



MEMO AAN DE RAAD

Aan : Gemeenteraad Bedum
Van : Wethouder Menne van Dijk
Cc :
Datum : 3 juli 2018
Onderwerp : Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017

Aanleiding

Het cliëntervaringsonderzoek (hierna: ceo) is een wettelijke taak vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning die gemeenten jaarlijks moeten uitvoeren. Met het ceo wordt onderzocht hoe Wmo-cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. Naast de tien wettelijk verplichte vragen zijn gemeenten vrij om vragen toe te voegen met een open of gesloten vraagstelling. Deze vragen kunnen meer inzichten geven in hoe mensen de ontvangen zorg hebben ervaren en hoe hun leefsituatie is.

Uitvoering onderzoek

Dit jaar heeft het onderzoeksbureau AHA! marktonderzoek en marketingadvies het onderzoek uitgevoerd voor de BMW-gemeenten. We hebben onze Wmo consultants en adviesraad Het Hogeland betrokken bij het opstellen van de vragenlijst. Zo is er een aantal (onduidelijke) vragen vervangen door andere en heeft de adviesraad geadviseerd of de vragenlijst duidelijk is voor cliënten. De opmerkingen die zij hebben gemaakt hebben we meegenomen in de definitieve vragenlijst.

Aanvullende vragen

Naast de landelijke tien verplichte vragen zijn er vragen gesteld over het contact met de gemeente en of er gebruik is gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner bij een keukentafelgesprek. Als hier gebruik van is gemaakt, is gevraagd of de cliënt hierover tevreden is en denkt dat de cliëntondersteuner onafhankelijk is in het ondersteunen van de cliënt.

Verder is gekeken van welke voorzieningen gebruik gemaakt wordt en welk effect dat heeft volgens de cliënt. Ook zijn er vragen gesteld over de ervaringen met vrijwilligers/vrijwilligersorganisaties, en in hoeverre cliënten vinden dat mensen met een hulpvraag eerst zelf op zoek moeten naar een oplossing voordat ze hulp bij de gemeente vragen.

Vragen over de leefsituatie van cliënten gingen over de financiële situatie van cliënten en of zij hebben overwogen om te stoppen met de ondersteuning vanwege de eigen bijdrage voor voorzieningen. Daarnaast is onderzocht of cliënten die gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner bij een keukentafelgesprek tevredener waren over de ontvangen zorg dan cliënten zonder cliëntondersteuner.

Publicatie uitkomsten

De uitkomsten van de tien wettelijk verplichte vragen worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl.

Belangrijkste uitkomsten cliëntervaringsonderzoek

Tevredenheid over dienstverlening BMW-gemeenten

In het onderzoek zijn de resultaten van de wettelijke verplichte vragen over het jaar 2017 vergeleken met de resultaten van het ceo over het jaar 2016. Ook zijn de resultaten vergeleken van elke afzonderlijke gemeente met het gemiddelde van de BMW-gemeenten. Hieruit blijkt dat de respondenten over het algemeen tevreden over de geboden dienstverlening door de gemeenten. De hulp draagt voor de meeste respondenten bij aan hun zelfredzaamheid en participatie. Er zijn geen opvallende grote verschillen tussen de gemeenten onderling.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

De meeste respondenten zijn onbekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning (max. 33% van de ondervraagden is hier bekend mee) bij alle gemeenten. Wel is in alle gemeenten er een (kleine) toename te zien in de bekendheid van de cliëntondersteuning: ten opzichte van vorig jaar een toename van 5% in BMW). Er zijn te weinig respondenten die gebruik hebben gemaakt van de cliëntondersteuning om conclusies te kunnen trekken over de tevredenheid hierover.

Vrijwilligers/vrijwilligersorganisaties

Opvallend is dat de meeste respondenten geen hulp ontvangen van een vrijwilliger en/of een vrijwilligersorganisatie. Het BMW-gemiddelde is 83%. De reden hiervoor is onbekend.

Eigen bijdrage

Vragen over de leefsituatie van cliënten gingen over de financiële situatie van cliënten en of zij hebben overwogen om te stoppen met de ondersteuning vanwege de eigen bijdrage voor voorzieningen. Gemiddeld voor de BMW-gemeenten heeft 14% overwogen te stoppen. Dit percentage is ongewijzigd ten opzichte van 2016. In gemeente Bedum zijn er de meeste mensen die dit hebben overwogen, namelijk 19%.

Hulpvraag zelf oplossen

In BMW is meer dan de helft van de respondenten het er (een beetje) mee eens dat mensen eerst zelf een oplossing moeten zoeken bij een hulpvraag voordat ze hulp bij de gemeente vragen. In 29% van de gevallen zijn de respondenten het hier niet mee eens.

Vervolg

De conclusies van het cliëntervaringsonderzoek worden nader bekeken en gebruikt bij de verbetering van het beleid en de uitvoering. Aandachtspunten hierbij zijn in elk geval het verder vergroten van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning en bekendheid van het aanbod vrijwilligers/vrijwilligersorganisaties binnen onze gemeenten.

Bijlagen

Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo Bedum

Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo De Marne

Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo Winsum

Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo Eemsmond