

Collegebesluit

Collegevergadering: 22-06-2020

Zaaknummer : 853580
Team : Welzijnszaken Heemstede
Portefeuillehouder : J.F. Struijf
Openbaarheid : Actief openbaar

ONDERWERP

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

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 2020 vast en brengt het ter kennisname van de commissie Samenleving.

JURIDISCH EN BESLUITKADER

Wmo 2015

BESLUIT B&W

1. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 vast te stellen;
2. Akkoord te gaan met de aanlevering van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 bij het ministerie van VWS ten behoeve van publicatie op www.waarstaatjegemeente.nl.
3. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 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.

Dit onderzoek wordt in het eerste of tweede kwartaal van het jaar volgend op het onderzoeksjaar uitgevoerd. Voor 1 juli moeten gemeenten de uitkomsten van het CEO verstrekken aan de minister van VWS.

Voor het 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.

MOTIVERING

Onderzoeksbureau Facit heeft in de maanden mei en juni van dit jaar het onderzoek uitgevoerd onder 1200 Wmo-cliënten die in 2020 zijn ondersteund door middel van een Wmo maatwerkvoorziening. De respons voor de raadpleging komt op 32,5 %. Dit is voldoende voor een representatief onderzoek. Nieuw dit jaar is dat er onder de antwoorden van de respondenten ook onderscheid kan worden gemaakt tussen de antwoorden van nieuwe cliënten en oude cliënten die al langer ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen.

Uitkomsten onderzoek:

De respons op het onderzoek over 2020 was iets hoger dan bij het onderzoek over 2019 het geval was. Op alle vragen geven de Wmo-cliënten dit jaar meer positieve antwoorden dan bij de raadpleging over 2019.

De grootste vooruitgang is geboekt op de vraag 'Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?' en op de stelling "Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil'.

Blok 1: contact

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

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

54 % van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is ruim 9 % meer dan de respondenten in 2019 aangaven. Onder de nieuwe cliënten is dit zelfs ruim 59 %, ruim 14 % meer dan in 2019.

Blok 2: kwaliteit van de ondersteuning

Vragen in dit blok gaan over wat cliënten van de ondersteuning vinden.

Zo'n 88 % van de respondenten geeft aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden en de ondersteuning te krijgen die past bij de hulpvraag. Dit is op beide punten een stijging ten opzichte van 2019.

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 87 % van de respondenten aan dat zij het hier mee eens zijn en 8 % geeft een neutrale respons.

In het vanwege corona bijzondere 2020 wordt de kwaliteit van de ondersteuning dus overwegend positief ervaren.

Blok 3: wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect die de ondersteuning heeft op het leven van de cliënt. Zo'n 87 % van de respondenten geeft aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die hij/zij wil en zich hierdoor ook beter te kunnen redden. Door de ondersteuning zegt 83 % een betere kwaliteit van leven te ervaren. Ook hier geldt dat dit een lichte stijging is ten opzichte van wat de respondenten in 2019 aangaven.

Aanvullende opmerkingen

Er zijn door 102 respondenten waarderende opmerkingen gemaakt.

Er zijn algemeen waarderende opmerkingen gemaakt, waarderende opmerkingen over de huishoudelijke hulp, de ondersteuning en hulpmiddelen en voor het Loket en de medewerkers.

Door 40 respondenten zijn ook verbeterpunten genoemd. Deze hebben met name betrekking op de huishoudelijke ondersteuning. Het gaat dan vooral om de vakbekwaamheid van de huishoudelijke hulp en om de beschikbaarheid van ondersteuning. Waar mogelijk worden deze punten meegenomen in het contractmanagement richting de betreffende zorgaanbieders.

PLANNING

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

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 2020