

Raadsinformatiebrief

Datum	27 juli 2021	Zaaknummer	1948393645
		Portefeuille	Zorg, volkshuisvesting en volksgezondheid R. Compagne
Onderwerp	Rapportage cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2020 (uitgevoerd in 2021)		

Behandeling in commissie

Niet van toepassing

Kennisnemen van:

Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2020 (uitgevoerd in 2021)

Aanleiding

Het cliëntervaringsonderzoek is verplicht volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Het onderzoek dient jaarlijks te worden uitgevoerd en gerapporteerd aan de Minister. Bovendien vindt de gemeente Meierijstad het zelf belangrijk om de ervaringen van cliënten met Wmo-ondersteuning regelmatig te monitoren.

Kernboodschap

De resultaten voor het jaar 2020 zijn over het algemeen goed en de verschillen ten opzichte van vorig jaar zijn minimaal. De uitkomsten van het onderzoek zijn gebaseerd op thema's zoals: contact met de gemeente, effect van ondersteuning, cliëntondersteuning, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit hiervan. Het is opvallend doch geruststellend om vast te stellen dat alle perikelen rondom COVID-19 weinig effect hebben gehad op de cliëntervaring. Onderstaand wordt gereflecteerd op de verschillende thema's.

Contact met de gemeente: Inwoners met een ondersteuningsvraag nemen contact op met de gemeente. 80% van de respondenten geeft aan snel geholpen te worden. Dat is een stijging van 3% ten opzichte van vorig jaar. Ook zijn de scores toegenomen in het percentage inwoners dat wist waar te moeten zijn met hun hulpvraag en het percentage dat zich serieus genomen voelde door de medewerker. 83% van de respondent geeft aan dat in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht. Dit percentage lag vorig jaar iets hoger, namelijk op 85%.

Ten opzichte van de referentiegroep scoort gemeente Meierijstad op alle aspecten op het gebied van contact met de gemeente hoger.



(Keukentafel)gesprek en cliëntondersteuning: Het percentage respondenten dat aangeeft niemand nodig te hebben bij het (keukentafel)gesprek is gestegen van 36% naar 42%. Tegelijkertijd is er een toename van 2% naar 5% dat aangeeft dat men niet wist dat zij iemand bij het gesprek konden vragen.

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. 31% is bekend met de OCO. Onder andere om de bekendheid van OCO te vergroten, is de gemeente geselecteerd voor het koploperschap cliëntondersteuning. De komende jaren verwachten we de effecten van de doorontwikkeling OCO terug te gaan zien in de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek rondom de bekendheid van OCO. De meeste respondenten geven aan dat zij graag bij worden gestaan door familie of andere bekenden.

Ontvangen ondersteuning: De meest voorkomende ondersteuningsvorm is hulp bij het huishouden (72%). Dit is een stijging van 11% ten opzichte van 2019 (61%). Hierna volgt het gebruik van de Wmo-regiotaxipas (28%). Over de jaren heen wordt steeds minder gebruik gemaakt van de Wmo-pas voor de regiotaxi (39% in 2018, 33% in 2019).

Kwaliteit van ondersteuning: 88% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van ondersteuning en eveneens 88% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De kwaliteit van ondersteuning wordt positiever ervaren dan vorig jaar en dan in de referentiegroep.

Effect van ondersteuning: De meeste respondenten zijn positief over de effecten van de ondersteuning die zij ervaren. 84% geeft aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen. Vorig jaar gold dit voor 85%. 88% geeft aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden. In 2019 was dit 90%. Tot slot ervaart 84% door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. Ook dit percentage is iets gedaald ten opzichte van vorig jaar (85%), maar ligt – net als de andere percentages – boven dat van de referentiegroep.

Communicatie

De adviesraad Sociaal Domein en de onafhankelijk cliëntondersteuners krijgen een afschrift van deze raadsinformatiebrief, zodat zij ook op de hoogte zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo klanten in het jaar 2021. Tevens levert de gemeente de resultaten voor verantwoording aan bij het Ministerie van VWS.

Participatie

Het cliëntervaringsonderzoek is bij uitstek een onderwerp waarbij participatie aan de orde is. Cliënten die Wmo-voorzieningen ontvangen, worden namelijk steekproefgewijs benaderd voor het invullen van een standaard vragenlijst. Daarnaast wordt het Cliëntervaringsonderzoek gedeeld met de onafhankelijke cliëntondersteuners en met de Adviesraad Sociaal Domein.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Financiën

Niet van toepassing.

Planning

Volgend jaar zal weer een cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden.

Bijlage(n)

1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo Meierijstad over het jaar 2020
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo Meierijstad over het jaar 2020

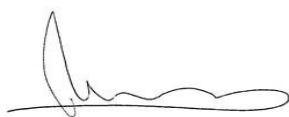
Ter inzage documenten

Met vriendelijke groet,

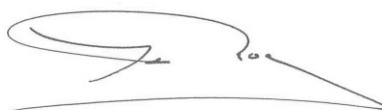
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester,



drs. M.G.C. Wilms-Wils RA



ir. C.H.C. van Rooij