



MEMO

Aan : College van B&W
Van : Arjan Beelen (adviseur onderzoek en statistiek)
Datum : 19 augustus 2020
Onderwerp : Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

Inleiding

Gemeente Noordoostpolder voert jaarlijks cliëntervaringsonderzoek Wmo uit. Het resultaat van de vragen die we wel hebben gesteld, willen we graag met u delen.

Dit jaar hebben we het onderzoek voor het eerst zelf uitgevoerd

Dit doen we continu, waardoor de gegeven ondersteuning verser in het geheugen van de cliënt zit. De klantmanagers Wmo stellen deze vragen. Hierdoor kunnen we meer met de feedback doen uit het onderzoek. Verder zijn we nu in staat om uitkomsten beter te duiden en bijvoorbeeld te relateren aan het type ondersteuning. Daarnaast hebben we het onderzoek zodoende gecombineerd met onderzoek naar doelmatigheid en rechtmatigheid. Een nadeel is dat vergelijken met andere gemeente hierdoor minder goed mogelijk is.

Helaas is de uitvoering niet geheel vlekkeloos verlopen, waardoor niet alle vragen zijn gesteld.

De vragen over de toegang tot de zorg wilden we via het sociaal team stellen. Dit is niet gebeurd door de druk en hectiek van de verandering die er speelt. Voor dit jaar nemen we deze vragen mee met de rest van het onderzoek.

De resultaten zijn overwegend zeer positief

We hebben gevraagd naar de kwaliteit van de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning.

Over de kwaliteit is (ruim) 90% (zeer) tevreden.

Antwoord op de stellingen over de effectiviteit van de ondersteuning laten een wisselend beeld zien.

Met namen het percentage cliënten dat aangeeft zich beter te kunnen redden door de geboden ondersteuning is gedaald: van 86% naar 64%.

Deze daling is te verklaren door het toegenomen aantal cliënten huishoudelijke hulp. De overgrote meerderheid van hen antwoordt neutraal op de stelling, slechts 25% is het met de stelling eens. Dit is logisch, als je er vanuit gaat dat huishoudelijke hulp kwaliteit van leven niet zo zeer verhoogd, maar hooguit op het zelfde peil houdt.

We hebben al gebruik kunnen maken van de feedback

Medio vorig jaar zijn we in gesprek gegaan met het hulpmiddelencentrum. Uit de reacties van de cliënten kwamen veel signalen over de gebrekkige kwaliteit van de ondersteuning. Bij de oude opzet van het onderzoek was dit signaal waarschijnlijk pas veel later tot ons doorgedrongen.

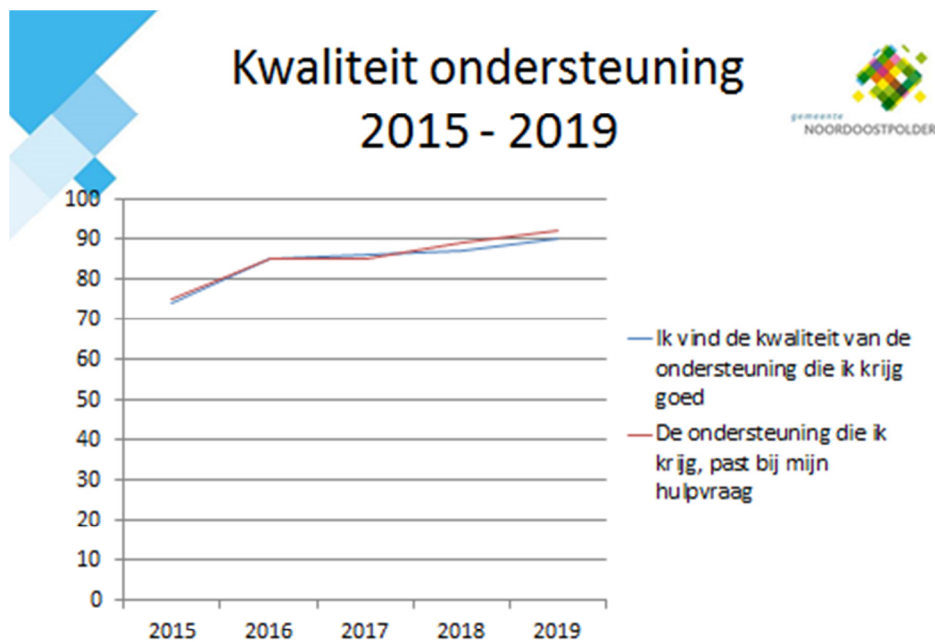
Vervolg

Deze memo wordt gedeeld met de gemeenteraad (via nieuwsbrief). Ook willen we de resultaten door geven aan het ministerie, zoals ieder jaar. Daar hebben we nog tot 31 december voor. Doordat we niet alle vragen hebben gesteld, kan dit niet op de standaard wijze. Aanleveren doen we via e-mail.

We zijn begin dit jaar gestart met opnieuw onderzoek doen naar de cliëntervaringen. Daarnaast willen we de komende maanden aan de slag met het ontwikkelen van een dashboard waarmee we de gemeentelijke organisatie continu op de hoogte houden van de cliëntervaring.

Bijlagen

Wmo cliëntervaringsonderzoek 2015-2019



Effect ondersteuning 2015 - 2019

