



Zaaknr.:	Par. coördinator:	Par. afdelingshfd:	Par. PH :				
Documentnr.:							
Van afdeling: BOO		X	X				
Opgesteld door: mw. M.J. Savert-Brandwijk							
Datum: 21 september 2017	Uiterste datum B&W-behandeling : 10 oktober 2017						
Overleg gepleegd met: wethouder G.K.C. Baggerman, B. van Mill, B. Bode, B. van den Heuvel, L. de Vroed							
BOO	MID	BB	BR	ORS	PH	Inkoop	
X		X			X		B. en W. d.d. 10/10/2017 Nr. 2B
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016							
Kennis nemen van: 1. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 2. In te stemmen de gemeenteraad via deze informatienota te informeren over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016							
Besluit: akkoord							
	Akk.	Bespr.	Opmerkingen				
B							
S	R						
TBA							
TBO							
BHO							

Samenvattende tekst “Uit het gemeentehuis”

Cliënten Wmo meer tevreden

Uit een cliëntenonderzoek van de gemeente Hardinxveld-Giessendam blijkt dat Wmo-cliënten meer tevreden zijn dan vorig jaar. Cliënten weten beter waar ze moeten zijn voor hulp van de gemeente. Ook zijn ze beter bekend met de vertrouwenspersoon en cliëntondersteuning. Hier heeft de gemeente afgelopen jaar ook extra op ingezet.

458 Wmo-cliënten die in 2016 contact hadden met de gemeente over een maatwerkvoorziening waren uitgenodigd voor het onderzoek. Hiervan hebben 210 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Dit geeft een respons van 45,9%. Dit is hoog ten opzichte van de gemiddelde respons van 37,6% voor vergelijkbare gemeenten.

86% van de respondenten in Hardinxveld-Giessendam vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed, ten opzichte van 81% in 2015. 85% van de respondenten geeft aan dat de geboden ondersteuning passend is bij hun hulpvraag. Vorig jaar lag dit percentage op 76%.



Inleiding

Gemeenten hebben vanuit de Wmo 2015 de verplichting om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Het doel van het onderzoek is te achterhalen wat de cliëntervaringen zijn van de Wmo-cliënten. De gemeenten moeten in ieder geval een verplichte vragenlijst gebruiken. Deze bestaat uit 3 blokken met in totaal 10 vragen. Het eerste blok gaat over het contact over de hulpvraag, het tweede blok over de kwaliteit van de ondersteuning en het derde blok over het effect van de ondersteuning.

De regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden heeft ervoor gekozen om naast de 10 verplichte vragen nog een aantal vragen toe te voegen. De regio heeft hiervoor overlegd met Wmo-adviesorganen. Het rapport laat bij de 10 verplichte vragen een vergelijking met andere gemeenten zien (referentiegroep). Ook laat het een vergelijking zien met de gemeenten uit de regio Alblasserwaard- Vijfheerenlanden. Gemeenten zijn verplicht de uitkomsten te publiceren op www.waarstaatjegemeente.nl, waardoor een vergelijking met iedere gemeente in Nederland mogelijk is.

De doelgroep van het onderzoek is de groep Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening heeft (ontvangen) in 2016. Dit zijn met name huishoudelijke hulp of een vervoersvoorziening. De mensen die minder dan twaalf maanden geleden contact hebben opgenomen met de gemeente hebben vragen over het contact beantwoord. In Hardinxveld-Giessendam hebben 458 Wmo-cliënten het verzoek gekregen om de vragenlijst in te vullen. Hiervan hebben 210 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Dit geeft een respons van 45,9%, wat hoog is ten opzichte van de gemiddelde respons van 37,6%.

Kernboodschap

Enkele conclusies van het uitgevoerde onderzoek:

- De tevredenheid is ten opzichte van de vorige meting op alle vlakken gegroeid. In Hardinxveld-Giessendam wist 82% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is hoger dan de 75% van het jaar daarvoor.
- 81% van de respondenten gaf aan dat ze snel werden geholpen, dit in relatie tot 72% in de referentiegroep.
- Van de respondenten was 85% van mening dat ze in een gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht, vorig jaar was dat 69%.
- Afgelopen jaar heeft de gemeente extra aandacht besteed aan de bekendheid van de vertrouwenspersoon en cliëntondersteuning. Dit is terug te zien in de resultaten van dit jaar.
 - o Ruim de helft van de respondenten (52%) weet dat ze zich kunnen wenden tot een vertrouwenspersoon voor de Wmo. Dit was vorig jaar 48%.
 - o 40% van de respondenten in Hardinxveld-Giessendam is bekend met cliëntondersteuning. Dit was in het jaar ervoor nog 31%.
 - o Over de cliëntondersteuner is 70% van de respondenten (zeer) tevreden. 68% is (zeer) tevreden over de medewerker van de gemeente die bij het keukentafelgesprek aanwezig was.
- 86% van de respondenten in Hardinxveld-Giessendam vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. 85% van de respondenten geeft aan dat de geboden ondersteuning passend is bij hun hulpvraag. Vorig jaar lag dit percentage op 76%.
- 46% van de respondenten geeft aan dat de eigen bijdrage invloed heeft op het wel of niet gebruikmaken van ondersteuning.
- De bekendheid met ondersteuningsmogelijkheden voor mantelzorgers kan beter. 33% van de respondenten is grotendeels of helemaal op de hoogte van de mogelijkheden. 30% is een beetje op de hoogte en 37% is helemaal niet op de hoogte van de mogelijkheden om mantelzorgers te

ondersteunen. Tegelijkertijd is niet bekend of deze personen daadwerkelijk behoefte hebben aan ondersteuning.

- 46% van de respondenten heeft het idee dat hun naaste die voor hen zorgt, de hulp aankan. Dat is minder dan de 57% in de landelijke referentiegroep, maar vergelijkbaar met de 47% in de regio.
- Van de respondenten geeft 77% aan dat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen, door de ondersteuning die ze krijgen. Dit is gestegen ten opzichte van vorig jaar: toen was dit percentage 69%.

Naast het kwantitatieve deel van het onderzoek konden de respondenten aan het einde van de vragenlijst opmerkingen plaatsen. Niet iedereen heeft dit gedaan. De meeste opmerkingen gaan over het aantal uren huishoudelijke ondersteuning. De cliënten geven aan dat ze meer uren huishoudelijke hulp willen of dat ze ontevreden zijn dat ze nu minder uren huishoudelijke hulp hebben.

Consequenties

Op basis van een nadere analyse van de uitkomsten formuleert de gemeente verbeterpunten. Dit kan tot mogelijke aanpassingen in werkprocessen leiden.

Vervolg

- Op basis van een nadere analyse van de uitkomsten formuleert de gemeente verbeterpunten.
- De gemeente bespreekt de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek met het Platform Sociaal Domein.
- In 2018 laat de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitvoeren over 2017. Dit doen we niet meer met de regio Alblasserwaard – Vijfheerenlanden, maar in de regio Drechtsteden. Het is mogelijk dat de vraagstelling dan iets afwijkt, waardoor de gemeente niet alle uitkomsten met elkaar kan vergelijken. Het effect hiervan zal niet heel groot zijn, omdat de verplichte vragenlijst met 10 vragen blijft bestaan.
- De gemeente publiceert de uitkomsten en samenvatting van het cliëntervaringsonderzoek op de gemeentepagina in het Kompas.
- Het onderwerp komt op de agenda voor het persgesprek van 24 oktober.

Bijlagen

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 Hardinxveld-Giessendam