

Beleid

Leden van de gemeenteraad

Gemeente Bloemendaal
Postbus 201
2050 AE Overveen
T 14 023
www.bloemendaal.nl

Datum : 13 februari 2017
Ons kenmerk : 2017003411
Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015
Bijlage(n) : Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo Bloemendaal 2015
(2017002958)
Landelijke uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2015
(2017002622)
Advies van de Wmo-raad (2017002620)

(

Geachte leden van de gemeenteraad,

Het college wil graag weten welke ervaringen cliënten met de Wmo-dienstverlening hebben. En met de invoering van de Wmo 2015 zijn gemeenten ook verplicht onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met de dienstverlening van het Wmo-loket en van zorgaanbieders. Doel van de cliëntervaringsonderzoeken is onder meer het verschaffen van inzicht in de mate waarin het Wmo-beleid van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid en verbetering van de leefsituatie van de cliënt. Het onderzoek biedt ook handvatten voor het sturen op cliënttevredenheid ten aanzien van de dienstverlening van het Wmo-loket.

Door de VNG en het ministerie van VWS is een verplichte vragenlijst beschikbaar gesteld. In samenwerking met de Wmo-raad is een aanvullende vragenlijst opgesteld om de ervaringen met de dienstverlening goed in beeld te krijgen. Het onderzoek is uitgevoerd door Bureau Magis en uitgewerkt in een rapportage die u als bijlage aantreft.

De uitkomsten van het onderzoek zijn besproken met de Wmo-raad. In de bijlage treft u ook het advies van de Wmo-raad aan evenals een overzicht van de landelijke uitkomsten van de verplichte vragen aan.

De resultaten zijn positief

De resultaten geven over het algemeen een positief beeld over de dienstverlening van de gemeente Bloemendaal. Het contact dat de respondenten met het Wmo-loket hadden, beoordelen zij op vrijwel alle punten positief. Men is vooral tevreden over de snelheid van de dienstverlening en de mate waarin de respondent zich serieus genomen voelt (92,1-94,8%). Verder is zeven op de acht respondenten tevreden over het gesprek met de consultant(e).

De onderdelen waarop het Wmo-loket relatief gezien minder goed scoort –maar nog steeds goed– betreffen de duidelijkheid van het gespreksverslag en de afhandeling van de hulpvraag. Uit de



open antwoorden van de respondenten blijkt dat de informatievoorziening en voorlichting in sommige gevallen te wensen overlaat.

Desondanks beoordeelt men kwaliteit van de dienstverlening in zijn algemeenheid als goed (respectievelijk 83,6% en 84%).

Verbetering is haalbaar door het toepassen van aanbevelingen

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek en het advies van de Wmo-raad vormen aanleiding tot verbetervoorstellen voor de volgende onderwerpen:

- Onafhankelijke cliëntondersteuning: de gemeente Bloemendaal heeft een contract met MEE gesloten voor het bieden van cliëntondersteuning. De bekendheid van de beschikbaarheid van cliëntondersteuning blijkt zeer gering en kan absoluut verbeterd worden. De meeste cliënten krijgen ondersteuning van iemand uit hun eigen netwerk. Naast het verbeteren van de bekendheid gaan we ook of de huidige beschikbaarheid van cliëntondersteuning passend is bij de vraag. De '*Handreiking voor onafhankelijke cliëntondersteuning*', onlangs gepubliceerd door de VNG, biedt goede handvatten.
- Persoonlijk plan: In een persoonlijk plan kan de cliënt zelf aangeven welke ondersteuning naar zijn mening het best passend is. Een persoonlijk plan kunnen cliënten aan hun melding toevoegen. Het opstellen van een persoonlijk plan is een manier om goed voorbereid in gesprek te gaan met een medewerker van het Wmo-loket. Een persoonlijk plan is niet verplicht.
In 2015 en 2016 zijn er geen persoonlijke plannen bij een melding ingediend. De mogelijkheid van het indienen van een persoonlijk plan wordt actief onder de aandacht gebracht in een (te ontwikkelen) folder.
- Eigen bijdrage: uit het onderzoek blijkt dat het verstrekken van informatie over de eigen bijdrage beter kan. Mondeling wordt de informatie altijd besproken, mits relevant voor de melding (niet voor alle voorzieningen geldt namelijk een eigen bijdrage). Een flyer/folder over de eigen bijdrage biedt cliënt en mantelzorger de mogelijkheid de informatie nog eens na te lezen. Deze wordt ontwikkeld.
- Het proces van melding tot zorg: gebleken is dat cliënten niet altijd goed weten hoe het proces van melding tot zorg loopt. Een heldere omschrijving van de stappen wordt meegenomen bij de ontwikkeling van een folder.

De aanbevelingen sluiten ook aan bij de uitkomsten van het vijfde verdiepende landelijke onderzoek 'Zorg naar gemeenten, op weg naar de bedoeling van de Wmo' van Aandacht voor Iedereen naar ervaringen van cliënten gedurende de transitie van AWBZ-zorg naar de gemeenten en de landelijke uitkomsten van de verplichte vragenlijst Wmo.

De cliëntervaringsonderzoeken gaan door

Het onderzoek over 2015 was relatief laat gereed. Dat had onder meer te maken met de late publicatie van de verplichte vragen door VWS, maar ook met het verkrijgen van de volledige contactgegevens uit de administratie van het Wmo-loket. Daarnaast heeft de Wmo-raad haar adviesfunctie zeer zorgvuldig opgepakt en heeft er medio december nog een presentatie aan de Wmo-raad plaatsgevonden. Binnenkort start het onderzoek over 2016. Het onderzoek heeft dezelfde opzet en wordt opnieuw uitgevoerd door Bureau Magis. De resultaten worden voor de zomer verwacht.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,

, burgemeester

-3-

, secretaris