

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016	
Aanleiding	: Collegeprogramma	
Datum	: 29 november 2016	
Doel	: Het verstrekken van informatie ter kennisgeving	
Portefeuillehouder	: A.D. Zandvliet (078) 770 6002	ad.zandvliet@alblasserdam.nl
Primaathouder	: Hans Erkens (078) 770 6105	jwm.erkens@alblasserdam.nl

1. Wat is de aanleiding?

De Wmo 2015 verplicht gemeenten tot het houden van een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek Wmo. Om te kunnen benchmarken dient dat op gemeenteniveau, minimaal te gebeuren volgens een verplichte vragenlijst en een voorgeschreven aanpak. Ondanks dat in de Drechtsteden beleid en uitvoering wat betreft de Wmo-maatwerkvoorzieningen overgedragen taken betreffen en het onderzoek grotendeels betrekking heeft op deze voorzieningen, is wettelijk verankerd dat het cliëntervaringsonderzoek op gemeenteniveau dient plaats te vinden en een verantwoordelijkheid van gemeenten is. In de bijgesloten factsheet vindt u de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo Drechtsteden 2016.

2. Beoogd effect (Argumenten)

1.1 *Het houden van een cliëntervaringsonderzoek is wettelijk verplicht*

Het college voldoet hiermee aan de wettelijke verplichting uit de Wmo: een jaarlijks te houden en te publiceren cliëntervaringsonderzoek. Dit onderzoek kijkt terug naar de resultaten over 2015.

2.1 *Met het delen van de uitkomsten van het onderzoek aan de gemeenteraad voldoet het college eveneens aan de wettelijke verplichting vanuit de Wmo*

Hiermee geeft het college uw gemeenteraad inzicht in een aantal resultaten van de Wmo over 2015. Het cliëntervaringsonderzoek geeft inzicht hoe inwoners de dienstverlening omtrent de Wmo-maatwerkvoorzieningen ervaren.

2.2 *De Wmo is gericht op ondersteuning aan inwoners, waarbij de eigen kracht en zelfredzaamheid wordt gestimuleerd en zij beter kunnen deelnemen aan de samenleving*

Om dit effect te kunnen meten is het nuttig om de resultaten jaarlijks onderling te vergelijken en met uw gemeenteraad te delen.

3. Kanttekeningen

1.1 *Het cliëntervaringsonderzoek gaat voor het leeuwendeel over Wmo-maatwerkvoorzieningen*

Deze zijn gedelegeerd aan de GRD/SDD. Daarom zijn de uitkomsten van het onderzoek gedeeld met de SDD, zodat zij een vervolg kan geven aan de uitkomsten (o.a. betrekken bij de inkoop van Wmo-voorzieningen en de uitvoering van Wmo-gesprekken). Daarnaast is in het PFO-Sociaal afgestemd om volgend jaar de opdrachtverlening voor het onderzoek te laten verrichten door de SDD. Bijkomend voordeel is dat de SDD vragen kan toevoegen ten behoeve van adequate Wmo-monitoring. Uiteraard zal hierbij afstemming plaatsvinden met de Drechtstedengemeenten.

4. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek

De doelgroep van het onderzoek betreft cliënten met een maatwerkvoorziening Wmo (SDD). Er wordt gerapporteerd op gemeenteniveau. Ondanks het feit dat het beleid in de Drechtsteden volledig geharmoniseerd is, zijn kleine verschillen tussen gemeenten waarneembaar.

De belangrijkste conclusies op een rij:

- a. De meerderheid van de cliënten is tevreden over het contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD);
- b. De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning blijft wat achter. Cliëntondersteuning maakt in de Drechtstedengemeenten onderdeel uit van de sociale teams/sociaal dorpsnetwerk en wordt meestal niet als losstaand product gepromoot. Wel wordt er in de communicatie van de SDD (brieven en website) expliciet verwezen naar de mogelijkheid van het inzetten van cliëntondersteuning bij het keukentafelgesprek. Ook de sociale teams/sociaal dorpsnetwerk worden (actief) gepromoot.
- c. De meerderheid van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen en ervaart een (positief) effect van de ondersteuning in hun dagelijks leven.
- d. Ondanks een tevreden meerderheid blijft er ruimte voor verbetering. Zo'n twee à drie op de tien cliënten zijn namelijk niet (geheel) tevreden over het contact, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning.

Resultaten Alblasserdam

Alblasserdam kijkt bij de meeste vragen niet of nauwelijks af van de overige Drechtsteden. Op het onderdeel "bekendheid met cliëntondersteuning" scoren Alblasserdamse cliënten echter nog net iets lager dan het gemiddelde: 31% tegenover 36% (Sliedrecht). Dat betekent dat 69% van de Alblasserdamse cliënten niet bekend is met cliëntondersteuning. Een mogelijke verklaring hiervoor ligt in een andere bevolkingssamenstelling, samenstelling van de steekproef, andere aanbieders in de gemeente, ander aanbod van algemene voorzieningen of de inrichting van sociale teams of ons Sociaal Dorpsnetwerk. Dit is niet nader onderzocht.

5. Wat gaan we daarvoor doen?

Het college zal bovenstaand signaal, naast de gegevens vanuit de evaluatie van het uitvoeringsprogramma Wmo 2015-2016 (door Radar Advies) meenemen in de herijking van het Wmo-uitvoeringsprogramma voor 2017-2018. Hiervoor is een BIO in januari 2017 geagendeerd. Verder zal het college als extra aandachtspunt opnemen om cliëntondersteuning lokaal beter onder de aandacht te brengen.

Wat de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo in landelijk perspectief betekenen, zal moeten blijken wanneer alle Nederlandse gemeenten hun gegevens in november van dit jaar zullen hebben geüpload op de website www.waarstaatjegemeente.nl.

6. Communicatie en inspraak

De gegevens worden landelijk gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl. De factsheet zal per brief met de Wmo-adviesraad Alblasserdam worden gedeeld.

7. Bedrijfsvoeringsaspecten

n.v.t.

8. Evaluatie

Dit onderzoek zal worden meegenomen met de evaluatie van het tweejaarlijkse Uitvoeringsprogramma (eind 2016).

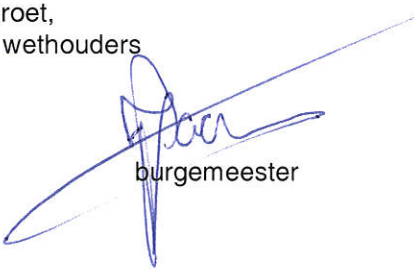
Bijlagen

Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo2016

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders



secretaris



burgemeester