

Zaaknummer: 732061

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

Datum	7 september 2016
Behandelaar	Gerard Hommels afdeling Samenlevingszaken 0593 53 93 48
Portefeuillehouder	Wethouder Dolfing
Besluitvormend orgaan	College
Overleg gepleegd met	☐ financieel adviseur AZ ☐ personeelsconsulent AZ ☐ medewerker bestuur en juridische zaken AZ ☐ afdeling ☐ naam medewerker ☐ inspraak/adviesorgaan

Toelichting

Aanleiding/Voorgeschiedenis

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo levert informatie op over hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning Wmo ervaren. Gemeenten kunnen de uitkomsten gebruiken om verantwoording af te leggen over het WMO-beleid aan de gemeenteraad en inwoners. Op basis van de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht voor de cliëntervaringsonderzoeken landelijk vastgestelde gestandaardiseerde vragenlijsten te gebruiken en te werken volgens een landelijke instructie. Om het bovenstaande te bereiken, kregen Wmo-clianten tien verplichte vragen voorgelegd over:

- Ervaringen met toegang tot maatschappelijke ondersteuning;
- Ervaringen met kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning;
- Bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie.

Om nog meer beleidsinformatie te verkrijgen zijn uit de modelvragenlijst vragen toegevoegd. Het gaat hierbij om enkele verdiepende vragen over de bovenvermelde punten en vragen over de overige (niet Wmo-)ondersteuning die de cliënt ontvangt en kenmerken van de persoon, inclusief de belemmeringen die hij/zij ervaart in zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie.

Gemeenten konden extra vragen toevoegen aan de verplichte vragenlijsten. De gemeente Midden-Drenthe heeft er in dit verband voor gekozen om cliënten te vragen in hoeverre het eigen bijdragebeleid drempelverhogend werkt. Het onderzoek is geanonimiseerd uitgevoerd.

Overeenkomstig de landelijke instructie zijn de gegevens verzameld via een schriftelijke vragenlijst die, zijn toegestuurd aan Wmo-cliënten aan de hand van een steekproef. WMO-cliënten die de vragenlijst bij voorkeur digitaal wilden invullen kregen daartoe de gelegenheid.

CMO Stamm heeft de uitvoering van het onderzoek in opdracht gekregen. CMO Stamm heeft binnen het programma monitoring sociaal domein ruimte gereserveerd voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek. Dit betekent dat de personele kosten voor de uitvoering van het onderzoek niet bij de deelnemende gemeenten in rekening worden gebracht. Het percentage personen dat bij de eerste uitvraag (348 respondenten op 834 enquêtes) heeft gereageerd was zodanig hoog dat er geen nadere acties nodig waren.

Voorstel

Resultaten:

De resultaten zijn vergeleken met het gemiddelde resultaat van de 12 Drentse gemeenten.

Opmerkelijk is dat in vrijwel alle scores de waardering hoger ligt dan het gemiddelde. In sommige situaties is de waardering lager dan verwacht. Op grond hiervan is een extra inspanning gewenst. Dit betreft de bekendheid met de onafhankelijke cliëntadviseur en het aantal keukentafelgesprekken. Met betrekking tot het eerste aandachtspunt zijn inmiddels werkafspraken gemaakt tussen gemeente Midden-Drenthe en Welzijnswerk Midden-Drenthe die erop gericht zijn dat cliënten nadrukkelijker worden gewezen op de mogelijkheid van een onafhankelijk cliëntadviseur.

Ten aanzien van de keukentafelgesprekken is de belangrijkste reden van de relatief lage score dat bij de bezuiniging op de huishoudelijke hulp in 2015 er niet is gekozen voor een individuele beoordeling.

Op het terrein van zorg en dienstverlening in het algemeen is de conclusie gerechtvaardigd om te zeggen dat het van groot belang is dat de burger weet waar hij voorlichting, informatie en advies kan krijgen en waar hij terecht kan voor een maatwerkvoorziening. Door duidelijkheid te geven over de Toegang (met name Welzijnswerk Midden-Drenthe) enerzijds en de maatwerkvoorzieningen (gemeente Midden-Drenthe) anderzijds kan hierin een kwaliteitsimpuls worden gerealiseerd.

Alternatieven

Er zijn geen alternatieven. De Wmo 2015 schrijft dit onderzoek verplichtend voor. Een alternatief voor de uitvoering is niet gezocht omdat de kosten niet door de deelnemende gemeenten te worden betaald.

Risico's

Geen.

Randvoorwaarden

N.v.t.

Vervolg en communicatie

De resultaten van het onderzoek zullen in eerste instantie met de betrokken professionals worden besproken. Daarnaast is het belangrijk dat de WMO Raad kennis krijgt van de resultaten.

In het kader van een pilot burgerparticipatie Midden-Drenthe binnen de gemeenteraad zullen de resultaten eveneens onder de aandacht worden gebracht van twee raadsleden, te weten mevrouw Beukema en de heer de Haas. Gelijktijdig zullen de resultaten beschikbaar worden gesteld aan de gemeenteraad.

Tenslotte, de resultaten zijn inmiddels aangeleverd bij bureau KING, Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten en zullen binnenkort gepubliceerd worden.

Via de gebruikelijke kanalen wordt de pers hierover ingelicht (voorstel zie bijlage).