

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

team
**Account, Beleid en
Bedrijfsvoering sociaal
domein**

ons kenmerk	uw kenmerk	bijlage	behandeld door	BSN
20.000994		2	J.T.M. Idema- Herder	
datum	telefoon	fax	e-mail	
12 maart 2020	14 0591		gemeente@emmen.nl	

onderwerp
Rapport Kwaliteitsonderzoek 2019 schoonmaakondersteuning gemeente Emmen 2019

Geachte leden van de raad,

Ter kennisgeving zenden wij u de uitkomsten van het onderzoek naar een schoon en leefbaar huis 2019.

Inleiding

Op grond van het contract schoonmaakondersteuning en begeleiding wordt jaarlijks een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd op het niveau van de individuele cliënt. Met dit rapport verkrijgen we inzicht in de mate waarin voldaan wordt aan de wettelijke taak om inwoners die niet zelfredzaam zijn te ondersteunen.

Voor het onderdeel schoonmaakondersteuning is gekozen voor de onderzoeksmethode van SDO-support. Dit wordt de schouwing genoemd waarbij onderzoekers bij cliënten op huisbezoek komen. De huisbezoeken zijn afgelegd in de periode september t/m november 2019. In december 2019 heeft onderzoeksbureau SDO-support de rapportage aan de gemeente opgeleverd. Ook is dit jaar naar aanleiding van het rapport een infographic opgemaakt. Deze vindt u in de bijlage.

Uitkomsten

Uit het rapport volgt dat cliënten een hoge mate van tevredenheid hebben over de kwaliteit van het schoonmaken, de huishoudelijke hulp en de aanbieder. Het gemiddelde cijfer dat cliënten toekennen aan deze drie facetten is gemiddeld een 8. Wanneer we kijken naar de voorgaande jaren, zien we dan ook een stijging in 2019 van de tevredenheid.

Cliënten zijn vooral tevreden over de huishoudelijke hulp. De professionele houding en het gestructureerd werken zijn punten die door cliënten als belangrijk worden ervaren.



Net als voorgaande jaren worden in het rapport enkele aanbevelingen gedaan om de tevredenheid verder te laten toenemen. Verbeterpunten die door cliënten zijn aangedragen betreffen de communicatie, bereikbaarheid en vervanging bij ziekte.

Wij nemen deze punten over en tijdens de periodieke accountgesprekken worden hierover afspraken gemaakt met de verschillende hoofdaanbieders.

Voor de overige resultaten van het onderzoek verwijzen wij u naar het bijgevoegde rapport.

Toekomst

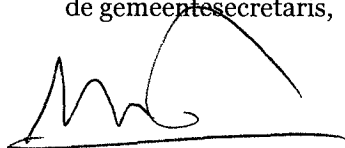
Vergeleken met andere gemeenten die dit jaar zijn onderzocht door SDO support is de gemeente Emmen de enige gemeente die bij de technische meting enkel voldoende heeft gescoord. Wij zijn trots op dit resultaat en hebben dit ook overgebracht aan de hoofdaanbieders.

Publicatie

In de bijlage treft u een afschrift aan van het rapport en bijbehorende infographic. De infographic wordt tevens gepubliceerd op de gemeentelijke website.

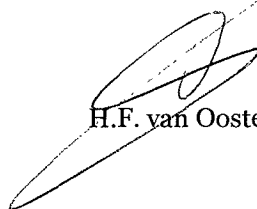
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris,



M. Plantinga-Leenders

de burgemeester,



H.F. van Oosterhout