

Aan de leden van de gemeenteraad Bloemendaal

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

Datum : 15 oktober 2019
Zaaknummer : 2019006792
Behandeld door : College van burgemeester en wethouders
Onderwerp : Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018
Verzonden :
Bijlage(n) : 2019007136 rapportage en 2019007137 bijlage
cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Geachte leden van de gemeenteraad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomst van het 'Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018'.

De gemeente Bloemendaal onderzoekt jaarlijks hoe cliënten het contact met de gemeente en de kwaliteit van de geleverde ondersteuning ervaren. Het gaat om ondersteuning bij Wmo-voorzieningen als hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, regiovervoer en begeleiding (individuele begeleiding en dagbesteding).

Opzet onderzoek

Voor het onderzoek zijn 1.000 inwoners met een Wmo maatwerkvoorziening uitgenodigd om een vragenlijst (online) in te vullen. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning, de effecten hiervan en de tevredenheid over specifieke voorzieningen. In totaal vulden 361 inwoners deze vragenlijst in. Met deze respons (van 36.1%) is het onderzoek representatief.

Enkele uitkomsten

De resultaten van het onderzoek zijn grotendeels positief: inwoners zijn tevreden tot zeer tevreden.

Over het contact met de gemeente en de gevoerde gesprekken over hun hulpvraag zijn de inwoners in meerderheid tevreden. Inwoner voelen zich serieus genomen tijdens het gesprek (88% van de respondenten). Ook wist iets minder dan 80% van de respondenten waar zij terecht konden voor de hulpvraag en hadden het gevoel dat er samen naar oplossingen werd gezocht.

Verder is men doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ongeveer 80 procent van de respondenten spreekt van een passende ondersteuning en deze is (grotendeels) van goede kwaliteit. Door de geleverde hulp, of ondersteuning kunnen inwoners zich vooral beter redden. Ook zorgt de ondersteuning voor positieve effecten voor wat betreft zelfredzaamheid en een betere kwaliteit van leven.

De tevredenheid over de ondersteuning vanuit de Wmo in het algemeen scoort gemiddeld een 7,5.

Aandachtspunten

Het onderzoek heeft ook enkele aandachtspunten opgeleverd. Zo laat het onderzoek een lage score zien voor wat betreft de bekendheid met onafhankelijke cliëntenondersteuning bij gesprekken, ongeveer 34% van de respondenten wist af van deze vorm van ondersteuning.

Ook hebben 15 (van de 361) respondenten opmerkingen gemaakt over ervaringen met het regiovervoer, waarbij punctualiteit, de comfort van de taxi en de bejegening van de chauffeurs als aandachtspunten worden genoemd. Voor huishoudelijke ondersteuning geldt als aandachtspunt dat inzet van de zorg gewaarborgd is, ondanks een eventueel personeelstekort.

De tevredenheid over (de inzet van) hulpmiddelen is gemiddeld lager ten opzichte van andere voorzieningen. Langere wachttijd voor op maat aangepaste hulpmiddelen – bijvoorbeeld aangepaste auto of fiets – is hierbij een aandachtspunt.

Daarnaast zijn er 11 opmerkingen gemaakt over de wachttijd tussen de aanvraag en de start van de ondersteuning in het algemeen.

Ingezette acties

Hoewel de resultaten over het algemeen goed zijn, zien wij - op basis van bovengenoemde aandachtspunten – aanleiding om op deze punten verbeteringen te realiseren.

De gemeente erkent het belang van onafhankelijke cliënt ondersteuning, en is hier mee aan de slag gegaan. Om de bekendheid van deze ondersteuning onder de inwoners verder te vergroten zijn er met MEE afspraken gemaakt over het geven van bekendheid aan de onafhankelijk cliëntondersteuner: MEE is inmiddels een campagne gestart.

Aandachtspunten bij de inzet van specifieke voorzieningen worden besproken en gemonitord tijdens periodieke contractgesprekken met de betreffende zorgaanbieders. Ook de signalen over wachttijden tussen aanvraag en inzet van voorzieningen worden opgepakt .

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Bloemendaal



,burgemeester



secretaris

