

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

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



Aan de raad van de gemeente Emmen

**Maatschappelijke Zaken  
en Zorg**

team  
**MZZ-ON**

ons kenmerk	uw brief van	bijlage	behandeld door
17.012222	-	2	W. van Wolferen
datum	telefoon	fax	e-mail
20 april 2017	14 0591		gemeente@emmen.nl

onderwerp  
Onderzoek Schoonmaakondersteuning en Begeleiding 2016

Geachte leden van de raad,

In het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) is de gemeente Emmen onder andere verantwoordelijk voor de uitvoering van de Schoonmaakondersteuning en de Begeleiding. Om de kwaliteit te kunnen meten is in de contracten Wmo Begeleiding en Wmo Schoonmaakondersteuning, aangegeven dat de geleverde ondersteuning op basis van steekproeven kan worden gemeten. Vanaf 1 januari 2012 wordt er jaarlijks een schouwing gehouden om het resultaat *Schoon en Leefbaar Huis* te meten. In 2016 is er ook een schouwing Wmo Begeleiding uitgevoerd. In deze brief informeren wij u over de resultaten van het Kwaliteitsonderzoek Begeleiding 2016 en het Onderzoek Schoonmaakondersteuning 2016.

### **Verantwoording**

Voor de verantwoording van de Schoonmaakondersteuning is gebruik gemaakt van de schouwing Schoon en Leefbaar Huis. Voor de verantwoording voor de Wmo Begeleiding is gebruik gemaakt van het Kwaliteitsonderzoek Wmo Begeleiding. Beide onderzoeken zijn uitgevoerd door het bureau Wmo Support middels huisbezoeken.

### **Onderzoek Wmo Schoonmaakondersteuning**

Wmo Support heeft in totaal 422 klanten tijdens een huisbezoek geïnterviewd. Tevens is de woning beoordeeld op Schoon en Leefbaar. Uit het onderzoek blijkt dat de klanten nog steeds tevreden zijn over de Schoonmaakondersteuning. De tevredenheid over de zorgaanbieders is gestegen van een 7,0 naar een 7,3. Het cijfer voor de kwaliteit van de schoonmaak is gestegen van een 8,0 naar een 8,1 en het cijfer voor de medewerker is gestegen van een 8,4 naar een 8,5. Uit de feitelijke schouwing blijkt dat bijna alle huizen Schoon en Leefbaar zijn. Het aantal fouten dat is aangetroffen is minimaal.



### **Kwaliteitsonderzoek Wmo Begeleiding**

Wmo Support heeft in totaal 197 klanten geïnterviewd tijdens een huisbezoek of gesprek bij de aanbieder. Uit de interviews blijkt dat de klanten over het algemeen zeer tevreden zijn over de begeleiding die ze krijgen. De professionele zorgverlening krijgt gemiddeld een 8,1. De tevredenheid over de zorgplannen en de uitwerking van deze zorgplannen wordt gewaardeerd met een 7,6. De tevredenheid over de zorgaanbieder en de zorgverlener is voldoende.

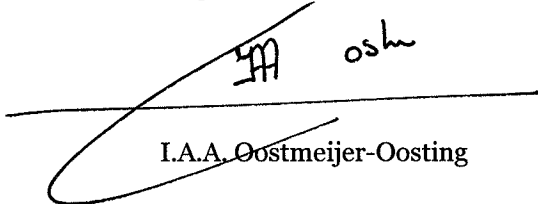
### **Vervolg**

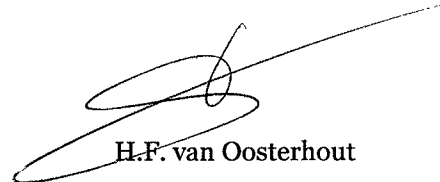
De resultaten en de aanbevelingen zullen worden besproken met de betreffende aanbieders. Bij een vervolgonderzoek in 2017 zal behalve naar de kwaliteit ook worden gekeken naar het overnemen van de aanbevelingen uit dit onderzoek. De raad zal worden geïnformeerd over de resultaten van de onderzoeken in 2017.

Wij vertrouwen erop u zo voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Emmen,  
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

  
I.A.A. Oostmeijer-Oosting

  
H.F. van Oosterhout