



Informatienota raad – openbaar

Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek 2021
Zaakdossier	Z/22/029577 - D/22/099400
Portefeuillehouder	Wethouder R. Gossink
Raadsprogramma	4. Zorg in Doesburg
Datum collegebesluit	20 december 2022

Opsteller	Pien Martens	E-mail	pien.martens@doesburg.nl
Team	Zorg & Ondersteuning	Telefoonnummer	0313481327

Kennis nemen van

Collegebesluit van 20 december 2022 over het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021.

Inleiding

Vanwege de horizontale verantwoording treft u de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2021.

Op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 moeten gemeenten een cliëntervaringsonderzoek uitvoeren. In dit onderzoek wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van de Wmo. Daarnaast wordt gekeken welk effect zij hebben ondervonden van deze voorzieningen op het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Samenvatting

De effectieve respons van het onderzoek is 38% hetgeen voldoende representatief is voor de Wmo-cliënten in Doesburg in 2021. Cliënten beoordeelden het gesprek met de Wmo consulent gemiddeld met een 7,9. Dit is nagenoeg gelijk aan 2020 (8,0). De Wmo- zorgaanbieders beoordeelden zij met een 7,7 hetgeen 0,2 lager is dan in 2020.

Verder wijst het onderzoek o.a. uit dat:

- 94% van de cliënten geeft aan dat er goed naar hen is geluisterd;
- 90% van de cliënten voelt zich serieus genomen door de Wmo-consulent;
- Twee derde van de cliënten heeft een duidelijk ondersteuningsplan ontvangen, dit is 10% minder dan in 2020.
- 89% van de cliënten vindt de kwaliteit van de gekregen ondersteuning goed;
- 89% van de cliënten vindt de ondersteuning passen bij de hulpvraag;
- 85% van de cliënten krijgt de ondersteuning zoals afgesproken en is tevreden over de ondersteuning die ze krijgt;
- 87% van de cliënten kan zich door de ondersteuning beter redden;

- 78% van de cliënten heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

Uit het onderzoek is één verbeterpunt naar voren gekomen. Dit betreft het beter kenbaar maken van de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van een cliëntondersteuner. In 2021 wisten 38% van de cliënten dat ze gebruik konden maken van een cliëntondersteuner, in 2020 was dit 42%. Echter is de behoefte gestegen van 55% in 2020 naar 61% in 2021.

N.a.v. van dit verbeterpunt heeft de gemeente de informatie over cliëntondersteuning op de website van de Vraagbaak en in brieven aan cliënten herzien met actuele en meer concrete informatie.

Consequenties

Het onderzoek heeft aangetoond dat ruim het merendeel van de cliënten een positieve beoordeling geeft aan het contact met de Wmo consulenten en de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning. Dit maakt duidelijk dat de Wmo-dienstverlening in gemeente Doesburg van gewenst niveau is. Wij streven naar continuering en, waar mogelijk, verbetering van deze cliëntervaringen.

Communicatie

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020 zijn via een persbericht bekend gemaakt. Daarnaast zijn zij gepubliceerd via www.waarstaatjegemeente.nl. Hier kunt u onze gemeente vergelijken met andere gemeenten..

Bijlage(n)

- Bijlage 1: Rapportage cliëntervaringsonderzoek 2021
- Bijlage 2: Data van www.waarstaatjegemeente.nl



**GEMEENTE
DOESBURG**