



Actieve raadsinformatie

Registratienummer 2019-73

Datum:	15 oktober 2019
Van collegelid:	J.A. Koops-Scheele
Aan:	Raads- en commissieleden
Onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018

Inleiding

De gemeente moet voor de uitvoering van de Wmo jaarlijks een onderzoek doen naar de cliënt ervaring. Het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid heeft het onderzoek uitgevoerd.

Kernboodschap

Het onderzoek laat nagenoeg eenzelfde beeld als vorig jaar zien. De acties van vorig jaar zijn uitgevoerd. Voor 2019 is het voornemen om over te gaan tot continue meten van cliëntervaringen. Hiermee krijgt de gemeente een meer valide beeld.

De uitkomsten van het onderzoek over 2018

- 75-80% van de respondenten geven aan positieve ervaring te hebben met de uitvoering van de Wmo.
- Tweederde van de respondenten geeft aan niet bekend te zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning. Niet duidelijk was of men het begrip niet kent, men niet bekend is met de mogelijkheid of geen behoefte heeft aan een cliëntondersteuner.
- De reacties over ontevredenheid hebben betrekking op doorlooptijd, bereikbaarheid en deskundigheid.

Aanbevelingen uit het rapport

1. Informeer cliënten over de doorlooptijd van aanvraag tot uitvoering;
2. Blijf aandacht besteden aan bereikbaarheid;
3. Blijf cliëntondersteuning onder de aandacht brengen;
4. Blijf investeren in deskundigheidsbevordering van medewerkers.

Voor meer informatie wordt verwezen naar het rapport.

Clientondersteuning:

De gemeente heeft in de voorgaande jaren al acties ondernomen door aanscherping van de communicatie, het vermelden van de onafhankelijk cliëntondersteuning in de beschikking en het attenderen van klanten op de inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek.

Opgemerkt dient te worden dat de gemeente cliëntadviseurs in dienst heeft die overlappende werkzaamheden uitvoeren met de werkzaamheden die onafhankelijke cliëntondersteuners uitvoeren. Veel vragen die normaal bij een cliëntondersteuner terecht komen worden in Heerde door de cliëntadviseur van de gemeente beantwoordt. Hierdoor is de vraag naar onafhankelijke cliëntondersteuning al sinds de decentralisatie in Heerde minder als bij andere regiogemeenten.

Het college heeft de opdracht gegeven tot het concretiseren van de aanbevelingen en acties in het advies van het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid.

De Adviesraad Sociaal Domein wordt geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. In de Schaapskooi en op de websites www.heerde.nl en www.zorgvraagheerde.nl zal een samenvatting worden gepubliceerd.

Bijlagen:

1. Rapport ' Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Heerde, 2018'