

Raadsinformatiebrief

Aan Raad
Portefeuillehouder Marijo Immink
Onderwerp Raadsinformatiebrief
Datum 30-10-2018

Kennisnemen van

De uitkomst van het Wmo cliëntervaringonderzoek, gehouden in 2018 over 2017.

Inleiding

Jaarlijks is de gemeente op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht een cliëntervaringsonderzoek te houden onder cliënten met een of meer bestaande en nieuwe Wmo maatwerkvoorzieningen. Daarbij moeten we in ieder geval de tien verplichte vragen van het rijk aan een representatieve steekproef van cliënten voorleggen. De uitkomst van het onderzoek moet voor 1 juli bij het ministerie aangeleverd zijn, en wordt opgenomen in de landelijke benchmark waarstaatjegemeente.nl.

Informatie

Dit jaar hebben we gekozen voor alleen een schriftelijk onderzoek, met naast de verplichte vragen nog een aantal aanvullende vragen. Het onderzoek is uitgevoerd samen met de gemeenten Oisterwijk, Hilvarenbeek en Dongen.

De ervaringen met de maatwerkvoorzieningen zijn over het algemeen iets positiever dan in voorgaande jaren, maar niet op alle onderdelen in gelijke mate. Zo is de tevredenheid over woonvoorzieningen verminderd, maar is de tevredenheid over het collectief vervoer toegenomen. De tevredenheid over hulp bij administratie en financiën is toegenomen, terwijl de tevredenheid over hulpmiddelen is afgenomen. Dit laatste kan te maken hebben met langere wacht- en levertijden bij de leverancier.

De bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning neemt langzaam toe, maar slechts weinig klanten maken er gebruik van. Vaker is er een persoon uit het netwerk van de klant bij de keukentafelgesprekken.

Vervolg

In 2019 treden verschillende nieuwe regionale contracten voor de Wmo maatwerkvoorzieningen in werking. Het voornemen is om vanaf 2019 de cliëntervaringsonderzoeken regionaal te gaan opzetten. Nieuwe vormen van onderzoek kunnen daarbij ingezet worden. Over 2018 wordt nog eenmaal een soortgelijk onderzoek gehouden met het huidige samenwerkingsverband.

Communicatie

Het rapport is besproken met medewerkers van de gemeente, 't Loket en de participatieraad.

Bladnummer
2

Datum
30 oktober 2018

Bijlagen

Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo, gemeente Goirle, juli 2018
