

Ter kennisneming

Datum B&W vergadering	20 december 2022
Portefeuillehouder	J.M. van Boeijen
Documentkenmerk	13781-2022:748978 behorende bij zaak: 13781-2022
Bijlage(n)	B1. I&O Research - Rapportage ceo Wmo Landsmeer over 2021_def B2. I&O Research - Factsheet ceo Wmo Landsmeer over 2021_def

Onderwerp: *Clientervaringsonderzoek (CEO) Landsmeer WMO 2021*

Aan de raad van Landsmeer,

Inleiding

De gemeenten zijn verplicht om jaarlijks de cliënten met voorzieningen vanuit de Wmo te bevragen over hun ervaringen met de toegankelijkheid van voorzieningen, de kwaliteit van ondersteuning en hoe de ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid en participatie. De ervaringen zijn vanuit de Wmo middels een kwantitatief onderzoek opgehaald. De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2021 van de gemeente Landsmeer een individuele maatwerkvoorziening of herindicatie ontvingen. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scooter of rolstoel en woonvoorzieningen. Het college is tevreden met de resultaten van het onderzoek.

Uitkomsten Clientervaringsonderzoek Wmo 2021

In opdracht van de gemeente Landsmeer voerde I&O Research in 2022 een clientervaringsonderzoek (ceo) uit om zicht te krijgen op de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-clients binnen de gemeente. De doelgroep van het clientervaringsonderzoek Wmo zijn cliënten die in 2021 van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening of herindicatie ontvingen. In totaal kregen – verdeeld over twee metingen – 294 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen, waarvan 55 procent de vragenlijst volledig heeft ingevuld. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Ruime meerderheid van de cliënten weet waar men terecht kan

Meer dan acht op de tien cliënten (84%) weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag voor ondersteuning vanuit de Wmo. Dit is vergelijkbaar met 2020. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning is sterk toegenomen vergeleken met 2020; ongeveer de helft van de cliënten is hier in 2021 bekend mee. Bijna negen op de tien cliënten zijn tevreden over de snelheid waarmee men geholpen is. Ongeveer acht op de tien cliënten zijn te spreken over de wachttijd tussen het eerste contact over de aanvraag van de ondersteuning en het moment van goedkeuring door de gemeente. Beide zijn toegenomen ten opzichte van vorig jaar.

Tevredenheid over bejegening blijft hoog

Wmo-clients zijn zeer tevreden over hoe de gemeente Landsmeer met de hulpvraag omgaat. Negen op de tien cliënten vinden dat zij serieus werden genomen, dit is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. De tevredenheid over de mate waarmee er samen naar een oplossing is gezocht is gestegen (2021: 88%, 2020: 83%).

Meer keukentafelgesprekken dan vorig jaar

In 2021 had meer dan de helft van de Wmo-clients een (keukentafel)gesprek op afspraak namens de gemeente. In ruim zes op de tien gesprekken werd de cliënt ondersteund. Dit gebeurde het vaakst door een naaste (55%). Ongeveer negen op de tien cliënten zijn zeer tevreden over het keukentafelgesprek.

Ondersteuning sluit beter aan bij wensen en behoeften

Wmo-cliënten uit de gemeente Landsmeer maken het meest gebruik van huishoudelijke ondersteuning (42%). Ruim acht op de tien cliënten is zeer positief over de kwaliteit van de verschillende vormen van ondersteuning, maar dit is wel afgenomen ten opzichte van vorig jaar (2021: 87%, 2020: 83%). Er is bij meerdere ondersteuningsvormen een toename te zien in de mate waarin de ondersteuning aansluit bij de wensen en behoeften, voornamelijk bij de vervoersvoorziening.

Meer dan de helft ontvangt naast Wmo nog andere ondersteuning

Iets meer dan de helft van de cliënten (56%) maakt naast de ondersteuning vanuit de Wmo ook gebruik van overige ondersteuning, zoals van naasten (53%) of een particuliere schoonmaakster (11%). Ruim een kwart van de cliënten maakt gebruik van voorzieningen vanuit SamenMeer. MEE blijft relatief onbekend.

Positieve effecten op dagelijks leven door ondersteuning toegenomen

Cliënten ervaren positieve effecten door de ondersteuning. Bijna negen op de tien cliënten geven aan dat ze zich beter kunnen redden (87%). Acht op de tien cliënten kunnen beter de dingen doen die zij willen (79%) en hebben een betere kwaliteit van leven (80%). In alle drie de categorieën is er een toename te zien ten opzichte van de voorgaande jaren.

Verwerking resultaten

De resultaten van de onderzoeken worden verder verwerkt in de doorontwikkeling van de dienstverlening met name de bekendheid van de voorliggende voorzieningen, zoals SamenMeer, WelzijnWonenPlus en het vergroten van de naamsbekendheid en het versterken van de onafhankelijke cliëntondersteuning (MEE).

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders van Landsmeer