gemeente Westervoort

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201576022 Zaaknummer: Z/22/097659

Portefeuillehouder(s): J.W. Derksen

Voor vragen
Naam: Axel Roes
Telefoon: 06-11649347
E-mail: a.roes@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo voor het jaar 2021 Westervoort

Aanleiding voor deze kennisgeving
Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Westervoort het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Dit is uitgevoerd onder cliënten met een Wmo-voorziening.
Naast de standaardlijst zijn voor het eerst vragen over huishoudelijke ondersteuning en eenzaamheid toegevoegd.

Relevant beleidskader
Programma 2 Maatschappij/Wmo.

Inhoud van mededeling
De resultaten van het onderzoek zijn over het algemeen positief en stabiel
Ten opzichte van voorgaande jaren zijn de positieve resultaten van de standaardlijst ongeveer gelijk gebleven. Cliënten zijn opnieuw zeer tevreden over contact met de gemeente.
De bekendheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner zit op 40%, hoger dan de 34% bij de referentiegroep.
Er is enige terugloop in kwaliteit en effect van ondersteuning.
De specifieke resultaten bij huishoudelijke ondersteuning zijn positief. Bijna voor 100% wordt deze ondersteuning ook uitgevoerd. De telefonische bereikbaarheid van aanbieders van huishoudelijke ondersteuning wordt als goed beoordeeld.
De vervanging leidt tot minder tevredenheid. De kwaliteit van het schoonmaakwerk is hoog. Wisselingen van medewerkers worden minder positief beoordeeld.
De scores voor eenzaamheid liggen onder de bekende cijfers uit landelijk onderzoek, dus geven een positief beeld voor Westervoort.

Er zijn verbeteringen wenselijk
Al is men zeer tevreden over het contact met de gemeente, het is goed dat betrokken medewerkers van het Sociaal Loket gericht kijken waar nog verbeteringen mogelijk zijn naar aanleiding van de gemaakte opmerkingen door de respondenten.
We wijzen nieuwe cliënten op de mogelijkheid een onafhankelijk cliëntondersteuner in te schakelen. We gaan ook bestaande cliënten bij herindicaties hierop wijzen.
De terugloop in kwaliteit en effectiviteit is niet groot, maar vraagt wel gesprek met de aanbieders van ondersteuning.

Bij huishoudelijke ondersteuning zien we verbeterpunten. Vervanging en wisseling van ondersteuners vragen aandacht. Ook hier is het goed dat betrokken aanbieders gericht kijken waar nog verbeteringen mogelijk zijn naar aanleiding van gemaakte opmerkingen door de respondenten. Dit doen we via de contractbeheerders van de regionale inkooporganisatie.
De betere scores op eenzaamheid ten opzichte van landelijke metingen lijken te wijzen op successen in onze eenzaamheidsbestrijding. Samen met partners gaan we dit bespreken.

Westervoort, 14 september 2022.

Burgemeester en wethouders van Westervoort

M. (Maureen) Sluiter MA	drs. A.J. van Hout
secretaris	burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
1. 201575325	Feitenoverzicht BMC cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021 Westervoort