

Gera Gerritsen

Van: Gera Gerritsen
Verzonden: woensdag 21 oktober 2015 19:14
Aan: A. P. A. van Hees (apavanhees@gmail.com); Annemieke Nijeboer (annemieknijeboer@gmail.com); Bouke Verhaagen (bouke.verhaagen@verhaagen-architecten.nl); Constant Sciarone (renkum@sciarone.nl); Jeanette Derksen (jeanettederksen@planet.nl); Karin Methorst; Kees Van Dongen (k.i.vandongen@gmail.com); koos@bosmann.org; Kraak, P. (Peter) - DBO; Marlies de Groot; mpols2; vanoosterwijk@ziggo.nl; Sybren Miedema; Theo Modderkolk (Theo.modderkolk@hellessem.nl); Wouter Hoge; Bram Harmsen; Burger, Raymond den (rjbdenburger@kpnmail.nl); Carel van de Rest; charlottegroenlinks@gmail.com; Chretien Mali; Coen van Dijk; d66renkum.bondt@gmail.com; d66renkum.bouwman@gmail.com; Ed Alofsen; Eveline Vink (evelinevink@hotmail.com); Frank Huizinga; Danielle Gerritsen; gij.s.beekhuizen@gmail.com; hanneke.mijnhart@xs4all.nl; Henk Boon; John Bartels; Karin Braam-Maters (karin.braam@planet.nl); marjolijnpols@planet.nl; Minderhoud, Pieter (pieter.minderhoud@kpnmail.nl); Peter van Pas (petervanderpas@cdarenkum.nl); Pieter van Lent (pietervanlent@planet.nl); tomerkens@kpnplanet.nl; ton.deboer@freeler.nl
CC: Renate Muller; Gera Gerritsen; Marte Smits-Jansen; Joyce Le Comte; Ben Lampe; Candy Zeijlstra; Cindy Diderichs; Erik Heinrich; Hermine van den Berg-van Zijl; Ingrid Homan; Jasper Verstand; Jean Paul Gebben; Jeroen Steverink; Majo Maas; Wendy Ruwhof
Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek cliënten Wmo
Bijlagen: Klantonderzoek Wmo-voorzieningen over 2014 - Renkum.pdf

Beste raads- en commissieleden,

Hierbij sturen we u, ter informatie, het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-voorzieningen over 2014. De gemeente is volgens de Wmo verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Renkum heeft daarom in 2015 een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de inwoners van de gemeente die in 2014 een beroep hebben gedaan op de gemeente voor ondersteuning vanuit de Wmo.

Achtergrondinformatie:

- *Voorgaande jaren*

Renkum nam in de afgelopen jaren jaarlijks deel aan de benchmarkonderzoeken van de SGBO (onderdeel van BMC).

Gebruikelijk was dat de benchmark uit drie onderdelen bestond:

- de basis-benchmark
- monitor Wmo-voorzieningen
- tevredenheidsonderzoek cliënten individuele voorzieningen

Vanwege de grote veranderingen in wetgeving (invoering nieuwe Wmo per 2015) heeft de gemeente ervoor gekozen in 2015 alleen deel te nemen aan het wettelijk verplichte jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek. De basisbenchmark in de oude vorm ging uit van de oude prestatievelden in de Wmo zoals we die tot dit jaar kenden. Deze opzet was niet meer bruikbaar.

De basisbenchmark werd in voorgaande jaren ook gebruikt om te rapporteren aan het Ministerie van VWS over de prestatiegegevens Wmo. Deze gegevens zijn dit jaar aangeleverd via artikel9wmo.nl.

- *Uitkomsten onderzoek*

Het klanttevredenheidsonderzoek kijkt terug op het afgelopen jaar: het is gedaan onder inwoners in de gemeente die in 2014 een Wmo-voorziening bij het (toen nog) Zorgloket hebben aangevraagd.

Algemene beeld is dat positief wordt geoordeeld over de door de gemeente geleverde voorzieningen: 96 % van de respondenten is (zeer) tevreden met de voorgestelde oplossing.
Het bijgevoegde rapport begint met een korte samenvatting met een overzicht krijgt van de verdere uitkomsten van het onderzoek.

- De komende jaren

Het jaar **2015** is een overgangsjaar waarin wij op grond van een overgangsbepaling nog verplicht zijn een **klanttevredenheidsonderzoek** uit te voeren volgens artikel 9 van de oude Wmo.

In de WMO 2015 is bepaald dat er meer nadruk moet komen te liggen op het meten van ervaringen van cliënten, in plaats van op tevredenheid.

Deze andere insteek is ingegeven door de overweging dat een onderzoek naar de ervaringen van cliënten meer bruikbare informatie oplevert dan een algemeen cijfer voor tevredenheid. Vanaf **2016** zijn gemeente op grond van artikel 2.5.1. van de Wmo verplicht om een **cliëntervaringsonderzoek** uit te voeren.

Hiervoor wordt door de VNG momenteel een standaard vragenlijst ontwikkeld in verband met de vergelijkbaarheid tussen gemeente. (Het is dan overigens nog wel mogelijk om aan de standaard vragenset andere, aanvullende vragen toe te voegen, gericht op specifieke onderdelen van het lokale beleid.)

Gemeenten zal via een Algemene maatregel van bestuur worden gevraagd de vragenlijst te gebruiken. (zie art. 2.5.1 Wmo 2015).

Met vriendelijke groet,

Ben Lampe
Team Samenleving