



Gemeente
Woudenberg

Collegeadvies Eigen initiatief

Besluitenregistratie:		Postregistratienummer : Z.333054	
26	07	Datum inboeken :	
Openbaar	Ja	Internet	Nee
naar RAAD	Ja	OR	Nee
Communicatie	Nee	Europese regelgeving	Nee
via COMMISSIE	Nee		
Anders:			

Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoek 2020 Wmo 2020

- Advies :**
- Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 voor kennisgeving aannemen;
 - De raad middels de ingekomen stukken informeren;
 - Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 ter informatie naar de ASD sturen;
 - Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 ter informatie naar de coöperatie de Kleine Schans sturen;
 - De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 publiceren op waarstaatjegemeente.nl;
 - Geen rapport op te stellen naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek betreffende de Participatiewet vanwege het lage aantal respondenten.

Datum	Ambtenaar	Pho	Griffier	Afdelings- hoofd
29-6-2021	L. Baars	M. Treep		

Additioneel Advies	Paraaf:
N.V.T.	

	Conform advies	Bespreken	Datum	Opmerkingen
Burgemeester	ym		29/6	
Wethouder	Pdk		25/6	
Wethouder	MT		25/6	
Wethouder	AV		28/6	
Secretaris	BM		24-06	

Datum vergadering B&W:

Agendapunt:

Besluit:

Retour naar afdeling op:

29 JUNI 2021

Ter archivering aangeboden op:

Inleiding

Wmo

In de Wmo is opgenomen dat gemeenten jaarlijks de ervaringen van cliënten moeten onderzoeken. Daarbij is gewerkt met een door de VNG opgestelde vragenlijst waarbij een deel van de vragen verplicht is voor alle Nederlandse gemeenten: het *Cliëntervaringsonderzoek* (CEO) voor Wmo. Hier hebben we nog enkele eigen vragen over ons Sociaal Team aan toegevoegd.

In 2019 hebben we de voorbereidingen getroffen om over te stappen van een jaarlijkse meting die achteraf wordt uitgevoerd, naar een zogeheten continumeting. Hierbij vragen we kort na het afgeven van de beschikking gedurende het jaar de client naar zijn/haar ervaringen. Over het jaar 2019 is een nulmeting gehouden. In 2020 is een continumeting uitgevoerd. De uitkomsten van deze continumeting over 2020 leggen wij bij deze ter kennisneming aan u voor.

De uitkomsten van het CEO Wmo worden aangeleverd bij VWS en gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl. Ook wordt dit rapport ter kennisname aan de coöperatie gestuurd.

Voor de Jeugdwet en de Participatiewet is een CEO afgenomen.

Jeugdwet

Ook de Jeugdwet kent een wettelijke verplichting voor het jaarlijks onderzoeken van de ervaring van cliënten. De rapportage over de Jeugdwet wordt na het zomerreces aan het college aangeboden.

Participatiewet

In 2020 hebben 182 inwoners een vragenlijst met betrekking tot de Participatiewet ontvangen. Slechts 9 inwoners hebben de vragenlijst ingevuld, wat een respons van nog geen 5% betekent. De oorzaak hiervan is dat de vragenlijst op papier wordt toegestuurd, waarna de vragen (voor het eerst per 2020) online beantwoord moeten worden. Een respons van minder dan 5% maakt dat geen goede rapportage kan worden opgesteld. Omdat de Participatiewet geen verplichting kent om een cliëntervaringsonderzoek te laten uitvoeren, wordt over 2020 dan ook geen rapportage opgesteld. Over 2021 wachten we af of de respons hoger wordt. Mocht dat niet zo zijn, dan beraden we ons voor 2022 of we de vragenlijst weer schriftelijk laten beantwoorden.

Overigens bevatten de 9 ingevulde vragenlijsten geen bijzonderheden. De tevredenheid was vergelijkbaar met vorige jaren.

Samenvatting

Respons/aantallen

119 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. Dit is 18 procent van de doelgroep van 653 huishoudens. De respons was hiermee lager dan voor het CEO van 2019, waarbij het respectievelijk om 155 respondenten, 41 procent en 381 huishoudens ging.

De respons was te laag om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen. De resultaten van het onderzoek dienen daarom als indicatief beschouwd te worden. Bij de nulmeting over 2019 kregen inwoners naast de papieren vragenlijst ook de mogelijkheid om de vragenlijst digitaal in te vullen. Over 2020 is naar inwoners geen papieren vragenlijst verzonden. Dit heeft gezorgd voor een lagere respons. Voor volgend jaar zal onderzocht worden wat er gedaan kan worden om de respons te verhogen.

Vragen en overall beeld

De vragenlijst gaat in op thema's als de hulpvraag van de cliënt, het contact met de Kleine Schans, de informatievoorziening, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

Het overall beeld van de resultaten is positief. Ook is het beeld positiever ten opzichte van 2019. Ongeveer 90% van de respondenten is over het algemeen tevreden over het gesprek met de medewerker van De Kleine Schans; ze vonden de medewerker deskundig, er werd goed naar ze geluisterd en de medewerker nam voldoende tijd voor ze.

Bijna de helft (48 procent) van de respondenten weet dat hij gebruik kan maken van de cliëntondersteuner. In 2019 was dat aandeel lager, 36 procent. De stijging kan te maken hebben met het feit dat 58% aangeeft dat iemand van de Kleine Schans hem heeft verteld over de cliëntondersteuner, ten opzichte van 28% in 2019.

Bijna twee derde van de respondenten is tevreden over de informatievoorziening. 83 procent van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die hij krijgt goed en 81 procent vindt dat de ondersteuning die hij krijgt past bij zijn hulpvraag.

De meeste respondenten kunnen zich door de ondersteuning beter redden en kunnen beter de dingen doen die ze willen. Dat beeld komt overeen met het beeld in 2019.

Voor een volledige beschrijving van de resultaten verwijzen we u graag naar de rapportage.

Vervolg

De resultaten zullen besproken worden met coöperatie de Kleine Schans in het accounthoudersoverleg. Ondanks de hogere bekendheid van cliëntondersteuners ten opzichte van 2019, zal dit onderwerp nogmaals onder de aandacht zal worden gebracht. Verder sluiten de uitkomsten van de onderzoeken aan bij waarop ingezet wordt door de gemeente en vraagt voor nu dus geen verbeteracties. Gezien het gaat om een continumeting kan er tijdig bijgestuurd worden naar aanleiding van vervolguitskomsten als dit nodig blijkt te zijn.

Bijlage(n)

- 1) Rapport cliëntervaringsonderzoek WMO 2020