

Afdeling	: OCSW - Onderwijs, Cultuur, Sport en Welzijn	B&W-voorstel: DJ-597694
Naam opsteller voorstel	: Linda Vriens (0495-575844)	Zaaknummer: 597683
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

Onderwerp

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2017.

Voorstel

1. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 (bijlage 1) vast te stellen;
2. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te publiceren op www.waarstaatjegemeente.nl.

Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) verplicht het college te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren en deze jaarlijks te verstrekken aan de minister (artikel 2.5.1, Wmo 2015). Daarbij dient gebruik te worden gemaakt van een vragenlijst die door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is opgesteld. Tien vragen zijn verplicht en de resultaten daarvan moeten worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl.

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over 2017 is voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert gezamenlijk uitgevoerd door ZorgfocuZ. Onder de inwoners van Weert die in 2017 een Wmo-voorziening hadden is een vragenlijst uitgezet. Er zijn 1.000 vragenlijsten verzonden waarop 383 reacties zijn gekomen (38,4%).

Beoogd effect/doel

Met dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Daarnaast geven de resultaten van het onderzoek inzicht in de manier waarop cliënten aankijken tegen de ondersteuning en dienstverlening van de gemeente met betrekking tot de Wmo. Dit biedt aanknopingspunten voor verbeteringen.

Weert, 15 oktober 2018 Soort besluit: Besluit college	S		B	W	W	W	W	W
				GG	MvdH	TG	WvE	PS
	akkoord							
		bespreken						

06.11.2018

In te vullen door het B&W secretariaat:

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Akkoord | <input type="checkbox"/> Niet akkoord | <input type="checkbox"/> A-stuk |
| <input type="checkbox"/> Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder | <input type="checkbox"/> Gewijzigde versie | <input type="checkbox"/> B-stuk |
| <input type="checkbox"/> Anders, nl.: | | <input type="checkbox"/> C-stuk |
- Beslissing d.d.: 06.11.2018 Nummer: 0 De secretaris,



Argumenten

1.1 Over het algemeen scoort de gemeente Weert goed met betrekking tot het contact met de cliënten.

De resultaten van 2017 verschillen weinig met de resultaten uit het CEO 2016. Uit het onderzoek van 2016 kwam naar voren dat 21% van de respondenten niet tevreden was over de snelheid waarmee zij geholpen werden. In 2017 was 15% van de respondenten ontevreden over de snelheid waarmee zij geholpen werden.

1.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning heeft meer bekendheid gekregen onder de cliënten.

De bekendheid van de formele onafhankelijke cliëntondersteuning door het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg (AMW ML) is in 2017 (32%) gestegen ten opzichte van 2016 (26%). Vermoedelijk is deze stijging het effect van het feit dat er in 2017 meer aandacht is besteed aan communicatie richting cliënten op dit gebied.

1.3 Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen.

Er is in 2017 wel een lichte stijging te zien van cliënten die de kwaliteit van de zorg niet goed vinden. Uit het CEO lijkt deze ontevredenheid met name voor te komen bij cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. Zij zijn niet tevreden over het aantal uren dat er huishoudelijke hulp komt.

2. De uiterste aanleverdatum voor de verplichte vragenlijsten voor de (wettelijke verplichte) cliëntervaringsonderzoeken lag in eerdere jaren in september.

Dit jaar is het echter het hele jaar mogelijk om de gegevens aan te leveren.

Kanttekeningen en risico's

Niet van toepassing.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Niet van toepassing.

Uitvoering/evaluatie

Vanaf het 3de kwartaal 2018 wordt ingezet op het continu meten van cliëntervaringen. Bij continu meten staat de gedachte centraal dat cliëntervaringen snel, nadat de toegangsfase is afgerond, worden opgevraagd. Dat betekent dat we per kwartaal data verzamelen door middel van vragenlijsten en eventueel focusgroepen en spiegelgesprekken (cliënten en uitvoerend medewerkers). De uitkomsten van het onderzoek worden gerapporteerd in een online dashboard. Hiermee krijgt de gemeente 'realtime' inzicht in cliëntervaringen.

Communicatie/participatie

- Het Wmo-platform wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek;
- De raad wordt geïnformeerd door middel van de TILS-lijst.
- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl

Overleg gevoerd met

Intern:

Petra van Haren (teamleider Wmo), Dinie Louwers (Business controller sociaal domein).

Bijlagen:

1. Rapportage CEO Wmo gemeente Weert