



VERZONDEN 20 NOV. 2019
Informatiebrief

Zaaknummer: Z/19/037607
Documentnummer: 162697
Datum: 19 november 2019
Onderwerp: Clienttevredenheid Wmo 2018
Bijlage(n): *Factsheet.*

Geachte Raad,

In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 over 2018.

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) verplicht gemeente om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met een Wmo voorziening. Hiertoe zijn 10 verplichte vragen opgesteld, die gemeente aan hun Wmo-cliënten moeten stellen. De gemeente is vrij om extra vragen te stellen. Voor de laatste mogelijkheid is geen gebruik gemaakt omdat we de cliënten niet lastig willen vallen met te veel vragen en dat hierdoor de kosten ook zullen stijgen.

De respons is 37% geweest op alle verstuurde enquêtes. Dit is 3% hoger dan voorgaand jaar.

Het doel is om de cliënttevredenheid op een stabiel en hoog niveau te houden. Sinds de invoering van de Wmo in 2015 is de cliënttevredenheid op de nagenoeg alle thema's gestegen. Alleen bij de vragen over de kwaliteit van de ondersteuning is er een lichte daling van de tevredenheid zichtbaar.

De cliënt weet steeds beter waar hij/zij moet zijn voor de hulpvraag. Echter de bekendheid van de cliëntondersteuning is lager dan gewenst. Hiermee gaan we in begin 2020 aan de slag door de onafhankelijke cliëntondersteuner onder de aandacht te brengen van de professionals.

Tenslotte is de clienttevredenheid met betrekking tot het contact over de hulpvraag is sterk gestegen. De cliënt voelt zich in 95% van de gevallen serieus genomen. Het college vindt dat het algemene beeld dat uit dit cliëntervaringsonderzoek naar voren komt, positief is te noemen.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,
gemeentesecretaris

P.J. Bouvy-Koene,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.

Over dit onderzoek

De gemeente Voorschoten heeft een (verplicht) clïentervaringsonderzoek laten uitvoeren over het jaar 2018. Voor dit onderzoek zijn 759 clïënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe clïënten als bestaande clïënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 278 clïënten de vragenlijst in; een respons van 37%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Invulwijze



Online: 18%

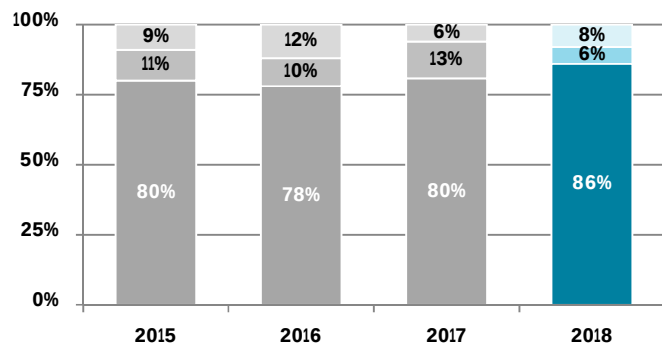


Schriftelijk: 82%

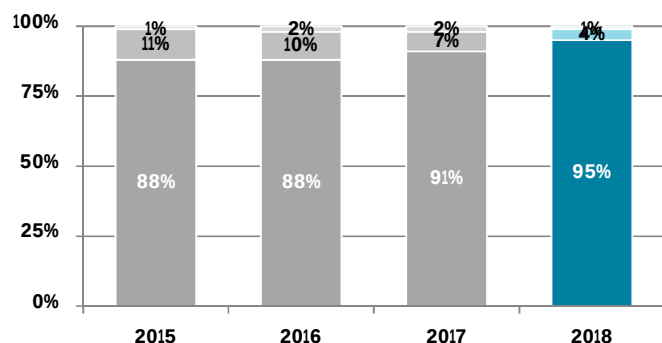
Contact over de hulpvraag



1. Clïent wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag

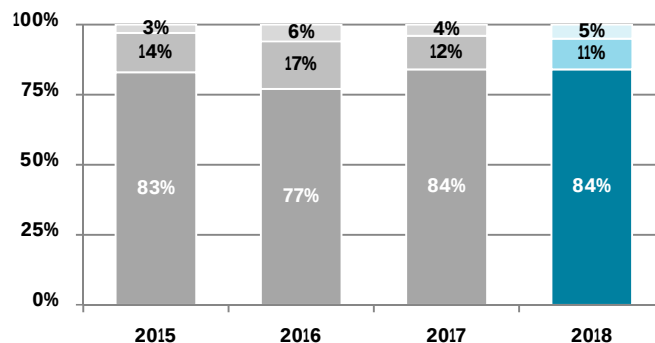


3. De medewerker nam de clïent serieus

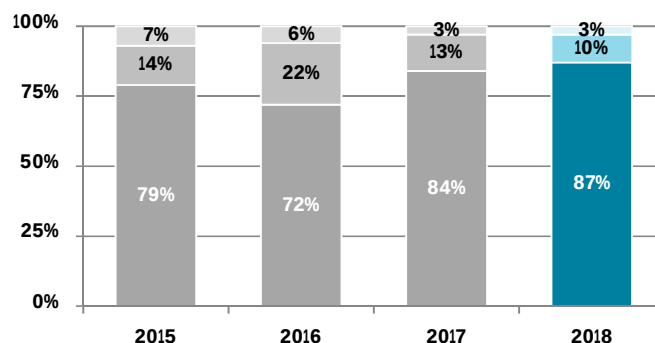


■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

2. Clïent is snel geholpen



4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht

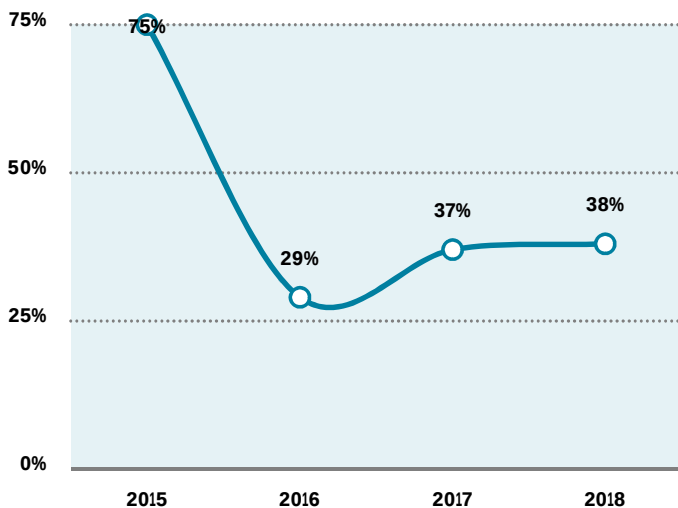




Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

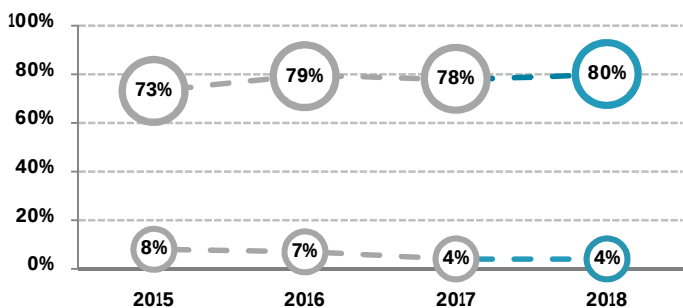
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

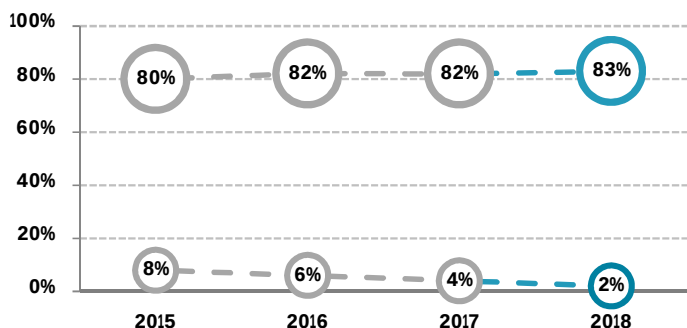


Effecten van de ondersteuning

8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil

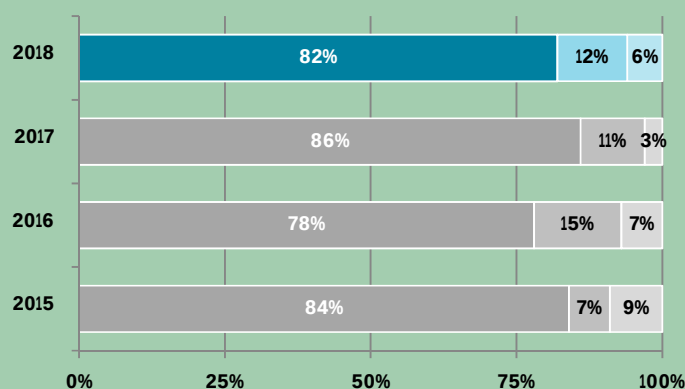


9. Cliënt kan zich beter redden

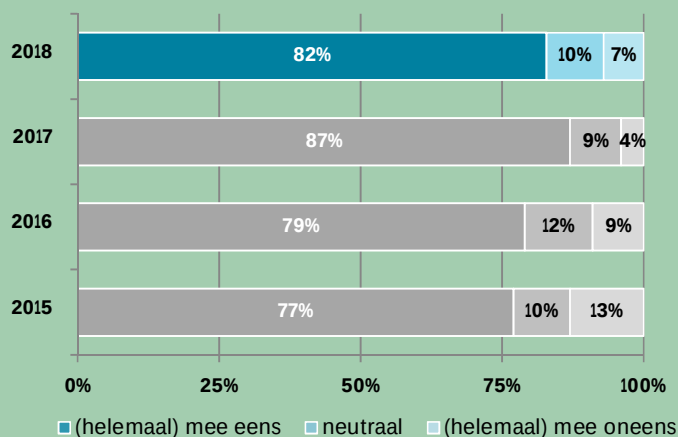


Kwaliteit van de ondersteuning

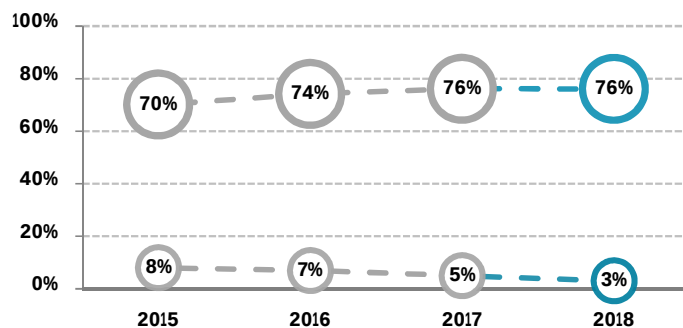
6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien