

Datum: 14 februari 2019
Onderwerp: Tevredenheidsonderzoek HBH+

Portefeuillehouder: Wethouder Inge Raaijmakers

Onderzoek naar tevredenheid en kwaliteit hulp bij huishouden

Wethouder Inge Raaijmakers laat een onderzoek instellen naar de cliënttevredenheid en de kwaliteit van de ondersteuning bij het huishouden (HBH+). Inspecteurs van het onderzoeksbureau gaan binnenkort op pad om 300 van de 1.800 cliënten thuis te bezoeken.

Schoon en leefbaar huis

Wethouder Inge Raaijmakers: *“Ik vind het belangrijk dat de hulp bij het huishouden goed geregeld is. En dat de aangeboden ondersteuning leidt tot een ‘schoon en leefbaar’ huis. Verder ben ik benieuwd naar de tevredenheid van onze inwoners over de hulp die ze van de thuiszorgorganisaties krijgen. Als wethouder ben en voel ik me hiervoor verantwoordelijk. Met de uitkomsten van dit onderzoek ga ik vanzelfsprekend aan de slag om de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning nog verder te verbeteren.”*

Hulp bij het huishouden

Als het door (tijdelijke) ziekte, een beperking of ouderdom niet meer lukt om bepaalde dagelijkse handelingen zelf te doen, kunnen inwoners van Roosendaal ondersteuning krijgen. Denk daarbij aan boodschappen halen, de was doen of het schoonmaken van de woning. Dat is geregeld via de Wet Maatschappelijke Ondersteuning. Deze hulp bij het huishouden (HBH+) wordt in Roosendaal, onder regie van de gemeente, uitgevoerd door drie thuiszorgaanbieders. Dat zijn Thuiszorg West-Brabant, Groenhuysen en Axxicom.

Kwaliteit en tevredenheid

De gemeente Roosendaal wil weten of cliënten tevreden zijn en of hulp in de huishouding goed wordt uitgevoerd. Het bedrijf dat het onderzoek uitvoert heet Key Quality. Inspecteurs van dit bedrijf gaan 300 cliënten (van de ruim 1.800 cliënten) thuis bezoeken. Zij stellen vast hoe schoon het huis is en of de cliënt tevreden is. Het gaat dus om een interview en een technische kwaliteitscontrole. Key Quality heeft ervaring met dit soort onderzoeken. De inspecteurs zijn in het bezit van een zogenaamde ‘verklaring omtrent gedrag’.

Huisbezoek

De inspecteurs leggen dus huisbezoeken af. Samen met de cliënt bekijkt hij/zij of het huis goed is schoongemaakt. Daarnaast onderzoekt hij de tevredenheid over de ondersteuning bij het huishouden. Dat gebeurt aan de hand van een vragenlijst. Zo'n huisbezoek duurt ongeveer 35 minuten, waarover de cliënt vooraf persoonlijk bericht krijgt. Uiteraard zal de inspecteur zich bij de voordeur ongevraagd legitimeren, zodat de cliënt weet dat de juiste persoon wordt binnengelaten. De cliënten worden vooraf om medewerking gevraagd en zijn uiteraard niet verplicht om mee te werken aan dit onderzoek.

Voor meer informatie:

Jeroen Steenmeijer | Woordvoerder gemeente Roosendaal | Postbus 5000 |
4700 KA Roosendaal | (0165) 579 222 | 06 - 11 29 53 30 | j.steenmeijer@roosendaal.nl

