



BEHANDELD DOOR	
afdeling/team	BE/GA
documentnr	18-0238539

VOORBLAD COMMISSIE

ONDERWERP EN BEHANDELING	
onderwerp	Schrijven college inzake Resultaten Clientervaringsonderzoek Wmo 2017
vertrouwelijk	<i>Nee</i>
portefeuillehouder	Wethouder Vreugdenhil, P.A.
bijlagen	Voorstel: Voorstel_39114.docx rapportage clientervaringsonderzoek Wmo Triqs (18-0216632)
agendapunt	08.04.

VOORGESTELD BESLUIT RAAD

--

ARGUMENTEN EN RISICO'S (RAAD)

--



Postadres:
Postbus 150
2670 AD Naaldwijk
Bezoekadres:
Verdilaan 7
2671 VW Naaldwijk
T 14 0174
F (0174) 673 600
E info@gemeentewestland.nl
I www.gemeentewestland.nl

Aan de raad van de gemeente Westland

UW BRIEF	UW KENMERK	ZAAK-/PROJECTNR.	DOCUMENTNR.	BIJLAGE(N)
			18-0238539	1
CONTACTPERSOON		CLUSTER	DOORKIESNUMMER	DATUM VERZONDEN
A.V. Raateland		Bedrijfsvoering	(0174) 673 564	03 OKT. 2018
ONDERWERP				
Cliëntervaringsonderzoek Wmo				

Geachte raad,

De gemeente Westland heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren door onderzoeksbureau Triqs in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 1006 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. In totaal vulden 495 cliënten de vragenlijst in, een respons van 49,65%. Op basis van deze respons kunnen met 95% betrouwbaarheid en een nauwkeurigheidsmarge van 5% uitspraken gedaan worden over alle Wmo cliënten. De resultaten geven daarmee een representatief beeld van de ervaringen van alle cliënten met een Wmo-voorziening binnen gemeente Westland.

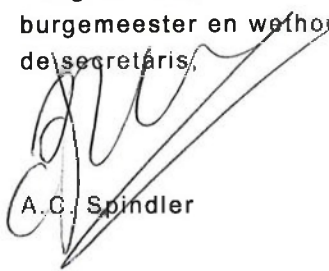
De rapportage bevat de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek op basis van de standaardvragenlijst voor Wmo cliënten. De uitkomsten van deze meting geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning. Daarnaast zijn er twee extra vragen aan het onderzoek toegevoegd. De eerste extra vraag heeft betrekking op de voorziening die men ontvangt. Bij de tweede extra vraag zijn de cliënten in staat gesteld om suggesties voor verbeteringen aan te dragen.

De standaardvragenlijst bestaat uit 3 hoofdthema's: contact, kwaliteit van de ondersteuning en effect van de ondersteuning. De resultaten zijn overwegend positief. Op 9 van de 10 vragen ligt het gemiddelde rapportcijfer tussen de 7,2 en de 7,9. Op één punt werd slecht gescoord, dit betreft de vraag over de onafhankelijke cliëntondersteuner. 68,9% van de cliënten heeft aangegeven niet te weten gebruik te kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Hierbij moet worden vermeld dat Westland hier niet slechter op scoort in vergelijking met andere gemeenten. In Westland zijn we wel bezig om hier meer aandacht aan te schenken. Een aantal maatregelen is in maart dit jaar ingezet maar de effecten zijn hiervan nog niet zichtbaar in deze rapportage. Het gaat dan om maatregelen zoals gerichte communicatie en herhaald attenderen op onafhankelijke cliëntondersteuning bij momenten van contact met cliënten.

De volledige rapportage van onderzoeksbureau Triqs is bijgevoegd.

We zullen de inwoners die hebben deelgenomen aan het onderzoek bedanken door middel van een bericht op onze gemeentelijke website.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Westland,
de secretaris, de burgemeester,



A.C. Spindler



A.M.A. van Ardenne-van der Hoeven

Bijlage: Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo