College

Raadsinformatie

Aan	Raad
Portefeuillehouder	Marijo Immink
Onderwerp	Raadsinformatie cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017
Datum	05-12-2017

Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De uitkomsten van de standaardvragenlijst worden opgenomen in de landelijke monitor sociaal domein.

De gemeenten Goirle, Dongen, Hilvarenbeek en Oisterwijk (GDHO) hebben er dit jaar weer voor gekozen om het onderzoek samen te doen. Door het onderzoek samen te doen, is vergelijking mogelijk. Het onderzoek bestond, naast de standaardvragen, uit aanvullende vragen, een uitkomstdialoog en een nadere bestandsanalyse. Het rapport met de uitkomsten van het onderzoek ligt voor u ter inzage.

Uit het onderzoek blijkt dat we de meeste doelstellingen uit de begroting 2017 behaald hebben. Op enkele onderdelen kunnen we nog verbeteringen behalen. We kunnen redelijk tevreden zijn over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek, aangezien bijna alle scores verbeterd zijn ten opzichte van vorig jaar, maar er zijn aandachtspunten. Ten opzichte van de andere gemeenten (DHO) is het beeld ongeveer gelijk, op onderdelen wisselend.

Aandachtspunten van vorig jaar:

- Een groot deel van de cliënten niet op de hoogte was van de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Hier is sinds begin 2016 extra aandacht aan besteed. De bekendheid met de mogelijkheid van gratis cliëntondersteuning is inderdaad iets toegenomen, maar nog steeds te laag.
- Cliënten denken over het algemeen dat zij in de toekomst in minder sterke mate een beroep kunnen doen op mensen uit de buurt en vrijwilligers voor ondersteuning. Dit onderdeel heeft een betere score dan vorig jaar.

Wat opvalt, is dat nieuwe cliënten minder tevreden zijn over verplaatsingshulpmiddelen dan bestaande klanten. De reden hiervan is verklaarbaar door verschillende oorzaken.
Bestaande klanten zijn, in vergelijking met nieuwe klanten, vaker ontevreden over de huishoudelijke hulp. We onderzoeken hoe we de uitvoering verder kunnen verbeteren.
Nieuwe aanbestedingen bieden de mogelijkheid om verbeteringen door te voeren in de kwaliteit van voorzieningen en de samenwerking met ketenpartners.