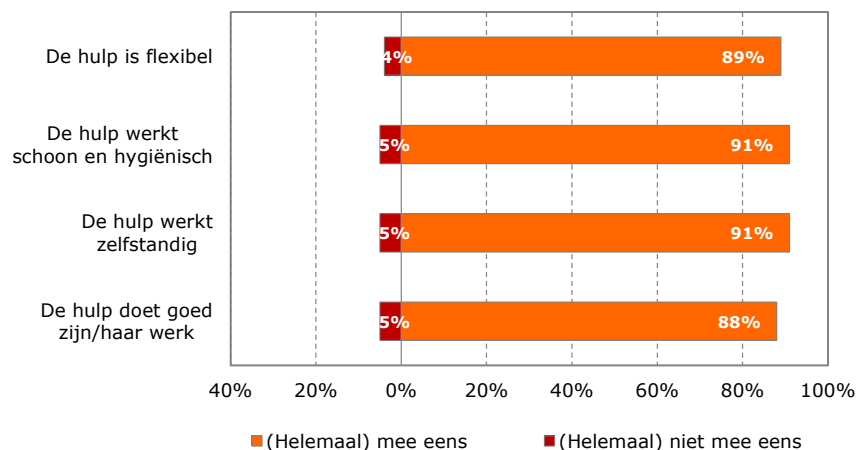
## 4.2 Inhoudelijk oordeel

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".*
- *Is de informatie in het zorgdossier nuttig voor u?*
- *Bent u geholpen met de huishoudelijke hulp die u krijgt?*
- *Zo nee, waarom bent u niet geholpen met de huishoudelijke hulp?*
- *Kunt u per gemaakte afspraak aangeven of dit wordt nagekomen?*

In figuur 7 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 geantwoord buiten de figuur blijven. Het blijkt dat men, net als in 2015, zeer te spreken is over de huishoudelijke hulp die het werk uitvoert.

figuur 7 Antwoorden op de vier stellingen (n=1.304)



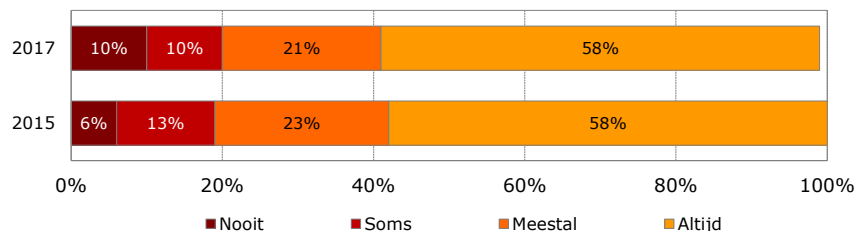
Bron: Panteia

Aan alle respondenten is gevraagd of ze de informatie in het zorgdossier nuttig vinden. 377 personen wisten hierop geen antwoord. Zij zijn bij de berekening buiten beschouwing gelaten. 54% van de respondenten geeft aan deze informatie inderdaad als nuttig te ervaren. 32% vindt de informatie niet nuttig en 14% van de respondenten heeft geen zorgdossier.



Tevens is gevraagd of men geholpen is met de huishoudelijke hulp die men krijgt. Het blijkt dat 79% van de respondenten hierover een positief oordeel heeft ('altijd' en 'meestal' samen). In 2015 was dit 81%.

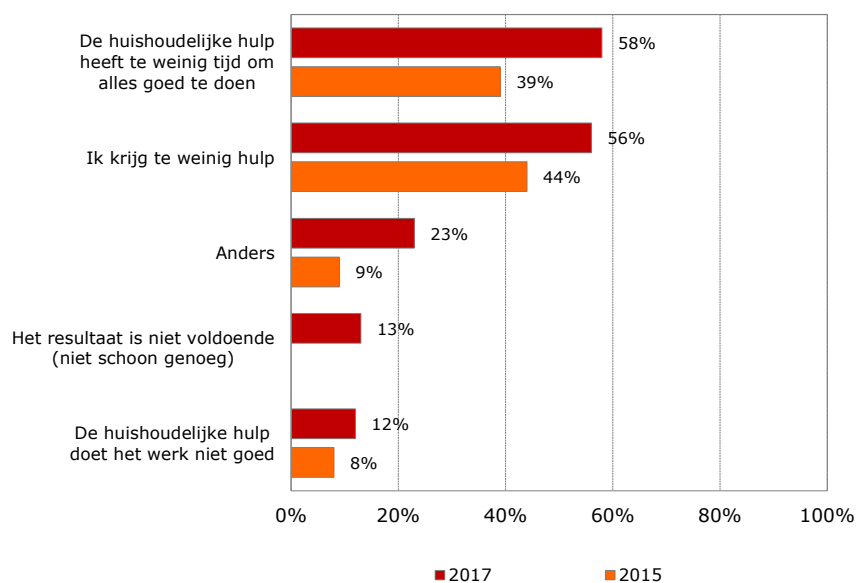
figuur 8 Bent u geholpen met de huishoudelijke hulp die u krijgt? (2017: n=1.292, 2015 n=1.420)



Bron: Panteia

Aan de groep respondenten die aangeeft 'soms' of 'nooit' geholpen te zijn met de huishoudelijke hulp (n=266), werd gevraagd om dit oordeel te verduidelijken. In figuur 9 staan de redenen gegeven. Respondenten konden hierbij, in tegenstelling tot de vorige meting, meerdere antwoorden geven. Het feit dat de hulp te weinig tijd heeft (58%) en dat de respondent vindt dat hij/zij te weinig hulp krijgt (56%) vormen de meeste reacties.

figuur 9 Waarom bent u (soms) niet voldoende geholpen met de huishoudelijke hulp? (2017: n=266, 2015: n=276)



Bron: Panteia



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

- *Alles wordt halfslachtig gedaan; om het kleed heen stofzuigen.*
- *De huishoudelijke hulp werkt erg langzaam.*
- *Gaan vaak eerder weg dan de tijd die afgesproken is.*
- *Niet genoeg tijd om eens iets extra te doen.*
- *Resultaat is per hulp verschillend, teveel wisseling. Overwegen niet schoon/goed genoeg.*
- *Te weinig uren toegekend.*

In de laatste tabel van dit hoofdstuk wordt teruggegrepen op de gemaakte afspraken met de aanbieder (zie figuur 4). Aan de respondenten is gevraagd of de gemaakte afspraken ook worden nagekomen. De antwoorden zijn afgezet tegen de antwoorden uit 2015.

tabel 6 Kunt u per afspraak zeggen of u vindt dat dit nagekomen wordt?

<i>Antwoordcategorieën</i>	<i>Aantal</i>		<i>Altijd</i>	<i>Meestal</i>	<i>Soms</i>	<i>Nooit</i>
Woonkamer schoonmaken	n=538	2017	81%	15%	3%	1%
	n=684	2015	76%	19%	4%	0%
Keuken schoonmaken	n=590	2017	73%	17%	9%	1%
	n=756	2015	71%	20%	9%	1%
Badkamer schoonmaken	n=715	2017	79%	13%	7%	0%
	n=866	2015	80%	14%	6%	0%
Slaapkamer schoonmaken	n=532	2017	76%	17%	6%	1%
	n=681	2015	72%	18%	9%	1%
Toilet schoonmaken	n=696	2017	85%	10%	4%	1%
	n=836	2015	89%	7%	3%	1%
Vast aantal uren per week	n=761	2017	86%	9%	4%	1%
	n=751	2015	91%	7%	2%	0%
Andere taken	n=632	2017	75%	13%	12%	1%
	n=1.789	2015	59%	16%	23%	2%

Bron: Panteia

Tabel 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 huishoudelijke hulp meer ruimte om andere belangrijke of leuke dingen te doen?*
- *Heeft de huishoudelijke hulp met u gekeken hoe u sommige taken zelf weer uit kan voeren?*

De eerste vraag is alleen gesteld aan de respondenten, die eerder in de vragenlijst aangaven dat de aanbieder met hen de afspraak heeft gemaakt dat sommige taken door mensen in de omgeving moeten worden uitgevoerd (n=249). Op de vraag of dit ook gebeurt, geeft 16% van de respondenten aan dat dit nooit gebeurt, en 43% geeft aan dat dit altijd gebeurt (40% in 2015). Het eerste percentage is een daling ten opzichte van twee jaar geleden. Toen gaf nog 26% aan dat dit nooit gebeurde. Cliënten krijgen dus vaker hulp uit hun omgeving, al is dit blijkbaar geen hulp die ze altijd ontvangen.

In de onderstaande tabel worden de uitkomsten gepresenteerd van de twee hierop volgende vragen. Allereerst blijkt dat bijna de helft van de respondenten dankzij de huishoudelijke hulp meer tijd heeft om andere, leuke dingen te doen. Dit is een daling ten opzichte van de vorige meting, maar kan verklaard worden door de toevoeging van de antwoordcategorie 'soms'.

De uitkomsten op de laatste vraag laten zien dat de huishoudelijke hulp een belangrijk onderdeel van de nieuwe Wmo nog niet bij de cliënt onder de aandacht heeft gebracht. 24% geeft namelijk een positief antwoord op deze vraag. Toch is dit een stijging ten opzichte van de meting in 2015. Toen gaf nog maar 19% aan dit besproken te hebben.

tabel 7 De nieuwe Wmo

	Aantal		Ja	Soms	Nee
Meer ruimte om andere belangrijke of leuke dingen te doen	n=1.243	2017	46%	12%	42%
	n=1.375	2015	56%	n.v.t	44%
Gekeken hoe sommige taken zelf weer uit kan voeren	n=1.270	2017	24%		76%
	n=1.382	2015	19%		81%

Bron: Panteia





## 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 u 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 8 laat het resultaat van deze vraag zien. Bijna een kwart van de respondenten geeft aan dat dit gebeurt.

tabel 8 Controleert uw aanbieder het werk van uw huishoudelijke hulp wel eens?

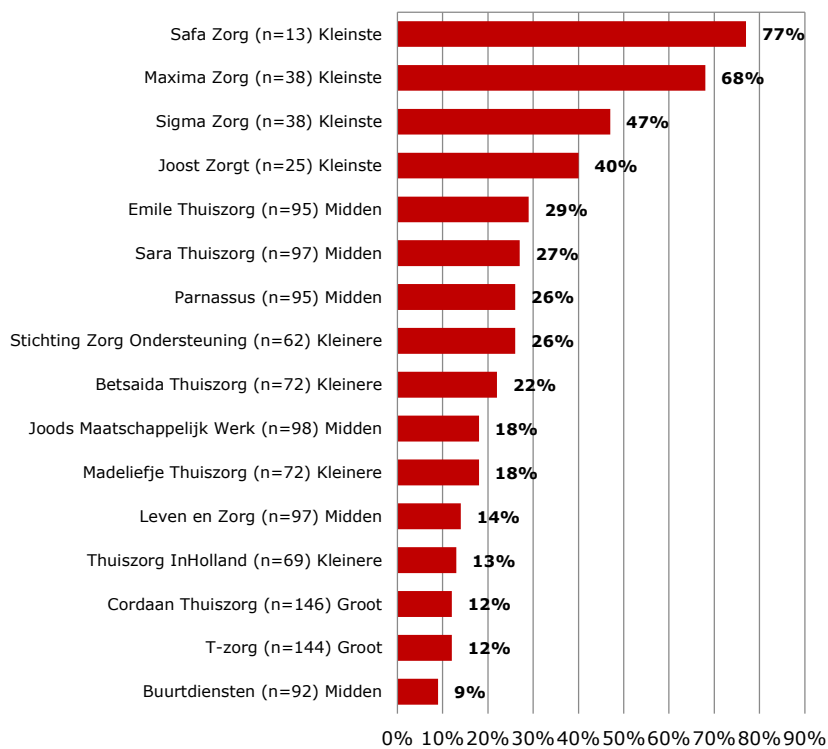
Antwoordcategorieën	2015	2017
Ja	25%	22%
Nee	75%	78%
Totaal	1.383	1.253

Bron: Panteia

In figuur 10 is een opsplitsing gemaakt naar de verschillende aanbieders. Opvallend is dat de kleinste aanbieders het beste scoren op deze vraag. Uiteraard dient hierbij wel rekening te worden gehouden met de lagere respons.



figuur 10 Controleert uw aanbieder het werk van uw huishoudelijke hulp wel eens? (n=1.253)



Bron: Panteia

In tabel 9 staan de resultaten nogmaals weergegeven met daarbij ook de scores voor 2015.



tabel 9 Controleert uw aanbieder het werk van uw huishoudelijke hulp wel eens?  
(2017: n=1.253, 2015: n=1.383)

	<i>Omvang organisatie</i>	2015	2017
1. Cordaan Thuiszorg	Groot	10%	12%
1. T-zorg	Groot	13%	12%
2. Sara Thuiszorg	Midden	27%	27%
3. Emile Thuiszorg	Midden	32%	29%
4. Joods Maatschappelijk Werk	Midden	47%	18%
5. Parnassus	Midden	20%	26%
6. Buurtdiensten	Midden	21%	9%
7. Leven en Zorg	Midden	38%	14%
8. Betsaida Thuiszorg	Kleinere	28%	22%
9. Madeliefje Thuiszorg	Kleinere	36%	18%
10. Stichting Zorg Ondersteuning	Kleinere	35%	26%
11. Thuiszorg InHolland	Kleinere	12%	13%
12. Maxima Zorg	Kleinste	55%	68%
13. Sigma Zorg	Kleinste	52%	47%
14. Joost Zorgt	Kleinste	9%	40%
15. Safa Zorg	Kleinste	74%	77%

Bron: Panteia

## 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.

De telefonische bereikbaarheid van het kantoor is altijd goed volgens 65% van de respondenten. 20% zegt dat deze meestal goed is en 11% soms. Nog eens 4% geeft aan dat de telefonische bereikbaarheid nooit goed is.

In tabel 9 staat het resultaat van de vraag of men wel eens een klacht aan het kantoor heeft doorgegeven. Ongeveer drie op de tien respondenten hebben dit gedaan. Dit is vrijwel gelijk aan het resultaat van twee jaar geleden.



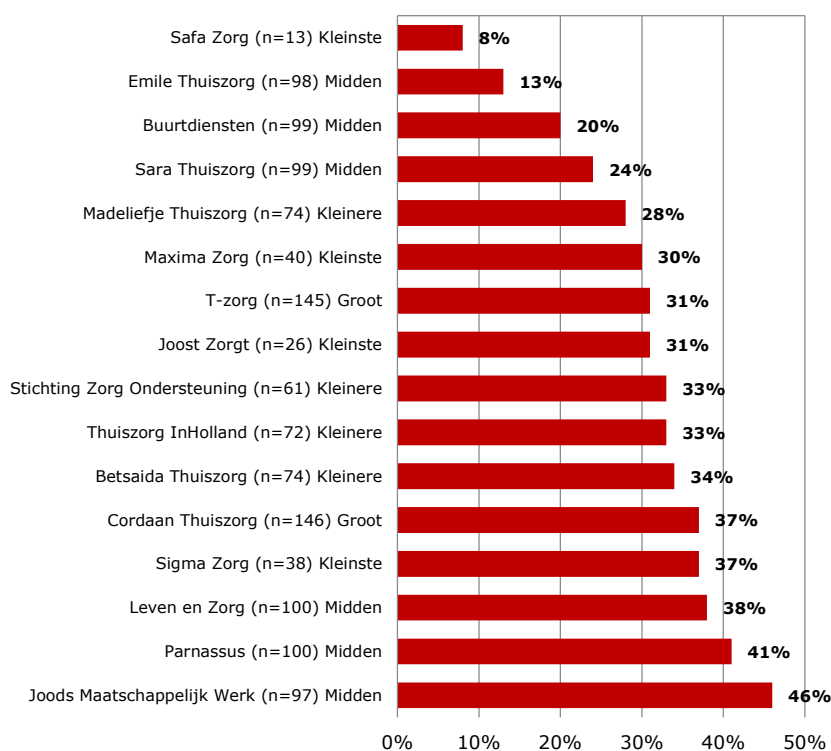
tabel 10 Heeft u wel eens een klacht gehad die u aan het kantoor heeft doorgegeven?

Antwoordcategorieën	2015	2017
Ja	31%	32%
Nee	69%	68%
Totaal	1.424	1.282

Bron: Panteia

In figuur 11 is de opsplitsing naar de verschillende aanbieders weergegeven. Het blijkt dat Safa Zorg<sup>8</sup> relatief gezien het minste aantal klachten heeft, gevolgd door Emile Thuiszorg. Dit was twee jaar geleden ook het geval. Twee aanbieders zitten boven de veertig procent, te weten: Parnassus en Joods Maatschappelijk Werk.

figuur 11 Klacht gehad? Opsplitsing naar aanbieder (n=1.282)



Bron: Panteia

Om de resultaten te kunnen vergelijken met de scores in 2015, zijn de uitkomsten nogmaals weergegeven in tabel 11.

<sup>8</sup> Ook hier dient bij de interpretatie rekening te worden gehouden met het geringe aantal respondenten voor deze aanbieder.



tabel 11 Klacht gehad? Opsplitsing naar aanbieder (2017: n=1.282, 2015: n= 1.424)

	<i>Omvang organisatie</i>	2015	2017
1. Cordaan Thuiszorg	Groot	42%	37%
2. T-zorg	Groot	32%	31%
3. Sara Thuiszorg	Midden	44%	24%
4. Emile Thuiszorg	Midden	11%	13%
5. Joods Maatschappelijk Werk	Midden	38%	46%
6. Parnassus	Midden	37%	41%
7. Buurtdiensten	Midden	18%	20%
8. Leven en Zorg	Midden	47%	38%
9. Betsaida Thuiszorg	Kleinere	20%	34%
10. Madeliefje Thuiszorg	Kleinere	30%	28%
11. Stichting Zorg Ondersteuning	Kleinere	34%	33%
12. Thuiszorg InHolland	Kleinere	34%	33%
13. Maxima Zorg	Kleinste	18%	30%
14. Sigma Zorg	Kleinste	42%	37%
15. Joost Zorgt	Kleinste	17%	31%
16. Safa Zorg	Kleinste	4%	8%

Bron: Panteia

Bijna driekwart van de klachten worden/zijn opgelost. Aanbieders die het best scoren op het gebied van klachtenafhandeling zijn: *Sigma Zorg* (93%, n=14), *Madeliefje Thuiszorg* (91%, n=21) en *Buurtdiensten* (85%, n=20). Het slechts scoren: *Leven en Zorg* (61%, n=38), *Cordaan Thuiszorg* (65%, n=51) en *Tzorg* (66%, n=44)<sup>9</sup>.

tabel 12 Hebben ze uw klacht toen opgelost/verbeterd? (2017: n=391, 2015: n=426)

<i>Antwoordcategorieën</i>	2015	2017
Ja	67%	70%
Nog niet	7%	3%
Nee	26%	27%

Bron: Panteia

<sup>9</sup> Joost Zorgt (63%, n=8) en Safa Zorg (100%, n=1) zijn niet meegenomen omdat dit percentage gebaseerd is op minder dan 10 respondenten.







## 7 Rapportcijfers

### 7.1 De huishoudelijke hulp

Het gemiddelde rapportcijfer dat de hulp krijgt is een 8,1 (n=1.304, waarvan 1.280 rapportcijfers). Dit cijfer is gelijk aan het cijfer dat in 2015 gegeven werd.

Nadere analyse laat zien dat 2% van de respondenten een onvoldoende geeft (vijf of lager), 24% geeft een zes of zeven, 62% geeft een acht of negen en 12% van de respondenten geeft zelfs een tien.

Wanneer een CHAID-analyse wordt gedaan<sup>10</sup> over het rapportcijfer over de hulp dan blijkt dat de antwoorden op de volgende vraag significant invloed hebben op dit rapportcijfer: *“De huishoudelijke hulp doet goed zijn/haar werk”*. Degenen die op deze vraag ‘helemaal mee eens’ antwoordden (n=532) gaven gemiddeld een 8,7. Aan de andere kant van het spectrum is er een groep respondenten die op deze vraag ‘(helemaal) niet mee eens’ antwoordde. Deze groep geeft gemiddeld een 5,8 (n=63).

### 7.2 De gemaakte afspraken

Het gemiddelde rapportcijfer dat men geeft voor de afspraken die zijn gemaakt en de hoeveelheid zorg die men ontvangt is een 7,2 (n=1.304, waarvan 1.211 rapportcijfers). Ook dit cijfer correspondeert met het cijfer van twee jaar geleden.

Nadere analyse laat zien dat 14% van de respondenten een onvoldoende geeft (vijf of lager), 34% geeft een zes of zeven, 45% 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 en de hoeveelheid zorg, dan blijkt dat vooral de vraag of men voldoende geholpen is met de huishoudelijke hulp een significante invloed heeft. Degenen die ‘nooit’ antwoordden, gaven de laagste cijfers voor de afspraken en hoeveelheid zorg (gemiddeld een 4,9; n=131). Degenen die ‘altijd’ of ‘meestal’ antwoordden, gaven een 7,0 (n=254).

### 7.3 Het resultaat van de huishoudelijke hulp

Bij deze meting is tevens gevraagd welk rapportcijfer de respondenten geven voor het resultaat van de huishoudelijke hulp. Gemiddeld wordt hiervoor een 8,0 gegeven (n=1.304, waarvan 1.261 rapportcijfers).

---

<sup>10</sup> 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, met uitzondering van de rapportcijfers en de aanbevelingsvraag, meegenomen. Andersom geeft de uitkomst van deze analyse weer welke vragen belangrijk zijn (impliciet) bij het geven van een rapportcijfer voor de hulp.



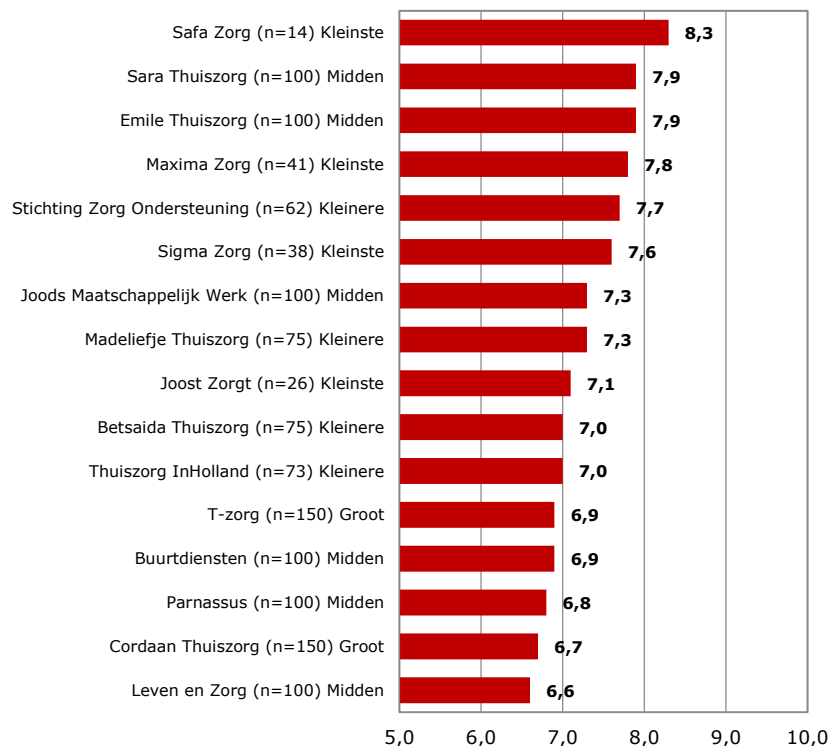
Nadere analyse laat zien dat 4% van de respondenten een onvoldoende geeft (vijf of lager), 24% geeft een zes of zeven, 60% geeft een acht of negen en 13% van de respondenten geeft een tien.

Wanneer een CHAID-analyse wordt gedaan over het rapportcijfer over het resultaat van de huishoudelijke hulp, dan blijkt dat ook hier de mate waarin de huishoudelijke hulp goed zijn/haar werk doet significant invloed heeft. Degenen die op deze vraag 'helemaal eens' antwoorden (n=531) geven gemiddeld een 8,6. De groep respondenten die op deze vraag '(helemaal) niet mee eens' antwoordden gaven gemiddeld een 5,5 (n=61).

## 7.4 Het kantoor van de aanbieder

Het gemiddelde rapportcijfer dat men geeft voor het kantoor van de aanbieder is een 7,2 (n=1.304, waarvan 969 rapportcijfers). In figuur 12 is te zien dat acht aanbieders hierboven zitten en acht aanbieders hieronder.

figuur 12 Rapportcijfer kantoor aanbieder (n=1.304)



Bron: Panteia

Ook voor dit rapportcijfer is een CHAID-analyse gedaan. Hieruit blijkt dat de mate waarin de aanbieder telefonisch goed bereikbaar is van invloed is op het rapportcijfer voor het kantoor. Zo geeft de groep respondenten (n=548), die antwoordt dat de aanbieder telefonisch altijd



goed bereikbaar is, een 7,6. Aan de andere kant is er een groep respondenten die vindt dat de aanbieder 'soms' of 'nooit' goed bereikbaar is. Deze groep geeft gemiddeld een 5,3 (n=126).

## **7.5 Aanbevelen?**

De laatste vraag in de enquête ging erover of men hun aanbieder zou aanbevelen bij een ander. 77% van de respondenten geeft hierop een positief antwoord. Opgesplitst naar de verschillende aanbieders is men het meest positief over Sigma Zorg (100%, n=14), Maxima Zorg (95%, n=39) en Sara Thuiszorg (90%, n=99). Het minst vaak wordt aangeraden: Leven en Zorg (56%, n=90), Cordaan Thuiszorg (65%, n=143 ) en Joost Zorgt (68%, n=25).





## 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:

- V02A: 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?
- V30A: Welk rapportcijfer geeft u voor het resultaat van de huishoudelijke hulp?
- 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 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 16 aanbieders vastgesteld. Hetzelfde is gedaan voor de onderste vier vragen.

De uiteindelijke rangorde staat in tabel 13. Hierbij hebben de antwoorden op de eerste acht vragen in de eindberekening iets meer gewicht gekregen (60%) dan de vier rapportcijfers (40%).



Ten aanzien van de acht 'feiten' vragen leveren *Safa Zorg, Maxima Zorg, Sigma Zorg, Emile Thuiszorg* en *Joost Zorgt* de beste prestaties. Ten aanzien van de vier rapportcijfers zijn de cliënten het meest tevreden over het *Safa Zorg, Maxima Zorg, Sara Thuiszorg, Joods Maatschappelijk Werk* en *Sigma Zorg*.

Door de weging is de volgende rangorde ontstaan: op de bovenste drie plaatsen staan, evenals twee jaar geleden, 'kleinste' aanbieders<sup>11</sup>. De beste 'grote' aanbieder vinden we op plaats 13. Leven en Zorg scoort op basis van deze cijfers het laagst.

tabel 13 Ordening van de 16 gecontracteerde Amsterdamse aanbieders

<i>Rangorde aanbieder</i>	<i>Omvang organisatie</i>	<i>Plaats acht ordinale vragen</i>	<i>Plaats vier rapportcijfers</i>
1. Safa Zorg	Kleinste	1	1
2. Maxima Zorg	Kleinste	2	2
3. Sigma Zorg	Kleinste	3	5
4. Emile Thuiszorg	Midden	4	7
5. Sara Thuiszorg	Midden	9	3
6. Joost Zorgt	Kleinste	5	10
7. Betsaida Thuiszorg	Kleinere	6	9
8. Stichting Zorg Ondersteuning	Kleinere	8	6
9. Madeliefje Thuiszorg	Kleinere	7	12
10. Joods Maatschappelijk Werk	Midden	13	4
11. Thuiszorg InHolland	Kleinere	11	8
12. Buurtdiensten	Midden	10	13
13. T-zorg	Groot	12	11
14. Parnassus	Midden	14	15
15. Cordaan Thuiszorg	Groot	16	14
16. Leven en Zorg	Midden	15	16

Bron: Panteia

<sup>11</sup> Bij de interpretatie dient rekening te worden gehouden met de aantallen respondenten. Safa Zorg heeft, zoals te zien was in tabel 1, slecht 14 cliënten waarbij het onderzoek is uitgevoerd.



## Bijlage 1 Vragenlijst

*Goede... U spreekt met.. van het onderzoeksbureau Panteia. Volgens onze gegevens krijgt u hulp in het huishouden van <aanbieder> in opdracht van de gemeente Amsterdam. Nu heeft de gemeente Amsterdam aan Panteia gevraagd wat u van deze hulp vindt. Het onderzoek is anoniem, dat betekent dat uw huishoudelijke hulp en <aanbieder> niet te horen krijgen wat u in dit onderzoek vertelt. Wilt u hierover een paar vragen beantwoorden? Dit duurt ongeveer 15 minuten.*

**V02A.** Heeft u het afgelopen jaar al een gesprek met <aanbieder> gehad om te bekijken welke zorg u in 2017 nodig heeft? (enq.: gesprek in 2016 tot en met heden. Als het gesprek is geweest mogen afspraken per direct ingaan als beide partijen daarover eens zijn)

- Ja
- Nee

*[Indien V02A= ja]*

**V03.** Waar heeft u het over gehad in dit gesprek? Is dat..(enq.: antwoorden opnoemen, meerdere antwoorden mogelijk)

- Wat u zelf kunt en waar u geen hulp bij nodig heeft
- Wat mensen die u kent (zoals familie, vrienden, collega's, burenen) voor u kunnen doen
- Wat voor hulp u graag zou willen hebben
- Wat u niet meer (zo goed) kunt en waar u hulp bij nodig heeft
- Oude uren
- Anders, namelijk...

**V04.** Is er afgesproken dat sommige taken door mensen uit uw omgeving uitgevoerd moeten worden, bijvoorbeeld familie, vrienden of burenen?

- Ja
- Nee

*[Indien V02A= ja]*

**V05.** De volgende stellingen gaan over het gesprek. Kunt u steeds zeggen of u het er helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens of helemaal niet mee eens bent?

- Ik voelde me serieus genomen door de medewerker
- Ik had inspraak in de afspraken die gemaakt werden
- [Indien V0 4=ja]. Ik begrijp dat mijn omgeving ook taken uit moet voeren voor mij
- Ik was het tijdens het gesprek eens met de afspraken die we maakten
- Nu ik de hulp (in nieuwe vorm) krijg, ben ik het eens met de gemaakte afspraken
- De afspraken zoals die toen gemaakt zijn, passen nu nog steeds bij mijn situatie
  
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens



[Indien V02A= ja]

**V09.** Heeft <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?

- Ja
- Nee

**Ik wil het graag met u hebben over de afspraken die u met <aanbieder> heeft.**

**V07.** Zijn deze afspraken vastgelegd in een afsprakenoverzicht (of op papier gezet)?

- Ja
- Nee

**V06.** Welke afspraken zijn gemaakt over de hulp van <aanbieder>? (Multiple respons, enq.: evt. toelichten: Wat maakt de hulp voor u schoon? In eerste instantie niet voorlezen, wel als ze er niet uitkomen).

- De woonkamer schoonmaken
- De keuken schoonmaken
- De badkamer schoonmaken
- De slaapkamer schoonmaken
- Het toilet schoonmaken
- Dat ze een vast aantal uren per week komen schoonmaken
- Anders, namelijk..

**V08.** Heeft u met <aanbieder> later nog eens bekeken of de gemaakte afspraken nog steeds goed bij u passen? (enq: Misschien kunt u inmiddels meer of juist minder zelf, of krijgt u meer/minder hulp van de omgeving. Wordt de hulp daaraan aangepast?)

- Ja
- Nee

**Ik wil het nu graag met u hebben over de huishoudelijke hulp die bij u thuis komt.**

**V10.** Heeft u steeds dezelfde huishoudelijke hulp, of wisselt dat regelmatig? (Enq.: Liefst over het afgelopen jaar)

- Steeds dezelfde (vakanties etc. uitgezonderd)
- Ik heb al een paar keer gewisseld van vaste hulp
- Steeds een ander
- Er komt op het moment geen hulp

[Indien V10= wisselende hulp]

**V11.** Als u een nieuwe huishoudelijke hulp heeft, is deze nieuwe hulp dan goed op de hoogte van wat hij/zij bij u moet doen, en wat hij/zij kan verwachten? (enq.: dossier, medische informatie?)

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

[Indien V10= wisselende hulp]

**V12.** Toont de huishoudelijke hulp legitimatie als hij/zij voor het eerst komt?

- Ja
- Nee





**V13.** Als de huishoudelijke hulp ziek is of vakantie heeft, wilt u dan graag dat er iemand anders komt?

- Ja
- Nee

**V13A.** Als de huishoudelijke hulp ziek is of vakantie heeft, komt er dan iemand anders? (enq.: Liefst de laatste vaste hulp. Bij wisselende hulpen graag een gemiddelde)

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

**V14.** Komt de huishoudelijke hulp op tijd?(enq.: Liefst de laatste vaste hulp. Bij wisselende hulpen graag een gemiddelde)

- Altijd
- Meestal
- Nooit
- Ik weet van tevoren niet wanneer de hulp komt

**V15.** Voelt u zich op uw gemak als de huishoudelijke hulp komt? (enq.: Liefst de laatste vaste hulp. Bij wisselende hulpen graag een gemiddelde)Ja

- Nee
- Dat wisselt per hulp

**V16.** De volgende stellingen gaan over de huishoudelijke hulp. Kunt u steeds zeggen of u het er helemaal mee eens, mee eens, neutraal, niet mee eens of helemaal niet mee eens bent? (enq.: Liefst de laatste vaste hulp. Bij wisselende hulpen graag een gemiddelde)

- De huishoudelijk hulp doet goed zijn/haar werk
- De huishoudelijke hulp werkt zelfstandig
- De huishoudelijke hulp werkt schoon en hygiënisch
- De huishoudelijke hulp is flexibel
- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Neutraal
- Niet mee eens
- Helemaal niet mee eens

**V17.** Is de informatie in het zorgdossier nuttig voor u? (enq.: een zorgdossier is een map met informatie van <aanbieder>, zie ook instructie)

- Ja
- Nee
- Ik heb geen zorgdossier

***Dan wil ik het nu graag met u hebben over wat de huishoudelijke hulp voor u doet.***

**V18.** Bent u voldoende geholpen met de huishoudelijke hulp die u krijgt?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit



*[Indien V18= soms of nooit]*

**V19.** Waarom bent u (soms) niet voldoende geholpen met de huishoudelijke hulp? (Meerdere antwoorden mogelijk. ENQ, niet voorlezen)

- De huishoudelijke hulp doet het werk niet goed
- De huishoudelijke hulp heeft te weinig tijd om alles goed te doen
- Ik krijg te weinig hulp
- Het resultaat is niet voldoende (niet schoon genoeg)

**V20.** Aan het begin van ons gesprek heeft u een aantal afspraken genoemd. Kunt u per afspraak zeggen of u vindt dat dit nagekomen wordt?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

*[Indien V04=ja]*

**V21.** Sommige taken moeten door u zelf of uw eigen omgeving (familie, vrienden, buren) gedaan worden. Gebeurt dit ook?

- Altijd
- Meestal
- Soms
- Nooit

**V22.** Heeft u door de huishoudelijke hulp meer ruimte om andere belangrijke of leuke dingen te doen? (Enq.: minder tijd kwijt aan het huishouden, meer energie over voor andere dingen).

- Ja
- Soms
- Nee

**V23.** Heeft de huishoudelijke hulp met u gekeken hoe u sommige taken zelf weer uit kan voeren? Bijvoorbeeld door hulpmiddelen aan te schaffen, of dingen op een andere manier aan te pakken.

- Ja
- Nee

***Nu wil ik u nog graag een paar vragen stellen over het kantoor van <aanbieder>.***

**V24.** Controleert <aanbieder> het werk van uw huishoudelijke hulp wel eens? Bijvoorbeeld door langs te komen, of het aan u te vragen?

- Ja
- Nee

**V28.** Heeft u wel eens een vraag gehad die u aan het kantoor heeft gesteld?

- Ja
- Nee

**V25.** Weet u hoe u het kantoor moet bereiken als u vragen of klachten heeft?

- Ja
- Nee

**V25B.** Is <aanbieder> telefonisch goed bereikbaar?

- Altijd
- Meestal wel
- Soms
- Nooit



**V26.** Heeft u wel eens een klacht gehad die u aan het kantoor heeft doorgegeven?

- Ja
- Nee

*[Indien V26=ja]*

**V27.** Hebben ze uw klacht toen opgelost/verbeterd?

- Ja
- Nog niet, ze zijn daar nog mee bezig
- Nee, dat hebben ze niet gedaan

***Tot slot wil ik graag wat een paar vragen aan u stellen over de hulp in het algemeen.***

**V29.** Welk rapportcijfer geeft u uw huishoudelijke hulp? 1-10 (Enq.: Liefts de laatste vaste hulp. Bij wisselende hulpen graag een gemiddelde)

**V30.** Welk rapportcijfer geeft u voor de afspraken die u heeft gemaakt en de hoeveelheid zorg die u ontvangt? 1-10 (Enq.: Vindt de respondent dat er genoeg zorg is toegekend?)

V30A. Welk rapportcijfer geeft u voor het resultaat van de huishoudelijke hulp? 1-10 (Enq.: Hoe zijn zijn de afspraken uitgevoerd? Is de respondent tevreden over hoe schoon/netjes het huis is na komst van de huishoudelijke hulp?)

**V31.** Welk rapportcijfer geeft u het kantoor <aanbieder>? 1-10 (Enq.: vervanging van de hulp, organisatie, klanten/vragen beantwoorden)

**V32.** Zou u <aanbieder> aan iemand anders aanraden?

- Ja
- Nee





## Bijlage 2 Ordening Aanbieders

Tabel B-1 Scores van de verschillende aanbieders<sup>12</sup>

	V02A (ja)	V06 (ja)	V08 (ja)	V13 (a+m)	V23 (ja)	V24(ja)	V26(nee)	V27 (ja)	V29	v30	V30A	v31
Cordaan Thuiszorg	20%	70%	26%	70%	18%	12%	63%	65%	8,2	7,1	7,9	6,7
T-zorg	29%	83%	25%	68%	24%	12%	69%	66%	8,1	7,3	8,0	6,9
Sara Thuiszorg	29%	68%	39%	69%	26%	27%	76%	78%	8,2	7,6	8,1	7,9
Emile Thuiszorg	49%	71%	31%	82%	26%	29%	87%	83%	8,0	7,3	7,7	7,9
Joods Maatschappelijk Werk	30%	77%	32%	67%	11%	18%	54%	77%	8,4	7,4	8,3	7,3
Parnassus	32%	68%	33%	56%	23%	26%	59%	68%	8,1	6,9	8,1	6,8
Buurtdiensten	29%	79%	21%	61%	21%	9%	80%	85%	7,9	7,2	7,8	7,0
Leven en Zorg	35%	58%	34%	57%	24%	14%	62%	61%	7,9	7,0	7,8	6,6
Betsaida Thuiszorg	32%	82%	37%	78%	25%	22%	66%	80%	8,1	7,3	8,2	7,0
Madeliefje Thuiszorg	50%	81%	27%	56%	24%	18%	72%	91%	7,6	7,4	7,7	7,3
Stichting Zorg Ondersteuning	28%	75%	38%	83%	20%	26%	67%	80%	8,1	7,2	8,0	7,7
Thuiszorg InHolland	40%	72%	39%	63%	18%	13%	67%	68%	8,3	7,3	8,2	7,0
Maxima Zorg	55%	82%	54%	76%	53%	68%	70%	67%	8,5	7,2	8,4	7,8
Sigma Zorg	58%	78%	54%	65%	33%	47%	63%	93%	8,2	7,4	8,1	7,6
Joost Zorgt	42%	77%	31%	63%	31%	40%	69%		7,9	7,5	8,0	7,1
Safa Zorg	77%	100%	58%	58%	64%	77%	92%		8,2	7,1	8,6	8,3
<b>TOTAAL</b>	<b>35%</b>	<b>75%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>24%</b>	<b>22%</b>	<b>68%</b>	<b>70%</b>	<b>8,1</b>	<b>7,2</b>	<b>8,0</b>	<b>7,2</b>

Bron: Panteia

<sup>12</sup> Voor Joost Zorgt en Safa Zorg zijn twee cijfers achterwege gelaten aangezien het hier minder dan 10 respondenten betrof.



Tabel B-2 Verschillen met het gemiddelde

	V02 (ja)	V06 (ja)	V08 (ja)	V13 (a+m)	V23 (ja)	V24(ja)	V26(nee)	V27 (ja)	V29	v30	V30A	v31
Cordaan Thuiszorg	-15%	-5%	-7%	3%	-6%	-10%	-5%	-5%	0,10	-0,10	-0,10	-0,50
T-zorg	-6%	8%	-8%	1%	0%	-10%	1%	-4%	0,00	0,10	0,00	-0,30
Sara Thuiszorg	-6%	-7%	6%	2%	2%	5%	8%	8%	0,10	0,40	0,10	0,70
Emile Thuiszorg	14%	-4%	-2%	15%	2%	7%	19%	13%	-0,10	0,10	-0,30	0,70
Joods Maatschappelijk Werk	-5%	2%	-1%	0%	-13%	-4%	-14%	7%	0,30	0,20	0,30	0,10
Parnassus	-3%	-7%	0%	-11%	-1%	4%	-9%	-2%	0,00	-0,30	0,10	-0,40
Buurtdiensten	-6%	4%	-12%	-6%	-3%	-13%	12%	15%	-0,20	0,00	-0,20	-0,20
Leven en Zorg	0%	-17%	1%	-10%	0%	-8%	-6%	-9%	-0,20	-0,20	-0,20	-0,60
Betsaida Thuiszorg	-3%	7%	4%	11%	1%	0%	-2%	10%	0,00	0,10	0,20	-0,20
Madeliefje Thuiszorg	15%	6%	-6%	-11%	0%	-4%	4%	21%	-0,50	0,20	-0,30	0,10
Stichting Zorg Ondersteuning	-7%	0%	5%	16%	-4%	4%	-1%	10%	0,00	0,00	0,00	0,50
Thuiszorg InHolland	5%	-3%	6%	-4%	-6%	-9%	-1%	-2%	0,20	0,10	0,20	-0,20
Maxima Zorg	20%	7%	21%	9%	29%	46%	2%	-3%	0,40	0,00	0,40	0,60
Sigma Zorg	23%	3%	21%	-2%	9%	25%	-5%	23%	0,10	0,20	0,10	0,40
Joost Zorgt	7%	2%	-2%	-4%	7%	18%	1%		-0,20	0,30	0,00	-0,10
Safa Zorg	42%	25%	25%	-9%	40%	55%	24%		0,10	-0,10	0,60	1,10

Bron: Panteia

