



College van Burgemeester en wethouders gemeente Tynaarlo

Vergadering d.d.	26 juni 2018	Zaaknummer:	443410
Agendapunt:			
Portefeuillehouder	: J. Gopal	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	<input type="checkbox"/> Besloten
Team	: Team Mens en Maatschappij		
Adviseur	: M. Ottens	Toestelnummer [Nr.]	751

Collegevoorstel besproken in PHO van:	J. Gopal	D.d.	18 juni 2018
---------------------------------------	----------	------	--------------

Paraaf	Burge-meester	Wethouder Kraaijenbrink	Wethouder Gopal	Wethouder Vemer	Wethouder Lammers	Wethouder de Graaf	Secretaris	Manager akkoord (kwaliteitscheck)
Conform								A.A. van der Geest
Bespreken								Paraaf:

Onderwerp

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Samenvatting

Op grond van artikel 2.5.1. van de Wmo zijn gemeenten verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Er zijn tien vragen die iedere gemeente verplicht moet stellen, daarnaast hebben gemeenten de mogelijkheid om specifieke vragen te stellen over dienstverlening.

Samen met een aantal Drentse gemeenten hebben we het onderzoek laten uitvoeren door CMO STAMM.

De respons in Tynaarlo is lager dan het Drentse gemiddelde. De scores liggen rond het provinciaal gemiddelde of iets daarboven. Vergeleken met 2016 scoren de onderdelen 'door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil', 'ik ben tevreden over de cliëntondersteuning', 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' en 'tevreden over deskundigheid' aanzienlijk beter.

Voorstel

- 1 Kennis te nemen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017;
- 2 Akkoord te gaan met het verzenden van de resultaten van de tien verplichte vragen naar KING en hiervoor mandaat te verlenen aan CMO STAMM;
- 3 Het platform burgerparticipatie en de gemeenteraad te informeren over de resultaten middels bijgaande brief.

Besluit:

TOELICHTING B&W-ADVIES

1. Onderwerp

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

2. Voorstel

- 1 Kennis te nemen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017;
- 2 Akkoord te gaan met het verzenden van de resultaten van de tien verplichte vragen naar KING en hiervoor mandaat te verlenen aan CMO STAMM;
- 3 De gemeenteraad te informeren over de resultaten middels bijgaande brief.

3. Inleiding en perspectief

Op grond van artikel 2.5.1. van de Wmo zijn gemeenten verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Er zijn tien vragen die iedere gemeente verplicht moet stellen. Dit maakt het mogelijk om gemeenten onderling te vergelijken. Deze vragen gaan over het contact met de gemeente, over de kwaliteit van de ondersteuning en over wat de ondersteuning voor de cliënt op heeft geleverd.

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Het gaat hier om voorzieningen waar een beschikking aan ten grondslag ligt, in 2017 ging het om 1700 cliënten. Hiervan zijn er 898 cliënten uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

Gemeenten zijn vrij in de keuze om dit onderzoek in eigen beheer uit te voeren of om het uit te besteden aan een onderzoeksbureau naar keuze. Samen met een aantal Drentse gemeenten heeft Tynaarlo ervoor gekozen om het onderzoek door CMO STAMM uit te laten voeren. Aan de tien verplichte vragen zijn een aantal aanvullende vragen toegevoegd.

Opvallende resultaten Tynaarlo



- Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag **76,5%** t.o.v. 71,5% in 2016
- Door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil **77,5%** t.o.v. 73,4% in 2016
- Men is meer tevreden over de deskundigheid **81,2%** t.o.v. 75,5% in 2016
- De tevredenheid over de cliëntondersteuning **90,6%** t.o.v. 65% in 2016



- Lagere respons **34,2%** t.o.v. 47% in 2016
- De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht **75,1%** t.o.v. 78,7% in 2016
- Verdere verschillen zijn miniem

De top 3...

- ...voor contact met de gemeente
- 1 Moeite met huishoudelijk werk
 - 2 Vervoer
 - 3 Moeite met wassen en kleden

- ...van ontvangen ondersteuning
- 1 Hulp in het huishouden
 - 2 Rolstoel
 - 3 Collectief vervoer

Over het algemeen zijn er weinig grote verschillen als we de resultaten van 2017 en 2016 voor Tynaarlo vergelijken. Wat opvalt bij de vraag 'Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven' is dat zowel het percentage dat hier mee eens is als wel het percentage niet mee eens is gestegen t.o.v. vorig jaar. Onze cliënten lijken minder neutraal in deze.

Wat verder opvalt is dat 69,8% aangeeft geen probleem te hebben met de hoogte van de eigen bijdrage. 61% geeft aan dat de naaste de zorg aan kan, ook wordt aangegeven dat men meer hulp vraagt van partner/familie/vrienden/buren.

Aandachtspunten 2016

Hoe staat het met de aandachtspunten in 2016? Uit de resultaten bleek destijds dat het belangrijk was om actief informatie te verstrekken over onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit bleek ook uit het rapport 'een ervaring rijker'.

Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat meer mensen weten dat er gebruik kan worden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook geeft 67% van de mensen aan dat ze niet weten dat ze hier gebruik van kunnen maken. Maar liefst 68% geeft aan dat het niet nodig was dat er een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was.

De conclusie is dat we moeten blijven communiceren over deze mogelijke ondersteuning tijdens een gesprek, maar dat een hoog percentage van de cliënten de aanwezigheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner niet nodig vindt.

Daarnaast was een ander aandachtspunt de bekendheid van de sociale teams. Uit het onderzoek blijkt dat men beter weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Kortom, de bekendheid van de sociale teams is verbeterd.

4. Argumenten

1 Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 levert relevante informatie over hoe cliënten onze maatschappelijke ondersteuning ervaren. Op grond van artikel 2.5.1. van de Wmo zijn wij als gemeente verplicht jaarlijks dit jaarlijks te onderzoeken.

2 Gemeenten hebben de plicht de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek aan te leveren bij KING. CMO STAMM heeft het onderzoek voor ons uitgevoerd en gaat de gegevens voor ons aanleveren. Deze resultaten maken onderdeel uit van de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein en worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl.

5. Kanttekeningen

1 De lage respons heeft een effect op de interpreteerbaarheid van de cijfers. Is er een reden dat 66% van de bevroagden niet heeft gereageerd? Zijn deze mensen juist heel erg (on)tevreden of past de manier van onderzoek minder goed bij de doelgroep?

6. Advies

-

Juridische Zaken	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input checked="" type="checkbox"/>
HRM	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input checked="" type="checkbox"/>
Communicatie	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
Stelt op verzoek van wethouder Gopal een persbericht op.		
Derden	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input checked="" type="checkbox"/>

7. Uitvoering

Na akkoord worden de resultaten verstuurd naar KING.

De resultaten worden meegenomen in de beleidsontwikkeling en evaluaties van het Wmo-beleid. Verder worden de sociale teams, de gemeenteraad en de Wmo-adviesraad over de resultaten geïnformeerd.

8. Besloten behandelen

-

9. Bijlage(n)

- 1 Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 gemeente Tynaarlo
- 2 Vragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017
- 3 Uitgaande brief aan de gemeenteraad
- 4 Uitgaande brief aan het platform burgerparticipatie

Handtekening adviseur

.....

M. Ottens