



Heemstede

# Collegebesluit

Collegevergadering: 4 juli 2023

Zaaknummer : 1195817  
Team : Welzijnszaken Heemstede  
Portefeuillehouder : S.A. de Wit-van der Linden  
Openbaarheid : Actief openbaar

## Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

## 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 2022 vast en brengt het ter kennisname aan de commissie Samenleving.

## Juridisch en beleidskader

Wmo 2015

## Besluit B&W

1. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 vast te stellen;
2. Akkoord te gaan met de aanlevering van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 bij het ministerie van VWS ten behoeve van publicatie op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl);
3. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 ter kennisname te brengen aan 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. Hierin wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke Wmo-voorzieningen en welk effect inwoners hebben ervaren op hun zelfredzaamheid en 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.

## Motivering

Onderzoeksbureau Facit heeft in de maanden april en mei van dit jaar het onderzoek uitgevoerd onder 1200 Wmo-cliënten die in 2022 zijn ondersteund door middel van een Wmo-maatwerkvoorziening. De respons is 30%. Dit is voldoende representatief en vergelijkbaar met het onderzoek van 2021 en de voorgaande jaren.

### Uitkomsten onderzoek:

De verschillen met de resultaten over 2021 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 medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.

In de resultaten van 2021 was een kleine daling zichtbaar bij de beantwoording op de vraag over hoe snel de respondenten zijn geholpen met hun hulpvraag. In de resultaten van 2022 zijn de respondenten positief en heeft 10% meer van de nieuwe cliënten aangegeven helemaal eens te zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen met hun hulpvraag. De respondenten zijn over het algemeen positief over de kwaliteit van de dienstverlening. Deze resultaten zijn in overeenstemming met de voorgaande jaren.

61% van de respondenten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een positief resultaat in vergelijking met 2021 toen 55% hiervan wist. Na het resultaat van vorig jaar heeft de gemeente hierover afspraken gemaakt met Mee & de Wering en alle cliënten hierover per brief geïnformeerd. Samen met het Loket Heemstede werd onafhankelijke cliëntondersteuning ook meer onder de aandacht gebracht. Dit heeft geleid tot een positief resultaat waarbij meer mensen te weten kwamen over het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

#### *Blok 2: kwaliteit van de ondersteuning*

Zo'n 88% van de respondenten geeft aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden en ondersteuning te krijgen die past bij hun hulpvraag. Dit is een vergelijkbaar resultaat met de voorgaande jaren.

#### *Blok 3: wat levert de ondersteuning mij op*

Het effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten is toegenomen. Zo'n 85% van de respondenten 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 59 respondenten waarderende opmerkingen gemaakt. De waarderende opmerkingen hadden betrekking op de algemene ondersteuning, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, contact met medewerkers, inzet van personeel en vervoer. 48 respondenten hebben verbeterpunten benoemd. Deze hebben betrekking op de beschikbaarheid van huishoudelijke ondersteuning, algemene ondersteuning, Wmo-loket, contact met medewerkers, financiën en vervoer. Deze punten worden besproken met het Loket en meegenomen in de contractmanagementgesprekken richting de zorgaanbieders van de betreffende ondersteuning.

#### Conclusie:

Tussen de 85 en 90% van de respondenten geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn over de wijze waarop ze door het Loket Heemstede geholpen zijn, over de kwaliteit en de effecten van de ondersteuning. Dit is consistent ten opzichte van 2021 en de jaren daarvoor. Concluderend kunnen we stellen dat inwoners zeer positief zijn over de Wmo-ondersteuning in Heemstede.

## **Financiën**

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

## **Planning/uitvoering**

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](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

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

#### *Toekomstige cliëntervaringsonderzoeken*

Het onderzoek over 2022 en de jaren daarvoor is altijd na het onderzoeksjaar uitgevoerd. In 2023/2024 zullen we onderzoeken of het Wmo-cliëntervaringsonderzoek ook gedurende het onderzoeksjaar uitgevoerd kan worden (continuïteitsmeting). Op deze manier kan cliënten meteen na hun contact met de gemeente om feedback worden gevraagd. In 2023/2024 zal dit nader onderzocht worden.

## **Samenwerking en communicatie**

Wmo-cliënten die in 2022 zijn ondersteund door een Wmo-maatwerkvoorziening zijn daarna schriftelijk uitgenodigd om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. 363 cliënten hebben het onderzoek ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door Facit en wordt gedeeld op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Over de uitkomsten van het onderzoek wordt een artikel gepubliceerd in de plaatselijke krant.

## Duurzaamheid

n.v.t.

## Bijlage(n)

1. Wmo cliëntervaringsonderzoek 2022