

VERZONDEN 11 DEC. 2019

## Informatiebrief aan de Raad

Zaaknummer: Z/19/037606  
Documentnummer: 162689  
Datum: december 2019  
Onderwerp: Informatie over cliëntervaringsonderzoek 2018  
Bijlage(n): *Factsheet*

Geachte Raad,

In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 over 2018.

De wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) verplicht gemeente om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met een Wmo voorziening. Hiertoe zijn 10 verplichte vragen opgesteld, die gemeente aan hun Wmo-clianten moeten stellen. De gemeente is vrij om extra vragen te stellen. Van deze mogelijkheid is vorig jaar geen gebruik gemaakt.

Het doel van het college is om de cliëntervaring op een stabiel en hoog niveau te houden. De cliënten ervaren in het algemeen een betere tevredenheid sinds de invoering van de Wmo in 2015. Echter de stijging van de positieve cliëntervaringspercentages zet in 2018 voor het eerst niet door. Ten opzichte van het vorig jaar is er een lichte daling zichtbaar bij de meeste ervaringspercentages. Deze trend is bij bijna alle vragen zichtbaar. Dit is in lijn met de verwachting, omdat de cliëntervaringspercentages niet oneindig kunnen stijgen.

In Wassenaar en Voorschoten is het zelfde onderzoek gedaan, in dezelfde periode. Dat maakt een vergelijking voor de hand liggend. We constateren dat er kleine verschillen zijn tussen de beide gemeenten. De ervaringscijfers kunnen verklaard worden doordat er verschillende toegangsroutes naar zorg zijn, en het verschillende individuele cliënten en uitvoerders betreft. Hierdoor kunnen er kleine verschillen optreden in de uitkomsten. Verder vallen Wassenaar en Voorschoten in de Benchmark niet in dezelfde Benchmarkcategorie<sup>1</sup>. Op landelijk niveau scoren beide gemeenten over het algemeen hoger dan gemiddeld in Nederland. De respons is 39% geweest op alle verstuurde enquêtes. Dit is 4% hoger dan voorgaand jaar.

In de vragenlijst is een vraag opgenomen over de snelheid waarmee de client is geholpen. Dit cijfer is een ervaringscijfer<sup>2</sup>, en geeft geen concreet beeld over de tijdsduur voor het afhandelen van een melding. Het is wel een punt van zorg, aangezien de wachttijden in de WODV de laatste tijd toenemen door het grote aantal Wmo-meldingen. Wij spannen ons in om deze wachttijden zo snel mogelijk terug te brengen naar een aanvaardbaar niveau.

---

<sup>1</sup> Wassenaar is als "matig stedelijk" aangemerkt en Voorschoten als "sterk stedelijk".

<sup>2</sup> Vraag 2: Cliënt is snel geholpen; Wassenaar 82%; Landelijke Benchmark matig stedelijk 75%

Cliënten konden ook aanvullende opmerkingen plaatsen over de Wmo-zorgverlening. Een aantal cliënten geeft aan dankbaar te zijn voor de ontvangen hulpverlening. De meeste minder positieve opmerkingen gaan over de huishoudelijke hulp. Ze vinden dat de hulpen net iets te weinig tijd hebben om aan alle wensen te voldoen. Dit is logisch omdat de gemeente alleen de hoogst noodzakelijk taken laat uitvoeren. Over de regiotaxi zijn er opmerkingen gemaakt dat de regiotaxi niet altijd op tijd komt en men soms lang moet wachten. Het verbeteren van de dienstverlening door de regiotaxi is een continue punt van aandacht. De wachttijden veroorzaakt door drukte op de weg zijn echter lastig te voorkomen.

Een positief punt is dat de cliënt steeds beter weet waar hij/zij moet zijn voor de hulpvraag<sup>3</sup>. De bekendheid van de cliëntondersteuning is nog steeds lager dan gewenst namelijk 40%, alhoewel de landelijke benchmark een nog lager percentage laat zien namelijk 34%. Begin 2020 zullen we de onafhankelijke cliëntondersteuner opnieuw onder de aandacht brengen bij de professionals.

Tenslotte is de clienttevredenheid met betrekking tot het contact over de hulpvraag sinds 2015 sterk gestegen. De cliënt voelt zich in 89% van de gevallen serieus genomen<sup>4</sup>. Het college vindt daarom dat het algemene beeld dat uit dit cliëntervaringsonderzoek naar voren komt, positief is te noemen.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

drs. H.I.P. Oppatja,  
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,  
burgemeester

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

---

<sup>3</sup> Wassenaar 81%; Landelijke Benchmark matig stedelijk 78%

<sup>4</sup> Wassenaar 89%; Landelijke Benchmark matig stedelijk 86%