Gemeente Raalte

Collegevoorstel

Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2022
Zaaknummer	37327-2023
B&W vergadering	3 oktober 2023
Integrale advisering	Meike Schrijver
Portefeuillehouder	Mevr. G.H. (Gerria) Toeter
Voor informatie	Hulya Savas

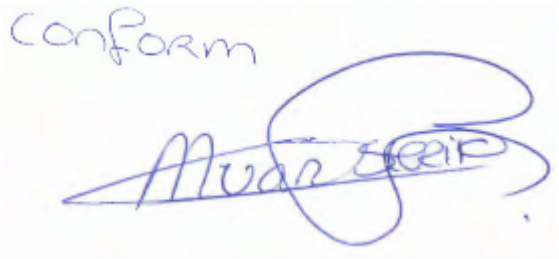
Bestuurssamenvatting

De jaarverantwoording cliëntervaringsonderzoek (CEO) is een wettelijke verplichting opgenomen in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015. Op grond van artikel 2.5.1. van de Wmo 2015 dienen gemeenten jaarlijks een CEO uit te voeren. Waarbij wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van Wmo 2015 en welk effect inwoners hebben ondervonden op het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. In artikel 2.5.1. lid 1 van de Wmo 2015 is geregeld dat het college de jaarverantwoording vaststelt.

Beslispunten

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2022.
2. Het rapport 'Raalte Rapport Wmo 2022' vast te stellen en de uitkomsten te publiceren.

Besluit



Inleiding

De gemeente Raalte heeft voor de Wmo door onderzoeksbureau ZorgfocuZ het cliëntervaringsonderzoek (CEO) laten uitvoeren over 2022. De opzet van het CEO Wmo is per 2021 aangepast. Er is meer vrijheid gekomen voor gemeenten om het onderzoek op basis van de eigen informatiebehoefte vorm te geven. Omdat de bekende basis-set van 10 vragen niet meer verplicht is, hoeven gemeenten de uitkomsten niet meer aan te leveren voor publicatie op waarstaatjegemeente.nl. Hierdoor is het niet meer mogelijk om de uitkomsten van de gemeente te vergelijken met die van andere gemeenten. Raalte heeft aangegeven wel behoefte te hebben aan een cijfermatige vergelijking met andere (vergelijkbare) gemeenten. Voor de gemeente Raalte is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo jaarlijks uit te voeren.

De uitkomsten van het CEO Wmo 2022 zijn vergelijkbaar met die van 2021. Het college wordt voorgesteld kennis te nemen van de uitkomsten van het CEO Wmo 2022, het rapport 'Raalte Rapport Wmo 2022' vast te stellen en de uitkomsten te publiceren. Na het besluit van het college verstrekken we de uitkomsten van het CEO Wmo 2022 aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022
Voor dit onderzoek zijn 1000 Wmo-cliënten benaderd die in 2022 een aanvraag voor Wmo hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen. Inwoners kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Hiervan hebben 328 inwoners deelgenomen aan dit onderzoek. De respons is daardoor 33% (in 2021 47%).

De vragenlijst Wmo bestaat uit een aantal verplichte vragen over hoe cliënten het contact met de gemeente, de kwaliteit van voorzieningen en het effect van de ondersteuning of hulp t.b.v. de zelfredzaamheid ervaren. Daarnaast hebben we een aantal aanvullende vragen gesteld over hoe men wist waar hij of zij terecht kon met de hulpvraag en welk cijfer het keukentafelgesprek krijgt. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar (CEO Wmo 2021).

Resultaten
Hoe ervaren cliënten het contact?
In Raalte wist 81% (83%) van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Van de respondenten geeft 80% (86%) aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 89% (86%) van de respondenten in Raalte is van mening dat zij in een gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht.

Een aantal jaren is onze gemeente koploper op het gebied van onafhankelijke cliëntondersteuning. Tijdens dat project is met name het doel om te zorgen dat de inwoners van de gemeente Raalte snel op de goede plek terechtkomen, maar ook de bekendheid zal hiermee worden vergroot. Onafhankelijke cliëntondersteuning is slechts bij één op de vier ondervraagden bekend.

Ondersteuning
De ervaringen van de respondenten met de kwaliteit van de zorg/ondersteuning vindt 86% van goede kwaliteit. Dit is een lichte daling t.o.v. van 2021 dit percentage was 90%. 87% van de respondenten vindt dat de ondersteuning die zij krijgen, past bij hun hulpvraag. Dit percentage was in 2021 89%.

85% van de respondenten onderschrijft de stelling dat zij door de ondersteuning die zij krijgen beter de dingen kunnen doen die zij willen (85%). 88% is van mening dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden (88%). 85% vindt dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben (84%).

Vergelijking 2021
Conclusie is dat de uitkomsten vergelijkbaar zijn met die van 2021. We doen het goed in Raalte, maar we zijn procentueel toch iets gedaald. Bij vragen over de ondersteuning die inwoners krijgen en daardoor beter de dingen kunnen doen en verbetering van leven hebben is sprake van stijging. Daar mogen we tevreden mee zijn. Antwoorden op de open vraag zijn positief. Men waardeert de manier waarop de gesprekken worden gevoerd en hoe er naar oplossingen wordt gezocht.

Beoogd effect
Het college informeren over hoe Wmo-cliënten de werkwijze van de gemeente en de geboden ondersteuning ervaren. Tevens voldoen we aan de wettelijke verplichting in de Wmo om jaarlijks een CEO uit te voeren.

Argumenten

1.1 *De uitkomsten van het CEO Wmo 2022 geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit Wmo*
Voor dit onderzoek ontvangen inwoners met een Wmo-voorziening die een individuele voorziening ontvangen een vragenlijst. Door hun ervaringen kunnen wij monitoren hoe zij de ondersteuning en zorg hebben ervaren en kunnen we hierop indien nodig ons beleid of werkwijze op aanpassen.

2.1 *Publiceren is een verplichting*
Het verstrekken van de uitkomsten van het CEO Wmo 2022 met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is wettelijk verplicht.

Duurzaamheid

Voor 2022 hebben we een éénmalige puntmeting uitgevoerd en per 2023 gaan we over naar het continu-meten. Dit betekent dat we per kwartaal vragenlijsten versturen aan inwoners die in het voorgaande kwartaal een maatwerkvoorziening hebben ontvangen. Inwoners die over meerdere kwartalen een voorziening hebben, krijgen eenmalig de vragenlijst. Doordat de resultaten gedurende het gehele jaar worden verzameld, is de respons hoger en hebben we gedurende het gehele jaar inzicht in de ervaringen van onze inwoners en kunnen we nog beter sturen op de resultaten.

Kanttekeningen

n.v.t

Financiën

De kosten voor het jaarlijks uitvoeren van de CEO zijn opgenomen in de begroting.

Vervolg

Na het besluit van het college verstrekken we de uitkomsten van het CEO Wmo 2022 aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het ministerie van VWS gebruikt deze informatie om een landelijk beeld te hebben van de ervaringen en ontwikkelingen met de Wmo 2015.

Communicatie

Het volledige rapport met de uitkomsten van het CEO Wmo 2022 zal worden gepubliceerd op de website van de gemeente Raalte.

Bijlagen

Zie zaak 37327-2023 voor bijlagen:
Bijlage 1: Raalte Factsheet Wmo 2022
Bijlage 2: Raalte Rapport Wmo 2022