

Raadsinformatiebrief

Datum	7 juli 2020	Zaaknummer	1948325453
		Portefeuille	Zorg, volkshuisvesting en volksgezondheid R. Compagne
Onderwerp	Rapportage cliëntervaringsonderzoek 2020		

Behandeling in commissie

Niet van toepassing

Kennisnemen van:

Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Aanleiding

Het cliëntervaringsonderzoek is verplicht volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Het onderzoek dient jaarlijks te worden uitgevoerd en gerapporteerd aan de Minister. 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 2020 zijn over het algemeen goed en verschillen weinig met vorig jaar. De Wmo-klienten zijn tevreden en geven gemiddeld een 7,8 voor de organisatie waarvan zij huishoudelijke verzorging ontvangen.

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: De meeste cliënten wisten waar ze terecht konden met hun hulpvraag (80%). Dat is een stijging van 3 % ten opzichte van vorig jaar. Ook vinden de meeste cliënten dat er serieus naar een passende oplossing is gezocht. Er is een stijging te zien en tevens een betere score dan in de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit 21 andere gemeenten in Nederland.

Clientondersteuning: De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) is afgenomen met 2 %. 31% van de respondenten is bekend met de mogelijkheid tot OCO. Vorig jaar was dit 33%. Onder andere om de bekendheid van OCO te vergroten, is de gemeente geselecteerd voor het koploperschap cliëntondersteuning. Hierover wordt de gemeenteraad geïnformeerd middels een separate raadsinformatiebrief.

Naar aanleiding van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek in 2019 die op 16 september 2019 door het college zijn vastgesteld, zijn ook andere activiteiten ingezet om de bekendheid van cliëntondersteuning te vergroten.

- Er is een overleg geweest met de cliëntondersteuners om het afnemen van de bekendheid van cliëntondersteuners te bespreken en gezamenlijk na te denken over hoe de bekendheid kan worden vergroot. Naar aanleiding hiervan is onder andere aandacht besteed aan onafhankelijke cliëntondersteuning in de nieuwsbrief van de KBO's.
- Tevens worden klanten geïnformeerd over cliëntondersteuning in de uitnodigingsbrief voor het keukentafelgesprek, de brief die klanten ontvangen na afloop van een indicatie, de gemeentelijke website en een folder van MEE.
- De gemeente is aangemeld voor het koploperschap cliëntondersteuning.

Deze activiteiten zijn ingezet na september 2019, waardoor de resultaten die het onderzoek in 2020 presenteren de effecten van de activiteiten nauwelijks kunnen weergeven. Cliënten die van januari tot en met september 2019 een Wmo-aanvraag hebben ingediend, hebben deze informatie niet kunnen ontvangen.

Ontvangen ondersteuning: De meeste respondenten met een Wmo-maatwerkvoorziening maakt gebruik van hulp bij het huishouden (61%). Hierna volgt het gebruik van de Wmo-regiotaxipas (33%).

Kwaliteit van ondersteuning: 87% 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 wordt positiever ervaren dan vorig jaar en dan in de referentiegroep.

Effect van ondersteuning op het leven van cliënten: ten opzicht van vorig jaar wordt dit positiever gewaardeerd. 85% geeft aan dat ze door de hulp beter de dingen kunnen doen die zij willen, 90% vindt dat zij door de hulp zelfredzamer zijn. 85% vindt dat de kwaliteit van leven is verbeterd door de ondersteuning.

Communicatie

De adviesraad Sociaal Domein en de onafhankelijke cliëntondersteuners krijgen een afschrift van deze raadsinformatiebrief, zodat zij ook op de hoogte zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo klanten in 2020

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)

1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo Meierijstad 2020
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo Meierijstad 2020

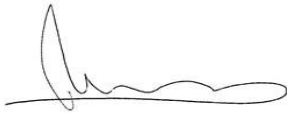
Ter inzage documenten

Met vriendelijke groet,

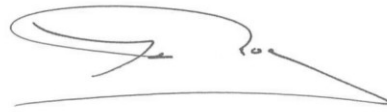
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester,



drs. M.G.C. Wilms-Wils RA



ir. C.H.C. van Rooij