

Organisatieonderdeel: Samenleving
Behandelaar: A. Leusink
Telefoonnummer: 0621353475

Vorstelnr. 2980
Barneveld,
Portefeuillehouder: J.de Heer-Verheij

☒ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct: 113

☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022

Gevraagde beslissing:

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek WMO over 2022
2. De raad informeren via rubriek B

1. Inleiding

Op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) wordt er jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. Het cliëntervaringsonderzoek meet de ervaringen van cliënten met de toegangsfase, kwaliteit en effecten van de Wmo-voorziening. Dit onderzoek heeft als doel om te meten hoe onze inwoners de maatschappelijke ondersteuning ervaren. In de gemeente Barneveld is het onderzoek uitgevoerd in samenwerking met onderzoeksbureau BMC. In het cliëntervaringsonderzoek wordt gevraagd naar de ervaringen met betrekking tot de Wmo ondersteuning over het jaar 2022. Voor de algemene voorziening huishoudelijke ondersteuning is een separaat onderzoek uitgevoerd, deze zal in het najaar ter kennisgeving naar het college en de raad worden toegezonden. De resultaten van het CEO zijn verzameld in de bijgevoegde factsheet die met dit voorstel ter kennisname wordt aangeboden.

Hieronder de meest in het oog springende resultaten.

Toegang

Uit de meting blijkt dat 75% van de respondenten weet waar zij terecht kunnen met een hulpvraag. Dit is een flinke stijging ten opzichte van 2021 (62%). De tijdelijke afname in 2021 kan een gevolg zijn van de coronaperiode. De respondenten zijn zeer tevreden over de wijze waarop het gesprek wordt gevoerd en er gezamenlijk wordt gezocht naar oplossingen. 93% van de respondenten geeft aan zich serieus genomen te hebben gevoeld door de medewerker. Een van de respondenten geeft aan blij te zijn met de flexibiliteit en meedenkendheid van de gemeente. Vergeleken met de vorige meting is de tevredenheid over de toegang toegenomen.

Bekendheid clientondersteuner

34% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar (44%). Het huidige beeld komt overeen met het beeld van de jaren daarvoor (2017-2020) en is gelijk aan de referentiegroep. De daling van de bekendheid van de cliëntondersteuning is niet waar te nemen bij de aanbieders van cliëntondersteuning in Barneveld (MEE Samen en Helpende Handen). De onbekendheid van clientondersteuning is middels de huidige vragenlijst moeilijk te duiden. Volgend jaar zullen we de vragenlijst herzien, om de resultaten nog beter te kunnen gebruiken bij het optimaliseren van beleid. We zullen de duiding van de bekendheid van de clientondersteuning hierbij meenemen.

Kwaliteit ondersteuning

Over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning zijn respondenten tevreden (91%). De ontvangen ondersteuning past in de meeste gevallen bij de hulpvraag (91%). Vergeleken met de voorgaande metingen meting is de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning toegenomen.

Effect ondersteuning

De respondenten zijn positief over effect ondersteuning. De meeste respondenten geven aan zich door de ontvangen ondersteuning beter te kunnen redden (86%) en een betere kwaliteit van leven te hebben (83%). Vergeleken met de vorige meting is er vooral een toename in tevredenheid zichtbaar bij het effect van de hulp op zelfredzaamheid. De positieve effecten van de ondersteuning uiten zich volgens de respondenten onder andere in meer zelfredzaamheid, meer vrije tijd en ontzorging van familieleden.

Conclusie

Uit het cliëntervaringsonderzoek kan geconcludeerd worden dat de respondenten de maatschappelijke ondersteuning als positief ervaren. De resultaten zijn over het algemeen hoger dan de resultaten van voorgaande jaren. De gemeente Barneveld scoort gezien de resultaten van het onderzoek vergelijkbaar of hoger scoort dan de referentiegroep.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

De resultaten van het CEO worden aangeleverd aan www.waarstaatjegemeente.nl. Het responspercentage van het cliëntervaringsonderzoek is 41%. De respons is daarmee bovengemiddeld. Door de grote populatie zijn de resultaten representatief met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5%.

b) Maatschappelijk effect

Het CEO levert informatie op over hoe cliënten onze maatschappelijke ondersteuning ervaren. De ervaringen van de inwoners zijn een rijke bron voor het verbeteren van het Wmo- beleid. Het onderzoek meet jaarlijks de ervaringen van cliënten met de toegangsfasen, kwaliteit en effecten van de Wmo-voorziening. De resultaten worden meegenomen bij de optimaliseren van de toegang tot de Wmo voorzieningen en het eventueel bijsturen van het beleid rondom de Wmo vangnetvoorzieningen om de kwaliteit en effectiviteit van de Wmo producten vergroten.

3. Argumenten

Gemeenten zijn volgens artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Onder cliënten wordt in deze verstaan alle inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een vangnetvoorziening.

4. Kanttekeningen

Niet van toepassing.

5. Financiën

Niet van toepassing.

6. Participatie en communicatie

a) Participatie

Voor het cliëntervaringsonderzoek zijn in 981 vragenlijsten verzonden onder de inwoners die in 2022 ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen. Hiervan zijn er 404 ingevuld geretourneerd. Dit is een responspercentage van 41%. De respons is daarmee bovengemiddeld.

b) Communicatie

De resultaten van het CEO worden gedeeld en besproken met het team Wmo en de Adviesraad Sociaal Domein.

7. Uitvoering

Planning:

Het CEO wordt jaarlijks uitgevoerd.

Evaluatie/controle

Niet van toepassing.

8. Bijlagen

- Factsheet cliëntervaringsonderzoek WMO 2022 over door BMC.



Inleiding



Hoofdstuk 1

Contact

Clïëntondersteuner

Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning



Open vragen

Opmerkingen

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2023 - Gemeente Barneveld

BMC

YACHT GROUP

Aanleiding

Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een clïëntervaringsonderzoek uit te voeren onder mensen die gebruikmaken van een Wmo-voorziening. Het staat gemeenten vrij hieraan een eigen invulling te geven. Wel moeten zij ingaan op drie thema's: toegang, kwaliteit en effect. De gemeente Barneveld heeft ervoor gekozen om gebruik te maken van de tien standaardvragen.



Onderzoeksmethode

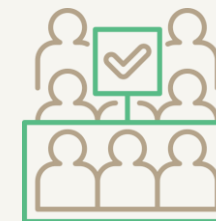
Het is een kwantitatief onderzoek, waarbij er naar Wmo-clïënten die in 2022 (opnieuw) Wmo-clïënt zijn geworden een papieren vragenlijst is gestuurd. Deze vragenlijst bestaat uit tien standaardvragen. Het eerste deel van de vragenlijst meet de ervaringen van clïënten met de toegangsfasen. Het tweede deel van de vragenlijst meet de ervaringen met de kwaliteit en effecten van de Wmo-voorziening. Na twee weken hebben alle aangeschreven clïënten een herinneringsbrief ontvangen.



Verzending en respons

In totaal zijn er 981 vragenlijsten verzonden. Hiervan zijn er 404 ingevuld geretourneerd. Dit is een responspercentage van 41%.

De respons is daarmee bovengemiddeld. Een gemiddelde respons onder deze doelgroep is 35%-40%. Door de grote populatie zijn de resultaten representatief met een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5%.



Inleiding

Hoofdstuk 1

Contact

Clïëntondersteuner
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

Open vragen

Opmerkingen

Contact

Ik wist waar ik moest zijn
met mijn hulpvraag

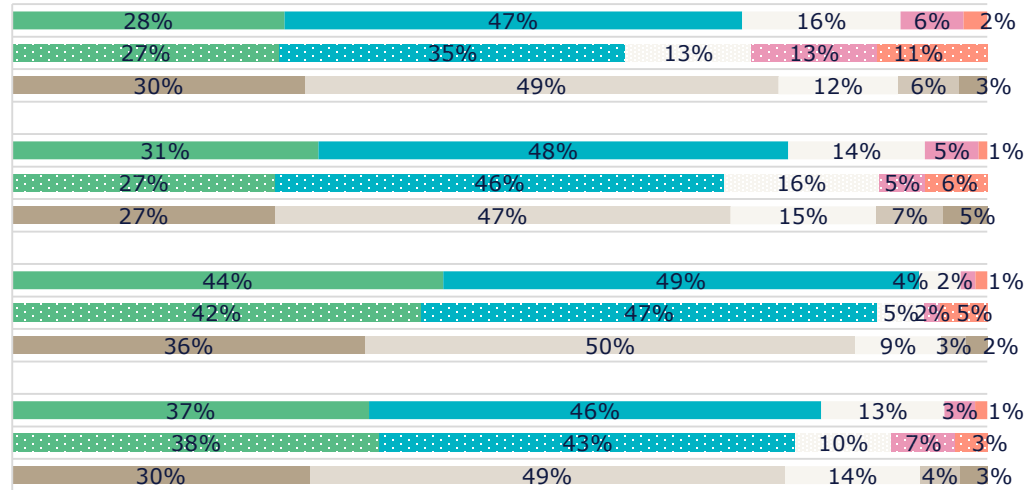
Ik werd snel geholpen

De medewerker
nam mij serieus

De medewerker en ik
hebben in het gesprek
samen naar oplossingen
gezocht

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Gemeente 2022
Gemeente 2021
Referentiegroep 2022



Tevredenheid over contact met gemeente gestegen

Van de respondenten geeft 75% aan te hebben geweten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is een flinke stijging ten opzichte van 2021 (62%).

79% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn en 93% van de respondenten werd serieus genomen door de medewerker.

Ook is men over het algemeen tevreden over in hoeverre er met de medewerker in het gesprek samen naar oplossingen gezocht werd (83%).

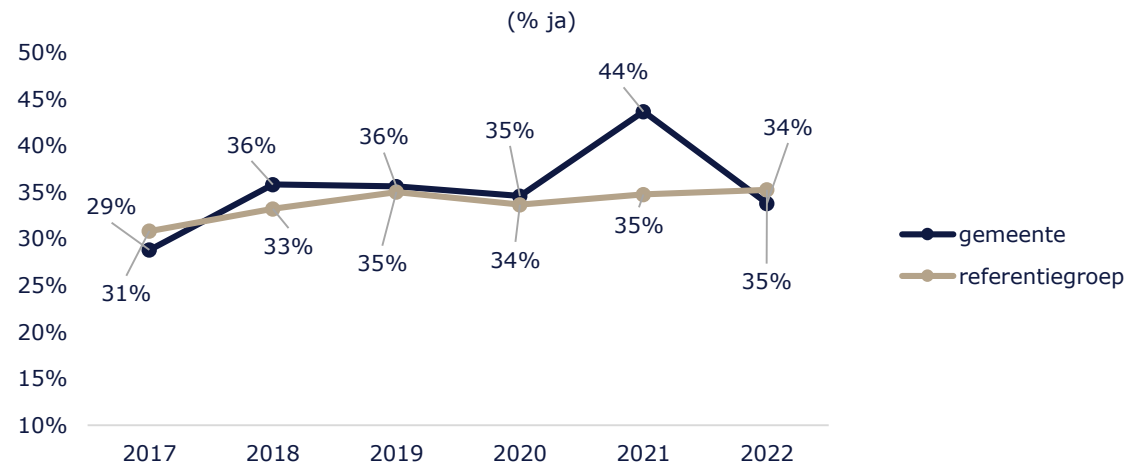
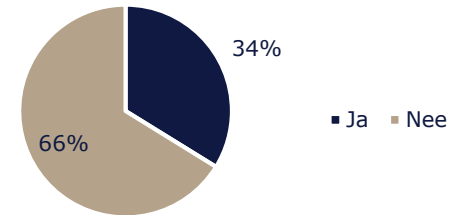
Vergeleken met de vorige meting zijn respondenten op alle vlakken meer tevreden over hun contact met de gemeente. Dit gaat gepaard met een daling in ontevreden cliënten op alle vlakken.

Vergeleken met de referentiegroep scoort uw gemeente vergelijkbaar of iets hoger.



Bekendheid cliëntondersteuner

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

**Een derde van de respondenten bekend met cliëntondersteuner**

34% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar (44%), maar komt overeen met het beeld van de jaren daarvoor (2017-2020).

Uw gemeente scoort vergelijkbaar met de referentiegroep.



Inleiding

Hoofdstuk 1

Contact

Clïëntondersteuner

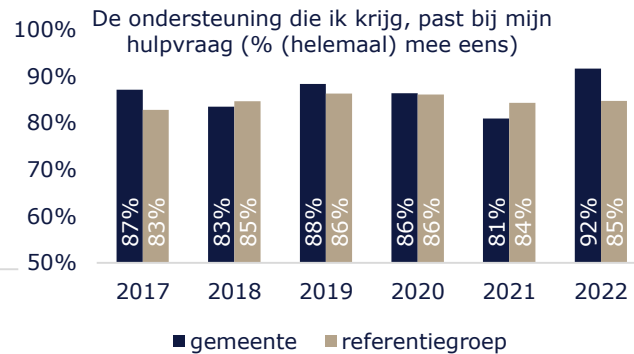
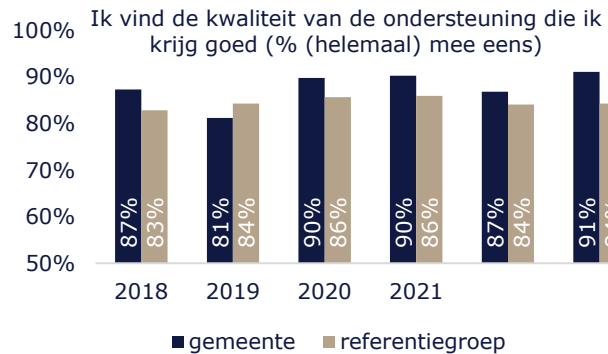
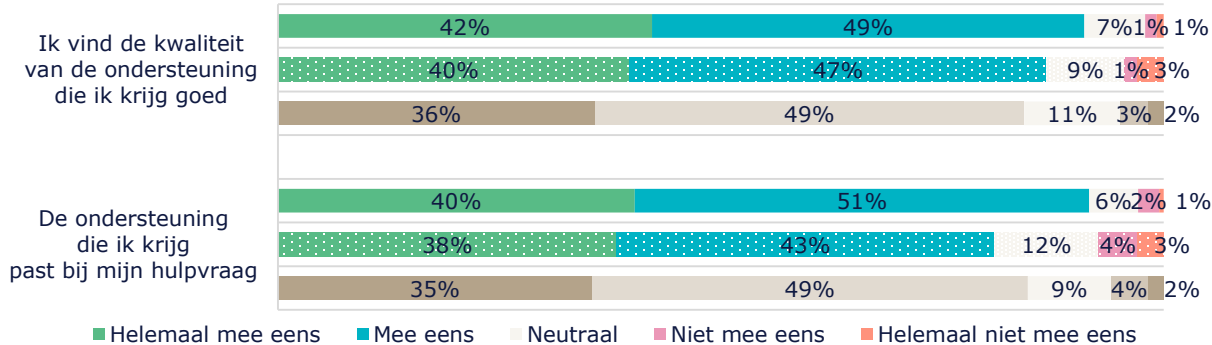
Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning

Open vragen

Opmerkingen

Kwaliteit ondersteuning



Ook tevredenheid over kwaliteit ondersteuning toegenomen

Ook over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning zijn respondenten over het algemeen tevreden (91%). Daarnaast past de ontvangen ondersteuning in de meeste gevallen bij de hulpvraag (91%).

Vergeleken met de vorige meting is de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning toegenomen. Ook vergeleken met de jaren daarvoor en de referentiegroep is de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning hoog.



Inleiding

Hoofdstuk 1

Contact

Clïëntondersteuner

Kwaliteit ondersteuning

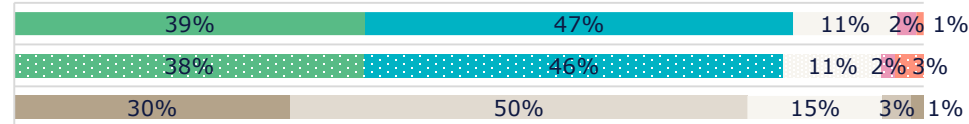
Effect ondersteuning

Open vragen

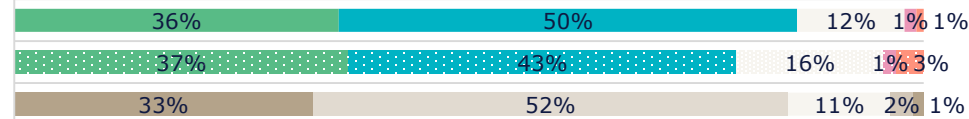
Opmerkingen

Effect ondersteuning

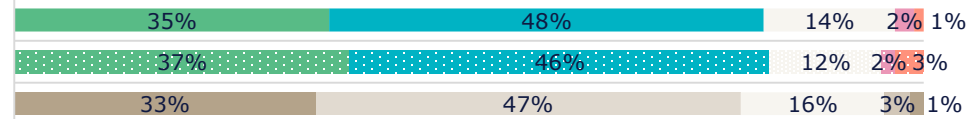
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven



■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Gemeente 2022
Gemeente 2021
Referentiegroep 2022

Respondenten positief over effect ondersteuning

De meeste respondenten geven aan door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (86%), zich beter te kunnen redden (86%) en een betere kwaliteit van leven te hebben (83%).

Vergeleken met de vorige meting is er vooral een toename in tevredenheid zichtbaar op het effect van de hulp op zelfredzaamheid. De overige twee aspecten scoren vergelijkbaar.

Vergeleken met de referentiegroep scoort de gemeente Barneveld vergelijkbaar of hoger.



i

1

2

Inleiding

Hoofdstuk 1

Contact

Cliëntondersteuner

Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning

Open vragen

Opmerkingen

Algemene opmerkingen

Opmerking	
1	Algemene tevredenheid over ondersteuning/algemene dankbaarheid voor ondersteuning
2	Te weinig hulp (gaat vooral over te weinig uren huishoudelijke hulp en dat de huishoudelijke hulp sommige klusjes niet op mag pakken)
3	Blij met positieve effecten van de hulp (bijvoorbeeld meer zelfredzaamheid, meer vrije tijd, ontzorging familieleden)
4	Blij met hulpverlener, goed contact met hulpverlener
5	Blij met flexibiliteit en meedenkendheid gemeente

Algemene opmerkingen

Aan het eind van de vragenlijst wordt gevraagd of de cliënten nog opmerkingen hebben over de ontvangen ondersteuning. Dit is een open vraag met een tekstvlak waarin cliënten het antwoord kunnen formuleren. Links ziet u een top 5 van de meest voorkomende antwoorden.

