

Gemeente Roosendaal
t.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 5000
4700 KA Roosendaal

Roosendaal, 21 april 2016.

Betreft: Advies huishoudelijke hulp

Geacht College van Burgemeester en Wethouders,

Enige tijd geleden heeft de gemeente een onderzoek gepresenteerd over de tevredenheid met huishoudelijke hulp in Roosendaal. De globale conclusie was dat burgers over het algemeen tevreden zijn met deze dienst. De Adviesraad Sociaal Domein heeft besloten om de resultaten van het onderzoek nog eens te toetsen.

Gevolgte werkwijze

Een afvaardiging van de Adviesraad heeft gesproken met het management en de cliëntenraad van de twee grootste aanbieders van huishoudelijke hulp in deze regio: TWB en DAT. Vooraf hebben we de gesprekspartners de resultaten van het gemeentelijk onderzoek toegezonden.

Bevindingen

Beide organisaties geven aan dat cliënten tevreden zijn met de geleverde diensten. Er zijn geen signalen dat de indicaties te krap zijn en dat hierdoor vervuiling of achterstallig werk optreedt. Beide organisaties geven de gemeente Roosendaal een (groot) compliment over de wijze waarop de bezuiniging is aangepakt. Door hier op tijd mee te beginnen zijn de effecten minder groot. DAT heeft een groot onderzoek gehouden onder de cliënten nadat deze een herindicatie hadden gekregen. Cliënten zijn aangeschreven met de vraag of zij voldoende uren hadden na deze herindicatie. Hierop hebben dertig cliënten gemeld dat zij ontevreden waren. DAT heeft vervolgens zelf een indicatie uitgevoerd bij deze dertig cliënten en is tot de conclusie gekomen dat er bij drie cliënten een verkeerde indicatie gesteld was. Dit is gemeld bij de gemeente. Hierop heeft de gemeente de indicatie bijgesteld van deze drie cliënten.

Beide organisaties geven wel aan dat zij een grotere instroom van cliënten hadden verwacht, onder meer door de vergrijzing waarmee West-Brabant te maken heeft. Zij hebben geen verklaring waarom deze instroom (2x instroom; vervangen door 'toename') uit blijft.

Tot slot zijn er vraagtekens geplaatst bij het keukentafelgesprek. Dit gesprek zou een open gesprek moeten zijn naar de vraag wat er echt nodig is bij een potentiële klant. Op basis van incidentmeldingen lijkt het dat er gewerkt wordt met checklijsten i.p.v. een open gesprek.

