



Raad van de gemeente Beverwijk /
Gemeenteraad
Postbus 450
1940 AL BEVERWIJK

documentnummer
UIT-20-47783

zaaknummer
Z-20-67216

Beverwijk,
5 februari 2020

afdeling
Samenleving

team
Sociaal Domein

behandeld door
E. Aartsma

uw kenmerk/uw brief van

verzonden
26 maart 2020

onderwerp
Ervaringsonderzoek hulp bij het huishouden

Geachte raadsleden,

In de afgesloten contracten voor hulp bij het huishouden is opgenomen dat de door de zes aanbieders periodiek klanttevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd.

In 2018 heeft de Rekenkamercommissie Beverwijk het rapport "Hulp bij het Huishouden, inzicht in de getallen en in de tevredenheid" aan de raad aangeboden (IN-17-49512).

De rekenkamercommissie wijst in dit rapport op het risico dat de antwoorden uit deze uitgevoerde onderzoeken mogelijk geen recht doen aan de beleving van de cliënt, wanneer het onderzoek door de aanbieder zelf wordt uitgevoerd.

De IJmondgemeenten hebben het advies van de rekenkamercommissie Beverwijk overgenomen om samen met de participatieraden te bekijken hoe klanttevredenheid het beste onderzocht kan worden. Besloten is om een nieuw kwalitatief ervaringsonderzoek naar hulp bij huishouden uit te voeren. Met dit onderzoek willen de IJmondgemeenten een onafhankelijk en beter beeld krijgen van hoe de hulp bij huishouden door cliënten wordt ervaren. 120 cliënten met een Hulp bij het Huishouden, gelijk verdeeld over de drie gemeenten en de zes zorgaanbieders zijn in oktober 2019 door onderzoeksbureau ZorgfocuZ geïnterviewd.

Het proces en de resultaten van dit kwalitatief onderzoek vindt u in het rapport ervaringsonderzoek hulp bij het huishouden. Kort samengevat:

- Over het algemeen zijn de meeste deelnemers positief over hun ervaringen met de huishoudelijke hulp die zij ontvangen; vier op de vijf deelnemers geeft aan dat hun ervaringen met de hulp bij huishouden goed zijn. Met name de vaste huishoudelijke hulp wordt als belangrijk aspect van de tevredenheid en de goede ervaring genoemd.

- Deelnemers benadrukken in de interviews dat zij een prettige, vriendelijke huishoudelijke hulp hebben die naar behoren schoonmaakt. Voor die deelnemers voldoet de huishoudelijke hulp dan ook aan hun verwachting.
- Slechts een enkeling heeft een minder positieve ervaring met de huishoudelijke hulp zelf. De zaken waarover een klein deel van de deelnemers (ongeveer een tiende) ontevreden zijn, betreft de problemen die zij ervaren bij niet tijdige of geen vervanging tijdens ziekte of vakantie en slecht contact met de zorgaanbieder.

De resultaten van het kwalitatief ervaringsonderzoek worden besproken in de periodieke contractgesprekken tussen de gemeenten en de aanbieders van Hulp bij het Huishouden in februari 2020.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Beverwijk,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

drs. E.R. Loenen

drs. M.E. Smit

Bijlage:

- Rapportage Ervaringsonderzoek Hulp bij het Huishouden (IN-20-61558).