

## **Informatiebrief**

Zaaknummer: Z/21/056540/  
Documentnummer: 256999  
Datum: 16 november 2021/verzonden 17 november 2021  
Onderwerp: Informatie over cliëntvervalsingsonderzoek 2020/2021  
Portefeuillehouder: Wethouder De Bruijn  
Bijlage(n): *Cliëntvervalsingsonderzoek 2020-2021*  
*Factsheet aanvullende vragen 2021*

Geachte Raad,

In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over het cliëntvervalsingsonderzoek over 2020 en de aanvullende vragen over 2021.

Sinds dit jaar is het toegestaan om het cliëntvervalsingsonderzoek op een andere of eigen wijze op te stellen. Het college heeft besloten om vooralnog het standaardonderzoek uit te laten voeren. Dit onderzoek betreft 10 vragen over: het contact over de hulpvraag; de kwaliteit en het effect van de ondersteuning en de cliëntondersteuning. De antwoorden van dit onderzoek blijven daarmee vergelijkbaar met voorgaande jaren. Daarnaast heeft het college enkele extra vragen toegevoegd aan het onderzoek over communicatie en de coronacrisis.

In het algemeen kunnen we concluderen dat cliënten een betere tevredenheid ervaren over de Wmo sinds 2015. Het is te verwachten dat de inmiddels hoge cliënttevredenheidspercentages niet veel verder zullen stijgen en door de jaren heen kunnen fluctueren.

Een van de belangrijkste aandachtspunten om mee te nemen is dat de gemeente, cliënten blijft informeren over de wachttijden en de cliënt voorlicht over de mogelijkheden voor het inroepen van onafhankelijke cliëntondersteuning. Overige ontwikkelingen zijn als volgt:

### **Cliënttevredenheid ten opzichte van vorig jaar:**

- De tevredenheid over het contact over de hulpvraag is stabiel.
- De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning is licht gedaald
- De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is gestegen
- De tevredenheid over de effecten van de ondersteuning is gestegen

### **Aanvullende vragen**

- Er is een stijgende tevredenheid te zien bij alle drie de vragen over de informatievoorziening ten opzichte van het vorig jaar.
- De cliënten zijn tevreden over hoe de gemeente rekening geeft gehouden met de coronaregels bij de aanvraag en uitvoering van de ondersteuning.
- De cliënten zijn tevens tevreden over de hulp tijdens de coronacrisis
- 4% van de cliënten geeft aan dat zij hebben gewacht met het indienen van een aanvraag tijdens de coronacrisis

In de bijlage vindt u ook de factsheet, hier worden de meer gedetailleerde cijfers gepresenteerd van cliënten die in het jaar 2020 contact hebben gehad over een Wmo-voorziening. Het onderzoek is in het voorjaar van 2021 uitgevoerd.

Omdat ook de Adviesraad Sociaal Domein actief meedenkt in manieren om cliënten goed te betrekken bij ontwikkelingen in onder andere de WMO. Zal het college richting het volgende cliëntenervaringsonderzoek met de ASDV van gedachte gaan wisselen of en hoe we dit onderzoek kunnen verbeteren en/of aanvullen.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,  
gemeentesecretaris

drs N. Stemerink,  
burgemeester

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

## Over dit onderzoek

De gemeente Voorschoten heeft een (verplicht) clëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2020. Voor dit onderzoek zijn 444 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 170 cliënten de vragenlijst in; een respons van 38%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

## Achtergrond

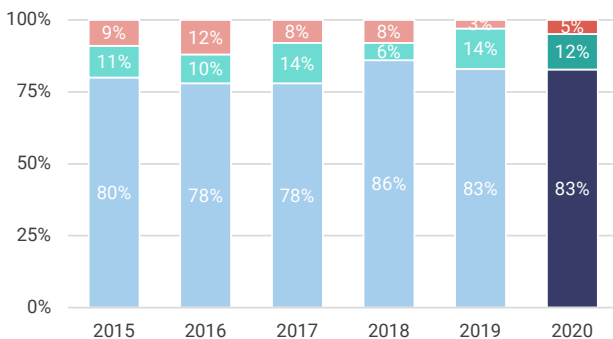
### Invulmethode

Schriftelijk: 79%

Online: 21%

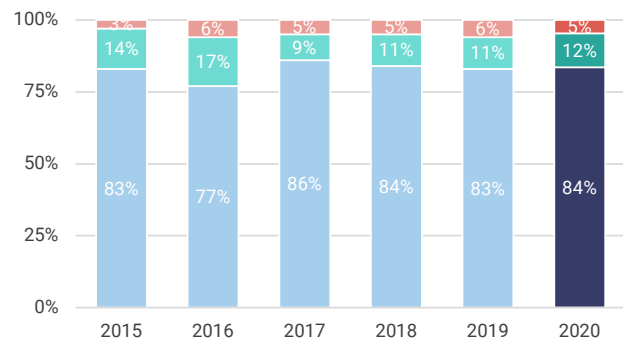
### Contact over de hulpvraag

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

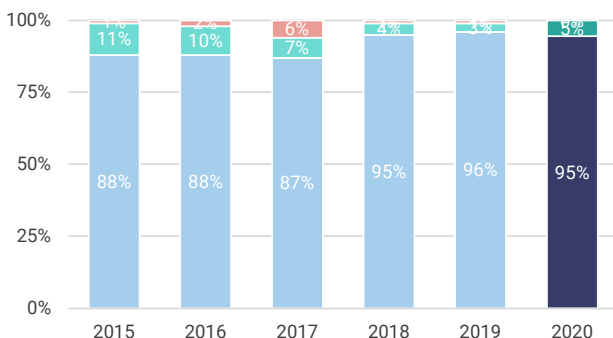


■ (helemaal) mee eens   ■ neutraal   ■ (helemaal) mee oneens

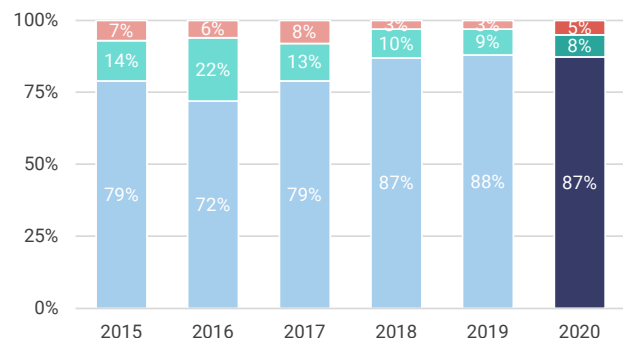
#### 2. Cliënt is snel geholpen



#### 3. De medewerker nam de cliënt serieus



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

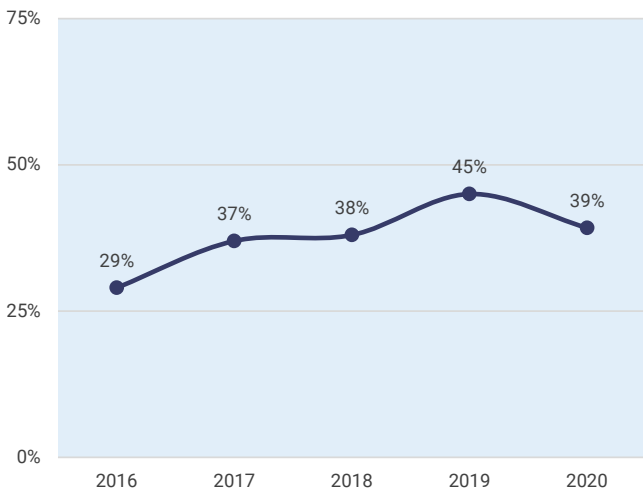




## Cliëntondersteuning, kwaliteit en effecten

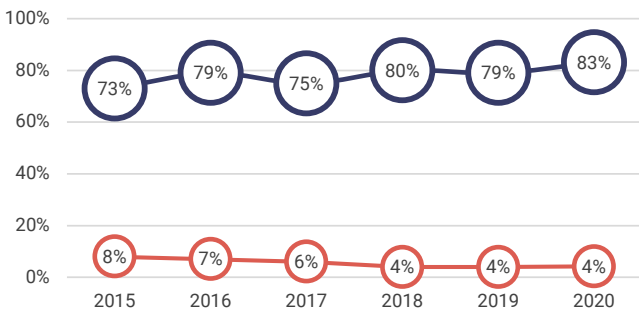
### Onafhankelijke cliëntondersteuning

#### 5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

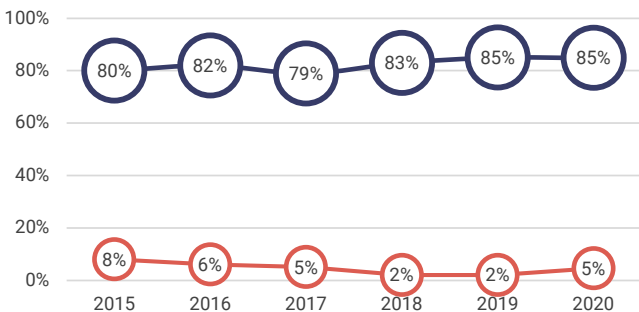


### Effecten van de ondersteuning

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

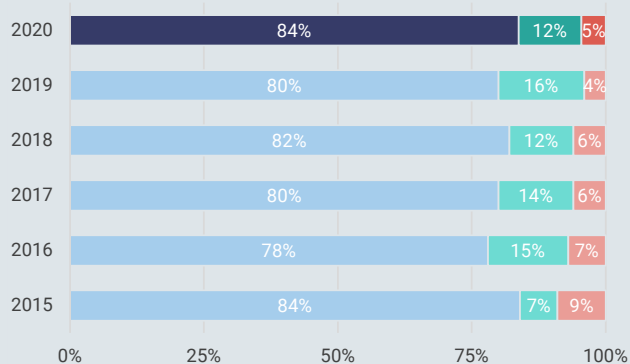


#### 9. Cliënt kan zich beter redden

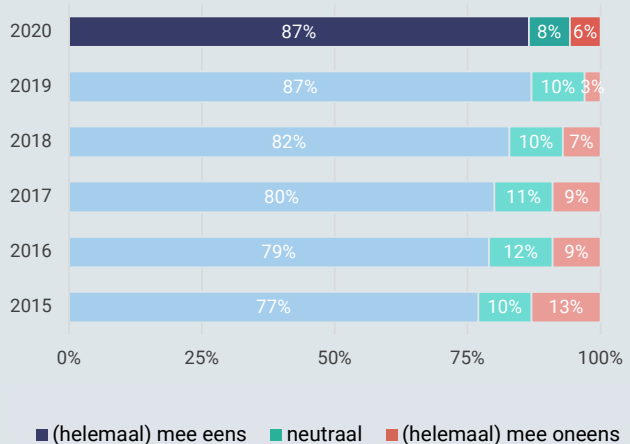


### Kwaliteit van de ondersteuning

#### 6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed

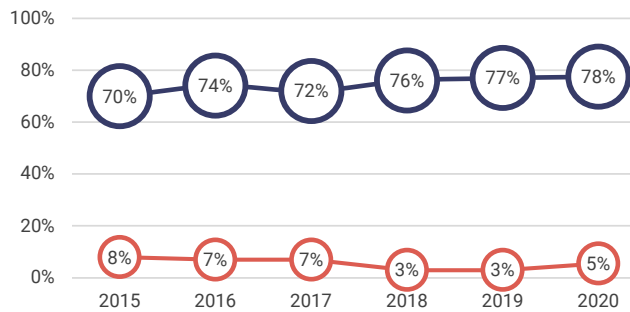


#### 7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



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

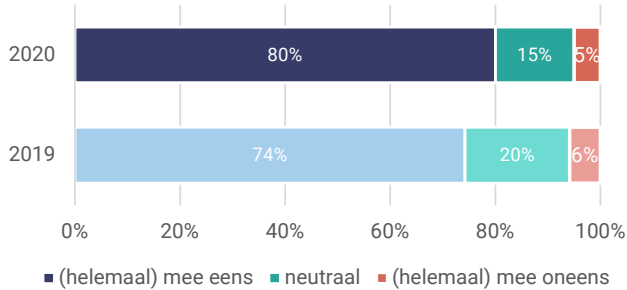
#### 10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



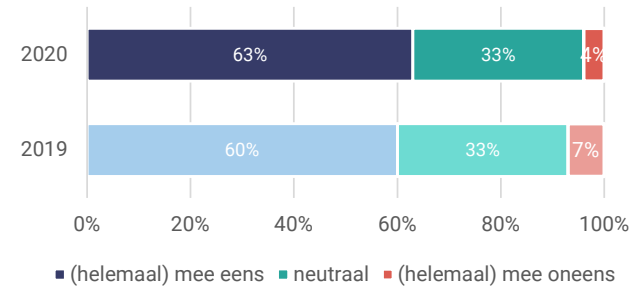
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

## Informatievoorziening en coronacrisis

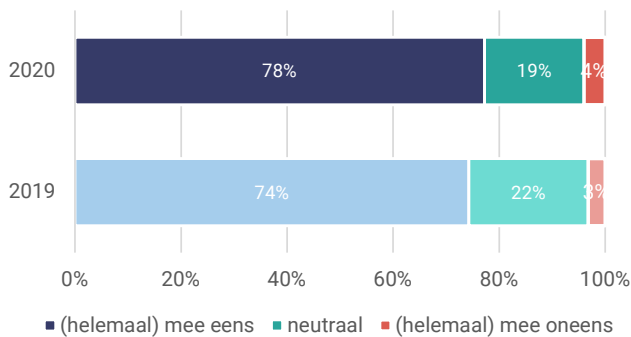
11. De consulent heeft duidelijk aangegeven hoe lang ik moest wachten voor een afspraak over mijn zorgaanvraag.



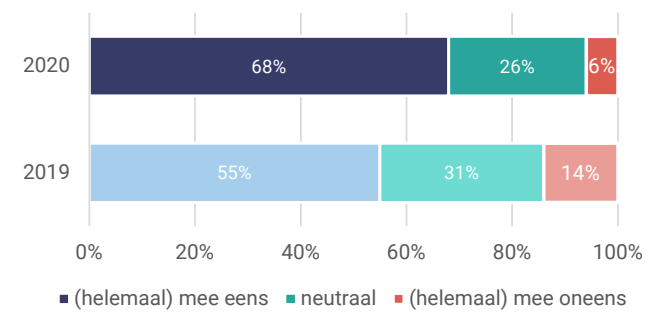
12. Ik vind de informatie op de website en in folders duidelijk.



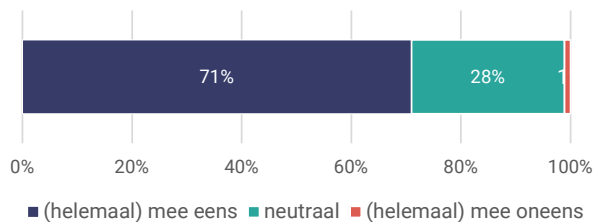
13. De brieven van de gemeente zijn gemakkelijk te begrijpen.



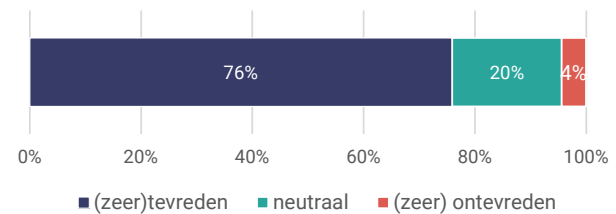
14. Ik ben tevreden over de communicatie van de gemeenten over de coronamaatregelen bij de Wmo-zorgverlening.



15. Er is voldoende rekening gehouden met de coronaregels bij de aanvraag en uitvoering van mijn ondersteuning



16. Bent u al met al tevreden over de hulp die u kreeg tijdens de coronacrisis?



17. Heeft u door de coronacrisis gewacht met het indienen van een (andere) aanvraag?

