

# Raadsinformatiebulletin



Valkenburg, 28 augustus 2017

Betreft: Uitkomst cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Registratienummer: 17.32

Geachte leden van de Raad,

Met deze brief informeer ik u over de uitkomst van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017. De gemeente is verplicht om een dergelijk onderzoek jaarlijks uit te voeren. Het gaat om ondersteuning bij Wmo voorzieningen in 2016 zoals hulp bij het huishouden, collectief vervoer, woonvoorzieningen en begeleiding (individuele begeleiding en dagstructurering).

## Opzet onderzoek

Voor het onderzoek zijn alle inwoners met een individuele Wmo-voorziening (in totaal 1166 cliënten) uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen. Het onderzoek heeft zowel schriftelijk als online plaatsgevonden. Betrokkenen ontvingen een brief met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. De bijgevoegde papieren vragenlijst kon door middel van een antwoordsvelop gratis retour worden gestuurd. Daarnaast was er de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen.

De vragenlijst bestaat uit door de VNG opgestelde verplichte vragen. De vragen van het onderzoek hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en de effecten hiervan. In totaal vulden 695 cliënten de vragenlijst in. Dat is een respons van 60%. De respons is ruim voldoende om een betrouwbare uitspraak te doen over ervaringen van cliënten met een maatwerkvoorziening op basis van de Wmo in 2016.

Het team Onderzoek en Statistiek (O&S) van de gemeente Maastricht heeft het onderzoek uitgevoerd.

## De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek

De voornaamste reden voor inwoners om contact te zoeken met de gemeente is het niet (meer) aankunnen van het huishoudelijk werk. Over het contact met het team Wmo zijn de respondenten in meerderheid tevreden. Verder is men doorgaans positief over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning (74%). Door de ondersteuning die wordt geboden geeft 66% van de respondenten aan dat zij een betere kwaliteit van leven hebben gekregen.

## Aandachtspunten

Ondanks de overwegend positieve uitkomsten, heeft het onderzoek ook enkele aandachtspunten opgeleverd. Zo laat het onderzoek een lage score zien voor wat betreft de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning bij keukentafelgesprekken. In de brief die cliënten ontvangen als zij een melding hebben gedaan bij het team Wmo is een standaardtekst opgenomen dat cliënten gebruik kunnen maken van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning via MEE, Trajekt, Steunpunt Mantelzorg en de vrijwillige ouderenadviseurs. In samenwerking met de regio zijn wij bezig met een plan van aanpak rondom onafhankelijke cliëntondersteuning. Een van de speerpunten is om hier meer bekendheid aan te geven. Niet alleen wat is onafhankelijke cliëntondersteuning, maar ook waar kan ik hiervoor terecht (vindbaarheid).

Ook heeft een aantal respondenten aangegeven dat zij niet weten waar zij met een hulpvraag moesten zijn. Wij zullen op onze website zorg en welzijn, maar ook in onze andere communicatie-

uitingen zoals Markant en Via Valkenburg aan de Geul hieraan uitgebreid aandacht besteden. Daarnaast zullen wij in het najaar een bijeenkomst over de Wmo organiseren voor onze burgers waar onder andere kennis gemaakt kan worden en vragen kunnen worden gesteld aan onze Wmo-consulenten.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'H.M.L. Dauven', written over a faint circular stamp.

drs. H.M.L. Dauven  
Wethouder Sociaal Domein