Adviesraad Sociaal Domein Midden-Delfland
T.a.v. Mevrouw I. Bezemer
Kon. Julianweg 92
3155 XH Maasland

Ons kenmerk 0000517177

Bijlagen 2

Onderwerp
CEO Wmo 2023 over het jaar 2022

Datum
31 oktober 2023

Geachte leden van de adviesraad,

Met deze brief informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 over het jaar 2022.

Cliëntervaringsonderzoek 2022
Op grond van artikel 2.5.1. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) zijn gemeenten verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) uit te voeren. Met een vragenlijst worden de aangeschreven cliënten met een Wmo maatwerkvoorziening bevraagd over hun ervaring met de toegang, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs en heeft plaatsgevonden in de maanden mei en juni 2023.

Uitvoering onderzoek
Het onderzoek bestaat uit tien verplichte gesloten vragen en één open vraag, die door elke gemeente jaarlijks gesteld moeten worden. Daardoor kan er een goed vergelijk gemaakt worden op het gebied van cliënttevredenheid met de resultaten van voorgaande jaar en de resultaten tussen alle gemeenten. De doelgroep van het CEO zijn cliënten die op basis van de Wmo een voorziening krijgen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Op basis van een aselecte steekproef op basis van leeftijd en geslacht zijn van de 701 cliënten 450 cliënten geselecteerd. Daarbij is onderscheid gemaakt in bestaande en nieuwe cliënten. De resultaten van de vragenlijsten zijn door Triqs geanalyseerd en weergegeven in de hier bijgevoegd rapport en factsheet.

Resultaten CEO Wmo 2022
Vorig jaar heeft de gemeente Midden-Delfland een 7,2 gemiddeld gescoord, dit jaar komt het gemiddelde uit op een 8,02. Op alle individuele onderdelen scoort Midden-Delfland beter dan het landelijk gemiddelde. Het hoogste scoort de gemeente Midden-Delfland op de mate waar cliënten door de medewerkers van Toegang serieus worden genomen (score 8,29). Het minst hoog scoort de gemeente Midden-Delfland in de mate waarin cliënten het gevoel hebben snel te worden geholpen (score 7,58). In vergelijking met andere gemeenten scoort Midden-Delfland het hoogst op de vraag: *Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag* (score van 8,19 ten opzichte van het gemiddelde van de andere gemeenten).

Op de drie standaardcategorieën in het onderzoek scoort Midden-Delfland ten opzichte van het landelijk gemiddelde als volgt:

Categorie	Score Midden-Delfland	Gemiddelde score Nederlandse gemeenten
Contact met de gemeente	7,98	7,19
Kwaliteit van de Wmo-zorg	8,03	7,45
Wat levert de ondersteuning mij op?	7,91	7,35

We zijn trots op de behaalde resultaten en gaan voortvarend verder om de inzet naar de cliënten waar nodig verder te verbeteren.

Vervolgtraject
De resultaten worden intern besproken met de Wmo consulenten en gepubliceerd in de gebruikelijke mediakanalen van de gemeente.

Meer informatie
Heeft u na het lezen van deze brief nog vragen? Neemt u dan contact op met Aminata Sesay van de afdeling Samenleving & Dienstverlening. Ik ben bereikbaar via telefoonnummer (015) 380 41 11 of via het e-mailadres asesay@middendelfland.nl.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

drs. M.A.I. Born
gemeentesecretaris

drs. A.P.J. van Hemmen
burgemeester