

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-BLD

Onderwerp

cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

| 1- Notagegevens | | 2- Bestuursorgaan | |
|----------------------------------|-------------|---|-----------------|
| Notanummer | 2019-000018 | <input checked="" type="checkbox"/> B & W | 15-01-2019 |
| Datum | 03-01-2019 | <input type="checkbox"/> Raad | -- |
| Programma: | | <input type="checkbox"/> Burgemeester | -- |
| 08 Meedoen | | College van B & W | |
| Portefeuillehouder Weth. Grijzen | | - Burgemeester | - Weth. Kolkman |
| | | - Weth. Grijzen | - Weth. Rorink |
| | | - Weth. Verhaar | - Weth. Walder |

| Besluitenlijst | d.d. | d.d. | d.d. |
|---|------|--|------------|
| <input type="checkbox"/> Akkoordstukken | -- | <input checked="" type="checkbox"/> Openbaar | 15-01-2019 |
| | | <input type="checkbox"/> Besloten | -- |

| Routing | d.d. | par. | |
|--------------------|------------|---|-----------------------|
| programmamanager | 09-01-2019 | <input type="checkbox"/> adj.secr. | -- |
| portefeuillehouder | 09-01-2019 | <input checked="" type="checkbox"/> gem.secr. | 10-01-2019 |
| | | BIS Openbaar | |
| | | Status | Definitief 2019-01-16 |

Bijlagen

B & W d.d.: 15-01-2019

Besloten wordt:

- 1 Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 vast te stellen;
- 2 de raadsmededeling vast te stellen;
- 3 de stukken aan te bieden aan de raad;
- 4 de nota en het besluit openbaar te maken.

Financiële aspecten:

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Financiële gevolgen voor de gemeente? | Nee |
| Begrotingswijziging | Nee |

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Kennisgeving (publicatie) conform Awb | Nee |
| Bekendmaking conform Awb | Nee |

ADVIESRADEN:

Toelichting

Inleiding

Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn gemeenten wettelijk verplicht tot het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek Wmo. De decentralisaties in het sociale domein veranderen niets aan deze verplichting. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het onderzoek is niet meer gericht op de tevredenheid van cliënten, maar op hun ervaringen.

Beoogd resultaat

Een vastgesteld cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 op basis van de wettelijke verplichting.

Kader

Wmo 2015

Argumenten voor en tegen

Gemeenten zijn verplicht om minimaal de korte set van tien vragen af te nemen, en hebben daarnaast de mogelijkheid om aanvullende vragen te stellen waarbij er gebruik gemaakt kan worden van de modelvragenlijst.

Extern draagvlak (partners)

Voor het onderzoek zijn 1.658 cliënten met een Wmo-voorziening benaderd met het verzoek een vragenlijst in te vullen en terug te sturen. Na het toepassen van de voorgeschreven procedure resteren er 674 bruikbare vragenlijsten. Dit komt overeen met een netto respons van 40%.

Financiële consequenties

nvt. Het onderzoek is uitgevoerd door Team Kennis en Verkenning.

Aanpak/uitvoering

Gemeenten moeten deze gegevens aanleveren bij de VNG. De resultaten van het verplichte CEO Wmo voor alle gemeenten zijn terug te vinden op www.waarstaatjegemeente.nl. Dan kan er ook een vergelijking gemaakt worden met de resultaten van andere gemeenten.

RAADSMEDEDELING

| | | | |
|----------------|-----------------------------------|---------------------------|-----------------|
| Onderwerp | cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 | | |
| Mededelingennr | 2019-000018 | Portef.houder | Weth. Grijsen |
| Team | DEV-BLD | BenW-besluit d.d.: | 15 januari 2019 |

1. Inleiding: waarom deze mededeling

Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn gemeenten wettelijk verplicht tot het uitvoeren van een cliënttevredenheidsonderzoek Wmo. De decentralisaties in het sociale domein veranderen niets aan deze verplichting. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het onderzoek is niet meer gericht op de tevredenheid van cliënten, maar op hun ervaringen. Met deze raadsmededeling informeren wij de raad over de bevindingen.

2. Kader

Wmo

3. Kern van de boodschap

De overall conclusie is dat Wmo-cliënten van de gemeente Deventer positieve ervaringen hebben met de Wmo. In de bijlage treft u het onderzoek aan. Het effect op het leven van de mensen door de ondersteuning is nog niet eerder zo hoog beoordeeld. Als we dit onderzoek afzetten tegen landelijk gemiddelde dan scoort de gemeente Deventer niet boven of onder dit gemiddelde.

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntenondersteuning vergroten we door in voorlichtingsmateriaal, waaronder de PGB flyer, hier expliciet aandacht aan te schenken.

4. Nadere toelichting

Kijkend naar de resultaten dan is de overall conclusie dat Wmo-cliënten van de gemeente Deventer positieve ervaringen hebben met de Wmo. De ervaringen met het contact met het Sociaal Team zijn licht verbeterd ten opzichte van de vorige metingen in 2016 en 2017. Na een forse daling in 2017 ervaart men de kwaliteit van de ondersteuning op bijna hetzelfde niveau als in 2016. Het effect op het leven van cliënten door de ondersteuning is nog nooit zo hoog beoordeeld als in 2018.

De resultaten van het verplichte CEO Wmo zijn voor alle gemeenten terug te vinden op www.waarstaatjegemeente.nl. Dan kan er ook een vergelijking gemaakt worden met de resultaten van andere gemeenten. Deventer wijkt op dit moment niet af het landelijke beeld voor stedelijk gebied op www.waarstaatjegemeente.nl



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Conclusie

- De ervaringen met het **contact met het Sociaal Team** zijn licht verbeterd ten opzichte van de vorige metingen in 2016 en 2017
- Na een forse daling in 2017 ervaart men de **kwaliteit van de ondersteuning** op bijna hetzelfde niveau als in 2016
- Het **effect op het leven van cliënten** door de ondersteuning is nog nooit zo hoog beoordeeld als in 2018
- Net als in 2016 (22%) en 2017 (24%) weet ook in 2018 24% van de Wmo-cliënten dat men gebruik kan maken van **onafhankelijke cliëntondersteuning** (landelijk: 31%)
- De uitkomsten in 2018 liggen op het niveau van de **landelijke uitkomsten**

Resultaten

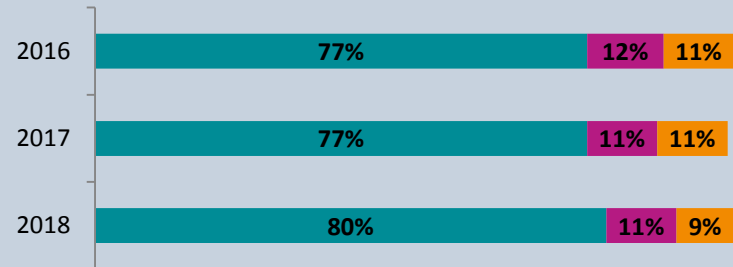
Enquêtevragen

- Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
- Ik werd snel geholpen
- De medewerker nam mij serieus
- De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

Contact

Uitkomsten

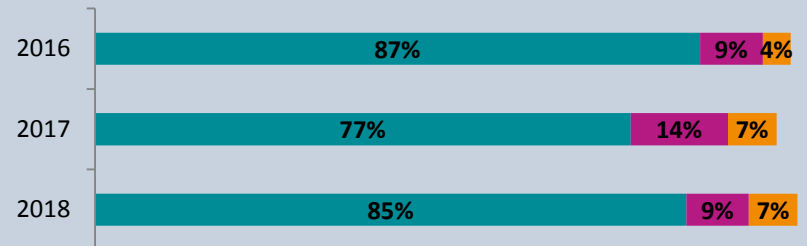
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet eens



- Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
- De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

Kwaliteit

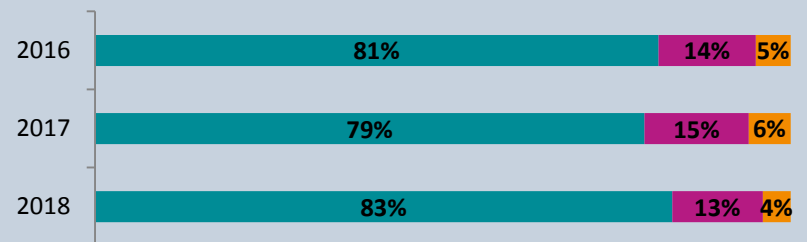
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens



- Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
- Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
- Door de ondersteuning die krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

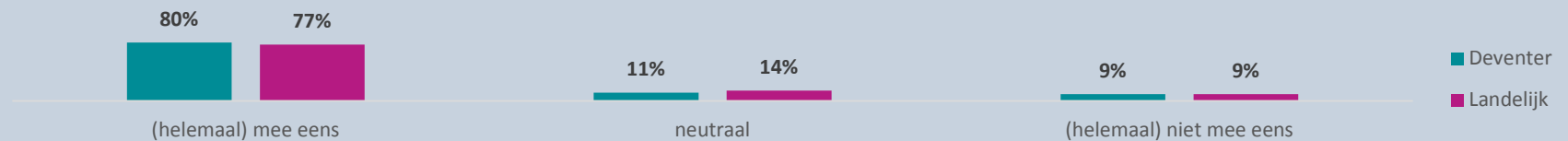
Effect

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee niet eens

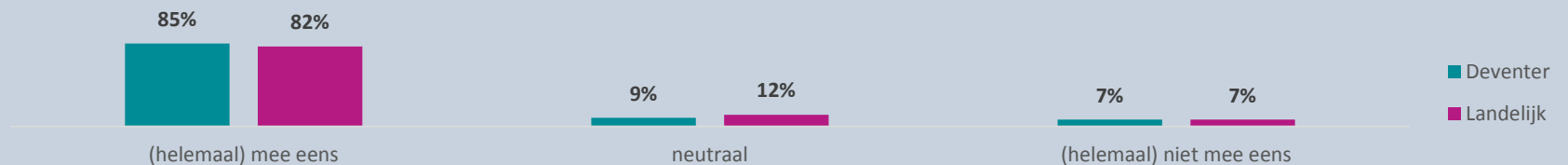


Vergelijking Deventer met landelijke cijfers 2018

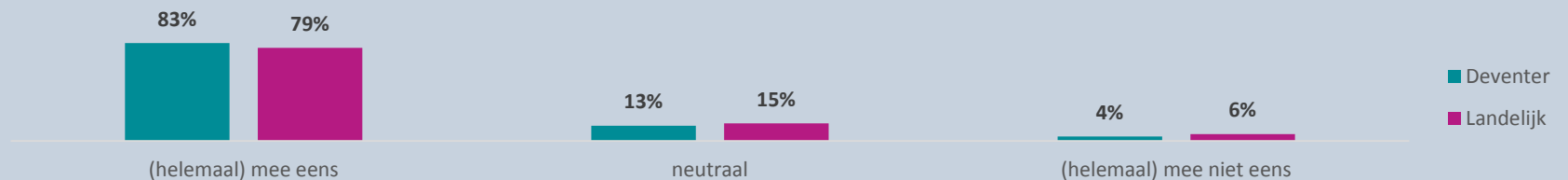
Contact met het Sociaal Team



Kwaliteit van ondersteuning



Effect op leven



Verantwoording

- Vragenlijst-onderzoek uitgevoerd in juni 2018
- Onder 1658 Wmo cliënten
- 674 vragenlijsten retour = respons van 40%
- Uitkomsten zijn betrouwbaar en representatief voor de hele groep

Colofon

Dit product is een uitgave van:

Gemeente Deventer
vakgroep Kennis & Verkenning, team Advies, Support en Kennis
Postbus 5000
7400 GC Deventer