

Raadsinformatiebrief

Datum	18 september 2018	Zaaknummer	1948 107908
		Portefeuille	Zorg, volkshuisvesting en volksgezondheid E.M.J.M. Witlox
Onderwerp	Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018		

Behandeling in commissie

Niet van toepassing

Kennisnemen van:

Rapportage kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Aanleiding

Het cliëntervaringsonderzoek is verplicht volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Het onderzoek dient jaarlijks te worden uitgevoerd en gerapporteerd aan de Minister. Bovendien vindt de gemeente Meierijstad het zelf belangrijk om de ervaringen van cliënten met Wmo-ondersteuning regelmatig te monitoren. Het college heeft daarom besloten om het ene jaar een kwalitatief onderzoek uit te voeren en het andere jaar een kwantitatief onderzoek. In een raadsinformatiebrief in mei 2018 is de gemeenteraad over dit besluit geïnformeerd. In 2018 is een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd.

Kernboodschap

De uitkomsten van het onderzoek zijn gebaseerd op thema's zoals eerste contact bij toegang, informatievoorziening, hulpvraag en aansluiten van oplossing bij de hulpvraag, bejegening Wmo-consulenten, cliëntondersteuning en belastbaarheid mantelzorg.

Het onderzoek is uitgevoerd op basis van een groepsgesprek en telefonische interviews waarbij de respondenten over het algemeen positief waren over alle thema's. Opgemerkt wordt dat het aantal respondenten laag is ondanks extra inspanning door klantmanagers en het onderzoeksbureau om cliënten persoonlijk te vragen deel te nemen.

Het onderzoek leverde de volgende resultaten op. De deelnemers waren bekend met de ondersteuning vanuit de Wmo en waren tevreden over het verloop van de aanvraag. Ook was de gemeentelijke informatie en communicatie duidelijk. De brieven en gespreksverslagen waren correct en goed leesbaar. De oplossing bij de hulpvraag was goed, men is erg tevreden over de huishoudelijke hulp en Regiotaxi. De bejegening van de Wmo-consulenten is volgens de

deelnemers goed; zij vinden de consulenten prettig, vriendelijk, behulpzaam en met voldoende kennis. De deelnemers zijn niet bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuners en Wmo vertrouwenspersoon. De deelnemers geven aan dat zij geen behoefte hebben aan onafhankelijke cliëntondersteuning omdat indien nodig een familielid of iemand van de KBO hen bijstaat. De aanwezigen kunnen zich niet herinneren of er specifiek is gevraagd naar de belastbaarheid van mensen in hun omgeving. Wel weten zij dat het eigen netwerk tijdens het keukentafelgesprek door de Wmo-consulent in kaart is gebracht.

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken in de afzonderlijke Meierijgemeenten zijn tijdens een sessie met de consulenten en beleidsmedewerkers besproken. Hier is soms een verklaring gegeven voor een bepaald resultaat of is bedacht hoe iets verbeterd kan worden. Voor Meierijstad (evenals voor de andere Meierijgemeenten) geldt dat ondanks dat we veel aandacht besteden aan onafhankelijke cliëntondersteuning dit een punt van aandacht blijft. Zo constateren de klantmanagers dat het overgrote deel van de cliënten een familielid of bekende vragen om bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn. Dit wordt ook bevestigd door de respondenten die aangeven daarom geen behoefte te hebben aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Ondanks dat informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning in onze uitnodigingsbrieven voor het keukentafelgesprek is opgenomen, is er weinig behoefte aan deze (aanvullende) ondersteuningsmogelijkheid of bekijft deze informatie niet bij de cliënt. Gelet hierop wordt opnieuw gekeken of de inhoud en indeling van de uitnodigingsbrief zodanig te wijzigen is dat de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning toeneemt. Verder valt op dat de deelnemende Wmo klanten het bijstaan door iemand van de KBO niet herkennen als onafhankelijke cliëntondersteuning. Ter verbetering van deze bekendheid zijn in overleg met de onafhankelijke cliëntondersteuners hun contactgegevens (uiteraard in overeenstemming met de AVG) en diensten beter inzichtelijk gemaakt op de gemeentelijke website. Verder blijven de klantmanagers tijdens de persoonlijke contactmomenten met Wmo cliënten expliciet aandacht besteden aan de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning.

Communicatie

De adviesraad Sociaal Domein krijgt een afschrift van deze raadsinformatiebrief, zodat zij ook op de hoogte zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo klanten in 2018. De resultaten van het onderzoek zijn door het onderzoeksbureau teruggekoppeld en besproken met een afvaardiging van de klantmanagers Wmo en beleidsmedewerkers.

Participatie

Het kwalitatieve cliëntervaringsonderzoek is bij uitstek een onderwerp waarbij participatie aan de orde is. Cliënten die Wmo-voorzieningen ontvangen, worden namelijk benaderd voor een individueel telefonisch interview of voor deelname aan een groepsbijeenkomst.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Financiën

Niet van toepassing.

Planning

Volgend jaar zal er een kwantitatief cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden.

Bijlage(n)

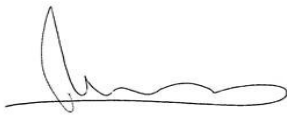
1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo Meierijstad 2018
2. Sessie consultants en beleidsmedewerkers

Hoogachtend,

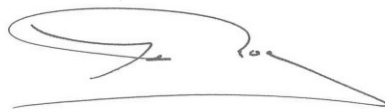
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester,



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



ir. C.H.C. van Rooij