

Aan de leden van de gemeenteraad
Voerendaal

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk 55956	Voerendaal 28-augustus-2019
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019		Behandeld door K. Voorjans	Bijlagen 2

Geachte leden van de raad van Voerendaal,

U ontvangt de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek van de Wmo over het jaar 2018. Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te (laten) uitvoeren. Hiervoor is door VWS en de VNG een (verplichte) vragenlijst opgesteld. Deze verplichte vragenlijst bestaat uit 10 basisvragen met drie hoofdthema's, namelijk: de toegankelijkheid van de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Opzet en respons van cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018

Het onderzoek is voor alle gemeenten in Parkstad Limburg in de periode mei-juli 2019 door het onderzoeksbureau van de gemeente Heerlen opgezet. In Voerendaal zijn 275 cliënten aselect benaderd. Het betreft alle personen die in 2018 een gesprek c.q. een indicatie gehad hebben. Hierbij kan het gaan om bestaande cliënten, maar ook om nieuwe cliënten die in 2018 voor het eerst een voorziening aangevraagd hadden voor huishoudelijke hulp, begeleiding, vervoersvoorziening, rolstoel of woonvoorziening.

In totaal hebben 122 cliënten de vragenlijst ingevuld, waarmee een respons van 44% bereikt wordt. Dit aandeel is voldoende om betrouwbare uitspraken over de doelgroep te kunnen doen en ligt iets lager dan de respons van 2017 (50%).

Resultaten

In de bijlage vindt u de uitkomsten van het onderzoek van de gemeente Voerendaal in de vorm van een rapportage. Naar verwachting zullen in september 2019, na besluitvorming van de colleges, de resultaten van alle gemeenten te zien zijn op www.waarstaatjegemeente.nl (zie voor de factsheet bijlage 2).

Hieronder vindt u een samenvatting van de resultaten van het onderzoek per thema voor het jaar 2018. Voor een vergelijking met de jaren 2015, 2016 en 2017 verwijzen wij u naar bijgevoegde rapportage.

1. Contact met de gemeente / de toegang

- 83% wist waar ze met de hulpvraag moesten zijn (10% niet, 8% neutraal)
- 85% werd snel geholpen (5% niet, 10% neutraal)
- 89% voelde zich door de medewerker serieus genomen (3% niet, 8% neutraal)
- 86% heeft samen met de medewerker in het gesprek naar een oplossing gezocht (7% niet, 8% neutraal)
- 40% was op de hoogte van het feit dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner

➔ De uitkomsten zijn overwegend positief, al is de stijgende lijn die sinds 2015 is ingezet, iets afgezwakt in vergelijking met verleden jaar (2017). Maar de resultaten uit 2018 zijn hoger dan in 2015 en 2016.

2. De kwaliteit van de ondersteuning

- 87% vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze krijgen goed (10% neutraal, 3% niet)
- 81% geeft aan dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag (11% neutraal, 8% niet)

➔ Ook op dit thema is er sprake van een stijgende tendens t.o.v. 2015. De tevredenheid over de kwaliteit is in 2018 het hoogste van alle gemeten jaren.

3. Het effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid

- 77% kan beter de dingen doen die men wil doen (3% niet, 21% neutraal)
- 79% kan zich beter redden door de ondersteuning (4% niet, 17% neutraal)
- 76% heeft een betere kwaliteit van leven (5% niet, 19% neutraal)

➔ Ook binnen dit thema is een stijgende tendens t.o.v. 2015 te zien. Echter, ten opzichte van 2017 is de stijgende lijn iets afgezwakt.

Tot slot, de resultaten waren in 2016 gestegen t.o.v. 2015, en de resultaten in 2017 waren gestegen t.o.v. 2016. De resultaten in 2018 daarentegen zijn iets gedaald t.o.v. 2017. Al zijn de resultaten over 2018 nog steeds beter dan die in 2015 en 2016.

Bovendien wordt in de rapportage opgemerkt dat een deel van de respondenten aangeeft dat het aantal uren hulp bij huishouden te kort schiet. Het gaat in totaal om 7 opmerkingen van de in totaal 121 respondenten (=5%). De gemeente Voerendaal heeft haar tijdnormeringen in 2017 onafhankelijk en objectief laten toetsen door het onderzoeksbureau HHM. Op onderdelen bleken de normen inderdaad aan de krappe kant. Daarom zijn de tijdnormeringen m.i.v. 2018 waar nodig naar boven bijgesteld zodat deze de wettelijke toets doorstaan.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

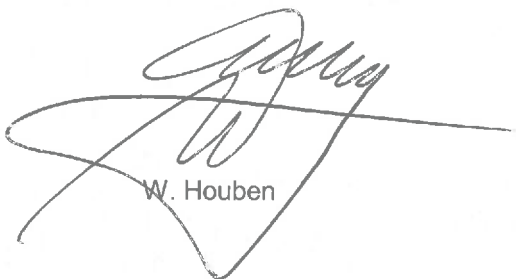
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN VOERENDAAL,

de secretaris,

de burgemeester,



H.H.M. Timmermans



W. Houben

