



Afzender:	Adviesraad Sociaal Domein Druten
Opgesteld door werkgroep:	WMO
Bestemd voor:	College burgemeester en wethouders
C.C.	Gemeenteraad en fracties
Status:	Ongevraagd Advies
Vastgesteld in de plenaire vergadering d.d.:	30-maart - 2022
Verstuurd:	31-maart- 2022
Titel/onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek WMO 2020

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Begin november 2021 heeft de Adviesraad Sociaal Domein de rapportage Cliëntervaringsonderzoek WMO 2020 van u ontvangen. De Adviesraad vindt het van belang om op een aantal onderdelen van deze rapportage te reageren.

Het onderzoek valt uiteen in de onderdelen: **Contact, Kwaliteit en Resultaat.**

Het is goed om te lezen dat de **Kwaliteit** en het **Resultaat** van de geleverde hulp/ ondersteuning door 80% van de cliënten als goed wordt gewaardeerd. Naast het percentage wat op deze twee onderdelen goed of neutraal scoort blijft er ook nog een flink percentage cliënten over wat niet tevreden is.

De Adviesraad vraagt u om niet alleen te kijken naar 80-90% tevreden cliënten en alleen daarop uw beleid en uitvoering af te stemmen. Om te komen tot verbetering van kwaliteit, is het van groot belang om:

- Te weten waarom de 80% van de mensen tevreden is?
- In het kader van “het nog beter doen” u in het bijzonder te richten op de 10-20% die niet tevreden is.

De Adviesraad vraagt uw aandacht hiervoor en adviseert u om samen met de uitvoerders van de dienstverlening een werkwijze te ontwikkelen om zo

- Meer dan 1 maal per jaar het gesprek aan te gaan over de geleverde en ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning.
- Uitkomsten te vertalen in bestedingen daar waar het goed gaat en verbetering daar waar nodig.

Het onderdeel **Contact** scoort een stuk lagere tevredenheid, met name de onderwerpen:

- Waar en bij wie men moet zijn met de hulpvraag,
- Snelheid van geholpen worden bij de hulpvraag en
- Mogelijkheid van gebruik kunnen maken van onafhankelijke clientondersteuning.

Het onderdeel contact is het onderdeel van dienstverlening wat betreft organisatie en uitvoering in handen ligt van de gemeente zelf..

De matige score op genoemde onderdelen kwam in het vorige CQ Wmo onderzoek van 2018 ook al naar voren.

De Adviesraad vraagt hiervoor uw aandacht en adviseert u hierop verbeteracties uit te zetten binnen uw eigen organisatie.

Graag ontvangen wij binnen de daarvoor gestelde termijn een reactie met daarin de argumentatie omtrent de mate van overname van genoemde adviezen.



**Adviesraad
Sociaal Domein
Druten**

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Druten ondertekend door:

Dhr. J. Hendrikse, voorzitter;

Dhr. A. van der Meer, secretaris;