Aan de gemeenteraad van de gemeente Oss

Maatschappelijke Ontwikkeling
Raadhuislaan 2, Oss
Telefoon 14 0412
Fax [0412] 64 26 05
E-mail gemeente@oss.nl
www.oss.nl

Postbus 5
5340 BA Oss

Wilt u bij uw reactie de datum van deze brief en ons kenmerk vermelden?

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
18 juli 2023	MM-MO	J. de Bruin	

Onderwerp

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Geachte raadsleden,

Onderzoeksbureau ZorgfocuZ heeft samen met de gemeenten in de Regio Noord-Brabant Oost (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad, Oss) het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2022 uitgevoerd. Via deze brief informeer ik u graag over de resultaten van dit onderzoek.

Wat is de aanleiding voor deze informatie?

We vinden het belangrijk om te weten hoe inwoners onze dienstverlening en het zorgaanbod ervaren. Om dit in kaart te brengen voeren we het cliëntervaringsonderzoek Wmo uit. In dit onderzoek wordt aan inwoners gevraagd hoe zij het contact met de Toegang Zorg & Welzijn, en de kwaliteit en het effect van de ondersteuning, hebben ervaren.

Inwoners die in 2022 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben per post een uitnodigingsbrief en vragenlijst ontvangen voor het cliëntervaringsonderzoek. In mei 2023 hebben we de uitkomsten van het onderzoek over de gemeente Oss ontvangen.

Wat is de kernboodschap?

Inwoners beoordeelden het contact met de Toegang Zorg & Welzijn en de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning in 2022 overwegend goed. Uit de resultaten blijkt, onder andere, dat de gemeente Oss:

1. Gemiddeld een 7,8 scoort voor de manier waarop de gemeente de inwoner geholpen heeft in het bieden van een oplossing bij een aanvraag;
2. Haar inwoners snel helpt (75%);
3. Haar inwoners het gevoel geeft dat zij serieus worden genomen (86%) en samen met de inwoner naar een oplossing zoekt (79%);
4. De informatievoorziening aan inwoners kan verbeteren, zodat zij beter weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag.

Om de kwaliteit van het CEO te verhogen is er in 2022 gekozen voor een ander onderzoeksbureau en een andere onderzoeksmethode. Het responspercentage was in 2021 significant hoger dan in 2022. De resultaten over 2022 zijn hierdoor lastiger te vergelijken met het voorgaande jaar (Tabel 1).

We zien dat het aanvraagproces voor ondersteuning vanuit de Wmo in de gemeente Oss op hoofdlijnen iets minder goed is beoordeeld in 2022 dan in 2021. Volgens inwoners is het lastig om te weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. We werken eraan om dit te verhelderen door middel van de Routekaart tot Ondersteuning. De kwaliteit van de ondersteuning wordt daarentegen in 2022 goed beoordeeld met een 7,9 en inwoners beoordelen de manier waarop de gemeente heeft geholpen met de aanvraag van ondersteuning met een 7,8.

In relatie tot de andere gemeenten in de Regio Noordoost-Brabant scoren we over het jaar 2022 iets lager dan het regionale gemiddelde. Het is belangrijk om bij het maken van deze regionale vergelijking in acht te nemen dat het aanvraagproces in de Toegang Zorg & Welzijn in iedere gemeente verschillend is. Ook verschilt het type zorgaanvraag van de inwoner in een ruraal of stedelijk gebied, wat invloed heeft op de complexiteit van het aanvraagproces en de ervaring van de inwoner.

Tabel 1: Vergelijking CEO Wmo 2021 en 2022 resultaten gemeente Oss, antwoordoptie (helemaal) mee eens.

Vraag	**2021** (respons 40,4%)	**2022** (respons 27%)
Cliënten werden snel geholpen	83%	75%
Cliënten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag	82%	66%
De medewerker nam mij serieus	91%	86%
Cliënten hebben samen met de medewerkers naar oplossingen gezocht	85%	79%
Ik wist dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner	33%	37%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	87%	82%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	88%	82%
Ik kan mij beter redden door de ondersteuning die ik krijg	87%	79%
Geef een cijfer voor de manier waarop de gemeente heeft geholpen bij de aanvraag	Niet gemeten	7,8
Geef een cijfer voor de ondersteuning vanuit de zorgaanbieder	Niet gemeten	7,9

Wat zijn de gevolgen?

In de *Programmabrief Integrale Dienstverlening* en de *Notitie Routekaart tot Ondersteuning* zijn de verschillende signalen over de Osse dienstverlening die ontvangen worden van inwoners, politiek en professionals uiteengezet. Geconcludeerd wordt dat er meer duidelijkheid nodig is over de route tot ondersteuning, zonder daarbij de unieke en specifieke invulling die ieder sociaal team vraagt uit het oog te verliezen. De resultaten van het CEO Wmo over 2022 bevestigen deze signalen. 66% van de inwoners die ondersteuning kregen vanuit de Wmo, wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit kan beter.

We zetten daarom in het komende jaar nog meer in op een uniforme route tot ondersteuning en een eenduidige werkwijze zodat inwoners weten waar ze hun vraag voor ondersteuning of advies kunnen stellen en snel de juiste weg vinden. Dit draagt bij aan het bieden van kwalitatief goede dienstverlening en zorgt ervoor dat we grip houden op de kosten van zorg en ondersteuning. Tevens werken we door het bieden van een goede route tot ondersteuning aan de Osse transformatiedoelen.

Wat is het vervolg?

In 2023 zijn we gestart met de verandering naar een continumeting i.p.v. één jaarlijkse meting. Dit betekent dat inwoners binnen twee maanden na het besluit over hun beschikking de vragenlijst voor het CEO ontvangen. Naar verwachting zorgt dit ervoor dat meer inwoners de vragenlijst invullen, omdat hun ervaring nog vers in het geheugen ligt. De resultaten worden verwerkt in een dashboard, waardoor de afdelingen Kwaliteit & Beleid meer zicht hebben op de actuele stand van zaken. Er kan dus tijdig bijgestuurd worden in uitvoering en beleid als dit nodig is.

In mei 2024 evalueren we het contact van inwoners met de gemeentelijke toegang en de kwaliteit van de Wmo ondersteuning over het jaar 2023. Het college verzorgt een schriftelijke terugkoppeling van de resultaten van deze evaluatie aan de raad.

Communicatie

De Adviesraad Sociaal Domein (kenniskring Wmo) wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2022. Tevens worden de resultaten openbaar zichtbaar via waarstaatjegemeente.nl.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Oss,
Namens dezen,

Thijs van Kessel
Wethouder Welzijn & Zorg c.a.

Bijlage

- Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 gemeente Oss