

Raadsinformatienota

Onderwerp	: Raadsinformatienota Wmo cliëntervaringsonderzoek over 2021		
Raadsvergadering	: 9/10 november 2021	Agendapunt	:
Portefeuillehouder	: L.G.M. van der Beek	Datum	: 27 september 2022
Bestuurlijk kader	: Programma sociaal domein	Zaaknummer	: Z22.01947

Inleiding:

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn gemeenten verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren, om zo meer inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met maatschappelijke ondersteuning. De Brabantse Wal gemeenten hebben het CEO uit laten voeren door onderzoeksbureau Magis. Vanuit de gemeente Woensdrecht zijn zo'n 500 cliënten aangeschreven die in 2021 een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen. Het onderzoeksbureau heeft op basis van de respons een rapport opgesteld. Hieronder staan we stil bij de belangrijkste conclusies uit het onderzoeksrapport.

Kernboodschap:

Uit het onderzoeksrapport blijkt dat cliënten in Woensdrecht zeer tevreden te zijn. Cliënten beoordelen het contact met de gemeente en de geleverde zorg met cijfers tussen de 8 en 9. Het contact met de gemeente en de dienstverlening wordt goed beoordeeld, net als voorgaande jaren. 82% heeft het contact met de gemeente als prettig ervaren (2020: 80%). 94% vindt dat er duidelijke informatie is gegeven, 93% voelt zich serieus genomen en voor 90% is het duidelijk geworden welke voorziening/ondersteuning het beste bij hem/haar past. 5% geeft aan niet snel geholpen te zijn. Het gesprek met de Wmo consulent wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,6 (2020: 8,4).

Consequenties:

Het college heeft kennis genomen van de positieve resultaten en de in het rapport genoemde aanbevelingen. Het heeft besloten om de rapportage over 2021 openbaar te maken. Hiermee wordt voldaan aan de wettelijke verplichting. De uitkomsten van het onderzoek zijn met de betreffende vakafdeling besproken. Er wordt constant gezien of we onze processen en ons beleid nog meer kunnen verbeteren.

Vervolgstappen:

De uitvoering van dit doorlopend onderzoek door de firma MAGIS loopt via een driejarig contract, dat in oktober 2022 eindigt. Er is besloten dit voor één jaar te verlengen. De jaarresultaten zullen wij, zoals gebruikelijk, met uw raad blijven delen.

Burgemeester en wethouders van Woensdrecht,
de secretaris, de burgemeester,
ing P.A.C. Bogers drs J.J.C. Adriaansen

Bijlage(n)

- Bijlage 1: Rapportage CEO Gemeente Woensdrecht 2021
- Bijlage 2: Samenvatting rapport CEO 2021
- Bijlage 3: Concept persbericht 2022