

# Informatienota

---

Datum : 17 september 2018  
Van : College van B & W  
Bijlagen : 2  
Onderwerp : Wmo Cliëntervaringsonderzoek Neerijnen over 2017 en Wmo vergelijkingsrapport GNL over 2017.  
  
Zaak- / Docnummer : 17-23029-32362

## **KENNISNEMEN VAN:**

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017 en Wmo vergelijkingsrapport GNL over 2017.

## **INLEIDING**

Voor het Wmo cliëntervaringsonderzoek 2017 zijn 210 Wmo-cliënten benaderd waarvan 63 cliënten de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd . Voor het onderzoek van 2016 kreeg men allemaal op hetzelfde moment de vragenlijst in de brievenbus. Cliënten kregen voor het onderzoek van 2017 drie maanden na hun huisbezoek de vragenlijst, zodat dit bezoek en het ontvangen van de vragenlijst kort op elkaar aansluiten.

Er is daarnaast een vergelijkingsrapport gemaakt waarbij de resultaten van Geldermalsen, Lingewaal en Neerijnen met elkaar zijn vergeleken.

## **KERNBOODSCHAP**

Neerijnen gaat fuseren per 2019 met Lingewaal en Geldermalsen tot West Betuwe. Op dit moment voert de gemeente Tiel de Wmo-dienstverlening uit voor Neerijnen. Vanuit de huidige ervaringen blijkt dat het soms lastig is om invloed te hebben op hoe deze uitbestede dienstverlening verloopt. Per 2019 wil West Betuwe voor al haar inwoners dit zelf uit gaan voeren. Voor de nieuwe gemeente staat immers dichtbij en op maat voor op. Klanttevredenheid en het verbeteren van de dienstverlening is een belangrijke focus voor West Betuwe. Dit krijgt vorm door onder andere het aantrekken van een opgaveregisseur Dienstverlening. Deze functionaris krijgt als opdracht om dienstverlening onder alle medewerkers voor het voetlicht te brengen. Diverse punten uit de rapporten die om verbetering vragen houden hiermee verband.

Onderstaande opsomming geeft een samenvatting en biedt aanknopingspunten voor wat aandacht verdient voor de Wmo-dienstverlening van de nieuwe gemeente.

## **Contact**

- Helderheid waar je met je hulpvraag terecht kan: Neerijnen scoort laag op dit punt. Een mogelijke verklaring is dat de uitvoering van het Wmo-loket nu nog in Tiel ligt. De afgelopen tijd is op meer duidelijkheid ingezet door eens per kwartaal in de gemeenterubriek van Nieuwsblad Geldermalsen inwoners te informeren waar ze met welke vraag over het sociaal domein terecht kunnen. Daarnaast is de informatie op de website van de gemeente over het Wmo-loket aangescherpt. Voor de nieuwe gemeente is dit een belangrijk aandachtspunt om stevig in te zetten op dat inwoners weten waar ze met welke vraag terecht kunnen.

# Informatienota

---

- De snelheid dat cliënten geholpen worden: ongeveer een kwart van de respondenten is het niet eens met deze stelling. Dit punt is bekend; onder andere de telefonische bereikbaarheid van het Wmo-loket van Tiel laat soms te wensen over. Dit punt is en wordt geregeld aangekaart bij Tiel om er voor te zorgen dat dit onderdeel verbeterd.
- Bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner en de Wmo-vertrouwenspersoon is laag; dit geldt voor alle drie de gemeenten. Hier is sinds begin 2018 op diverse manieren aandacht voor, zoals dat inwoners bij hun aanmelding flyers ontvangen met meer informatie over deze functionarissen. Aangezien dit onderzoek over 2017 gaat, zijn de effecten hiervan nog niet terug te zien.

## Kwaliteit van de ondersteuning

- Er is verbetering mogelijk in hoe cliënten de kwaliteit van ondersteuning ervaren.
- Ten opzichten van de resultaten van vorige jaren is er een lichte stijging te zien in wat bij cliënten de ondersteuning oplevert.

## Wmo-medewerkers

- Respondenten zijn bij alle drie de gemeenten te spreken over de ervaringen met de Wmo-medewerkers. Van belang is om deze manier van werken te borgen.

## Huisbezoek

- Bij alle drie de gemeenten is het informeren over de mogelijkheden voor een PGB een aandachtspunt.
- In Lingewaal wordt de persoonlijke situatie van cliënten het beste in beeld gebracht van de drie gemeenten. Hier gaan we lering uit trekken door zoals eerder aangegeven sterk in te zetten op dienstverlening. Denk hierbij bijvoorbeeld aan aan procesverbeteringen, houding en gedrag en gespreksvaardigheden.
- Cliënten geven aan dat ze niet altijd een verslag ontvangen met de uitkomsten van het onderzoek. Dit nemen we mee in bij het inrichten van het dienstverleningsproces.

## Maatwerkoplossingen

- Cliënten worden relatief weinig geholpen als de maatwerkoplossing kortdurend verblijf/ logeren wordt ingezet. Dit geldt ook voor 'Andere vervoersvoorzieningen'. De achterliggende reden hiervoor is onbekend blijkt uit navraag bij onderzoeksbureau Reiger Research.

## Mantelzorg

- De bekendheid onder Wmo-cliënten dat de gemeente ondersteuning biedt aan mantelzorgers is zowel bij Geldermalsen als bij Neerijnen een aandachtspunt. Daarnaast vraagt ongeveer een derde van de Wmo-consulenten van deze gemeenten of dat de mantelzorgers ondersteuning nodig hebben.
- De steunpunten mantelzorg zijn redelijk goed bekend onder de respondenten. Het gebruik is beduidend lager.
- De bekendheid van het mantelzorgcompliment moet verbeteren: in Neerijnen ligt dit op 60%, Geldermalsen op 56% en op Lingewaal 50%.

## COMMUNICATIE

De cijfers van het onderzoek worden gepubliceerd op [waarstaatjegemeente.nu](http://waarstaatjegemeente.nu). Daarnaast zijn de resultaten gedeeld met de projectleider die verantwoordelijk is voor de inrichting van het sociaal domein voor de nieuwe gemeente, met het Wmo-loket, het sociaal team en met de Adviesraad Sociaal Domein Neerijnen.