



Informatienota

Onderwerp: Informatienota bij de brief n.a.v. de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo maatwerkvoorzieningen 2015.

BBV nr: 2016/419111

1. Inleiding

Het is wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder cliënten met een Wmo maatwerkvoorziening. Artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 schrijft dit voor. Het verplichte onderzoek betreft een kwantitatief onderzoek. De resultaten hiervan worden door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voor alle gemeenten verzameld in de 'gemeentelijke monitor Sociaal Domein' zodat gemeenten zich ook landelijk kunnen vergelijken.

Haarlem en Zandvoort werken samen in één uitvoeringsorganisatie voor het sociale domein. Dit is er de reden van dat voor beide gemeenten het onderzoek gelijktijdig heeft plaatsgevonden met dezelfde vragenlijst. De Adviesraad Sociaal Domein van de gemeente Zandvoort en de Participatieraad van de gemeente Haarlem zijn nauw betrokken geweest bij de totstandkoming van de vragenlijst en bij de interpretatie van de uiteindelijke resultaten.

2. Kernboodschap

Kennisnemen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. De brief van de portefeuillehouders in de bijlage vat de resultaten samen van de uitgebrachte onderzoeksrapporten voor Haarlem en Zandvoort.

3. Consequenties

De uitkomsten van het voorliggende ceo stemmen enerzijds positief, vanwege het waarderingscijfer van gemiddeld 7,3 voor alle maatwerkvoorzieningen en dienstverlening. Anderzijds is bevestigd dat er ook nog veel werk te doen is om de tevredenheid op onder meer de informatievoorziening ten aanzien van veel relevante zaken - zoals mantelzorg, de clientondersteuning ende eigen bijdrage- , te verbeteren. Bovendien is elke – op terechte gronden- ontevreden burger ons er één te veel.

4. Vervolg

Het "Plan van aanpak verbetering werkwijze huishoudelijke ondersteuning en dienstverlening bij toegang tot de Wmo 2015", zoals dit is behandeld bij de commissievergadering van 20 juni 2016 blijft hiermee actueel, met inbegrip van de wijzigingen rond de toegang.

2016/419111 Informatienota bij de brief n.a.v. de resultaten van het
cliëntervaringsonderzoek Wmo maatwerkvoorzieningen 2015.

2

5. Bijlagen

Er zijn drie bijlagen:

1. Brief van de portefeuillehouders van Haarlem en Zandvoort n.a.v. de resultaten;
2. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Haarlem;
3. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Zandvoort.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester