



# Kwaliteitsonderzoek 2023

Hulp bij het Huishouden | Gemeente Súdwest-Fryslân

Auteur: SDO Support  
Datum: 26 april 2023

## Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	3
1.1	Aanleiding .....	3
1.2	Waarom huisbezoeken? .....	3
1.3	Gemeente Súdwest-Fryslân .....	3
1.4	Leeswijzer .....	3
2	Methode .....	5
2.1	Onderzoeksvragen .....	5
2.2	Uitvoering .....	5
3	Conclusies .....	8
3.1	Tevredenheid .....	8
3.1.1	Tevredenheid kwaliteit van het schoonmaken .....	8
3.1.2	Tevredenheid huishoudelijk medewerker .....	8
3.1.3	Tevredenheid zorgaanbieder .....	9
3.2	Schoon en leefbaarheid .....	9
3.2.1	Technische meting .....	9
3.3	Samenhang tevredenheidsmeting en technische meting .....	10
3.3.1	Tevredenheidsmeting en technische meting .....	10
3.4	Overige conclusies .....	10
3.4.1	Gesprek met gemeente .....	10
3.4.2	Zorgplan .....	10
4	Aanbevelingen .....	11
4.1	Communicatie vanuit de zorgaanbieders .....	11
4.2	Afspraken over schoonmaak .....	11
4.3	Schoon en leefbaar huis .....	11

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Gemeente Súdwest-Fryslân heeft SDO Support gevraagd onderzoek te doen naar de kwaliteit van de hulp bij het huishouden. SDO Support verschaft inzicht in de kwaliteit door middel van een objectief oordeel over het resultaat schoon en leefbaar huis (de technische meting) en de subjectieve beleving van de klant (interviews). Dit wordt gedaan door middel van een huisbezoek bij de klant.

Aan de hand van de resultaten kan de gemeente:

- in gesprek gaan met de zorgaanbieders over de resultaten;
- het College van Burgermeester en Wethouders informeren over de uitvoering van het contract dat is afgesloten met de aanbieders;
- controleren of het uitgangspunt dat de kwaliteit van de dienstverlening zich uiteindelijk vertaalt in een resultaat schoon en leefbaar huis en of de mate van klanttevredenheid klopt met de praktijk.

## 1.2 Waarom huisbezoeken?

Zoals hierboven aangegeven, is het onderzoek uitgevoerd bij de klanten thuis. Hiervoor is altijd van tevoren telefonisch een afspraak gemaakt. Deze werkwijze heeft de volgende voordelen:

- Klanten kunnen zich voorbereiden op het onderzoek;
- Klanten zijn in hun eigen vertrouwde omgeving, hierdoor zijn klanten meer ontspannen en is er een lagere kans op een sociaal wenselijk antwoord;
- Tijdens een huisbezoek kan de onderzoeker meer signalen opvangen dan bij enkel antwoorden op een schriftelijke vragenlijst. Op deze manier is een betere interpretatie van de antwoorden mogelijk;
- De onderzoeker kan een technische meting uitvoeren.

## 1.3 Gemeente Súdwest-Fryslân

De gemeente Súdwest-Fryslân heeft vanaf 2022 twee aanbieders gecontracteerd voor de hulp bij het huishouden, namelijk Axxicom Thuishulp en Suver Thús. Respectievelijk zijn ze verantwoordelijk voor één en drie gebieden binnen de gemeente. De huishoudelijke hulp wordt rechtstreeks aangevraagd bij de zorgaanbieder. Er zijn 4 gebiedsteams binnen de gemeente.

Gebiedsteam	Aanbieder
Gebiedsteam Sneek Noord	Suver Thús
Gebiedsteam Sneek Zuid	Axxicom
Gebiedsteam Bolsward	Suver Thús
Gebiedsteam Buitengebied	Suver Thús

TABEL 1 GEBIEDSTEAMS EN AANBIEDER

## 1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 van dit rapport staat de onderzoeksmethode beschreven en in hoofdstuk 3 worden conclusies en aandachtspunten benoemd. De aanbevelingen staan in hoofdstuk 4.

De uitwerking van de vragen die zijn gesteld tijdens het onderzoek, zijn opgenomen in een uitgebreid Power BI Dashboard. Power BI is een Business Intelligence tool van Microsoft en maakt het mogelijk om data door middel van interactieve dashboards inzichtelijk te maken. De gemeente Súdwest-Fryslân

heeft hiertoe toegang gekregen. In de bijlage is een kopie toegevoegd van een aantal resultaten uit het dashboard in Power BI.

Deze rapportage is een samenvatting van de resultaten uit het dashboard en geeft, naast een totaalbeeld, ook bijzonderheden weer per gebiedsteam. Dit geldt zowel voor de subjectieve- als de objectieve meting.

## 2 Methode

### 2.1 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen die gehanteerd zijn tijdens dit onderzoek zijn:

1. Hoe tevreden zijn klanten van gemeente Súdwest-Fryslân over de kwaliteit van het schoonmaken en de huishoudelijk medewerker?
2. Zijn de huizen van de klanten schoon en leefbaar?
3. Wat is de samenhang tussen de technische kwaliteitscontrole en de tevredenheid van de klanten?

Om antwoord te geven op deze vragen zijn de volgende twee methodes gebruikt:

- Tevredenheidsmeting
- Technische meting van de woning

De tevredenheidsmeting is uitgevoerd om de tevredenheid onder klanten te meten met betrekking tot onderzoeksvraag 1. De technische meting is uitgevoerd om antwoord te kunnen geven op onderzoeksvraag 2. Om onderzoeksvraag 3 te beantwoorden wordt gebruik gemaakt van zowel de tevredenheidsmeting als de technische meting.

### 2.2 Uitvoering

Voor dit onderzoek is het Kwaliteitskader “Schoon en leefbaar huis” op basis van NEN2075 van de Vereniging Schoonmaak Research gebruikt om tot passende kwaliteitsindicatoren te komen. De vragenlijst in het onderzoek is aangesloten op deze verschillende kwaliteitsindicatoren en afgestemd met de gemeente.

Onder een schoon en leefbaar huis wordt verstaan: iedereen moet gebruik kunnen maken van een schone huiskamer, slaapvertrek, keuken en douche/toilet. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

De mate waarin de woning schoon is, is gemeten door middel van een schouwing van de woning, ook wel technische meting genoemd. Hierbij is aan de hand van het kwaliteitsmeetsysteem gecontroleerd of de woning volgens de richtlijnen wordt schoongemaakt. Deze is afgeleid van het VSR kwaliteit meetsysteem (KMS-VSR). Tijdens deze meting zijn de dagelijks gebruikte ruimtes bekeken, namelijk de woonkamer, de keuken, de badkamer, het toilet, de gang en de slaapkamer.

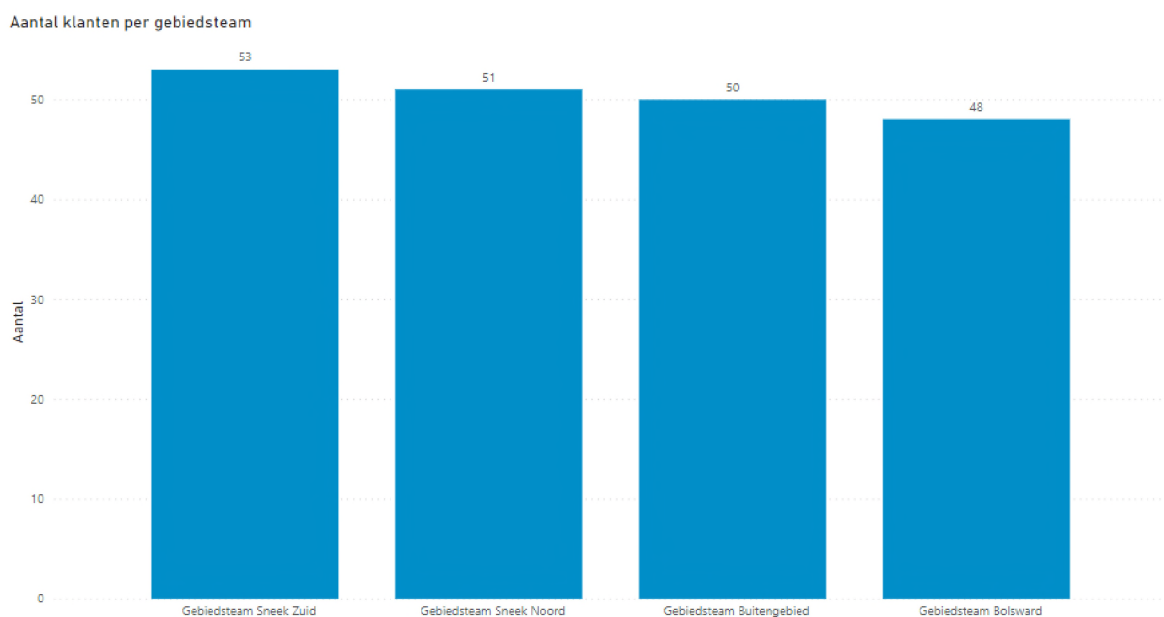
De gemeente heeft een lijst met klanten aangeleverd met NAW gegevens en telefoongegevens. Om de anonimiteit te waarborgen zijn alle namen in de klantenlijst gekoppeld aan respondentnummers door SDO Support. Op deze manier worden geen klantgegevens geregistreerd.

In de maanden februari, maart en april van dit jaar zijn 202 huisbezoeken afgelegd. Tijdens het huisbezoek is de vragenlijst afgenomen en de technische meting uitgevoerd.

Voor het plannen van de huisbezoeken zijn klanten n.a.v. een aselechte steekproef telefonisch benaderd. In het telefonische gesprek is uitleg gegeven over het onderzoek en is gevraagd of de klant mee wil werken. Wanneer de klant aangaf mee te willen werken, is een afspraak gemaakt voor het huisbezoek.

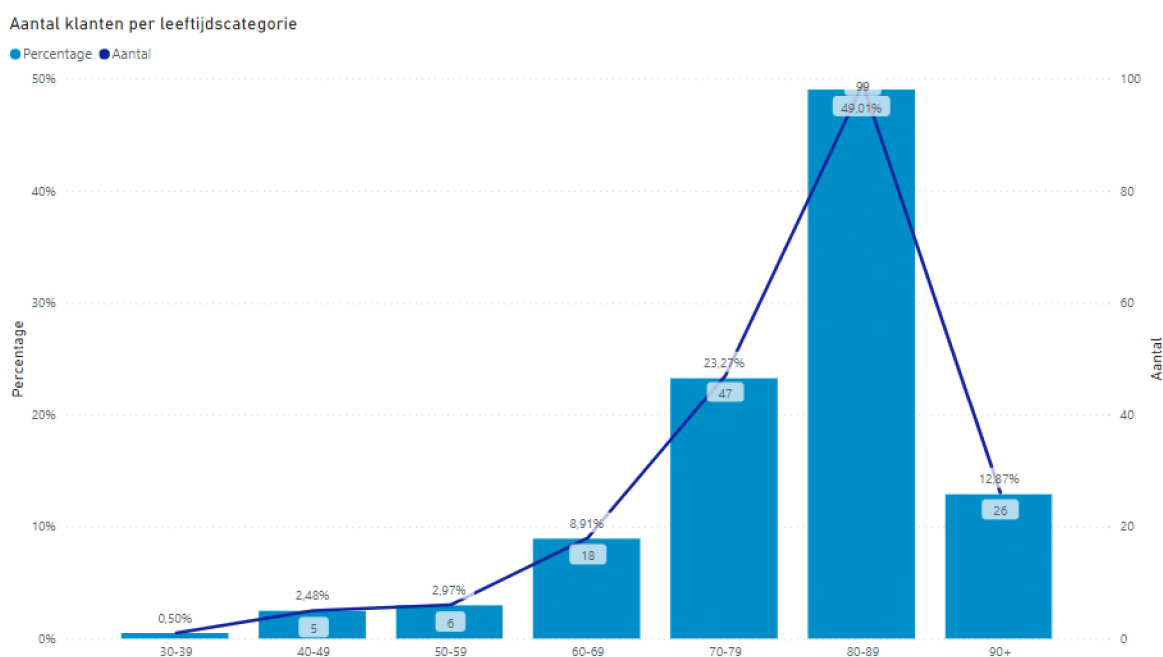
De uitkomsten van dit onderzoek bestaan uit 202 tevredenheidsmetingen en 200 technische metingen. Dit verschil komt doordat twee klanten geen toestemming hebben gegeven voor de technische meting.

Hieronder per gebiedsteam de bezochte aantallen. Binnen elk gebied zijn ongeveer 50 huisbezoeken uitgevoerd. Per gebied zijn 55 huisbezoeken gepland om rekening te houden met eventuele afzeggingen of mensen die niet thuis zijn op het moment van het huisbezoek. Bij het gebied Bolsward zijn op de laatste dag veel afzeggingen geweest, waardoor in totaal 48 huisbezoeken zijn geweest. De aantallen geven desalniettemin een representatief beeld.

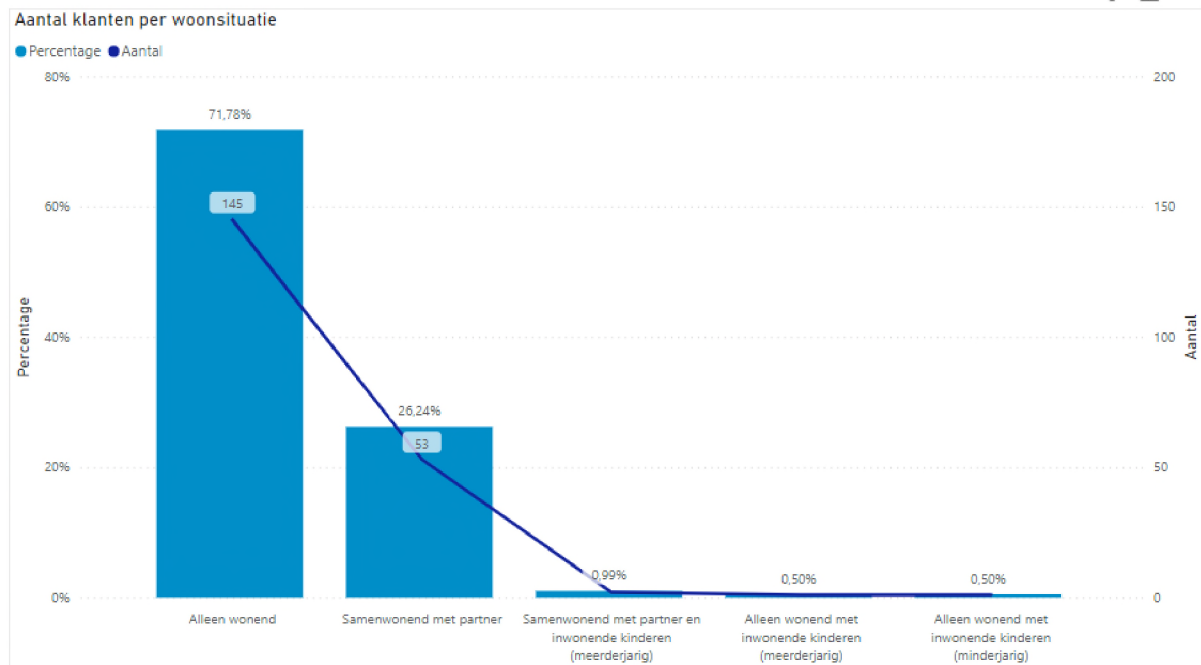


**FIGUUR 1 AANTAL BEZOCHTE KLANTEN PER ZORGAANBIEDER**

In onderstaande figuren staat de populatie weergegeven. Het merendeel van de klanten heeft een leeftijd tussen de 80 en 89 jaar en is alleenwonend.



**FIGUUR 2 AANTAL KLANTEN PER LEEFTIJDSCATEGORIE**



**FIGUUR 3 AANTAL KLANTEN PER WOONSITUATIE**

## 3 Conclusies

### 3.1 Tevredenheid

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag: “Hoe tevreden zijn klanten in gemeente Súdwest-Fryslân over de kwaliteit van het schoonmaken, de zorgaanbieder en de huishoudelijk medewerker?”

#### 3.1.1 Tevredenheid kwaliteit van het schoonmaken

Over de kwaliteit van de schoonmaak is **92% (heel) tevreden**. Hiervan is 62% heel tevreden en 30% tevreden. De meest voorkomende redenen hiervoor zijn dat de huishoudelijk medewerker goed kan schoonmaken, netjes en zorgvuldig werkt en dat de medewerker het werk ziet liggen. Hierdoor voelt het huis weer schoon en fris aan.

2% van de klanten is ontevreden. Deze klanten geven aan dat de medewerker niet goed kan schoonmaken, er gezegd moet worden wat de huishoudelijk medewerker moet doen en dat de medewerker niet netjes werkt. De overige 4% geeft aan neutraal te zijn.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat klanten over het algemeen (heel) tevreden zijn over de kwaliteit van schoonmaken. De resultaten zijn samengevat in tabel 2.

Gebiedsteam	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden
<b>Sneek-Noord</b>	71%	20%	6%	4%	0%
<b>Sneek-Zuid</b>	64%	28%	6%	2%	0%
<b>Bolsward</b>	46%	44%	6%	4%	0%
<b>Buitengebied</b>	68%	30%	2%	0%	0%

TABEL 2 SAMENVATTING TEVDRENDHEIDSMETING: RESULTAAT VAN HET SCHOONMAKEN

#### 3.1.2 Tevredenheid huishoudelijk medewerker

**93%** van de klanten geeft aan **(heel) tevreden** te zijn over de huishoudelijk medewerker. Hiervan is 69% heel tevreden en 24% tevreden. De uitvoeringen en het resultaat van de schoonmaak wordt door de meeste klanten aangegeven als reden voor hun tevredenheid.

Van de klanten is 2% ontevreden. Als belangrijkste reden wordt hier de uitvoering en het resultaat van het schoonmaken genoemd. Ook de persoonlijkheid van de hulp wordt aangegeven als reden voor de ontevredenheid. De resultaten zijn samengevat in tabel 3.

Naast de vraag naar de tevredenheid van de huishoudelijk medewerker, is klanten ook een viertal stellingen voorgelegd over de medewerker. **90%** van de klanten is het **(helemaal) eens** met de stelling dat de **huishoudelijk medewerker** die het meest bij hen komt, **openstaat voor kritiek en aanwijzingen**. 7% is hierin neutraal en 2% is het niet eens met de stelling. Daarnaast geeft **92%** aan het **(helemaal) eens** te zijn met de stelling dat de huishoudelijk medewerker **de werkzaamheden zorgvuldig uitvoert**. Bijna **alle klanten (99%)** geven aan dat de **huishoudelijk medewerker veilig voelt** en dat de medewerker **de privacy van de klant respecteert**.

In de meeste gevallen **(89%) komt altijd dezelfde medewerker**. Ook komt bij de **meeste klanten (91%)** de huishoudelijk medewerker op dezelfde dag en tijd.



Gebiedsteam	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden
<b>Sneek-Noord</b>	76%	16%	4%	4%	0%
<b>Sneek- Zuid</b>	66%	26%	6%	2%	0%
<b>Bolsward</b>	60%	31%	6%	2%	0%
<b>Buitengebied</b>	74%	24%	2%	0%	0%

TABEL 3 SAMENVATTING TEVDRENHEIDSMETING: HUISHOUDELIJK MEDEWERKER

### 3.1.3 Tevredenheid zorgaanbieder

Bij de tevredenheid over de zorgaanbieder komt een ander beeld naar voren. **67%** geeft aan (**heel**) **tevreden** te zijn met de zorgaanbieder. Echter, is het aantal klanten dat aangeeft (**heel**) **ontevreden** te zijn **aanzienlijk hoger** in vergelijking met het resultaat van de schoonmaker en de medewerker, namelijk **16%**. De voornaamste reden hiervoor is de **communicatie**. Met merendeel van de klanten die (heel) ontevreden zijn, krijgen ondersteuning vanuit de gebiedsteams Sneek Zuid, Bolsward en Buitengebied. Het merendeel van de klanten die aangeven neutraal te zijn, hebben geen contact gehad met de aanbieder. De resultaten zijn samengevat in tabel 4.

Van de klanten die hebben aangegeven dat zij (heel) ontevreden zijn met de zorgaanbieder, heeft 36% dit aangekaart bij de zorgaanbieder. Hiervan geeft 33% aan dat de aanbieder niks met de melding heeft gedaan. In 17% van de gevallen is de melding opgelost. Klanten die geen melding hebben gedaan geven als reden dat de aanbieder niet goed bereikbaar is of dat de aanbieder er toch niks mee doet.

Gebiedsteam	Heel tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Heel ontevreden
<b>Sneek-Noord</b>	33%	55%	10%	2%	0%
<b>Sneek-Zuid</b>	9%	30%	26%	17%	17%
<b>Bolsward</b>	31%	44%	13%	13%	0%
<b>Buitengebied</b>	22%	42%	20%	16%	0%

TABEL 4 SAMENVATTING TEVDRENHEIDSMETING: ZORGAANBIEDER

## 3.2 Schoon en leefbaarheid

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de tweede onderzoeksvraag: "Zijn de huizen van de klanten schoon en leefbaar?"

### 3.2.1 Technische meting

De technische meting geeft een objectief beeld van het resultaat van de schoonmaak. Er wordt gekeken naar de onderdelen interieur, sanitair en vloeren. Gebiedsteams Sneek Noord en Zuid scoren op **alle onderdelen** een **voldoende**. Bij het gebiedsteam Bolsward en gebiedsteam Buitengebied is het **onderdeel vloeren onvoldoende**. De resultaten zijn samengevat in tabel 5.

Over het algemeen zijn licht stof en licht vuil de meest voorkomende foutsoorten. Dit betekent dat in de meeste gevallen regelmatig wordt schoongemaakt, waardoor cumulatief vuil geen kans krijgt. Opvallend is dat bij het gebiedsteam Buitengebied vaker aanslag (12%) wordt aangetroffen, dan in vergelijking met de andere gebiedsteams (8% of lager).

Daarnaast zijn bij een aantal klanten zaken geconstateerd die van invloed kunnen zijn op de resultaten van de technische meting:

- Huisdier(en) aanwezig (29x)
- Grote hoeveelheid spullen in woning (15x)
- Roken in woning (2x)
- Woning wordt verbouwd (1x)

Gebiedsteam	Interieur	Sanitair	Vloeren
Sneek-Noord	✓	✓	✓
Sneek-Zuid	✓	✓	✓
Bolsward	✓	✓	✗
Buitengebied	✓	✓	✗

TABEL 5 SAMENVATTING RESULTAAT TECHNISCHE METING

### 3.3 Samenhang tevredenheidsmeting en technische meting

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de derde onderzoeksvraag: “Wat is de samenhang tussen de technische kwaliteitscontrole en de tevredenheid van de klanten?”

#### 3.3.1 Tevredenheidsmeting en technische meting

Wanneer er wordt gekeken naar het verband tussen de technische meting en klanten die (heel) tevreden zijn, blijft het aantal onvoldoendes gelijk. Wanneer klanten aangeven ontevreden te zijn over het resultaat en de huishoudelijk medewerker, wordt er op meer onderdelen een onvoldoende gescoord. Hierbij moet aangegeven worden dat het aantal klanten dat aangeeft ontevreden te zijn laag is. Hierdoor zijn er slechts enkele huizen waarbij de onderdelen onvoldoende zijn. Desalniettemin zijn bij klanten die hebben aangegeven ontevreden te zijn over het resultaat van het schoonmaak en ontevreden zijn over de huishoudelijk medewerker onvoldoendes geconstateerd op de onderdelen sanitair en interieur. Dit is het geval bij gebiedsteam Sneek Noord (sanitair en vloeren, 2 woningen), gebiedsteam Bolsward (interieur, 1 woning) en gebiedsteam Sneek Zuid (interieur en sanitair, 1 woning)

### 3.4 Overige conclusies

In deze paragraaf worden overige conclusies weergegeven.

#### 3.4.1 Gesprek met gemeente

Van de klanten geeft 33% aan het afgelopen jaar een gesprek te hebben gevoerd met de gemeente over de Hulp bij het Huishouden. Hierbij geeft 70% aan (heel) tevreden te zijn over dit gesprek. 12% geeft aan (heel) ontevreden te zijn over het gesprek. Als reden geven mensen aan dat het aantal minuten huishoudelijke ondersteuning is verlaagd. Ook slechte communicatie wordt genoemd. Bij mensen die (heel) tevreden zijn wordt door sommigen als reden aangegeven dat de uren huishoudelijke ondersteuning gelijk zijn gebleven of ze meer uren hebben gekregen. Verder geven klanten aan dat er naar ze geluisterd wordt. De tevredenheid over het gesprek lijkt samenhang te hebben met het verlagen of verhogen van het aantal uren huishoudelijke ondersteuning.

#### 3.4.2 Zorgplan

83% van de klanten geeft aan dat er afspraken zijn gemaakt over wat wel en niet wordt schoongemaakt door de huishoudelijk medewerker. Hiervan geeft 45% aan dat deze zijn vastgelegd in een zorgplan. 14% geeft aan dat er geen afspraken zijn gemaakt. Het merendeel van deze klanten krijgt ondersteuning van gebiedsteam Sneek Noord en gebiedsteam Bolsward.

## 4 Aanbevelingen

Over het algemeen zijn de meeste cliënten tevreden en is het resultaat van de schoonmaak van het interieur, vloeren en sanitair bij het merendeel van de aanbieders voldoende. Dit is een positief resultaat in dit onderzoek. Ook zijn over het geheel gezien de huizen schoon en leefbaar. Er zijn echter ook een aantal onderwerpen naar voren gekomen die om verbetering vragen. Aangeraden wordt om naar aanleiding van het onderzoek in gesprek te gaan met de aanbieders over de uitkomsten.

### 4.1 Communicatie vanuit de zorgaanbieders

Uit het onderzoek blijkt dat, wanneer klanten aangeven ontevreden te zijn over de zorgaanbieder, de belangrijkste reden communicatie is. Ook geeft 33% van de klanten die ontevreden is en dit gemeld heeft, dat de zorgaanbieder niks met de melding heeft gedaan. Dit is een belangrijk signaal om te bespreken met de zorgaanbieders. Goede communicatie zorgt ervoor dat klanten zich gehoord voelen. Ook wanneer er niets met een melding of klacht gedaan kan worden, is het belangrijk dit te communiceren richting de klant. De gemeente kan in gesprek met de aanbieders kijken hoe omgegaan wordt met klachten en meldingen. Eventueel kan samen met de aanbieder en communicatieprotocol opgesteld worden.

### 4.2 Afspraken over schoonmaak

Bij 14% van de inwoners zijn geen afspraken gemaakt over wat wel en niet wordt schoongemaakt. Verder zijn bij 38% van de klanten de afspraken niet vastgelegd in een zorgplan. Wanneer afspraken niet goed worden vastgelegd, kan het zijn dat de klant verwacht dat werkzaamheden worden uitgevoerd die buiten de huishoudelijke ondersteuning vallen. Het is belangrijk dat aanbieders duidelijke afspraken maken en vastleggen, zodat hier geen discussie over ontstaat. Dit leidt ertoe dat de verwachtingen van klanten aansluiten bij de ondersteuning die geboden wordt. Daarnaast is het makkelijker om periodiek te evalueren met de klant wanneer de afspraken zijn vastgelegd in een tastbaar plan. Het advies is om het belang van het maken van afspraken aan te geven bij de zorgaanbieder.

### 4.3 Schoon en leefbaar huis

Uit de technische meting komt naar voren dat gebiedsteams Bolsward en Buitengebied een onvoldoende scoren op het onderdeel vloeren. Dit geeft aan dat gemiddeld gezien de huizen binnen deze gebiedsteams niet voldoende schoon en leefbaar zijn. Daarnaast komt naar voren dat bij klanten die aangeven ontevreden te zijn over het resultaat van de schoonmaak en/of de huishoudelijk medewerker meer onvoldoendes worden geconstateerd ten opzichte van de klanten die aangeven (heel) tevreden te zijn. Ondanks dat dit om een klein aantal woningen gaat, is dit wel een signaal om te bespreken met de aanbieders.

Daarnaast is er bij gebiedsteam Buitengebied relatief veel aanslag geconstateerd. Aanslag is een korst afgezet vuil en kan erop duiden dat iets voor langere tijd niet goed is schoongemaakt.

In een gesprek met de zorgaanbieder, kunnen deze signalen besproken worden. Wanneer de aanbieders de signalen herkennen, kunnen mogelijk oplossingen worden gezocht, bijvoorbeeld voorlichting/instructie. Denk hierbij o.a. aan scholing bij de keuze van schoonmaakmiddelen in het geval van aanslag en de manier van stofzuigen en dweilen.

Uitgevoerd door:

In opdracht van:



**Bezoekadres**

Rigtersbleek-Zandvoort 10-0.37  
7521 BE Enschede

**Contact**

[www.sdo-support.nl](http://www.sdo-support.nl)  
[onderzoeken@sdo-support.nl](mailto:onderzoeken@sdo-support.nl)  
053-2032136

**Contactpersoon**

Lissa Assink  
[l.assink@sdo-support.nl](mailto:l.assink@sdo-support.nl)

**Bezoekadres**

Marktstraat 8  
8601 CT Sneek

**Contact**

[www.sudwestfryslan.nl](http://www.sudwestfryslan.nl)  
0515-140515

**Contactpersoon**

Hans Gielstra  
[h.gielstra@sudwestfryslan.nl](mailto:h.gielstra@sudwestfryslan.nl)

Boudien Janssen

[b.janssen@sudwestfryslan.nl](mailto:b.janssen@sudwestfryslan.nl)