

Vragen met betrekking tot cliënt-tevredenheidsonderzoek WMO in 2021.

Hoe komt het dat slechts 38% van de gebruikers van de WMO heeft gereageerd op dit onderzoek? Een dalend aantal, wat gaat het college eraan doen dat voortaan meer mensen reageren?

In 2020 was de respons 33,7%. De respons is dus toegenomen. Daarbij is de respons van 38% voldoende om uitspraken te kunnen doen over de ervaringen van cliënten. Daarmee is er dus geen noodzaak om de respons te verbeteren. Wel blijft het doel om zoveel mogelijk respons te behalen. Op dit moment zijn we met het onderzoeksbureau aan het bekijken of het mogelijk is om de tevredenheid direct te bevragen na een consult i.p.v. na afloop van het jaar. Dit kan leiden tot een hogere respons.

1. Is het niet veel eenvoudiger voor de gebruikers als men na afloop van een consult, meteen wordt gevraagd naar de tevredenheid, zonder dat de gebruiker zelf moeite moet gaan doen om deze enquête te moeten gaan invullen? (Uit ervaring weet ik dat vrijwel elke afzonderlijke zorgaanbieder je elk jaar vergast op alweer een nieuwe vragenlijst.)

Op dit moment zijn we met het onderzoeksbureau aan het bekijken hoe we de vragenlijsten op een eenvoudige manier direct kunnen afnemen na afloop van een consult. Dit vergroot de betrouwbaarheid van de uitkomsten.

2. Hoe komt het dat slechts één derde van degenen die hebben gereageerd, weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliënt-ondersteuner?

Beperkte bekendheid met clientondersteuning blijkt al jaren uit CEO's in Doesburg. Dit is dus geen nieuw probleem voor gemeente Doesburg. De beperkte bekendheid speelt landelijk, Doesburg is daarin niet uniek. Op dit moment weten we niet wat de redenen hiervoor zijn in gemeente Doesburg. Dit willen we onderzoeken d.m.v. een project, zie antwoord op vraag 3.

3. Wat gaat u er aan doen om te zorgen dat elke gebruiker van de WMO weet dat deze mogelijkheid er is?

Gemeente Doesburg heeft de volgende acties uitgevoerd:

Actiepunt 1. N.a.v. de landelijke trend waarin nog te weinig bekendheid is met clientondersteuning heeft het rijk een SPUK regeling opgesteld waarmee gemeenten de bekendheid met clientondersteuning kunnen vergroten.

Stichting MEE is de aanbieder van clientondersteuning in Doesburg. In samenwerking met MEE is gemeente Doesburg bezig met het aanvragen van deze SPUK. De SPUK regeling gebruiken we om d.m.v. een project te onderzoeken hoe we de bekendheid kunnen vergroten. Tegelijkertijd wordt bekeken hoe we clientondersteuning optimaal kunnen inrichten. Hierin wordt ook gekeken naar het informeren netwerk van cliënten.

Actiepunt 2. Daarnaast hebben we de informatievoorziening verbeterd zoals vermeld in de adviesnota: *"N.a.v. van dit verbeterpunt heeft de gemeente de informatie over cliëntondersteuning op de website van de Vraagbaak en in brieven aan cliënten"*

herzien met actuele en meer concrete informatie.” Op alle formulieren en brieven van Wmo consulenten wordt dus verwezen naar de clientondersteuner.

4. Wat gebeurt er met de opmerkingen van cliënten? Wordt daar actie op ondernomen?

Het doel van het CEO is om trends vast te stellen en deze te vertalen naar beleidsmatige verbeterpunten. Er wordt geen actie ondernomen op basis van individuele opmerkingen van cliënten. Dit is niet mogelijk omdat zij de vragenlijst anoniem hebben ingevuld. We kunnen hier dus niet over in gesprek gaan. Wel kunnen cliënten met deze opmerkingen terecht bij de betreffende Wmo consulent. En mocht het nodig zijn kunnen cliënten altijd een klacht indienen of in bezwaar gaan.

5. Wettelijk is de gemeente verplicht om dit onderzoek jaarlijks uit te voeren, wanneer komt het onderzoek van 2022?

Op dit moment wordt het onderzoek uitgevoerd naar het jaar 2022.