

Bijlage 1 RIB 5 puntenplan Wmo: toelichting op uitkomsten onderzoek HO

Insteek en omvang onderzoek

In de periode oktober-november 2016 hebben de bedrijven Zorg-Lokaal en Seiso (bijna) 400 huishoudens bezocht (steekproefsgewijs) in de Peel (Helmond en Peeltgemeenten) die Wmo-huishoudelijke ondersteuning ontvangen in de vorm van zorg in natura. In totaal ontvangen (bijna) 4000 huishoudens deze zorg. Een steekproef van 10% dus.

Gecertificeerde controleurs hebben op basis van een geobjectiverde normensystematiek de kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden door de gecontracteerde zorgaanbieders beoordeeld. Naast de technische kwaliteitsmeting heeft de controleur ook een aantal belevingsvragen aan de cliënt gesteld teneinde informatie te krijgen over de mate van tevredenheid over de aanbieder.

Uitkomsten onderzoek

Beleving

Van de 394 bezochte klanten hebben 388 een oordeel gegeven over hun aanbieder en de hulp. Zij gaven hun aanbieder gemiddeld een 7,7. Een ruime voldoende dus. Van deze 388 klanten hebben er 36 hun aanbieder een onvoldoende gegeven waarvan 3 een zware onvoldoende (4 of lager).

Daarmee geeft ruim 90% van de klanten aan tevreden te zijn over hun aanbieder en 64% geeft zelfs aan zeer tevreden te zijn.

Kwaliteitsmeting

Op basis van de technische kwaliteitsmeting scoren de aanbieders gemiddeld een 7,3. Ook een ruime voldoende. In 20 gevallen werd een onvoldoende gescoord waarvan 6 zware onvoldoendes (4 of lager). In deze 20 gevallen is reeds in december actie ondernomen. Aanbieders zijn in samenspraak met deze klanten bezig hun inzet c.q. dienstverlening aan te passen en te verbeteren. Wij houden als gemeenten een vinger aan de pols en zullen medio februari 2017 via een optische hercontrole nagaan of de juiste veranderingen/verbeteringen zijn doorgevoerd door de zorgaanbieders die het aangaan.

Algemeen

Uit het onderzoek zelf zijn verder geen algemene punten ter verbetering naar voren gekomen.

Conclusie

Het onderzoek betrof een pilot: een eerste verkenning inzake een geobjectiverde manier van kwaliteit meten als het gaat om een "schoon en leefbaar huis" (VSR-kwaliteitsmeetsysteem en NEN 2075). Deze pilot betreft een blinde steekproef van 10% van onze klanten die huishoudelijke ondersteuning via een gecontracteerde aanbieder ontvangen. Daarmee geeft deze pilot een goede indicatie van het functioneren van resultaatgericht werken.

Wat de pilot ons ook leert is dat veel klanten tevreden zijn over hun zorgaanbieder en de werkzaamheden van de hulp.