



## Onderzoek algemene voorziening huishoudelijke hulp gemeente Dalfsen

### Inleiding

Op verzoek van de gemeente Dalfsen heeft Sociaaldomeincompas onderzoek gedaan bij cliënten die gebruik maken van de algemene voorziening huishoudelijke hulp. Totaal zijn de antwoorden op de vragen van 53 cliënten verwerkt. Deze cliënten zijn willekeurig gekozen en zijn een steekproef van 10% van de cliënten die gebruik maken van de voorziening. In deze rapportage worden de gestelde vragen besproken en de resultaten getoond, gevolgd door conclusies en advies.

### Vragen

**Vraag 1 U maakt gebruik van de algemene voorziening huishoudelijke hulp kunt u op een schaal van 1 tot 10 aangeven hoe tevreden u bent, waarbij 1 zeer ontevreden is en 10 heel tevreden.**

De gemiddelde tevredenheid wordt gescoord op 8,6 en is daarmee hoog te noemen. Het laagste cijfer wat gegeven is, is een 4, de meeste cijfers zitten op 8 of hoger.

**Vraag 2 Stel de hulp die u nu krijgt zou van 1 keer per week naar 1 keer per 2 weken gaan, wat zou u daarvan vinden.**

Hier onder staan de gegeven antwoorden verwerkt in een grafiek



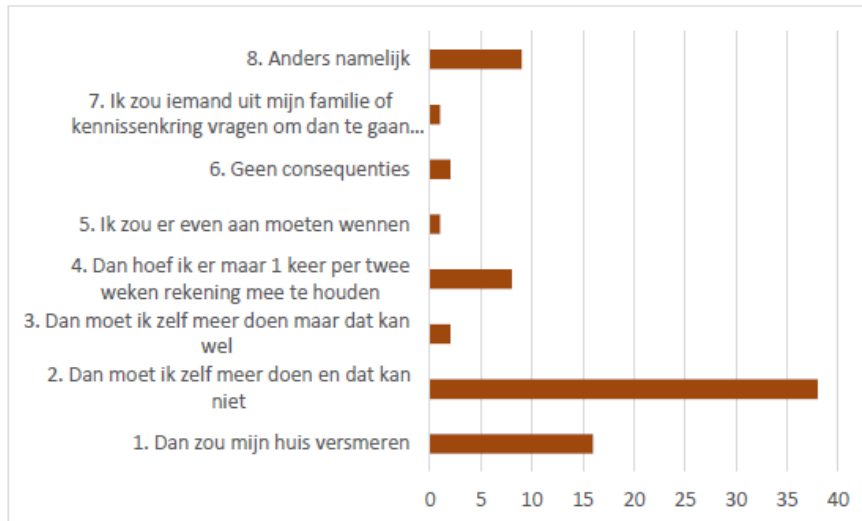
10 cliënten geven aan 'anders'; daarbij zijn 6 mensen die op dit moment 1 keer in de 2 weken al huishoudelijke hulp ontvangen, soms gecombineerd met een particuliere hulp.

Totaal zijn 32 cliënten die zeggen dat erg vervelend te vinden als dat gebeurt. 11 mensen denken dat het wel kan, 6 mensen hebben het al.



**Vraag 3 Welke van de volgende consequenties zal een dergelijke maatregel in uw situatie hebben? (meerder antwoorden mogelijk)**

In de onderstaande grafiek zijn de antwoorden te vinden



Het meest voorkomende antwoord (38 keer) is de consequentie dat client dan meer zelf moet doen en dat dat niet kan. Opvallend is dat enkele cliënten aangeven dat meer zelf doen wel kan (2) of dat er geen consequenties zijn, wennen en iemand in de familie kan het dan wel doen. ((4). De angst dat het huis versmeerd is ook duidelijk aanwezig. Totaal zijn 77 antwoorden gegeven waarbij de combinatie van antwoorden de angst dat het huis versmeerd en zelf meer moeten doen wat niet kan het vaakst voorkomt. Bij anders namelijk worden diverse elementen aangegeven. Voornamelijk wordt aangegeven dat het consequenties geeft voor partner of mantelzorgers in negatieve zin.

**Vraag 4 Als de huishoudelijke hulp ziek is of vakantie heeft, wordt deze dan vervangen door een collega?**

Hierop wordt 40 keer bevestigend geantwoord. Bij 13 cliënten wordt niet vervangen tijdens vakantie of ziekte.

Bij vraag 4 is bij beide groepen een vervolgvraag gesteld.

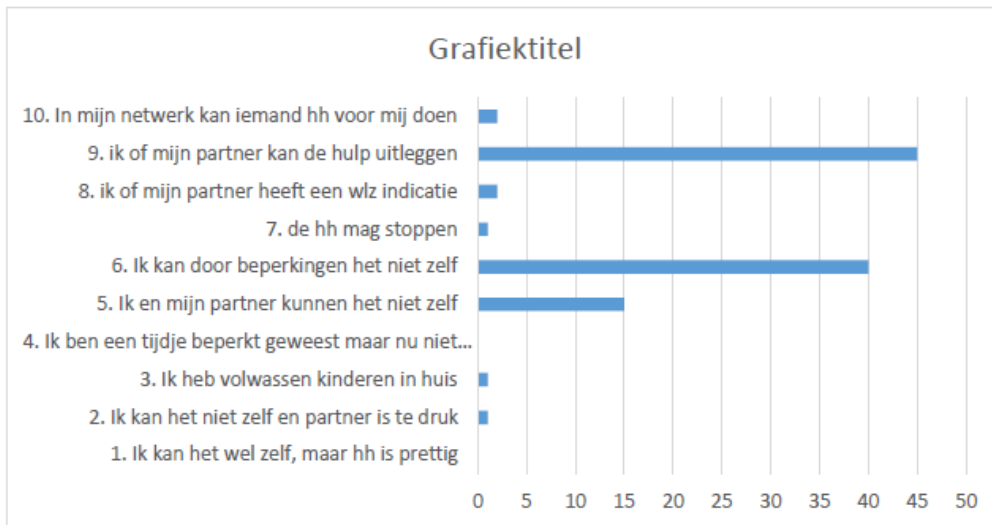
Bij de 40 cliënten die vervanging krijgen bij ziekte en vakantie is gevraagd of het een probleem zou zijn als dat niet zou gebeuren. 10 cliënten geven aan dat dit een probleem zou vormen omdat ze geen oplossing hebben voor betreffende periode. De overige 30 geeft niet alleen aan dat het geen probleem zou zijn maar ook dat men soms liever kiest voor geen vervanging omdat vervanging meer gedoe geeft dan niet vervangen. De vervangende hulp moet weer alles uitgelegd krijgen en soms wordt een vervangende hulp gestuurd die minder vaardig is of zelfs problemen heeft. Tevens worden oplossingen benoemd zoals een keer familie vragen of een keer laten zitten. Wel komt vaak terug dat dit kan als het om een keertje gaat, 1 a 2 weken maar niet als het om vaker gaat.



Bij de 13 cliënten waar nu al niet vervangen wordt is gevraagd of dit tot problemen leidt. Bij 2 cliënten van de 13 wordt aangegeven dat dit problemen geeft. Bij de rest zijn de antwoorden vergelijkbaar als in de groep van 40 cliënten waar wel vervangen wordt.

**Vraag 5 welke van de volgende situaties is op u van toepassing? (meerdere antwoorden mogelijk)**

In de onderstaande grafiek vind je de antwoorden (de antwoorden zijn wat ingekort)



Totaal zijn 107 antwoorden gegeven Bij 45 van de 53 cliënten wordt aangegeven dat zij in staat zijn de hulp uit te leggen wat zij moet doen. Hieruit kan niet geconcludeerd worden dat dat bij de overige niet het geval is. Vaak wordt dit als tweede antwoord gegeven. Er zijn 2 cliënten met een wlz indicatie, er is 1 cliënt die aangeeft dat de hulp mag stoppen en 2 die aangeven dat iemand in het netwerk de hulp ook zou kunnen uitvoeren. En er is 1 cliënt met volwassen kinderen in huis. Van de 53 cliënten zijn er dus 6 cliënten die de algemene voorziening niet nodig hebben. In het onderzoek is niet gekeken naar of het idee dat beperkingen aanwezig zijn daadwerkelijk klopt.

**Wat kan er in uw ogen verbeterd worden aan de algemene voorziening huishoudelijke hulp?**

42 van de 53 cliënten geven aan tevreden te zijn met de voorziening zoals die nu is. De overige doen aanbevelingen. Deze aanbevelingen gaan over de vaardigheden van de hulp die men her en der te wensen vindt over houden en de uren in verhouding met de grootte van het huis.

**Conclusie**

Uit het onderzoek is voorzichtig een beeld te analyseren over de volgende onderwerpen

**Van 1 keer per week naar 1 keer per 2 weken**

Bij iets meer dan een kwart (21 van de 53) van de ondervraagde cliënten is 1 maal per 2 weken werkbaar dan wel gebeurt dit al. Bij de overige cliënten zijn de nodige bezwaren. Het als maatregel



invoeren voor alle cliënten geeft naar verwachting behoorlijk wat onrust. Een aantal cliënten geeft wel aan dat het afhangt van het aantal uren.

### **Vervanging bij ziekte of vakantie**

Het grootste deel van de cliënten heeft er niet veel moeite mee als er niet vervangen wordt dan wel daar wordt al niet vervangen bij ziekte of vakantie. Een belangrijke reden daarvoor is, dat vervanging als vervelend wordt ervaren. Wel wordt duidelijk gemaakt dat dit begrensd moet worden, liefst naar 1 keer (1 week).

### **Hoe goed werkt de lichte toets**

Uit dit onderzoek kan onvoldoende geconcludeerd worden hoe goed de lichte toets werkt. Dat heeft met name te maken met het feit dat de meeste cliënten aangeven beperkt te zijn in het huishouden maar dat dit onderzoek niet zo ver is gegaan om te kijken of dat daadwerkelijk zo is. Als we als uitgangspunt nemen dat de antwoorden van de cliënten kloppen dan zijn er in ieder geval 6 cliënten in de steekproef van de 53 waar eigenlijk geen algemene voorziening huishoudelijke hulp nodig is. Percentueel is dat 11% relatief hoog is. Op basis daarvan kan geconcludeerd worden dat een besparing mogelijk is op de algemene voorziening

### **Tevredenheid**

De tevredenheid over de voorziening die we gemeten hebben is hoog. De conclusie is dat cliënten de algemene voorziening huishoudelijke hulp als prettig ervaren en dat deze goed functioneert.

## **Advies**

Alhoewel de tevredenheid over de algemene voorziening hoog is, is ons advies om na te denken over een omzetting van de algemene voorziening naar een maatwerkvoorziening huishoudelijke hulp.

De effecten daarvan ons baserend op bovenstaande uitkomsten zijn de volgende:

- Een kostenbesparing kan gerealiseerd worden door cliënten die de voorziening niet nodig hebben buiten de deur te houden. Een berekening hierop kan gemaakt worden door 11% (zie conclusie lichte toets) maal het aantal cliënten met een algemene voorziening maal 53 weken maal het aantal uren per week maal het tarief per uur te noteren. De tarieven van Dalfsen zijn ons niet bekend maar uitgaande van algemene tarieven praten we dan over een kostenbesparing van € 150.000 per jaar.
- Aangezien een kwart van de cliënten 1 keer in de 2 weken hulp zou kunnen accepteren zou het omzetten van de algemene naar een maatwerkvoorziening daar rekening mee kunnen houden. Een rekensom kostenbesparing zou als volgt neergezet kunnen worden:  
25% maal het aantal cliënten met een algemene voorziening.  
50% van de huidige uren hiervan per jaar maal het uurtarief.  
Daarbij is bij ons niet bekend of bij cliënten die nu 1 per 2 weken ondersteuning krijgen meer gedeclareerd wordt. Om die reden is uitgegaan van 25% en niet van 40% zoals die uit de cijfers komt. Een berekening zonder precieze uurtarieven te hebben zou uitkomen op € 185.000 aan kostenbesparing per jaar.



Bovenstaande 2 besparingen kennen een overlap. Ook is het nodig om de daadwerkelijke uurtarieven te gebruiken om tot een correcte berekening te komen. Tot slot is het belangrijk te realiseren dat de percentages over de hele groep cliënten af kan wijken van de percentages op de steekproef.