

# Raadsinformatiebulletin



Valkenburg, 6 september 2018

Betreft: Uitkomst cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Registratienummer: 18.30

Geachte leden van de Raad,

Met deze brief informeer ik u over de uitkomst van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017. De gemeente is verplicht om een dergelijk onderzoek jaarlijks uit te voeren. Het gaat om ondersteuning bij Wmo voorzieningen in 2017 zoals hulp bij het huishouden, collectief vervoer, woonvoorzieningen en begeleiding (individuele begeleiding en dag structurering).

## **Opzet onderzoek**

Voor het onderzoek zijn alle inwoners met een individuele Wmo-voorziening (in totaal 1.209 cliënten) uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen. Het onderzoek heeft zowel schriftelijk als online plaatsgevonden. Betrokkenen ontvingen een brief met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. De bijgevoegde papieren vragenlijst kon door middel van een antwoordenvolop gratis retour worden gestuurd. Daarnaast was er de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen.

De vragenlijst bestaat uit door de VNG opgestelde verplichte vragen. De vragen van het onderzoek hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en de effecten hiervan. Wij hebben er dit jaar voor gekozen om naast de verplichte vragen een aantal vragen te stellen over informele zorg (hulp van partner, burens, familie, vrienden of andere vrijwilligers).

In totaal vulden 601 cliënten de vragenlijst in. Dat is een respons van 50% (10% minder dan het voorafgaande jaar). De respons is ruim voldoende om een betrouwbare uitspraak te doen over ervaringen van cliënten met een maatwerkvoorziening op basis van de Wmo in 2017. Het is niet bekend waarom de respons met 10 % is gedaald. Een reden zou kunnen zijn dat er vanuit diverse organisaties vragenlijsten naar onze inwoners worden gestuurd waardoor mensen geen zin meer hebben om de zoveelste enquête in te vullen.

Het team Onderzoek en Statistiek van de gemeente Maastricht heeft het onderzoek voor onze gemeente uitgevoerd.

Dit jaar zijn er acht cadeaubonnen van 25 euro ter beschikking gesteld aan acht respondenten om mensen over de streep te trekken om de vragenlijst in te vullen. Het aantal van acht is gebaseerd op het aantal inwoners uit onze gemeente ten opzichte van het aantal inwoners in de regiogemeenten die hebben meegedaan aan het onderzoek. De gemeenten Gulpen-Wittem, Meerssen en Vaals hebben het cliëntervaringsonderzoek Wmo ook door de gemeente Maastricht laten uitvoeren.

## **De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek**

### ***Het gros van de cliënten is tevreden***

Het gros van de cliënten is positief over de kwaliteit van de ondersteuning (84% beoordeelt deze als goed) en het effect dat dit heeft op hun leven (76% ervaart een betere kwaliteit van leven). Ook wat betreft de toegankelijkheid van het Wmo-team overheerst tevredenheid (88% voelde zich

serieus genomen, 84% heeft samen met de medewerker naar oplossingen gezocht en ruim driekwart werd snel geholpen).

Nadere analyse wijst uit dat Wmo-cliënten die gebruik maken van huishoudelijke hulp beter weten waar zij met hun hulpvraag terecht konden dan cliënten die hulp ontvangen in de vorm van een collectief vervoerspasje (81% versus 72%). Cliënten met een collectief vervoerspasje zijn daarentegen relatief meer tevreden over het effect van de ondersteuning.

***Positieve ontwikkeling in tevredenheid***


Van de 10 beoordelingsaspecten worden er 9 beter beoordeeld dan een jaar geleden. De toename in tevredenheid is met name zichtbaar bij het contact met het Wmo-team en het effect van de ondersteuning.

***De helft krijgt ook informele hulp***

De helft van de Wmo-cliënten heeft ook informele hulp, die zij doorgaans zelf of samen met familie hebben geregeld. Voor 73% van de cliënten helpt deze zorg voldoende of goed om in hun situatie tot oplossingen te komen. Volgens 34% zou de gemeente kunnen meedenken in oplossingen op dit vlak, 20% is van mening dat zij (ook) kunnen meebetalen.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



drs. R. Meijers  
wethouder Sociaal Domein

Bijlage: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017