

# De waardering van cliënten voor de dienstverlening

van  **SWO Thuis**  
HUISHOUDELIJKE HULP



## Colofon



Het onderzoek is in opdracht van SWO Thuis  
uitgevoerd door  
Bureau **O**nderzoek & **P**raktijk

## Auteur

mevrouw drs. A. Dorrestein

## Titel

De waardering van cliënten voor de dienstverlening van SWO Thuis

## Datum

28 augustus 2020

## © 2020 Bureau Onderzoek & Praktijk

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Bureau **O**nderzoek & **P**raktijk en SWO Thuis. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van SWO Thuis.

# Inhoud

<b>1</b>	<b>OPZET ONDERZOEK.....</b>	<b>5</b>
1.1	INLEIDING.....	5
1.2	DOEL ONDERZOEK.....	5
1.3	METHODIEK.....	5
1.4	WERVING.....	6
1.5	OPBOUW RAPPORTAGE.....	6
<b>2</b>	<b>BEELD VAN DE RESPONDENTEN.....</b>	<b>7</b>
2.1	RESPONS.....	7
2.2	ACHTERGRONDKENMERKEN VAN DE RESPONDENTEN.....	7
-	<i>Geslacht en leeftijd</i> .....	7
-	<i>Woonplaats</i> .....	7
-	<i>Beantwoording vragen</i> .....	8
2.3	BETALING HUISHOUDELIJKE HULP.....	8
2.4	KEUZE VOOR SWO THUIS.....	8
<b>3</b>	<b>PANDEMIE CORONA COVID-19.....</b>	<b>9</b>
3.1	BELEVING VAN DE LOCKDOWN MAATREGELEN.....	9
3.2	HOUDING NAAR DE ANDERHALVE METER AFSTAND.....	9
3.3	ERVARING MET INFORMATIEVERSTREKKING DOOR SWO THUIS.....	9
3.4	MENING OVER DIENSTVERLENING IN LOCKDOWN PERIODE.....	10
<b>4</b>	<b>BEOORDELING INZET HULP.....</b>	<b>11</b>
4.1	PASSENDE HUISHOUDELIJKE HULP.....	11
4.2	OOG VOOR VERLOOP.....	11
4.3	SWO THUIS AANBEVELEN VOOR HUISHOUDELIJKE HULP.....	12
4.4	MATE VAN TEVREDENHEID OVER DE HUISHOUDELIJKE HULP.....	13
<b>5</b>	<b>BEOORDELING DIENSTVERLENING.....</b>	<b>14</b>
5.1	BETROUWBAAR.....	14
5.2	DUIDELIJKE INFORMATIE.....	14
5.3	BEREIKBAARHEID VAN SWO THUIS.....	15
5.4	ONTVANGST OP BUREAU.....	15
5.5	KLANTVRIENDELIJKHEID VANUIT HET KANTOOR.....	15
5.6	WAARDERINGSCIJFER.....	16
<b>6</b>	<b>AANBOD ANDERE DIENSTEN.....</b>	<b>17</b>
6.1	WENS HIERTOE.....	17
6.2	WELKE DIENSTEN.....	17
6.3	BETALING.....	18
<b>7</b>	<b>CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN.....</b>	<b>19</b>
7.1	BEOORDELING INZET HULP.....	19
7.2	BEOORDELING DIENSTVERLENING.....	20
7.3	CONCLUSIE BEOORDELING DIENSTVERLENING.....	20
7.4	CONCLUSIE UITBREIDING AANBOD DIENSTEN.....	21
7.5	AANBEVELINGEN.....	21



# 1 Opzet onderzoek

In dit hoofdstuk komen de context en het doel van het onderzoek aan de orde en wordt de uitvoering van het onderzoek toegelicht.

## 1.1 Inleiding

De organisatie SWO Thuis is aanbieder van huishoudelijke ondersteuning in de regio Dongemond. In deze regio liggen de gemeenten Altena, Drimmelen en Geertruidenberg met alle drie hun eigen kerndorpen.

SWO Thuis is opgericht in 2019 als opvolger van Alfahulp service en bemiddeling via SWO Drimmelen dat uitgevoerd werd via de regeling dienstverlening aan huis.

SWO Thuis heeft als missie voor iedere cliënt op zoek te gaan naar de beste match, op een actieve en persoonlijke manier. Een hulp die aansluit bij de cliënt en zijn situatie.

Want, zo is te lezen op hun website, *zoveel mensen, zoveel wensen; dat weten we uit ervaring.*

SWO Thuis wil dichtbij de mensen staan.

De organisatie SWO Thuis is ISO gecertificeerd op de eisen van de NEN-EN-ISO 9001:2015.

Onderdeel hiervan is dat de organisatie regelmatig haar dienstverlening evalueert, ook bij haar cliënten.

## 1.2 Doel onderzoek

Het onderzoek moet inzicht geven in hoe cliënten de dienstverlening van SWO Thuis ervaren en beoordelen. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek wil SWO Thuis nagaan of haar aanpak op bepaalde punten bijstelling, wijziging of aanvulling behoeft.

## 1.3 Methodiek

Binnen het tijdsbestek en het budget dat voor het onderzoek beschikbaar was, is ervoor gekozen om cliënten te bevragen aan de hand van een gestructureerde vragenlijst. Alle cliënten hebben per post een papieren vragenlijst gekregen met daarbij het verzoek, indien dit mogelijk was, deze online in te vullen. Wanneer dit niet mogelijk was, is gevraagd de ingevulde vragenlijst terug te sturen naar SWO Thuis.

De vragen zijn gesteld rond de kerntaken van SWO Thuis en aspecten van de dienstverlening. Soms is dit in de vorm van een stelling en soms in de vorm van een vraag. Daarbij is veel gelegenheid geboden een eigen antwoord te formuleren. Ook is gevraagd naar een cijferwaardering van dienstverlening van SWO Thuis en naar de redenen om voor SWO thuis te kiezen. Daarnaast is er een vraag opgenomen over mogelijke behoefte aan andere diensten van SWO Thuis.

Verder zijn er vragen gesteld naar de achtergrondkenmerken, zoals leeftijd, geslacht en in welke plaats van de gemeente iemand woonachtig is.

Door de pandemie, oftewel de lockdown die half maart inging als gevolg van het Coronavirus COVID-19, is in de vragenlijst vooraf aandacht besteed aan de beleving van deze periode en naar de ervaring van cliënten met de dienstverlening van SWO Thuis in deze periode.

## 1.4 Werving

De cliënten zijn allen via een brief van SWO Thuis op de hoogte gebracht van het onderzoek met de papieren vragenlijst bijgesloten. In deze brief is men uitgenodigd de vragenlijst online te beantwoorden, of indien dit niet mogelijk was de bijgesloten papieren versie in te vullen. Ook de huishoudelijke hulpen zijn op de hoogte gebracht en gevraagd hun cliënt op het belang van het onderzoek te attenderen.

De mensen met een e-mailadres zijn eveneens via een mail met een link naar de vragenlijst uitgenodigd mee te doen aan het onderzoek.

De periode dat de vragenlijst toegankelijk was voor cliënten zou half maart 2020 zijn. Door de lockdown is het onderzoek uitgesteld. Half juni is besloten van start te gaan. Cliënten hebben tot 19 juli de gelegenheid gehad de vragen te beantwoorden.

## 1.5 Opbouw rapportage

In het volgende hoofdstuk wordt een beeld gegeven van de respons en de respondenten. In hoofdstuk drie laten we zien hoe zij de lockdown en de dienstverlening van SWO Thuis in deze periode hebben ervaren,

De waardering van cliënten voor de hoofdtak van SWO Thuis, het inzetten van huishoudelijke hulp, komt in hoofdstuk vier naar voren. In hoofdstuk vijf laten we hun waardering zien voor de algehele dienstverlening van SWO Thuis.

Een geheel ander punt dat in het onderzoek is meegenomen, was de mogelijke behoefte van cliënten aan andere diensten van SWO Thuis. Het antwoord hierop komt in hoofdstuk zes naar voren.

Tot slot sluiten we af met hoofdstuk zeven waarin we de conclusies weergeven.

Voor een duidelijk beeld van de uitkomsten zijn sommige ook weergegeven in een diagram, of tabel. Door afronding van de percentages kan het zijn dat het totaal bij een diagram 1% meer, of 1% minder is dan 100%.

Respondenten is vaak ook de gelegenheid geboden een eigen antwoord te formuleren.

Deze worden in de rapportage weergegeven zoals geformuleerd door de respondent. Voor de leesbaarheid zijn ze, indien van toepassing, gecorrigeerd op spel- of typefouten.

## 2 Beeld van de respondenten

In dit hoofdstuk wordt een beeld gegeven van de cliënten van SWO Thuis, die aan het onderzoek hebben meegedaan.

### 2.1 Respons

De meningen over de minimale respons die nodig is voor de betrouwbaarheid van de uitkomsten van een tevredenheidsonderzoek, lopen uiteen. Maar als vuistregel wordt per type tevredenheidsonderzoek in de regel het volgende gehanteerd.

Bij een meting voor een algehele beoordeling is een minimumrespons van 45% nodig.

Bij een meting om verbetermogelijkheden in beeld te krijgen is het stellen van een minimum niet nodig, zo is de opvatting. Natuurlijk is een zo hoog mogelijke respons nastrevenswaardig. Maar een tevredenheidsonderzoek met een respons van bijvoorbeeld 20% is goed bruikbaar als verbeterhandvat.

Verder is de homogeniteit van de groep van belang. Wanneer de respondenten de kenmerken van de groep vertegenwoordigen is een respons van 20% eveneens betrouwbaar.

We zien dat er in dit onderzoek een hoge respons is om een betrouwbaar beeld te krijgen van hoe cliënten de dienstverlening van SWO Thuis ervaren. Want 62% van de cliënten van SWO Thuis heeft meegedaan. Dat is ruim boven het genoemde minimumrespons van 45%.

Ook zijn alle cliëntgroepen binnen de respons evenwichtig vertegenwoordigd. Met uitzondering van de cliënten die hulp krijgen vanuit de Wet Langdurige Zorg. Deze groep zijn vooral oudere mensen op hoge leeftijd die veel hulp en zorg behoeven.

Slechts 22% van de respondenten heeft gebruikgemaakt van het online beantwoorden van de vragen. De meeste mensen kozen voor het op papier beantwoorden van de vragen, 78%.

### 2.2 Achtergrondkenmerken van de respondenten

#### - Geslacht en leeftijd

Ruim driekwart van de respondenten die de vragen hebben beantwoord, is vrouw, 78%. Krap een kwart is man, 22%.

Bijna driekwart van hen is 75 jaar of ouder, 73%. Waarvan 29% 85 jaar of ouder is.

Dan is er een kleine groep die tussen de 65 en 75 jaar is, 16%. Zestien respondenten zijn tussen de 55 en 65 jaar, 6%, zes respondenten tussen de 45 en 55 jaar, 2%, drie respondenten tussen 35 en 45 jaar, 1%, en één respondent is jonger dan 35 jaar.

#### - Woonplaats

Ruim de helft van de respondenten woont in Made, 54%, en een vijfde in Terheijden, 21%.

Gevolgd door 15% in Lage Zwaluwe, 5% in Wagenberg, 4% in Hooge Zwaluwe en in Drimmelen 2%. Er is 1 respondent die aangeeft in Raamsdonkveer te wonen.

## - Beantwoording vragen

De meeste respondenten hebben de vragen zelf beantwoord, 59%. Of samen met de partner, 7%.

Ook heeft soms een van de kinderen geholpen, 17%. In twee situaties blijkt uit de zelf geformuleerde antwoorden, dat het kind van de respondent de vragen zelf heeft beantwoord. Soms heeft de hulp ondersteund bij het beantwoorden van de vragen, 12%.

### 2.3 Betaling huishoudelijke hulp

Het overgrote deel van de respondenten heeft huishoudelijke hulp die gefinancierd wordt op basis van de Wmo, 92%. Slechts 2% wordt betaald vanuit het PGB en 2% vanuit de Wet Langdurige Zorg. En 3% van de mensen geeft aan de hulp zelf te betalen.

### 2.4 Keuze voor SWO Thuis

Mensen kunnen zelf kiezen bij welke organisatie zij hun huishoudelijke hulp inkopen.

Wat zijn voor hen redenen geweest om voor SWO Thuis te kiezen?

De meeste mensen geven het antwoord dat ze hier op geattendeerd zijn door familie, of dit door hen is geregeld, 27%. Maar ook geven mensen aan door de gemeente op de mogelijkheid SWO Thuis geattendeerd te zijn, 22%, of door de huisarts of een andere hulpverlener, 18%. Verder geeft 16% aan te kiezen voor SWO Thuis, omdat deze in de streek is gevestigd, dus dichtbij huis is. En 10% van de mensen heeft goede ervaringen met SWO en koos daarom voor SWO Thuis. Er zijn ook mensen die dit niet meer weten, 2%, of mensen die met de hulp mee zijn overgestapt naar SWO Thuis, 2%.

Twee zelf geformuleerde antwoorden over de reden om voor SWO Thuis te kiezen:

*- Ik ben gaan googelen en kwam bij jullie uit. Ik heb na een gesprek met een andere aanbieder en na het gesprek met Ton voor jullie gekozen vanwege de kleinschaligheid.*

*- Na overlijden van mijn echtgenoot ben ik naar de gemeente gegaan voor deeltaxi. Daar vroegen ze me naar situatie thuis, het huishouden. En attendeerde mij op SWO Thuis hulp.*



## 3 Pandemie Corona COVID-19

Het was voor iedereen een bijzonder moeilijke en onzekere tijd toen in Nederland half maart de maatregelen van kracht werden om de verspreiding van het virus COVID-19 in te dammen. Afstand houden, minstens anderhalve meter, handen wassen en niet met en in groepen verkeren, werden de regels.

Het verkeer lag stil, men ging niet naar het werk. Thuiswerken en beeldbellen werden de oplossingen. Voor de horeca, de cultuursector ging alles dicht. Ook sommige contactberoepen konden hun werk niet meer uitoefenen.

Het bezoeken van mensen in verpleeghuizen werd verboden.

Ook SWO Thuis moest haar maatregelen op kantoor nemen, ook al hoorde huishoudelijke hulp in de lockdown periode tot de vitale beroepen en was het hen toegestaan te blijven werken met de nodige afstand. In hun informatie aan de hulpen en cliënten volgde SWO Thuis de regels en de informatie van het RIVM.

Voordat we cliënten vroegen naar hun mening over de dienstverlening van SWO Thuis, is hen eerst over deze moeilijke periode enkele vragen gesteld. Want hoe hebben zij de lockdown periode en de dienstverlening in deze tijd van SWO Thuis ervaren?

### 3.1 Beleving van de lockdown maatregelen

Wat vonden cliënten van de lockdown maatregelen?

Er is slechts 1 cliënt die het maar onzin vond. De meeste mensen vonden het een verstandige beslissing, 79%. Een tiende vond het wel verstandig, maar het ging naar hun mening te ver. En eveneens 10% vond het aanvankelijk wel verstandig, maar later in de tijd niet meer.

### 3.2 Houding naar de anderhalve meter afstand

Wat vinden cliënten op dit moment van de huidige regel om anderhalve meter afstand tot de ander te bewaren?

Om het niet te strak te maken was naast de antwoordmogelijkheid 'verstandig ik hou mij hieraan' ook de antwoordmogelijkheid gegeven: 'verstandig ik probeer me hier aan te houden'.

58% van de respondenten heeft dit laatste antwoord gegeven.

37% zegt de anderhalve meter afstand verstandig te vinden en zich hieraan te houden.

Niettemin zijn er enkele mensen die aangeven dat ze het wel verstandig vinden, maar zich hier niet aan houden, 2%. En een aantal mensen vinden die anderhalve meter afstand niet nodig, 3%.

### 3.3 Ervaring met informatieverstrekking door SWO Thuis

Hoe hebben mensen de dienstverlening van SWO Thuis in deze lockdown periode ervaren? Zijn ze naar hun mening geïnformeerd?

Het merendeel van de cliënten vindt dat zij goed zijn geïnformeerd over wat de maatregelen gingen betekenen voor hen en de huishoudelijke hulp. 40% geeft aan dat dit met een brief is

gebeurd. 44% zegt (ook) goed geïnformeerd te zijn door de huishoudelijke hulp. En 11% zegt telefonisch goed op de hoogte te zijn gebracht.

8% van de mensen heeft SWO Thuis laten weten dat zij liever hadden dat de hulp even niet over de vloer kwam. De hulp is toen ook stopgezet. Een paar mensen vinden dat ze niet zo goed zijn geïnformeerd. Ze moesten hier achteraan bellen, 2%. En 6% zegt niet goed geïnformeerd te zijn.

Enkele aanvullende opmerkingen van hen:

- *Het was allang, 2 maanden aan de gang voordat we een brief hierover kregen.*
- *Ik ben deels door mijn hulp geïnformeerd, maar had graag ook telefonisch contact gehad.*
- *Ik weet niet meer hoe ik ben geïnformeerd. Geen nadeel ondervonden.*
- *Wel goed geïnformeerd door eigen hulp. Door SWO heel goed geïnformeerd, maar alleen na eigen telefoontje met vragen.*

Een paar mensen geven met een zelf geformuleerd antwoord aan dat zij niets over deze periode kunnen zeggen, omdat ze toen nog geen hulp van SWO Thuis ontvingen. Sommige mensen schrijven dat ze niet meer weten hoe ze in deze periode zijn geïnformeerd.

En tot slot een zelf geformuleerd antwoord van dochter of zoon die de vragen voor zijn of haar ouder beantwoordde:

- *Niks gehoord en mijn ouders vergeten alles. Dus ik weet het niet,*

### 3.4 Mening over dienstverlening in lockdown periode

We vroegen mensen of ze terugkijkend vinden dat SWO Thuis heeft gedaan wat in haar vermogen ligt om de dienstverlening in de lockdown periode goed te laten verlopen.

Het overgrote deel van de mensen antwoordt hierop ja.

Er waren meerdere ja en nee antwoorden mogelijk om aan te geven.

88% zegt ja, het was fijn dat de huishoudelijke hulp kon blijven komen.

10% zegt ja, ik kon met mijn zorgen bij hen terecht

2% zegt ja, maar ik miste wel het bezoek aan huis van de mensen van het kantoor

1% zegt nee, toen ik ze nodig had waren ze er niet

1% zegt nee, maar daar kunnen zij niks aan doen. Zij moesten zich ook aan de regels houden.

Enkele zelf geformuleerde antwoorden:

- *Ik denk dat ze hebben gedaan wat ze konden. Ik verwonder me wel over de weinige beschermingsmiddelen die de hulp tot beschikking had.*
- *Alles is goed verlopen, ik ben tevreden.*
- *Ik vind dat er door SWO goed is gehandeld.*
- *SWO heeft met liefde en zorg gehandeld. Telefonisch contact en vragen.*
- *SWO is in Corona periode altijd telefonisch beschikbaar geweest.*
- *Zelf gebeld. Daarna alles goed verlopen met afstemming wel of geen hulp.*
- *Ik heb van kantoor niets gehoord.*
- *Ik miste persoonlijke aandacht in de vorm van telefoontje, kaartje, belangstelling voor de ouder.*
- *Nee, veel eerder brief moeten sturen met regels enz.*

## 4 Beoordeling inzet hulp

Na het terugblikken op de beleving en dienstverlening van de SWO Thuis in de periode van de COVID-19 pandemie gaan we nu naar de centrale dienst van SWO Thuis, het inzetten van huishoudelijke hulp. Dit betekent het afstemmen van de hulp op de indicatiestelling en op de wensen van de cliënt.

Hoe cliënten deze dienst van SWO Thuis beoordelen, laten we in dit hoofdstuk zien.

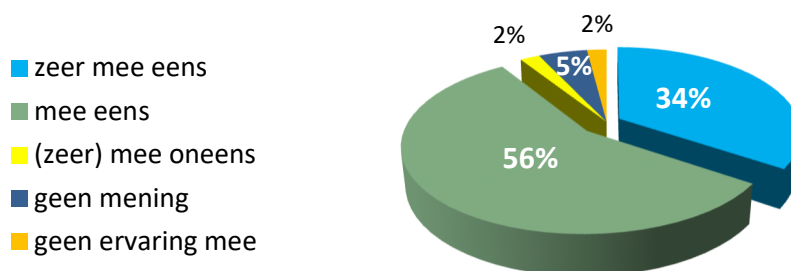
### 4.1 Passende huishoudelijke hulp

We hebben cliënten de stelling voorgelegd: *SWO Thuis doet er alles aan om passende huishoudelijke hulp in te zetten.*

We zien een hoge score op de bevestiging van deze stelling door cliënten.

91% is het hier (zeer) mee eens. 2% is het hier (zeer) mee oneens. 5% heeft hier geen duidelijke mening over en 2% heeft hier geen ervaring mee.

*Stelling: SWO Thuis doet er alles aan om passende huishoudelijke hulp in te zetten*



De mensen die het oneens zijn met de stelling konden aangeven wat hun reden hiervoor is. Het volgende is geantwoord:

- *Al enkele keren geen vervanging gekregen bij afwezigheid van de vaste hulp.*
- *Als men er niet om vraagt, wordt er niks gedaan.*
- *In januari jongstleden al gevraagd voor een half uur extra hulp. Maar het duurt erg lang voor er antwoord komt.*
- *Ik en mijn hulp geven ruim op tijd aan wanneer de hulp niet kan. Nog moet ik dan een aantal keren bellen voordat ik invaller krijg. En dan regelmatig niet in de week dat ik de hulp nodig had.*
- *Soms zijn het studenten die nog nooit een stoflap hebben vastgehouden. Er moet eens iemand onverwacht komen kijken. Ze zeggen gewoon 'dit is goede hulp', terwijl er niks van klopt.*

### 4.2 Oog voor verloop

Een andere vraag die we cliënten van SWO Thuis voorlegde was: *Heeft SWO Thuis oog voor of het goed loopt tussen u en uw huishoudelijke hulp?*

lets meer dan helft van de mensen antwoordt dat hier aandacht voor is, 55%.  
 13% zegt dat hier wel aandacht voor is, maar dat ze het dan wel zelf moeten aangeven.  
 13% zegt dat hier geen aandacht voor is, maar dat dit voor hen ook niet hoeft.  
 8% zegt dat hier geen aandacht voor is.  
 12% heeft een eigen antwoord geformuleerd

In grote lijnen zijn de zelf gegeven antwoorden in te delen in:  
 1 dat het allemaal wel goed loopt;  
 2 we dit zelf regelen;  
 3 er geen contact over is;  
 4 dat er wel aandacht voor is, maar te weinig;  
 5 men meer aandacht zou willen.

Enkele citaten:

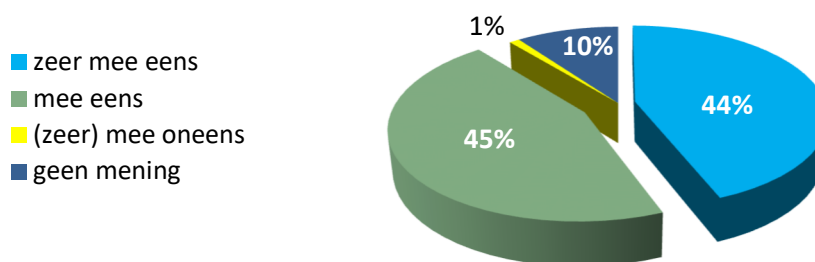
- *Het loopt allemaal goed; het hoeft van mij niet, want het loopt allemaal goed; het gaat gewoon heel goed tussen ons; het is mij nog nooit gevraagd, maar het gaat goed.*
- *We regelen het zelf; we lossen het zelf op.*
- *Heb daar nooit contact over gehad; weinig contact met SWO Thuis.*
- *Ja daar is aandacht voor, maar wel sporadisch.*
- *Ik moet het zelf aangeven. Er moeten controles komen dan kunnen ze zelf zien hoe het gaat.*

### 4.3 SWO Thuis aanbevelen voor huishoudelijke hulp

En wat is het antwoord van cliënten van SWO Thuis op de stelling dat ze iedereen die huishoudelijke hulp nodig heeft, zouden aanraden om een huishoudelijke hulp van SWO Thuis te regelen?

89% is het met deze stelling (zeer) mee eens, 10% heeft hier geen mening over en 1% is het hier (zeer) mee oneens.

*Stelling: Ik zou iedereen die huishoudelijke hulp nodig heeft, aanraden om een huishoudelijke hulp van SWO Thuis te nemen*



Soms hebben mensen ook aangegeven waarom ze dit mensen zouden aanraden.

Een aantal antwoorden geven we hier weer:

- *Alles is goed geregeld.*
- *Altijd een oplossing.*
- *Benaderbaar, vriendelijk personeel.*
- *Betrouwbaar, duidelijk, hard werkend.*

- *Contact is goed en geweldige hulp.*
- *Dat alles goed geregeld is.*
- *De gemoedelijkheid van het personeel en de heer T. Broos.*
- *De service is goed en goede communicatie.*
- *Er komt altijd hulp en ze houden zich aan afspraken.*
- *Goede ervaring door continuïteit met steeds dezelfde hulp. Dit geeft vertrouwen.*
- *Het is goed geregeld, ook met vervanging tijdens afwezigheid van vaste hulp.*
- *Korte en snelle lijntjes.*
- *Kleinschaligheid, dus je bent geen nummer.*
- *Relatief kleinschalig en daardoor erg persoonlijk.*
- *Ze staan dichtbij de mensen.*
- *Persoonlijke aandacht. (meermalen genoemd).*
- *Altijd dezelfde hulp. Geeft stabiliteit. (meermalen genoemd)*
- *Vriendelijke mensen, luisteren goed.*
- *De hulp bepaalt mede de kwaliteit van de dienstverlening.*

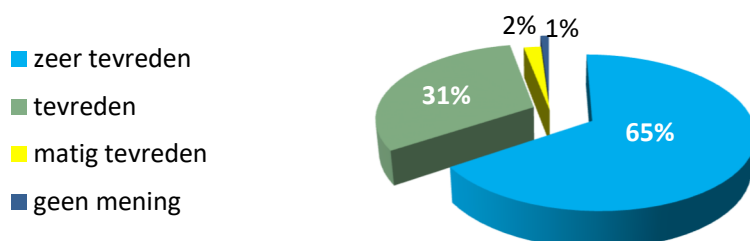
En een combinatie van redenen:

- *Een goede, leuke en fijne hulp die haar best doet om mij zo goed mogelijk achter te laten. Jullie zijn goed bereikbaar en goede probleemoplossers.*
- *Goed kunnen inleven in de situatie van de cliënt. De huishoudelijke hulp is zeer accuraat, let goed op en is goed geïnformeerd.*
- *Ik ben tevreden over de hulp en met de communicatie met SWO. Ik zou iedereen deze organisatie aanraden.*
- *Ik heb nu twee verschillende hulpen gehad. Zij sluiten goed aan bij mijn vraag. Behalve de hulp in het huis ook rustig luisteren naar mijn behoefte qua omgang.*
- *Ik vind het heel goed wat de hulp doet. Ook gesprekken aan de telefoon met SWO lopen doorgaans vriendelijk en soepel.*

#### 4.4 Mate van tevredenheid over de huishoudelijke hulp

En tot slot de vraag naar hoe tevreden cliënten zijn met de huishoudelijke hulp die zij hebben. 65% is zeer tevreden en 31% tevreden, tezamen is 96% van de respondenten tevreden met de hulp. Slechts 2% is ontevreden en 1% heeft hier geen mening over.

*Hoe tevreden bent u met de huishoudelijke hulp die u heeft?*



## 5 Beoordeling dienstverlening

In dit hoofdstuk komt naar voren hoe cliënten de overige dienstverlening van SWO Thuis waarderen.

Heeft men het gevoel te kunnen rekenen op SWO Thuis? Wordt men goed geïnformeerd en is de behandeling vanuit de organisatie cliëntvriendelijk? Ook de mening over de bereikbaarheid van kantoor komt aan de orde. Tot slot brengen we de cijferwaardering van de dienstverlening in beeld.

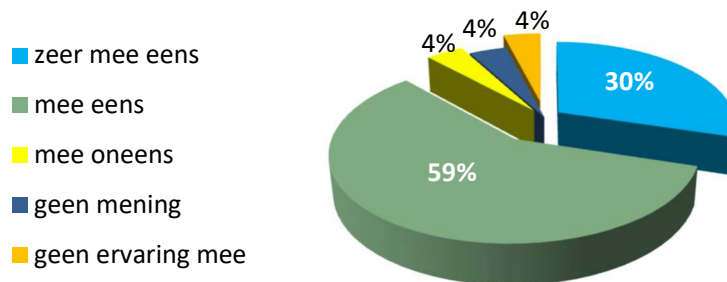
### 5.1 Betrouwbaar

Hebben cliënten vertrouwen in de organisatie SWO Thuis? Om hier zicht op te krijgen, legden we cliënten de stelling voor: *SWO Thuis komt haar afspraken na*.

De meerderheid van de respondenten is het hier (zeer) mee eens, 89%.

4% is het hier niet mee eens, 4% heeft er geen mening over en 4% heeft hier (nog) geen ervaring mee.

#### *Stelling: SWO Thuis komt haar afspraken na*



De mensen die het niet eens waren met de stelling konden dit toelichten.

Uit de antwoorden blijkt dat de onvrede vooral zit in de vervanging van de hulp.

- *Inval niet goed geregeld. Te weinig informatie. Ik krijg geen gegevens van de inval zoals telefoonnummer of andere informatie. Ze komen wel bij mij in privé huis. Dan is het prettig als ik wat informatie heb over degene die overal bij mij in huis komt.*
- *Een keer vergeten vervanging te regelen i.v.m. vakantie hulp.*
- *Het is elk jaar moeilijk met vervanging voor de vakantie.*
- *Omdat er in het verleden niet altijd duidelijke communicatie was i.v.m. de hulpen.*
- *Soms moeilijkheden met vervangende hulp.*
- *In 2019 was er vanuit kantoor weinig en veel te laat contact wanneer er wijzigingen waren. Zelf constant achteraan moeten bellen. Dat vond ik erg vervelend. Ik wil nadrukkelijk benoemen dat dit niet geldt voor de hulp die aan huis kwam. Dat was juist de reden om het maar zo te laten.*

### 5.2 Duidelijke informatie

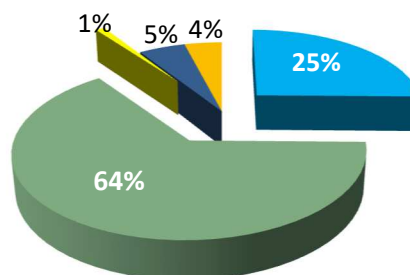
Vinden cliënten van SWO Thuis de informatie die ze van de organisatie krijgen duidelijk?

We vroegen hen ernaar in de vorm van de stelling: *De informatie die SWO Thuis geeft, is meestal duidelijk voor mij*. 89% van de mensen antwoordt hierop bevestigend. Slechts 1% is het

hier niet mee eens. 5% heeft hier geen mening over en 4% heeft hier (nog) geen ervaring mee.

*Stelling: de informatie die SWO Thuis geeft, is meestal duidelijk voor me*

- zeer mee eens
- mee eens
- mee oneens
- geen mening
- geen ervaring mee



### 5.3 Bereikbaarheid van SWO Thuis

Dan nu de mening van cliënten over de fysieke bereikbaarheid van het kantoor van SWO Thuis. Dit kan alleen beoordeeld worden door cliënten die weleens het kantoor hebben bezocht. Dit was voor 24% van de respondenten het geval.

De meeste van hen vinden SWO Thuis goed te bereiken. Een paar mensen merken op dat het met de lift goed te bereiken is:

- *Alleen als je met de lift gaat.*
- *Als de lift het doet, goed bereikbaar. Trap is link voor sommige mensen.*
- *Het is goed te bereiken zo lang ik nog goed kan lopen.*
- *Goed te bereiken met de lift. Ik heb een rollator.*

De lift springt niet voor iedereen in het oog:

- *Ja, moet wel de trap op. Ik kwam er wel. Is er trouwens een lift?*
- *Prima te bereiken. Alleen moest ik de lift wel gaan zoeken. Stond niet duidelijk aangegeven waar.*

En iemand merkt op dat het kantoor voor een rolstoelgebruiker moeilijk is te bereiken.

### 5.4 Ontvangst op bureau

De ervaringen van de mensen met de ontvangst op het kantoor van SWO Thuis, zijn ronduit positief. Een aantal antwoorden die dit uitdrukken:

- *Heel vriendelijk en behulpzaam.*
- *Positief, meedenkend en meelevend.*
- *Lieve begripvolle mensen.*
- *Goed meedenkend.*
- *Zeer goed.*

Slechts een persoon liet zich minder positief uit met het geformuleerde antwoord:

- *Kan beter.*

### 5.5 Klantvriendelijkheid vanuit het kantoor

Naast dat mensen het kantoor kunnen bezoeken, kunnen zij ook telefonisch contact hebben met SWO Thuis. Hoe hebben zij in dit contact de klantvriendelijkheid vanuit SWO Thuis ervaren?

Zo'n 62% van de cliënten heeft weleens telefonisch contact gehad, waarvan 22% eenmaal en 40% meerdere malen. 33% van de mensen zegt nooit telefonisch contact te hebben gehad en 5% kan zich dat niet meer herinneren.

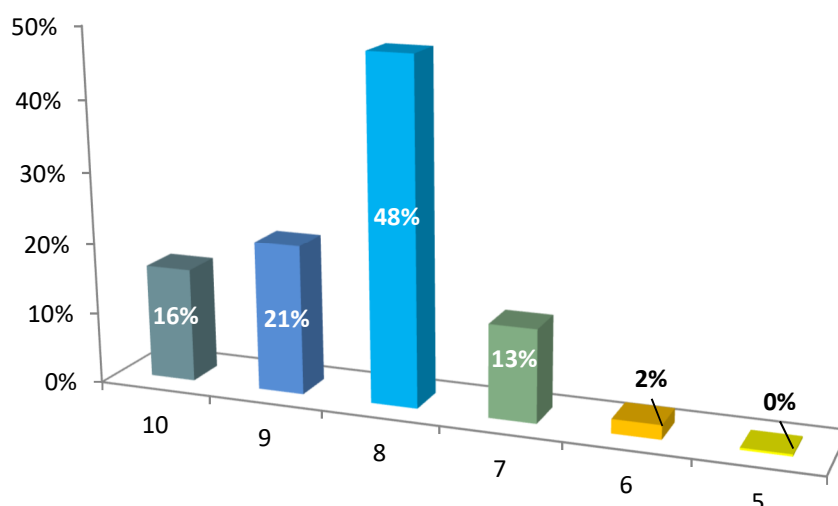
Van de mensen die het kantoor weleens hebben gebeld, N=182, heeft vrijwel iedereen de ervaring vriendelijk te woord te zijn gestaan, 98%. Een paar mensen kunnen zich dat niet meer herinneren, 2%.

Wanneer dit van toepassing was, N=148, zijn ze snel teruggebeld door de persoon die ze wilden spreken, 79%. Zeven mensen, 5%, hebben opnieuw moeten bellen. Tien mensen geven aan een paar dagen te hebben moeten wachten, 7%. En dan zijn er ook mensen die zich dit niet meer kunnen herinneren, 9%.

## 5.6 Waarderingscijfer

Nu we alle onderdelen van de dienstverlening en de mening van cliënten hierover op rij hebben gezet, komen we aan de waardering van de dienstverlening met een zogenaamd rapportcijfer. Welk rapportcijfer zouden cliënten geven voor de dienstverlening van SWO Thuis? We hebben eerder genoemd dat 62% van het totaal aantal cliënten van SWO Thuis heeft meegedaan aan het onderzoek. De meeste van hen gaven voor de dienstverlening een acht of hoger. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van SWO Thuis blijkt een 8,4 te zijn. Een bijzonder hoog cijfer.

### Cijferwaardering dienstverlening SWO Thuis



Het aantal respondenten bij het gegeven cijfer is als volgt:

Aantal respondenten	het gegeven cijfer	
1 (0,3%)	x 5	= 5
5 (2%)	x 6	= 30
39 (13%)	x 7	= 273
140 (48%)	x 8	= 1.120
62 (21%)	x 9	= 558
47 (16%)	x 10	= 470

-----  
 Totaal 294 respondenten    Totaal gegeven getal = 2.456     $2.456 : 294 = \mathbf{8,4}$



## 6 Aanbod andere diensten

SWO Thuis biedt huishoudelijke hulp. In het contact met de cliënten en de huishoudelijke hulpen zien en horen medewerkers van SWO Thuis waar mensen in de thuissituatie daarnaast nog meer mee geholpen kunnen zijn.

En zo ontstond de vraag: Wat zouden cliënten ervan vinden als SWO Thuis ook andere diensten zou aanbieden? Zouden ze hier gebruik van maken en welke diensten zouden dat moeten zijn? En hoe staan zij tegenover betaling hiervan?

### 6.1 Wens hiertoe

Zouden cliënten het ook op prijs zouden stellen als SWO Thuis naast de huishoudelijke hulp andere diensten voor hen heeft?

Ruim een tiende zegt ja, 12%. En bijna een vijfde zegt nee, 19%.

De overige mensen weten het niet. 35% van hen zegt, ja misschien wel, en 34% heeft er nooit over nagedacht en kan op dit moment daar ook geen antwoord op geven.

### 6.2 Welke diensten

Er zijn in de vragenlijst twaalf mogelijke diensten genoemd. Bij elke dienst waren 4 antwoordmogelijkheden: 1 ja, 2 ja maar nu nog niet, 3 misschien, 4 nee.

De respondenten die het op prijs zouden stellen als SWO Thuis andere diensten heeft, 12%, en de respondenten die dit misschien wel wilden, 35%, hebben deze vraag beantwoord.

Dus 47% van de respondenten heeft bij de mogelijke diensten een antwoord gegeven.

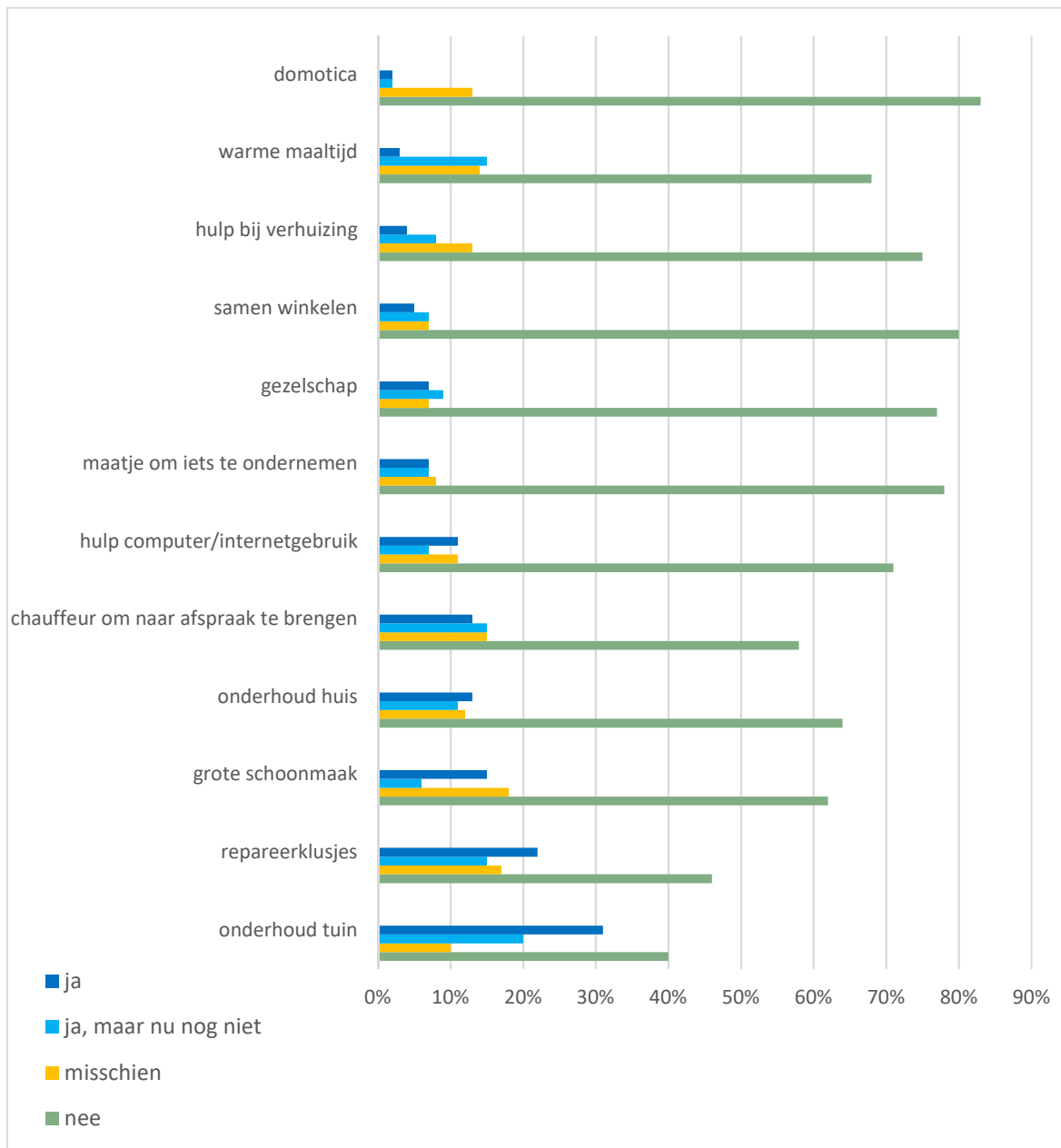
De mogelijke diensten waar het meest met ja op is geantwoord, zijn:

1	onderhoud tuin	(31%)
2	repareerklussen	(22%)
3	grote schoonmaak	(15%)
4	onderhoud huis	(13%)
5	chauffeur om naar afspraak te brengen	(13%)
6	hulp bij computer- internetgebruik	(11%)

Met uitzondering van de dienst onderhoud tuin, liggen de antwoorden met *ja, maar nu nog niet*, dus de dienst wel in de toekomst te willen, niet in dezelfde volgorde. Zo geeft 15% dit antwoord bij de dienst warme maaltijdvoorziening, evenals bij de dienst een chauffeur om naar afspraak te brengen en bij de dienst iemand voor reparatieklusjes in huis. Voor de dienst onderhoud van de tuin heeft 20% geantwoord dit in de toekomst te willen.

Bij de dienst hulp voor het onderhoud van het huis, waar 13% ja op antwoordt, zegt 11% dit te willen, maar nu nog niet. Zie ook onderstaand overzicht.

## Overzicht van wens naar andere diensten van SWO Thuis



### 6.3 Betaling

Zouden mensen de dienst ook willen betalen als SWO Thuis deze beschikbaar stelt?

Het gaat om 137 mensen voor wie deze vraag van toepassing was. 20% van hen geeft aan deze dienst te willen betalen.

60% van hen zegt dat misschien wel te willen, maar dat het ervan afhangt. Sommige schreven dat het afhing van de hoogte van het bedrag.

Er was de mogelijkheid om aan te geven dat men daar het geld niet voor heeft. 7% heeft dit antwoord gegeven. En nog eens 7% zegt alleen de dienst te willen als deze vergoed wordt.

Dan zijn er ook enkele mensen die geen enkele dienst hebben aangekruist die men (misschien) zou willen, 6%. De vraag naar betaling was daarom voor hen niet van toepassing.

## 7 Conclusie en aanbevelingen

Het onderzoek onder de cliënten van SWO Thuis moet inzicht geven in hoe cliënten de dienstverlening van SWO Thuis ervaren en beoordelen. Mogelijk is op bepaalde punten in de dienstverlening bijstelling, wijziging of aanvulling nodig.

De uitkomsten van het onderzoek zijn in voorgaande hoofdstukken weergegeven. In dit afsluitende hoofdstuk trekken we conclusies en doen we enkele aanbevelingen voor SWO Thuis. Het onderzoek zou in maart uitgevoerd worden, alles was gereed hiervoor, maar door de pandemie rondom het Coronavirus COVID-19 is het uitgesteld. Half juni is besloten van start te gaan. In de vragenlijst zijn toen nog enkele vragen rondom de lockdown periode opgenomen. Cliënten hebben tot 19 juli de gelegenheid gehad de vragen te beantwoorden. Dit kon schriftelijk of online.

62% van de cliënten heeft aan het onderzoek meegedaan. Dat is een hoge respons.

De respons is ook een goede afspiegeling van de variëteit aan cliënten die SWO Thuis heeft met uitzondering van de cliënten die via de Wet Langdurige Zorg, huishoudelijke hulp krijgen. Uit deze groep is weinig respons gekomen. Dit is niet verwonderlijk, omdat het gaat om ouderen op hoge leeftijd die veel hulp en verzorging nodig hebben.

### 7.1 Beoordeling inzet hulp

De centrale dienstverlening van SWO Thuis is het inzetten van huishoudelijke hulp. Dit betekent het afstemmen van de hulp op de indicatiestelling en op de wensen van de cliënt. We hebben met twee stellingen en twee vragen de mening hierover gepeild. Als eerste de stelling *SWO Thuis doet er alles aan om passende huishoudelijke hulp in te zetten*.

De meeste cliënten zijn het eens met deze stelling, 91%. 7% kan hier geen antwoord op geven. De 2% die het niet eens was met de stelling, geeft vooral als reden dat de tijdelijke vervanging van de vaste hulp niet goed loopt.

Op de tweede stelling *Ik zou iedereen die huishoudelijke hulp nodig heeft, aanraden om een huishoudelijke hulp van SWO Thuis te nemen* antwoordt 89% bevestigend. 10% weet dit niet. Slechts 1% is het niet eens met deze stelling.

De redenen die worden gegeven om het eens te zijn met de stelling hebben te maken met hoe SWO Thuis als organisatie wordt ervaren, namelijk als benaderbaar, gemoedelijk, vriendelijk personeel, goede service en communicatie. Maar ook de kleinschaligheid van de organisatie speelt een belangrijke rol. De korte en snelle lijntjes worden genoemd, geen nummer zijn, persoonlijke aandacht, dichtbij de mensen staan.

Daarnaast is de geweldige hulp die men heeft belangrijk voor de waardering van de dienstverlening: *Goed kunnen inleven in de situatie van de cliënt. De huishoudelijke hulp is zeer accuraat, let goed op en is goed geïnformeerd*.

Op de vraag of SWO Thuis oog heeft voor dat het goed loopt tussen cliënt en de huishoudelijke hulp, antwoordt ruim de helft van de mensen dat hier aandacht voor is, 55%. 13% zegt dat er aandacht voor is als ze het zelf aangeven.

21% van de mensen geeft te kennen dat hier geen aandacht voor is. Waarvan 13% dit ook niet nodig vindt. En dan is er nog 12% die een eigen antwoord heeft gegeven.

In grote lijnen zijn de zelf gegeven antwoorden in te delen in: dat het allemaal wel goed loopt; we

dit zelf regelen; er geen contact hierover is; dat er wel aandacht voor is, maar te weinig; men meer aandacht zou willen.

De tweede vraag was hoe tevreden cliënten zijn met de huishoudelijke hulp die zij hebben. 65% is zeer tevreden en 31% tevreden, tezamen 96%. Slechts 2% is ontevreden en 1% heeft hier geen mening over. We kunnen dus concluderen dat vrijwel alle cliënten met huishoudelijke hulp dik tevreden zijn met de hulp.

## 7.2 Beoordeling dienstverlening

Hoe waarderen cliënten de algehele dienstverlening van SWO Thuis? Heeft men het gevoel te kunnen rekenen op SWO Thuis, wordt men goed geïnformeerd, is de behandeling vanuit de organisatie cliëntvriendelijk? Hoe is de mening over de bereikbaarheid van kantoor?

Met de stelling *SWO Thuis komt haar afspraken na* is de meerderheid van de respondenten het (zeer) mee eens, 89%. 4% is het hier niet mee eens, 4% heeft er geen mening over en 4% heeft hier (nog) geen ervaring mee.

De reden dat mensen het niet mee eens zijn met de stelling, heeft vooral te maken met het feit dat de tijdelijke vervanging van de vaste kracht naar hun mening niet goed verloopt.

Dit kwam eerder al terug bij de stelling *SWO Thuis doet er alles aan om passende huishoudelijke hulp in te zetten*.

Met de stelling *De informatie die SWO Thuis geeft, is meestal duidelijk voor mij, is eveneens 89%* van de respondenten het eens. 5% heeft hier geen mening over en 4% heeft hier (nog) geen ervaring mee en 1% is het hier niet mee eens.

De mensen die het kantoor van SWO Thuis weleens bezocht hebben, 24%, vinden dat het goed te bereiken is. Soms wordt de aanwezigheid van de lift genoemd. Uit de zelf geformuleerde antwoorden blijkt ook dat de lift niet altijd te vinden is, of in het oog springt.

De ervaringen van de mensen met het ontvangst op het kantoor van SWO Thuis, zijn ronduit positief. Cliënten ervaren de mensen van SWO als vriendelijk, behulpzaam, meedenkend en meelevend..

Ook de houding van het personeel in het telefonisch contact wordt zeer gewaardeerd. Mensen hebben de ervaring vriendelijk te woord te zijn gestaan, 98%. Een paar mensen kunnen zich dat niet meer herinneren, 2%.

De positieve waardering van cliënten drukt zich ook uit in het gemiddelde cijfer dat voor de dienstverlening van SWO Thuis is gegeven, namelijk een 8,4.

## 7.3 Conclusie beoordeling dienstverlening

Op basis van dit onderzoek kan worden vastgesteld dat SWO Thuis een hoog gewaardeerde professionele organisatie is. Dit komt voor haar cliënten in twee zaken tot uitdrukking, namelijk de goede huishoudelijke hulp die zij krijgen en de afstemming van SWO Thuis op de cliënt als persoon. Zoals mensen zeggen, er is een persoonlijke, vriendelijke en meelevende houding. Cliënten geven aan dat dit te maken heeft met de kleinschaligheid van de organisatie en de houding van de medewerkers.

Zoals eerder gezegd heeft 62% van het totaal aantal cliënten van SWO Thuis meegedaan aan het onderzoek. Zij geven voor de dienstverlening van SWO Thuis gemiddeld een 8,4. Dit is een bijzonder hoog cijfer.

In 2018 vond voor SWO een waarderingsonderzoek plaats onder al haar cliëntgroepen. De cliënten met een huishoudelijke hulp, toen nog alfahulp genoemd en geregeld door SWO Drimmelen vanuit Alfahulp service en bemiddeling, beoordeelden SWO toen gemiddeld met een 8. In nog geen twee jaar is de hoge waardering van een 8 met bijna een half punt verhoogd.

Na sluiting van de inzenddatum van de vragenlijsten kwamen nog 6 vragenlijsten bij SWO Thuis binnen. Vier cliënten beoordeelden de dienstverlening met een 10 en twee cliënten deden dit met een acht. De data was reeds ingevoerd en al verwerkt in de rapportage. Het zou te veel aan tijd kosten om ze toch nog op te nemen. De zes nakomende vragenlijsten lieten zien dat de positieve beoordeling gedeeld werd. Dat neemt niet weg dat er ook cliënten ontevreden zijn.

## 7.4 Conclusie uitbreiding aanbod diensten

In het onderzoek is cliënten ook de vraag voorgelegd naar behoefte aan andere diensten van SWO Thuis. De uitkomst hiervan is uitgebreid behandeld in hoofdstuk zes.

Ruim een tiende van de cliënten zegt ja, 12%. En bijna een vijfde zegt nee, 19%.

De overige mensen weten het niet. Het antwoord, *ja misschien wel*, geldt voor 35% en 34% heeft er nooit over nagedacht en kan op dit moment daar ook geen antwoord op geven.

De mogelijke diensten waar in volgorde het meest met ja op is geantwoord, zijn: onderhoud tuin; reparatieklussen; grote schoonmaak; onderhoud huis; chauffeur om naar afspraak te brengen; en hulp bij computer- internetgebruik.

De volgorde van de diensten waarop is geantwoord met *ja, maar nu nog niet*, dus de dienst wel in de toekomst te willen, is niet dezelfde. Uitzondering hierop is de dienst onderhoud van de tuin. Deze wordt het meest met ja geantwoord en ook het meest met ja maar nu nog niet.

20% van de mensen voor wie vraag naar diensten van toepassing was, wil deze dienst ook zelf betalen. 60% was hier niet zeker van.

Kortom er is voor sommige diensten animo, maar groot is deze niet. We zien dat mensen hiermee voorzichtig zijn. Ze weten het nu nog niet. Wat in de regel gebeurt is dat als een aanbod er is en dit bekend raakt en/of men weet vanaf het begin hiervan, bijvoorbeeld door de intake, de vraag ernaar toeneemt. Aan te raden is om met een paar diensten dit uit te proberen.

De betaling van de diensten is ook niet voor iedereen die een dienst wil vanzelfsprekend. Ook hier zal SWO Thuis rekening mee moeten houden in het uitzetten van haar beleid.

## 7.5 Aanbevelingen

De uitkomsten van het cliëntenonderzoek naar de waardering van de dienstverlening zijn zeer positief voor de organisatie SWO Thuis. Haar werk wordt gemiddeld met een 8,4 gewaardeerd. Wat hierin bepalend lijkt, is de goede huishoudelijke hulp en de houding van medewerkers. Dit laatste wordt ook gerelateerd aan de kleinschaligheid van de organisatie.

Naast deze overwegend positieve beoordeling is het verstandig ook aandacht te hebben voor de kritische opmerkingen.

Deze zijn vooral gelegen in de tijdelijke vervanging van de vaste kracht en in het volgen van het verloop van de inzet van een huishoudelijke kracht. Daarnaast waren er kritische opmerkingen

over de informatieverstrekking in de pandemie rondom het Coronavirus-19.

## - Het volgen van het verloop

We zien in de antwoorden terug dat als het klikt tussen de cliënt en de huishoudelijke hulp en de huishoudelijke hulp naar tevredenheid van de cliënt werkt, cliënten het niet nodig vinden dat er vanuit SWO Thuis aandacht is voor het verloop van de inzet van de huishoudelijke hulp. Zij hebben een huishoudelijke hulp met wie het goed loopt, waar ze vertrouwd mee zijn en met wie ze de dingen zelf kunnen bespreken. Maar wanneer dit niet het geval is, ontstaat er voor de cliënt een ontevreden situatie.

Hoe kan SWO Thuis op tijd een ontevreden situatie signaleren en deze oplossen?

Het structureel inbedden van het volgen van het verloop is een mogelijkheid, daarbij rekening houdend met de verschillen in cliëntsituaties.

*Een manier om te borgen dat er oog is en blijft voor het verloop van de inzet van de huishoudelijke hulp, is om dit structureel op te nemen in de werkwijze. SWO Thuis kan bezien welke mogelijkheden zij hiervoor heeft, of kan creëren. Wat past binnen de organisatie SWO Thuis? Want aandacht hiervoor vraagt tijd van medewerkers. Hoe kan deze op een zo efficiënte wijze worden ingezet?*

*Mogelijk dat in de intake afspraken gemaakt kunnen worden over de wijze waarop betreffende cliënt de aandacht voor het verloop graag ziet. Dan kan er afstemming zijn op de individuele cliënt. Ook kan een onderscheid gemaakt worden tussen nieuwe situaties en bestaande situaties die goed verlopen.*

## - Tijdelijke vervanging

Een punt van kritiek dat in het onderzoek naar voren komt, is de tijdelijke vervanging van de hulp. SWO Thuis herkent dit. Het nieuwe digitaal volgsysteem ONS dat de organisatie heeft, blijkt aanvulling te behoeven met een digitaal overzicht van de vragen naar tijdelijke vervanging en het bijbehorend tijdschema. Het overzicht dat nu geboden wordt, is hiervoor onvoldoende.

*Aan te bevelen is aanvulling van het digitaal planningsprogramma ONS met een overzichtelijk en makkelijk hanteerbaar volgprogramma van de vragen naar tijdelijke vervanging van de vaste huishoudelijke hulp met bijbehorend tijdschema.*

*Daarnaast is het raadzaam een poule op te zetten met mensen die tijdelijk inzetbaar zijn voor bijvoorbeeld de vakantietijd, of voor als een huishoudelijke hulp tijdelijk uitvalt.*

*Deze mensen zouden getraind kunnen worden, wellicht met een webinar.*

*Een poule van mensen zorgt voor snelle inzet van mensen en dat zij bekend zijn met de missie en visie van de organisatie SWO Thuis. Andersom is ook het geval. SWO Thuis leert de tijdelijke hulpen kennen en zo inschatten bij welke cliëntsituaties zij passen.*

## - Informatieverstrekking

Op de vragen naar de dienstverlening in de lockdown periode antwoorden de meeste respondenten goed geïnformeerd te zijn. Naast de informatie van hun huishoudelijke hulp, hebben ze ook een brief van SWO Thuis gekregen.

Opvallend is het daarom dat er zijn mensen die vinden dat zij niet goed zijn geïnformeerd. Ze geven aan niets te hebben gehoord van SWO Thuis, of veel te laat. Hoe kan dit? Immers iedereen heeft van SWO Thuis een brief met dezelfde informatie gekregen. Toch zeggen sommige mensen de informatie niet te hebben ontvangen.

Wellicht speelt hier de gezondheidssituatie van mensen, het vermogen om informatie op te nemen en hoe met post wordt omgegaan, een rol. Ook de angst, opgeroepen door de pandemie rondom het Coronavirus COVID-19, kan een rol hebben gespeeld. Angst en de daaruit voortvloeiende spanning kan het vermogen om informatie op te nemen verminderen.

*Het is raadzaam dat de informatie die SWO Thuis aan haar cliënten verstrekt daarnaast ook wordt verstrekt aan een of twee mensen binnen de cliëntsituatie zelf. In de regel zal dit de mantelzorg zijn.*

*De vraag aan de cliënt wie dit kunnen zijn, kan onderdeel zijn van de intake. Met toestemming zouden de namen en contactgegevens kunnen worden opgenomen in het cliëntstelsel van SWO Thuis.*

*Ook belangrijk is te vragen en vast te leggen op welke wijze de cliënt en de contactpersonen uit het cliëntstelsel de informatie het liefst willen ontvangen.*

*Bij de huidige cliënten zou dit apart nagevraagd kunnen worden. Wellicht kan het meegenomen worden naar het moment dat bij hen bezien wordt hoe het verloopt tussen de huishoudelijke hulp en de cliënt.*

In het SWO Drimmelen onderzoek van 2015, onder cliënten met een alfahulp, (Alfahulp service en bemiddeling via SWO Drimmelen via de regeling dienstverlening aan huis) kwam naar voren dat veel mensen thuis geen computer hebben en zeker 96% van de mensen die geen computer en/of internet heeft, ook niet van plan was deze aan te schaffen. Slechts zes van de 151 mensen wilden dit overwegen.

Dit betekent dat SWO Thuis voor deze cliëntengroep vooral het face-to-face of het telefonisch contact als instrument moet gebruiken. Dit is arbeidsintensief.

Wellicht dat op de lange termijn de smartphone wel door cliënten gebruikt gaat worden en SWO Thuis een app of een cliëntenportal kan ontwikkelen. Ook kan het voor de contactpersonen uit het cliëntstelsel weleens anders liggen.

## - De lift in het gebouw

Opvallend in de antwoorden van de mensen die het kantoor van SWO Thuis hadden bezocht, waren de paar opmerkingen over de lift. Deze blijkt niet makkelijk te vinden en iemand vroeg zich af of er wel een lift was. Het is aan te bevelen om na te gaan of bij binnenkomst van het gebouw duidelijk is aangegeven dat er een lift is en of het makkelijk te zien is waar deze is gelegen.



Bureau Dorrestein

Onderzoek & Praktijk

anneke@onderzoek-en-praktijk.nl M 06 15171087