

Samenvatting resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2020 Westervoort

Inleiding

In 2021 is het cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd in de gemeente Westervoort. De gemeente is bij wet verplicht om de ervaringen en tevredenheid te onderzoeken. Dit onderzoek is afgenomen bij cliënten die in 2020 gebruik hebben gemaakt van een Wmo-voorziening. Het onderzoek is, evenals voorgaande jaren, uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau BMC.

Onderzoek Wmo

1. Opzet Wmo-onderzoek

Voor het Wmo-onderzoek zijn 768 vragenlijsten verzonden naar inwoners van de gemeente Westervoort die op grond van de Wmo ondersteuning hebben ontvangen in 2020. 306 vragenlijsten zijn daadwerkelijk ingevuld, wat een respons van 40% 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 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 en cliënten zijn dankzij de ondersteuning meer zelfredzaam.**
Opnieuw scoort de gemeente Westervoort op de thema's '*kwaliteit van de ondersteuning*' en '*effect van de ondersteuning*' hoger ten opzichte van het voorgaande jaar en beter dan de referentiegroep. Hier is een stijgende lijn te zien. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning als gevolg van de coronacrisis niet is veranderd, maar hetzelfde is gebleven. Verder geeft de meerderheid van de respondenten 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. Wat betreft de hogere zelfredzaamheid, dit sluit goed aan op de visie van de gemeente op het sociaal domein waarbij 'inwoners hun eigen kracht maximaal benutten' en waarbij 'het accent verschuift van afhankelijk naar zelfredzaam'¹. Tot slot scoort de gemeente op alle effecten beter dan de referentiegroep.
- **De toegang tot zorg wordt positief gewaardeerd.**
Het thema '*contact*' laat zien dat meer cliënten wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn. De gemeente Westervoort scoort op dit onderdeel hoger ten opzichte van het voorgaande jaar. De snelheid waarmee men is geholpen, het serieus genomen worden door de medewerker en het in gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken, wordt iets minder hoog gewaardeerd. De verschillen zijn niet groot. Wat betreft de snelheid, dit heeft te maken gehad met langere wachtlijsten in 2020, vanwege de coronamaatregelen en minder capaciteit. Huisbezoeken zijn in dit jaar zoveel mogelijk uitgesteld. Om dit op te lossen is, daar waar mogelijk, gestart met telefonische onderzoeken. Verder zijn extra collega's ingezet om de capaciteit te vergroten en de wachtlijsten te verkorten. Wat betreft

¹ Zie document 'Samen Sterk'.

de overige punten, alsnog geeft 86% van de respondenten aan serieus genomen te worden door de medewerker en 80% geeft aan in gesprek met de medewerker samen naar een oplossing te zoeken. Dit zijn hoge scores en dit wijkt een paar percentages af vergeleken met het voorgaande jaar. Al met al scoort de gemeente Westervoort wat betreft 'contact' iets lager in vergelijking met de referentiegroep, de verschillen zijn niet groot.

- **De bekendheid met de cliëntondersteuner is toegenomen.**

De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning (42%) is toegenomen ten opzichte van de meting van 2019 (35%) en de jaren daarvoor. De bekendheid is ook groter dan in de referentiegroep (35%).

- **Hoeveelheid ondersteuning is hetzelfde gebleven, ondanks de coronamaatregelen.**

Een grote meerderheid van de respondenten geeft aan evenveel ondersteuning te hebben ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen. Een klein deel van de respondenten geeft daarentegen aan minder ondersteuning te hebben ontvangen. De meeste respondenten hiervan ervaren dit als problematisch. Verder heeft het merendeel van de respondenten geen contact gehad via beeldbellen. De respondenten geven als belangrijkste reden hiervoor dat er geen noodzaak was om te beeldbellen. Daarnaast heeft de meerderheid evenveel of meer hulp van zijn/haar mantelzorger ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen. Dit kan de groep respondenten zijn die minder ondersteuning hebben ontvangen en die dit hebben opgelost met hulp van mantelzorg. Van de respondenten die mantelzorg ontvangen geeft de meerderheid aan dit te ontvangen zijn/haar partner of kind. Tot slot is een meerderheid (heel) tevreden over de inspanningen van de gemeente om in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen, maar een iets ruimere meerderheid is (heel) tevreden over de inspanningen van aanbieders in de coronaperiode.

3. Conclusies en vervolg

De hulp vanuit de Wmo in Westervoort wordt opnieuw als goed beoordeeld, ondanks de coronacrisis en -maatregelen. Gemiddeld genomen wordt er gelijk gescoord vergeleken met 2019. Op alle onderdelen zit Westervoort (bijna) gelijk aan of boven de referentiegroep. Het aantal respondenten dat de onafhankelijke cliëntondersteuner kent is in de afgelopen jaren toegenomen. Wat betreft de snelheid waarmee cliënten worden geholpen, hier wordt aandacht aan besteed om dit op te lossen. Door het starten met telefonische onderzoeken en het inzetten van extra collega's om de capaciteit te vergroten, wordt gewerkt aan het verkorten van de wachtlijsten. Nu in het algemeen goed wordt gescoord en in sommige gevallen beter dan de referentiegroep, zijn er verder geen verbeterpunten aan te geven.

4. Aanleveren Wmo-gegevens op [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarsstaatjegemeente.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](https://www.waarsstaatjegemeente.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.