

Ons nummer: 023.002545



## Informatie raad/mededeling college

Onderwerp	Kwaliteitsonderzoek 2023 Hulp bij het Huishouden
Commissie	Boarger en Mienskip
Collegebesluit d.d.	28 november 2023
Portefeuillehouder	Marianne Poelman
Team	Beleid Sociaal Domein
Adviseur	Tilly Berkenbosch

Reden informatieverstrekking: actieve informatie van het college

### Collegebesluit

- kennis te nemen van de resultaten van het onderzoek
- de raad via actieve info hierover te informeren.

### Toelichting/achtergrond

#### Inleiding

De Hulp bij het Huishouden (Wmo) is gebiedsgericht aanbesteed en wordt uitgevoerd door Suver Thús en Axxicom.

Bij de aanbesteding van Hulp bij het Huishouden is afgesproken dat wij periodiek onderzoek (laten) doen naar de kwaliteit van en de tevredenheid over de schoonmaakwerkzaamheden.

Dit onderzoek is in opdracht van de gemeente in het voorjaar van 2023 uitgevoerd door SDO Support. Zij heeft zowel een technische kwaliteitscontrole uitgevoerd als een tevredenheidsonderzoek onder inwoners. Dit laatste is gebeurd middels een interview bij de inwoner thuis.

Hiervoor is een steekproef genomen bij de gebruikers van Hulp van het Huishouden. Hierbij is gestreefd naar voldoende vertegenwoordiging per gebied (vier gebieden in SWF) en een afspiegeling van het bestand. Per gebied zijn ongeveer 50 inwoners gesproken en is de kwaliteit gemeten. In totaal zijn 202 huisbezoeken afgelegd.

De resultaten zijn weergegeven in bijgevoegde rapportage. In het algemeen zijn de meeste cliënten tevreden (92%) en is het resultaat van de schoonmaak van het interieur, vloeren en sanitair bij het merendeel van de aanbieders voldoende. Deze uitkomst is een positief resultaat.

#### De voornaamste conclusies:

In de interviews komt de tevredenheid over de kwaliteit van het schoonmaken, over de huishoudelijk medewerker en over de zorgaanbieder aan de orde.

Uit de interviews met de inwoners is het volgende naar voren gekomen:

92 % van de ondervraagden is (zeer) tevreden over het resultaat van de schoonmaak;  
93% van de ondervraagden is (zeer) tevreden over de medewerker die de werkzaamheden verricht;  
67% van de ondervraagden is (zeer) tevreden over de zorgaanbieder.

De hoge tevredenheid bij de inwoner is zeker gezien de krapte op de arbeidsmarkt en het hoge ziekteverzuim in deze branche bijzonder te noemen.

In onze gemeente is nog geen sprake van een wachtlijst Hulp bij het Huishouden, die elders in het land wel voorkomt.

Naast de interviews is er een technische kwaliteitscontrole uitgevoerd, deze geeft een objectief beeld van het resultaat van de schoonmaak. Er wordt gekeken naar de onderdelen interieur, sanitair en vloeren. Het resultaat is voldoende of onvoldoende.

Uit het technische onderzoek is het volgende gebleken:  
De gebieden Sneek Noord en Sneek Zuid scoren op alle onderdelen een voldoende. Bij de gebieden Bolsward en Buitengebied is het onderdeel vloeren net onvoldoende.

### Aanbevelingen

In het rapport wordt ook een aantal aanbevelingen gedaan. Dit is besproken met de zorgaanbieders. Onder andere kan de communicatie vanuit de zorgaanbieders beter. Dit is een voortdurend punt van aandacht en staat maandelijks op de agenda tussen gemeente en zorgaanbieders. Daarnaast geven inwoners aan dat de afspraken over de uit te voeren werkzaamheden niet altijd goed zijn vastgelegd. De zorgaanbieders geven aan dat dit wel gebeurt, maar dat hier kennelijk met de inwoner duidelijker over gecommuniceerd kan worden. Tevens kan de schoonmaak van de vloeren in twee gebieden beter. Hier wordt aandacht in cursussen en werkoverleg besteed.

### Kanttekening

Hoewel de resultaten heel goed zijn te noemen, past hierbij wel de kanttekening dat de huisbezoeken in de maanden februari, maart en april van dit jaar hebben plaatsgevonden. De zomerperiode is een veel uitdagender periode. Door verlof van de medewerkers kan niet in alle gevallen de gebruikelijke uren op het afgesproken tijdstip worden geboden. Dit leidt er toe dat in die periode meer klachten bij de gemeente binnenkomen. Dit jaar hebben we op dit punt een verbetering gezien ten opzichte van vorig jaar, maar ook nu zijn er klachten ontvangen (10 klachten in de maanden juli/augustus 2023, ten opzichte van 33 klachten in diezelfde periode een jaar eerder). Ondanks dat we weten dat niet iedereen een klacht indient en iedere klacht er één teveel is, is het wel goed te weten dat ongeveer 3.000 inwoners Hulp bij het Huishouden ontvangen. Alle klachten die bij de gemeente binnenkomen worden op individueel niveau teruggekoppeld naar de zorgaanbieder. Vervolgens wordt teruggebeld met de inwoner om te horen of de zorgaanbieder daadwerkelijk iets met de klacht heeft gedaan. In veel gevallen is de klacht te herleiden tot een niet zorgvuldige communicatie. Hier wordt ook nadrukkelijk met de zorgaanbieders over gesproken.

### Vervolg

Het voornemen is dit onderzoek jaarlijks te laten uitvoeren. Dit eerste onderzoek zien we als een nulmeting. Het onderzoeksbureau werkt aan een benchmark, maar die is er nog niet. Wel heeft zij aangegeven dat gezien de resultaten van andere gemeenten waar zij onderzoek doet, onze gemeente een hele hoge score heeft wat betreft de tevredenheid van de inwoner over de schoonmaakwerkzaamheden en de medewerker.

### **Bijlage(n)**

1. Rapportage kwaliteitsonderzoek 2023 Hulp bij het Huishouden Gemeente Súdwest-Fryslân