

Datum:	11 juni 2019	Zaaknummer: 191164
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Wethouder Raaijmakers	
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal	
Steller:	T. van den Hurk	
Kopie aan:	Helga Hermans, Marianne Erkelens, Liesbeth Heymans, Nicolle Verstraeten	
Onderwerp:	Uitkomsten kwaliteits- en cliënttevredenheidsonderzoek Hbh+	
Bijlage:	geen	

Kennismemen van

De uitkomsten van het kwaliteits- en cliënttevredenheidsonderzoek Hbh+.

Inleiding

In opdracht van Gemeente Roosendaal heeft het bureau Key-Quality een onderzoek uitgevoerd naar de cliënttevredenheid (beleving) en de technische kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening onder de cliënten die vallen onder de Hulp bij de Huishouding Plus (Hbh+) van de Gemeente Roosendaal.

Het houden van een kwaliteitsonderzoek was een van de opbrengsten uit het bemiddelingstraject Hbh+. In het bemiddelingstraject zitten alle betrokken partijen om de tafel om samen te bespreken op welke punten de organisatie van de HBH+ in de gemeente Roosendaal kan worden verbeterd.

De Gemeente Roosendaal heeft in 2017 binnen de WMO met een 3-tal zorgaanbieders resultaat gerichte contracten gesloten voor de uitvoering van Hbh+. Deze opdracht is Europees aanbesteed, verdeeld in 6 percelen en in maart 2017 van start gegaan.

Informatie/kernboodschap

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek vond plaats in februari 2019. Er zijn 600 cliënten benaderd om mee te doen aan het onderzoek. In totaal hebben er 309 cliënten deelgenomen aan het onderzoek.

De deelnemende cliënten zijn thuis bezocht. Zij wisten niet van te voren wanneer de inspecteur zou komen. Het onderzoek bestond enerzijds uit een cliënttevredenheidsonderzoek in combinatie met het uitvoeren van een technische schoonmaakcontrole.

Naast het cliëntenonderzoek hebben er interviews plaatsgevonden onder de medewerkers van de zorgaanbieders TWB en Axxicom en WMOprofessionals van Wegwijs.

Conclusie

De overall conclusie is dat de technische kwaliteit en de cliënttevredenheid in balans is. Beide metingen laten een overall positief beeld zien.

Clienttevredenheid

De cliënttevredenheid (beleving over) is positief, zowel per perceel (Hbh+ gebied) als per onderdeel (de organisatie Wegwijs, de organisatie van de thuishulpaanbieder, de dienstverlening van de thuishulp en de beleving van schoonmaak van de woning). Zie ook tabel 1.

Tabel 1: tevredenheid

perceel	1 TWB	2 TWB	3 Axxic.	4 TWB	5 Axxic.	6 Groenh.	totaal per onderdeel
organisatie Wegwijs	7,0	7,0	6,7	6,2	7,0	6,9	6,8
organisatie thuishulp	7,0	7,1	6,2	6,4	5,7	5,8	6,4
dienstverlening thuishulp	7,9	8,2	7,6	7,5	7,3	7,3	7,7
schoonmaak woning	7,6	8,1	7,7	7,6	7,4	7,1	7,7
totaal per perceel	7,4	7,6	7,0	6,9	6,9	6,8	

Cliënten konden ook een toelichting geven op hun oordeel. Als het gaat over de organisatie Wegwijs spitsen de opmerkingen zich toe op bereikbaarheid en toegankelijkheid. Als het gaat om de organisatie en de dienstverlening van de thuishulp dan wordt er vooral aandacht gevraagd voor het regelen van vervanging en wisselingen in de thuishulpmedewerkers en met name de communicatie daarover. Bij het oordeel over de schoonmaak zien we in de toelichting vooral opmerkingen over de manier waarop wordt schoongemaakt en de door de hulp geleverde tijd. Al deze opmerkingen nemen gemeenten en aanbieders mee in de gezamenlijke ontwikkeling van de Hbh+

Technische meting

De technische metingen laat een hoge score zien. Woningen zijn schoon en er zijn weinig verstoringen aangetroffen. Als verstoring wordt gezien een gebrek in de schoonmaak, zoals b.v. een aanwezig spinnenweb of stof op de plint. Voor iedere aangetroffen verstoring werd 0,5 punt afgetrokken van 10. De gemiddelde score over Roosendaal is een 9.

Tabel 2: cijfers technische meting

perceel	1 TWB	2 TWB	3 Axxic.	4 TWB	5 Axxic.	6 Groenh.	totaal alle percelen
technische meting	9,6	8,8	8,7	9,1	8,5	9,3	9,0

Interviews

In de interviews met medewerkers van de thuishulpaanbieders komen met name punten naar voren die te maken hebben met de wijze waarop de aanbieder zelf de inzet van medewerkers organiseert. De uitkomsten leveren ontwikkelpunten op voor de aanbieders zelf.

De interviews met medewerkers van Wegwijs leveren met name ontwikkelpunten op voor interne communicatie en de betrokkenheid van medewerkers bij beleidsontwikkeling.

Consequenties

Geen

Communicatie

De uitkomsten van het onderzoek zijn inmiddels op hoofdlijnen besproken met Wegwijs en de thuishulpaanbieders. Er vinden nog toelichtende gesprekken plaats, ook met Hart voor de Zorg, FNV en KBO.

Vervolg(procedure)

In deze raadsmededeling treft u op hoofdlijnen de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek aan. Wij stellen uw raad voor om na het zomerreces een raadsinformatie avond te organiseren om alle ontwikkelingen op het gebied van Hbh+ met u te delen. Deze avond biedt ons de gelegenheid om samen met u ook dieper op de resultaten van het onderzoek in te gaan.

Bijlagen

Geen

Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,
De secretaris, De burgemeester,



