

## Raadsinformatienota

<b>Onderwerp</b>	: Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2018 en verdere doorontwikkeling	<b>Agendapunt</b>	:
<b>Raadsvergadering</b>	: 12 december 2019	<b>Datum</b>	: 22 oktober 2019
<b>Portefeuillehouder</b>	: L.G.M. van der Beek	<b>Zaaknummer</b>	: Z19.02993

---

### Inleiding:

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn gemeenten verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren, om zo meer inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met maatschappelijke ondersteuning. De Brabantse Wal gemeenten hebben het CEO gezamenlijk uit laten voeren door onderzoeksbureau Triqs. Vanuit de gemeente Woensdrecht zijn 1000 cliënten aangeschreven die in 2018 een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen. Het onderzoeksbureau heeft op basis van de respons een rapport opgesteld. Hieronder staan we stil bij de belangrijkste conclusies uit het onderzoeksrapport en gaan we in op de verdere doorontwikkeling van het onderzoek.

### Kernboodschap:

Uit het onderzoeksrapport blijkt dat Woensdrecht op alle tien verplicht gestelde vragen een hogere score behaald dan gemeenten van vergelijkbare grootte. De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is hoog (85 – 90 procent is (heel) tevreden). Ook is 80 – 85 procent (heel) tevreden over het resultaat van de ondersteuning. De uitkomsten zijn enkele procentpunten beter dan vorig jaar en laten dus een stijgende lijn zien. Op Brabantse Wal-niveau behaalt Woensdrecht bij zes uit tien vragen de beste score van de drie gemeenten. Voor de volledige resultaten van het onderzoek en aanbevelingen verwijzen wij u graag naar het door Triqs opgestelde rapport (bijlage 1).

### Consequenties:

Het college heeft kennis genomen van de positieve resultaten en de in het rapport genoemde aanbevelingen. De uitkomsten worden met de betreffende vakafdeling besproken. Binnen het samenwerkingsverband op de Brabantse Wal wordt constant gezien of we onze processen en ons beleid nog meer kunnen verbeteren. Hoewel de resultaten van het onderzoek meer dan prima zijn, leeft bij de drie gemeenten het gemeenschappelijk inzicht dat we veel meer kwalitatief relevante informatie kunnen en moeten ophalen op het gebied van cliëntervaringen. Dat moet leiden tot een betere fundering voor lokale interventies en besluitvorming.

Op basis van deze constatering, en onze inzichten in de huidige ontwikkeling van het sociaal domein, zijn de mogelijkheden tot doorontwikkeling van het cliëntervaringsonderzoek bekeken. Daarbij willen we inzetten op continue monitoring, waarbij alle cliënten op een aantal vaste momenten vragen voorgelegd krijgen over hun ervaringen met de Wmo.

Meerdere momenten worden gekozen om zo relevant mogelijk te zijn voor de respondent en een hogere betrouwbaarheid te realiseren. We verwachten hierdoor een beter beeld te krijgen van de klantreis die wordt afgelegd. In haar zoektocht naar een geschikte opdrachtnemer is de projectgroep uitgekomen bij onderzoeksbureau MAGIS uit Hoog-Keppel. Dit bureau heeft veel ervaring met het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoek in het kader van de Wmo en verzorgt voor meerdere gemeenten een continue monitoring. De wijze waarop MAGIS het onderzoek uitvoert, sluit één op één aan op de wensen van de Brabantse Wal gemeenten op het gebied van informatiebehoefte, relevantie en kostenefficiëntie.

#### **Vervolgstappen:**

De colleges van de Brabants Wal-gemeenten hebben besloten onderzoeksbureau MAGIS een opdracht te verstrekken voor het uitvoeren van het doorlopende cliëntervaringsonderzoek voor de duur van drie jaren. De komende maanden zullen worden gebruikt om de nodige voorbereidingen te treffen, zoals het ontwikkelen van vragenlijsten en het organiseren van interne bijeenkomsten. Vanaf 2020 zal worden gestart met de uitvoering van het doorlopende cliëntervaringsonderzoek. Hiertoe wordt bij nieuwe aanvragers gestart met een introductie tijdens het keukentafelgesprek door de Wmo-consulenten. Nadat toestemming is gegeven, ontvangen de deelnemers per e-mail, of desgevraagd per brief of telefonisch, een verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Er wordt op drie momenten gemeten: betreffende de melding (1 maand na keukentafelgesprek), betreffende de kwaliteit van voorziening (na 4-5 maanden) en betreffende het effect van de ondersteuning (na 10 maanden). Door gericht vragen te kunnen stellen en te meten 'over tijd', verwachten we de klantreis van de inwoner beter in beeld te krijgen, waardoor we zowel het klantproces als ons beleid nog verder hopen te verbeteren.

Burgemeester en wethouders van Woensdrecht,  
de secretaris, de burgemeester,  
A.P.E. Baart MBA drs J.J.C. Adriaansen

#### Bijlage(n)

- Bijlage 1: Rapportage CEO Gemeente Woensdrecht 2018
- Bijlage 2: Rapportage CEO Brabantse Wal gemeenten 2018