# Raadsinformatiebrief

| | | | |
|---|---|---|---|
| Datum | 30 mei 2023 | Zaaknummer | 2342418 |
| | | Portefeuille | Zorg, volksgezondheid en wonen |
| | | | H.J. Compagne |
| Onderwerp | Rapportage cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2022 | | |

**Behandeling in commissie**
Niet van toepassing

**Kennisnemen van:**
Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2022 (uitgevoerd in 2023).

**Aanleiding**
Het clientervaringsonderzoek is verplicht volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Het onderzoek dient jaarlijks te worden uitgevoerd en gerapporteerd aan het ministerie van VWS. Bovendien vindt de gemeente Meierijstad het zelf belangrijk om de ervaringen van cliënten met Wmo-ondersteuning regelmatig te monitoren.

**Kernboodschap**
De resultaten voor het jaar 2022 zijn over het algemeen goed en verschillen weinig met vorig jaar. De uitkomsten van het onderzoek zijn gebaseerd op thema's zoals: contact met de gemeente, effect van ondersteuning, cliëntondersteuning, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit hiervan.

De uitkomsten die hieronder volgen, zijn afkomstig uit het cliëntervaringsonderzoek (zie bijlagen met rapportage en factsheet). Ook zijn ter aanvulling nog enkele uitkomsten opgenomen die beschikbaar zijn via het dasboard.

Contact met de gemeente: 66% van de cliënten wisten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag en 73% gaf aan dat ze snel geholpen zijn. Dit is een daling van respectievelijk 12% en 5% ten opzichte van vorig jaar. Op de vraag hoe ze terecht zijn gekomen bij de gemeente gaf 42% aan dat ze zelf contact opgenomen hebben. 23% kwam via de omgeving (familie, vrienden, buren) bij de gemeente terecht.
Vergeleken met de referentiegroep scoort gemeente Meierijstad op alle aspecten op het gebied van contact met de gemeente vergelijkbaar.

(Keukentafel)gesprek en cliëntondersteuning: Aan de cliënten is gevraagd of iemand hen heeft geholpen bij het regelen van ondersteuning. 42% is ondersteund door een naaste en 27% heeft geen hulp gevraagd. 6% heeft een onafhankelijke clientondersteuner gevraagd.

93% van de cliënten geeft aan dat zij met respect zijn behandeld en 92% vindt dat de Wmo-consulent goed luisterde. 87% geeft aan alle besproken punten in het verslag staan vermeld. De meting van de referentiegroep is nagenoeg gelijk.

De inzet van het beleid van de gemeente Meierijstad is inwoners te stimuleren om bij het regelen van ondersteuning iemand uit het eigen netwerk te betrekken. Voor inwoners die hier geen mogelijkheden in hebben, bieden we ondersteuning aan vanuit de professionele basis. Dit kan in de vorm van een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO).
De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Zo is 32% bekend met de OCO, vorig jaar was dit 36%. De bekendheid van de OCO in de referentiegroep is hoger (gemiddeld 40%). Sinds de zomer van 2020 jaar is Meierijstad koplopergemeente cliëntondersteuning. Het doel is onder andere de bekendheid van de OCO te vergroten. Het is onbekend wat de reden is van afname in de score op bekendheid van de OCO in het cliëntervaringsonderzoek.
Op de vraag of de client gebruik had willen maken van de OCO geeft 31% aan een OCO te vragen als zij dit hadden geweten. 70% heeft aan geen hulp te ontvangen van de OCO. Dit is vergelijkbaar met de referentiegroep

Oplossing voor de hulpvraag:
Tijdens het gesprek met de inwoner wordt gezocht naar een oplossing voor de hulpvraag. De meeste respondenten (84%) gaven aan ondersteuning te krijgen via de Wmo. Dit percentage is vergelijkbaar met de referentiegroep. Op de vraag of de gekozen oplossing voldoet aan de ondersteuningsbehoefte van de client, geeft 85% het hier mee eens te zijn. In de referentiegroep is dit 84%.

Kwaliteit van ondersteuning: De cliënten geven de gemeente een gemiddeld cijfer van 7,8 voor de kwaliteit van ondersteuning. Het gemiddeld cijfer van de referentiegroep is identiek.
De zorgaanbieders krijgen een gemiddeld cijfer van 7,7 voor de ondersteuning die zij bieden. De referentiegroep geeft de zorgaanbieder gemiddeld een 8.

Effect van ondersteuning: 76% geeft aan zich door de ondersteuning zelfstandig beter te kunnen redden. Dit is lager dan vorig jaar (88%) en lager dan de referentiegroep (84%).
Voor de eerste keer is gevraagd naar een rapportcijfer van de situatie vóórdat de client ondersteuning kreeg. Cliënten gaven een gemiddeld cijfer van 5,7 voor hun leven toen. Dit is nagenoeg gelijk met de referentiegroep (5,6).
Ook werd gevraagd welk rapportcijfer het leven van de client, als gevolg van de ondersteuning, zou krijgen in de huidige situatie: gemiddeld een 7,3. De referentiegroep kreeg een gemiddeld cijfer van 7,6.

Aanvullende vragen over de zorgaanbieder: Tot slot zijn er enkele aanvullende vragen over de zorgaanbieder gesteld. De vragen hadden betrekking op hulp in de huishouding. Cliënten zijn tevreden over de ontvangen huishoudelijke verzorging en geven hiervoor een gemiddelde cijfer van 7,9. Dit is vergelijkbaar met de referentiegroep het gemiddeld cijfer is een 8.

**Kanttekeningen**
De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Zo is 32% bekend met de OCO en vorig jaar was dat 36%. Daarnaast wist 66% van de cliënten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dat is een daling van 12% ten opzichte van vorig jaar. We pakken dit op via het koploperproject OCO en gaan inzetten op de uitvoering van (lokale) communicatie-acties om de bekendheid van de OCO en waar inwoners terecht kunnen met hun hulpvraag te vergroten.

**Communicatie**
De adviesraad Sociaal Domein en de onafhankelijk cliëntondersteuners krijgen een afschrift van deze raadsinformatiebrief, zodat zij ook op de hoogte zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo klanten over het jaar 2022. Tevens levert de gemeente de resultaten voor verantwoording aan bij het Ministerie van VWS.

**Participatie**
Het cliëntervaringsonderzoek is bij uitstek een onderwerp waarbij participatie aan de orde is. Cliënten die Wmo-voorzieningen ontvangen, worden namelijk steekproefgewijs benaderd voor het invullen van een standaard vragenlijst. Daarnaast wordt het Cliëntervaringsonderzoek gedeeld met de onafhankelijke cliëntondersteuners en met de Adviesraad Sociaal Domein.

**Duurzaamheid**
Niet van toepassing.

**Financiën**
Niet van toepassing.

**Planning**
Volgend jaar zal er weer een cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden.

**Bijlage(n)**
- Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo Meierijstad over het jaar 2022
- Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo Meierijstad over het jaar 2022

**Ter inzage documenten**
-

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

| De secretaris, | De burgemeester, |
|---|---|
| drs. M.G.C. Wilms-Wils RA | ir. C.H.C. van Rooij |