



Informatienota raad – openbaar

Onderwerp	Informatienota raad - cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020
Zaakdossier	Z/21/014978 - D/21/046516
Portefeuillehouder	Wethouder B. van Veldhuizen
Raadsprogramma	4. Zorg in Doesburg
Datum collegebesluit	22 juni 2021

Opsteller	Maaïke van der Saag	E-mail	maaike.vandersaag@doesburg.nl
Team	Zorg & Ondersteuning	Telefoonnummer	(0313) 48 13 27

Kennis nemen van

Collegebesluit van 22 juni 2021 over het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020.

Inleiding

Vanwege de horizontale verantwoording treft u de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020.

Op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 moeten gemeenten een cliëntervaringsonderzoek uitvoeren. In dit onderzoek wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van de Wmo. Daarnaast wordt gekeken welk effect zij hebben ondervonden van deze voorzieningen op het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Samenvatting

De effectieve respons van het onderzoek is 33,7% en daarmee voldoende om uitspraken te doen over alle Wmo-cliënten. De resultaten van het onderzoek wijzen uit dat¹:

- 76% (86%) van de cliënten weet waar hij/zij met een hulpvraag terecht kan;
- 92% (93%) van de cliënten voelt zich serieus genomen door de Wmo-consulent;
- 81% (85%) van de cliënten zich snel geholpen vindt;
- 86% (93%) van de cliënten vindt dat er gezamenlijk naar een oplossing van het probleem is gezocht;
- 58% (38%) van de cliënten weet dat er gebruik gemaakt kan worden van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- 90% (91%) van de cliënten vindt de kwaliteit van de gekregen ondersteuning goed;
- 89% (95%) van de cliënten vindt de ondersteuning passen bij de hulpvraag;
- 82% (86%) van de cliënten kan door de ondersteuning de dingen die ze willen doen beter doen;
- 87% (90%) van de cliënten kan zich door de ondersteuning beter redden;
- 74% (86%) van de cliënten heeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

¹ Tussen haakjes zijn de resultaten van 2019.

Kortom als gemiddeld rapportcijfer krijgt de gemeente (lees: Wmo-consulenten) wederom een 8 van de Wmo-cliënten. In 2019 was dit cijfer ook een 8, 2018 een 8,3, in 2017 en 2016 een 8 en in 2015 een 7,5.

Dit jaar hebben de zorgaanbieders ook een rapportcijfer gekregen en dit is een 7,9.

Consequenties

Wij zijn blij met de opnieuw mooie beoordeling van de Wmo-cliënten over het contact bij en de kwaliteit van Wmo-ondersteuning en wat deze hen oplevert. Dit ondanks het feit dat de uitkomsten dit jaar iets lager zijn dan vorig jaar. Het is wetenschappelijk niet hard te maken maar het vermoeden bestaat dat dit alles te maken heeft met de effecten van de coronamaatregelen. De Wmo-consulenten hebben vanaf half maart 2020 nagenoeg alleen telefonisch contact gehad met cliënten. Vanwege de kwetsbaarheid van de Wmo-doelgroep en de adviezen van de landelijke overheid heeft de gemeente ervoor gekozen de consulenten niet of nauwelijks op huisbezoek te laten gaan. Daarnaast bestond voor de cliënten helaas ook niet de mogelijkheid om tijdens het Vraagbaakspreekuur bij de Linie 4 binnen te lopen. Dit tot groot verdriet van alle betrokkenen. Ook is er geruime tijd minder zorg geleverd door de zorgaanbieders en hebben veel cliënten het zonder hulp en sociale contacten moeten stellen. Het vermoeden bestaat dat deze gevoelens van eenzaamheid en angst hebben bijgedragen aan een lagere beleving van bijvoorbeeld de ondersteuning welke leidt tot een betere kwaliteit van leven.

Het maakt wel duidelijk dat onze Wmo-dienstverlening duidelijk op niveau is. Wij streven naar handhaving en, waar mogelijk, verbetering, van deze positieve cliëntervaringen. De cliëntervaringen Wmo 2020 worden u medio 2022 gepresenteerd.

Communicatie

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020 zijn via een persbericht bekend gemaakt. Daarnaast zijn zij gepubliceerd via www.waarstaatjegemeente.nl. Hier kunt u onze gemeente vergelijken met andere gemeenten.

Bijlage(n)

- Bijlage 1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020
- Bijlage 2. Data voor www.waarstaatjegemeente.nl



**GEMEENTE
DOESBURG**