

COLLEGEVOORSTEL

ONDERWERP : Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

ZAAKNUMMER : 11130-2018

B&W VERGADERING : 12 juni 2018

INTEGRALE ADVISERING : Jeantine Winter

PORTEFEUILLEHOUDER : Dhr. G. (Gosse) Hiemstra

VOOR INFORMATIE : Melanie Kleinlugtenbeld

BESTUURSSAMENVATTING

Sinds 2015 is het verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren voor Wmo en Jeugdwet. Dit staat opgenomen in de Wmo, artikel 2.5.1, en in de Jeugdwet, artikel 2.10. Het doel is om ervaringen van cliënten op te halen over de zorg die zij hebben ontvangen, het contact met de toegang/gemeente, de wijze waarop zij werden geholpen en over de kwaliteit en effecten van de zorg. Wat gaat goed en wat kan beter?

BESLISPUNTEN

1. Kennis te nemen van de rapportages met uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek WMO 2017 en de uitkomsten te publiceren.

BESLUIT

Conform, 

INLEIDING

De gemeente Raalte heeft voor de maatschappelijke ondersteuning en de jeugdhulp door onderzoeksbureau Zorgfocuz cliëntervaringsonderzoeken (CEO) laten uitvoeren. De uitkomsten van het CEO geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit Wmo. De resultaten uit het onderzoek worden benut voor de horizontale verantwoording door het college en voor het verbeteren van de kwaliteit van het beleid en de uitvoering. We zijn tevens verplicht de uitkomsten van de onderzoeken te verstrekken aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Deze cijfers publiceert elke gemeente op www.waarstaatjegemeente.nl voor 1 juli. Het college wordt voorgesteld kennis te nemen van de definitieve rapportage en in te stemmen om cijfers te publiceren.

Wmo cliëntervaringsonderzoek

(Tussen haakjes staan de percentages van het CEO Wmo 2016)

Voor dit onderzoek zijn 1000 (1000) Wmo-clieënten benaderd die in 2017 een maatwerkvoorziening hadden. Hiervan hebben 479 (410) cliënten deelgenomen aan dit onderzoek. Daarmee is de respons hoog, namelijk 47,9% (41%), hiervan waren 425 vragenlijsten bruikbaar, 42,5%.

De vragenlijst bestaat uit een aantal stellingen over hoe cliënten het contact met de gemeente, de kwaliteit van voorzieningen en het effect van de ondersteuning of hulp t.b.v. de zelfredzaamheid

ervaren. Tenslotte is een aantal vragen gesteld over SVR, Service Vervoer Raalte, de Wmo-vervoersvoorziening sinds januari 2017.

Hoe ervaren cliënten het contact?

In Raalte wist 83% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. T.o.v. 2016 is dit een lichte stijging, toen was dit percentage 76%.

Van de respondenten geeft 76% (74%) aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 85% (73%) van de respondenten in Raalte is van mening dat zij in een gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht. Dit is beide een stijging t.o.v. vorig jaar, toen de percentages resp. 74% en 73% waren.

Het feit dat cliënten gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning is niet heel bekend. 34% van de respondenten in Raalte weet dat zij hiervan gebruik kunnen maken. Dit is een lichte stijging t.o.v. 2017, toen was dit een percentage van 29%. Dit is gestegen, maar hierin is nog steeds ruimte voor verbetering.

Ondersteuning

90% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. Dit is een lichte stijging t.o.v. vorig jaar, 87%. In 2016 was dit percentage 84%. 89% van de respondenten vindt dat de ondersteuning die zij krijgen, past bij hun hulpvraag. Dit percentage is gelijk gebleven t.o.v. vorig jaar, in 2016 was dit 81%.

82% van de respondenten onderschrijft de stelling dat zij door de ondersteuning die zij krijgen beter de dingen kunnen doen die zij willen. Dit is een lichte daling t.o.v. vorig jaar, toen 83% positief antwoorde op deze vraag. 89% is van mening dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Dit is een stijging t.o.v. het onderzoek in 2017, toen 85% positief antwoorde op deze vraag. 81% vindt dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben, dit percentage is gelijk gebleven.

Concluderend kan worden gezegd dat de uitkomsten binnen zekere marges ongeveer gelijk liggen aan vorig jaar en tevredenstellend zijn. Aanbevolen wordt de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning nadrukkelijker onder de aandacht te brengen.

Wmo-vervoer

Naast de hierboven besproken verplichte vragenlijst, is ook een aantal vragen gesteld over het Wmo-vervoer, SVR-Raalte. 103 respondenten maken gebruik van dit vervoer.

Er zijn drie vragen gesteld:

1. Hoe tevreden bent u over de bejegening door de chauffeur?
2. Hoe tevreden bent u over de algemene dienstverlening van TCR als vervoerder binnen Service Vervoer Raalte?
3. Hoe tevreden bent u over de verstrekte informatie op papier?

Over het algemeen is men erg tevreden over SVR, TCR, de chauffeurs en de info. Respondenten geven gemiddeld een 7,8 aan de bejegening van de chauffeurs, gemiddeld een 7,4 over de tevredenheid van TCR als vervoerder binnen SVR en de verstrekte info op papier waarden de respondenten met een gemiddeld cijfer 7,5.

BEOOGD EFFECT

Het college informeren over hoe Wmo-clients de werkwijze van de gemeente en de geboden ondersteuning ervaren. Tevens voldoen we aan de verplichting in de Wmo om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

ARGUMENTEN

1.1 Publiceren is een verplichting voor 1 juli

Het delen van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken op waarstaatjegemeente.nl voor 1 juli is verplicht.

2.1 Verantwoording aan de Raad

De verantwoording aan de gemeenteraad volgt wanneer we de vergelijkende rapportage (met referentiegemeenten) hebben ontvangen. Resultaten zijn dan beter te duiden. Die rapportage kan worden opgesteld nadat de referentiegemeenten de resultaten openbaar hebben gemaakt.

DUURZAAMHEID

Door jaarlijks het cliëntervaringsonderzoek uit te voeren, investeren we in de cliënten die via de gemeente zorg ontvangen. Zij kunnen via deze weg hun ervaringen kenbaar maken. Om nog beter te kunnen sturen op de resultaten, zijn we op dit moment bezig met de doorontwikkeling van het cliëntervaringsonderzoek voor zowel Wmo, jeugd en participatiebeleid in de vorm van continu-meten. Gedurende een aantal vaste momenten ontvangen inwoners die zorg hebben ontvangen een vragenlijst. Doordat de resultaten gedurende het gehele jaar worden verzameld, kunnen we sneller sturen op de resultaten.

KANTTEKENINGEN

De vergelijkende rapportage met referentiegemeenten en de rapportages over het onderzoek jeugd volgen later. Helaas is het op dit moment nog niet mogelijk om de cijfers te duiden t.o.v. andere gemeenten. We bieden u nu dit voorstel aan, omdat het college de onderzoeksresultaten voor 1 juli dient vast te stellen.

Ook volgen de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jeugd. Dit onderzoek loopt nog op dit moment, waardoor we wel voldoen aan de jaarlijkse verplichting,

FINANCIËN

De kosten voor het jaarlijks uitvoeren van de cliëntervaringsonderzoeken zijn opgenomen in de begroting.

VERVOLG

Wanneer de resultaten van de overige gemeenten bekend zijn, volgt een rapportage waarin een vergelijking met referentiegemeenten is opgenomen. Hierdoor kunnen we resultaten beter duiden.

Daarnaast zijn we zoals is genoemd in de duurzaamheidsparagraaf bezig met de ontwikkeling van het cliëntervaringsonderzoek, waardoor we in de toekomst beter kunnen sturen op resultaten

COMMUNICATIE

Wanneer de vergelijkende rapportages bekend zijn, volgt een persbericht waarin de resultaten worden weergegeven.

BIJLAGEN

Bijlage 1: Onderzoeksrapportage Wmo 2017

Bijlage 2: Factsheet CEO Wmo 2017