

In de nieuwe Wmo is voor gemeenten de verplichting opgenomen om ieder jaar de cliëntervaring te monitoren. Hiervoor moet een standaardvragenlijst worden gebruikt. Onderzoeksbureau Zorgfocuz heeft dit onderzoek in 2018 voor ons uitgevoerd.

#### Samenvatting

75% tot 90% van de Wmo-cliënten is positief over bovengenoemde onderwerpen. Dit is over het algemeen iets positiever dan vorig jaar en de jaren hiervoor. Ook scoren we hoger dan gemiddeld in Nederland. Zie hiervoor de bijlagen.

De bekendheid met de term 'onafhankelijke cliëntondersteuner' is: 38%. Dit percentage is ook hoger dan voorgaande jaren en dan gemiddeld in Nederland.

Het cliëntervaringsonderzoek is volgens de richtlijnen van de VNG uitgevoerd. 323 cliënten hebben gereageerd, een respons van 32%. We hebben 1000 Wmo-cliënten benaderd, die gedurende (een deel van) 2018 zorg en/of ondersteuning ontvingen. De respons is lager dan de voorgaande jaren, maar hoger dan bij andere onderzoeken.

De vragen gaan over:

- contact met de gemeente / toeleiding naar ondersteuning,
- onafhankelijke cliëntondersteuning,
- kwaliteit van de ondersteuning,
- en het effect van de ondersteuning.

Voor de vergelijking met Nederland kijken we terug naar 2017 omdat landelijke cijfers over 2018 nog niet bekend zijn.

#### Vervolg

De gemeente is verplicht de resultaten voor 1 juli door te geven aan het ministerie. Dit jaar gaan we opnieuw onderzoek doen naar de cliëntervaringen. In de tussentijd spelen we in op de uitkomsten van deze onderzoeken door bij de invulling en uitvoering van onze (nieuwe) taken in het sociaal domein.

#### Bijlagen

Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo  
Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo  
Bijlage cliëntervaringsonderzoek Wmo  
Wmo cliëntervaringsonderzoek 2015-2018

Arjan Beelen  
Adviseur onderzoek en statistiek