

Informatienota voor de raad (RIN)

Portefeuillehouder	:	wethouder W. Steeghs
Behandelend ambtenaar	:	mevrouw B.W.J.A.C. van Bladel
Zaaknummer		47857-2019
Bijlagen	:	Resultaten CEO 2018
Datum B&W vergadering	:	2 juli 2019

Onderwerp: RIN resultaten cliëntervaringsonderzoek wmo 2018

Aan de gemeenteraad,

Kennis te nemen van

De resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018, zie bijlage

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 het eerste contact met het Wmo-loket, de kwaliteit van de ondersteuning die wordt geboden en het resultaat van die ondersteuning. Op 23 april heeft het college ingestemd met de vragenlijst, waarin de tien landelijk verplichte vragen zijn opgenomen aangevuld met één extra vraag specifiek voor Gemert-Bakel. Het onderzoek is inmiddels door de gemeente zelf uitgevoerd en de resultaten zijn bekend.

Kernboodschap

Bij het bepalen van de steekproef en het verzenden van de enquêtes zijn dit keer vooral de cliënten aangeschreven die in 2015 en later voor het eerst een Wmo-maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Dit om zoveel mogelijk betrouwbare gegevens en recente ervaringen te verkrijgen. Van de 787 enquêtes die verzonden zijn, zijn er 350 retour ontvangen. Het responspercentage is daarmee 44,5%.

Resultaten

Met betrekking tot alle landelijk verplichte vragen zijn de resultaten gestegen ten opzichte van de jaren daarvoor in 2016 en 2017. In de bijlage treft u de resultaten met de bijbehorende scores aan. Vooral de ervaring van de kwaliteit van dienstverlening is sterk verbeterd. Ook ervaren mensen sterker een positief effect van de ondersteuning op hun leven. Enkel de score op de snelheid waarmee men geholpen wordt is ongeveer gelijk gebleven.

De rapportcijfers voor alle voorzieningen zijn gestegen, met uitzondering van die voor de woningaanpassing, deze is gelijk gebleven.

Vervolgstappen

Ingezette verbeterpunten voortzetten

De verbeterpunten die we in de afgelopen jaren hebben ingezet lijken hun vruchten af te werpen: Het positioneren van de Wmo-consulenten in het gemeentehuis, een betere voorbereiding van het gesprek door het meesturen van een folder bij de afspraakbevestiging en een vast aanspreekpunt voor Wmo-vragen aan de telefoon die mensen snel en kundig te woord kan staan en ook de afspraken met mensen inplant. We zullen de ingezette lijn blijven continueren.

De termijn van afhandeling van een melding of aanvraag blijft echter continue een punt van aandacht.

Adviesgroep SD

De Adviesgroep heeft kennis genomen van de resultaten en geen opmerkingen gemaakt.

Communicatie

Voor 1 juli 2019 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 door de gemeente telefonisch benaderd.

Financiën

n.v.t.

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