



Aan de gemeenteraad van Ridderkerk
p/a griffie

Uw brief van:	Ons kenmerk:	179352
Uw kenmerk:	Contact:	F.J. Lekkerkerk
Bijlage(n): 1	Doorkiesnummer:	14 0180
	E-mailadres:	f.lekkerkerk@bar-organisatie.nl
	Datum:	10 juli 2020

Betreft: Resultaat Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019

Geachte raadsleden,

In het voorjaar van 2020 is het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019 uitgevoerd. In deze brief informeren wij u over de resultaten en bieden wij u de factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019 aan.

Resultaat over 2019

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


- De respons is vergelijkbaar met vorig jaar (50%). Dit hoge percentage 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 2018.
- Een minderheid van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een landelijk beeld. Echter informeren wij alle cliënten tijdens het keukentafelgesprek over de cliëntondersteuner en staat het ook vermeld op de website, respondenten zouden dus op de hoogte kunnen zijn.
- De waardering van de kwaliteit is vergelijkbaar met vorig jaar, inwoners zijn van mening dat de ondersteuning die ze krijgen goed is van kwaliteit (84%) en past bij de hulpvraag (84%).
- Het ervaren effect van de ondersteuning is vergelijkbaar met 2019. 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 (78%), dat ze zich beter kunnen redden (83%) en dat de kwaliteit van leven verbeterd is (79%).

Continuïteit vanaf 2020

Op dit moment bereiden we ons voor op de eerste uitvraag van de cliëntervaring in 2020. 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 continuïteit 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.

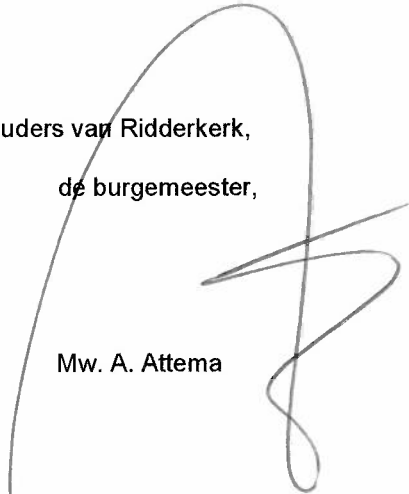


Hoogachtend,
Het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,
de secretaris,



Dhr. H.W.J. Klaucke

de burgemeester,



Mw. A. Attema

Bijlage:

- Factsheet Ridderkerk Wmo over 2019