

Verzonden 12 oktober 2020

Informatiebrief

Zaaknummer: Z/19/037905
Documentnummer: 201919
Datum: 29 september 2020
Onderwerp: Informatie over cliëntervaringsonderzoek 2019/2020
Bijlage(n): *Factsheet cliëntervaringsonderzoek 2019*
Factsheet aanvullende vragen

Geachte Raad,

In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over het cliëntervaringsonderzoek van 2019.

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) verplicht gemeenten jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met een Wmo voorziening. Hiervoor zijn 10 verplichte stellingen opgesteld, waar de Wmo-cliënten een oordeel over moeten geven. Daarnaast staat het gemeenten vrij om extra vragen op te stellen. Dit jaar hebben wij gebruik gemaakt van de mogelijkheid om extra vragen te stellen over de communicatie in het algemeen en over de communicatie met betrekking tot de coronacrisis. De reden voor het stellen van de extra vragen is dat bij de start van het onderzoek de coronacrisis uitbrak en we meteen konden onderzoeken hoe de cliënten de communicatie hebben ervaren.

Het doel van dit onderzoek is om het college te stimuleren te leren van de cliëntervaringen en cliënten een stem te geven.

De cliënten ervaren in het algemeen een betere tevredenheid sinds de invoering van de Wmo in 2015. Voorschoten scoort in het algemeen veel hoger dan de vergelijkbare gemeenten¹ bij de vragen over het contact over de hulpvraag. De cliënt voelt zich net als vorig jaar zeer serieus genomen, want een groot aantal mensen (95%) is het eens met deze stelling.

Voor de bekendheid van de onafhankelijke clientondersteuner scoort Voorschoten dit jaar 7% hoger (38%) dan vorig jaar namelijk (45%). Het landelijke cijfer bij vergelijkbare gemeenten is 38%.

Voor wat betreft de waardering van de kwaliteit van de ondersteuning scoort Voorschoten 80%. De cliënten zijn ook zeer positief over de stelling dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, namelijk 87% van de cliënten is het daar mee eens.

De respons op de verstuurde enquêtes is 39%. Van alle respondenten heeft 77% de vragen schriftelijk ingevuld en 23% online.

¹ Voorschoten wordt vergeleken met gemeente in dezelfde gemeentegrootteklasse in sterk stedelijke gebieden <http://waarstaatiegemeente.nl>

De stelling over de snelheid waarmee de client is geholpen is positiever ervaren dan bij andere gelijkwaardige gemeenten, namelijk 83% is het daarmee mee eens in Voorschoten. In vergelijkbare gemeente is de score 79%. Dit cijfer is een ervaringscijfer, en geeft geen concreet beeld over de tijdsduur voor het afhandelen van een melding.

De communicatie over de coronacrisis is minder goed ervaren dan de normale communicatieprocessen. Dit is begrijpelijk vanwege de bijzondere situatie voor zowel de gemeente als de zorgaanbieders. Wel goed gewaardeerd is de mondelinge informatie over de wachttijden. Dit blijkt uit een goede score van 74% op de aanvullende stelling of de consulent duidelijk is geweest over de lange wachttijden en daarmee de client een goede verwachting heeft gekregen over de snelheid van de hulpverlening.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

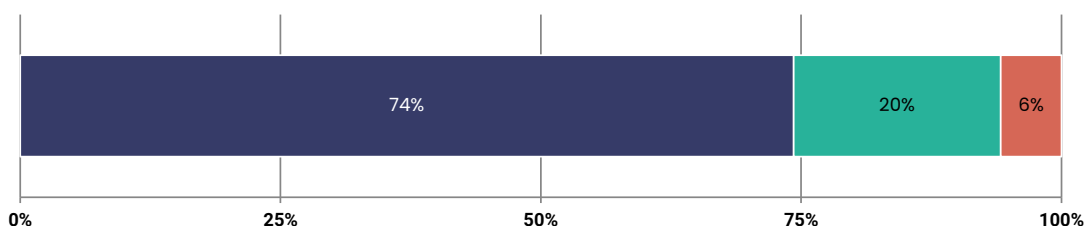
A. R. de Graaf,
gemeentesecretaris

Ch. B. Aptroot,
burgemeester

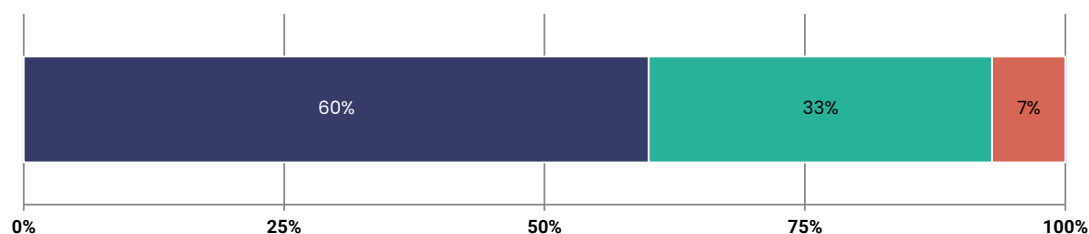
Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.

Informatievoorziening

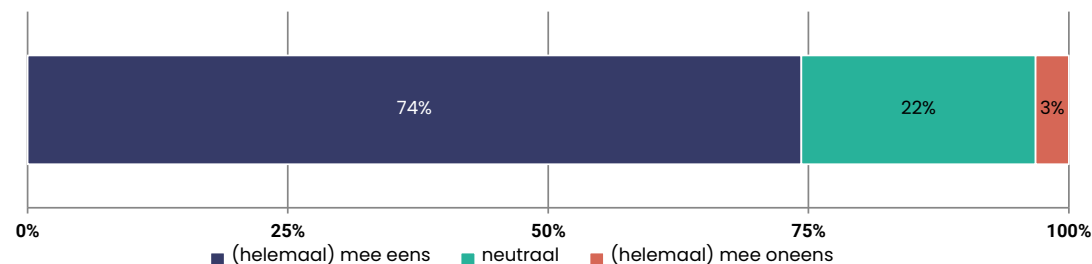
1. De consulent heeft duidelijk aangegeven hoe lang ik moest wachten voor een afspraak over mijn zorgaanvraag.



2. Ik vind de informatie op de website en in folders duidelijk.

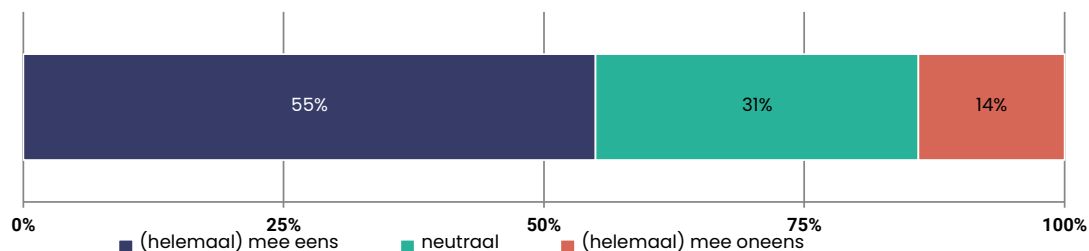


3. De brieven van de gemeente zijn gemakkelijk te begrijpen.



Corona (over 2020)

4. Ik ben tevreden over de communicatie van de gemeenten over de corona maatregelen bij de Wmo zorgverlening.



Over dit onderzoek

De gemeente Voorschoten heeft een (verplicht) clïentervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2019. Voor dit onderzoek zijn 636 clïenten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe clïenten als bestaande clïenten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 246 clïenten de vragenlijst in; een respons van 39%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

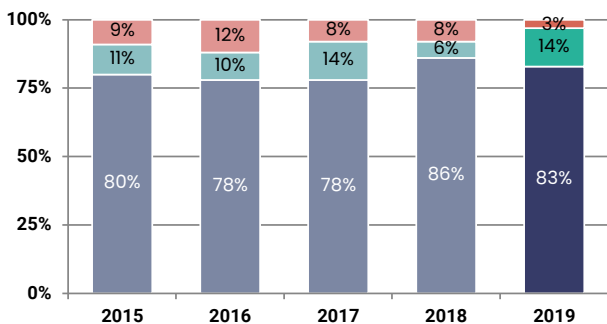
Invulmethode

Schriftelijk: 77%

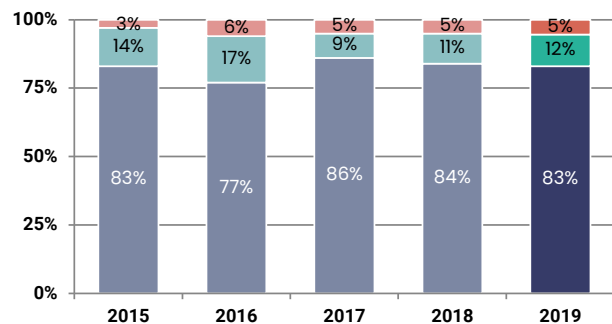
Online: 23%

Contact over de hulpvraag

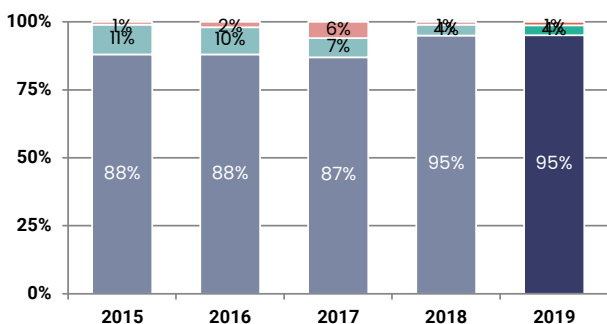
1. Clïent wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



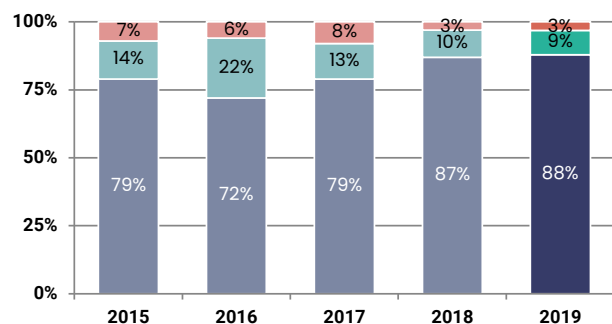
2. Clïent is snel geholpen



3. De medewerker nam de clïent serieus



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

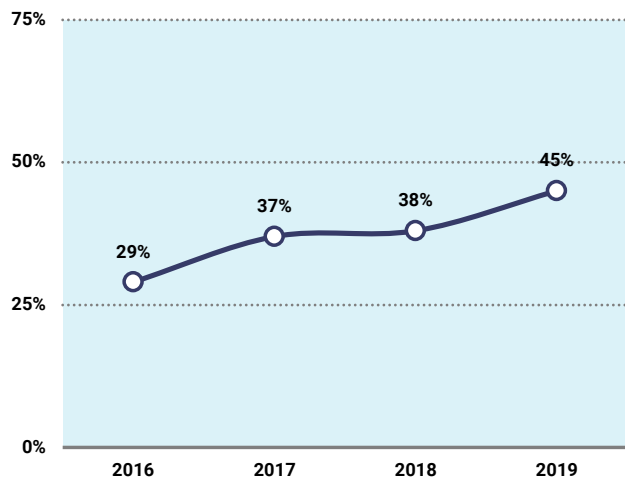




Clïentondersteuning, kwaliteit en effecten

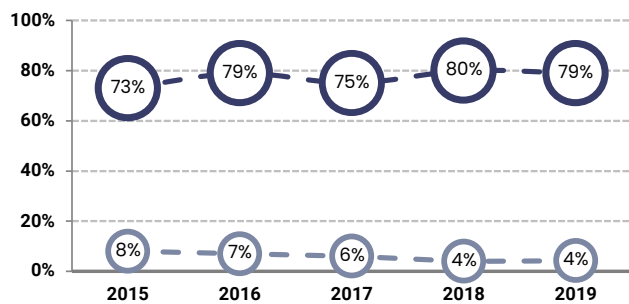
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

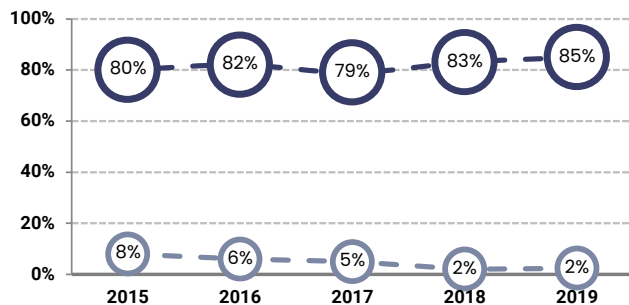


Effecten van de ondersteuning

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

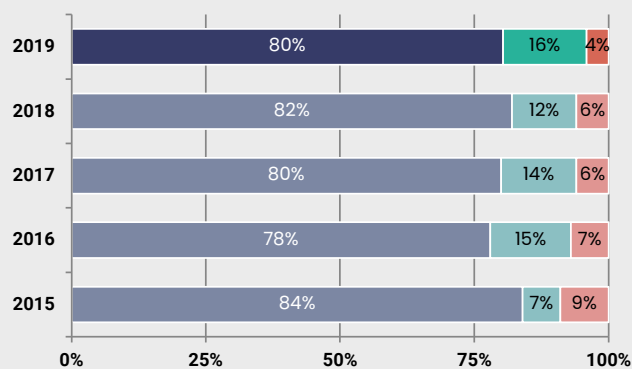


9. Cliënt kan zich beter redden

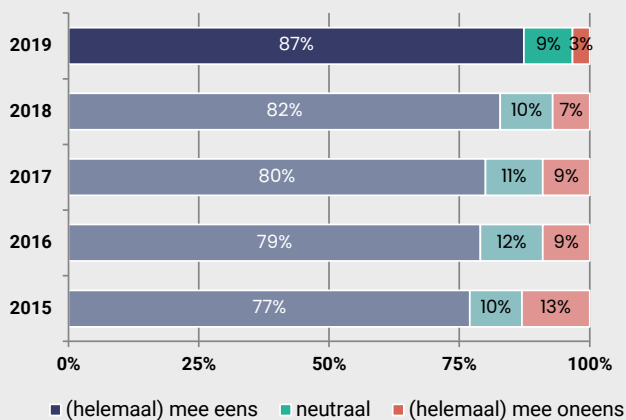


Kwaliteit van de ondersteuning

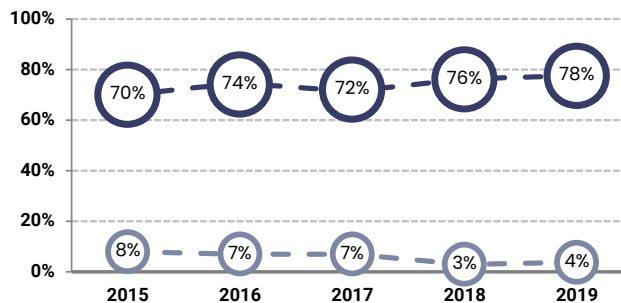
6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



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