

College van Burgemeester en Wethouders
Ganzenmarkt 1
Oldenzaal

Oldenzaal, 3 november 2018

Betreft: schriftelijke vragen clientervaring Wmo

Geacht college,

8 oktober 2018 heeft GroenLinks tijdens de kwartaalsessie over het sociaal domein gevraagd naar het klanttevredenheidsonderzoek. De verantwoordelijk portefeuillehouder, dhr. Christenhusz, gaf aan dat hij dit ons zou laten toekomen. Reden voor onze vraag was dat GroenLinks het belangrijk vindt dat onze inwoners tevreden zijn over onze dienstverlening in het sociaal domein, en de ondersteuning die zij ontvangen. Juist om ervoor te zorgen dat onze inwoners zo goed en zo lang mogelijk zelfstandig kunnen wonen, en deel kunnen nemen aan de maatschappij. Clienttevredenheidsonderzoeken geven hier belangrijke informatie over.

Tot op heden hebben wij het onderzoek niet van u ontvangen, maar is deze informatie wel openbaar beschikbaar via [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl)
[ehhttps://www.waarstaatjegemeente.nl/jive/report?id=ceo_wmo&input_geo=gemeente_173](https://www.waarstaatjegemeente.nl/jive/report?id=ceo_wmo&input_geo=gemeente_173)

worden wij vergeleken met andere gemeenten met 20.000-50.000 inwoners. Wij hebben deze informatie bekeken en hebben met name vragen over de onderdelen die verbeterd kunnen worden zoals dalingen ten opzichte van 2017, en negatieve afwijkingen ten opzichte van vergelijkbare gemeenten. Wij hebben de openbare informatie voor u als bijlage toegevoegd en hebben daarover de volgende vragen:

1. Waarom heeft u de raad niet geïnformeerd over de uitkomsten van het clientervaringsonderzoek Wmo, zoals toegezegd op 8 oktober door de hr. Christenhusz?
2. Toegankelijkheid voorziening: in 2017 wist 80% waar ze moeten zijn voor het aanvragen van een voorziening, in 2018 nog maar 73%, Vergelijkbare gemeenten scoren 77%. GroenLinks schrikt hiervan, juist het bekend zijn met waar je moet zijn met een hulpvraag is belangrijk in een preventieve aanpak. Welke acties gaat u ondernemen om de bekendheid van het maatschappelijk plein te vergroten?
3. Snelheid dienstverlening: in 2017 gaf 82% aan dat ze snel werden geholpen, in 2018 nog maar 77%. GroenLinks vindt het belangrijk dat onze inwoners mogen vertrouwen op een snelle dienstverlening. Welke acties gaat u ondernemen om de tevredenheid over de snelheid te vergroten, ook gezien de herindicatieacties die gepland zijn in 2019?
4. Bekendheid onafhankelijke clientondersteuner: in 2018 was dit bij 31% bekend tov 34% vergelijkbare gemeenten. Wat GroenLinks betreft zou dit bij 100% van de cliënten bekend moeten zijn. Bent u dit met ons eens? En welke acties gaat u ondernemen om de bekendheid te vergroten?
5. Maatschappelijk effect ondersteuning, ik kan beter wat ik wil: in 2017 was dit 84% en in 2018 is dit nog maar 79%. De inzet van ondersteuning zou er

juist toe moeten leiden dat mensen beter kunnen doen wat ze willen, wij betreuren dat ook dat dit is afgenomen. Welke acties gaat u ondernemen om het effect van de ondersteuning te laten toenemen?

6. Maatschappelijk effect, ik kan mij beter redden: in 2017 was dit 85%, in 2018 is dit afgenomen naar 83%. GroenLinks maakt zich zorgen om deze dalende lijn. Deelt u deze zorgen, en welke acties gaat u daarvoor ondernemen?
7. Ook betere kwaliteit van leven is afgenomen van 80% naar 79%. Dit is maar een lichte daling maar het is wel opvallend dat op alle drie vragen over het maatschappelijk effect de tevredenheid is gedaald. Hoe interpreteert u deze daling op het maatschappelijke effect?
8. Van de 10 onderwerpen zijn er bij 6 de clienttevredenheid gedaald tussen 2017 en 2018. Een zeer ongewenste ontwikkeling wat GroenLinks betreft. Bent u dit met ons eens?
9. Hoe heeft u zelf deze informatie heeft geïnterpreteerd?
10. Hoe gaat u de clienttevredenheid verbeteren het komende jaar, terwijl u druk bent met het implementeren van het nieuwe inkoopmodel?

Wij gaan ervan uit dat u goede dienstverlening van het maatschappelijk plein en goede ondersteuning net zo belangrijk vindt als ons, en deze vragen dan ook binnen de gestelde termijn beantwoord.

Met vriendelijke groeten,

Manouska Molema
GroenLinks Oldenzaal