Gemeente Duiven

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201512496 Zaaknummer: Z/21/075557

Portefeuillehouder(s): H.C.M. Knuiman

Voor vragen
Naam: Floor Kerseboom
Telefoon: 088 695 3129
E-mail: f.kerseboom@1stroom.nl

Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2020 Duiven

Aanleiding voor deze kennisgeving

Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Duiven het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd onder cliënten met een Wmo-voorziening. De toeleiding tot de hulp en ondersteuning is bij deze respondenten verlopen via de lokale toegang, namelijk het Wijkenteam. De factsheet met de betreffende resultaten zijn ter informatie bij dit voorstel gevoegd. Het doel, de opzet, de uitvoering en de uitkomsten van het onderzoek zijn aangeleverd op waarstaatjegemeente.nl.

Relevant beleidskader

Wmo

Inhoud van mededeling

Met deze kennisgeving wordt de raad geïnformeerd over de resultaten van de Wmo over het jaar 2020. De uitkomsten van het Wmo-onderzoek zijn zeer positief.
In bijgevoegde documenten kunt u meer informatie vinden over de scores, de verschillen ten opzichte van voorgaande jaren en ten opzichte van de referentiegemeenten.
De resultaten worden gedeeld met de teamregisseur en medewerkers van het Wijkenteam, evenals de betrokken beleidsadviseurs van team Sociaal Domein.

Onderzoek Wmo

1. Opzet Wmo-onderzoek
Voor het Wmo-onderzoek zijn 950 vragenlijsten verzonden naar inwoners van de gemeente Duiven die op grond van de Wmo ondersteuning hebben ontvangen in 2020. 414 vragenlijsten zijn daadwerkelijk ingevuld, wat een respons van 44% oplevert. BMC heeft de uitkomsten van het onderzoek vergeleken met gemeenten die hetzelfde onderzoek door BMC hebben laten uitvoeren. Hier wordt naar verwezen als de referentiegroep. Deze groep bestaat uit zowel grote als kleine gemeenten. De respons in de referentiegroep ligt ook op 44%.

2. Resultaten Wmo-onderzoek

De uitkomsten van het Wmo-onderzoek zijn zeer positief.

- **De waardering voor de kwaliteit van de ondersteuning is toegenomen.**
  Opnieuw scoort de gemeente Duiven op het thema '*kwaliteit van de ondersteuning*' hoger ten opzichte van het voorgaande jaar en beter dan de referentiegroep. Hier is een stijgende lijn te zien.
- **Cliënten zijn dankzij de ondersteuning meer zelfredzaam.**
  Op het thema '*effect van de ondersteuning*' scoort de gemeente Duiven bijna gelijk aan het voorgaande jaar, de verschillen zijn niet groot. Een grote meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen. Zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen. Op alle effecten scoort de gemeente beter dan de referentiegroep.
- **Toegang tot zorg wordt positief gewaardeerd.**
  Op het thema '*contact*' scoort de gemeente Duiven op een aantal onderdelen hoger ten opzichte van het voorgaande jaar. Dit wil zeggen dat meer cliënten wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn en dat de waardering voor de snelheid waarmee men is geholpen ook is toegenomen. Verreweg het merendeel van de respondenten voelde zich serieus genomen door de medewerker. De score is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Het onderdeel in gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken, wordt iets minder hoog gewaardeerd. Alsnog geeft 78% van de respondenten aan hier tevreden over te zijn. Dit is een hoge score en dit wijkt een paar percentages af vergeleken met het voorgaande jaar. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente wat betreft '*contact*' ongeveer gelijk, de verschillen zijn niet groot.
- **De bekendheid met de cliëntondersteuner is de afgelopen jaren toegenomen.**
  De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning (34%) is afgenomen ten opzichte van de meting van 2019 (42%), maar hoger dan de jaren daarvoor. De bekendheid is ongeveer gelijk aan de referentiegroep (35%).

3. Conclusies en vervolg

De hulp vanuit de Wmo in Duiven wordt opnieuw als zeer goed beoordeeld. Gemiddeld genomen wordt er gelijk gescoord vergeleken met 2019. Op alle onderdelen zit Duiven (bijna) gelijk aan of boven de referentiegroep. Het aantal respondenten dat de onafhankelijke cliëntondersteuner kent is in het afgelopen jaar wel iets afgenomen. Dit komt doordat dit voorheen bij een telefonische melding werd doorgegeven, maar dit werd ook wel eens vergeten. De bekendheid vergroten van de onafhankelijke cliëntondersteuner wordt daarom als verbeterpunt meegenomen uit het onderzoek. Om de bekendheid meer onder de aandacht te brengen, wordt vanaf april 2021 weer een meldingsbrief verstuurd. Hierin is opgenomen dat inwoners een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen betrekken bij het gesprek. De manier waarop dit kan worden aangevraagd is ook opgenomen in de brief. Wat betreft de overige thema's wordt in het algemeen beter gescoord dan de referentiegroep en hierdoor zijn er geen andere verbeterpunten aan te geven.

4. Aanleveren Wmo-gegevens op waarstaatjegemeente.nl

De afgelopen jaren zijn de resultaten van de verplichte vragen uit het Wmo-onderzoek bij de VNG aangeleverd voor het landelijk overzicht op waarstaatjegemeente.nl. Sinds 2018 is hiervoor toestemming nodig van het college.

In tegenstelling tot voorgaande jaren, moeten vanaf dit jaar drie onderdelen worden opgenomen in de aanlevering, namelijk:

- Doel, opzet en uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo.
- Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo.
- Opvolging van de uitkomsten van het onderzoek.

De resultaten moeten voor 1 juli 2021 worden aangeleverd.

Duiven, 15 juni 2021

Burgemeester en wethouders van Duiven,

ing. C.J.(Chris) Papjes	mr. H.B. (Huub) Hieltjes
secretaris	burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
1. Z/21/075557 / 201512305	Factsheet BMC: cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020 Duiven
2. Z/21/075557 / 201513830	Samenvatting resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2020 Duiven