



## MEMO van college aan de raad

datum : 24 april 2012  
aan : Gemeenteraad  
van : College  
onderwerp : Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2011  
Portefeuillehouder :  
Inlichtingen bij : Jennifer Dap

---

### Aanleiding

- Op initiatief van het college als onderdeel van de actieve informatieplicht

### Kernboodschap

---

De gemeente heeft de verplichting tot horizontale verantwoording conform artikel 9 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit betekent dat vóór 1 juli van elk jaar de gemeente zich moet verantwoorden over prestaties en tevredenheid over het voorgaande jaar op basis van een klanttevredenheidsonderzoek Wmo. De resultaten moeten worden aangeleverd bij het Ministerie van VWS.

Het klanttevredenheidsonderzoek Wmo wordt voor 2011 uitgevoerd door de WMO Adviesgroep en start per 1 april 2012.

Het onderzoek van de WMO Adviesgroep is tweeledig:

- Een kwantitatief basisonderzoek klanttevredenheid Wmo in het algemeen (dit gedeelte bestaat uit een schriftelijke vragenlijst);
- Een kwalitatief verdiepend onderzoek maatschappelijke participatie in relatie tot de algemene en collectieve voorzieningen (dit gedeelte bestaat uit interactieve werkbijeenkomsten).

De kosten voor het klanttevredenheidsonderzoek Wmo bedragen € 9000,- excl. BTW.

Voor het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek Wmo zijn er 3 offertes opgevraagd. De volgende onderzoeksbureaus hebben een offerte uitgebracht:

1. SGBO
2. KWIZ
3. WMO Adviesgroep

Na beoordeling van de offertes is gekozen voor de WMO Adviesgroep op basis van methodiek, bekwaamheid en expertise m.b.t. de uitvoering van het onderzoek.

In 2011 heeft de gemeente Bergen reeds een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren door Linkin Business. In het rapport van Linkin Business is de huidige mate van tevredenheid van inwoners over de Wmo aangegeven en vergeleken met resultaten uit 2007. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het gebruik van algemene en collectieve voorzieningen die

de gemeente Bergen haar burgers biedt voor verbetering vatbaar is. Naar aanleiding van dit onderzoek, ambities in het coalitieakkoord, de conclusies en aanbevelingen van de evaluatie van het Linkin Business onderzoek en de input van betrokkenen zijn voor het nieuwe Wmo beleid 2012-2015 speerpunten geformuleerd (collegeadvies Concept Wmo beleid 2012-2015).

Om het bestaansrecht van de maatschappelijke voorzieningen te bepalen en keuzes te kunnen maken in het aanbod aan voorzieningen, heeft de gemeente nu meer informatie nodig over algemene en collectieve voorzieningen en belemmeringen om te kunnen participeren. Daarnaast hebben landelijke ontwikkelingen ook invloed op het gemeentelijk Wmo beleid. Kern van deze ontwikkelingen zijn resultaat en klantgericht en versterking van de zelfredzaamheid.

De mening en tevredenheid van mensen over de Wmo voorzieningen willen wij dan ook d.m.v. het verdiepend onderzoek meer boven tafel zien te krijgen.

Naar aanleiding van de evaluatie van het rapport van Linkin Business (memo 20 september 2011) wordt door de WMO Adviesgroep een verdiepend onderzoek gedaan onder alle burgers en gebruikers van de Wmo voorzieningen. Het verdiepende onderzoek is kwalitatief van aard en vindt plaats met behulp van interactieve werkbijeenkomsten verdeeld over de dorpskernen: Bergen, Egmond en Schoorl. Deze werkbijeenkomsten zijn gericht op het verdiepen van ervaringen en opvattingen van mensen over de voorzieningen, het effect van dienstverlening op zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, de stimulans of belemmeringen die zij ondervinden en suggesties voor mogelijke veranderingen. In de memo van 20 september 2011 'Evaluatie Wmo beleid 2008 – 2011 is de raad geïnformeerd over de resultaten van de evaluatie van het beleid Maatschappelijke Ontwikkeling en Volksgezondheid (MOV).

Naar aanleiding van beide onderzoeken wordt door de WMO Adviesgroep een rapportage opgesteld. Deze rapportage bevat: een verantwoording van het onderzoek en de gevolgde methodiek, de kwantitatieve onderzoeksresultaten, interpretatie en conclusies. Daarnaast verzorgt de WMO Adviesgroep een presentatie van de resultaten voor de gemeente Bergen.

De resultaten van het kwantitatieve – en kwalitatieve basisonderzoek door de WMO Adviesgroep worden naar verwachting in juni/juli 2012 bekendgemaakt.