

Informatienota voor de raad (RIN)

Portefeuillehouder	:	wethouder W. Steeghs
Behandelend ambtenaar	:	Brigitte van Bladel/Team SD
Zaaknummer		67654-2023
Bijlagen	:	Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo
Datum B&W vergadering	:	12 december 2023

Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo

Aan de gemeenteraad,

Kennis te nemen van

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Inleiding

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is vastgelegd dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitvoeren onder hun cliënten en de resultaten aanleveren bij het ministerie van VWS. Gemeenten zijn vrij om binnen vastgestelde kaders het onderzoek vorm te geven. In mei heeft het college besloten om dit jaar een onderzoek naar de ervaringen met het huisbezoek van de Wmo-consulenten uit te voeren. De resultaten hiervan zijn bekend

Kernboodschap

Het cliëntervaringsonderzoek is een wettelijke verplichting

In de Wmo is vastgelegd dat gemeenten jaarlijks een CEO uitvoeren onder hun cliënten. De resultaten moeten inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. Gemeenten zijn vrij om binnen vastgestelde kaders het onderzoek vorm te geven.

Inrichting cliëntervaringsonderzoek 2023

Onze voorkeur gaat uit naar het inrichten van een continue CEO. Op deze manier meet je continue en direct de ervaringen van de Wmo doelgroep, zodat je ook de meest actuele resultaten naar boven krijgt. Omdat de resultaten van het continue onderzoek door GR Peelgemeenten pas voor het eerst in 2024 bekend zullen zijn, heeft het college in mei van dit jaar besloten om als Gemert-Bakel in 2023 nog een separaat CEO uit te voeren. Het onderzoek richt zich op de toegang tot de Wmo. Gedurende vier maanden hebben we (toekomstige) cliënten van de Wmo gevraagd naar hun ervaringen met de huisbezoeken van de Wmo-consulenten. Er zijn in totaal 140 enquêtes uitgedeeld waarvan er 78 zijn ingevuld. De resultaten zijn positief en treft u in de bijlage aan. Geconcludeerd kan worden dat de Wmo cliënten tevreden zijn over het prettige gesprek, de luisterende houding en de deskundigheid van de Wmo-consulent. Tevreden is men ook over het samen naar een oplossing zoeken, de duidelijke afspraken en het vertrouwen in een goede oplossing voor de hulpvraag. Er zijn ook nog enkele individuele opmerkingen gemaakt. Daar zijn vooral complimenten gemaakt over vriendelijkheid, luisterend oor, duidelijkheid en prettig ervaren gesprek. Een paar opmerkingen zijn kritisch. De opmerkingen zijn met de Wmo-consulenten besproken.

Vervolgstappen

Vanaf het derde kwartaal 2023 zal vanuit de GR Peelgemeenten een continue cliëntervaringsonderzoek naar de toegang van de Wmo van start gaan. In 2024 kunnen we de eerste resultaten daarvan verwachten.

Financiën

n.v.t.

Deze raadsinformatienota is besproken in de B&W vergadering op genoemde datum.