



RAPPORT

Evaluatie transitie Hulp bij het Huishouden

69914 - Openbaar - 14 november 2023

Bart Vertegaal en Bram Berkhout

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	3
Evaluatie transitie Hulp bij het huishouden	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Context van Hulp bij het Huishouden in Utrecht	3
1.3 Hoofd- en deelvragen	4
1.4 Onderzoeksaanpak	4
1.5 Leeswijzer	5
Hoofdstuk 2	6
Ervaringen cliënten en hulpen met transitie	6
2.1 Inhoud transitie	6
2.2 Ervaringen cliënten met de transitie	6
2.3 Ervaringen hulpen met de transitie	11
Hoofdstuk 3	15
Beantwoording deelvragen en overkoepelende conclusies	15
3.1 Beantwoording deelvragen	15
3.2 Overkoepelende conclusie	16
Bijlage 1. Responsverant-woording	17
Bijlage 2. Uitsplitsing gegeven antwoorden	22

HOOFDSTUK 1

Evaluatie transitie Hulp bij het huishouden

1.1 Inleiding

De gemeenteraad van de gemeente Utrecht heeft op basis van de visie 'Toekomst hulp bij het huishouden Utrecht' besloten om de Wmo-voorziening Hulp bij het Huishouden (Hbh) vanaf 2022 op een andere wijze in te gaan richten. Concreet betekent dit dat de betrokken partijen (cliënten, huishoudelijke hulpen, zorgorganisaties en de gemeente) de komende jaren te maken zullen krijgen met een transformatieopgave.

De eerste stap die daarvoor is gezet, is dat in 2021 aan de hand van de dialooggerichte aanbesteding vier zorgaanbieders zijn geselecteerd die gezamenlijk vanaf 1 januari 2022 verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van hulp bij het huishouden in Utrecht. Deze vier zorgaanbieders zijn hiervoor opgedeeld in twee tweetallen die elk voor een eigen deelgebied van de stad verantwoordelijk zijn.

Met name de omslag van negentien zorgaanbieders naar vier partijen heeft in 2022 al voor een grote verandering gezorgd. Deze transitie heeft mogelijk haar impact gehad op een groot deel van de betrokken cliënten en de bijbehorende medewerkers. Met de feitelijke transformatieopgave die over een langere periode invulling moet krijgen, is in 2022 ook al een eerste start gemaakt.

De gemeente heeft Berenschot onderzoek laten doen naar hoe cliënten en huishoudelijk hulpen terugkijken op het transitiejaar 2022. In dit rapport beschrijven we onze bevindingen.

1.2 Context van Hulp bij het Huishouden in Utrecht

Sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 wordt er Hbh geleverd in Utrecht. Na inwerkingtreding van de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning in 2015 (verder Wmo) is het aantal taken en de verantwoordelijkheden die gemeenten dragen toegenomen. Per 1 januari 2015 is de gemeente Utrecht een raamovereenkomst aangegaan met een groot aantal aanbieders van Hbh. Per 1 januari 2022 is een nieuwe overeenkomst afgesloten met 4 aanbieders. Deze nieuwe overeenkomst omvat de ambitie om een betere verbinding te realiseren tussen de hulp bij het huishouden en de andere partners in het Utrechtse landschap van zorg en ondersteuning dat zich sinds 2015 heeft ontwikkeld. Er speelt een aantal factoren op nationaal niveau die de uitvoering van Hbh belemmeren, zoals: krapte op de arbeidsmarkt, een toenemende vraag naar ondersteuning en oplopende wachtlijsten. In Utrecht spelen deze factoren ook.

Tegelijkertijd heeft de gemeente Utrecht een stevige ambitie op het gebied van hulp bij het huishouden. De ambitie die in de nieuwe overeenkomst zit verweven, is drieledig; inwoners kunnen blijven meedoen in de maatschappij, inwoners kunnen zo lang mogelijk thuis blijven wonen en inwoners ontvangen passende ondersteuning als dat nodig is. Eén van de voorwaarden om deze ambities te kunnen realiseren is een verbeterde samenwerking tussen de aanbieders van Hbh en andere organisaties die in de wijken van Utrecht actief zijn (zoals het buurtteam). De verwachting

is dat wijkgerichte samenwerking beter gaat met minder partners. Bij de nieuwe aanbesteding zijn daarom vier zorgaanbieders gecontracteerd en deze zijn vervolgens in tweetallen verantwoordelijk voor een stadshelft.

Naast de factoren die de uitvoering van Hbh belemmeren, bestaat er ook een aantal financiële ontwikkelingen die effect hebben op de uitvoering van Hbh. Om te beginnen heeft het Rijk een korting van 40% op het budget voor Hbh per 2015 doorgevoerd, terwijl een aantal ontwikkelingen geleid heeft tot een toename in de kosten voor Hbh. Zo is in Utrecht het aantal uren in de basisvoorziening in 2016 opgehoogd van 78 naar 105 per jaar en neemt het aantal aanvullende uren toe sinds 2017. Het aantal cliënten dat Hbh ontvangt is gestegen sinds 2018, dit wordt mede verklaard doordat cliënten ouder worden, langer thuis blijven wonen en de invoering van het abonnementstarief voor de eigen bijdrage in 2019. Ook is sinds juni 2017 de AMvB reële kostprijs Wmo 2015 van kracht en daarom hanteert Utrecht sinds 2019 een nieuwe methode om de kostprijs voor Wmo te berekenen. Dit heeft tot hogere tarieven geleid voor inkoop van Hbh-diensten.¹

1.3 Hoofd- en deelvragen

De focus van het onderzoek lag op de cliënten en de huishoudelijke hulpen die in 2022 de transitie hebben doorgemaakt. In aanloop naar dit onderzoek zijn we tot de volgende hoofdvraag en deelvragen gekomen. De hoofdvraag van het onderzoek was:

Hoe hebben cliënten en medewerkers de transitie(s) ervaren?

De bij deze hoofdvraag behorende deelvragen zijn:

- a. Hoe is de communicatie verlopen en welke leerpunten kunnen hieruit worden opgehaald?
- b. Hoe hebben cliënten en medewerkers de transitie beleefd?
- c. Welk effect heeft de transitie gehad op cliënten en medewerkers?
- d. Welke risico's waren hierin te voorzien geweest en welke waren niet te voorkomen of te voorspellen?

1.4 Onderzoeksaanpak

In het onderzoek is gebruik gemaakt van twee onderzoeksmethoden: een enquête en interviews.

Onder cliënten en huishoudelijke hulpen is een enquête uitgezet (voor cliënten een papieren en voor de hulpen een online versie). De vier zorgaanbieders hebben het eigen personeel benaderd met de vraag om hieraan mee te werken. Dat heeft geresulteerd in een gemiddeld responspercentage van 33% onder de in totaal 838 benaderde huishoudelijke hulpen die momenteel voor de vier zorgaanbieders in Utrecht werken. De responspercentages varieerden tussen de 21% en 41% voor de vier zorgaanbieders.

De gemeente Utrecht heeft de cliënten per brief uitgenodigd om mee te doen aan dit onderzoek. Er is gebruik gemaakt van twee verschillende vragenlijsten voor cliënten, omdat niet alle cliënten al huishoudelijke hulp ontvingen voor het transitiejaar 2022. Daarom is alleen een uitgebreide vragenlijst met vragen over de transitieperiode naar bestaande cliënten gestuurd die voor 2022 al hulp bij het huishouden ontvingen. De groep bestaande cliënten die voor 2022 nog geen hulp bij het huishouden ontving, heeft een kortere vragenlijst toegestuurd gekregen. In totaal zijn hiervoor zeshonderd brieven verstuurd, waar een responspercentage van 20% op is behaald. Van onze

¹ De tekst van deze paragraaf is gebaseerd op het volgende beleidsdocument van de gemeente Utrecht: Visie toekomst Hulp bij het Huishouden in Utrecht (27 november 2020)

bruto-responsgroep ontving 78% hulp bij het huishouden voor de transitie en 22% pas sinds de transitie.

Daarnaast zijn met zowel huishoudelijke hulpen als met cliënten nog 21 interviews gevoerd om hun ervaringen te horen over de periode dat de transitie werd doorgevoerd. Hiervoor zijn alleen cliënten en huishoudelijke hulpen benaderd die in de praktijk ook effect zouden hebben kunnen merken van de transitie, zoals hulpen die van zorgaanbieder zijn gewisseld of cliënten die door de transitie van zorgaanbieder hebben moeten wisselen. Cliënten en huishoudelijke hulpen konden hun contactgegevens achterlaten in de enquête, waarna steekproefsgewijs een deel van hen is teruggebeld.

In bijlage 1 van dit rapport vindt u een nadere specificatie van de respons op de enquête en van de samenstelling van de deelnemersgroep aan onze interviews.

1.5 Leeswijzer

Het vervolg van dit rapport bestaat uit twee hoofdstukken. In hoofdstuk 2 gaan we in op het transitiejaar 2022. Dit was de periode waarin de overgang naar vier gecontracteerde zorgaanbieders werd doorgevoerd. De reacties van zowel cliënten als hulpen op vragen over deze transitieperiode zetten we uiteen. Naast de vragen uit de enquêtes hebben we ook verdiepende interviews gevoerd met cliënten en hulpen over hun ervaringen in deze periode. In het afsluitende hoofdstuk 3 beantwoorden we eerst de eerder gepresenteerde deelvragen om vervolgens een aantal overkoepelende conclusies te trekken.

HOOFDSTUK 2

Ervaringen cliënten en hulpen met transitie

2.1 Inhoud transitie

Concreet betekende de transitie die in 2022 plaats had dat een deel van de Utrechtse cliënten die al voor 2022 hulp bij het huishouden van de gemeente ontving, ondersteuning is gaan krijgen van een nieuwe aanbieder. Dit heeft ook invloed gehad op de arbeidsverhouding van zijn/haar huishoudelijke hulp. Inwoners van Utrecht die pas na 1 januari 2022 gebruik zijn gaan maken van hulp bij het huishouden hebben niet te maken gehad met deze transitie

De transitie is in drie delen vormgegeven:

- Per januari 2022 van latende aanbieder naar gecontracteerde aanbieder in deel 1.
- Mei 2022 van latende aanbieder naar gecontracteerde aanbieder in deel 2.
- November/december 2022 tussen gegunde aanbieders onderling, zodat de zorg gebiedsgericht kon worden vormgegeven.

Van de in totaal 5500 cliënten die Hbh ontvangen in de stad, zijn ongeveer 2800 cliënten onderdeel geweest van deze transities. Verschillende belangen en de krapte op de arbeidsmarkt heeft deze transitie bemoeilijkt.

De gegunde zorgaanbieders en de gemeente hebben op verschillende manieren gepoogd om de cliënten en huishoudelijke hulpen te informeren over deze transitie, zo zijn er brieven verstuurd aan de cliënten en hulpen met informatie over de transitie. Er zijn informatiesheets over de transitie gedeeld met de buurtteams en andere professionals. Voor de huishoudelijke hulpen waarbij iets veranderde tijdens de transitie zijn Q&A's opgesteld. Daarnaast is er via de websites van de aanbieders en gemeente ook gecommuniceerd over de transitie. Tenslotte, zijn er informatiemarkten georganiseerd waar hulpen kennis konden maken met de 4 aanbieders om hen te helpen in de keuze voor een nieuwe aanbieder, waar zij meer informatie konden ontvangen over de transitie en waar zij met hun vragen en zorgen terecht konden. De verschillende methoden van communicatie vanuit de gemeente zijn afgestemd met zowel gegunde als latende partijen. De gemeente heeft de latende partijen opgeroepen om bij te dragen aan de voorlichting van hulpen en cliënten en stelde hiervoor verschillende communicatiekanalen beschikbaar (bijvoorbeeld informatiesheets, brieven en Q&A's). De gemeente heeft bovendien via de FNV gepoogd om zoveel mogelijk huishoudelijke hulpen te bereiken en voorzien van informatie over de transitie.

2.2 Ervaringen cliënten met de transitie

Beschrijving responsgroep

Voor de vragenlijst gericht aan cliënten is zoals in hoofdstuk 1 al aangegeven, gewerkt met twee verschillende versies. Een versie met vragen over de transitie voor cliënten die ook al voor 2022

hulp bij het huishouden ontvangen en een versie zonder deze vragen voor cliënten die pas in of na 2022 hulp bij het huishouden zijn gaan ontvangen.

In totaal hebben 118 aangeschreven cliënten gereageerd, waarvan 78% ook voor 2022 huishoudelijke hulp ontving en 22% pas sinds de transitie huishoudelijke hulp ontvangt. De wijk waar de meeste van onze respondenten wonen is Overvecht met 18% en de wijk met de minste respondenten is Zuidwest met 4%.

Daarnaast zien we dat het grootste deel (43%) van de respondenten twee uur hulp bij het huishouden per week ontvangt, gevolgd door drie uur per week met 21%. 80% van de respondenten geeft aan sinds 2016 of later hulp bij het huishouden te ontvangen.

De vier gecontracteerde aanbieders om huishoudelijke hulp in Utrecht te leveren zijn als volgt vertegenwoordigd in de cliënten-responsgroep: Tzorg 30%, Zorgwacht 21%, Docura Thuiszorg 13% en Emile Thuiszorg 7%. De overige respondenten geven aan van een andere aanbieder (onderaannemer) hulp bij het huishouden te ontvangen. In het vervolg van dit rapport rapporteren we op niveau van de hele responsgroep. Alleen waar de verschillen in de antwoorden van de cliënten van de verschillende aanbieders groot zijn, benoemen we deze verschillen.

Communicatie over de transitie

Het grootste deel (36%) van de respondenten is door de gemeente Utrecht geïnformeerd over de transitie, daarna gevolgd door de hulp die bij de cliënt langskomt (17%) en de zorgaanbieder die voor 2022 de hulp bij het huishouden leverde (13%).

Wat is er met de transitie veranderd voor onze responsgroep

In figuur 1 is weergegeven wat er door de transitie is veranderd voor de cliënten die mee hebben gedaan aan ons onderzoek. 52% van de respondenten geeft aan dat er nu een andere hulp komt dan voor de transitie, waarbij de helft van deze respondenten ook over is gegaan naar een andere aanbieder. Voor 29% van de respondenten is er niks veranderd tijdens de transitie, zij krijgen nog steeds hulp bij het huishouden van dezelfde organisatie en ook dezelfde hulp komt nog bij hen langs. In 16% van de gevallen komt dezelfde hulp nog langs bij de cliënt, maar is deze wel voor een andere organisatie gaan werken. Tenslotte geeft 2% van de respondenten aan al een tijd geen hulp bij het huishouden meer te ontvangen, terwijl zij daar wel recht op hebben.



Figuur 1. Welke situatie was het meest van toepassing op de cliënt in 2022? (N=84).

Reactie op onze stellingen over de transitie

In de vragenlijst gericht aan cliënten die ook voor de transitie hulp bij het huishouden ontvingen, hebben we een aantal stellingen opgenomen over de transitieperiode (zie tabel 1). Op deze stellingen kon worden gereageerd middels een 5-punts Likert-schaal. Waarbij 1 'helemaal niet mee eens' is en dit vervolgens oploopt naar 5 'helemaal mee eens'. Hoe hoger de score is in tabel 1 (kolom 'gemiddeld antwoord'), hoe positiever de stelling gemiddeld is beantwoord. Daarnaast is de standaarddeviatie per stelling opgenomen. Deze wordt gebruikt om iets te zeggen over de mate van spreiding in de antwoorden van respondenten. Hoe hoger de standaarddeviatie, hoe meer variatie er in de antwoorden van de respondenten aanwezig is. De gemiddelde standaarddeviatie voor alle stellingen over de transitie gericht aan cliënten is 1,19.

Een standaarddeviatie boven de 1,19 betekent dat er gemiddeld meer spreiding in de antwoorden is en onder de 1,19 dat er gemiddeld minder sprake van spreiding in de antwoorden aanwezig is. Als laatste is de 'N' opgenomen, deze geeft het aantal respondenten aan die de vraag hebben beantwoord.

Tabel 1. Stellingen voorgelegd aan cliënten over de transitie.

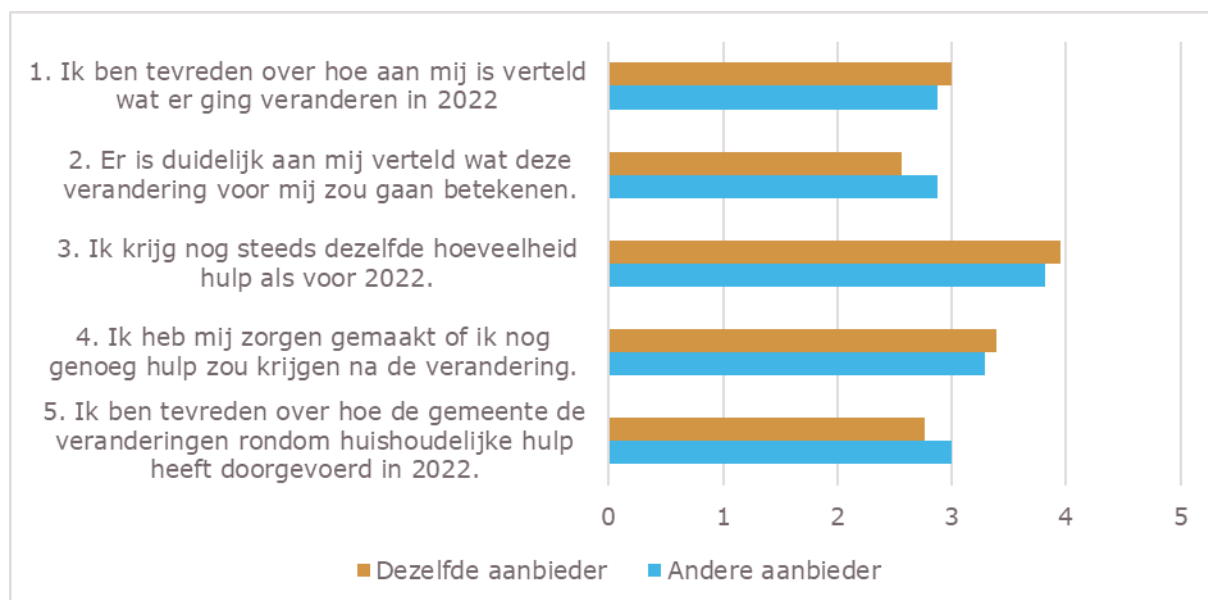
#	Stelling	Gemiddeld antwoord ²	Standaard Deviatie	N
1.	Ik ben tevreden over hoe aan mij is verteld wat er ging veranderen in 2022.	2,88	1,20	86
2.	Er is duidelijk aan mij verteld wat deze verandering voor mij ging betekenen.	2,69	1,23	89
3.	Ik krijg nog steeds dezelfde hoeveelheid hulp als voor 2022.	3,83	1,20	86

² Voor deze stellingen zijn 5-punts Likert-schaal-vragen gebruikt, waarbij 1 'helemaal niet mee eens', 2 'niet mee eens', 3 'neutraal', 4 'mee eens' en 5 'helemaal mee eens' is.

#	Stelling	Gemiddeld antwoord ²	Standaard Deviatie	N
4.	Ik heb mij zorgen gemaakt of ik nog genoeg hulp zou krijgen na de verandering.	3,35	1,17	84
5.	Ik ben tevreden over hoe de gemeente de veranderingen rondom de huishoudelijke hulp heeft doorgevoerd in 2022.	2,86	1,15	83

Uit voorgaande tabel blijkt dat voor de stelling 'er is duidelijk aan mij verteld wat deze verandering voor mij ging betekenen' de totale responsgroep het meest ermee oneens is. Met de stelling 'ik heb mij zorgen gemaakt of ik nog genoeg hulp zou krijgen na de verandering' is juist de totale responsgroep het meest eens. Beide antwoorden zijn een signaal dat de communicatie over de transitie naar de cliënten niet voldoende duidelijk was (op pagina 10 lichten we toe wat uit de interviews naar voren kwam over de communicatie). Het zal niet de bedoeling zijn geweest dat burgers zich zonder meer zorgen zouden maken over de hulp die zij in de toekomst zouden krijgen.

Analysen we de beantwoording van de stellingen nader (zie hiervoor tabel 3 in bijlage 2) dan blijkt uit de antwoorden op de eerste stelling dat maar 30% van de respondenten in meer of mindere mate tevreden is met hoe de veranderingen in 2022 zijn gecommuniceerd. Verder blijkt maar 28% van de respondenten het (helemaal) eens te zijn met de tweede stelling, en maar 28% van de respondenten is van mening dat het duidelijk was wat de verandering voor hem of haar ging betekenen. Het merendeel van de respondenten (73%) heeft verder instemmend geantwoord op stelling 3 en ontvangt dus nog min of dezelfde hoeveelheid hulp als voor de transitie. Uit de vierde stelling blijkt dat bijna de helft (49%) van de respondenten zich zorgen heeft gemaakt over de hoeveelheid te ontvangen hulp na de transitie. Voor de laatste stelling rondom de transitie geeft 27% van de cliënten aan tevreden te zijn met de doorgevoerde veranderingen in 2022.



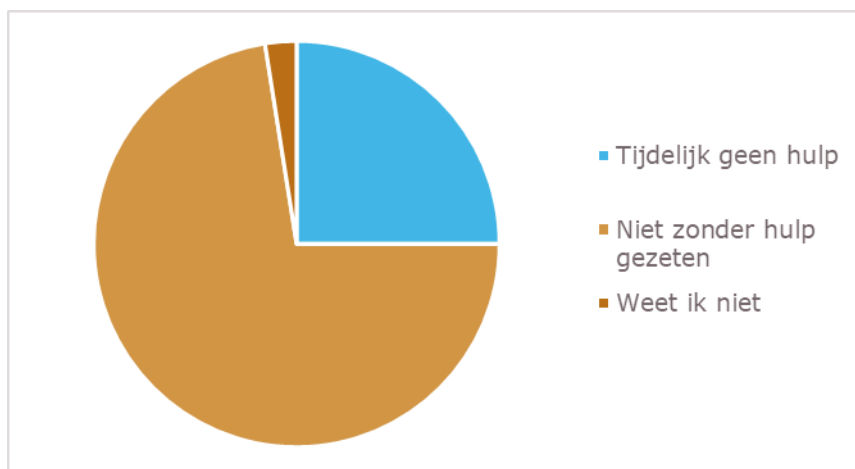
Figuur 2. Uitsplitsing van de gegeven antwoorden van cliënten op de stellingen 1 tot en met 5 die wel of niet dezelfde zorgaanbieder hebben behouden tijdens de transitie.

Als we kijken naar de antwoorden die respondenten hebben gegeven die bij dezelfde aanbieder zijn gebleven en respondenten die van aanbieder zijn gewisseld tijdens de transitie, dan zien we hierin lichte verschillen (zie figuur 2). Zo zijn cliënten die bij dezelfde aanbieder gebleven zijn gemiddeld meer tevreden met de manier van communicatie over de verandering in 2022 dan cliënten die van

aanbieder zijn veranderd (stelling 1). Deze cliënten hebben ook positiever geantwoord op de vraag of zij dezelfde hoeveelheid hulp hebben behouden als voor de transitie (stelling 3). Opvallend is echter dat juist cliënten die van aanbieder zijn veranderd positiever antwoorden op de vraag of duidelijk is verteld wat de transitie voor hen zou betekenen (stelling 2). Daarnaast geven cliënten die bij dezelfde aanbieder zijn gebleven aan dat zij zich gemiddeld meer zorgen hebben gemaakt over de te ontvangen hoeveelheid hulp na de transitie (stelling 4). Tenslotte zijn cliënten die van aanbieder zijn veranderd gemiddeld meer tevreden met de veranderingen die de gemeente heeft doorgevoerd in 2022 (stelling 5).

Continuïteit van geboden hulp

Uit de enquête blijkt dat een kwart van de cliënten die sinds 2021 of eerder Hbh ontvangt een periode zonder hulp heeft gezeten, de overige driekwart heeft niet zonder hulp tijdens de transitie gezeten of weet dit niet meer (figuur 3).



Figuur 3. De cliënt heeft wel of niet zonder hulp gezeten tijdens de transitie. (N=80).

Inzichten uit de verdiepende interviews

Aanvullend op de vragenlijsten hebben we nog een aantal interviews gevoerd met cliënten om meer te weten te komen over de achtergronden en de praktijkervaringen over deze transitieperiode. De interviews maken in de allereerste plaats duidelijk dat er veel verschillende ervaringen zijn geweest. Er is dus niet één verhaal. Zo zijn er cliënten die goed zijn voorgelicht door de zorgaanbieder en waarbij de overgang soepel verliep. In sommige gevallen is de zorgaanbieder zelfs bij de cliënt thuis geweest om in gesprek te gaan over de transitie. We horen echter ook verhalen over een gebrekkige communicatie, dat cliënten een aantal weken geen hulp hebben ontvangen tijdens de transitie of dat cliënten na de transitie minder uur kregen dan in het contract met de voorgaande zorgaanbieder. Daarnaast heeft deze periode voor de nodige onrust gezorgd bij cliënten, de praktische implicaties waren soms onduidelijk. Sommige respondenten gaven aan dat ze bijvoorbeeld niet wisten of ze opnieuw op de wachtlijst zouden komen te staan en daar vragen over hadden. Het verschil in werken tussen de vorige en nieuwe hulp leidt soms ook tot de nodige problemen. Onder het nieuwe contract worden volgens sommige respondenten vaker studenten ingezet. Voor hen kan het lastig zijn om op een wekelijks vast moment langs te komen, vanwege veranderende lesroosters. Een aantal cliënten gaf ook aan dat de nieuwe hulpen niet goed zien wat er moet gebeuren, waardoor het van de cliënt veel tijd vergt om steeds opnieuw uit te leggen wat er moet gebeuren in het huishouden. Ten slotte is aangegeven dat het tijdens vakantieperiodes lastig is om vervangende hulp te regelen, waardoor cliënten soms een aantal weken geen hulp kunnen ontvangen. De vraag is natuurlijk wel in hoeverre dit een probleem is dat gekoppeld moet worden aan de transitie.

2.3 Ervaringen hulpen met de transitie

Beschrijving responsgroep

In de vragenlijst gericht aan huishoudelijke hulpen zijn alleen vragen over de transitie gesteld aan hulpen die ook al als huishoudelijke hulp werkzaam waren voor de transitie. Als de respondent pas sinds 2022 of 2023 werkzaam is als huishoudelijke hulp in Utrecht, dan kreeg de respondent de vragen over de periode van de transitie niet te zien.

Ruim 28% van de uiteindelijke responsgroep is pas sinds 2022 of 2023 werkzaam als huishoudelijke hulp in Utrecht, wat neerkomt op 65 respondenten. De overige 71% van de respondenten (162 respondenten) was al wel voor 2022 actief als hulp in Utrecht. Deze groep heeft de transitie dus wel meegemaakt en heeft om die reden de vragen over de transitie voorgelegd gekregen.

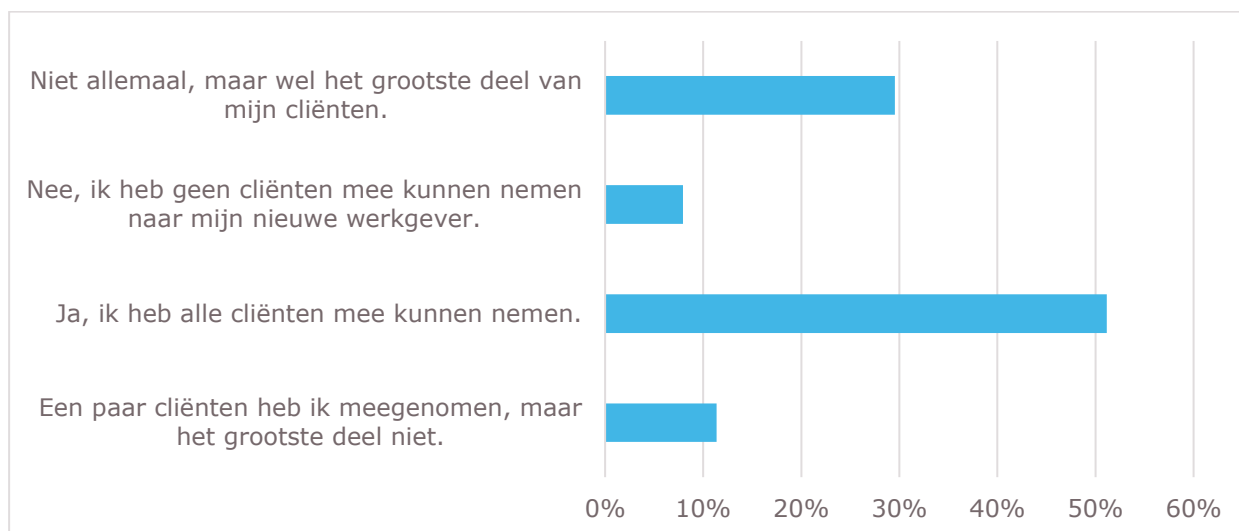
Communicatie over de transitie

Het grootste gedeelte van de responderende huishoudelijke hulpen die voor 2022 al in Utrecht actief waren (53%) geeft aan door de oude werkgever op de hoogte te zijn gebracht van de veranderingen tijdens de transitie, gevolgd door de gemeente Utrecht (11%) en de nieuwe werkgever (9%). Voor 22% van de respondenten is er niks veranderd tijdens de transitie. Van deze respondenten geeft 44% aan na de transitie nog voor dezelfde zorgaanbieder te werken.

Wat is er volgens onze responsgroep veranderd voor hun cliënten

Respondenten die voor 2022 ook al actief waren als huishoudelijke hulp in Utrecht, is gevraagd naar het effect van de transitie op de cliënten waar zij voor 2022 hulp aan verleenden (zie figuur 4). Daaruit blijkt dat 59% van de respondenten alle cliënten heeft kunnen behouden en 7% alle cliënten heeft zien vertrekken. Negentig respondenten geven aan nu voor een andere zorgaanbieder te werken, ook zij zijn gevraagd naar het effect van de transitie op de cliënten (zie figuur 5). Meer dan de helft (51%) heeft alle cliënten mee kunnen nemen naar de nieuwe zorgaanbieder en 8% heeft geen cliënten mee kunnen nemen.

Figuur 4. Zijn de cliënten die u voor 2022 had ook bij deze organisatie gebleven of zijn deze overgegaan naar een andere organisatie? (N=70).



Figuur 5. Heeft u uw cliënten mee kunnen nemen van uw vorige werkgever naar uw nieuwe werkgever in 2022? (N=88).

Reactie op onze stellingen over de transitie

Ook in de vragenlijst onder huishoudelijke hulpen die voor 2022 al actief waren, hebben we een aantal stellingen opgenomen over de transitieperiode (zie tabel 2). De uitleg over de gebruikte schaal en het begrip standaarddeviatie is hiervoor al toegelicht. De gemiddelde standaarddeviatie voor alle stellingen gericht aan hulpen is 1,12. Een standaarddeviatie boven de 1,12 betekent dat er gemiddeld meer spreiding in de antwoorden is en onder de 1,12 dat er gemiddeld minder sprake van spreiding in de antwoorden aanwezig is. De stellingen worden in dit hoofdstuk verder toegelicht.

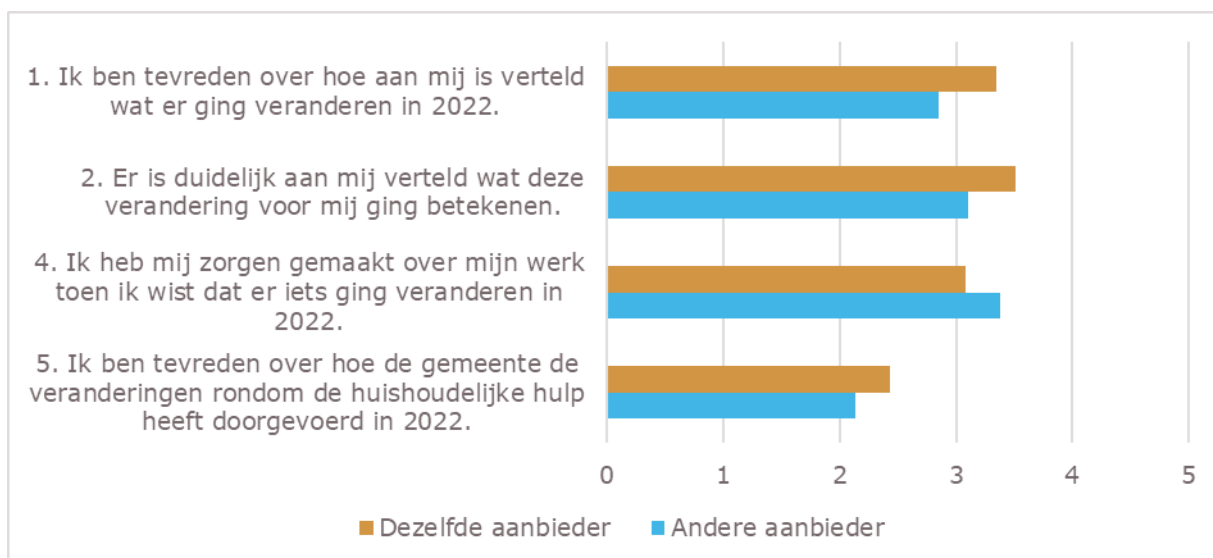
Tabel 2. Stellingen voorgelegd aan hulpen over de transitie.

#	Stelling	Gemiddeld antwoord	Standaard Deviatie	N
1.	Ik ben tevreden over hoe aan mij is verteld wat er ging veranderen in 2022.	3,05	1,12	150
2.	Er is duidelijk aan mij verteld wat deze verandering voor mij ging betekenen.	3,27	1,02	150
3.	Mijn arbeidsvoorwaarden zijn gelijk gebleven toen ik naar een andere organisatie over ben gegaan in 2022.	3,68	1,14	88
4.	Ik heb mij zorgen gemaakt over mijn werk toen ik wist dat er iets ging veranderen in 2022.	3,25	1,21	150
5.	Ik ben tevreden over hoe de gemeente de veranderingen rondom de huishoudelijke hulp heeft doorgevoerd in 2022.	2,26	1,10	150

Uit tabel 2 blijkt dat de totale responsgroep het vooral op de stelling 'Ik ben tevreden over hoe de gemeente de veranderingen rondom de huishoudelijke hulp heeft doorgevoerd in 2022' het meest oneens was. Uit de beantwoording van de andere vier stellingen blijkt vooral een neutraal antwoord (dichtbij een gemiddelde score van 3). Opvallend is dat op stelling 1 (over hoe de communicatie is ingezet) de respondenten die voor Docura Thuiszorg werken deze stelling gemiddeld lager hebben beoordeeld dan de andere respondenten, gemiddeld 2,69. De werknemers van de andere zorgaanbieders hebben deze stelling gemiddeld positiever beantwoord.

De tweede stelling is door de huishoudelijke hulpen beduidend positiever beantwoord. Respondenten zijn positief over het verwachte effect van de verandering dan de manier hoe deze verandering is gecommuniceerd. Uit tabel 4 in bijlage 2 blijkt dat 48% van de respondenten het in meer of mindere mate eens is met deze stelling, maar 24% is het oneens met deze stelling. De derde stelling is alleen voorgelegd aan respondenten die van zorgaanbieder zijn gewisseld tijdens de transitie. Respondenten beantwoorden deze stelling redelijk positief, wat erop kan wijzen dat de arbeidsvoorwaarden vrijwel gelijk zijn gebleven bij een overgang naar een andere aanbieder. Tussen de verschillende aanbieders zijn geen grote verschillen te bespeuren.

In de vierde stelling is gevraagd of hulpen zich zorgen hebben gemaakt in aanloop naar de transitie; hierop heeft 49% geantwoord met 'mee eens' of 'helemaal mee eens'. Bijna de helft van de respondenten heeft zich in aanloop naar de transitie zorgen gemaakt over zijn of haar werk. Docura Thuiszorg scoort ook hier hoger dan de andere drie aanbieders met 3,48 als gemiddeld antwoord. De laatste stelling over de transitie gaat over de algemene tevredenheid van de respondent over de uitvoering van de transitie. 59% van de respondenten heeft in meer of mindere mate aangegeven het niet eens te zijn met deze stelling.



Figuur 6. Uitsplitsing van de gegeven antwoorden van huishoudelijke hulpen op de stellingen 1, 2, 4 en 5 die wel of niet dezelfde zorgaanbieder hebben behouden tijdens de transitie.

In bovenstaande figuur (figuur 6) zijn de verschillen te zien in de gegeven antwoorden op de stellingen 1, 2, 4 en 5 door huishoudelijke hulpen die bij dezelfde werkgever zijn gebleven of zijn gewisseld van werkgever tijdens de transitie. Hieruit blijkt dat huishoudelijke hulpen die bij dezelfde aanbieder zijn gebleven gemiddeld meer tevreden zijn over de communicatie wat er ging veranderen in 2022 (stelling 1), wat deze verandering voor hun zou gaan betekenen (stelling 2) en hoe de gemeente deze veranderingen in 2022 heeft doorgevoerd (stelling 5). Uit stelling 4 blijkt bovendien dat huishoudelijke hulpen die van aanbieder zijn gewisseld zich gemiddeld meer zorgen hebben gemaakt over hun werk naar aanleiding van de veranderingen in 2022.

Inzichten uit de verdiepende interviews

Aanvullend op de webenquête hebben we ook nog een aantal interviews gevoerd met huishoudelijke hulpen die voor 2022 actief waren, om meer te weten over de achtergronden en de praktijkervaringen over deze transitieperiode. Op basis van deze aanvullende telefonische interviews komt vooral een beeld naar voren dat hulpen soms via hun cliënten moesten horen dat de transitie plaats ging vinden. Een aantal van deze respondenten gaf aan dat dit bij hen tot veel onduidelijkheid en daarmee zorgen leidde. Overigens gaven veel andere geïnterviewde hulpen aan

dat de communicatie wel goed is verlopen en dat de werkgever hen goed heeft voorgelicht over de aanstaande veranderingen.

Een aantal hulpen geeft ook aan dat zij sinds de transitie meer reistijd hebben gekregen, omdat de nieuwe cliënten verder weg van hun eigen woonadres zijn gesitueerd dan de oude cliënten. Andere hulpen geven dan juist weer aan dat de cliënten nu dichterbij wonen en ze juist minder tijd aan het reizen zijn. Ook het afscheid moeten nemen van bepaalde cliënten vanwege de transitie viel een aantal hulpen zwaar; vaak bestond er al een jarenlange relatie.

Huishoudelijke hulpen gaven in de verdiepende interviews verschillende antwoorden als het gaat om de arbeidsvoorwaarden bij hun nieuwe werkgever. Een door respondenten genoemde klacht is het niet meer kunnen opnemen van reeds gespaarde uren, zoals vakantie-uren en balansbudget voor het eerder kunnen stoppen met werken. Vakantie-uren moesten opgemaakt worden bij de oude werkgever en het balansbudget werd uitbetaald voor de hulp wisselde van aanbieder.

Een positief punt dat in sommige interviews met huishoudelijke hulpen naar voren kwam tijdens de interviews is dat er bij de nieuwe zorgaanbieder een vergoeding gegeven wordt voor het maandelijks telefoongebruik, bij de oude aanbieder van de respondenten was dit niet het geval. Tussen de zorgaanbieders wordt verschillend omgegaan met reistijd, zo blijkt uit de verdiepende interviews. Zo hanteert de ene zorgaanbieder een vast x aantal minuten voor reistijd tussen cliënten, terwijl een andere zorgaanbieder rekent met de hemelsbrede afstand tussen cliënten, zonder er rekening mee te houden op welke verdieping een cliënt woont en dit te compenseren. Tenslotte is een veel gehoorde opmerking in de verdiepende interviews het verschil in taken sinds de transitie. De geïnterviewde hulpen geven aan dat er meer beperkingen zijn gekomen op de taken die zij uitvoeren. Het draait sinds de transitie meer om de noodzakelijke taken. Hulpen geven aan het vervelend te vinden dit aan de cliënten uit te moeten leggen, terwijl zij niet over deze beslissing gaan.

HOOFDSTUK 3

Beantwoording deelvragen en overkoepelende conclusies

3.1 Beantwoording deelvragen

Op basis van onze onderzoeksbevindingen zijn we als onderzoekers tot de volgende beantwoording van de deelvragen van het onderzoek gekomen.

a. Hoe is de communicatie verlopen en welke leerpunten kunnen hieruit worden opgehaald?

De belangrijkste les die getrokken kan worden aan de hand van de transitieperiode is het verbeteren van de communicatie. Drie op de tien cliënten zijn maar tevreden over de wijze van communiceren over de transitie in 2022, bij de huishoudelijke hulpen bedraagt dit ongeveer vier op de tien. Cliënten geven aan niet te zijn geïnformeerd over dat er een transitie aan zat te komen en wat dit voor hen zou gaan betekenen; bij de hulpen lag dit iets hoger (vier op de tien).

Op basis van de interviews komt naar voren dat de brief van de gemeente de enige vorm van communicatie is geweest richting de cliënten. Ook bij de hulpen blijkt uit de interviews dat de communicatie te wensen heeft overgelaten. Zo moest een aantal hulpen via hun cliënt vernemen dat de transitie doorgevoerd zou gaan worden. De werkgevers, mogelijk zorgaanbieders die niet meer actief zijn in Utrecht, hebben hier tekort geschoten.

Het onderzoek levert dan ook een algemeen leerpunt op, namelijk dat soortgelijke veranderingstrajecten in de toekomst ingezet moeten worden met betere en uitgebreidere communicatie. Dit kan bijvoorbeeld door het organiseren van bijeenkomsten waar zowel hulpen als cliënten terecht kunnen met hun vragen.

b. Hoe hebben cliënten en medewerkers de transitie beleefd?

Zowel uit de enquêtes als uit de interviews blijkt dat de ervaringen rondom de transitie erg uiteenlopen. Het grootste deel van de cliënten kon hulp blijven ontvangen van dezelfde zorgaanbieder en hulp, maar voor een ander deel zijn er wel effecten van de transitie geweest. Bij meer dan de helft (52%) van de cliënten komt nu een andere hulp over de vloer dan voor 2022.

We zien dat cliënten die niet van aanbieder zijn gewisseld tijdens de transitie zich gemiddeld meer zorgen hebben gemaakt over de hulp die zij na de transitie zouden ontvangen. Bij de huishoudelijke hulpen is het omgekeerde zichtbaar, juist hulpen die van aanbieder zijn gewisseld maakten zich gemiddeld meer zorgen over het werk dat zij uitvoerden.

c. Welk effect heeft de transitie gehad op cliënten en medewerkers?

Uit de enquête blijkt dat een kwart van de cliënten die sinds 2021 of eerder Hbh ontvangt een periode zonder hulp heeft gezeten, de overige driekwart heeft niet zonder hulp tijdens de transitie gezeten of weet dit niet meer.

Verder komt uit de interviews naar voren dat de transitie verschillende effecten op cliënten en hulpen heeft gehad. Een aantal geeft aan vrijwel niets te hebben gemerkt van de transitie, terwijl er ook cliënten zijn die aangeven een periode geen hulp te hebben ontvangen of ontevreden zijn over de hulp die bij hen langskomt sinds de transitie.

Bij de huishoudelijke hulpen zijn ook verschillen naar voren gekomen. Sommige hulpen vinden dat ze erop vooruit zijn gegaan bij de transitie naar een andere aanbieder, bijvoorbeeld door betere reiskostenvergoeding of een vergoeding voor het gebruik van hun mobiele telefoon. Andere hulpen geven aan ontevreden te zijn, bijvoorbeeld omdat zij hun gespaarde uren voor vakantie of het balansbudget voor het eerder kunnen stoppen met werken, niet mee konden nemen naar de nieuwe zorgaanbieder.

d. Welke risico's waren hierin te voorzien geweest en welke waren niet te voorkomen of te voorspellen?

Er is duidelijk tekort geschoten in de communicatie; met een enkele brief kunnen nooit alle vragen van cliënten en hulpen weggenomen worden. Ook was de motivatie voor latende zorgaanbieders om bij te dragen aan een warme overdracht minimaal, vooral in figuur 6 zijn opvallende verschillen te zien tussen hulpen die wel en die niet van aanbieder zijn veranderd tijdens de transitie. Latende partijen dwingen tot een warme overdracht via contractuele afspraken kunnen hier in het vervolg aan bijdragen. Dat cliënten ontevreden zijn met de nieuwe hulp die bij hen langskomt is minder makkelijk te voorkomen bij de doorvoering van een transitie. Cliënten en hulpen hebben in de periode voor de transitie een band met elkaar opgebouwd en het is lastig om deze band opnieuw met een andere hulp op te bouwen als de klik tussen beide partijen mist.

3.2 Overkoepelende conclusie

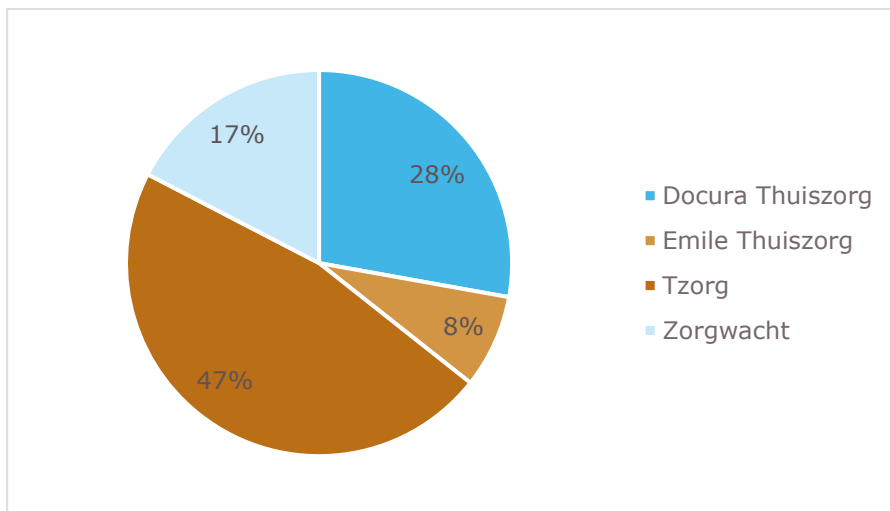
Op basis van voorgaande beantwoording van de deelvragen is het geen verrassing dat onze overkoepelende conclusie is dat vooral de communicatie over de transitie tekort heeft geschoten. Met name de cliënten geven aan onvoldoende te zijn voorgelicht over de transitie en de effecten hiervan. De huishoudelijke hulpen antwoorden gemiddeld genomen minder negatief op de voorgelegde stellingen dan de cliënten, maar ook volgens deze groep is er op het gebied van communicatie verbetering nodig.

Zorgaanbieders en de gemeente hebben via verschillende kanalen (zoals een informatiemarkt, Q&A's en informatiesheets) geprobeerd om huishoudelijke hulpen te benaderen en informeren. Via brieven is eveneens geprobeerd om de cliënten te informeren. Ondanks deze verschillende pogingen om cliënten en hulpen te informeren, komt uit de vragenlijsten en interviews onvoldoende naar voren dat respondenten bereikt zijn via deze communicatiekanalen.

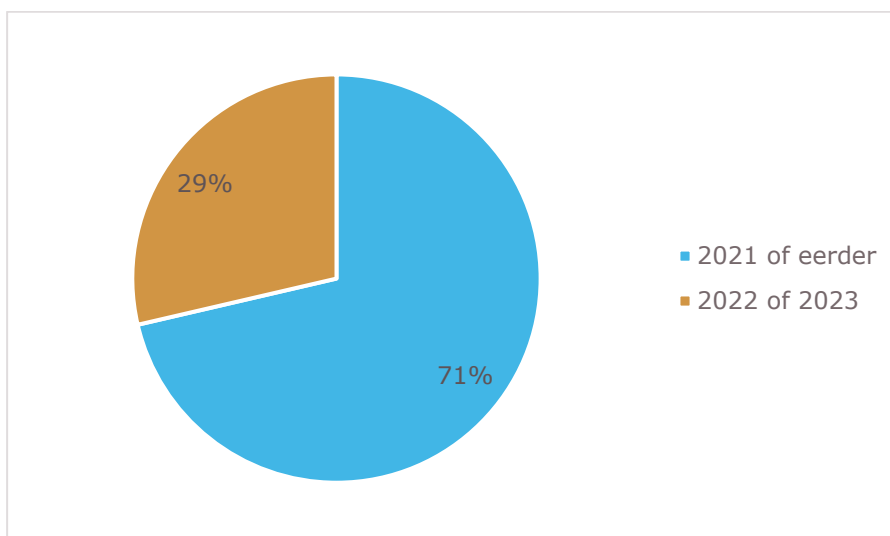
De belangrijkste les die de gemeente en de zorgaanbieders uit onze onderzoeksresultaten moeten halen, is dat de communicatie over een dergelijke grote transitie beter moet. Informeren middels een brief is niet voldoende. De zorgaanbieders behoren daarnaast beter onderling af te stemmen over wat zij communiceren aan hulpen en cliënten.

Bijlage 1. Responsverantwoording

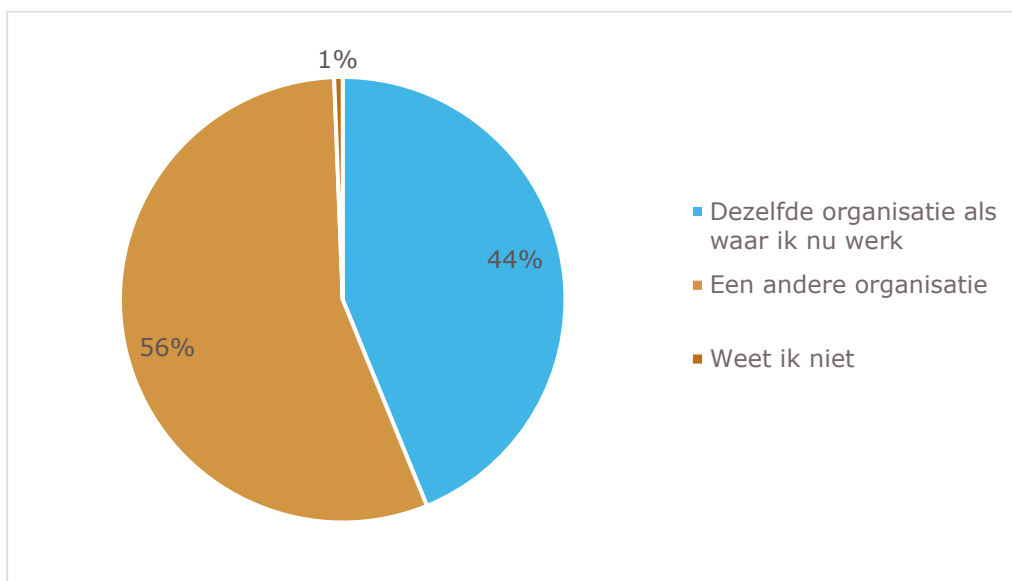
De groep respondenten die mee heeft gedaan aan de enquête gericht op de huishoudelijke hulpen is als volgt opgebouwd. Zie de figuren 7 tot en met 10.



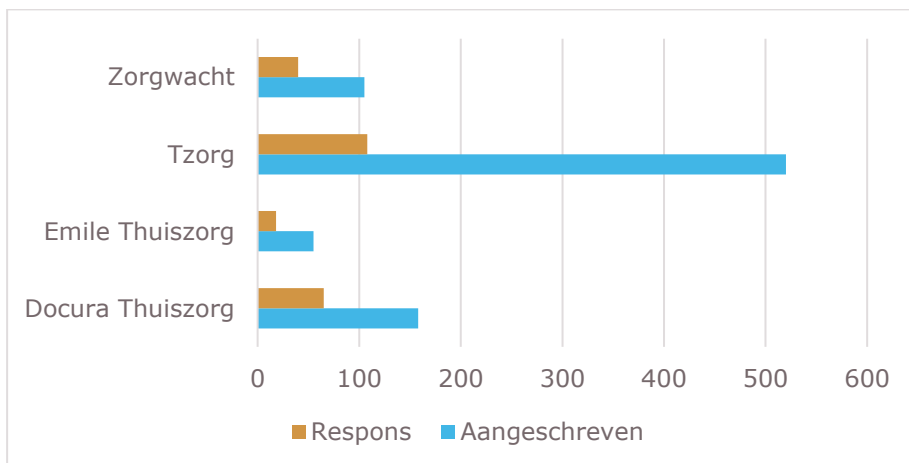
Figuur 7. De werkgever van de huishoudelijke hulp. (N=230)



Figuur 8. Uitsplitsing van respondenten die voor of na de transitie aan het werk zijn gegaan. (N=227)

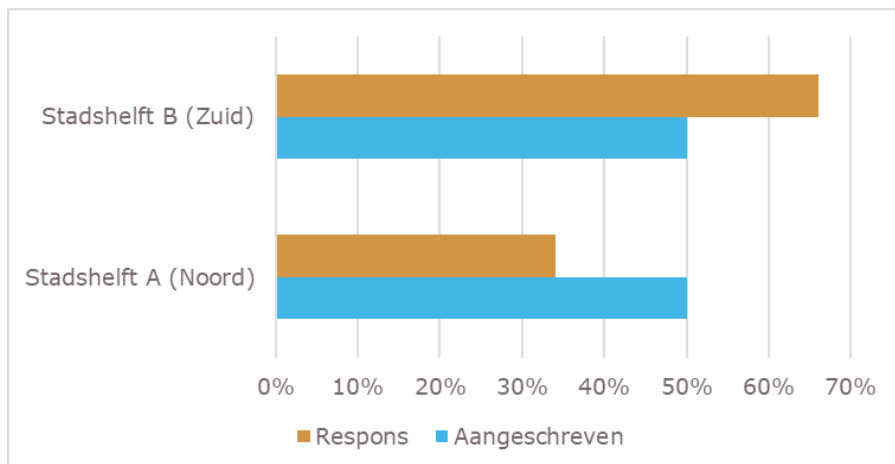


Figuur 9. Uitsplitsing van respondenten die wel of niet van zorgaanbieder zijn gewisseld tijdens de transitie. (N=162)

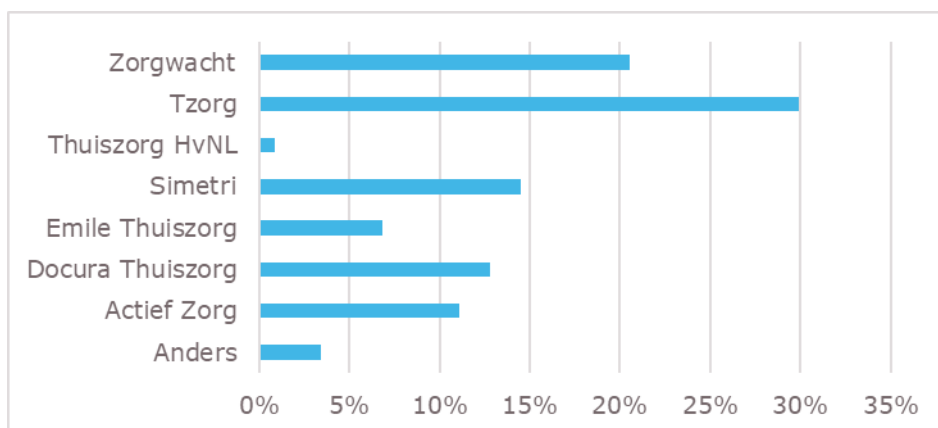


Figuur 10. Uitsplitsing van het aantal aangeschreven hulpen door de vier zorgaanbieders en het aantal hulpen dat de vragenlijst uiteindelijk heeft ingevuld.

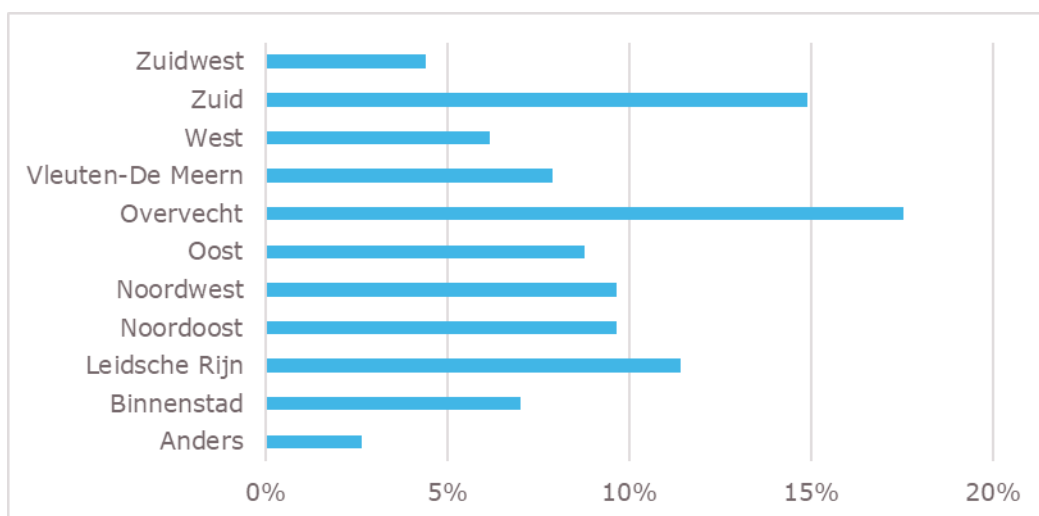
De groep respondenten die mee heeft gedaan aan de enquête gericht op de cliënten is als volgt opgebouwd. Zie de figuren 11 tot en met 16.



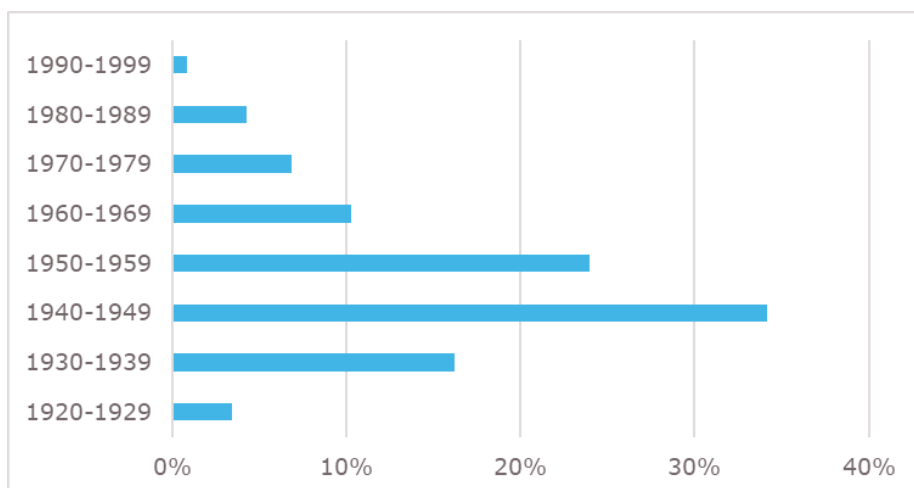
Figuur 11. Uitsplitsing van de verdeling over de twee stadshelften van aangeschreven cliënten door het Wmo-loket en de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld.



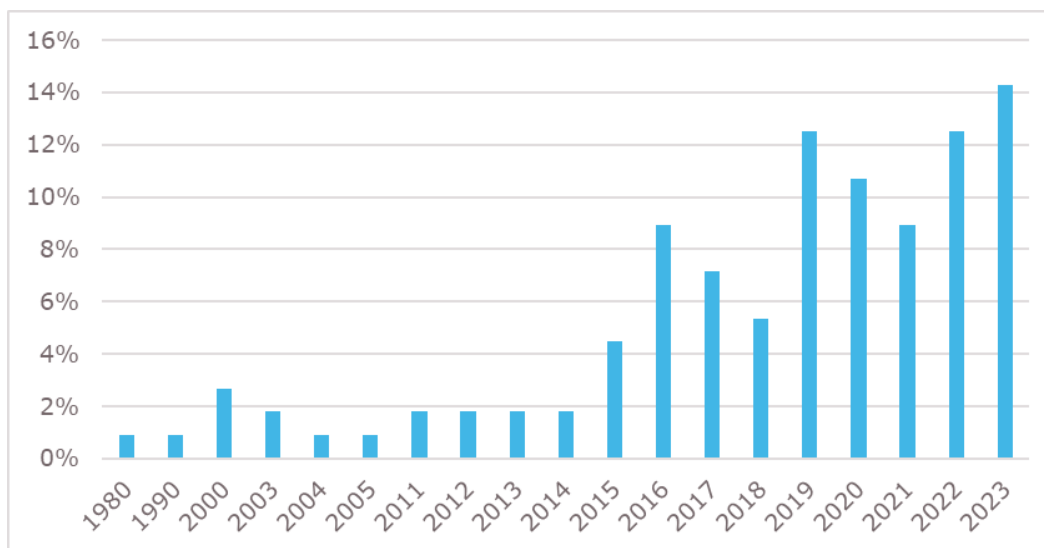
Figuur 12. De zorgaanbieder die hulp bij het huishouden levert aan de cliënt. (N=117)



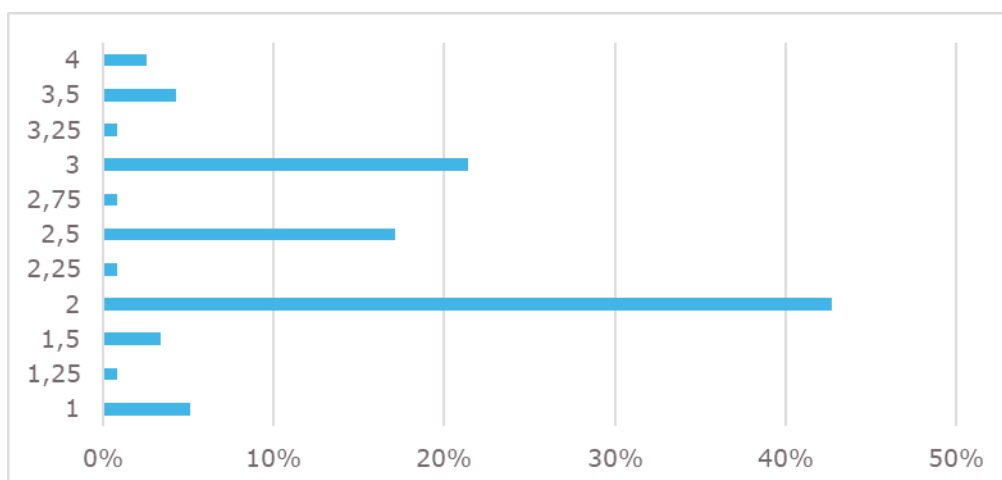
Figuur 13. De wijk waarin de cliënt woonachtig is. (N=114)



Figuur 14. Geboortejaar van cliënt. (N=117)

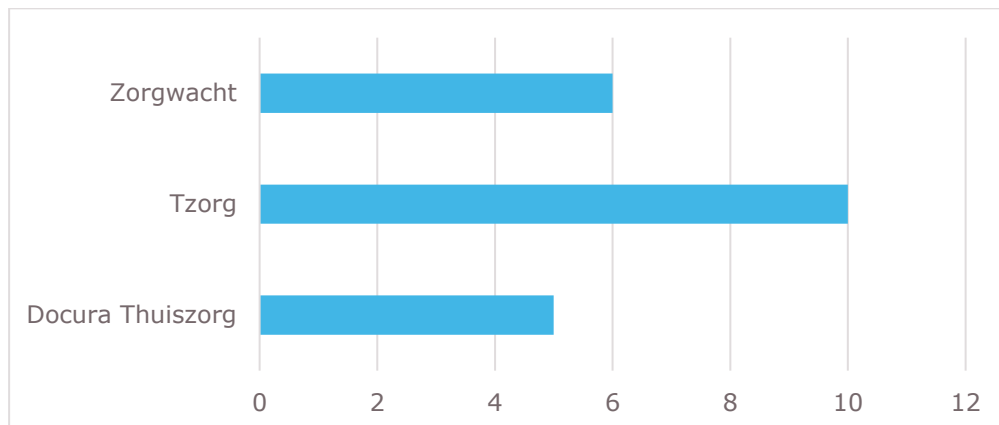


Figuur 15. Sinds welk jaar ontvangt de cliënt Hbh? (N=112)

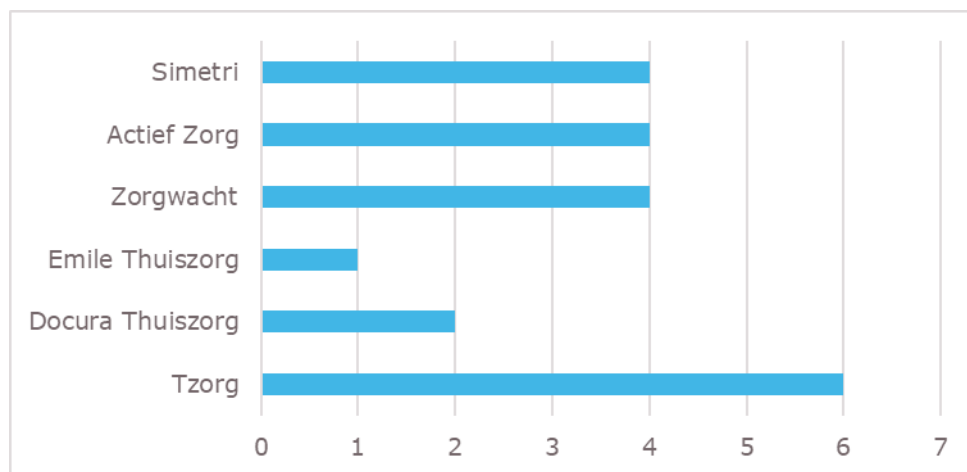


Figuur 16. Hoeveel uur Hbh ontvangt de cliënt per week? (N=117)

Naast deze enquête zijn er ook 21 interviews met zowel de cliënten als huishoudelijke hulpen gevoerd. Beide groepen zijn als volgt op te delen naar zorgaanbieder. Zie de figuren 16 en 17.



Figuur 17. Interviews met huishoudelijke hulpen verdeeld naar zorgaanbieder. (N=21)



Figuur 18. Interviews met cliënten verdeeld naar zorgaanbieder. (N=21)

Bijlage 2. Uitsplitsing gegeven antwoorden

Tabel 3. Stellingen over de transitie voorgelegd aan cliënten en de spreiding van de vijf antwoordopties.

#	Stelling	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
1.	Ik ben tevreden over hoe aan mij is verteld wat er ging veranderen in 2022.	17%	16%	36%	21%	9%
2.	Er is duidelijk aan mij verteld wat deze verandering voor mij ging betekenen.	21%	25%	26%	20%	8%
3.	Ik krijg nog steeds dezelfde hoeveelheid hulp als voor 2022.	7%	10%	9%	40%	34%
4.	Ik heb mij zorgen gemaakt of ik nog genoeg hulp zou krijgen na de verandering.	7%	18%	26%	31%	18%
5.	Ik ben tevreden over hoe de gemeente de veranderingen rondom de huishoudelijke hulp heeft doorgevoerd in 2022.	14%	22%	37%	17%	10%

Tabel 4. Stellingen over de transitie voorgelegd aan huishoudelijke hulpen en de spreiding van de vijf antwoordopties.

#	Stelling	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
1.	Ik ben tevreden over hoe aan mij is verteld wat er ging veranderen in 2022.	11%	18%	33%	29%	9%
2.	Er is duidelijk aan mij verteld wat deze verandering voor mij ging betekenen.	5%	19%	28%	40%	8%
3.	Mijn arbeidsvoorwaarden zijn gelijk gebleven toen ik naar een andere organisatie over ben gegaan in 2022.	7%	9%	18%	41%	25%

#	Stelling	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
4.	Ik heb mij zorgen gemaakt over mijn werk toen ik wist dat er iets ging veranderen in 2022.	9%	20%	22%	33%	15%
5.	Ik ben tevreden over hoe de gemeente de veranderingen rondom de huishoudelijke hulp heeft doorgevoerd in 2022.	31%	27%	29%	9%	3%



WIJ ZIJN BERENSCHOT, GRONDLEGGER VAN VOORUITGANG

Nederland is continu in ontwikkeling. Maatschappelijk, economisch en organisatorisch verandert er veel. Al 85 jaar volgen wij als adviesbureau deze ontwikkelingen op de voet en werken we aan een vooruitstrevende samenleving. De behoefte om iets fundamenteels te betekenen voor mens en maatschappij zit in onze genen. Met onze adviezen en oplossingen hebben we dan ook actief meegebouwd aan het Nederland van vandaag. Altijd op zoek naar duurzame vooruitgang.

Alles wat we doen, is onderzocht, onderbouwd en vanuit meerdere invalshoeken bekeken. Zo komen we tot gefundeerde adviezen en slimme oplossingen. Die zijn op het eerste gezicht misschien niet altijd de meest voor de hand liggende. Juist deze eigenzinnigheid maakt ons uniek. Daarbij zijn we niet van symptoombestrijding. En gaan pas naar huis als het is opgelost.

Berenschot B.V.

Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG UTRECHT
Postbus 8039, 3503 RA UTRECHT
030 2 916 916
www.berenschot.nl