

Bijlage 1 - Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016

Achtergrond en opzet van het cliëntervaringsonderzoek

De Wmo 2015 verplicht gemeenten tot een jaarlijks onderzoek naar de cliëntervaringen. Het cliëntervaringsonderzoek is bedoeld als horizontale verantwoording (naar gemeenteraad, Wmo-raden en belanghebbenden). Doordat iedere gemeente dezelfde vragenlijst gebruikt kunnen gemeenten hun eigen resultaten vergelijken met andere (groepen) gemeenten en met het landelijk niveau.

Bij deze eerste onderzoekscyclus hebben gemeenten in de periode maart-oktober 2016 de ervaringen van cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening in het jaar 2015 onderzocht. Cliënten bij wie de maatwerkvoorziening is afgewezen, cliënten die gebruik maken van een algemene voorziening, en mantelzorgers maken geen onderdeel uit van de respondentgroep. Bekeken wordt of de vragenlijst zich in de toekomst tot een bredere groep kan richten. De vragenlijst bestaat uit 10 stellingen, waarbij de cliënt kan aangeven in hoeverre hij het eens is met de stelling.

Uit het cliëntenbestand is per gemeente een representatieve steekproef getrokken, door de gemeente zelf of door een onderzoeksbureau. Eind december hadden 354 gemeenten de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek aangeleverd. Ruim 85.000 cliënten hebben meegedaan. In januari komen er nog onderzoeksgegevens binnen. De gegevens kunnen worden geraadpleegd via www.waarstaatjegemeente.nl.

Het verplichte jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek zal de komende jaren doorontwikkeld worden om de bruikbaarheid en de relevantie voor gemeenten te vergroten. De huidige opzet van de vragenlijst kent nog een aantal beperkingen. De belangrijkste is dat het onderzoek alleen wordt uitgevoerd onder inwoners die een maatwerkvoorziening toegewezen hebben gekregen, waardoor de transformatie van de Wmo (bv algemene voorzieningen, burgerinitiatieven) niet goed in beeld komt. Daarnaast is meer differentiatie in de gehanteerde vragenlijsten noodzakelijk. Gemeenten die vol inzetten op civil society en algemene voorzieningen willen andere zaken aan hun burgers vragen dan gemeenten die prioriteit hechten aan integrale/gezinsbrede persoonsgebonden budgetten, of gemeenten die kiezen voor populatiefinanciering met een consortium van aanbieders.

De onderzoeksresultaten

Toegang

Vraag	(helemaal) eens %	(helemaal) oneens %
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	73,3	11,9
Ik werd snel geholpen	70,0	12,0
De medewerker nam mij serieus	80,1	7,2
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	70,2	11,5

De meeste mensen wisten waar ze naartoe moesten met hun hulpvraag, werden snel geholpen, voelden zich serieus genomen en vinden dat ze samen met de medewerker naar oplossingen hebben gezocht. Tussen de 70% en 80% van de respondenten gaf op deze punten positief een positief oordeel (eens of helemaal eens).

Vraag	ja
-------	----

	%
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	25,9

Een kleine driekwart van de respondenten is niet op de hoogte van de mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze score bevestigt het beeld uit andere onderzoeken dat cliëntondersteuning bij de bevolking nog maar matig bekend is.

Kwaliteit van de ondersteuning

Vraag	(helemaal) eens %	(helemaal) oneens %
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	78,9	7,8
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	77,1	10,8

Een van de doelen van de decentralisaties was dat inwoners beter passende hulp konden krijgen. De antwoorden op de vragen over de door cliënten ervaren kwaliteit en passendheid van de ondersteuning geven een vrij positief beeld. Meer dan driekwart van de maatwerkcliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en passend bij de eigen hulpvraag.

Doelen van de Wmo: meedoen en zelfredzaam zijn

Vraag	(helemaal) eens	(helemaal) oneens
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	74,0	8,2
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	79,1	7,1
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	73,9	7,7

De twee belangrijkste doelen van de Wmo zijn het vergroten van de maatschappelijke participatie en de zelfredzaamheid van inwoners. De antwoorden op de laatste drie vragen laten zien dat deze doelen volgens een groot deel van de maatwerkcliënten gehaald worden. Rond de driekwart van de respondenten is hier positief over.