

GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

Aan de gemeenteraad
Cc College van B en W
Cc Pers

DATUM 30 september 2021
ZAAKNUMMER 1050851
BEHANDELD DOOR E. Seijsener en J. Meester
TELEFOON (035) 06-18878359
UW KENMERK
BIJLAGEN 1
BETREFT Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Geachte raads- en commissieleden,

Met deze collegebrief informeren we u over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en de klachtenprocedure.

Cliëntervaringsonderzoek

Sinds 2016 is iedere gemeente op grond van artikel 2.5.1 Wmo verplicht een enquête uit te zetten, het cliëntervaringsonderzoek (ceo). In het ceo zijn (verplichte) standaardvragen opgenomen die ingaan op de ervaringen van cliënten ten aanzien van de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de ondersteuning via de Wmo. In de bijlage treft u ter informatie de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo aan. De resultaten zien er over het geheel genomen goed uit.

Klachtenprocedure

Ook met deze goede resultaten blijft het college werken aan verbetering. Zo heeft de wethouder de klachten van het afgelopen jaar met de kwaliteitsmedewerker Wmo doorgenomen. Het ging hierbij om 12 klachten in totaal over het hele jaar waarvan er zeven gegrond zijn en nog twee lopend zijn.

Twee hiervan betroffen klachten over de eigen bijdrage. Vorig jaar waren er landelijk problemen bij het CAK met het opleggen van de eigen bijdrage Wmo. Inmiddels is actie op ondernemen en is het proces beter gestroomlijnd. Zo sluiten de administraties van gemeenten en het CAK beter op elkaar aan.

Vier klachten betroffen klachten over bejegening. Wanneer er sprake is van een bejegeningssklacht, vindt er altijd een gesprek met de consulent en kwaliteitsmedewerker plaats. Waar ging het mis, wat zijn leerpunten en hoe neem je deze punten mee in een volgend gesprek. Tevens wordt er periodiek door de kwaliteitsmedewerker vanaf het laatste kwartaal 2021 een overzicht bij de klachtencoördinator

opgevraagd om de klachten te analyseren. Er wordt gekeken of de klachten incidenten zijn of structureel, zodat er passende oplossingen genomen kunnen worden.

Tot slot is de informatie op onze website hilversum.nl in september aangepast. Er is een duidelijker onderscheid gemaakt tussen klachten over de gemeente en klachten over een zorgaanbieder. Op deze wijze is het voor een inwoners eenvoudiger is om te weten hoe de klachtenprocedure bij de verschillende partijen werkt. Met deze collegebrief wordt invulling gegeven aan toezegging T21/71 van 2 juni 2021 “wethouder gaat klachten Wmo van het afgelopen half jaar met kwaliteitsmedewerker doornemen”.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

W. Groot, ls.

P.I. Broertjes

		Gemeente			Hilversum			
		Populatie	Clënten bestand	Absoluut aantal	3.854			
		Bruto steekproef	Aangeschreven cliënten	Absoluut aantal		Telefonisch derhalve niet relevant		
		Netto steekproef	Geldige respons	Absoluut aantal	319			
Aantallen								
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing	Totaal
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	84	141	17	30	3	7	37	319
2. Ik werd snel geholpen	97	138	15	22	13	7	25	317
3. De medewerker nam mij serieus	108	143	12	9	3	11	32	318
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	96	144	16	9	4	10	36	315
	Ja	Nee	Totaal					
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	153	153	306					
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing	Totaal
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik kreeg goed	154	133	13	5	5	4	4	318
7. De ondersteuning die ik kreeg past(e) bij mijn hulpvraag	153	136	9	6	5	6	4	319
8. Door de ondersteuning die ik kreeg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	133	137	21	6	5	6	10	318
9. Door de ondersteuning die ik kreeg kan ik mij beter redden	136	137	18	7	4	5	12	319
10. Door de ondersteuning die ik kreeg heb ik een betere kwaliteit van leven	139	120	31	7	4	7	10	318
Percentages								
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing	Totaal
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	31%	51%	6%	11%	1%			100%
2. Ik werd snel geholpen	34%	48%	5%	8%	5%			100%
3. De medewerker nam mij serieus	39%	52%	4%	3%	1%			99%
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	36%	54%	6%	3%	1%			100%
	Ja	Nee	Totaal					
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	50%	50%	100%					
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing	Totaal
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik kreeg goed	50%	43%	4%	2%	2%			101%
7. De ondersteuning die ik kreeg past(e) bij mijn hulpvraag	50%	44%	3%	2%	2%			100%
8. Door de ondersteuning die ik kreeg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	44%	45%	7%	2%	2%			100%
9. Door de ondersteuning die ik kreeg kan ik mij beter redden	45%	45%	6%	2%	1%			99%
10. Door de ondersteuning die ik kreeg heb ik een betere kwaliteit van leven	46%	40%	10%	2%	1%			100%