

Voorstel aan college en raad

Nummer:	02430000157343
Datum:	20 september 2023
Opsteller:	J.J. Kersbergen
Portefeuillehouder:	Wethouder M. Reckman
Onderwerp:	Clëntervaringsonderzoek Wmo over 2022

Het college van B&W besluit:

1. Kennis te nemen van het rapport CEO Wmo 2022
2. De uitkomsten te laten publiceren op [waarstaatjegemeente.nl/Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein](http://waarstaatjegemeente.nl/Gemeentelijke_Monitor_Sociaal_Domein)
3. Het rapport CEO Wmo 2022 ter kennisgeving aan te bieden aan de gemeenteraad

Inleiding

Net als in eerdere jaren is er in 2022 een clëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) uitgevoerd. Meerinzicht voert dit onderzoek uit voor Ermelo, Harderwijk en Zeewolde. Voor het CEO Wmo is afgesproken om één rapportage te maken over de dienstverlening van Meerinzicht. Het gaat hierbij om de kwaliteit van Meerinzicht. De rapportage laat zien wat Meerinzicht doet richting de cliënten van de drie gemeenten.

Gedurende het jaar gaan kwaliteitsmedewerkers op bezoek bij cliënten. Aan de hand van een vragenlijst gaan zij in gesprek over de toegang en de ondersteuning door de aanbieder. Het gaat hierbij om cliënten met individuele begeleiding, groepsbegeleiding, hulp in het huishouden en/of een scootmobiel. Indien cliënten meerdere producten hebben, dan worden ze over alle producten bevraagd. Daarnaast worden er ook vragen voorgelegd aan de mantelzorgers van de cliënten. In 2022 zijn ook de cliënten van beschermd wonen, middels een aparte vragenlijst, bevraagd. De resultaten daarvan zijn in deze rapportage ook meegenomen.

De uitkomsten uit het CEO zijn positief. Cliënten zijn tevreden over de dienstverlening van Meerinzicht en de aanbieders. Het contact met de klantmanager wordt positief beoordeeld. Net als in eerdere jaren scoort de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning laag. Ongeveer driekwart van de cliënten is niet op de hoogte van deze mogelijkheid. Dit blijft daarom een aandachtspunt.

Cliënten zijn ook tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Met name bij de individuele begeleiding wordt er veel gewerkt met een ondersteuningsplan en zijn cliënten goed op de hoogte van hun doelen. Bij de groepsbegeleiding is dit minder vaak het geval. Bij het bevragen van de mantelzorgers bleek dat ongeveer een kwart de zorg als (zeer) zwaar beschouwt. Daarmee is dit ook een aandachtspunt.

Beoogd effect

Het clëntervaringsonderzoek Wmo biedt inzicht in de ervaren kwaliteit van de toegang en de ondersteuning door de aanbieder.

Argumenten

1.1 Het clëntervaringsonderzoek Wmo geeft een beeld van de kwaliteit van de toegang en de ondersteuning door de aanbieder

Hiermee kunnen we aandachtspunten signaleren en verbeteringen doorvoeren. De resultaten worden gedeeld met contractmanagement, zodat deze mee kunnen worden genomen in de gesprekken met aanbieders. Daarnaast worden de resultaten gebruikt voor het verbeteren van de toegang en worden ze gedeeld met beleidsmedewerkers.

2.1 Publicatie van de bevindingen maakt het mogelijk om de uitkomsten breed te delen

De informatie wordt gepresenteerd op [waarstaatjegemeente.nl/Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein](http://waarstaatjegemeente.nl/Gemeentelijke_Monitor_Sociaal_Domein). Het gaat hierbij niet om het complete rapport, maar om de informatie uit de aanlevermodule. Hierbij wordt ingegaan op het doel, de opzet en de uitvoering van het onderzoek, de belangrijkste uitkomsten en wat er gedaan is met de uitkomsten. Hier worden dus niet alle cijfers uit het rapport in meegenomen. Op waarstaatjegemeente.nl wordt één vraag over de hoofdbevindingen direct gepresenteerd en de overige informatie is per gemeente beschikbaar via een downloadbaar document. Dit maakt het mogelijk voor inwoners en andere geïnteresseerden om inzicht te krijgen in de uitkomsten van het onderzoek.

Kanttekeningen***1.1 De resultaten gaan over een aantal specifieke producten***

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo richt zich op cliënten met individuele begeleiding, groepsbegeleiding, hulp in het huishouden of een scooter. Ook de ervaringen van cliënten met beschermd wonen zijn meegenomen. Hierdoor is het onderzoek niet representatief voor alle cliënten met een Wmo-indicatie.

2.1 Publicatie van de uitkomsten biedt beperkte mogelijkheden tot vergelijking

In de nieuwe vorm (sinds 2021) van het CEO Wmo zijn gemeenten vrij om (binnen bepaalde kaders) het onderzoek zelf in te richten. Hierdoor kunnen de uitkomsten moeilijk met elkaar vergeleken worden en is er alleen op hoofdlijnen iets te zeggen over landelijke ontwikkelingen.

Communicatie

- De cijfers worden aangeleverd bij het Ministerie van VWS.
- De uitkomsten worden gepubliceerd op [waarspraak.nl/Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein](https://www.waarspraak.nl/Gemeentelijke-Monitor-Sociaal-Domein)

Bijlage(n)

1. CEO Wmo 2022