

uw kenmerk
uw brief van
ons kenmerk 21.012182
inlichtingen bij
doorkiesnummer

Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

De Raad

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
Fax (070) 326 10 10
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

datum
bijlage(n) 1

De gemeente Rijswijk heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2019. Het onderzoek bestaat uit tien verplichte vragen en geeft inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten. In Rijswijk hebben we 985 vragenlijsten verstuurd waarvan er 428 zijn ingevuld. Dat is een respons van 43%. De respons bij de referentiegroep was 40%.

In deze Raadsinformatiebrief lichten we de uitkomsten toe. De factsheet met de uitkomsten in vorm van grafieken is als bijlage bijgevoegd.

Contact met de gemeente

In Rijswijk weet 84% van de ondervraagden waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is iets meer dan de 81% die dit aangaf bij de vorige meting. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is wel afgenomen (58%). Net als de tevredenheid over het serieus worden genomen (82%) en het in een gesprek gezamenlijk naar een oplossing zoeken (70%).

Om de prestaties te verbeteren onderneemt het Zorgloket verbeteracties in de werkprocessen, bijvoorbeeld door het aanvraagproces efficiënter in te richten, en is de personele bezetting uitgebreid. Daarnaast is ingezet op het verminderen van administratieve lastendruk, zoals u stelt in de motie 'Snappen of Schrapen'. Dit om ook de hoge werkdruk tegen te gaan, zodat het Zorgloket beter bereikbaar is en de medewerkers tijd hebben voor het gesprek met de cliënt.

Bekendheid cliëntondersteuning

Uit het onderzoek blijkt dat 35% bekend is met de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Dat is iets toegenomen ten opzichte van het jaar ervoor (34%) en gelijk met de referentiegroep. Daarnaast is dit percentage over de afgelopen vier jaar verdubbeld. Als gemeente vinden we het percentage van 35% nog niet voldoende. Daarom gaan we met organisaties die cliëntondersteuning bieden, in gesprek over hoe de beschikbaarheid van cliëntondersteuning meer onder de aandacht kan worden gebracht. De mogelijkheid van cliëntondersteuning nemen we ook op in onze brieven, website en overige communicatie naar de doelgroep.

Kwaliteit ondersteuning

Van de respondenten geeft 80% aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dat is 1% meer dan het jaar ervoor. Hetzelfde percentage vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Rijswijk is hiermee lager dan de referentiegroep waarvan 85% de kwaliteit van de ondersteuning goed vindt.

Dit heeft er mee te maken dat er soms ontevredenheid was over de hoeveelheid van de ondersteuning, bijvoorbeeld het aantal uren huishoudelijke hulp. Dit als gevolg van de overgang naar resultaat gericht indiceren.

Het effect van de ondersteuning

De meerderheid (80%) van de respondenten geeft aan dat zij door de ondersteuning de dingen kunnen blijven doen die zij willen. Zij kunnen zich beter redden (82%) , en hebben een betere kwaliteit van leven gekregen door de ondersteuning (77%). Dit is iets hoger dan het jaar ervoor.

Verdiepingsslag Cliëntervaringsonderzoek

We willen graag meer inzicht krijgen in de effecten van de ondersteuning om zo onze ondersteuning en dienstverlening vanuit de Wmo te verbeteren. Daarom kijken we hoe we een verdiepingsslag kunnen maken met het cliëntervaringsonderzoek. We hebben hierover overleg met BMC. De tien verplichte vragen zijn per 2021 vervallen, dus dat maakt het gemakkelijker een andere aanpak te kiezen. Daarbij we richten het onderzoek dusdanig in dat er nog steeds een vergelijking kan worden gemaakt met voorgaande jaren. Vragen die u noemt in uw motie 'Snappen of Schrappen', zoals welke ideeën cliënten zelf hebben voor administratieve lastenverlichting en verbeteringen, nemen we dan ook mee in het eerstvolgende cliëntervaringsonderzoek.

Daarnaast kijken we ook naar mogelijkheden voor een eventuele continue-monitoring, zodat we onze dienstverlening continue kunnen blijven verbeteren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester (wnd),

P.M. Schuit

mr.drs. G.A.A. Verkerk

Bijlage(n):

- Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019 – Corsanr. 21.012232