

Beantwoording vragen vanuit fracties

Fractie	OGP
Agendapunt	punt 4 Rondvraag WMO clientervaringsonderzoek

Inbreng OGP

Verdiepende vragen ingekomen stuk A22033, gemeenteraadsvergadering 25 oktober 2022

Naar aanleiding van ingekomen stuk A22033

In de gemeenteraadsvergadering van 25 oktober stond bij de Regeling der Werkzaamheden in de brieven van het college de resultaten van het clientervaringsonderzoek WMO 2022 (A22033). Zoals tijdens de vergadering al is aangekondigd, hebben de fracties CDA en OGP hierover nog de volgende vragen:

1. Het responspercentage is gedaald van ruim 46% naar nu een kleine 40%. Welke verklaring heeft de wethouder hiervoor?

Reactie college

Voor het CEO 2022 (over het jaar 2021) zijn 449 cliënten aangeschreven. Het invullen van CEO is geen verplichting.

2. In de factsheet (bijlage) zien we alleen de resultaten van 2022. Graag zien wij de resultaten van het clientervaringsonderzoek 2021 toegevoegd aan de factsheet 2022 zodat een vergelijk mogelijk is. Wil de wethouder hier voor zorgen?

Reactie college:

Uw raad heeft het CEO 2021 ontvangen. Maar we zullen ervoor zorgen dat de raad de resultaten van 2021 (over het jaar 2020) nogmaals ontvangt.

3. Welke acties heeft de wethouder opgepakt/uitgevoerd naar aanleiding van het clienttevredenheidsonderzoek 2021? Wat is het effect van deze acties geweest? Welke terugkoppeling heeft de wethouder aan de WOM-clianten hierover gegeven?

Reactie college:

Het merendeel van de cliënten zijn over het algemeen tevreden over de zorg en ondersteuning die zij vanuit maatwerkvoorziening Wmo ontvangen. In het CEO 2021 was het enige aandachtspunt de bekendheid van clientondersteuners. Cliënten die zich aanmelden met een ondersteuningsvraag wordt door de Wmo-consulenten middels een ontvangstbevestigingsbrief actief geïnformeerd over het aanbod onafhankelijke clientondersteuning. Cliënten kunnen zelf beslissen of zij gebruik willen maken van clientondersteuning.

4. U geeft aan in het begeleidende brief dat Midden-Delfland in 2021 een gemiddelde had van 7.6 en nu een gemiddelde heeft van 7.2. Kijkend naar de gegevens zoals deze vermeld staan op de factsheet zouden wij veel hoger meten uitkomen (op vraag 1.5 na, wat een ja/nee antwoord zou moeten zijn, zijn alle uitkomsten veel hoger dan een 7.2). Waar is de uitkomst van 7.2 gemiddeld op gebaseerd?

Reactie college:

In de vergelijking rapporten van CEO WMO 2021 en 2022 staat een tabel met daarin alle gemiddelde scores op een rij. Het gemiddelde van alle gemiddelde scores is inderdaad voor 2021 een 7,56 en voor 2022 een 7,21. De daling zit vooral op vraag 5. Dit komt doordat deze vraag in 2021 anders gesteld is dan in 2022. (wist u versus heeft u behoefte). Als je vr 5 buiten beschouwing zou laten kom je op een 7,98 (2021) versus 7,21 (2022) uit. Zie bijlage met uitleg.