

**GEMEENTE
HAARLEM MERLIEDE EN SPAARNWOUDE**



reg.nummer:	Ingekomen:	afdoening:
weeklijst/volgnr.:	notulen/volgnr.:	datum:
		paraaf:
Collegebesluit:		

ONDERWERP : Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016

NAAM OPSTELLER : I. van Gijssel

PORTEFEUILLEHOUDER : R. van Haeften

AFDELING : BOB

RESULTAAT VOOROVERLEG:

Parafen:	Opmerkingen:
HOOFD AFDELING:	
PORTEFEUILLEHOUDER:	
CONCERNCONTROL:	
SECRETARIS:	

ONDERWERP : Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016

Voorgesteld besluit:

1. Kennis te nemen van het rapport "Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016";
2. Het rapport "Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016 te publiceren;
3. Dit collegebesluit ter informatie te versturen aan de raadsvoorbereidingscommissie (C-stuk).

Voorgeschiedenis / aanleiding:

Vanaf 2015 zijn gemeenten, op grond van artikel 2.5.1. van de wet, verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Via een cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners. In de Wmo 2015 is bepaald dat er daarbij meer nadruk moet komen te liggen op het meten van ervaringen van cliënten, dan op tevredenheid. De overweging hierbij is dat een onderzoek naar de ervaringen van cliënten meer bruikbare informatie oplevert dan een algemeen cijfer voor tevredenheid dat doet.

Voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek 2016 is opdracht verleend aan onderzoeksbureau Facit. Het rapport is sinds eind juli 2017 beschikbaar. De resultaten geven over het algemeen een positief beeld.

Toelichting:

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten is gebruik gemaakt van de verplichte gestandaardiseerde vragenlijst over de Wmo. Deze bestaat uit 10 gesloten en één open vraag. Deze vragenlijst is aangevuld met enkele extra vragen, mede op advies van de Wmo-raad.

In de verplichte vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- contact,
- kwaliteit van de ondersteuning,
- wat levert de ondersteuning de cliënt op.

Door de gemeente zijn hier vragen aan toegevoegd over de volgende onderwerpen:

- contact met het loket
- ondersteuningsaanbod
- klachtenregeling

Voor de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude is geen steekproef getrokken, maar is de gehele populatie cliënten benaderd (n=106).

Resultaat

In vergelijking met de vorige raadpleging zijn er dit jaar op alle vragen over het contact meer positieve antwoorden gegeven dan vorig jaar het geval was. Over het contact met de gemeente oordelen de respondenten als volgt:

76% (2015:67%) wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Van hen gaf 76% (2016:73%) aan snel geholpen te worden en was 97% (2015:78%) van mening dat de medewerker hen serieus nam. Slechts 20% (2015:23%) wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Hieruit volgt een aanbeveling voort om hier meer nadruk op te vestigen.

Over het contact met het Wmo-loket is men eveneens positief: alle respondenten ervaren dat er in het loket voldoende aandacht was voor hun privacy. Van de cliënten geeft 74% (2016:76%) aan dat het persoonlijk gesprek met de medewerker van het loket bij hen thuis heeft plaatsgevonden. 94% (2015:84%) van de cliënten zegt tevreden te zijn over het gesprek met de medewerker van het loket en alle geraadpleegde cliënten (2015:78%) zijn tevreden over de deskundigheid van de loketmedewerker.

Huishoudelijke ondersteuning is de meest gebruikte vorm van ondersteuning; 94% (2015:74%) van de respondenten geeft aan huishoudelijke ondersteuning te ontvangen. Een ruime meerderheid van 89% (2015:88%) van de cliënten geeft aan dat zij tevreden zijn over de inzet. Als gemiddeld rapportcijfer scoort de huishoudelijke ondersteuning een 7,8 (2015:7,6). De waardering van andere vormen van ondersteuning komt hiermee vrijwel overeen, te weten:

- individuele begeleiding: gemiddeld een 7,3 (2015:7,4);
- begeleiding in groep: 6,3 (2015:7,8); dit is een opvallend lager waarderingcijfer;
- kortdurend verblijf/respijtzorg; hier is door respondenten te weinig gebruik van gemaakt om de resultaten te kunnen weergeven.

Afgestemd met:

- **Afdeling**
- **Externe partij**

Financiële aspecten:

Is in de begroting 2017 opgenomen.

Juridische aspecten:

Met het publiceren van het rapport "Clientervaringsonderzoek Wmo over 2016" wordt voldaan aan artikel 2.5.1 van de Wmo 2015.

Communicatieve aspecten:

- **publicatie in de krant:** ja
- **opname in CVDR:** nee

Gevolgen / relatie met Horizon en Stip:

n.v.t.

Verdere procesgang:

Het rapport "Clientervaringsonderzoek Wmo over 2016" dient gepubliceerd te worden. Het rapport zal integraal gepubliceerd worden op de gemeentelijke website.

Het rapport zal ter informatie worden gestuurd naar de raadsvoorbereidingscommissie.

Het rapport zal ook worden gedeeld met de Wmo-raad.

bijlagen : Clientervaringsonderzoek Wmo 2016

Halfweg, 9-8-2017