**Bijlage 2: Beantwoording vragen uit de doorverwijzing van 50PLUS bij agendapunt 9**

50Plus heeft vragen naar aanleiding van de notitie ter informatie Cliëntervaringsonderzoek WMO en Huishoudelijke Verzorging van de datum 28-07-2022. De fractie wil hun opmerkingen en vragen delen en bespreken met de overige commissieleden MZ en voorleggen aan de verantwoordelijke wethouder.

In de notitie ter informatie staat onder a. Toegankelijkheid/contact
“In 2021 gaf 80% van de inwoners aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met een hulpvraag. Ook is er een goede waardering voor de snelheid waarmee onze inwoners geholpen worden is 87% van onze inwoners voelen zich in 2021 serieus genomen door de medewerkers van de gemeente.”
Er zijn 1063 vragenlijsten in onze gemeente uitgezet waarvan 42% ingevuld retour is gekomen. Er zijn dus 616 uitgezette lijsten niet retour gekomen.

1. *Is dit representatief te noemen?*
   Ja dit is representatief te noemen. Het responspercentage is 42,2%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar. De respons is dus goed te noemen.

Van de retour gekomen vragenlijst geeft 80% een goede waardering (zijnde 447 personen van de 1063) En natuurlijk zijn we daar al blij mee maar 50PLUS vindt dit toch ver onder de maat.

2. Op welke hoogte wit u de lat leggen ?

80% goede waardering is een goede score. Binnen de regio scoren we op alle vragen m.b.y. de toegang beter dan de referentiegroep.
We streven naar het behouden van een 80% goede waardering voor de toegang.

3. *Kan de wethouder de operationele doelstellingen omzetten in KPI’s*, die volgens het SMART-principe worden geformuleerd.*

Dat kan in de nabije toekomst waarschijnlijk wel. De CEO wordt regionaal afgestemd. Voor het CEO van 2022 en verdere jaren wordt momenteel met de regio een andere onderzoeksmethodiek onderzocht. Het CEO Wmo in haar oorspronkelijke vorm – dat wil zeggen: zoeken naar de ervaring van alle Wmo-cliënten met een *“one-size-fits-all”*-vragenlijst – doet onvoldoende recht aan de complexiteit en veelzijdigheid van het sociaal domein. Om knelpunten te kunnen blootleggen en aanpakken, willen wij het onderzoek bijvoorbeeld kunnen toespitsen op specifieke doelgroepen en de lokale situatie.

4. *En wat en welke KPI’s* zijn dat dan?*

Met de nieuwe CEO willen we beter volgen wat de ervaringen zijn van onze inwoners en specifieke doelgroepen in relatie tot lokale ontwikkelingen. De operationele doelstellingen moeten we nog vertalen naar gerichte vragen in de CEO. Daarnaast wordt het mogelijk om meerdere keren per jaar te meten. Hierdoor krijgen we een duidelijker beeld en kan er eerder worden bijgestuurd indien dat nodig is. Uiteraard is dit alles afhankelijk van de nieuwe CEO onderzoeksmethodiek.

Clientondersteuner

Uit de reacties blijkt dat 40% bekend met onafhankelijk clientondersteuner (dus 637 mensen niet bekend met)

5. *Ook hier weer de vraag is dat representatief en wat gaat u doen om dat percentage omhoog te krijgen?*

Van de respondenten geeft 40% aan bekend te zijn met het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Dit is vergelijkbaar met de vorige meting (39%).Bij de referentiegroep is dit gemiddeld 35%. De bekendheid ligt dus hoger dan de referentiegroep. We nemen deel aan het koplopertraject Onafhankelijke Cliëntondersteuning (looptijd 2020-2022)

Om de bekendheid van OCO's te vergroten zijn diverse communicatiemiddelen ontwikkeld zoals folders, filmpje, posters e.d. Binnen Bernheze is een communicatieplan opgezet dat de komende maanden wordt uitgerold. De verwachting is dat de bekendheid van de OCO's hiermee vergroot wordt.

* KPI is de afkorting voor **kritieke prestatie-indicator**. Met kritieke prestatie-indicatoren kun je de prestaties van je organisatie, je teams en de afzonderlijke medewerkers meten. Ze maken de voortgang meetbaar en concreet.