

Collegebesluit

Collegevergadering: 28 juni 2022

Zaaknummer : 1056846
Team : Welzijnszaken Heemstede
Portefeuillehouder : S.A. de Wit-van der Linden
Openbaarheid : Actief openbaar

ONDERWERP

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

SAMENVATTING

Op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 dienen gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Het college stelt het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 vast en brengt het ter kennisname van de commissie Samenleving.

JURIDISCH EN BESLUITKADER

Wmo 2015

BESLUIT B&W

1. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 vast te stellen;
2. Akkoord te gaan met de aanlevering van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 bij het ministerie van VWS ten behoeve van publicatie op www.waarstaatjegemeente.nl;
3. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 ter kennisname te brengen van de commissie Samenleving (C-stuk)

AANLEIDING

Op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 dienen gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren, waarbij wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van de Wmo 2015 en welk effect inwoners hebben ondervonden van deze voorzieningen op het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Voor 1 juli van het jaar volgend op het onderzoeksjaar moeten gemeenten de uitkomsten van het CEO verstrekken aan de minister van VWS.

Voor dit onderzoek is dezelfde set van 10 vragen gehanteerd als voorgaande jaren zodat de resultaten goed vergeleken kunnen worden. Om erachter te komen hoe inwoners, ondanks de coronacrisis, de ondersteuning vanuit de Wmo hebben ervaren is hier een extra vraag over toegevoegd (evenals bij de raadpleging over 2020).

MOTIVERING

Onderzoeksbureau Facit heeft in de maanden april en mei van dit jaar het onderzoek uitgevoerd onder 1200 Wmo-cliënten die in 2021 zijn ondersteund door middel van een Wmo maatwerkvoorziening. De respons voor de raadpleging komt op 28%. Dit is bevredigend voor een representatief onderzoek, maar wel wat lager dan bij het onderzoek van 2020 en de voorgaande jaren. Verwachting is dat de wat lagere respons komt door de vakanties en de feestdagen in deze periode, wat ten gevolge kan hebben gehad dat mensen minder ondersteuning van een naaste

Collegebesluit

Collegevergadering: 28 juni 2022

hebben kunnen krijgen bij het invullen van de vragenlijst of er zelf minder aan toe zijn gekomen.

Uitkomsten onderzoek:

De verschillen met de resultaten over 2020 zijn minimaal. Dit geeft een constante ervaring met de ondersteuning weer, welke al meerdere jaren op rij als zeer positief wordt ervaren.

Blok 1: contact

Vragen in dit blok gaan over hoe er met de hulpvraag van de cliënt is omgegaan. Zo'n 90% van de nieuwe en oude cliënten geeft aan helemaal mee eens of eens te zijn met de stellingen:

- Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.
- De medewerker nam mij serieus.
- De medewerkers en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.

Ondanks de kleine daling bij de beantwoording op de vraag over hoe snel de respondenten zijn geholpen met hun hulpvraag, zijn de respondenten over het algemeen positief over de kwaliteit van de dienstverlening en zijn de resultaten in overeenstemming met de voorgaande jaren.

66% van de oude cliënten en 51% van de nieuwe cliënten geeft aan dat zij wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De gemeente heeft hiervoor afspraken gemaakt met Mee & de Wering en informeert alle cliënten hierover per brief. Samen met het Loket Heemstede zal gekeken worden op welke manier de onafhankelijke cliëntondersteuning meer onder de aandacht gebracht kan worden.

Blok 2: kwaliteit van de ondersteuning

Zo'n 89% van de respondenten geeft aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden en ondersteuning te krijgen die past bij hun hulpvraag.

Op de extra stelling "Ik heb, ondanks eventueel noodzakelijke aanpassingen vanwege Corona, de ondersteuning vanuit de WMO in het afgelopen jaar over het algemeen als voldoende ervaren" geeft 85 % van de respondenten aan dat zij het hier mee eens zijn en 11 % geeft een neutrale respons. In het vanwege corona bijzondere 2021 werd de kwaliteit van de ondersteuning dus overwegend positief ervaren en de resultaten van deze vraag komen nagenoeg overeen met de respons op deze vraag over 2020. Deze uitkomst en de aanvullende opmerkingen tonen aan dat de respondenten ondanks de corona-crisis een positieve ervaring hebben gehad met de dienstverlening.

Blok 3: wat levert de ondersteuning mij op

Zo'n 84% van de respondenten geeft aan geeft aan helemaal mee eens of eens te zijn met de stellingen:

- Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil doen.
- Door de ondersteuning kan ik mij beter redden
- Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Aanvullende opmerkingen

Er zijn door 42 respondenten waarderende opmerkingen gemaakt. Er zijn algemeen waarderende opmerkingen gemaakt, waarderende opmerkingen over de huishoudelijke hulp, de ondersteuning, voor het Loket en de medewerkers en het vervoer. Er zijn door 32 respondenten verbeterpunten genoemd. Deze hebben betrekking op de beschikbaarheid van huishoudelijke ondersteuning, ondersteuning in het algemeen, hulpmiddelen, contact met de medewerkers, aanvraag en de financiën. Waar mogelijk worden deze punten meegenomen richting het Loket en in het contractmanagement richting de zorgaanbieders van de betreffende ondersteuning.

PLANNING

Na vaststelling van het onderzoek door het college, worden de resultaten aangeleverd bij het ministerie van VWS. Deze gegevens worden ook gebruikt voor www.waarstaatjegemeente.nl.

Het onderzoek wordt na vaststelling in het college toegezonden aan de Wmo klankbordgroep.

Toekomstige cliëntervaringsonderzoeken

Het onderzoek over 2021 en de jaren daarvoor zijn altijd na het onderzoeksjaar uitgevoerd. Momenteel wordt onderzocht of toekomstige onderzoeken gedurende het onderzoeksjaar uitgevoerd kunnen worden (continuïteitsmeting), zodat cliënten sneller na hun contact met de Wmo om feedback worden gevraagd.

FINANCIËN

Dit onderzoek is gefinancierd uit het daarvoor bestemde budget 'klanttevredenheidsonderzoek' in de begroting. De resultaten van het onderzoek hebben geen financiële gevolgen.

BIJLAGEN

1. Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021