

DATUM 5 augustus 2016

PROJECTNUMMER 148.100

OPDRACHTGEVER Gemeente Dalfsen

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015

NB: dit document bevat alleen de uitkomsten van de aanvullende vragen over huishoudelijke hulp uit het CEO Wmo.

Bijlage: Extra vragen huishoudelijke hulp

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de extra vragen die zijn gesteld over het resultaatgericht werken in de huishoudelijke hulp. Alleen respondenten die huishoudelijke hulp (hebben) ontvangen hebben deze vragen beantwoord. De uitkomsten hebben daarmee betrekking op 168 respondenten.

1.1 Uitkomsten

Bij ruim de helft van de cliënten wordt de hulp in het huishouden verzorgd door *Carinova*. 30% ontvangt deze zorg van *Stichting Rosengaerde*, *BiOns* of *Beter Thuis Wonen*, terwijl 16% de zorg elders inkoopt vanuit het persoonsgebonden budget.

Ruim vier op de vijf cliënten is tevreden of zeer tevreden over de inzet van de huishoudelijke hulp en de kwaliteit van de schoonmaak. Echter, de tevredenheid over het contact met de zorgaanbieder ligt met 63% lager; bijna een vijfde van de respondenten geeft aan hierover (zeer) ontevreden te zijn.

Toen de gemeente Dalfsen afgelopen jaar overging op resultaatgericht werken in de huishoudelijke hulp, heeft 71% van de cliënten hierover uitleg gekregen van de zorgaanbieder. Gevraagd naar de tevredenheid van cliënten met het afgesproken resultaat, antwoordt slechts iets meer dan de helft hierover tevreden of zeer tevreden te zijn. Naast een relatief grote groep die er neutraal tegenover staat, is iets minder dan een vijfde (zeer) ontevreden.

Volgens een grote meerderheid (87%) heeft de zorgaanbieder geheel of gedeeltelijk rekening gehouden met de eigen wensen van de cliënt. Bijna net zoveel respondenten geven aan dat de zorgaanbieder met de cliënt besprak wat deze zelf kon doen of wat door het eigen netwerk kon worden opgevangen. Drie op de tien respondenten bevestigt desgevraagd weleens te overwegen de huishoudelijke hulp (gedeeltelijk) op te zeggen vanwege de kosten. Over de vraag of de huishoudelijke hulp voldoende toekomt aan de was en het strijkwerk zijn de meningen verdeeld. 60% van de cliënten is van mening dat dit (gedeeltelijk) zo is, de rest is van mening dat dit niet het geval is.

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem
info@companen.nl
www.companen.nl
(026) 351 25 32
@Companen
BTW NL001826517B01
IBAN NL95RABO0146973909
KVK 09035291



1.2 Factsheet

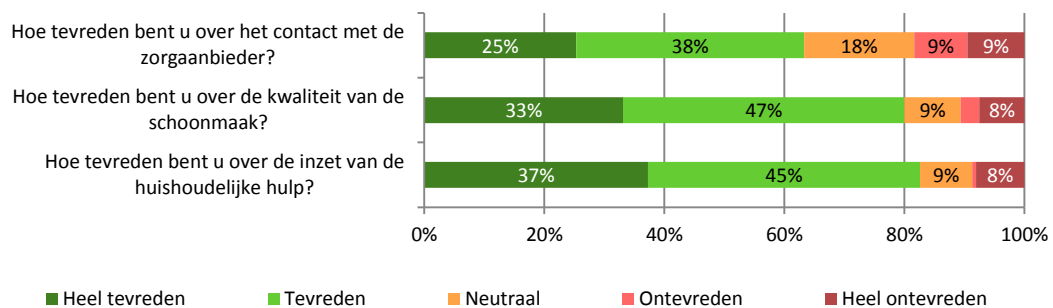
Ten behoeve van de leesbaarheid zijn percentages onder de 5% niet weergegeven.

Blok 4: Extra vragen huishoudelijke hulp

Van welke zorgaanbieder ontvangt u hulp bij het huishouden?



Blok 4: Tevredenheid

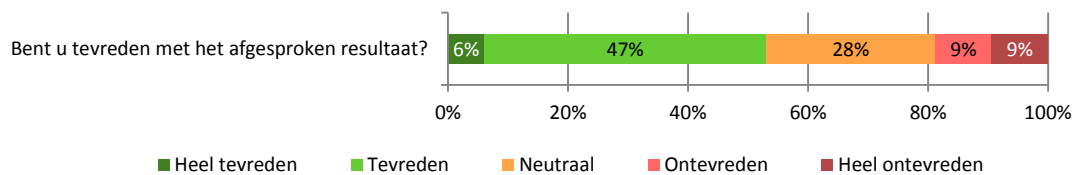


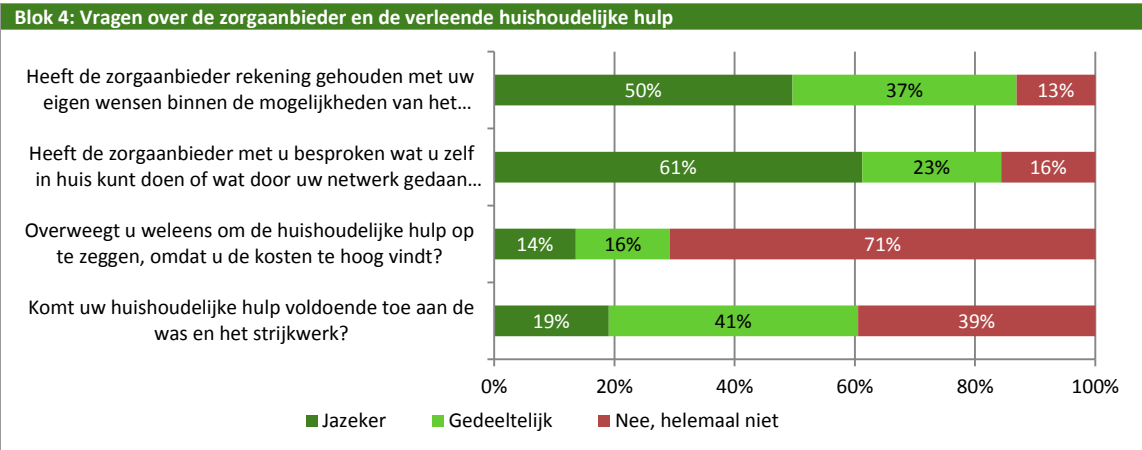
Blok 4: Resultaatgericht werken

De gemeente Dalfsen is in 2015/2016 overgegaan op resultaatgericht werken bij de hulp bij het huishouden. Heeft de zorgaanbieder u uitgelegd wat dit betekent?



Blok 4: Tevredenheid afgesproken resultaat





Bron: Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Dalfsen over 2015, Companen 2016.