Raadsinformatiebrief

Datum	5 juli 2022	Zaaknummer	2024575
		Portefeuille	Zorg, volkshuisvesting en volksgezondheid
			R. Compagne
Onderwerp	Rapportage cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021 (uitgevoerd in 2022)		

Behandeling in commissie
Niet van toepassing.

Kennisnemen van:
Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2021 (uitgevoerd in 2022).

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 2021 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.

Contact met de gemeente: Inwoners met een ondersteuningsvraag nemen contact op met de gemeente. 78% van de respondenten geeft aan snel geholpen te worden en 78% weet waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Dat is een lichte daling van respectievelijk 2% en 3% ten opzichte van vorig jaar. 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 zij iemand gevraagd hebben bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn. Het percentage respondenten dat aangeeft niemand nodig te hebben bij het (keukentafel)gesprek is met 42% gelijk aan vorig jaar. Ook geeft 39% aan dat zij graag bij worden gestaan door familie of andere bekenden. Vorig jaar was dit nog 42%. Opvallend is dat er een toename in het aantal respondenten dat aangeeft dat er een medewerker van de organisatie waarvan ze ondersteuning ontvangen bij het gesprek aanwezig was, van 13% in 2020 naar 16% in 2021.

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is gestegen ten opzichte van vorig jaar. 36% is bekend met de OCO, vorig jaar was dit 31%.
Sinds vorig jaar is Meierijstad koplopergemeente cliëntondersteuning. Inzet is onder andere de bekendheid van OCO te vergroten, wat mogelijk heeft geleid tot een toename in de score op bekendheid van de OCO in het cliëntervaringsonderzoek.
De komende jaren verwachten we de effecten van de doorontwikkeling OCO nog nadrukkelijker terug te gaan zien in de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek rondom de bekendheid van OCO.

Ontvangen ondersteuning: De meest voorkomende ondersteuningsvorm onder de respondenten is hulp bij het huishouden (62%). Dit is een daling van 10% ten opzichte van 2020 (72%). Hierna volgt het gebruik van de Wmo-regiotaxipas (28%) en gebruik van een of meerdere hulpmiddelen 25%. Beide ondersteuningsvormen zijn vergelijkbaar met vorig jaar.
Er is een toename van respondenten dat aangeeft individuele begeleiding te ontvangen (19% ten opzichte van 13% in 2020).

Kwaliteit van ondersteuning: Aan cliënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij niet om objectieve kwaliteit van ondersteuning. 86% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van ondersteuning en eveneens 87% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De kwaliteit van ondersteuning werd vorig jaar iets hoger ervaren en ligt iets hoger dan in de referentiegroep.

Effect van ondersteuning: De meeste respondenten zijn positief over de effecten van de ondersteuning die zij ervaren. 87% geeft aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen. Vorig jaar gold dit voor 84%. 88% geeft aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden. Dit is hetzelfde als in 2020 (88%) en iets hoger dan de referentiegroep (81%). Tot slot ervaart 83% door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. Dit is geen groot verschil ten opzicht van de vorige meting (84%) en ligt boven de meting van de referentiegroep 81%.

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 2021. 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 weer een cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden.

Bijlage(n)
- Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo Meierijstad over het jaar 2021
- Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo Meierijstad over het jaar 2021

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

-