

VERZONDEN 09 JAN 2019

Informatiebrief aan de Raad

Zaaknummer: Z/18/020872
Documentnummer: 102513
Datum: 8 januari 2019
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017
Bijlage(n): 1. *Factsheet met de cijfers over 2017*

Geachte Raad,

In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017.

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met de Wmo. Hiertoe zijn 10 verplichte vragen opgesteld, die gemeenten aan hun Wmo-clieñten moeten stellen. Daarnaast staat het gemeenten vrij om nog extra vragen te stellen. Voor die laatste mogelijkheid is dit keer niet gekozen. Dit om cliënten niet lastig te vallen met te veel vragen en om geen extra kosten te maken. Dit keer is voor het cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit kostenoverwegingen aangesloten bij een aantal buurgemeenten, die de opdracht aan I&O Research heeft gegeven. Inhoudelijk maakt dit geen verschil, omdat uitsluitend is gekozen voor de 10 verplichte vragen.

De factsheet zoals I&O Research die heeft aangeleverd treft u bijgaand aan. Voor dit onderzoek zijn 918 cliënten gevraagd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe als bestaande cliënten. In totaal vulden 321 cliënten de vragenlijst in; een respons van 35%.

Allereerst valt op dat de respons (35%) bijzonder laag is. We overwegen om het ceo volgend jaar anders te organiseren om een hogere respons te krijgen en daarmee de bruikbaarheid van het onderzoek te verbeteren.

In zijn algemeenheid is het beeld dat uit dit ceo naar voren komt, positief. De percentages tevredenheid variëren van 73 tot 84%. Uitschieter in negatieve zin is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Die is ten opzichte van vorig jaar weliswaar gestegen van 32 naar 40%, maar nog altijd onder de maat. In de loop van 2017 is besloten om bij elk formulier aan mogelijke Wmo-clieñten een folder over de onafhankelijke cliëntondersteuning mee te sturen. De resultaten van dat besluit zijn deels al te merken, maar zullen naar verwachting bij het volgende ceo een verdere verbetering te zien geven.

Naast de 10 verplichte vragen, is er op het formulier ruimte voor opmerkingen van cliënten. Daar heeft een aantal cliënten gebruik van gemaakt. De opmerkingen variëren van zeer tevreden tot ontevreden. De meeste kritische opmerkingen gaan over huishoudelijke ondersteuning en de regio-taxi.

We gebruiken de cliëntervaringsonderzoeken en de resultaten daarvan om onze dienstverlening verder te verbeteren. In overleg met de Wmo-consulenten (die de keukentafelgesprekken met

cliënten uitvoeren) zal worden gezien hoe Wassenaar beter kan scoren op passendheid van de ondersteuning. Met de aanbieders van huishoudelijke ondersteuning vindt regelmatig overleg plaats over de gang van zaken. Deze ervaring worden benut om verbetering van de kwaliteit en effectiviteit waar mogelijk te verbeteren.

Aan communicatie met en over de regio-taxi zal de komende tijd meer aandacht worden besteed. Verwacht wordt dat de nieuwe aanbesteding van het call-center van de regio-taxi een verbetering zal opleveren.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

H.I.P. Opatja,
gemeentesecretaris

J.F. Koen,
Burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.