

Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201667914

Zaaknummer: Z/23/117632

Portefeuillehouder(s): M.A. Overduin

Voor vragen

Naam: Arthur de Boer
Telefoon: 0625187241
E-mail: a.deboer@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: resultaten WMO Cliëntervaringsonderzoek 2023 Duiven

Aanleiding voor deze kennisgeving

Onderzoeks- en adviesbureau BMC heeft in opdracht van de gemeente Duiven het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Dit is uitgevoerd onder cliënten met een WMO voorziening. Naast de verplichte vaste onderdelen zijn er eigen vragen gebruikt bij het onderzoek. Op deze manier kan er meer informatie verzameld worden voor de gemeente.

Relevant beleidskader

Sociaal Domein; WMO

Inhoud van mededeling

Vragenlijsten

Elk jaar laten we deelnemers een paar basisvragen beantwoorden. Daarnaast nemen we een thema die we extra uitvragen. Naast de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van de WMO-voorzieningen is gevraagd naar mantelzorg(ondersteuning). Specifiek is er ingegaan op de mogelijke overbelasting van mantelzorger en de gevolgen ervan.

Tijdens de uitvoering van het onderzoek is zowel vooraf als achteraf contact met de Raad voor Sociaal Domein Duiven (RvSDD). De RvSDD zal tevens over de resultaten van het onderzoek geïnformeerd worden.

Respons

Bij het onderzoek naar de WMO-voorziening wordt de onderzoeksgroep gevormd door alle nieuwe gebruikers en (een deel van de) gebruikers die al langer bekend zijn met een WMO-voorziening. In totaal zijn 1020 vragenlijsten verzonden en 504 reacties verzameld. Dat is een respons van 49% (47% in 2023). Weer zijn de vragenlijsten vooral op papier ingevuld en slechts 31 online. De gemiddelde respons is 39% en daar zit Duiven weer (fors) boven.

Resultaten

- De referentiegroep bestaat uit een groep van 25 gemeenten die de standaardvragen gebruiken in hun onderzoek.
- De resultaten van de cliëntervaringsonderzoek worden afgezet tegen de eerdere jaren en de referentiegroep. De resultaten van de referentiegroep veranderen ieder jaar. Als in 2021 het verschil 2% is ten opzichte van de referentiegroep en het resultaat van de gemeente veranderd niet, maar die van de referentiegroep wel met 2%, dan is het verschil nu 4%. Het blijft daardoor een vergelijking van 'een paar procent meer of minder'.
- De resultaten over het contact met de gemeente is op elk onderdeel omhoog gegaan en ligt tussen 80% en 90%.
- De ervaringen rondom het keukentafelgesprek zijn iets afgenomen maar liggen rond de 80%.
- De ondersteuning en de effecten ervan liggen rond de 80%.
- De resultaten over mantelzorg zijn voor het eerst beschikbaar. Er is gevraagd naar het gebruik van mantelzorg. 42% van de gebruikers van WMO heeft een vorm van mantelzorg. Ongeveer 210 deelnemers hebben de vervolgvraag ingevuld. Kinderen (48%) en partner (39%) zijn de voornaamste mantelzorgers, waarbij meerdere antwoorden mogelijk was. Slechts 14% is vriend, kennis of buurtgenoot.
- Slechts 9% heeft (veel) minder mantelzorg ontvangen dan een jaar ervoor. 56% geeft aan (veel) meer mantelzorg ontvangen te hebben dan het jaar ervoor.
- 67% (ongeveer 140 deelnemers) geeft aan dat de mantelzorger de zorg aankan, 32% (ongeveer 68 deelnemers) weet het niet of geeft aan dat de mantelzorger het niet aan kan.
- Er is een 'wat als' vraag opgenomen in het onderzoek. Dat is niet gebruikelijk, maar levert wel een indicatie op. De vraag gaat over de mogelijkheden die iemand ziet als de mantelzorger het niet meer aan kan.
 - (zeer)onwaarschijnlijk (52%) nemen inwoners genoegen met minder mantelzorg.
 - (zeer)onwaarschijnlijk (50%) huren inwoners zelf professionele hulp in.
 - (zeer)onwaarschijnlijk (44%) proberen inwoners het eigen netwerk uit te breiden.
 - 44% zal (zeer)waarschijnlijk contact opnemen met steunpunt mantelzorg van Santé-partners. Maar 30% heeft daarop (zeer)onwaarschijnlijk geantwoord.
- Ondanks een daling op een paar aspecten zijn de resultaten nog altijd overwegend positief. Het college is van mening dat deze resultaten acceptabel zijn en de norm van 85% behalen.

Aandachtspunten en voornemens

Na de vragen over mantelzorg is er gevraagd om contactgegevens voor aanvullende informatie. Hier wordt aandacht aan gegeven. Er zullen verdiepende gesprekken gevoerd worden door de consultants over de mantelzorg.

Na thema's van vorig jaar (ontevredenheid over WMO voorzieningen) en het jaar ervoor (eenzaamheid) is het voornemen om nog een nieuw thema te nemen óf om de vragenlijst van 2022 af te nemen en dus weer naar eenzaamheid te vragen.

Het college onderzoekt aankomende periode de mogelijkheden om het cliëntervaringsonderzoek 'op te knippen'. Bijvoorbeeld een onderzoek na het

keukentafelgesprek én het algemeen onderzoek. Dit zal bijvoorbeeld meer informatie kunnen geven over de aansluiting van de hulp die de gemeente zelf aanbiedt, zoals algemene voorliggende voorzieningen.

Duiven, 27 augustus 2024.

Burgemeester en wethouders van gemeente Duiven

A.F. (Anton) van der Gaag
gemeentesecretaris

Mr. H.B. (Huub) Hieltjes
burgemeester

Bijlagen:

Registratienummer:

1. 201666046

Omschrijving:

Rapport Cliëntervaringsonderzoek WMO Duiven 2023



Digitaal verzegeld door Zynyo B.V.

Datum: 18-09-2024 11:49 CEST

Document ID:

87fbb9ca-d881-49e7-8bf6-a004419fe14d