

Raadsinformatiebrief

<i>Aan</i>	Raad
<i>Portefeuillehouder</i>	Marijo Immink
<i>Onderwerp</i>	Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2018
<i>Datum</i>	18-11-2019

Kennisnemen van

De uitkomsten van het Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2018 in de gemeente Goirle.

Inleiding

Op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 is de gemeente verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. De resultaten worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl

In deze notitie informeren wij u over de algemene strekking van het onderzoek. In de bijlagen vindt u een factsheet, waarin u in een oogopslag de uitkomsten kunt zien. Ook vindt u in de bijlagen voor meer gedetailleerde informatie het volledige onderzoeksrapport.

Informatie

Het jaarlijkse Wmo-clientervaringsonderzoek geeft inzicht in de ervaringen van de cliënten over de toegang, de kwaliteit en de effecten van de maatschappelijke ondersteuning. Over de gehele linie zijn de scores in 2018 iets verbeterd ten opzichte van de scores in 2017.

De gemeente kan het beleid en/of de uitvoering bijsturen als (onderdelen uit) het onderzoek hiertoe aanleiding geven. In het onderzoek over 2017 kwam naar voren dat de wachttijden bij 't Loket als te lang werden ervaren. Hier wordt aandacht aan besteed bij de doorontwikkeling van het sociaal domein. Verder was de tevredenheid over woonvoorzieningen opvallend laag in 2017. Met woonstichting Leystromen is gewerkt aan verbetering van de onderlinge werkafspraken in verband met woningaanpassingen en verhuisverklaringen. We willen hiermee bereiken dat cliënten eenduidige informatie krijgen en dat verkeerde verwachtingen vermeden worden.

De tevredenheid over de huishoudelijke hulp is in 2018 verbeterd.

Het college heeft dit jaar opnieuw, samen met de gemeenten Oisterwijk, Hilvarenbeek en Dongen, een standaard schriftelijk onderzoek uitgevoerd onder bestaande en nieuwe cliënten met een maatwerkvoorziening.

De gemeente streeft naar een zo goed mogelijke kwaliteit van de uitvoering binnen de financiële kaders van het sociale domein. De kwaliteitsbeleving van de klanten is in het afgelopen jaar over de hele linie verbeterd. Bij aanbestedingen is ook specifiek aandacht besteed aan kwaliteit.

Vervolg

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek worden gepubliceerd in [waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Voor het cliëntervaringsonderzoek over 2019 en 2020 wordt een nieuwe aanbesteding voorbereid samen met de GOHD-gemeenten. Daarnaast loopt er een voorbereidend overleg met de gemeenten

in Hart van Brabant om te komen tot een gezamenlijke en zo mogelijk integrale aanpak van het cliëntervaringsonderzoek.

Communicatie

Het rapport van het cliëntervaringsonderzoek is besproken met de afdeling MDV, 't Loket en met de participatieraad. De participatieraad heeft het rapport voor kennisgeving aangenomen en geen advies uitgebracht. In het Goirles Belang zal een artikel verschijnen over het cliëntervaringsonderzoek.

Bijlagen

Rapportage Wmo cliëntervaringsonderzoek gemeente Goirle over 2018

Factsheet Wmo cliëntervaringsonderzoek gemeente Goirle over 2018
