

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk Zaaknummer: 443410	Bijlage[n] 2
Behandeld door M. Ottens	Doorkiesnummer 0592 - 26 66 62	Vries 26 juni 2018	

Aan: Platform burgerparticipatie gemeente Tynaarlo  
Postbus 5  
9480 AA VRIES

Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo

Geachte leden van het platform burgerparticipatie,

Hoe ervaren cliënten de kwaliteit van onze maatschappelijke ondersteuning?  
De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten dit jaarlijks te meten. Via deze brief informeren wij u graag over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO).

### **Inleiding**

Vanaf 2016 zijn gemeenten op grond van artikel 2.5.1. van de Wmo 2015 verplicht om jaarlijks een CEO uit te voeren. Het onderzoek is gericht op de vraag hoe cliënten de kwaliteit van onze 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.

### **Uitvoering 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..

### **Resultaten**

Uit de gemeente Tynaarlo zijn 898 cliënten uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 307 cliënten meegewerkt aan het onderzoek, wat resulteert in een respons van 34,2%.

Als bijlage zijn de resultaten van het onderzoek toegevoegd. Ter vergelijking zijn de gemiddelden van Drentse gemeenten opgenomen die ook bij CMO STAMM het CEO hebben laten uitvoeren. Te zien valt dat de gemeente Tynaarlo niet veel afwijkt van het gemiddelde.

Uit de resultaten blijkt dat Tynaarlo in 2017 beter scoort op de vraag 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' dan in 2016. Ditzelfde geldt voor de vraag 'Door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen die ik wil'. De tevredenheid over de cliëntondersteuning en de deskundigheid van de sociaal werker kent een verbetering t.o.v. vorig jaar.

---

<i>Postadres</i>	<i>Bezoekadres</i>	<i>Website</i>	<i>Bankrelaties</i>
Postbus 5, 9480 AA Vries	Kornoeleplein 1, Vries	<a href="http://www.tynaarlo.nl">www.tynaarlo.nl</a>	IBAN: NL02BNGH0285079050 IBAN: NL05BNGH0285079093 (belastingen en leges)
<i>Telefoonnummer</i>	<i>Faxnummer</i>	<i>E-mail</i>	BIC: BNGHNL2G
[0592] 26 66 62	[085] 20 84 923	<a href="mailto:info@tynaarlo.nl">info@tynaarlo.nl</a>	



Cliënten nemen het meest contact met ons op omdat ze het huishoudelijk werk niet meer aankunnen, of omdat ze nergens meer naartoe kunnen doordat ze geen vervoer hebben. Dit zien we terug in de meest ontvangen vormen van ondersteuning. De meeste cliënten ontvangen hulp bij het huishouden, hebben een collectief vervoerspasje of een rolstoel.

**Wat gaan we doen met deze resultaten?**

Uit de resultaten blijkt dat het belangrijk blijft om actief informatie te verstrekken over de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit was een aandachtspunt in 2016 en blijft een aandachtspunt. Uit het onderzoek komt naar voren dat meer mensen weten dat hier gebruik van kan worden gemaakt. Een groot percentage geeft echter aan dat ze niet weten dat ze hier gebruik van kunnen maken en heeft hier ook geen behoefte aan.

Mocht u vragen hebben n.a.v. deze brief dan kunt u contact opnemen met Marian Ottens, [m.ottens@tynaarlo.nl](mailto:m.ottens@tynaarlo.nl) of 0592 266 751.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders

mr. J. Th. van Nieukerken  
gemeentesecretaris

drs. M.J.F.J. Thijsen  
burgemeester