Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201667839 Zaaknummer: Z/23/117633

Portefeuillehouder(s): J.W. Derksen

Voor vragen
Naam: Arthur de Boer
Telefoon: 0625187241
E-mail: a.deboer@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: resultaten WMO cliëntervaringsonderzoek 2023 Westervoort

Aanleiding voor deze kennisgeving
Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Westervoort het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Dit is uitgevoerd onder cliënten met een WMO voorziening. Naast de verplichte vaste onderdelen zijn er eigen vragen gebruikt bij het onderzoek. Op deze manier kan er meer informatie verzameld worden voor de gemeente.

Relevant beleidskader
Sociaal Domein; WMO

Inhoud van mededeling

Vragenlijsten
Elk jaar laten we deelnemers een paar basisvragen beantwoorden. Daarnaast nemen we een thema die we extra uitvragen. Naast de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van de WMO-voorzieningen is gevraagd naar mantelzorg(ondersteuning). Specifiek is er ingegaan op de mogelijke overbelasting van mantelzorger en de gevolgen ervan.

Respons
Bij het onderzoek naar de WMO-voorziening wordt de onderzoeksgroep gevormd door alle nieuwe gebruikers en (een deel van de) gebruikers die al langer bekend zijn met een WMO-voorziening. In totaal zijn 935 vragenlijsten verzonden en 396 reacties verzameld. Dat is een respons van 42%. Weer zijn de vragenlijsten vooral op papier ingevuld en slechts 36 online. De gemiddelde respons is 39% en daar zit Westervoort weer boven.

Resultaten
- De referentiegroep bestaat uit een groep van 25 gemeenten die de standaardvragen gebruiken in hun onderzoek.
- De resultaten van de cliëntervaringsonderzoek worden afgezet tegen de eerdere jaren en de referentiegroep. De resultaten van de referentiegroep veranderen ieder jaar. Als in 2021 het verschil 2% is ten opzichte van de referentiegroep en het resultaat van de gemeente veranderd niet, maar die van de referentiegroep wel met 2%, dan is het verschil nu 4%. Het blijft daardoor een vergelijking van 'een paar procent meer of minder'.

- De resultaten over mantelzorg zijn voor het eerst beschikbaar. Er is gevraagd naar het gebruik van mantelzorg. 33% van de gebruikers van WMO heeft een vorm van mantelzorg. Ongeveer 130 deelnemers hebben de vervolgvraag ingevuld. Kinderen en partners zijn de voornaamste mantelzorgers.
- Slechts 9% heeft (veel) minder mantelzorg ontvangen dan een jaar ervoor. 53% geeft aan (veel) meer mantelzorg ontvangen te hebben dan het jaar ervoor.
- 58% (ongeveer 70 deelnemers) geeft aan dat de mantelzorger de zorg aankan, 42% (ongeveer 60 deelnemers) weet het niet of geeft aan dat de mantelzorger het niet aan kan.
- Er is een 'wat als' vraag opgenomen in het onderzoek. Dat is niet gebruikelijk, maar levert wel een indicatie op. De vraag gaat over de mogelijkheden die iemand ziet als de mantelzorger het niet meer aankan.
  (zeer)onwaarschijnlijk (53%) nemen inwoners genoegen met minder mantelzorg.
  (zeer)onwaarschijnlijk (60%) huren inwoners zelf professionele hulp in.
  (zeer)onwaarschijnlijk (53%) proberen inwoners het eigen netwerk uit te breiden.
  38% zal (zeer)waarschijnlijk contact opnemen met steunpunt mantelzorg van Santé-partners. Maar 34% heeft daarop (zeer)onwaarschijnlijk geantwoord.
- Ondanks de negatievere resultaten ten opzichte van eerdere jaren zijn de resultaten nog altijd overwegend positief. Het percentage van de WMO-cliënten die tevreden zijn is met 82% iets onder de norm van 85%. Het college is van mening dat dit (nog) acceptabel is.

<u>Aandachtspunten en voornemens</u>
Na de vragen over mantelzorg is er gevraagd om contactgegevens voor aanvullende informatie. Hier wordt aandacht aan gegeven. Er zullen verdiepende gesprekken gevoerd worden door consulenten.

Na thema's van vorig jaar (ontevredenheid over WMO voorzieningen) en het jaar ervoor (eenzaamheid) is het voornemen om nog een nieuw thema te nemen óf om de vragenlijst van 2022 af te nemen en dus weer naar eenzaamheid te vragen.

De wens voor data-gedreven werken leeft bij de raad. Het college onderzoekt aankomende periode de mogelijkheden om het cliëntervaringsonderzoek 'op te knippen'. Bijvoorbeeld een onderzoek na het keukentafelgesprek én het algemeen onderzoek. Dit zal bijvoorbeeld meer informatie kunnen geven over de aansluiting van de hulp die de gemeente zelf aanbiedt.

Westervoort, 17 september 2024.

Burgemeester en wethouders van gemeente Westervoort,

drs. R.J.B.H. Willemsen	drs. A.J. van Hout
loco secretaris	burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:	*Omschrijving:*
201666040	Rapport WMO clientervaringsonderzoek