

Informatienota voor de raad (RIN)

Portefeuillehouder	:	Wilmie Steeghs
Behandelend ambtenaar	:	mevrouw B.W.J.A.C. van Bladel
Zaaknummer	:	13123-2018
Bijlagen	:	Resultaten CEO
Datum B&W vergadering	:	3 juli 2018

Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Aan de gemeenteraad,

Kennis te nemen van

de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017

Inleiding

Op grond van de Wmo zijn gemeenten verplicht om jaarlijks voor 1 juli een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder cliënten met een individuele maatwerkvoorziening. Het onderzoek schrijft landelijk een tiental verplichte vragen voor die gaan over de ervaring met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning die wordt geboden en het resultaat van die ondersteuning. Eerder dit jaar bent u via een RIN geïnformeerd over de wijze waarop het onderzoek dit jaar zou gaan plaatsvinden. Het onderzoek is inmiddels door de gemeente zelf uitgevoerd en de resultaten zijn bekend.

Kernboodschap

Resultaten cliëntervaringsonderzoek

Van de ruim 2000 Wmo-cliënten die we hebben aangeschreven hebben er 550 mensen het onderzoek ingevuld en geretourneerd. Met betrekking tot alle landelijk verplichte vragen zijn de resultaten gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor in 2016. Vooral de ervaring van de kwaliteit van dienstverlening is sterk verbeterd. Ook ervaren mensen sterker dat zij door de ondersteuning die zij ontvangen de dingen beter kunnen doen die zij willen. Het positioneren van de Wmo-consulenten in het gemeentehuis, dicht bij onze inwoners, (het verbeterpunt n.a.v. het vorige onderzoek) lijkt daardoor haar vruchten af te werpen.

De vraag over de kwaliteit van de voorzieningen, die we als gemeente zelf nog hebben toegevoegd, is echter iets minder positief beantwoord dan vorig jaar. De voorzieningen krijgen echter nog steeds een dikke voldoende, met uitzondering van de logeervoorziening. Dit is te verklaren, omdat de nieuwe regionale logeervoorziening voor mensen met dementie pas in april 2018 haar deuren heeft geopend.

Ervaringen keukentafelgesprek

Naast het cliëntervaringsonderzoek hebben we in de eerste maanden van 2018 ook een kleinschalig onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van het keukentafelgesprek.

Er zijn een aantal cliënten gebeld met de vraag of zij mee wilden werken aan een evaluatiegesprek van het keukentafelgesprek dat zij in december of januari met een Wmo-consulent hebben gehad. Met 16 cliënten is een evaluatiegesprek gevoerd, waarbij de voorbereiding van het gesprek, het gesprek zelf, en het vervolgtraject aan bod zijn gekomen. Resultaten uit dit onderzoek, dat overigens niet representatief is te noemen zijn de volgende:

Voorbereiding: Cliënten ervaren te weinig voorbereid te zijn op het gesprek. Hoewel de afspraakbevestiging informatie bevat over de voorbereiding is dit niet voor iedereen even duidelijk of zichtbaar. Het merendeel geeft wel aan al hun vragen beantwoord te hebben gekregen na het gesprek.

Het gesprek: Men is positief over de kennis en houding van de Wmo-consulent. Zij vinden de consulent prettig in de omgang en voor hen is de informatie die de consulent geeft duidelijk en begrijpelijk. Men geeft aan na het gesprek het gevoel te hebben geholpen te zijn.

Het vervolgtraject: Het merendeel geeft aan dat voor hen duidelijk is geworden wat het vervolgtraject is. Wel geeft bijna iedereen aan graag een gespreksverslag te willen ontvangen. Dat is niet in alle gevallen gebeurd, of men weet het niet meer.

De communicatie over het vervolg, termijn van afhandeling en vragen tussendoor zou voor een aantal nog beter kunnen.

Vervolgstappen

Verbeterpunten

Op basis van deze resultaten en de tips van cliënten zijn we aan de slag gegaan of gaan we aan de slag met de volgende verbeterpunten:

- Een betere voorbereiding van het gesprek door het meesturen van een folder bij de afspraakbevestiging
- Een vast aanspreekpunt voor Wmo-vragen aan de telefoon die mensen snel en kundig te woord kan staan (dit wordt al ingezet) en ook de afspraken met mensen inplant.
- Een gespreksverslag wordt in principe na elk gesprek naar de cliënt gestuurd, in ieder geval als de cliënt dit wenst. (dit wordt al ingezet)

Deze verbeterpunten sluiten aan bij de onderwerpen uit het cliëntervaringsonderzoek, zodat we met het verbeteren van onze dienstverlening ook de resultaten uit het onderzoek positief hopen te beïnvloeden.

Adviesgroep SD

De resultaten zijn met de Adviesgroep SD besproken. Zij zijn positief over de stijgende lijn die te zien is ten opzichte van de resultaten in het voorgaande jaar en kunnen zich vinden in de verbeterpunten die worden voorgesteld.

Zij doen nog de suggestie om voor wat betreft de kwaliteit van de voorzieningen tijdens het volgende onderzoek mensen de ruimte te bieden aan te geven waarom zij wel of niet tevreden zijn over een voorziening. Deze suggestie nemen we uiteraard graag over.

Communicatie

Voor 1 juli 2018 dient elke gemeente haar resultaten te hebben gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Het gaat dan alleen om de resultaten van de tien verplichte vragen van de enquête.

Wij leveren de resultaten iets later aan omdat we de resultaten eerst met het college en de gemeenteraad willen delen alvorens deze landelijk te publiceren. We verwachten hier geen problemen mee.

Door middel van een publicatie in het Gemerts nieuwsblad worden de inwoners geïnformeerd over de resultaten. Deze informatie wordt ook gedeeld op social media.

De enquête is anoniem ingevuld door de respondenten. Het is dan ook niet mogelijk om iedereen persoonlijk te benaderen. Daarnaast zijn er enkele respondenten geweest die hun naam en telefoonnummer hebben genoteerd op het antwoordvel. Zij zijn inmiddels door de gemeente telefonisch benaderd.

Financiën

n.v.t.

Deze raadsinformatienota is besproken in de B&W vergadering op genoemde datum.