INFORMATIENOTA VOOR DE RAAD

Nummer: 238

Portefeuillehouder:	J. Schoone
Portefeuille:	Wmo (Maatschappelijke dienstverlening)
Programma:	6 Sociaal domein
Taakveld:	6.6 Maatwerkvoorzieningen (WMO)
Datum:	28 juni 2022

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

DE RAAD NEEMT KENNIS VAN:
De resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

INLEIDING
De gemeente is op grond van de Wmo verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren en de resultaten daarvan te publiceren. De gemeente heeft, evenals in voorgaande jaren, BMC opdracht gegeven dit onderzoek uit te voeren. Het onderzoek is in de eerste helft van 2022 uitgevoerd en heeft betrekking op de cliëntervaringen in 2021. Het onderzoeksrapport treft u bijgaand aan.
Het onderzoek bestaat uit landelijk verplichte vragen aangevuld met een aantal eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals het contact met de Sociaal Wijkteams, de ontvangen ondersteuning, de kwaliteit hiervan en de belasting van de mantelzorger.

KERNBOODSCHAP
De gebruikers van wmo voorzieningen zijn over het algemeen positief over het contact met de sociaal wijkteams en de ondersteuning die zij krijgen vanuit de wmo. wel zien we over de hele linie dat de score wat lager is dan in het voorgaande jaar. dit is waarschijnlijk veroorzaakt door de maatregelen die in 2021 het kader van de "aanpak sociaal domein" zijn genomen.

Het jaar 2015 was een overgangsjaar waarin er binnen de Wmo diverse wijzigingen zijn doorgevoerd en er allerlei nieuwe taken bijkwamen. In 2016 en 2017 was er sprake van een stijgende lijn wat betreft de cliënttevredenheid. Vervolgens was er een periode van stabilisatie en zien we nu dat er in 2021 sprake is van een lichte daling: de scores zijn over het algemeen nog wel goed maar wel lager dan in het voorgaande jaar. We zien bijvoorbeeld dat de Sociaal Wijkteams op diverseonderdelen (snelheid, vinden van goede oplossing e.d.) lager scoren dan in 2020. Dit hangt zeer waarschijnlijk samen met de Aanpak Sociaal Domein en de in de in dat kader doorgevoerde aanpassingen. Er waren in 2020 bijvoorbeeld langere wachttijden maar inmiddels is dit weer genormaliseerd.

Rapportcijfers voor Wmo voorzieningen

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Wijkteams	6,8	7,1	7,6	7,7	7,8	7,9	**7,6**
Rolstoelen	6,8	6,9	7,6	7,6	7,9	8,1	**7,9**
Scootmobielen	7,6	7,3	7,6	7,7	8,2	8,1	**8,0**
Huishoudelijke ondersteuning	6,5	7,3	7,4	7,9	8,1	8,0	**8,1**
Woningaanpassingen	8,2	7,5	8,0	8,6	8,4	8,1	**7,8**
Regiotaxi	7,2	7,5	7,6	7,7	7,4	7,7	**7,4**
Ondersteuning thuis	7,4	8,0	7,9	7,9	8,0	7,8	**7,8**
Dagbesteding	7,7	7,9	8,1	7,5	8,0	8,3	**8,5**
Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijk				7,2	7.7	8,5	**8,4**

Een aandachtspunt is de inzet en belasting van mantelzorgers: 56% van de respondenten geeft aan hulp te ontvangen van partner, familie, vrienden en/of buren. Het jaar hiervoor was dit 55%. Van degenen die mantelzorg ontvangen gaf 31% aan de indruk te hebben dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan; vorig jaar was dit nog 26%. De ondersteuning van mantelzorgers blijft daarom een belangrijk item binnen de Wmo.

VERVOLG

Het onderzoeksrapport is inmiddels geplaatst op de gemeentelijke website zodat inwoners dit kunnen inzien. Verder worden de resultaten worden gepubliceerd op de landelijke site: www.waarstaatjegemeente.nl.
In 2020 is de Aanpak Sociaal Domein vastgesteld. Op basis hiervan zijn/worden er aanpassingen doorgevoerd binnen de Wmo. Dit kan consequenties hebben voor de cliëntevredenheid. Dit zal dan eventueel in het volgende onderzoek zichtbaar worden.

Bijlagen

- Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Lelystad