



21.0000119

Uitgaande documenten gemeente Sluis

Postadres:
Postbus 27
4500 AA Oostburg

Bezoekadres:
Nieuwstraat 22
4501 BD Oostburg

Telefoon 140117
Telefoon +31 (0)117 457 000
Telefax +31 (0)117 452 241

IBAN: NL33INGB0661900169
BIC code: INGBNL2A
BTW-nummer: 811046321B01

www.gemeentesluis.nl
info@gemeentesluis.nl

Aan de Raad

ons kenmerk :
uw brief d.d. :
uw kenmerk :
behandeld door : R.H. Schriemer
doorkiesnummer : 0117 - 457 151
onderwerp : Onderzoek cliëntervaring Wmo 2019
bijlage(n) : één

Oostburg,

- 7 JAN. 2021

Geachte heer/mevrouw,

In de Wmo 2015 is opgenomen dat gemeenten verplicht zijn om jaarlijks een onderzoek cliëntervaring uit te laten voeren. Voor dit onderzoek is er een standaard vragenlijst ontwikkeld, die gemeenten verplicht moeten gebruiken. ZB/Planbureau heeft dit onderzoek uitgevoerd. Door de corona ontwikkelingen is het onderzoek later uitgevoerd dan in andere jaren. Het onderzoek gaat over de ervaringen van cliënten met betrekking tot hun aanvraag in 2019

In totaal hebben ruim 212 cliënten de enquête ingevuld. Dit is een respons van 42%. Een zeer ruime meerderheid is zeer tevreden over de manier waarop er met de hulpvraag is omgegaan. Over alle vier de gemeten onderdelen geeft steeds meer dan 82% aan (zeer) tevreden te zijn. Dat is een zeer hoog resultaat en een forse stijging ten opzichte van vorig jaar (75%).

Slechts 37% van de mensen geeft aan bekend te zijn met het gegeven, dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar (35%), maar nog steeds onvoldoend. Dit zal worden meegenomen in de uitwerking van het beleidsplan sociaal domein.

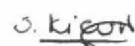
De respondenten zijn verder zeer tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die men krijgt. Ook over het effect van de ondersteuning op hun leven zijn ze zeer positief. De gemiddelde tevredenheid over de vijf gemeten onderdelen is 86%. Ook dat is een zeer hoog resultaat.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

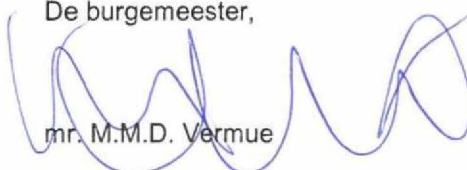
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN SLUIS,

De secretaris,



S.I. de Kievit-Minnaert

De burgemeester,



Mr. M.M.D. Vermue

Onderzoek cliëntervaring Wmo 2019.

Vragen		(Helemaal) mee eens	(helemaal) niet mee eens
1.	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	78%	6%
2.	Ik werd snel geholpen	80%	10%
3.	De medewerker nam mij serieus	90%	5%
4.	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	79%	6%
5.	Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	Ja: 37%	Nee: 63%
6.	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	88%	4%
7.	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	86%	5%
8.	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	84%	5%
9.	Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	87%	4%
10.	Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	87%	3%

Totaal steekproef : 500 cliënten.

Totaal ontvangen enquêtes: 212