# Raadsinformatiebrief

| | | | |
|---|---|---|---|
| Datum | 12 juni 2017 | Zaaknummer | 194828573 |
| | | Portefeuille | Zorg, volkshuisvesting en volksgezondheid<br>E.M.J.M. Witlox |
| Onderwerp | Cliëntervaringsonderzoek Wmo meting 2017 | | |

**Behandeling in commissie**
Niet van toepassing

**Kennisnemen van:**
De resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo meting 2017

**Aanleiding**
De gemeente Meierijstad vindt het belangrijk om de ervaringen van cliënten met Wmo-ondersteuning regelmatig te monitoren. In de nieuwe wet is ook de verplichting opgenomen voor gemeenten om ervaringen van Wmo-cliënten op uniforme wijze te monitoren en daarover te rapporteren aan de Minister. De VNG heeft hiervoor een modelvragenlijst ontwikkeld. Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de ervaringen van Wmo-cliënten met a) de toegang tot hulp, b) de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en c) het effect op de zelfredzaamheid. De standaard vragenlijst van de VNG is aangevuld met een aantal extra vragen over: het gesprek over de oplossing, andere ondersteuning die cliënten krijgen naast ondersteuning via de Wmo en de eigen bijdrage.
De vragenlijst is uitgezet onder nieuwe en bestaande cliënten met een Wmo-voorziening, bijvoorbeeld een scootmobiel, traplift, hulp bij het huishouden, taxivervoer of dagbesteding. Nieuwe cliënten hebben een voorziening met een startdatum in 2016 die minimaal doorliep tot maart 2017. Bestaande cliënten hebben een voorziening met een startdatum vóór 1 januari 2016 en hadden deze voorziening nog op het moment van uitzetten van de vragenlijst.
Voor het onderzoek is in maart/ april 2017 een schriftelijke enquête naar het huisadres van deze Wmo- cliënten gestuurd. 50% heeft de enquête ingevuld.

**Kernboodschap**
Dit is het eerste Cliëntervaringsonderzoek Wmo dat heeft plaatsgevonden in de gemeente Meierijstad en kan daarom worden beschouwd als 0- meting. Het onderzoek wordt jaarlijks uitgevoerd en is verplicht.
De resultaten zijn over het algemeen goed, de WMO-klanten zijn tevreden. De WMO-klanten waarderen het contact met de gemeente gemiddeld met een 7,4. Het gekanteld denken is in

Meierijstad goed ingevoerd. 69% van de respondenten ontvangt naast Wmo-ondersteuning ook ondersteuning vanuit hun sociaal netwerk. De oplossingen zorgen samen voor een goed vangnet waarmee de problemen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie worden opgelost. Driekwart van de cliënten wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Ook vinden de meeste cliënten (77%) dat zij snel werden geholpen. De meeste cliënten zijn tevreden over het gesprek met de gemeente over de oplossing voor hun hulpvraag. 80% geeft aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden, 74% heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.
Er is ook een aandachtspunt. 8% van de cliënten heeft vanwege de eigen bijdrage getwijfeld om ondersteuning aan te vragen. Daarnaast zijn er enkele opmerkingen gemaakt over de inzet van Huishoudelijke verzorging.

**Kanttekeningen**
1. *De eigen bijdrage is voor 14% van invloed geweest op de ondersteuning*.
Alhoewel dit aandeel relatief laag is, is het niet wenselijk dat cliënten minder zorg afnemen of zelfs afzien van ondersteuning op basis van de eigen bijdrage.
Echter: Het eigen bijdrage beleid van de gemeente Meierijstad is per 1/1/2017 van kracht gegaan. Dit betekent dat er minder eigen bijdrage wordt gevraagd, of zelfs geen eigen bijdrage wordt geïnd. Deze regeling is nog niet bij iedereen bekend. Daar komt bij dat de eigen bijdrage (CAK) in het algemeen als complex wordt ervaren.

Actiepunt: Er zal meer voorlichting worden gegeven over het ‘eigen bijdrage beleid’ van Meierijstad en de eigen bijdrage systematiek. Hierdoor wordt zorgmijding zoveel als mogelijk voorkomen.

2. *In de open vragen worden enkele opmerkingen gemaakt over de inzet van Huishoudelijke verzorging*
Tien van de 409 respondenten geven aan ontevreden te zijn over bijvoorbeeld het aantal uur huishoudelijke hulp.

Actiepunt: De opmerkingen worden meegenomen als aandachtspunt voor de contractering in 2018.

**Communicatie**
De resultaten van het onderzoek worden via een persbericht teruggekoppeld.

**Participatie**
Het Cliëntervaringsonderzoek wordt gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein.

**Duurzaamheid**
N.v.t.

**Financiën**
N.v.t.

**Planning**
Volgend jaar zal er wederom een Cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden.

Bijlage(n)

Bijlage 1: Cliëntervaringen Wmo meting 2017

**Ter inzage documenten**

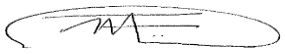
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,



Drs. M.G.C. Wilms-Wils RA

De burgemeester,



M.A. Fränzel MSc