

Geachte leden van de Cliëntadviesraad,

Voor u ligt het cliëntervaringsonderzoek Wmo dat BMC onderzoek in opdracht van de gemeente heeft uitgevoerd. Wij bieden u deze Factsheet ter kennisname aan.

Wettelijk verplicht onderzoek

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren en te publiceren. Net als voorgaande jaren moeten gemeenten een verplichte, gestandaardiseerde vragenlijst gebruiken (set van tien vragen). Dat maakt een vergelijking tussen gemeenten onderling mogelijk (via www.waarstaatjegemeente.nl).

Met het CEO Wmo onderzoeken we jaarlijks hoe cliënten de toegankelijkheid en de kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. De doelgroep van het CEO bestaat uit alle inwoners die in 2017 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan bij de gemeente Alphen aan den Rijn. Van deze groep is een aselechte steekproef getrokken. In totaal zijn 1049 inwoners aangeschreven. Hiervan heeft 47% de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Hiervan zijn er 18 online ingevuld.

Alphen aan den Rijn scoort rond gemiddelde

Als we onze resultaten vergelijken met de gemiddelde resultaten van de referentiegroep, dan blijkt dat we rond het gemiddelde scoren.

Cliëntondersteuning minder bekend

Hetgeen opvalt is dat de score op bekendheid met cliëntondersteuning lager is dan in 2015. (In 2017 wist 2% van de respondenten minder goed dan in 2015 dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.)

Om onder meer de bekendheid en kwaliteit te vergroten zijn we bezig met een evaluatie onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij vragen ook de cliëntondersteuners zelf om de bekendheid te vergroten via hun netwerk (mondeling en bijvoorbeeld via nieuwsbrieven). De laatste tijd zien wij meer inzet van cliëntondersteuners vanuit St. Geldzorg, waar voorheen de cliëntondersteuning vooral op het gebied van hulp bij het huishouden gericht was. Daarnaast publiceren we binnenkort weer in de Week in beeld over dit onderwerp.

Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Verreweg het grootste aantal opmerkingen zijn een uiting van algemene tevredenheid. Ook zijn er veel respondenten die in een korte bewoording hun blijk van waardering geven. De kritische uitlatingen betreffen opmerkingen over de kwaliteit van verschillende vormen van ondersteuning, waarbij de Regio-taxi vaker wordt genoemd.

De Regiotaxi functioneert echter binnen de afgesproken contracteisen. Op basis hiervan wordt het contract voor twee jaar verlengd. Wel wordt er een kritisch gesprek met de vervoerder gehouden.

Bij een volgende bijeenkomst van de cliëntadviesraad schuift een medewerker aan om eventuele vragen te beantwoorden. Mocht u op voorhand al vragen hebben, dan ontvangen wij die graag van u ter voorbereiding.