



Aan de leden van de gemeenteraad.

Raadsinformatiebrief 69

Ontwikkeling Sociaal domein

Helmond, 17 augustus 2018

Onderwerp: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek

Zaaknummer:

Uw kenmerk:

Telefoon.:

Uw brief d.d.:

Geachte leden van de gemeenteraad,

Gemeenten zijn wettelijk verplicht één keer per jaar cliënten te vragen naar hun ervaringen met Wmo-voorzieningen. De methode van onderzoek is voor alle gemeenten gelijk: er zijn vragen opgenomen over de ervaringen met de toegang, de kwaliteit van de ondersteuning en de resultaten.

De afgelopen maanden voerden we dit onderzoek uit. De bijlage bij deze raadsinformatiebrief bevat de uitkomsten van het onderzoek. De resultaten hebben betrekking op het jaar 2017. Bovendien zijn de resultaten verstrekt aan het ministerie van VWS en komen beschikbaar via www.waarstaatjegemeente.nl, waardoor gemeenten onderling kunnen vergelijken.

In onderstaande gaan we graag in op de belangrijkste resultaten.

Toegang

Onze inwoners weten de toegang tot Wmo-voorzieningen over het algemeen goed te vinden en de toegang is verbeterd ten opzichte van 2016. We investeren momenteel om deze toegang nog verder te verbeteren. Vanaf begin dit jaar werken de professionals van de sociale teams – waaronder de Wmo-consulenten – bijvoorbeeld vanuit uitvalsbasisen in vier gebieden in onze stad. Ze werken dicht bij de inwoners en zijn zichtbaarder. Daarnaast besteden we dit jaar extra aandacht aan communicatie over de (digitale) toegang tot de voorzieningen in het sociaal domein.

Kwaliteit van de ondersteuning

De mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning is bij ruim een derde van de respondenten bekend. Dat is beduidend vaker dan in steden met een vergelijkbare omvang. Veel inwoners voeren zélf de regie op het leven en vinden zelf de juiste ondersteuning of krijgen hulp vanuit het eigen sociale netwerk. Inwoners die er zelf niet uitkomen, kunnen een beroep doen op onafhankelijke cliëntondersteuning.

Onze inwoners kunnen gebruik maken van cliëntondersteuning vanuit onder meer het Verenigde Bonden Overleg Helmond (VBOH, doelgroep senioren) en stichting MEE (inwoners met een beperking). Professionals uit de sociale teams zoals Wmo-consulenten attenderen inwoners op deze mogelijkheid. Ook op de gemeentelijke website is informatie erover te vinden (zie www.helmond.nl/cliëntondersteuning voor een overzicht van de verschillende vormen van cliëntondersteuning).

Vanaf juli 2017 was onze gemeente een jaar lang koplopergemeente cliëntondersteuning, vanwege de nauwe samenwerking met het VBOH. De komende tijd richten we ons op het verder vergroten van de



bekendheid van de verschillende vormen van cliëntondersteuning, onder meer via een filmpje dat recent over de dienstverlening van het VBOH is gemaakt.

De tevredenheid van cliënten over de kwaliteit van de ondersteuning en ontvangen dienstverlening is groot. Cliënten geven gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer en dat is hoger dan voorheen. Aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening, die cliënten via de enquête aan ons meegaven, nemen we natuurlijk ter harte. Tot slot melden cliënten dat de ondersteuning die ze ontvingen in hoge mate bijdraagt aan de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven. En daarmee levert de ondersteuning ook een bijdrage aan de realisatie van onze beleidsdoelstellingen.

Mocht uw raad over de uitkomsten van dit onderzoek in gesprek willen gaan, dan is daarvoor gelegenheid in een van de commissievergaderingen.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Helmond
de burgemeester de secretaris

L.S.