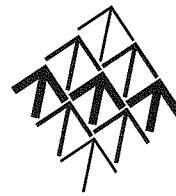


Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 685599

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. www.emmen.nl



**Gemeente
Emmen**

Aan de raad van de gemeente Emmen

**Maatschappelijke Zaken en
Zorg**

team
MZZ-ON

ons kenmerk	zaaknummer	bijlage	behandeld door
15.070844		1	W. van Wolferen
datum	telefoon	fax	e-mail
24 september 2015	14 0591		gemeente@emmen.nl
onderwerp	Resultaten onderzoek Schoonmaakondersteuning		

Geachte leden van de raad,

In de voorbereidende fase voor de implementatie van de Wmo-voorziening Schoonmaakondersteuning, hebben wij besloten om jaarlijks een onderzoek uit te voeren naar de klanttevredenheid en het resultaat "schoon en leefbaar huis" binnen de Wmo-schoonmaakondersteuning.

Dit derde onafhankelijk onderzoek geeft een beeld van de uitvoering door de 4 gecontracteerde aanbieders. Naast deze onderzoeken zijn er periodieke gesprekken tussen de aanbieders en de accountmanagers van de afdeling Maatschappelijke Zaken en Zorg.

Klanttevredenheid:

Uit het onderzoek blijkt dat de klanten in het algemeen tevreden zijn over de uitvoering van de Wmo Schoonmaakondersteuning. De tevredenheid over de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning is gestegen van een 7,5 naar een 8,0. Daarnaast is de tevredenheid gemeten over de huishoudelijke hulp en de zorgaanbieder. Het gemiddelde cijfer voor de huishoudelijke hulp is een 8,3. Dit is gestegen ten opzichte van het vorige onderzoek, waar het gemiddelde een 8,1 was. Het gemiddelde cijfer voor de zorgaanbieder was een 6,9. We kunnen hieruit concluderen dat de cliënten het meest tevreden zijn over de huishoudelijke hulp en het minst tevreden over de zorgaanbieder.

Schouwingen van de woning:

De medewerkers van Wmo Support hebben beoordeeld in hoeverre er sprake was en een schoon en leefbaar huis. Onder een schoon en leefbaar huis wordt verstaan: iedereen moet gebruik kunnen maken van een schone huiskamer, een schoon slaapvertrek, een schone keuken en een schone douche/toilet. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

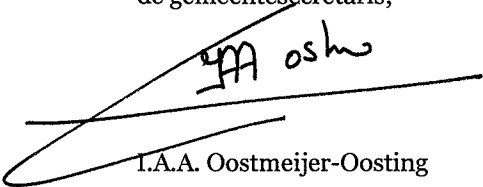
De controles zijn uitgevoerd op basis van de VSR-methodiek.

Tijdens de schouwingen is er geconstateerd dat bijna alle huizen schoon en leefbaar waren. Ook bij de klanten die zelf niet tevreden waren over één van de onderdelen (kwaliteit van zorgaanbieder, schoonmaakondersteuning of huishoudelijke hulp) is er een schouwing uitgevoerd. Bij hen is ook geconstateerd dat de huizen schoon en leefbaar waren.

De aanbevelingen en signalen uit het onderzoek zullen op de werkagenda worden gezet en periodiek worden besproken met de betrokken aanbieders.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben ingelicht.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris,


I.A.A. Oostmeijer-Oosting

de burgemeester,


C. Bijl