

Burgemeester en wethouders

Datum 27 november 2023

Onderwerp

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Wij willen

Middels uitvoering van een cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Het onderzoek 2023 is in mei 2023 gehouden onder de inwoners die geregistreerd zijn als Wmo-cliënt met een individuele voorziening.

Wij besluiten

1. Kennis te nemen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022
2. Rapportages ter kennis brengen aan de gemeenteraad en Adviesraad sociaal domein.

Want

1. Clïëntervaringsonderzoeken zijn van belang om de tevredenheid van de inwoner te meten.
Elk jaar moeten we een CEO houden.
De basis van de vragenlijst is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Op deze manier kunnen we beoordelen waar de dienstverlening kan worden verbeterd.

De resultaten zijn positief. Gevraagd is naar de kwaliteit van de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning. Over de kwaliteit is in 2022 82% tevreden. In zijn algemeenheid is er ook tevredenheid over de effectiviteit van de ondersteuning. Het percentage cliënten dat aangeeft zich beter te kunnen redden door de geboden ondersteuning is in 2022 88%.
De tevredenheid over 'ik werd snel geholpen' is in 2022 gestegen van 62% naar 71%.

De bekendheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is in 2022 gestegen van 35% naar 42%. Er zal blijvende aandacht zijn om de bekendheid te vergroten. Dit gebeurt o.a. door de inwoner bij de intake daarop te wijzen en het uitdelen van de folder van de OCO.

In zijn totaliteit beoordelen de deelnemers de hulp/ondersteuning met een gemiddeld rapportcijfer van 7,9.

Voor de nadere details van het onderzoek wordt verwezen naar de bijgevoegde rapportage.

Hieronder treft u een overzicht aan van de resultaten van de laatste 4 jaren binnen De Wolden. Het CEO Wmo is vormvrij. Het is aan de gemeente om daar invulling aan te geven. Derhalve zijn de uitkomsten lastig te vergelijken met landelijke data.

Vergelijking in percentages	2022	2021	2020	2019
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	80	76	83	81
2. Ik werd snel geholpen	71	62	75	84
3. De medewerker nam mij serieus	84	85	89	90
4. In het gesprek samen naar oplossingen gezocht	80	77	87	86
5. Wist van een onafhankelijke cliëntondersteuner	42	35	41	52
6. Vind de kwaliteit van de ondersteuning goed	82	86	89	82
7. De ondersteuning past bij mijn hulpvraag	86	88	89	89
8. Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen	79	81	83	86
9. Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	88	89	89	90
10. Door ondersteuning een betere kwaliteit van leven	82	83	81	78

2. Zodat de gemeenteraad en adviesraad goed geïnformeerd zijn omtrent de cliëntervaringen Wmo.

Maar

-

Achtergrond

Naast het belang van het inzicht van de cliëntervaringen, zijn gemeenten ook verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren en daarover te rapporteren.

De financiële gevolgen zijn

Er zijn geen financiële consequenties

Alternatieven

Het CEO Wmo is vormvrij. Het is aan de gemeente om daar invulling aan te geven.

Bijlagen

- Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022
- concept-persbericht.