

Vergaderjaar 2011–2012

**29 538**

## **Zorg en maatschappelijke ondersteuning**

**Nr. 135**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 maart 2012

Hierbij stuur ik u het Nivel-rapport *Ervaringen van cliënten met de Hulp bij het Huishouden* met de landelijke samenvatting van de uitkomsten van de eerste meting met de CQ-index van de cliëntervaringen de hulp bij het huishouden in de Wmo<sup>1</sup>.

Cliënten waarderen de hulp bij het huishouden met een gemiddeld rapportcijfer van 8,4. Bejegening en deskundigheid werden beoordeeld met respectievelijk 3,81 en 3,73 op een vierpuntsschaal, gevolgd door het maken en nakomen van afspraken door de organisatie (3,62). Ook bleek dat 81% van de cliënten zich thuis beter kan redden door de hulp en 18% zich enigszins beter kan redden.

De indicatorscore voor betrouwbaarheid, waaronder moet worden verstaan zaken als het regelen van vervanging en het nakomen van afgesproken werktijden, was 3,47 op een vierpuntsschaal. Tot slot zou 94% van de cliënten de aanbieder van de hulp bij het huishouden waarschijnlijk wel of beslist wel aanbevelen aan vrienden of familie.

Wat in de ogen van cliënten het meest voor verbetering in aanmerking komt, is het vooraf kennismaken met de huishoudelijke hulp, het meebeslissen door wie men geholpen wordt en de regeling van vervanging. De zaken waarover cliënten het meest te spreken zijn, de zogenaamde «koesterpunten», hebben vooral betrekking op de bejegening en de zorgvuldigheid van de huishoudelijke hulp zelf.

De gevonden verschillen tussen organisaties blijken niet groot. Het aantal organisaties dat onder- of bovengemiddeld scoort, is gering.

Met ingang van 2010 zijn aanbieders van hulp bij het huishouden in de Wmo verplicht om met de daarvoor ontworpen CQ-vragenlijst de ervaringen van hun cliënten te meten. In deze vragenlijst wordt naar de feitelijke ervaringen van de cliënten met de verleende hulp gevraagd. Dit is een veel meer gerichte vraagstelling dan wordt toegepast in tevreden-

<sup>1</sup> Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

heidonderzoeken waarin doorgaans een hoge tevredenheid wordt gemeten. De meting wordt uitgevoerd door geaccrediteerde meetbureaus. Deze eerste meting, die betrekking heeft op 2010 en de eerste helft van 2011, heeft een dataset opgeleverd van bijna 14 000 ingevulde vragenlijsten verspreid over 196 aanbieders. De CQ-index is gebaseerd op het Kwaliteitsdocument Verantwoorde Hulp bij het Huishouden, dat is opgesteld door ActiZ, BTN, VNG, LOC, Sting, IGZ en VWS (2009). Daarin zijn drie kwaliteitseisen vastgesteld die verder zijn geoperationaliseerd in een aantal indicatoren: (1) klantgerichtheid, (2) communicatie en betrouwbaarheid en (3) deskundigheid en effectiviteit.

De bewerkte gegevens worden aan de aanbieders teruggekoppeld als spiegelinformatie ten behoeve van verdere kwaliteitsverbetering en worden daarnaast door de IGZ gebruikt als basis voor het toezicht. Het Nivel heeft de gegevens samengevat en presenteert in bijgaand rapport een landelijk en geanonimiseerd beeld van de ervaren kwaliteit van de hulp bij het huishouden in de Wmo in 2010 en de eerste helft van 2011. Dit rapport is gebaseerd op betrouwbaar, representatief en wetenschappelijk gefundeerd onderzoek. Het toont aan dat de cliënten tevreden zijn over de kwaliteit van de hulp bij het huishouden en dat dit dus bij gemeenten in vertrouwde handen is.

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M. L. L. E. Veldhuijzen van Zanten-Hyllner