

Samenvatting rapport Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2021

Het cliëntervaringsonderzoek over 2021 laat een positief beeld zien over de Wmo. Cliënten zijn zeer tevreden, blijkt uit de cijfers die tussen de 8 en 9 liggen.

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn gemeenten verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Namens de gemeente Woensdrecht benadert Magis doorlopend cliënten die gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van Wmo om hen te vragen naar hun ervaringen. Van de 499 personen die zijn aangeschreven/gesproken, konden 223 afgeronde vragenlijsten in het onderzoek worden betrokken.

Contact met de gemeente

Uit het onderzoek komt naar voren dat 82% van de ondervraagden het contact met de gemeente prettig vindt (2020: 80%). De meeste cliënten hebben telefonisch contact gezocht (45%).

84% weet waar men moet zijn met de hulpvraag (2020: 81%). Slechts 3% weet dit niet.

64% **weet niet** dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke clientondersteuner. Van deze groep had 10% hier wel behoefte aan gehad. In 2020 **wist** 45% dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat percentage is dus afgenomen ten opzichte van 2020.

Het gesprek

94% vindt dat de Wmo consulent/adviseur duidelijke informatie heeft gegeven en voor 90% is het duidelijk geworden welke voorziening/ondersteuning het beste bij hem/haar past.

93% voelt zich serieus genomen door de medewerker (2020: 95%, 2019: 92%). 5% geeft aan niet snel geholpen te zijn.

Het gesprek met de Wmo consulent/adviseur wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,6 (2020: 8,4).

Hulp/ondersteuning

De meeste cliënten hebben huishoudelijke hulp (70%), een scootmobiel of vervoersvoorziening (17%) ontvangen.

De meest genoemde zorgaanbieders zijn TWB (35%) en Actief Zorg (23%). Deze worden respectievelijk met een 8,4 en een 7,8 gewaardeerd. Het gemiddelde voor de zorgaanbieders komt op een 8,2 (2020: 8,2).

Kwaliteit

91% van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die geleverd wordt goed (2020: 90%, 2019: 92%) en benoemt dat de ondersteuning die geleverd wordt goed past bij de hulpvraag.

89% van de cliënten krijgt de hulp zoals afgesproken (2020: 92%). 9% is het niet eens met de stelling 'Ik krijg genoeg hulp'.

Effect

Door de hulp die mensen krijgen, kan 86% zich beter redden (2020: 91%, 2019: 89%), 81% geeft aan dat de ondersteuning voldoet aan de behoefte (2020: 86%).

Aanbevelingen

Op basis van de resultaten geeft Magis een aantal aanbevelingen. Deze zijn terug te lezen in het rapport. Deze aanbevelingen zijn inmiddels intern besproken. Er wordt komend jaar gewerkt aan onderstaande verbeterpunten:

- De naamsbekendheid van de (vrijwillige) clientondersteuners dient verbeterd te worden. De gemeente heeft hierin een faciliterende rol.
- Het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid van het loket sociaal domein. We zitten momenteel in de onderzoeksfase om te kijken hoe we dat kunnen realiseren.
- Tenslotte is de onderzoeksprocedure opnieuw bekeken en waar nodig verbeterd. Zo werd in het verleden een geselecteerd aantal cliënten die te maken heeft gehad met de Wmo aangeschreven, nu wordt iedereen aangeschreven om de respons een impuls te geven.

De gegevens over de rapportage worden voor 31 december 2022 aangeboden aan het ministerie.