

Informatiebrief

Zaaknummer: Z/22/065448
Documentnummer: 328747
Datum: 20 december 2022 verzonden: 21 december 2022
Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek 2021-2022
Portefeuillehouder: Wethouder Zoetemelk
Bijlage(n): 1. *Factsheet cliëntervaringsonderzoek 2021-2022*

Geachte Raad,

In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2021 (uitgevoerd 2022).

Vanuit de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te doen. Vanuit het rijk is besloten dat het onderzoek de toegankelijkheid, kwaliteit en de bijdrage aan zelfredzaamheid en participatie moet omvatten. Sinds 2020 is het cliëntervaringsonderzoek in ontwikkeling en zijn er meer mogelijkheden om het cliëntervaringsonderzoek op eigen wijze op te stellen naar informatiebehoefte. Het college heeft hier gehoor aan gegeven en heeft aanvullende vragen met betrekking tot de informatievoorziening en de coronacrisis toegevoegd voor het jaar 2021.

Resultaten

Ondanks dat de clienttevredenheidspercentages een lichte daling laten zien ten opzichte van 2020 blijven de resultaten over het algemeen zeer positief. Fluctuaties in de percentages zijn te verwachten en het doel is om deze op een positief stabiel niveau te behouden. De verklaring voor deze dalende percentages zijn voor een groot deel te wijten aan de coronacrisis en de bijbehorende maatregelen. De lockdowns laten niet alleen een negatief effect zien op de wachttijden maar in veel gevallen ook de kwaliteit omdat zowel de (keukentafel)gesprekken als de uiteindelijke hulpvraag veelal telefonisch of online heeft plaatsgevonden. De daling van tevredenheid ten opzichte van 2020 is dan ook een landelijke trend als gevolg van de coronacrisis.

In het algemeen kunnen we concluderen dat de resultaten van het onderzoek een positief beeld van de uitvoeringspraktijk weergeven. Cliënten zijn positief over de kwaliteit en effecten van de Wmo-ondersteuning. Een ruime meerderheid (72%-85%) van de cliënten geeft aan zeer

tevreden te zijn. Ook het contact over de hulpvraag laat een ruime positieve meerderheid zien (72%-86%). De meeste ruimte voor verbetering ligt bij de bekendheid van de onafhankelijke clientondersteuning (34%) en de informatievoorziening van digitale media en folders (55%). Contact met de toegangsmedewerkers en zorg tijdens de coronacrisis laat ook een positief algemeen resultaat zien met als ontwikkelpunt de communicatie betreffende coronamaatregelen bij Wmo-zorgverleners. Een compleet overzicht van de resultaten vindt u in de bijlage.

Vooruitblik 2022

Omdat ook de Adviesraad Sociaal Domein actief meedenkt in manieren om cliënten goed te betrekken bij ontwikkelingen in onder andere de Wmo zal het college richting het volgende cliëntervaringsonderzoek met de ASDV van gedachte gaan wisselen of en hoe we dit onderzoek kunnen verbeteren en/of aanvullen.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

A.R. de Graaf,
gemeentesecretaris

drs. N. Stemerding,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.

Over dit onderzoek

De gemeente Voorschoten heeft een (verplicht) clïentervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2021. Voor dit onderzoek zijn 389 clïenten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe clïenten als bestaande clïenten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 146 clïenten de vragenlijst in; een respons van 38%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

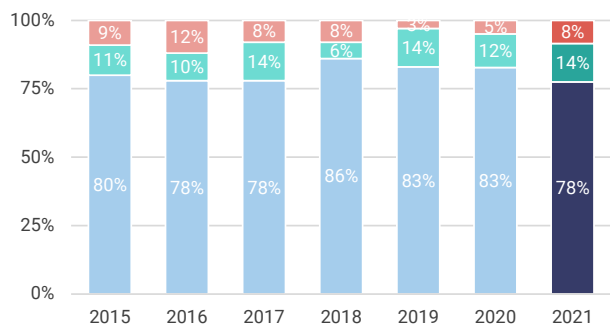
Invulmethode

Schriftelijk: 79%

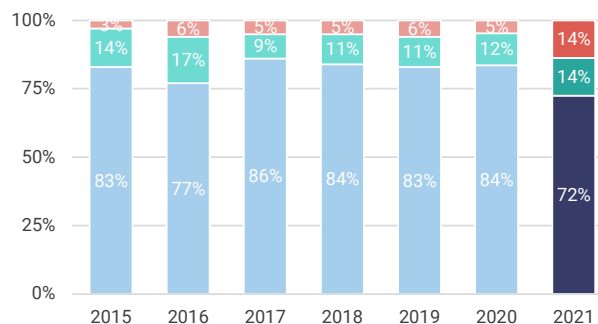
Online: 21%

Contact over de hulpvraag

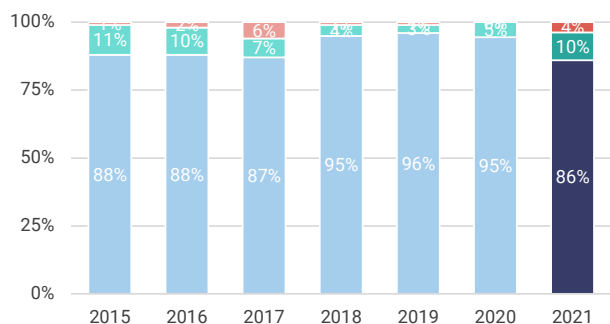
1. Clïent wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



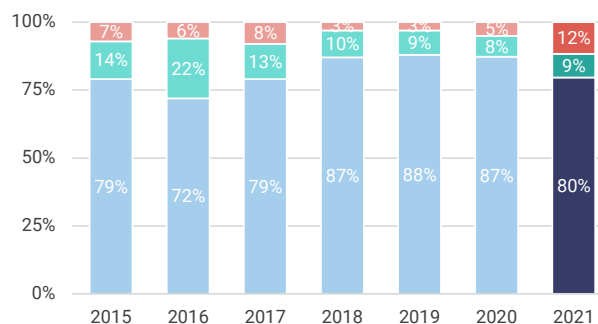
2. Clïent is snel geholpen



3. De medewerker nam de clïent serieus



4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht

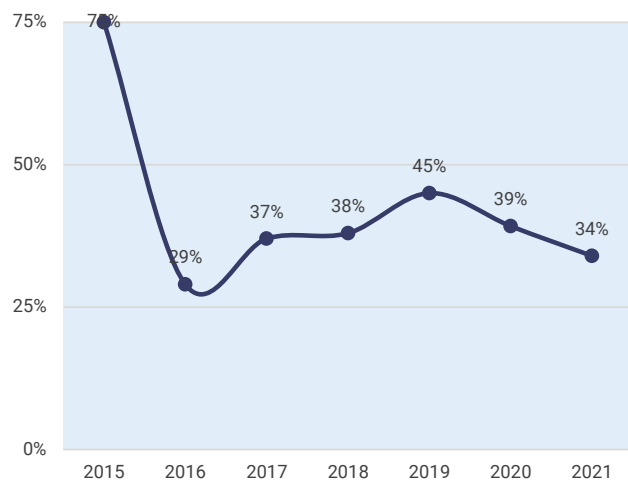




Cliëntondersteuning, kwaliteit en effecten

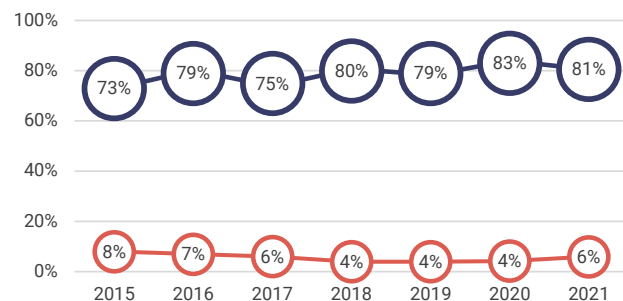
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

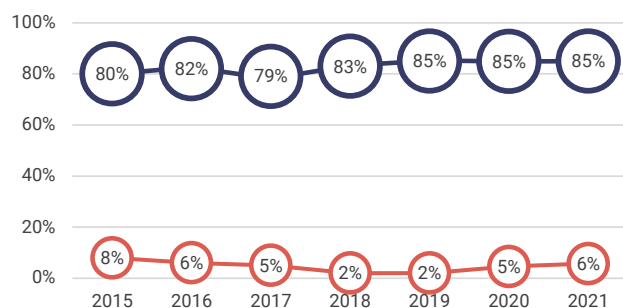


Effecten van de ondersteuning

8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil

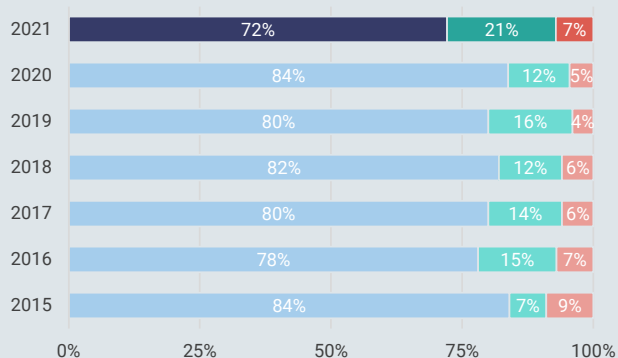


9. Cliënt kan zich beter redden

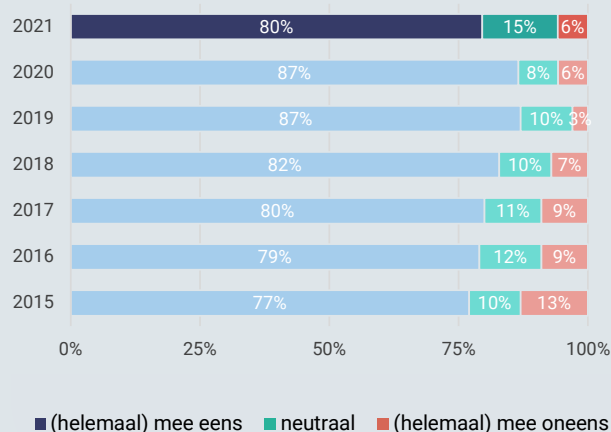


Kwaliteit van de ondersteuning

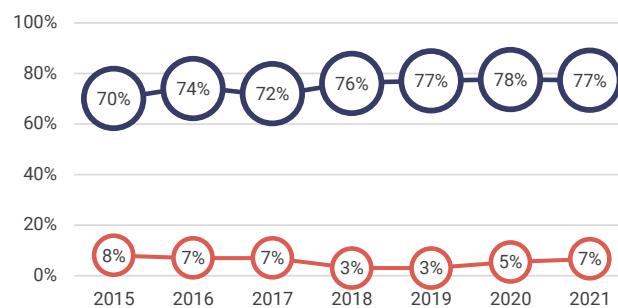
6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



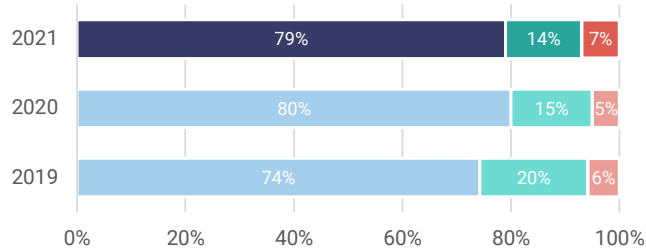
10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



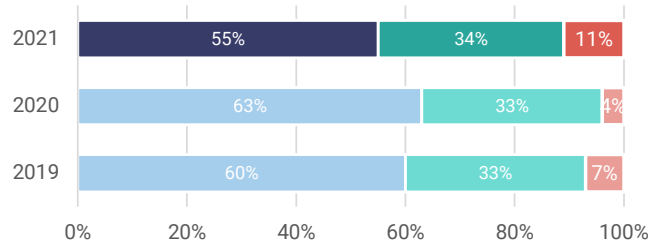
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Informatievoorziening en coronacrisis

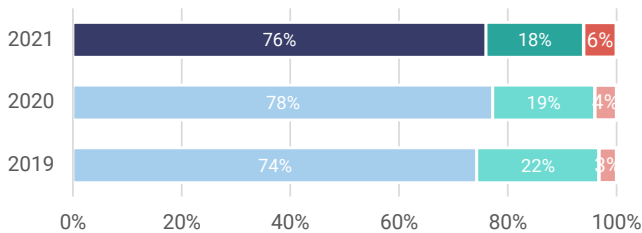
11. De consulent heeft duidelijk aangegeven hoe lang ik moest wachten voor een afspraak over mijn zorgaanvraag.



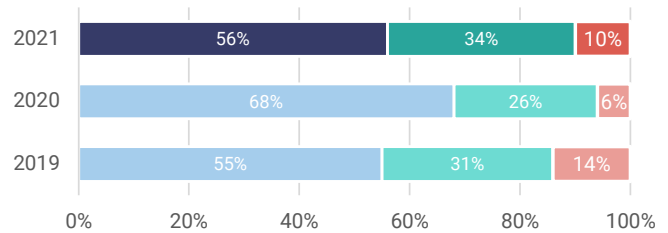
12. Ik vind de informatie op de website en in folders duidelijk.



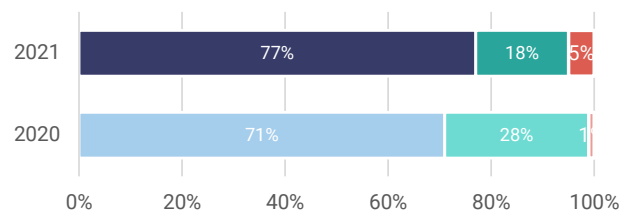
13. De brieven van de gemeente zijn gemakkelijk te begrijpen.



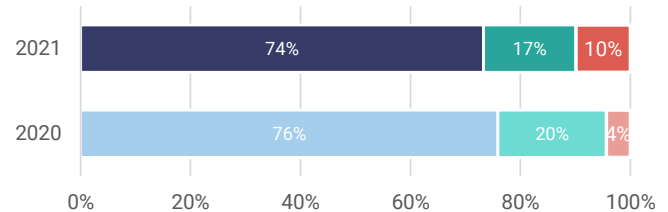
14. Ik ben tevreden over de communicatie van de gemeenten over de coronamaatregelen bij de Wmo-zorgverlening.



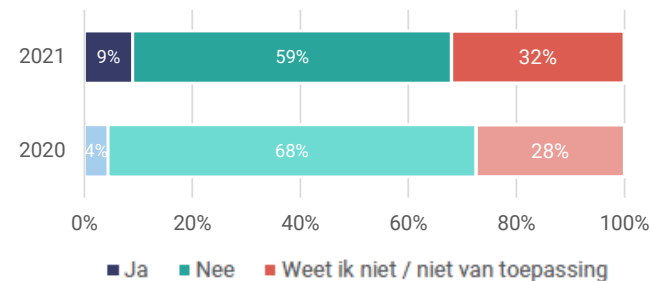
15. Er is voldoende rekening gehouden met de coronaregels bij de aanvraag en uitvoering.



16. Bent u al met al tevreden over de hulp die u kreeg tijdens de coronacrisis?



17. Heeft u door de coronacrisis gewacht met het indienen van een (andere) aanvraag?



■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens