

Aan de leden van de gemeenteraad

VERZONDEN 5 JUL 2018

Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Gieten, 4 juli 2018

No. : 197412
Bijlagen : -

Behandeld door : Team Samenleving
Doorkiesnummer : 0592 266 593

Uw brief van : -
Uw kenmerk : -

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren we u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 (CEO Wmo) dat het Trendbureau Drenthe (CMO STAMM) heeft gedaan in de gemeente Aa en Hunze.

Er zijn verschillende redenen om het CEO Wmo uit te voeren:

1. Om de dienstverlening zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen en behoeften van haar inwoners wil de gemeente graag weten wat inwoners vinden van de ondersteuning en inzicht hebben wat het maatschappelijk effect is van de ingezette voorzieningen.
2. Om de signalerende functie. Indien nodig kan de uitkomst van het onderzoek aanleiding zijn om (onderdelen van) de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren.
3. En omdat het onderzoek sinds 2015 een wettelijke verplichting is vanuit de Wmo.

In totaal zijn 493 van de 986 vragenlijsten ingevuld. Een respons van 50,0%. Naast de verplichte tien vragen hebben wij ook gekozen voor een aantal aanvullende vragen. Hierover is afstemming geweest met de adviesraad sociaal domein en de andere vier deelnemende gemeenten (Assen, Tynaarlo, Meppel en Midden Drenthe). Op verzoek van de adviesraad sociaal domein Aa en Hunze is nog een vraag toegevoegd aan de lijst (over de tevredenheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner). De verplichte vragenlijst bestaat uit drie soorten vragen, deze gaan over: het contact met de gemeente, de ervaren kwaliteit van de geboden ondersteuning en vragen over wat de ondersteuning oplevert.

Algemeen

In Aa en Hunze hebben we het goed voor elkaar op het gebied van de zorg en ondersteuning vanuit de Wmo: inwoners zijn tevreden. Inwoners gaven onder meer aan dat zij zich serieus voelde genomen tijdens het gesprek met de medewerkers van het sociaal team (86,6%) en dat de medewerkers samen met de inwoner naar een passende oplossing hebben gezocht (76,5%).

Daarnaast geven inwoners aan dat zij de kwaliteit van de geboden ondersteuning goed vinden (82,1%) en dat de ondersteuning ervoor zorgt dat zij zich beter kunnen redden (80,8%).

De onbekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning blijft een aandachtspunt (74,8%). In de soort ondersteuning zijn er geen grote verschuivingen in 2017 ten opzichte van vorig jaar. Hulp bij het huishouden is wel gestegen van 51% naar 57%.

Vanaf 1 juli 2018 zijn de toegangstaken voor het sociaal domein belegd bij stichting Attenta. Ondanks het feit dat de taken extern zijn belegd blijft de gemeente verantwoordelijk. Wij verwachten van de stichting dat de tevredenheid over de toegang en de dienstverlening op peil blijft.

Ondersteuning van zorginitiatieven in de dorpen

Veel inwoners ontvangen, naast een Wmo-voorziening, ook hulp van mensen uit het eigen netwerk (82,4%). Denk hierbij aan familieleden of burens. Wij vinden het belangrijk dat zorg en ondersteuning zoveel mogelijk dichtbij wordt georganiseerd samen met de inwoners en professionele partijen. De komende periode zullen wij daarom nog meer inzetten op de ondersteuning van lokale zorginitiatieven in de dorpen.

Continu verbeteren

Wij vinden het belangrijk om een goed beeld te hebben van de ontwikkelingen binnen het sociaal Domein door middel van monitoring. Het onderzoek naar de ervaringen van cliënten is wat ons betreft belangrijke input voor het verbeteren van de dienstverlening en het beleid sociaal domein en geeft het verhaal achter de cijfers weer. Wij nemen de resultaten mee in de gesprekken met de verschillende samenwerkingspartners en de adviesraad sociaal domein.

De komende jaren gaan wij het monitoren en sturen op het sociaal domein steeds verder doorontwikkelen. Hiervoor wordt in het najaar de sturingsfilosofie "Samen aan het stuur!" aan u voorgelegd. Het streven is, hierop voorsortend, om op 1 oktober 2018 een nulmeting in de monitoring van de nieuwe manier van werken te gaan uitvoeren. Voor de zomer 2019 zal een eerste presentatie van de uitkomsten worden gegeven.

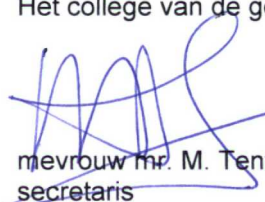
Voor nu zullen de aandachtspunten uit het onderzoek onderwerp van gesprek zijn met de nieuwe stichting en onze samenwerkingspartners.

De resultaten van het onderzoek zijn vanaf 1 juli te bekijken op:
<http://clientervaringsonderzoek-wmo.nl>

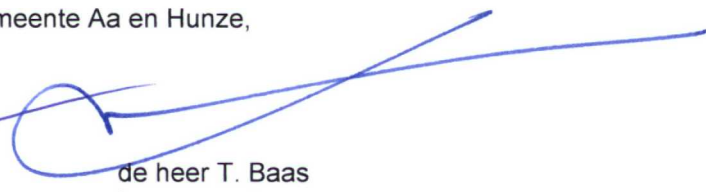
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Het college van de gemeente Aa en Hunze,



mevrouw mr. M. Tent
secretaris



de heer T. Baas
burgemeester