

December 2016

Hoe ervaren cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning? De Wmo verplicht gemeenten dit jaarlijks te meten. Gemeenten moeten hierbij minimaal 10 basisvragen voorleggen, deze vragen zijn voor alle gemeenten gelijk. De WMO Raad zal voor het volgende cliëntervaringsonderzoek adviseren over een uitbreiding op deze 10 basisvragen.

In dit document een korte reactie van de WMO Raad op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek dat in 2016 is uitgevoerd over het jaar 2015. We hebben dit mondeling besproken met Wethouder van de Ven.

Aan het eind van dit document treft u de samenvatting van de resultaten.

### ***Reactie/ vragen***

Allereerst natuurlijk complimenten voor de gemeente voor een mooie presentatie van de cijfers. Wij zijn benieuwd naar de conclusie en de verbeterpunten.

Vanuit de Wmo raad zijn er enkele vragen:

- In het cliëntervaringsonderzoek wordt gesproken over 383 respondenten van de 1020 vragenlijsten. Hoe is deze selectie tot stand gekomen? Welke voorzieningen hebben deze mensen? Hoe groot is de totale populatie? En wat is de betrouwbaarheid van dit onderzoek?
- *“IK WIST WAAR IK MOET ZIJN VOOR MIJN HULPVRAAG”*. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat 12% niet weet waar zij terecht moesten met hun hulpvraag. Is de gemeente Alkmaar tevreden met het feit dat 88% (als je neutraal ook meetelt) wel de toegang tot de hulp kan vinden, of is 12% (of 25% als je de score neutraal meetelt) een reden voor de gemeente om verdiepend onderzoek in te stellen hoe de toegang tot de zorg verbeterd kan worden?
- *“IK WERD SNEL GEHOLPEN”*: 1 op de 6 (= exclusief de neutraal groep) werd niet snel geholpen. Is dit reden om hier meer op in te zetten? Daarnaast is de vraag is of snelheid een belangrijke driver is. Indien de gemeente snelheid belangrijk vindt, dan is kwaliteit ook net zo belangrijk. Een vraag die in het onderzoek ontbreekt is: *“IK WERD GOED GEHOLPEN”*. Indien de gemeente snelheid wil meten, dan dient dit in relatie gebracht te worden met kwaliteit van die snelheid.
- De bekendheid van de cliëntondersteuning is significant lager dan het landelijk gemiddelde (67% gemeente Alkmaar t.o.v. 74% landelijk). Welke acties gaat de gemeente ondernemen om die bekendheid te verhogen?

## Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO)

Deze factsheet geeft inzicht in de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo.

- Hoe tevreden zijn uw cliënten over de het contact met uw gemeente?
- Wat vonden zij van de kwaliteit van de ondersteuning?
- En wat levert de ondersteuning hen op?

38%   
37% 

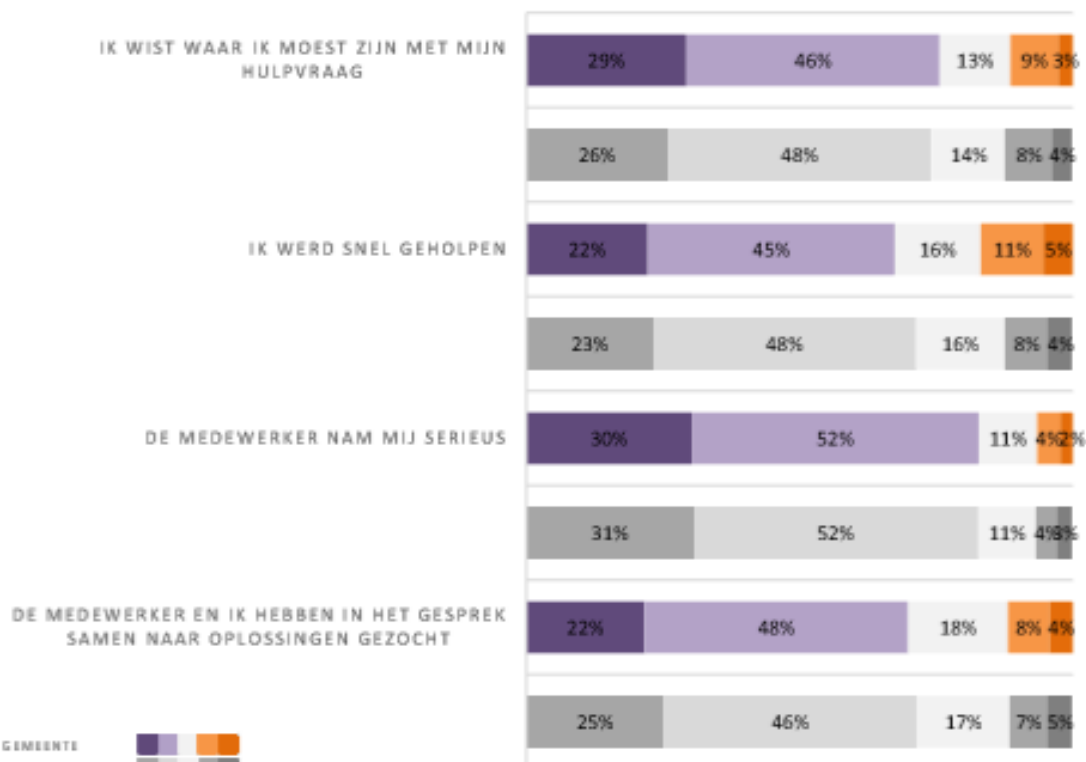
In totaal zijn in uw gemeente 1020 vragenlijsten verzonden en 383 ingevuld. Daarmee is de respons 38%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 37%.

In de vragenlijst van het CEO is de cliënten Wmo een aantal uitspraken voorgelegd en is aan hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn. De onderstaande figuren geven de ervaringen van uw Wmo-clieënten weer afgezet tegen het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep.



### Contact

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

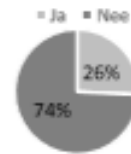
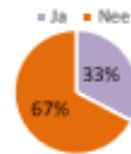




## Bekendheid cliëntondersteuner

WIST U DAT U GEBRUIK KON MAKEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIENTONDERSTEUNER?

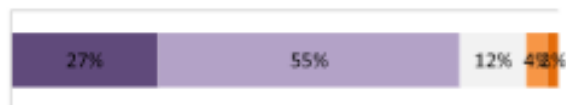
GEMEENTE  
REFERENTIEGROEP



## Kwaliteit ondersteuning

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

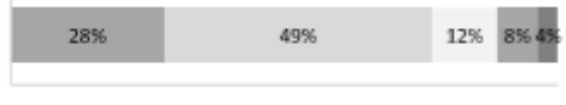
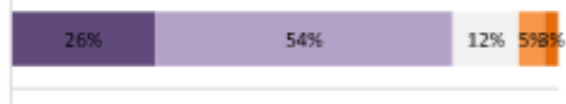
IK VIND DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG GOED



DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG PAST BIJ MIJN HULPVRAAG



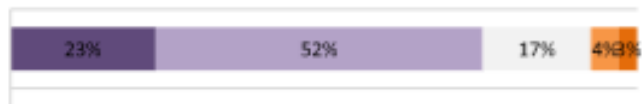
GEMEENTE  
REFERENTIEGROEP



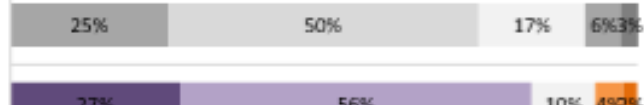
## Resultaat ondersteuning

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

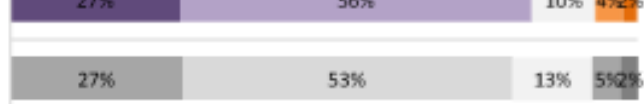
DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG, KAN IK BETER DE DINGEN DOEN DIE IK WIL



DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK MIJ BETER REDDEN



DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG HEB IK EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN



GEMEENTE  
REFERENTIEGROEP

