INFORMATIENOTA VOOR DE RAAD

Nummer: 344

Portefeuille: : Wmo, duurzaamheid, sport en bewegen, vitaliteit en gezondheid, ruimtelijk stedelijke ontwikkeling en omgevingswet en p&o
Programma: : 6. Sociaal domein
Taakveld: : 6.6. Maatwerkvoorzieningen (WMO)

Datum : 9 november 2021

Onderwerp: Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

DE RAAD NEEMT KENNIS VAN: DE RESULTATEN VAN HET CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO 2020

INLEIDING
De gemeente is op grond van de Wmo verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren en de resultaten daarvan te publiceren. De gemeente heeft, evenals in voorgaande jaren, BMC opdracht gegeven dit onderzoek uit te voeren. Het onderzoek is in de eerste helft van 2021 uitgevoerd en heeft betrekking op de cliëntervaringen in 2020. Het onderzoeksrapport treft u bijgaand aan.
Het onderzoek bestaat uit landelijk verplichte vragen aangevuld met een aantal eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals het contact met de Sociaal Wijkteams, de ontvangen ondersteuning, de kwaliteit hiervan en de belasting van de mantelzorger.

KERNBOODSCHAP
De gebruikers van Wmo voorzieningen zijn over het algemeen positief over het contact met de Sociaal Wijkteams en de ondersteuning die zij krijgen vanuit de Wmo.

Het jaar 2015 was een overgangsjaar waarin er binnen de Wmo diverse wijzigingen zijn doorgevoerd en er allerlei nieuwe taken bijkwamen. Voor 2016 en 2017 was er sprake van een stijgende lijn. Nu zien we dat de scores wat meer stabiliseren en over de hele linie goed zijn/blijven.

Rapportcijfers voor Wmo voorzieningen

	2015	2016	2017	**2018**	**2019**	**2020**
Wijkteams	6,8	7,1	7,6	7,7	7,8	**7,9**
Rolstoelen	6,8	6,9	7,6	7,6	7,9	**8,1**
Scootmobielen	7,6	7,3	7,6	7,7	8,2	**8,1**
Huishoudelijke ondersteuning	6,5	7,3	7,4	7,9	8,1	**8,0**
Woningaanpassingen	8,2	7,5	8,0	8,6	8,4	**8,1**
Regiotaxi	7,2	7,5	7,6	7,7	7,4	**7,7**
Ondersteuning thuis	7,4	8,0	7,9	7,9	8,0	**7,8**
Dagbesteding	7,7	7,9	8,1	7,5	8,0	**8,3**
Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijk				7,2	7.7	**8,8**

Een aandachtspunt is de inzet van mantelzorgers: 55% van de respondenten geeft aan hulp te ontvangen van partner, familie, vrienden en/of buren. Het jaar hiervoor was dit nog 61%. Deze daling houdt waarschijnlijk verband met corona. Van degenen die mantelzorg ontvangen gaf 26 % aan de indruk te hebben dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan.

VERVOLG

Het onderzoeksrapport is inmiddels geplaatst op de gemeentelijke website zodat inwoners dit kunnen inzien. Verder worden de resultaten worden gepubliceerd op de landelijke site: www.waarstaatjegemeente.nl.
In 2020 is de Aanpak Sociaal Domein vastgesteld. Op basis hiervan zijn/worden er aanpassingen doorgevoerd binnen de Wmo. Dit kan consequenties hebben voor de cliëntevredenheid. Dit zal dan eventueel in het volgende onderzoek zichtbaar worden.

BIJLAGEN

- Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 gemeente Lelystad