

## Onderzoek kwaliteitscontroles Wmo hulp - Tevreden klanten, schoon huis



**Uit een onderzoek naar de kwaliteit van de Wmo hulp in Weert en Nederweert blijkt dat klanten in Weert de hulp gemiddeld een 7,5 geven en in Nederweert iets lager; een 7-. Via huisbezoeken en telefonische interviews werden klanten dat er goed wordt schoongemaakt en dat de zorgaanbieders de afspraken uit het ondersteuningsplan nakomen. Een belangrijk punt van verbetering is de communicatie tussen zorgaanbieder en klant over wijziging of annulering tijdstip van werkzaamheden.**

Vanaf 1 januari 2015 heeft het rijk fors bezuinigd op hulp bij het huishouden. De gemeenten Weert en Nederweert hebben samen met Land van Horne en De Zorggroep een manier bedacht om met minder geld iedereen toch hulp te blijven bieden. Om te weten hoe de inwoners nu denken over de hulp aan huis gaf de gemeente opdracht voor dit onderzoek. In Weert hebben 1195 inwoners een Wmo indicatie voor huishoudelijke ondersteuning. In Nederweert zijn dit er 384. Wethouder P. Sterk van de gemeente Weert: “Het is altijd goed om cliënten zelf te laten zeggen wat ze van hun ondersteuning vinden. De mensen zijn, ondanks de veranderingen, tevreden met hun hulp bij de huishouding.” Wethouder H. Geraats van de gemeente Nederweert zegt hierover: “Door goede afspraken tussen hulpaanbieder, klant en gemeente zijn de mogelijke gevolgen voor de klant beperkt gebleven”.

### Conclusies op hoofdlijnen

De gemiddelde score in het onderzoek bedraagt een 7,5, dit is vergeleken met andere gemeenten een gemiddelde score. De klanten zijn tevreden, er wordt kwalitatief goed schoongemaakt en daarbij is er nagenoeg geen verschil tussen de twee zorgaanbieders. De werkafspraken uit het ondersteuningsplan, dat de klant samen met de zorgaanbieder heeft gemaakt, worden nageleefd. In enkele gevallen leveren de zorgaanbieders niet de afgesproken frequentie. Klanten worden door beide zorgaanbieders slecht geïnformeerd bij wijziging of annulering van het tijdstip van de werkzaamheden. Het oordeel van de klant past bij het oordeel dat gecertificeerde kwaliteitsinspecteurs gaven over de hulp. Inwoners zijn dus goed in staat om zelf te beoordelen of de kwaliteit van de zorg voldoet.

### Aanpak onderzoek

Het kwaliteitsonderzoek moest op twee vragen een antwoord geven. De eerste vraag was de beleving van de klant met de hulp bij het huishouden: hoe wordt de hulp ervaren, is men tevreden over de werkzaamheden en de informatie over wijzigingen? De tweede vraag ging over de kwaliteit van het schoonhouden van het huis door twee zorgaanbieders die de gemeente heeft gecontracteerd: Stichting Land van Horne en De Zorggroep. Tijdens de huisbezoeken hebben onafhankelijke en gecertificeerde kwaliteitsinspecteurs de geselecteerde inwoners van de gemeente bezocht. Zij beoordeelden de staat van de woning op basis van de werkzaamheden uit het ondersteuningsplan. Ook werd de bewoner gevraagd een beoordeling te geven over de hulp zelf en de ervaren kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden.

### Resultaten

De klant geeft gemiddeld een 7,5 voor de kwaliteit van zijn of haar hulp. Uit ervaring blijkt dat de persoonlijke ervaring met de hulp grotendeels de beoordeling van de kwaliteit van de geleverde zorg bepaalt. Voor de totale beleving van de uitgevoerde werkzaamheden geeft de klant een 8.

Beide zorgaanbieders worden met een 8 gelijk beoordeeld door de klanten wat betreft de ervaren kwaliteit.

De gemiddelde score van de kwaliteit werd tijdens de technische meting beoordeeld met een 8. De technische controle is uitgevoerd op basis van het vastgestelde ondersteuningsplan van een klant.

Bron: <http://www.weert.nl/Onderzoek-kwaliteitscontroles-Wmo-hulp.html>

Geplaatst: 20-5-2016