

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201629097

Zaaknummer: Z/23/113715

Portefeuillehouder(s): J. Goossen

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 over 2022 Duiven

Aanleiding voor deze kennisgeving

Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Duiven 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 clientondersteuner. Tevens is aandacht geweest op (on)tevredenheid over de verschillende voorzieningen. Via een tweetrapsvraagⁱ is gevraagd aan te geven welk type ondersteuning cliënten ontevreden stemt.

Respons

Er zijn 1.015 brieven verstuurd naar WMO-clianten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 433 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 45 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 47%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar. Hiermee is het onderzoek voldoende betrouwbaar.

Resultaten

In uw gemeente wist 83% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is een stuk hoger dan vorig jaar (77%). Doordat er sprake is van een stijging is de score hoger dan de referentiegroep (78%). Wanneer de respondent zich daadwerkelijk meldde, ervaarde hij in 87% van de gevallen dat hij serieus werd genomen door de consulent. 5% ervaarde dit expliciet niet. Deze score is eveneens hoger dan vorig jaar (83%) en de referentiegroep (86%). Ten slotte stelt 77% van de respondenten dat de gemeentelijk medewerker in samenspraak met de respondent heeft gezocht naar een oplossing. Ook dit is iets hoger ten opzichte van vorig jaar.

Waar door uw raad aandacht voor is geweest is het aansluiten van een (vorm van) ondersteuning bij het gesprek met de consultant. In dit onderzoek is te zien dat slechts 30% zelf het gesprek voert en de rest met een vorm van ondersteuning. De clientondersteuner is door het opnemen van extra tekst en een verwijzing in de vragenlijst direct extra onder de aandacht gebracht. De bekendheid is van 30% naar 38% gestegen door de maatregelen die genomen zijn, het college verwacht dat dit mogelijk nog verder gaat toenemen volgend jaar. De tevredenheid is overigens met 85% goed.

Tevens is de gemeten kwaliteit over de WMO - die in 2021 ver onder de referentiegroep lag - (sterk) verbeterd. Waar we 7% gedaald waren in 2021 ten opzichte van 2020 hebben we dit weten te kantelen. Een stijging van 4% over het afgelopen jaar heeft ervoor gezorgd dat we gelijk met de referentiegroep zijn gekomen (85%). (Figuur 8 & 9; resultaten CEO WMO Duiven 2023)

Tot slot; de (on)tevredenheid die we inzichtelijk willen maken over de verschillende voorzieningen via de tweetrapsvraag is gelukt. Dat stemt het college tevreden. Volgens dit onderzoek is er een gelijke verdeling over de voorzieningen. Dat wil zeggen dat geen één voorziening eruit springt. 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.

Hoe bepalend de ontevredenheid is op het leven, daar is niet naar gevraagd. Het college meent dat 100% tevredenheid niet haalbaar is en streeft dat niet na. Wanneer er grote verschillen zouden optreden geeft dat wel aanleiding om nader onderzoek te doen.

Aandachtspunten

Het college tracht middels het clientervaringsonderzoek sturingsinformatie op te halen waardoor bijvoorbeeld de noodzaak van bepaalde maatregelen inzichtelijk wordt. Ook geeft het een beeld van de effecten die 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 blijven maken. Tegelijk zal een deel eenmalig - of in een andere frequentie terugkerend uitgevraagd worden, bijvoorbeeld op de thema's waar extra informatie gewenst is.

Duiven, 12 september 2023.

Burgemeester en wethouders van gemeente Duiven

G. (Bertus) Brinkman

mr. H.B. (Huub) Hieltjes

Bijlagen:

Registratienummer:

1. 201628088

Omschrijving:

Resultaten CEO WMO Duiven 2023

ⁱ Tweetrapsvraag: het antwoord op vraag 1 bepaald of de 2^{de} vraag gesteld moet worden. Dus; "Bent u tevreden?" Bij "ja", dan geen 2^{de} vraag. Bij "nee", dan wel een 2^{de} vraag.