

Burgemeester en wethouders

Datum 25 november 2024

Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Wij willen

Inwoners binnen de Wmo kwalitatief goede ondersteuning bieden zodat ze zo goed mogelijk kunnen blijven meedoen en participeren in de samenleving.

Wij besluiten

1. Kennis te nemen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2023
2. Rapportages ter kennis brengen aan de gemeenteraad en Adviesraad Sociaal Domein.

Want

- 1.1 *De gemeente is wettelijk verplicht om jaarlijks cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren*
- 1.2 *Het onderzoek geeft geen aanleiding om het beleid aan te passen*

Het CEO wordt de laatste jaren op dezelfde wijze uitgevoerd en vertoont een stabiel beeld. In zijn totaliteit beoordelen de deelnemers de hulp/ondersteuning met een gemiddeld rapportcijfer van 8.

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 5 jaren binnen Hogeveen.

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

2. *Gemeenteraad en Adviesraad Sociaal domein informeren*

Door de uitkomsten te delen wordt voldaan aan de informatieplicht en worden de gemeenteraad en de adviesraad op hoogte gebracht over de uitkomsten CEO Wmo 2023.

Maar

De uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek is vormvrij. Dat betekent dat iedere gemeente het onderzoek op een geheel eigen wijze uitvoert. Dit heeft tot gevolg dat de uitkomsten enkel op gemeentelijk niveau geanalyseerd kunnen worden. Vergelijkingen met landelijke data is lastig.

Achtergrond

Het onderzoek 2023 is in mei 2024 gehouden onder de inwoners die in 2023 gebruik hebben gemaakt van ondersteuning vanuit de Wmo. Het gaat hierbij om inwoners die in 2023 een nieuwe beschikking voor een Wmo-voorziening hebben gekregen en inwoners die al langere tijd gebruikmaken van ondersteuning vanuit de Wmo.

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 volgen uit dit onderzoek geen financiële consequenties.

Alternatieven

Er is geen alternatief. Het onderzoek is al uitgevoerd.

Communicatie

Er gaat een persbericht uit en de gemeenteraad en ASD ontvangen de rapportage.

Bijlagen

- Rapportage cliëntervaringsonderzoek 2023;
- Raadsbrief;
- Concept-persbericht.