

Informatienota

Datum : 14 september 2017
Van : College van Burgemeester en wethouders
Bijlagen : 2
Onderwerp : Clientervaringsonderzoek Wmo 2015 en 2016

Zaak- / Docnummer : 17-23072 -23072

KENNISNEMEN VAN:

De uitkomsten van de Wmo cliëntervaringsonderzoeken over 2015 en 2016 en de verbeteracties.

INLEIDING

Er zijn de afgelopen tijd twee cliëntervaringsonderzoeken over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) uitgevoerd. Het gaat over 2015 en 2016. Dit is van belang zodat we weten hoe Wmo-cliënten de dienstverlening, ondersteuning en voorzieningen ervaren. Het cliëntervaringsonderzoek is daarnaast een instrument om te gebruiken voor de verbetering van het Wmo beleid. Er is gekozen om de onderzoeken van 2015 en 2016 aan u tegelijk aan te bieden om resultaten met elkaar te kunnen vergelijken. Met deze informatienota informeren wij u over de verbeteracties op basis van de uitkomsten van de onderzoeken. Met verschillende verbeteracties op basis van de onderzoeken is al een start gemaakt.

KERNBOODSCHAP

Er is een stijgende lijn te zien in de resultaten tussen de onderzoeken over 2015 en 2016. Dat blijkt uit onder andere uit de uitkomsten over hoe cliënten het contact ervaren met het Wmo-loket/ sociaal team, de kwaliteit van ondersteuning en wat de ondersteuning oplevert. Daarnaast zijn er ook verschillende aandachtspunten. Voor enkele aandachtspunten zijn onderstaande verbeteracties geformuleerd.

- De onafhankelijk cliëntondersteuner en de vertrouwenspersoon hebben een lage bekendheid onder cliënten. *Verbeteracties met betrekking tot de twee functies:*
 - Op de gemeentelijk website wordt de informatievoorziening verbeterd.
 - Deze informatie zal tevens enkele keren in de gemeentelijke rubriek van het Nieuwsblad Geldermalsen worden geplaatst.
 - In afstemming met de gemeente Tiel die voor Neerijnen Wmo-dienstverlening uitvoert worden inwoners in de beschikkingsbrief er op geattendeerd dat als ze het niet eens zijn met het besluit het mogelijk is om de vertrouwenspersoon te raadplegen om de onvrede bespreekbaar te maken.
 - Er worden flyers gemaakt over de functies; het Wmo-loket en het sociaal team verspreiden deze flyers. De flyers liggen straks ook in het gemeentehuis.
 - De onafhankelijk cliëntondersteuner en de gecontracteerde vertrouwenspersonen worden uitgenodigd om aan te schuiven bij het sociaal team om toe te lichten wat zij voor cliënten kunnen betekenen.

Informatienota

- Een deel van cliënten weet niet goed waar zij met hun hulpvraag moeten zijn.
Verbeteracties:
 - Er is begonnen om periodiek in het Nieuwsblad Geldermalsen een informatieve tekst te plaatsen waarin wordt staat waar inwoners met welke hulpvraag terecht kunnen.
 - Er is gestart om de informatievoorziening op de gemeentelijke website over diverse onderdelen te verbeteren. Als voorbeeld voor mantelzorg.
 - Er wordt in samenwerking met Geldermalsen en Lingewaal een sociale kaart ontwikkeld: een website waar inwoners terecht kunnen voor hun vragen die betrekking hebben op het sociaal domein: welzijn, zorg en werk & inkomen. Deze website zal naar verwachting in het vierde kwartaal van 2017 worden opgeleverd.
- Een aanzienlijk deel van de cliënten vindt dat zij niet snel is geholpen door het Wmo-loket. De gemeente Tiel voert voor Neerijnen Wmo-dienstverlening uit. *Verbeteractie:*
 - Dit signaal is bekend en tijdens de dienstverleningsoverleggen (DVO's) heeft de gemeente Tiel toegelicht dat zij bezig is om Wmo-processen te optimaliseren om zo aanvragen adequaat af te handelen. Daarnaast is afgesproken dat er prioriteit wordt gegeven aan het direct oppakken van meldingen van Neerijnen. Dit onderwerp keert structureel terug op de agenda van het DVO om te borgen dat cliënten tijdig worden geholpen.

COMMUNICATIE

Een groot deel van de verbeteracties zijn gericht op het verbeteren van de communicatie tussen de gemeente en haar inwoners. Zie hiervoor het onderdeel 'Kernboodschap'.