

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201575810

Zaaknummer: Z/22/097657

Portefeuillehouder(s): J.Goossen

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 Duiven

Aanleiding voor deze kennisgeving

Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Duiven 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

Het feitenoverzicht met de betreffende resultaten is ter informatie bij dit voorstel gevoegd. Onduidelijk is welk effect corona heeft gehad op de uitkomsten, deze is niet een op een te herleiden.

Samenvattend staat hierin:

De positieve resultaten van de standaardlijst blijven goed. Er is bij het contact met de gemeente een lichte daling ten opzichte van het voorgaande jaar en ten opzichte van referentiegroep. De bekendheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner zit op 30%, is licht gedaald en duikt onder de scores 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 redelijk positief beeld.

Er zijn verbeteringen wenselijk

In vergelijking met vorig jaar is een lichte daling van respondenten te constateren. Met het onderzoeksbureau zal worden onderzocht hoe deze aankomend jaar te verhogen.

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 ook 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.

Duiven, 14 september 2022.

Burgemeester en wethouders van Duiven,

mr. drs. R.J. (Rutger) den Haan
secretaris

ir. G.M. (Gemma) Tiedink-Koning
locoburgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:

1. 201575324

Omschrijving:

Feitenoverzicht cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021
Duiven

