

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Schoonmaakondersteuning

Gemeente Veenendaal

oktober 2017



Samenvatting

In augustus t/m september 2017 heeft ZorgfocuZ voor de gemeente Veenendaal het cliëntervaringsonderzoek algemene voorziening schoonmaakondersteuning uitgevoerd. De doelgroep voor dit onderzoek betreft actuele cliënten die schoonmaakondersteuning ontvangen in Veenendaal. De adresgegevens van deze cliënten zijn aangeleverd door de zorgaanbieders. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. Van de 660 aangeschreven personen hebben er 398 de vragenlijst correct ingevuld, hetgeen een netto respons van 60% betekent. Deze respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen (met een foutmarge van 3,1%). Hieronder volgen de bevindingen uit het onderzoek op hoofdlijnen.

Aanvragen van de schoonmaakondersteuning

Aan cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met het aanvragen van de schoonmaakondersteuning.

- Het grootste gedeelte van de cliënten (39,5%) heeft de zorgaanbieder via het Wmo-loket van de gemeente gevonden. Van de cliënten heeft 31,9% de zorgaanbieder gevonden 'via een andere weg', en 21,4% 'via vrienden/familie'.
- Ongeveer 7 op de 10 cliënten (71,7%) heeft voor de start van de hulp een gesprek met de zorgaanbieder gehad. Het merendeel van de cliënten is tevreden over het eerste gesprek met de zorgaanbieder. Zo werd 88% snel geholpen, geeft 93% aan dat de medewerker hen serieus nam en geeft 86% aan dat er in het gesprek samen naar oplossingen gezocht is voor de hulpvraag.
- Van de cliënten geeft 70% aan het prettig te vinden de hulp rechtstreeks aan te kunnen vragen bij de zorgaanbieder, 5% vond dit niet prettig. De overige 25% weet niet meer of zij dit wel of niet prettig vonden.
- Aan de cliënten is gevraagd waar zij het liefst de schoonmaakondersteuning aanvragen. Van de cliënten geeft 39% aan dit het liefst bij de zorgaanbieder te doen. Een kwart kiest voor de gemeente (24%) en 24% heeft geen voorkeur.

De kwaliteit van de schoonmaakondersteuning

Hieronder worden uitkomsten van de vragen over de schoonmaker en de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning samengevat.

- Ongeveer een derde van de cliënten (35%) geeft aan dat de schoonmaakondersteuning binnen twee weken na de intake met de zorgaanbieder is gestart. Een kwart van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning binnen een maand gestart is en 8% geeft aan dat het langer dan een maand duurde voordat de ondersteuning gestart is.
- Een ruime meerderheid van de cliënten is tevreden over de omgang met de schoonmaker (90%). Ongeveer eenzelfde percentage van de cliënten geeft aan dat de schoonmaker de gemaakte afspraken nakomt en rekening houdt met de persoonlijke wensen van de cliënt. Ook vindt een meerderheid van de cliënten dat de

schoonmaker goed schoonmaakt (79%), 6% van de cliënten geeft aan dat de schoonmaker niet goed schoonmaakt.

- 70% van de cliënten geeft aan voldoende schoonmaakondersteuning te ontvangen, 16% geeft aan dat de ondersteuning onvoldoende is. Driekwart van de cliënten (76%) geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, 10% geeft aan dat de ondersteuning niet goed past bij de hulpvraag.
- 83% van de cliënten weet waar zij terecht kunnen met vragen en problemen over de ondersteuning.
- Bijna alle cliënten (93%) geven aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden.
- 86% van de cliënten is tevreden over de schoonmaakondersteuning, 14% van de cliënten is ontevreden over de schoonmaakondersteuning.
- Als gevraagd wordt of cliënten de schoonmaakondersteuning aan zouden bevelen aan anderen, dan geeft 39% aan dit absoluut te doen (promotors). 17% is kritisch over de schoonmaakondersteuning en beveelt deze niet aan.
- Cliënten kregen de mogelijkheid om in een open invulveld aan te geven wat zij willen veranderen aan de schoonmaakondersteuning. 115 cliënten hebben hier een suggestie gedaan. 28 van hen gaat in op de deskundigheid van de schoonmaker. Het merendeel van hen geeft aan dat medewerkers te onervaren zijn. Het gaat dan met name om scholieren/invalkrachten/vakantiehulpen. 24 cliënten geven aan dat het aantal uren ondersteuning dat zij krijgen te weinig is. Achttien cliënten gaan in op wisseling in het personeel en continuïteit van dienstverlening. Zo geven zij aan dat vervanging bij ziekte niet altijd goed geregeld wordt en dat er regelmatig verschillende schoonmakers over de vloer komen. Veertien cliënten gaan in op de communicatie met de zorginstelling en schoonmaker. Zo geven zij aan dat de zorgaanbieder sneller kan reageren bij vragen, dat er gecontroleerd zou moeten worden hoe schoonmakers hun werk doen, en dat de planning weleens wat flexibeler kan.

Klanttarief / afname van zorg

Cliënten betalen een bijdrage voor de schoonmaakondersteuning die zij ontvangen.

- Een ruime meerderheid van 90% betaalt €10,- per uur als bijdrage aan de schoonmaakondersteuning. 6% betaalt een bijdrage van minder dan €10,- per uur.
- 55% van de cliënten is bekend met de 'Regeling compensatie klanttarief schoonmaakondersteuning voor minima'. Van deze cliënten geeft 52% aan ook gebruik van de regeling te maken.
- Driekwart van de cliënten (75%) neemt net zoveel zorg af als zij toegekend hebben gekregen. Enkele cliënten (3%) nemen meer zorg af dan toegekend en 14% neemt juist minder zorg af dan toegekend. Aan de cliënten die minder zorg afnemen dan toegekend is gevraagd wat hiervoor de reden is. Een meerderheid van 62% van geeft daarop aan dat zij minder zorg afnemen omdat de bijdrage te hoog is, gevolgd door 'een andere reden' (19%) en 'minder zorg nodig' (17%).

Overige ondersteuning

- Aan cliënten is gevraagd of zij ook ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen. Hierop geeft 37% aan dat dit niet het geval is. De cliënten die wel ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen maken met name gebruik van collectief vervoer (38%), gevolgd door een vervoermiddel (20%) en een woonvoorziening/aanpassing (12%). De combinatie met immateriële ondersteuning komt minder voor (<5%).

Tot slot

Aan het eind van de vragenlijst is aan cliënten gevraagd of zij in het algemeen nog opmerkingen hebben over de schoonmaakondersteuning. Ongeveer honderd cliënten hebben hier een opmerking geplaatst.

- 35 van hen geven aan erg tevreden te zijn over de ondersteuning. Tien cliënten geven aan ontevreden te zijn over de ondersteuning. Deze ontevreden cliënten gaan met name in op de kwaliteit van de schoonmaker.

Vergelijking met Wmo-doelgroep

Eerder dit jaar heeft ZorgfocuZ voor de gemeente Veenendaal een cliëntervaringsonderzoek gehouden onder cliënten die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo. Ook hier is gevraagd naar ervaringen met de schoonmaakondersteuning.

- Uit het onderzoek onder de Wmo-doelgroep blijkt dat 84,3% tevreden is over de schoonmaakondersteuning. Dit komt vrijwel overeen met het resultaat in dit onderzoek waar 86,2% tevreden is.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding en doel.....	5
1.2 Aanpak onderzoek.....	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten.....	7
2.1 Aanvragen van de schoonmaakondersteuning	7
2.2 De schoonmaakondersteuning	11
2.3 Klanttarief / afname van zorg.....	13
2.4 Overige ondersteuning	15
2.5 Samenvatting antwoorden op open vragen.....	16

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Veenedaal is het belangrijk om te weten hoe inwoners de algemene voorziening schoonmaakondersteuning ervaren. Deze schoonmaakondersteuning is door inwoners rechtstreeks aan te vragen bij de zorgaanbieder. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ en zorgaanbieders een cliëntervaringsonderzoek uitgezet onder cliënten die deze ondersteuning ontvangen. Met de informatie uit dit onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn aangeschreven, vervolgens wordt ingegaan op de vragenlijst en de wijze van aanschrijven. Tot slot wordt de respons op het onderzoek weergegeven.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit actuele cliënten die ondersteuning vanuit de algemene voorziening schoonmaakondersteuning ontvangen in Veenedaal. Zorgaanbieders hebben hun medewerking verleend om de cliënten aan te kunnen schrijven.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. De vragenlijst is deels gebaseerd op het cliëntervaringsonderzoek Wmo dat ZorgfocuZ eerder dit jaar voor de gemeente uitgevoerd heeft. Dit maakt het ook mogelijk om op bepaalde punten de vergelijking met de Wmo doelgroep te maken. Daarnaast zijn enkele vragen overgenomen uit de gevalideerde vragenlijst 'Consumer Quality Index- Hulp bij huishouden', die zorgaanbieders gebruiken om de kwaliteit en ervaringen te meten bij hun cliënten. De vragenlijst is meerdere malen met de gemeente Veenedaal afgestemd om te komen tot een definitieve vragenlijst. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Eerste gesprek met de zorgaanbieder / aanvragen van schoonmaakondersteuning
- Ervaringen met de schoonmaker en kwaliteit van de ondersteuning
- Klanttarief / afname van zorg
- Overige ondersteuning

Uitnodigen cliënten

De gemeente heeft een vooraankondiging van het onderzoek geplaatst in de krant en op de website. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Vervolgens hebben de cliënten in het weekend van 19 augustus een uitnodigingsbrief met

vragenlijst en antwoordenvolppe ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolppe ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. De dataverzameling is 15 september gesloten, cliënten hebben daarmee vier weken de tijd gehad om te reageren. Verder is er in de krant een oproep gedaan aan cliënten die wel behoefte hebben aan schoonmaakondersteuning, maar bewust geen gebruik maken van de schoonmaakondersteuning. Deze cliënten konden zich opgeven voor een telefonisch interview. Er zijn echter geen cliënten die zich hiervoor opgegeven hebben.

Respons

In totaal zijn er 660 cliënten benaderd. Van deze cliënten hebben er 428 de vragenlijst teruggestuurd (bruto respons). De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd om te kijken of zij uniek zijn (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen), hierdoor zijn enkele dubbele vragenlijsten verwijderd (netto respons).

Responstabel		
	<i>n</i>	%
Aantal verzonden vragenlijsten	660	100
Aantal reacties (Bruto respons)	428	64,8
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	398	60,3

Uitgaande van 398 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 3,1%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,1% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 46,9% en 53,1% ligt. In de meeste onderzoeken wordt een nauwkeurigheidsmarge van 5% gehanteerd (ook bij het vergelijkbare verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo). Aan de eis van betrouwbaarheid is dus voldaan.

1.3 Leeswijzer

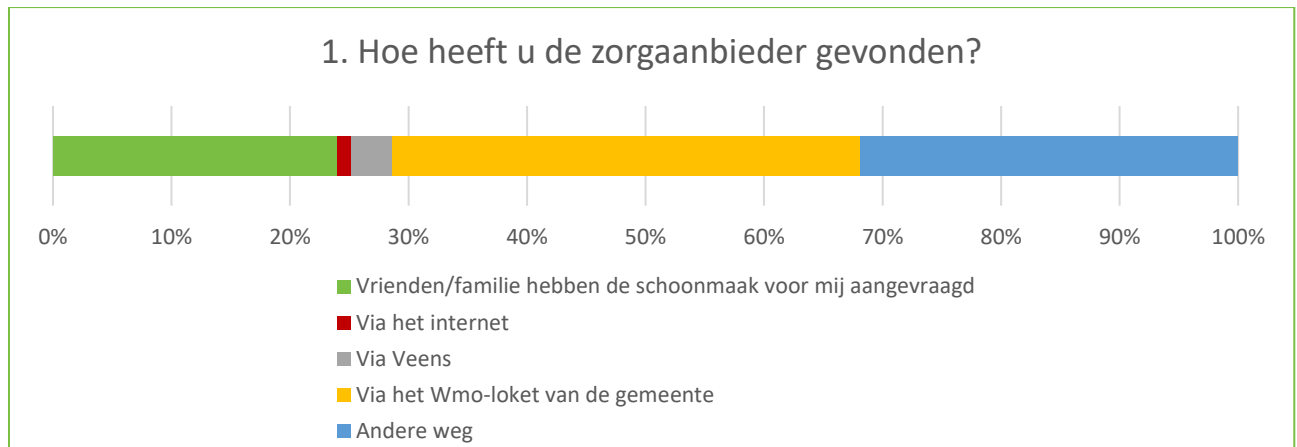
De resultaten zijn in hoofdstuk 2 zowel in tabellen als grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' buiten beschouwing gelaten. De absolute aantallen zijn wel in de tabellen opgenomen.

2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het vragenlijstonderzoek middels grafieken en tabellen gerapporteerd.

2.1 Aanvragen van de schoonmaakondersteuning

De volgende vragen gaan over de ervaringen van cliënten met het aanvragen van de schoonmaakondersteuning.

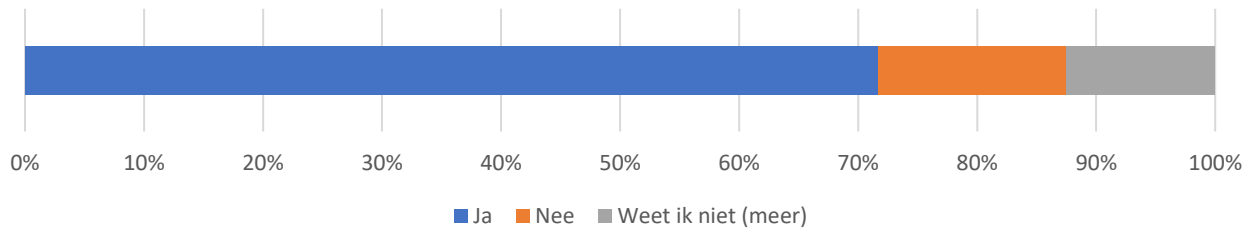


1. Hoe heeft u de zorgaanbieder gevonden?		
	n	%
Vrienden/familie hebben de schoonmaak voor mij aangevraagd	89	24,1
Via het internet	4	1,1
Via Veens	13	3,5
Via het Wmo-loket van de gemeente	146	39,5
Andere weg	118	31,9
Totaal	370	100

Bij 'via een andere weg' worden met name de volgende wegen genoemd:

- Via vrienden / familie / bekenden
- Men had al ondersteuning en moest overstappen naar een andere zorgaanbieder
- Via het ziekenhuis
- Was al langer bekend met de organisatie

2. Heeft u voor de start van de hulp een gesprek met de zorgaanbieder gehad over uw hulpvraag?



2. Heeft u voor de start van de hulp een gesprek met de zorgaanbieder gehad over uw hulpvraag?

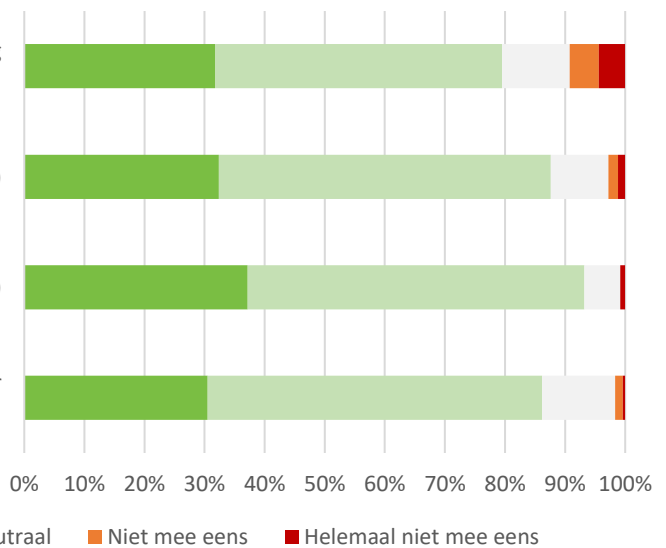
	<i>n</i>	%
Ja	258	71,7
Nee	57	15,8
Weet ik niet (meer)	45	12,5
Totaal	360	100

3. ik wist waar ik moest zijn voor schoonmaakondersteuning (n=249)

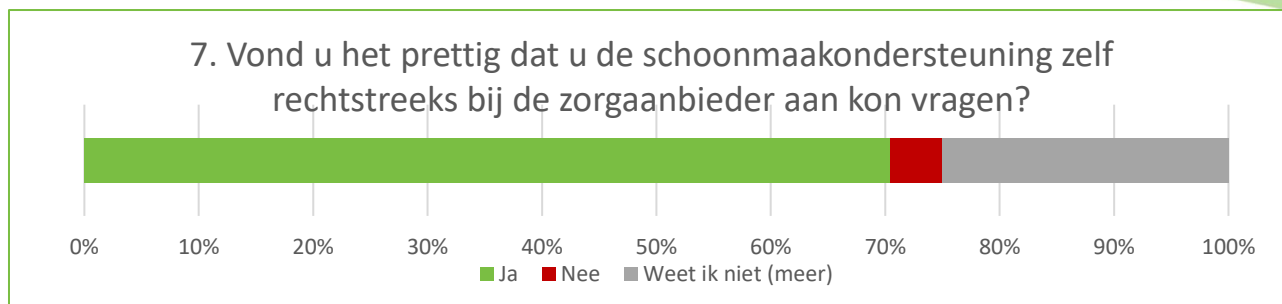
4. Ik werd snel geholpen (n=250)

5. De medewerker nam mij serieus (n=250)

6. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (n=239)



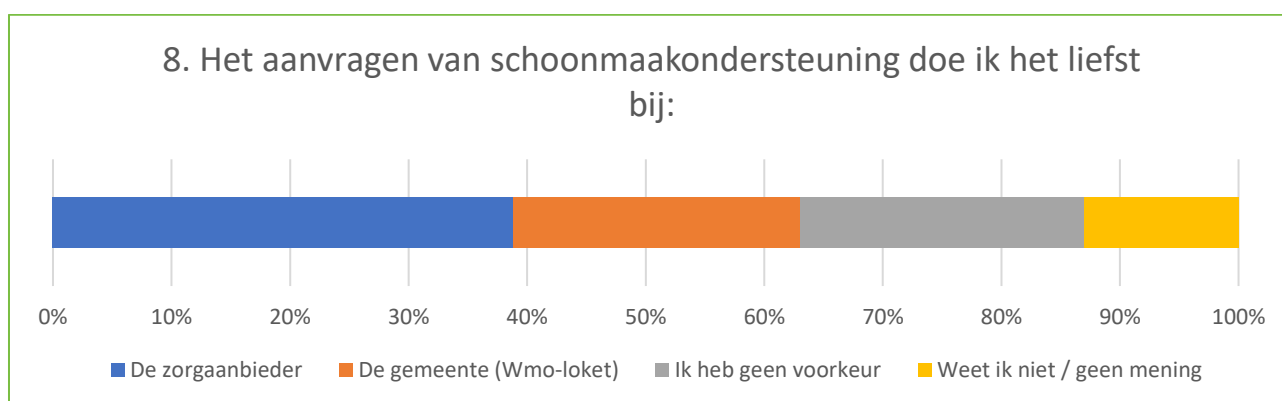
	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening	Niet van toepassing
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%	<i>n</i>	<i>n</i>
3.	79	31,7	119	47,8	28	11,2	12	4,8	11	4,4	7	14
4.	81	32,4	138	55,2	24	9,6	4	1,6	3	1,2	1	6
5.	93	37,2	140	56,0	15	6,0	0	0,0	2	0,8	2	7
6.	73	30,5	133	55,6	29	12,1	3	1,3	1	0,4	5	14



7. Vond u het prettig dat u de schoonmaakondersteuning zelf rechtstreeks bij de zorgaanbieder aan kon vragen?		
	<i>n</i>	%
Ja	264	70,4
Nee	17	4,5
Weet ik niet (meer)	94	25,1
Totaal	375	100

De cliënten die het niet prettig vonden om de schoonmaakondersteuning rechtstreeks bij de zorgaanbieder aan te vragen (vraag 7) kregen de mogelijkheid hun antwoord toe te lichten. Ook hebben enkele cliënten niet gereageerd op vraag 7, maar wel een toelichting gegeven:

- 20 cliënten geven een reden. Een ruime meerderheid van hen geeft hier nogmaals aan niet zelf de hulp aangevraagd te hebben, maar dat iemand anders dit gedaan heeft, bijvoorbeeld het ziekenhuis.
- Twee cliënten geven aan het vervelend te vinden omdat zij vooraf niet wisten of de zorg wel goed zou zijn. ‘Het is een pure gok’, aldus een cliënt.

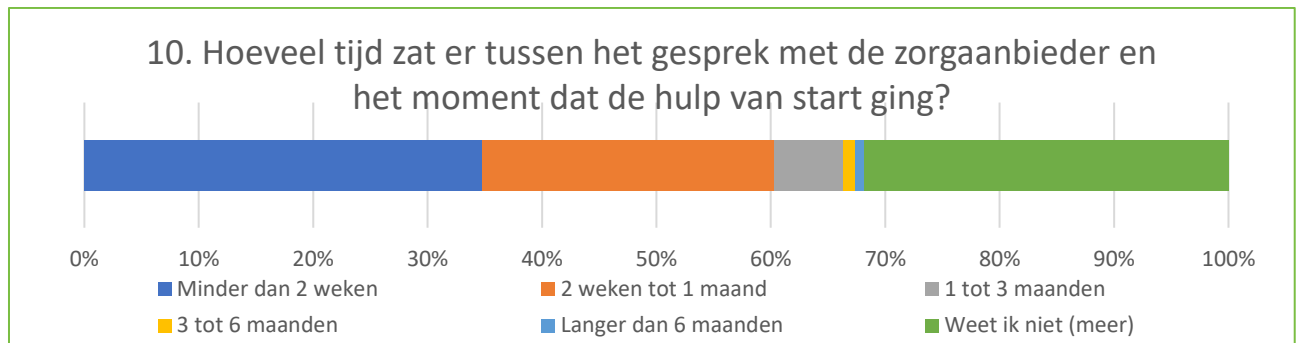


8. Het aanvragen van schoonmaakondersteuning doe ik het liefst bij:		
	<i>n</i>	%
De zorgaanbieder	149	38,8
De gemeente (Wmo-loket)	93	24,2
Ik heb geen voorkeur	92	24,0
Weet ik niet / geen mening	50	13,0
Totaal	384	100

‘9. Zou u iets willen veranderen aan het aanvragen van de schoonmaakondersteuning?

26 cliënten geven een antwoord op deze vraag. De volgende punten zijn daarin te onderscheiden:

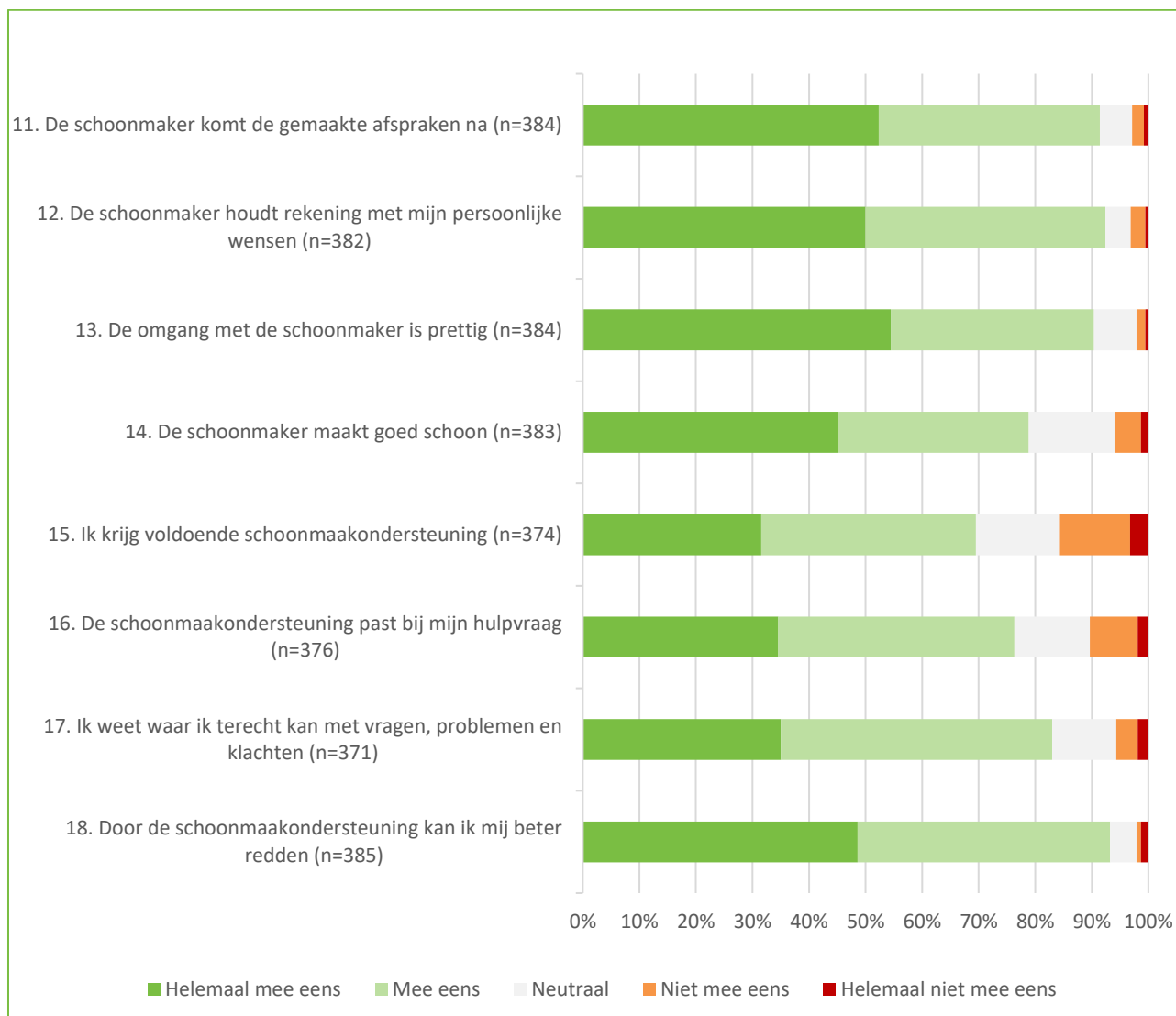
- Enkele cliënten geven aan graag een vast centraal aanspreekpunt te willen waar zij terecht kunnen voor de aanvraag van ondersteuning. Daarnaast geven enkele cliënten aan dat de frequentie waarmee formulieren ingevuld dienen te worden te hoog is. Verder geven enkele cliënten aan dat zij serieuzer genomen willen worden. Eén van deze cliënten geeft aan dat er geen ruimte voor maatwerk is en dat er vooral naar regelgeving gekeken wordt.



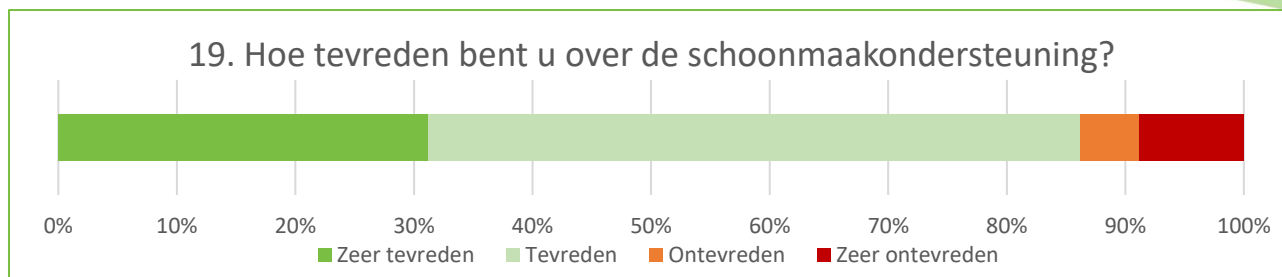
10. Hoeveel tijd zat er tussen het gesprek met de zorgaanbieder en het moment dat de hulp van start ging?		
	<i>n</i>	%
Minder dan 2 weken	133	34,7
2 weken tot 1 maand	98	25,6
1 tot 3 maanden	23	6,0
3 tot 6 maanden	4	1,0
Langer dan 6 maanden	3	0,8
Weet ik niet (meer)	122	31,9
Totaal	383	100

2.2 De schoonmaakondersteuning

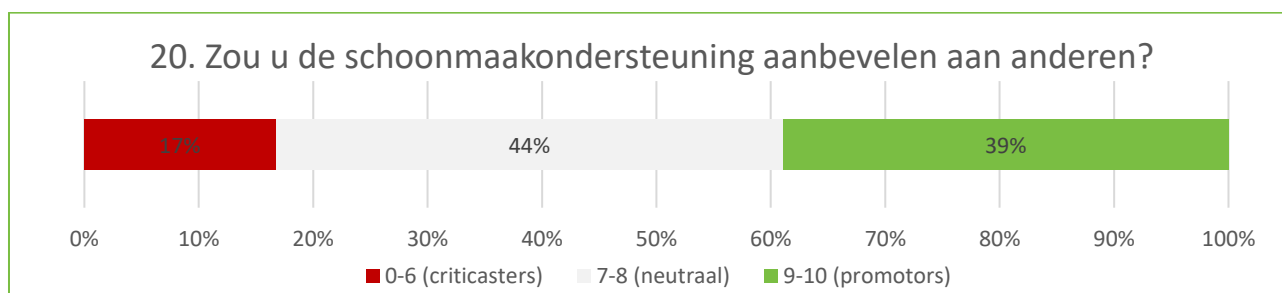
De volgende vragen gaan over de schoonmaker en de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning.



	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening	Niet van toepassing
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
11.	201	52,3	150	39,1	22	5,7	8	2,1	3	0,8	0	2
12.	191	50,0	162	42,4	17	4,5	10	2,6	2	0,5	1	1
13.	209	54,4	138	35,9	29	7,6	6	1,6	2	0,5	1	1
14.	173	45,2	129	33,7	58	15,1	18	4,7	5	1,3	1	1
15.	118	31,6	142	38,0	55	14,7	47	12,6	12	3,2	3	2
16.	130	34,6	157	41,8	50	13,3	32	8,5	7	1,9	4	3
17.	130	35,0	178	48,0	42	11,3	14	3,8	7	1,9	7	5
18.	187	48,6	172	44,7	18	4,7	3	0,8	5	1,3	1	4



19. Hoe tevreden bent u over de schoonmaakondersteuning?		
	<i>n</i>	%
Zeer tevreden	113	31,1
Tevreden	200	55,1
Ontevreden	18	5,0
Zeer ontevreden	32	8,8
Totaal	363	100
Geen mening	11	
Niet van toepassing	2	

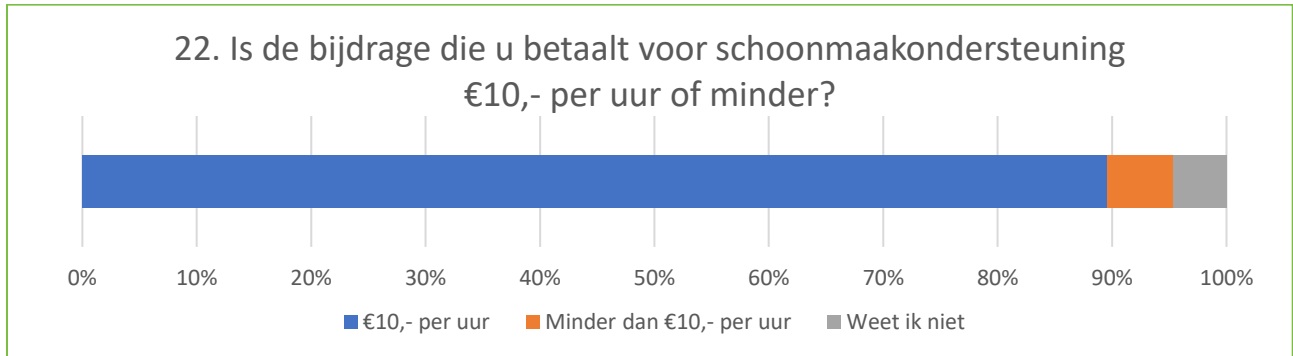


20. Zou u de schoonmaakondersteuning aanbevelen aan anderen? (0=beslist niet 10=beslist wel)		
	<i>n</i>	%
0 - beslist niet	11	3,0
1	2	0,5
2	4	1,1
3	4	1,1
4	4	1,1
5	20	5,4
6	17	4,6
7	55	14,9
8	109	29,5
9	42	11,4
10 - beslist wel	102	27,6
Totaal	370	100
Gemiddeld cijfer	7,8	
Net Promotor Score*	22	
Niet van toepassing	7	

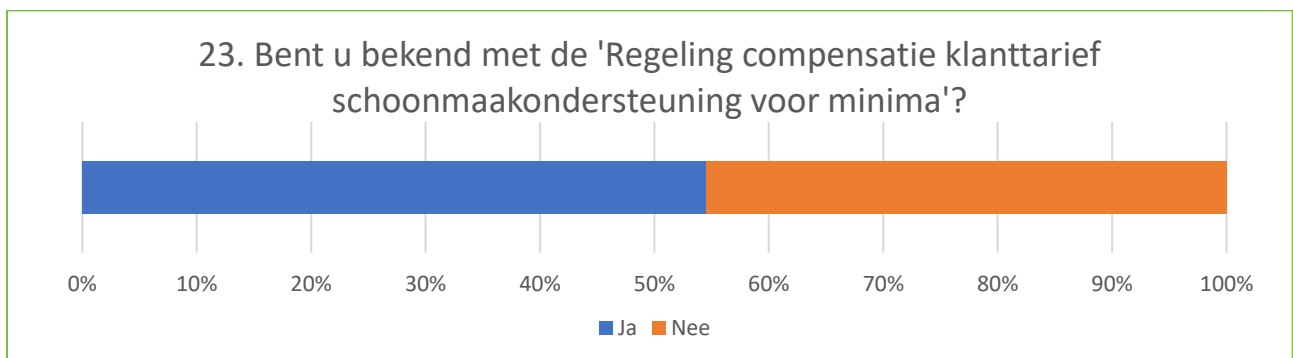
*De Net Promotor Score wordt berekend als het verschil tussen het percentage Promotors en Criticasters. De NPS zelf wordt niet uitgedrukt als een absoluut getal, dat zich ergens tussen -100 en +100 situeert. Als je bijvoorbeeld 25% promotors hebt, 55% Passief Tevredenen en 20% Criticasters, dan bedraagt de NPS +5. Een positieve NPS (>0) wordt meestal als goed beschouwd.

2.3 Klanttarief / afname van zorg

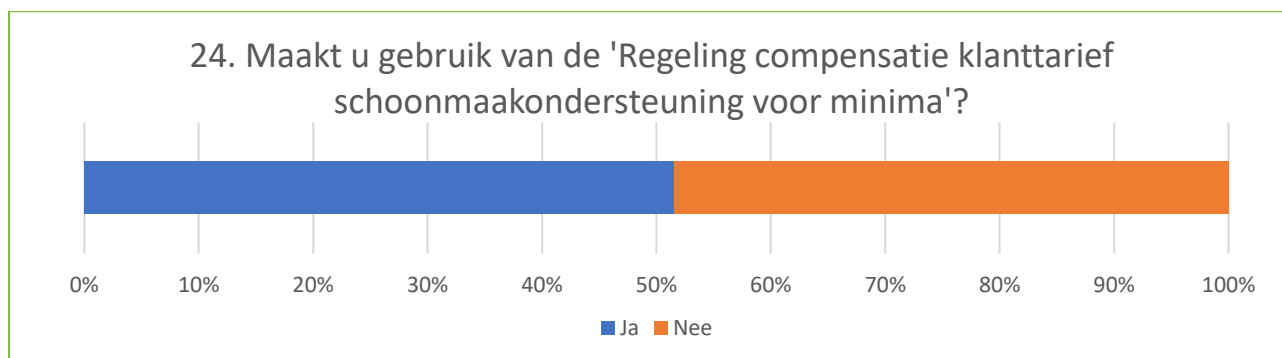
Cliënten betalen een bijdrage voor de schoonmaakondersteuning die zij ontvangen. De volgende vragen gaan over deze bijdrage en de hoeveelheid zorg die cliënten afnemen.



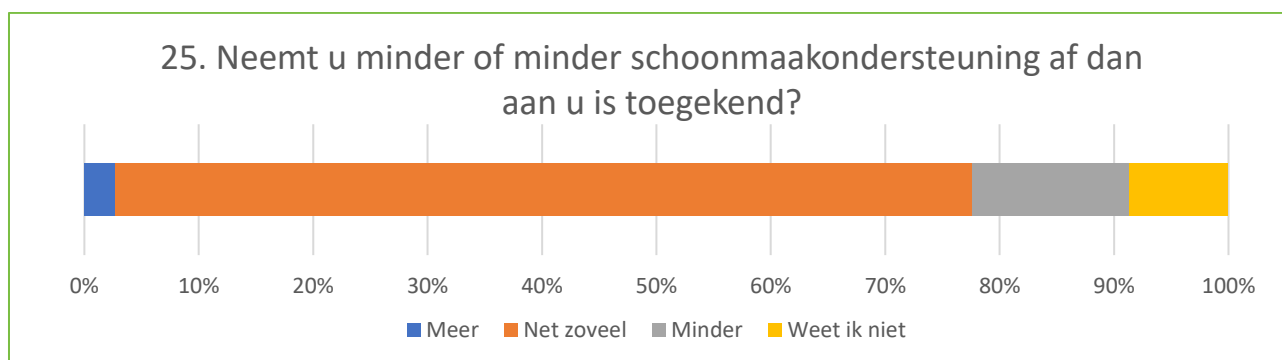
22. Is de bijdrage die u betaalt voor schoonmaakondersteuning €10,- per uur of minder?		
	<i>n</i>	%
€10,- per uur	344	89,6
Minder dan €10,- per uur	22	5,7
Weet ik niet	18	4,7
Totaal	384	100



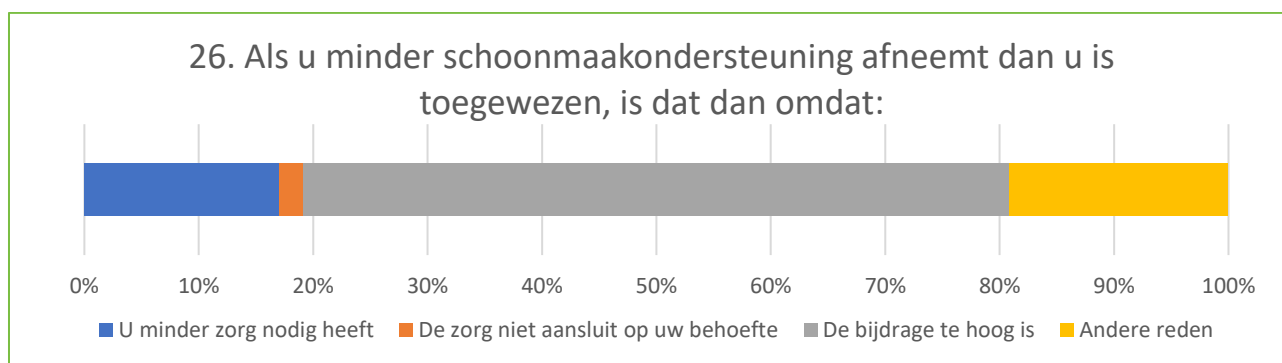
23. Bent u bekend met de 'Regeling compensatie klanttarief schoonmaakondersteuning voor minima'?		
	<i>n</i>	%
Ja	194	54,5
Nee	162	45,5
Totaal	356	100



24. Maakt u gebruik van de 'Regeling compensatie klanttarief schoonmaakondersteuning voor minima'?		
	<i>n</i>	%
Ja	101	51,5
Nee	95	48,5
Totaal	196	100



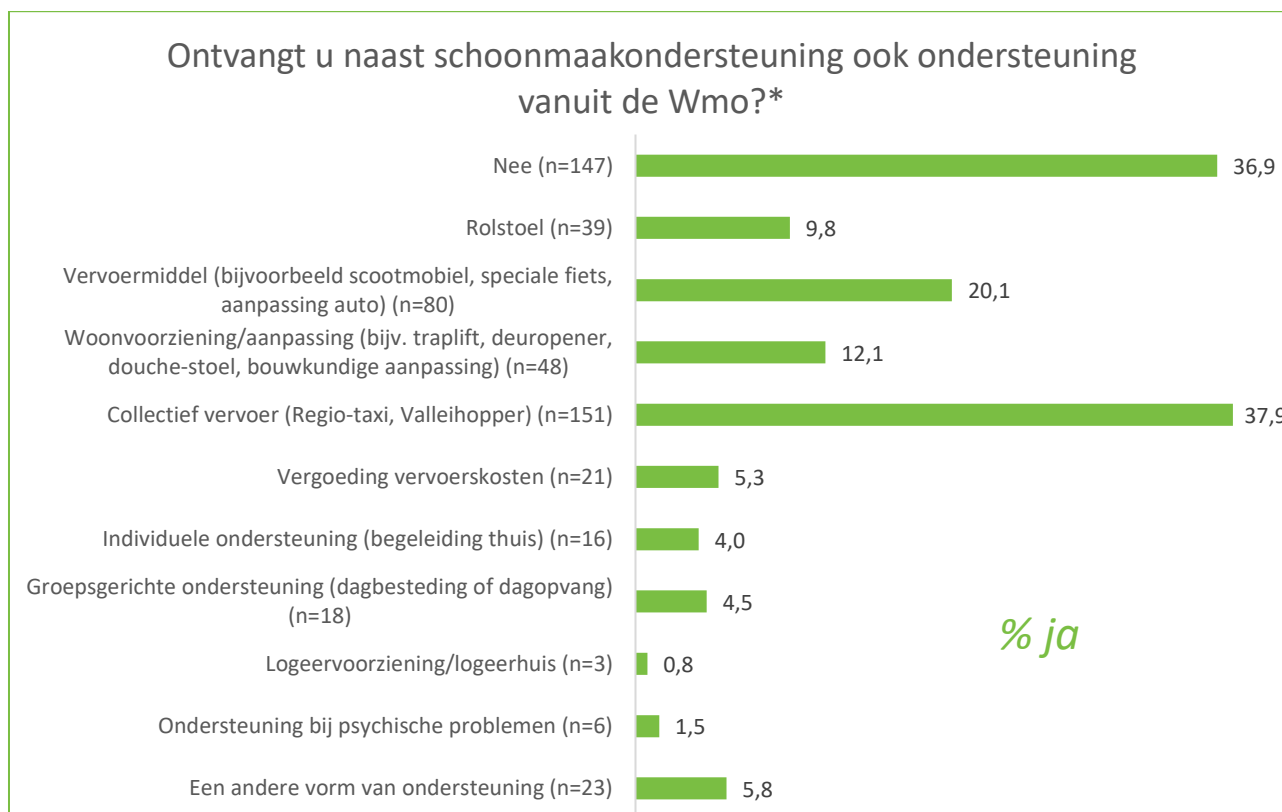
25. Neemt u minder of minder schoonmaakondersteuning af dan aan u is toegekend?		
	<i>n</i>	%
Meer	10	2,7
Net zoveel	277	74,9
Minder	51	13,8
Weet ik niet	32	8,6
Totaal	370	100



26. Als u minder schoonmaakondersteuning afneemt dan u is toegewezen, is dat dan omdat:		
	n	%
U minder zorg nodig heeft	8	17,0
De zorg niet aansluit op uw behoefte	1	2,1
De bijdrage te hoog is	29	61,7
Andere reden	9	19,1
Totaal	47	100

Bij ‘andere redenen’ geven enkele cliënten aan niet alle uren nodig te hebben, bijvoorbeeld omdat zij zelf nog bepaalde werkzaamheden in huis kunnen verrichten, of omdat zij inmiddels een kleinere woning hebben.

2.4 Overige ondersteuning



*Percentages berekend op basis van netto respons (n=398)

2.5 Samenvatting antwoorden op open vragen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van alle open vragen. Alleen de meest genoemde antwoorden zijn gerapporteerd. Een volledige weergave van alle opmerkingen is te vinden in het bijlagenrapport.

'Als u één ding zou mogen veranderen aan de schoonmaakondersteuning, wat zou dat dan zijn?'

- 115 cliënten geven aan iets te willen veranderen aan de ondersteuning.
- 28 van hen gaan in op de deskundigheid van de schoonmaker. Het merendeel van hen geeft aan dat medewerkers te onervaren zijn. Het gaat dan met name om scholieren/invalkrachten/vakantiehulpen. De cliënten geven aan liever schoonmakers met meer ervaringen te hebben.
- 24 cliënten geven aan dat het aantal uren ondersteuning dat zij krijgen te weinig is. De schoonmaker zou in de gegeven tijd het huis niet goed schoon krijgen.
- 18 cliënten gaan in op wisseling in het personeel en continuïteit van dienstverlening. Zo geven zij aan dat vervanging bij ziekte niet altijd goed geregeld wordt. Ook geeft een deel aan dat er regelmatig verschillende schoonmakers over de vloer komen.
- 14 cliënten gaan in op de communicatie met de zorginstelling en schoonmaker. Zo geven zij aan dat de zorgaanbieder sneller kan reageren bij vragen, dat er gecontroleerd zou moeten worden hoe schoonmakers hun werk doen, en dat de planning weleens wat flexibeler kan.

'Heeft u nog opmerkingen over de schoonmaakondersteuning?'

- Ongeveer honderd cliënten hebben een opmerking over de schoonmaakondersteuning.
- 35 van hen geven aan erg tevreden te zijn over de ondersteuning. Tien cliënten geven aan ontevreden te zijn over de ondersteuning. De ontevreden cliënten gaan met name in op de kwaliteit van de schoonmaker.

Bijlage 1 – vragenlijst

Uw ervaringen met de schoonmaakondersteuning

«Token»

- Deze vragenlijst gaat over de schoonmaakondersteuning die u ontvangt. Hiermee bedoelen we het schoonmaken, de hulp in het huishouden, de was, stofzuigen enzovoorts die de zorgaanbieder voor u heeft georganiseerd. **U kunt de vragenlijst alleen invullen, of samen met iemand anders** (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider).
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening!
- Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail helpdesk@zorgfocuz.nl

Eerste gesprek met de zorgaanbieder

U ontvangt schoonmaakondersteuning van één van de volgende zorgaanbieders: Lelie zorggroep, QuaRijn, Allround Zorg, BiOns, Vitaal Thuiszorg, De Nieuwe Zorg Thuis, Royal Topzorg, Joost Zorgt of Thuiszorg Inis. Deze ondersteuning heeft uzelf of iemand anders voor u aangevraagd.

1. Hoe heeft u de zorgaanbieder gevonden?

- Vrienden/familie hebben de schoonmaak voor mij aangevraagd
- Via het internet
- Via Veens
- Via het Wmo-loket van de gemeente
- Anders, namelijk.....

2. Heeft u voor de start van de hulp een gesprek met de zorgaanbieder gehad over uw hulpvraag?

- Ja → Ga naar vraag 3
- Nee → Ga naar vraag 7
- Weet ik niet (meer) → Ga naar vraag 7

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
3. Ik wist waar ik moest zijn voor schoonmaakondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Vond u het prettig dat u de schoonmaakondersteuning zelf rechtstreeks bij de zorgaanbieder aan kon vragen?

- Ja
- Nee, omdat.....
- Weet ik niet (meer)

8. Het aanvragen van schoonmaakondersteuning doe ik het liefst bij:

- De zorgaanbieder
- De gemeente (Wmo-loket)
- Ik heb geen voorkeur
- Weet ik niet / geen mening

9. Zou u iets willen veranderen aan het aanvragen van de schoonmaakondersteuning?

10. Hoeveel tijd zat er tussen het gesprek met de zorgaanbieder en het moment dat de hulp van start ging?

- Minder dan 2 weken
- 2 weken tot 1 maand
- 1 tot 3 maanden
- 3 tot 6 maanden
- Langer dan 6 maanden
- Weet ik niet (meer)

De schoonmaakondersteuning

De volgende vragen gaan over de schoonmaker die bij u thuis komt schoonmaken en de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	N.v.t.
11. De schoonmaker komt de gemaakte afspraken na	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. De schoonmaker houdt rekening met mijn persoonlijke wensen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. De omgang met de schoonmaker is prettig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. De schoonmaker maakt goed schoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Ik krijg voldoende schoonmaakondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. De schoonmaakondersteuning past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ik weet waar ik terecht kan met vragen, problemen en klachten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Door de schoonmaakondersteuning kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Hoe tevreden bent u over de schoonmaakondersteuning?

- Zeer ontevreden
- Ontevreden
- Tevreden
- Zeer tevreden
- Geen mening
- N.v.t.

20. Zou u de schoonmaakondersteuning aanbevelen aan anderen? (een 0 betekent: beslist niet. Een 10 betekent: beslist wel)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.v.t.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Als u één ding zou mogen veranderen aan de schoonmaakondersteuning, wat zou dat dan zijn?

Klanttarief / afname van zorg

U betaalt een bijdrage voor de schoonmaakondersteuning die u ontvangt. De volgende vragen gaan over deze bijdrage en de hoeveelheid zorg die u afneemt.

22. Is de bijdrage die u betaalt voor schoonmaakondersteuning €10,- per uur of minder?

- €10,- per uur
- Minder dan €10,- per uur
- Weet ik niet

23. Bent u bekend met de ‘Regeling compensatie klanttarief schoonmaakondersteuning voor minima’ ?

(Regeling bedoeld voor personen met een inkomen tot 130% van het bijstandsniveau. Deze personen komen mogelijk in aanmerking voor (gedeeltelijke) teruggave via de regeling compensatie klanttarief schoonmaakondersteuning.

- Ja
- Nee → Ga naar vraag 25

24. Maakt u gebruik van de ‘Regeling compensatie klanttarief schoonmaakondersteuning voor minima’ ?

- Ja
- Nee

25. Neemt u meer of minder schoonmaakondersteuning af dan aan u is toegekend?

- Ik neem meer schoonmaakondersteuning af dan toegekend → *Ga naar vraag 27*
- Ik neem net zoveel schoonmaakondersteuning af als toegekend → *Ga naar vraag 27*
- Ik neem minder schoonmaakondersteuning af dan toegekend → *Ga naar vraag 26*
- Weet ik niet → *Ga naar vraag 27*

26. Als u minder zorg/ondersteuning afneemt dan u is toegewezen, is dat dan omdat:

- U minder zorg nodig heeft
- De zorg niet aansluit op uw behoefte
- De bijdrage te hoog is
- Andere reden, namelijk:.....

Tot slot

27. Ontvangt u naast schoonmaakondersteuning ook ondersteuning vanuit de Wmo? (meerdere antwoorden mogelijk) (het gaat hier om (met een beschikking) toegekende ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente Veenendaal)

- Nee
- Rolstoel
- Vervoermiddel (bijvoorbeeld scootmobiel, speciale fiets, aanpassing auto)
- Woonvoorziening/aanpassing (bijv. traplift, deuropener, douche-stoel, bouwkundige aanpassing)
- Collectief vervoer (Regio-taxi, Valleihopper)
- Vergoeding vervoerskosten
- Individuele ondersteuning (begeleiding thuis)
- Groepsgerichte ondersteuning (dagbesteding of dagopvang)
- Logeervoorziening/logeerhuis
- Ondersteuning bij psychische problemen
- Een andere vorm van ondersteuning, namelijk:

28. Heeft u nog opmerkingen over de schoonmaakondersteuning?

Hartelijk bedankt voor uw medewerking! U kunt de vragenlijst kosteloos terugsturen in de bijgevoegde retourenvelop.

«Token»

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461

Contactpersoon

Dennis Kremer
d.kremer@zorgfocuz.nl