

Aan de leden van de
Gemeenteraad

Datum: 3 december 2024
Onderwerp: Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023
Ons kenmerk:

Geachte heer, mevrouw,

Bijgevoegd doen wij u ter kennisname het rapport toekomen van de cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2023. Cliëntervaringsonderzoeken zijn van belang om de tevredenheid van de inwoner te meten. Het onderzoek 2023 is in mei 2024 gehouden onder de inwoners die geregistreerd zijn als Wmo-cliënt met een individuele voorziening.

Resultaten

De resultaten zijn overwegend positief. Gevraagd is naar de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning. Over de kwaliteit is in 2023 87% tevreden.

Hieronder treft u een overzicht aan van de resultaten van de laatste 5 jaren binnen Hoogeveen. 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	2023	2022	2021	2020	2019
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	78	77	80	77	83
2. Ik werd snel geholpen	71	74	70	69	72
3. De medewerker nam mij serieus	86	88	84	87	84
4. In het gesprek samen naar oplossingen gezocht	82	79	78	80	75
5. Wist van een onafhankelijke cliëntondersteuner	42	40	40	37	39
6. Vind de kwaliteit van de ondersteuning goed	87	85	83	84	85
7. De ondersteuning past bij mijn hulpvraag	87	87	82	82	82
8. Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen	80	85	81	74	75
9. Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	82	87	86	81	84
10. Door ondersteuning een betere kwaliteit van leven	74	80	77	74	76

Het algemene cijfer 8 wordt door maar liefst 87% van de ondervraagden gegeven.

De laatste jaren wordt er steeds meer gekeken in hoeverre er oplossingen te vinden zijn in het voorliggend veld. Hierdoor krijgt een client niet altijd de toekenning die hij of zijzelf wellicht zelf had bedacht.

Wij zullen hierop vinger aan de pols houden.

Wij vertrouwen erop u hiermede voldoende te hebben ingelicht en verwijzen u voor de nadere details van het onderzoek naar de bijgevoegde rapportage.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,

Jelmer Mulder
gemeentesecretaris

Martijn Breukelman
burgemeester