

Raadsinformatiebrief

Aan Raad
Portefeuillehouder Janneke van den Hout
Onderwerp Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2021
Datum 8-11-2022

Kennisnemen van

De rapportage van het Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2021.

Inleiding

Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. De gemeenten Goirle, Oisterwijk, Hilvarenbeek en Dongen hebben dit onderzoek in samenwerking uitgevoerd en naast de tien standaardvragen die voorheen verplicht waren, ook aanvullende vragen opgenomen. Het onderzoek gaat over het jaar 2021 en is uitgevoerd in het voorjaar van 2022.

Informatie

In totaal zijn 985 vragenlijsten verstuurd en er zijn 500 bruikbare vragenlijsten retour gestuurd. De respons komt daarmee op 55% en daarmee kunnen we een goed beeld vormen over de algemene tevredenheid van cliënten met de toegang tot een Wmo voorziening en met een Wmo voorziening zelf. Een deel van de aanvullende vragen is dit jaar meer toegespitst op andere oplossingsmogelijkheden voordat inwoners zich meldden bij de gemeente. Er zijn minder vragen opgenomen over de dienstverlening tijdens corona dan vorig jaar omdat dit in 2021 minder gevolgen heeft gehad.

In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond vijf thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Het persoonlijke gesprek
- 3) Het opstarten van de hulp vanuit de gemeente
- 4) Ervaringen met de hulp vanuit de gemeente
- 5) Effect van de hulp van de gemeente
- 6) Andere hulp

De tevredenheid in 2021 is nog steeds erg hoog, al zien we enkele verschuivingen ten opzichte van 2020.

In de factsheet kunt u in één oogopslag zien wat de uitkomst is. 85% van de cliënten ervaart de kwaliteit van de hulp als goed en 85% vindt dat de hulp past bij de hulpvraag. Ruim 90% van de cliënten is tevreden over de toegang. Over het resultaat/effect van de hulp is 67-80% tevreden, en 15-27% neutraal.

We maken gebruik van verschillende onderzoeksmethoden voor een goed beeld van de cliëntervaringen

Naast dit onderzoek over 2021 loopt er in 2021 en 2022 een continumeting naar de ervaringen met de toegang, alleen onder alle cliënten die een nieuwe beschikking ontvangen hebben voor een Wmo voorziening. Het rapport over de toegang is samengevoegd met het rapport over de cliëntervaring met Wmo voorzieningen. Vanaf 2022 monitort het Dorpsteam de cliëntervaringen van het voorliggend veld. Het cliëntervaringsonderzoek naar de toegang tot Wmo voorzieningen sluit hierop aan, maar blijft een apart onderzoek dat onderdeel uitmaakt van het gehele Wmo cliëntervaringsonderzoek.

We laten een verdiepend kwaliteitsonderzoek uitvoeren voor de huishoudelijke ondersteuning

Huishoudelijke hulp is een voorziening waar veel cliënten gebruik van maken en waar vaak opmerkingen over gemaakt worden. Daarom hebben we deze voorziening meer specifiek onderzocht met steekproefsgewijze kwaliteitscontroles bij 10% van de cliënten met Wmo huishoudelijke ondersteuning. Bij dit onderzoek wordt volgens een landelijk vastgestelde methodiek gekeken of het huis daadwerkelijk schoon en leefbaar is en worden enkele nadere belevingsvragen gesteld. Uit het kwaliteitsonderzoek in 2021 is gebleken dat de kwaliteit van, en de tevredenheid over de huishoudelijke ondersteuning zeer hoog was.

Tevreden inwoners en de uitgaven in balans vormen een graadmeter voor geslaagd beleid.

De kwaliteit van de dienstverlening en hoe deze door de inwoners wordt ervaren is een belangrijke graadmeter om te weten of de gemeente op een goede manier bezig is. Tegelijk moeten de kosten beheersbaar blijven. Dit levert soms positieve, soms minder positieve reacties op. Dit blijkt bijvoorbeeld uit losse opmerkingen die cliënten maken bij het cliëntervaringsonderzoek.

Een versterking van de positie van onafhankelijke cliëntondersteuning is wenselijk

In de afgelopen jaren is de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning ondanks verschillende manieren van communicatie steeds rond de 40% geweest. Dat vinden we te laag. Om dit te verbeteren hebben we deelgenomen aan het project 'koploper onafhankelijke cliëntondersteuning'. In september 2022 is dit project afgerond met de lancering van een centraal meldpunt voor onafhankelijke cliëntondersteuning, inclusief uitgebreide communicatiemiddelen.

Vervolg

De participatieraad heeft kennisgenomen van het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021. Het rapport is op 4 oktober 2022 besproken met de werkgroep Jeugd en Wmo van de participatieraad. Er is geen formeel advies gevraagd. Het college onderzoekt of een verdiepend onderzoek op dit moment meerwaarde heeft.

Communicatie

De gegevens zijn na vaststelling door het college gepubliceerd op www.aanleveringwmo.nl. Van daaruit worden de op landelijk niveau en per gemeente gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Dit betreft enkel de resultaten van de tien standaardvragen.

Bijlagen

Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

Factsheet Cliëntervaringsonderzoek 2021

Rapportage kwaliteitsmeting huishoudelijke ondersteuning over 2021