



## Memo

### Raad

Aan: Raad  
Van: College  
Cc:

Datum: 23 juni 2020  
Onderwerp: Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek 2019  
Zaaknummer:

#### 1. Inleiding

Het cliëntervaringsonderzoek is een wettelijke taak vanuit de Wmo die jaarlijks uitgevoerd moet worden. Naast de tien wettelijk verplichte vragen zijn gemeenten vrij om vragen toe te voegen met een open of gesloten vraagstelling. Voor het CEO Wmo 2019 zijn alleen de tien verplichte vragen afgenomen. Uit eerdere onderzoeken bleek dat zelfs mét aanvullende vragen en interviews we niet altijd de gewenste informatie boven tafel kregen. Voor 2020 willen we daarom breder gaan bekijken hoe het CEO anders opgezet zou kunnen worden zodat de informatie wel boven tafel komt. Voor het CEO 2019 hebben we ons beperkt tot het wettelijk verplichte deel.

Onderzoeksbureau AHA! marktonderzoek en marketingadvies heeft het onderzoek uitgevoerd voor de gemeente Het Hogeland. Er zijn 1379 inwoners die gebruik maken van een maatwerkvoorziening aangeschreven. Hiervan hebben 493 (36%) gereageerd. Gezien alle omstandigheden is dit een mooie respons. In 2018 was dit 48%.

#### 2. Belangrijkste uitkomsten

In het onderzoek hebben we de resultaten van het jaar 2019 vergeleken met de resultaten van 2018. Uit het onderzoek blijkt dat onze inwoners ons ook na de herindeling goed weten te vinden.

##### *Contact met de gemeente*

De meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over het contact met de gemeente. De tevredenheid is iets hoger dan in 2018. Wel zijn er in vergelijking met 2018 minder mensen tevreden over de snelheid van de geboden hulp. Er is hier een daling van 8%. Dit kan te maken hebben met een nieuwe werkwijze die is ingevoerd bij de uitvoering. Vanaf 2019 gaat het contact niet meer rechtstreeks via de consulent, maar via het KCC. Verder wist 1/3 van de respondenten dat er gebruik gemaakt kon worden van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid is dit jaar met 5% gestegen ten opzichte van vorig jaar. De onafhankelijke cliëntondersteuner wordt wel in elke brief naar de cliënt vermeld. Ook in het gesprek wordt hier aandacht aan besteed.

##### *Kwaliteit van de ondersteuning*

Een grote meerderheid van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Vergeleken met 2018 zijn er iets meer respondenten die vinden dat ze passende ondersteuning krijgen, maar de verschillen zijn niet groot.

#### *Effect van de ondersteuning*

De meerderheid van de respondenten is (zeer) positief over het effect van de ondersteuning. Er is een kleine positieve stijging ten opzichte van 2018.

#### **3. Maatschappelijke impact**

De resultaten worden gedeeld met de Adviesraad Het Hogeland en de lokale media. Ook worden de gegevens doorgegeven aan het Ministerie van VWS. Vervolgens worden de resultaten gepubliceerd op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).

#### **4. Gevolgen**

De resultaten van het CEO Wmo 2019 zijn besproken met de sociale teams en Wmo beleid. We gaan extra aandacht besteden aan de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Daarnaast kijken we naar de responstijd van de consultants. Ook gaan we met de sociale teams nadenken over de invulling van het cliëntervaringsonderzoek van volgend jaar.

Wij nemen aan u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
Het college van B&W,

H.J. Bolding  
burgemeester

P.P.M. van Vilsteren  
secretaris

**Bijlage:**

Clïëntervaringsonderzoek Wmo Gemeente Het Hogeland 2019