gemeente Westervoort

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201629087 Zaaknummer: Z/23/113714

Portefeuillehouder(s): J.W. Derksen

Voor vragen
Naam: Arthur de Boer
Telefoon: 0625187241
E-mail: a.deboer@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Kennisgeving Clientervaringsonderzoek WMO 2022

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. De vragenlijsten zijn vrij aan te passen naar waar behoefte aan is bij de gemeente. Hiermee kan het onderzoek waardevoller worden vanwege de sturingsinformatie die het op kan leveren.

Relevant beleidskader
Programma 2; Maatschappij, WMO

Inhoud van mededeling
Vragenlijsten
Vorig jaar is ingegaan op de eenzaamheid, dit jaar heeft de focus op andere onderwerpen gelegen. Er is meer aandacht geweest voor de ervaringen rondom de onafhankelijk cliëntondersteuner. Tevens is aandacht geweest op (on)tevredenheid over de verschillende voorzieningen. Via een tweetrapsvraag[i] is gevraagd aan te geven welk type ondersteuning cliënten ontevreden stemt.

Respons
Er zijn 912 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 367 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 37 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 44%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar. Hiermee is het onderzoek voldoende betrouwbaar.

Resultaten
Wat opvalt, is dat een overgroot deel van de respondenten (telkens minimaal 77%) (heel) tevreden is over het keukentafelgesprek. Uitgesplitst naar verschillende factoren die de tevredenheid inzichtelijk maken, blijkt dat respondenten het meest tevreden (beide 83%) zijn over: het contact met de consulent in algemene zin; én over de manier waarop er naar hen werd geluisterd. Bijna net zo tevreden (82%) zijn respondenten over de gekozen oplossing.

Digitaal ondertekend door Zynyo B.V.
Datum: 14-09-2023 14:32 CEST
Document ID:
e30a3c56-52de-483d-bb4e-8368ad0be

Over de cliëntondersteuning is bij de gebruikers die ermee te maken hebben gehad 81% (zeer) tevreden. De bekendheid blijft 3% hoger dan bij de referentiegroep. De genomen maatregelen om de bekendheid te vergroten zijn (nog) niet terug te zien in dit onderzoek. Dit zal in het aankomende jaar waarschijnlijk zichtbaarder worden omdat het onderzoek altijd over het voorgaande kalenderjaar gaat.
De (on)tevredenheid over de voorzieningen die we via de tweetrapsvraag inzichtelijk willen maken is gelukt. Dat stemt het college tevreden. Volgens dit onderzoek is er een gelijke verdeling over de voorzieningen. Dat wil zeggen dat er niet een specifieke voorziening uit springt en de (on)tevredenheid gelijk verdeeld is. Wel kan een bepaalde voorziening bepalender zijn voor het dagelijkse leven en dus meer invloed hebben dan een andere voorziening. Bijvoorbeeld; Als iemand ontevreden is over huishoudelijke hulp óf over een traplift, dan heeft dat verschillende effecten op het (kwaliteit van) leven.
Tot slot zijn de effecten van de voorzieningen op de kwaliteit van leven nauwelijks veranderd. De meeste cliënten blijken (zeer) tevreden, 82% (2022), 83% (2021) en referentiegroep 80%.

Aandachtspunten
Het college tracht middels het cliëntervaringsonderzoek sturingsinformatie op te halen waardoor bijvoorbeeld de noodzaak van bepaalde maatregelen inzichtelijk wordt. Ook geeft het een breed beeld van de effecten die bepaalde beleidskeuzes heeft op de clientervaringen. Het college zet de huidige vorm door in de aankomende jaren waarbij een deel van de vragenlijst onaangepast blijft vanwege de vergelijkingen die we willen maken. Ook zal een deel eenmalig - of in een andere frequentie terugkerend, uitgevraagd worden.

Westervoort, 12 september 2023.

Burgemeester, loco, en wethouders van gemeente Westervoort
M. (Maureen) Sluiter MA J.W. (Jan) Derksen

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
1. 201628084	Resultaten CEO WMO Westervoort 2023

Verdere informatie:
n.v.t.

[i] Tweetrapsvraag: het antwoord op vraag 1 bepaald of de 2de vraag gesteld moet worden. Dus; “Bent u tevreden?” Bij “ja”, dan geen 2de vraag. Bij “nee”, dan wel een 2de vraag.