

Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Burgers die als cliënt te maken hebben gehad met een voorziening in het kader van de Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 kunnen als geen ander aangeven hoe die voorziening voor hen heeft uitgepakt in de praktijk. Het is dan ook belangrijk dat de gemeenten onderzoek doen naar cliëntervaringen. Gemeenten zijn wettelijk verplicht dergelijke cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren. Met de uitkomsten kunnen zij hun beleid op het gebied van zorg waar nodig verbeteren.

De gemeente Heeze-Leende heeft onderzoeksbureau BMC opdracht gegeven om een cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 voor Heeze-Leende uit te voeren.

Het onderzoek

Om de vergelijkbaarheid tussen gemeenten mogelijk te maken, is een verplichte vragenlijst Wmo ontwikkeld, die gemeenten dienen te gebruiken voor het cliëntervaringsonderzoek. Gemeenten zijn vrij hier eigen vragen aan toe te voegen. In verband met de samenwerking van onze gemeente met de gemeenten Cranendonck en Valkenswaard, hebben wij ervoor gekozen om de verplichte vragenlijst uit te breiden met andere vragen over ervaringen met de Wmo. Hiervoor is gebruik gemaakt van een standaard vragenlijst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG).

De gehanteerde vragenlijst gaat onder andere in op het contact met de gemeente, cliëntondersteuning, algemene voorzieningen, maatwerkvoorzieningen en het effect van de ondersteuning.

Doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2015. In totaal zijn 500 Wmo-cliënten aangeschreven, waarvan 187 cliënten een vragenlijst hebben ingevuld. Daarmee is de respons 37%.

Naast Heeze-Leende hebben 16 andere gemeenten ook gebruik gemaakt van de standaard vragenlijst van de VNG. Deze gemeenten gelden als referentiegroep in het rapport.

Resultaten

Het grootste deel van de respondenten Wmo wist waar ze moest zijn voor ondersteuning en geven geeft aan dat ze snel werd geholpen. Een meerderheid van de cliënten voelde zich tijdens het gesprek serieus genomen door de consulent. Ook geven de meeste respondenten aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar oplossingen is gezocht. Minder dan de helft van de cliënten wist dat zij gebruik kan maken van cliëntondersteuning. Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Een meerderheid van de cliënten vindt dat de ondersteuning aan de wensen en behoeften voldoet. Zowel formele als informele zorg draagt bij aan de oplossing van de hulpvraag. Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen, en dat zij zich beter kunnen redden.