



## Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van:	Ons kenmerk:	179352
Uw kenmerk:	Contact:	F.J. Lekkerkerk
Bijlage(n): 1	Doorkiesnummer:	140180
	E-mailadres:	f.lekkerkerk@bar-organisatie.nl
	Datum:	30 juni 2020

Betreft: Resultaat Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019

Geachte raadsleden,

### INLEIDING

In het voorjaar van 2020 is het jaarlijkse verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. In deze brief informeer ik u over de resultaten en bied ik u de factsheet Wmo over 2019 aan.

### KERNBOODSCHAP

De resultaten van het onderzoek waren de volgende:

- De ervaring van inwoners met betrekking tot de toegang tot zorg en contact met de gemeente is goed. Meerderheid van de respondenten geeft een positieve antwoord, (zeer) mee eens, op de vragen over contact met de gemeente. Vooral de bejegening van de cliënten scoort hoog.
- Een minderheid (38%) gaf aan te weten van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een landelijk herkenbaar beeld, maar is niet goed te verklaren vanuit onze inspanningen. Daar waar mogelijk promoten we namelijk de onafhankelijk cliëntondersteuners. Zo informeren we elke cliënt tijdens het keukentafel gesprek over de cliëntondersteuner en maken we hier melding van op onze website en de vraagwijzer. Ook brengen wij dit onderwerp geregeld ter sprake bij huis- en werkbezoeken. In werkelijkheid zouden dus meer cliënten op de hoogte moeten zijn van de cliëntondersteuning.
- De meerderheid van de respondenten is van mening dat de ondersteuning die ze krijgen goed is van kwaliteit en past bij de hulpvraag.
- Cliënten zijn dankzij ondersteuning meer zelfredzaam. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen, beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen

### VERVOLG

Vanaf 2020 zal continumeting plaatsvinden. Dit betekent dat gedurende het jaar op natuurlijke momenten cliënten gevraagd worden naar hun ervaringen t.a.v. een hulpverleningstraject (t.a.v. Wmo, Jeugd of wijkteams). Door het continu meten neemt de respons toe, zijn de uitkomsten betrouwbaarder en kan eerder op de uitkomsten gestuurd worden.



**BIJLAGEN**

1. Factsheet\_Albrandswaard\_Wmo\_over\_2019.

Met vriendelijke groet,  
het college van de gemeente Albrandswaard,  
de secretaris, de burgemeester,



Hans Cats



drs. Jolanda de Witte

# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2019

## Gemeente Albrandswaard

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek CEO Wmo 2019. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-clïent met een individuele voorziening. Clïenten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	605
Ingevuld	293
Responspercentage	48%

### CONTACT



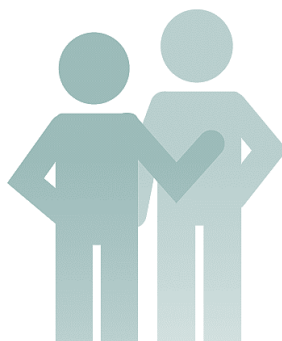
**74%**

wist waar zij moest zijn



**77%**

werd snel geholpen



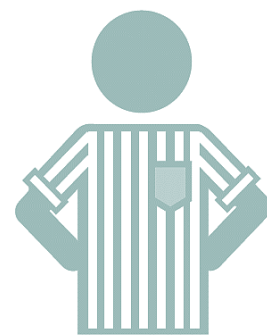
**87%**

voelde zich serieus genomen



**80%**

zocht samen naar oplossingen

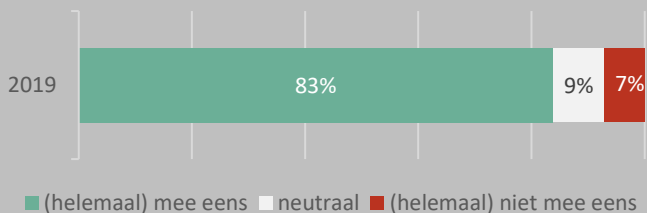


**38%**

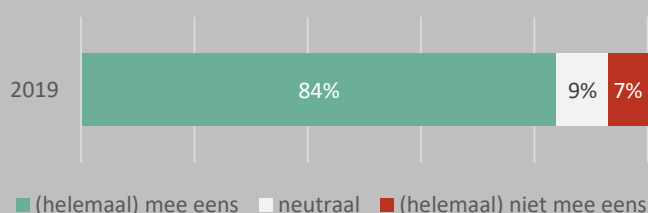
wist van de cliënt-ondersteuner

### KWALITEIT

**Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit**

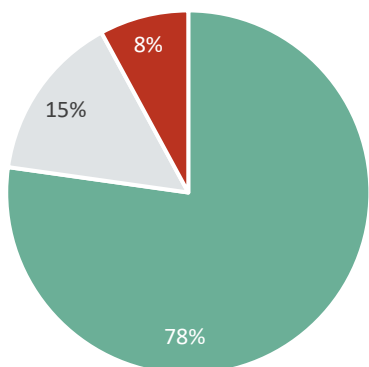


**De ondersteuning past bij mijn hulpvraag**

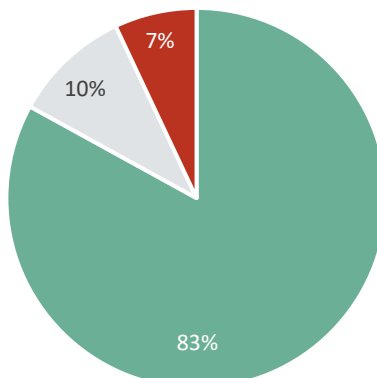


**Door de ondersteuning die ik krijg:**

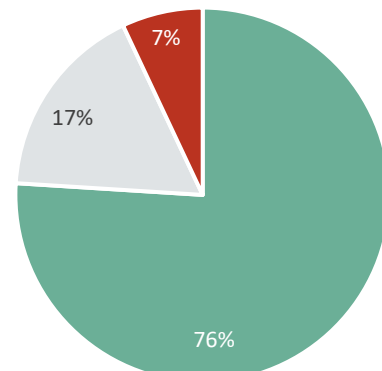
### RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven