

Verzonden 4 november 2020

Informatiebrief aan de Raad

Zaaknummer: Z/19/037908/
Documentnummer: 201627
Datum: 3 november 2020
Onderwerp: Informatie over cliëntervaringsonderzoek 2019/2020
Bijlage(n): *Factsheet cliëntervaringsonderzoek 2019*
Factsheet aanvullende vragen

Geachte Raad,

In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2019.

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) verplicht gemeenten jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met een Wmo voorziening. Hiervoor zijn 10 verplichte stellingen opgesteld, waar de Wmo-cliënten een oordeel over geven. Daarnaast staat het gemeenten vrij om extra vragen op te stellen. Dit jaar hebben wij gebruik gemaakt van de mogelijkheid om extra vragen te stellen over de communicatie in het algemeen en over de communicatie met betrekking tot de coronacrisis.

De reden voor het stellen van de extra vragen is dat bij de start van het onderzoek de coronacrisis uitbrak en we meteen konden onderzoeken hoe de cliënten de communicatie hebben ervaren.

Het doel van dit onderzoek is om het college te stimuleren de cliëntervaring op een stabiel en hoog niveau te houden en de cliënten een stem te geven.

Wassenaar scoort in het algemeen veel hoger dan vergelijkbare gemeenten¹ bij de vragen over het contact over de hulpvraag. De cliënt voelt zich net als vorig jaar zeer serieus genomen, want een groot aantal mensen (92%) is het eens met deze stelling.

Voor de bekendheid van de onafhankelijke clientondersteuner scoort Wassenaar dit jaar 1% lager (41%) dan vorig jaar namelijk (42%). Het landelijke cijfer bij vergelijkbare gemeenten is 35%.

Voor wat betreft de waardering van de kwaliteit van de ondersteuning scoort Wassenaar 84%. De cliënten zijn ook zeer positief over de stelling dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, namelijk 84% van de cliënten is het daar mee eens.

¹ Wassenaar wordt vergeleken met gemeenten in dezelfde gemeentegrootteklasse in matig stedelijke gebieden <http://waarstaatjegemeente.nl>

De respons op de verstuurde enquêtes is 37%. Van alle respondenten heeft 78% de vragen schriftelijk ingevuld en 22% online. Hieruit leiden we af dat het versturen van een schriftelijke enquête nog steeds noodzakelijk is voor een goede respons.

De stelling over de snelheid waarmee de client is geholpen is positiever ervaren dan bij andere gelijkwaardige gemeenten, namelijk 85% is het daarmee mee eens in Wassenaar. In vergelijkbare gemeenten is de score 77%. Dit cijfer is een ervaringscijfer en geeft geen concreet beeld over de tijdsduur voor het afhandelen van een melding.

De communicatie over de coronacrisis is minder goed ervaren dan de normale communicatieprocessen. Dit is begrijpelijk vanwege de bijzondere situatie, voor zowel de gemeente als de zorgaanbieders. Wel goed gewaardeerd is de mondelinge informatie over de wachttijden. Dit blijkt uit een goede score van 72% op de aanvullende stelling of de consultant duidelijk is geweest over de lange wachttijden. De client daarmee heeft een goede verwachting gekregen over de snelheid van de hulpverlening.

Het college is tevreden met de resultaten van het onderzoek, omdat de meeste scores dit jaar hoger zijn dan vorig jaar en de scores op eenzelfde niveau liggen als andere vergelijkbare gemeenten.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

drs. H.I.P. Opatja,
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,
burgemeester

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