

Raadsinformatie

<i>Aan</i>	Raad
<i>Portefeuillehouder</i>	Marijo Immink
<i>Onderwerp</i>	Klantervaringsonderzoek Wmo 2015
<i>Datum</i>	26-07-2016
<i>Afschrift aan</i>	

Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 verplicht om jaarlijks een klantervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Om landelijk te kunnen benchmarken, heeft het ministerie een aantal standaardvragen ontwikkeld die ten minste aan de orde moeten komen. Gemeenten zijn vrij om hier aanvullende vragen aan toe te voegen of om aanvullend (kwalitatief) onderzoek te doen. De uitkomsten van de standaardvragenlijst worden opgenomen in de landelijke monitor sociaal domein.

De gemeenten Goirle, Dongen, Hilvarenbeek en Oisterwijk hebben ervoor gekozen om het onderzoek samen te doen. Deze gemeenten hebben de Wmo-taken ingekocht op een vernieuwende wijze (resultaatsturing). Door het onderzoek samen te doen, is vergelijking mogelijk. De samenwerkende gemeenten hebben onderzoeksbureau PON gevraagd om het onderzoek uit te voeren. Het onderzoek bestond, naast de standaardvragen, uit aanvullende vragen, diepte-interviews (met als doel de onderzoeksresultaten te voorzien van een 'gezicht') en een uitkomstdialog.

Er zijn landelijke richtlijnen opgesteld voor de minimale respons per gemeente. De instructie gaat uit van een gemiddelde respons van 35%. Het gemiddelde responspercentage van de vier gemeenten is 38%. Daarmee ligt het drie procentpunten boven de verwachting van 35% die landelijk is vastgesteld en is dus representatief. Het rapport met de uitkomsten van het onderzoek ligt voor u ter inzage. Een overzicht waarin de belangrijkste uitkomsten (schematisch) zijn weergegeven, treft u als bijlage bij deze raadsinformatie.

Op een aantal onderdelen hebben we de doelstellingen, zoals opgenomen in de begroting 2016, behaald maar op een aantal onderdelen ook niet. We scoren goed waar het gaat om de bekendheid van de toegang. Als doelstelling is in de begroting gesteld dat 80% van de inwoners weten waar zij met hun ondersteuningsvraag terecht kunnen. Dit percentage hebben we behaald. In de begroting 2016 is ook als doelstelling opgenomen dat klanten de dienstverlening van de toegang waarderen met tenminste een 7,5. Deze doelstelling hebben we niet behaald. Ruim 76% van de klanten is (zeer) tevreden over het eerste contact met de toegang en 60% is tevreden over het keukentafelgesprek. Waar het gaat om ervaringen met de geboden ondersteuning, hebben we in de begroting als doelstelling opgenomen dat 80% van de klanten tevreden is over de geboden ondersteuning en dat in 75% van de gevallen de resultaten, zoals opgenomen in het ondersteuningsplan, zijn behaald. Uit het onderzoek komt naar voren dat voor 71% van de klanten de ondersteuning het gewenste resultaat oplevert. Dit percentage ligt dus ook lager dan de doelstelling.

We vinden het moeilijk om aan te geven of we tevreden zijn over de uitkomsten van het klantervaringsonderzoek. Het jaar 2015 een overgangsjaar geweest waarin we een geheel nieuwe (resultaatgestuurde) werkwijze hebben neergezet en er sprake was van een enorme tijds- en werkdruk. In dat licht bezien, zijn we tevreden over de uitkomsten. Met name de nieuwe werkwijze

vraagt een omslag in denken bij klanten, medewerkers van de toegang en zorgaanbieders. Dit transformatieproces kost tijd. We verwachten dan ook dat bij een volgend onderzoek de scores over tevredenheid met het (keuken) tafelgesprek en de ontvangen ondersteuning hoger zijn omdat de nieuwe werkwijze dan meer 'ingeburgerd' is en de werkdruk is afgenomen, waardoor er meer tijd en aandacht genomen kan worden voor het gesprek. Het behalen van de doelstellingen uit de begroting is echter wel een aandachtspunt wat goed gemonitord moet worden.

Wij vinden het ook een aandachtspunt dat een behoorlijke groep klanten het gesprek alleen voerde en een groot deel niet op de hoogte was van de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Sinds begin dit jaar krijgen klanten die zich melden bij 't Loket een brief waarin klanten gevraagd wordt om iemand uit de directe sociale omgeving te betrekken bij het gesprek en waarin gewezen wordt op de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning. De verwachting is dat hiermee, bij het volgende onderzoek, de scores hoger zijn.

Het derde aandachtspunt is dat klanten over het algemeen denken dat zij in de toekomst in minder sterke mate een beroep kunnen doen op mensen uit de buurt en vrijwilligers voor ondersteuning. Dit terwijl de gemeente Goirle veel investeert in informele zorg. Dit vraagt om het nog meer uitdragen van de mogelijkheden en goede voorbeelden op dit gebied.

De samenwerkende gemeenten zullen na de zomervakantie een evaluatie houden van het onderzoek. Zowel op inhoud (de vragen) als op proces. Tijdens de uitkomstdialog is geconstateerd dat de vraagstelling mogelijk niet op alle onderdelen even duidelijk was. Dit heeft voor een groot deel te maken met de standaardvragen waar gemeenten in de formulering geen aanpassingen mochten doen. Indien nodig zullen wij hierover een signaal wegleggen bij de VNG.