

Raadsplein besluitvormend

Datum 21 januari 2019

onderwerp Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2018
portefeuillehouder Klaas Sloots
informant Buers, Paul (06-55433694)
medeopstellers
afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
bijlagen Voorstel: Informatienota Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2018
 Bijlage: Bijlage 1 Wmo-cliëntervaringsonderzoek

Voorgesteld besluit raad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Het Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2018.

Informatienota voor de raad

Datum 5 december 2018

Onderwerp	Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2018
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Wethouder Sloots

Informant P. Buers
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling / OW
Telefoon 038 498 2225
Email p.buers@zwolle.nl
Bijlagen Bijlage 1 Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2018

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Het Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2018.

Datum 5 december 2018

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

In deze informatienota informeren wij u over het jaarlijkse Wmo-cliëntervaringsonderzoek. Het onderzoeksrapport is als bijlage toegevoegd.

Vanuit de wet maatschappelijke ondersteuning zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een Wmo-cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit onderzoek wordt in de Gemeente Zwolle uitgevoerd door de afdeling onderzoek en informatie. Dit onderzoeksrapport wordt als input gebruikt voor de gemeentelijke monitor sociaal domein (website: www.waarstaatjegemeente.nl).

Kernboodschap

De gemeente is blij met de tevredenheid en het effect van de Wmo-ondersteuning. Deze positieve uitkomsten sluiten aan bij de positieve uitkomsten van het Buurt voor Buurt onderzoek. De uitkomsten en ervaringen die zijn opgehaald vanuit dit onderzoek worden als input gebruikt voor het doorontwikkelen van het beleid.

Samenvatting onderzoeksrapport

De gemeente Zwolle wil graag weten hoe inwoners die ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen, deze ondersteuning ervaren en of ze zich erdoor geholpen voelen. Daarom is, net als in 2016 en 2017, een vragenlijstonderzoek gehouden onder een steekproef van de Wmo-cliënten. In totaal hebben 737 Wmo-cliënten de vragenlijst ingevuld. Deze groep lijkt representatief te zijn voor de totale groep en is wat betreft de achtergrondkenmerken vergelijkbaar met de groep die in 2017 heeft deelgenomen aan het onderzoek.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- De meerderheid van de cliënten is (heel) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag. Vergeleken met 2016 en 2017 zijn cliënten iets vaker tevreden over de ondersteuning.
- Het overgrote deel van de cliënten ervaart effecten van de ondersteuning. Vergeleken met 2016 en 2017 merken cliënten iets vaker effecten van de Wmo-ondersteuning.
- De meerderheid van de cliënten is positief over het eerste contact bij het indienen van een aanvraag. Vergeleken met 2016 en 2017 zijn cliënten iets vaker tevreden over het eerste contact en de afhandeling van de hulpvraag.
- Bijna de helft van de cliënten is tijdens het keukentafelgesprek bijgestaan door bijvoorbeeld een naaste.
- Ongeveer twee derde van de cliënten wordt geholpen door naasten. Bijna een derde maakt naast de Wmo-ondersteuning ook gebruik van (betaalde) diensten. Eén op de tien maakt gebruik van faciliteiten in de wijk.
- Ongeveer een kwart van de cliënten weet dat ze gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is iets meer dan afgelopen jaren.
- Het grootste deel van de cliënten maakt gebruik van hulp bij het huishouden en/of collectief vervoer. Een klein aandeel van de cliënten organiseert de hulp zelf met een persoonsgebonden budget (PGB).
- Ruim de helft van de cliënten maakt gebruik van twee of meer soorten ondersteuning. Vooral de voorzieningen huishoudelijke hulp en collectief vervoer worden vaak samen ingezet.

Datum 5 december 2018

Communicatie

Het onderzoeksrapport wordt net als voorgaande jaren gepubliceerd op de website van de Gemeente Zwolle.

Vervolg

De Gemeente Zwolle is erg blij met de uitkomsten van dit Wmo-cliëntervaringsonderzoek. Naast dit onderzoek wordt er in het Sociaal Domein uitvoeringgegeven aan een interventieplan en gewerkt aan een hervormingsagenda. Beide processen kunnen gevolgen hebben voor de uitkomsten van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek van volgend jaar. Dit wordt volgend jaar bekeken en meegenomen bij het nieuwe Wmo-cliëntervaringsonderzoek.

Openbaarheid

Deze informatie nota en het onderzoeksrapport zijn openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris



besluit

Zwolle

Jaargang

Kenmerk 52246

Onderwerp Wmo-cliëntervaringsonderzoek 2018

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 18-12-2018

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 21 januari 2019,

de voorzitter,

de griffier,