Raadsinformatiebrief

Datum	24 juni 2024	Zaaknummer	2597129
		Portefeuille	Zorg, volksgezondheid en wonen
			H.J. Compagne
Onderwerp	Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023		

Behandeling in commissie
Niet van toepassing

Kennisnemen van:
1. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo voor het jaar 2023

Aanleiding
Het cliëntervaringsonderzoek is verplicht volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Jaarlijks dient het onderzoek uitgevoerd te worden en gerapporteerd aan het Ministerie van VWS. Daarnaast vindt de gemeente Meierijstad het zelf belangrijk om de ervaringen van de cliënten met Wmo-ondersteuning regelmatig te monitoren.
Sinds 2021 kunnen gemeenten zelf kiezen voor de wijze waarop ervaringen worden verzameld. Naast de 10 verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) zijn enkele aanvullende vragen toegevoegd aan de vragenlijst. Daarnaast is samen met de regiogemeente afgesproken om vanaf 2023 continumeting te doen. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Doordat men een vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.
Voor de nieuwe meetmethode is gebruik gemaakt van twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst gaat over het aanvragen van Wmo-voorzieningen en over het contact met de gemeente (toegang). Deze vragenlijst is op zes momenten verstuurd: na elke twee maanden. De tweede vragenlijst bevat vragen over kwaliteit en het effect van de ondersteuning (effectiviteit/kwaliteit). Deze vragenlijst is eenmalig verstuurd (maart 2024).

Kernboodschap
De resultaten voor het jaar 2023 zijn vergelijkbaar met de meting van vorig jaar. Net als vorig jaar worden de resultaten vergeleken met het gemiddelde van de referentiegroep (de regiogemeenten Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst en Oss).
Bijlage 1 bevat het rapport met de uitkomsten van het CEO 2023 en bijlage 2 een factsheet met een compact overzicht van de uitkomsten.

Cliënten geven de gemeente een gemiddeld cijfer van 7,7 voor de manier waarop de gemeente geholpen heeft bij de aanvraag en zorgaanbieders een 7,6
De cliënten geven de gemeente een gemiddeld cijfer een 7,7 voor de manier waarop de gemeente geholpen heeft bij de aanvraag. Dit verschilt weinig met het cijfer van 7,8 in 2022. Het gemiddelde cijfer van de referentiegroep is 7,8.
De zorgaanbieders krijgen een gemiddeld cijfer van 7,6 voor de ondersteuning die zij bieden. Dit verschilt eveneens weinig met het cijfer van 7,7 in 2022. De referentiegroep geeft de zorgaanbieder gemiddeld een 7.9.

Iets meer cliënten geven aan dat ze zich door de ondersteuning zelfstandig beter kunnen redden.
79% geeft aan zich door de ondersteuning zelfstandig beter te kunnen redden. Dit is iets hoger dan vorig jaar (76%) en iets lager dan de referentiegroep (81%). Vanaf meetjaar 2022 wordt gevraagd naar een rapportcijfer van de situatie vóórdat de client ondersteuning kreeg. Cliënten geven een gemiddeld cijfer van 5,4 voor hun leven toen. In 2022 gaf met een gemiddeld cijfer van 5,7.
Ook werd gevraagd welk rapportcijfer het leven van de client, als gevolg van de ondersteuning, zou krijgen in de huidige situatie: gemiddeld een 7,3. In 2022 gaf men hetzelfde cijfer. De cijfers zijn vergelijkbaar met de referentiegroep (voor de ondersteuning een 5,3 en een 7,4 met ondersteuning).

Meer cliënten wisten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag
69% van de cliënten wisten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een stijging van 3% ten opzichte van vorig jaar. Op de vraag hoe ze terecht zijn gekomen bij de gemeente gaf 49% aan dat ze zelf contact opgenomen hebben. Dit is hoger dan vorig jaar (42%) 23% kwam via de omgeving (familie, vrienden, buren) bij de gemeente terecht. Vorig jaar was dat ook 23%, dit is hetzelfde als vorig jaar.
Het percentage cliënten die via onafhankelijke clientondersteuning bij de gemeente terecht is gekomen bedraagt 3%. Dit is met 1% hoger dan vorig jaar (2%) en nagenoeg gelijk gebleven. Vergeleken met de referentiegroep scoort gemeente Meierijstad op alle aspecten op het gebied van contact met de gemeente vergelijkbaar.

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is gestegen ten opzichte van vorig jaar.
35% van de cliënten is bekend met de OCO en vorig jaar was dat 32%. We hebben via het koploperschap OCO actief ingezet op de uitvoering van (lokale) communicatie-acties om de bekendheid van de OCO te vergroten. Ook weten de inwoners in de regiogemeenten de OCO beter te vinden in vergelijking met de rest van Nederland.

<u>Kanttekeningen</u>
De respons is in 2023 wat lager dan in 2022
Voor het onderzoek in 2023 is, zoals eerder aangegeven, anders dan in 2022, gebruik gemaakt van twee vragenlijsten: één over toegang en één over kwaliteit. De vragenlijst over toegang krijgen cliënten voortaan eerder, omdat het onderwerp voor cliënten dan nog actueel is en ervaringen die ze delen in het onderzoek betrouwbaarder kunnen zijn. Er is een respons behaald van 24% voor toegang en 27% voor kwaliteit.
Het onderzoek in 2022 was met een respons van 31% hoger. Daarbij zijn wel de gedeelde ervaringen over de toegang mogelijk minder betrouwbaar. Met name bij respondenten waar veel tijd zat tussen het moment van contact met de gemeente en het invullen van de vragen over toegang.

Minder cliënten geven aan snel geholpen te zijn
Aan cliënten is gevraagd hoe zij de behandeling van de aanvraag hebben ervaren en 67% geeft aan dat ze snel werden geholpen. Dit is een hele kleine daling van 1% ten opzichte van vorig jaar. Vergeleken met de referentiegroep (73%) scoort gemeente Meierijstad wel lager.

Iets minder cliënten geven aan dat de gekozen oplossing aan hun behoeften voldoet
Aan cliënten is gevraagd wat ze van de gekozen oplossing vinden. Het blijkt dat 78% zegt dat de gekozen oplossing aan de behoefte voldoet. Dit is iets lager dan vorig jaar (85%).

Minder cliënten, die hulp bij huishouden gebruiken, geven aan dat er bij afwezigheid een vervanger wordt geregeld
In 2023 geeft 55% aan dat er bij afwezigheid wel een vervanger werd geregeld door de zorgaanbieder en in 2022 was dit nog 62%.

Communicatie
De adviesraad Sociaal Domein en de onafhankelijk cliëntondersteuners krijgen een afschrift van deze raadsinformatiebrief met bijlagen. Tevens levert de gemeente de resultaten voor verantwoording aan bij het Ministerie van VWS.

Participatie
Het CEO 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 CEO gedeeld met de onafhankelijke cliëntondersteuners en met de Adviesraad Sociaal Domein.

Duurzaamheid
Niet van toepassing.

Financiën
Niet van toepassing.

Planning
Volgend jaar zal er weer een cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden.

Bijlage(n)

1. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 gemeente Meierijstad
2. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 gemeente Meierijstad

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