Raadsinformatiebrief

Datum	16 september 2019	Zaaknummer	1948272737
		Portefeuille	Zorg, volkshuisvesting en volksgezondheid R. Compagne

Onderwerp Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Behandeling in commissie
Niet van toepassing

Kennisnemen van:
Rapportage kwantitatief Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Aanleiding
De gemeente Meierijstad vindt het belangrijk om de ervaringen van cliënten met Wmo-ondersteuning regelmatig te monitoren. Het is daarnaast een verplichting vanuit het Rijk. Elk jaar vindt er een Cliëntervaringsonderzoek plaats. In 2017 en 2019 is een kwantitatief Cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Om inzicht te krijgen in trends, worden de kwantitatieve resultaten van de meting in 2019 vergeleken met 2017. In 2018 vond een kwantitatief Cliëntervaringsonderzoek plaats.

Kernboodschap
De resultaten voor het jaar 2019 zijn over het algemeen goed, de Wmo - cliënten zijn tevreden. De meeste cliënten wisten waar ze terecht konden met hun hulpvraag (77%). Ook vinden de meeste cliënten dat er serieus naar een passende oplossing is gezocht. 86% van de cliënten vindt de ondersteuning die zij ontvangen goed en passend bij de hulpvraag. Het effect van ondersteuning is dat cliënten een betere kwaliteit van leven ervaren 84% t.o.v. 74% in 2017.

Er zijn een paar aandachtspunten. Zo geeft de klant aan dat hij iets minder snel werd geholpen dan in 2017. Een verklaring voor de langere wachttijd zou de komst van het abonnementstarief kunnen zijn. Het signaal is gedeeld met Toegang en de aanbieders.
Ook is er een aandachtspunt op het gebied van cliëntondersteuning. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning is t.o.v. 2017 gedaald en ligt nu in lijn met de referentiegroep. Het is onduidelijk waarom de bekendheid gedaald is. Omdat Cliëntondersteuning ontzettend belangrijk is, streven wij naar een hogere bekendheid dan gemiddeld. Daarom worden er extra ingezet op communicatie.

Communicatie
Het Cliëntervaringsonderzoek wordt gedeeld met de onafhankelijke cliëntondersteuners en met de Adviesraad Sociaal Domein (Kennisgroep Wmo). De Kennisgroep Wmo is tijdens de vergadering eind mei globaal geïnformeerd over de resultaten van de meting 2019. De resultaten van het onderzoek zijn besproken met een afvaardiging van Klantmanagers Wmo en beleidsmedewerkers.

Participatie
Cliënten die een Wmo-voorziening ontvangen zijn schriftelijk benaderd voor het invullen van een vragenlijst.

Duurzaamheid
Niet van toepassing

Financiën
Niet van toepassing

Planning
Volgend jaar zal er een kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden.

Bijlage(n)
1. Rapport Clientervaring Wmo gemeente Meierijstad 2019
2. Analyse Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019 versus 2017

Ter inzage documenten

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