



Aan de gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van:	Ons kenmerk:	118168
Uw kenmerk:	Contact:	F.J. Lekkerkerk
Bijlage(n): 1	Doorkiesnummer:	14 0180
	E-mailadres:	f.lekkerkerk@bar-organisatie.nl
	Datum:	8 mei 2020

Betreft: Resultaat Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Geachte raadsleden,

In het najaar van 2019 is het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo door het onderzoeksbureau BMC uitgevoerd. In deze brief informeren wij u over de resultaten en bieden wij u de factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 aan.

Resultaten

Op hoofdlijnen zijn de volgende resultaten uit het onderzoek naar voren gekomen:

- De respons is hoger dan de referentiegroep. In totaal hebben wij 445 reacties ontvangen. Een hoge respons is positief voor de betrouwbaarheid van de gemeten resultaten;
- De ervaring van inwoners met betrekking tot de toegang tot zorg en contact met de gemeente is vergelijkbaar met 2017 en de referentiegroep 2018. De waardering voor de snelheid waarmee men is geholpen, is iets afgenomen;
- De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is toegenomen en ligt nu zelfs iets hoger dan bij de referentiegroep;
- De ondersteuning sluit steeds beter aan. Inwoners zijn in toenemende mate van mening dat de ondersteuning die ze krijgen goed is van kwaliteit (83%) en past bij de hulpvraag (87%);
- Het ervaren effect van de ondersteuning is toegenomen ten opzichte van 2017. Cliënten zijn dankzij ondersteuning meer zelfredzaam. De ruime meerderheid van de respondenten geeft aan dat dankzij de ondersteuning die zij krijgen, zij de dingen die zij willen doen, beter kunnen doen, dat zij zich beter kunnen redden en dat de kwaliteit van leven verbeterd is.

Continuïteit vanaf 2020

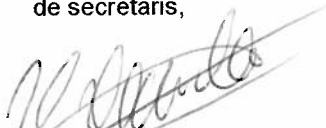
Over het jaar 2019 voeren we nog éénmaal het standaard cliëntervaringsonderzoek Wmo uit. Door de maatregelen naar aanleiding van het Corona-virus is de Wmo dienstverlening anders dan normaal. De resultaten van cliëntervaring worden hierdoor beïnvloed en zijn dus niet representatief. Het voornemen om vanaf het eerste kwartaal 2020 cliëntervaring middels continuïteit uit te voeren is om deze reden uitgesteld.

Continuïteit houdt in dat we gedurende het jaar op natuurlijke momenten cliënten vragen naar de ervaringen t.a.v. een hulpverleningstraject (t.a.v. Wmo, Jeugd of wijkteams). Door het continu meten is er een grotere kans op een hoge respons. Met een hogere respons neemt ook de betrouwbaarheid van de



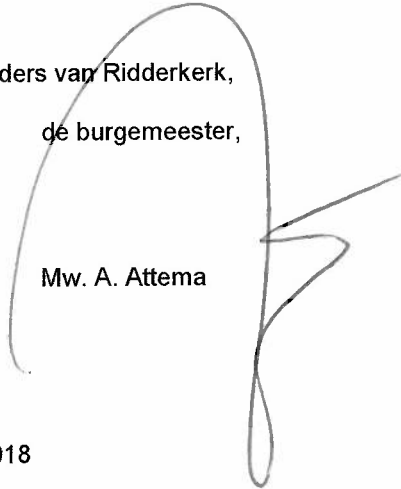
uitkomsten toe. Door de frequentie te verhogen kunnen we, wanneer dat nodig is, eerder op de uitkomsten sturen.

Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris,



Dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester,



Mw. A. Attema

Bijlagen:

- Ridderkerk - Factsheet CEO Wmo 2018