

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel: DJ-2120707
Naam opsteller voorstel	: Linda Vriens (0495-575844)	Zaaknummer: 2081924
Portefeuillehouder	: M.B. (Michèle) Ferrière	Publicatie: Openbaar

**Onderwerp**

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2022.

**Voorstel**

1. De resultaten en conclusies op basis van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 vast te stellen.
2. De 'Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 gemeente Weert' ten behoeve van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport vast te stellen.

**Inleiding**

Vanaf 2016 zijn gemeenten verplicht vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de toegankelijkheid van de voorzieningen, de kwaliteit van de ondersteuning ervaren en hoe de ondersteuning bijdraagt aan zelfredzaamheid en participatie (artikel 2.5.1, Wmo 2015). De resultaten moeten via een vastgesteld format worden aangeleverd aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), onder andere ten behoeve van publicatie op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Daarnaast zijn er op verzoek van de gemeente Weert extra vragen toegevoegd met betrekking tot mantelzorg, het (keukentafel)gesprek en algemene voorzieningen.

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over 2022 is voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert gezamenlijk uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 een individuele Wmo-voorziening hebben aangevraagd en ontvangen. Er zijn 1.382 vragenlijsten verstuurd en 531 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen, waarmee een respons van 38,4% is bereikt.

**Beoogd(e) doel(en)**

Het onderzoek richt zich op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Het keukentafelgesprek en het onderzoeksverslag
- De kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning op?

Weert, 13 juni 2023	S		B	W	W	W	W	W
	AV		RV	MvdH	WvE	SW	LS	MF
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

**In te vullen door het B&W secretariaat:**

- Akkoord  
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder  
 Anders, nl.:
- Niet akkoord  
 Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 27 juni 2023

Nummer: 11

De secretaris,

- Algemene voorzieningen
- Mantelzorg

### **Te behalen resultaten**

De resultaten van het onderzoek geven inzicht in de manier waarop cliënten aankijken tegen de ondersteuning en dienstverlening van de gemeente Weert met betrekking tot de Wmo die in 2022 heeft plaatsgevonden.

### **Uit te voeren activiteiten**

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Na afloop van ieder kwartaal is een uitnodigingsbrief verzonden naar cliënten die in het voorgaande kwartaal ondersteuning hebben aangevraagd. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. Omdat cliënten kort na het contact met de gemeente worden gevraagd naar hun ervaringen, zijn de resultaten doorgaans betrouwbaarder en kunnen cliënten betere feedback geven.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp ontvangen. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link in de brief. Cliënten hebben per meting ongeveer 6 weken de tijd gehad om te reageren.

### **Argumenten**

#### *1.1 het percentage dat aangeeft een keukentafelgesprek te hebben gehad is toegenomen Aantal keukentafelgesprekken is toegenomen tov 2021*

Dit zal onder andere te maken hebben met het feit dat er door Corona minder huisbezoeken plaats hebben kunnen vinden.

#### *1.2 De kwaliteit van de ondersteuning vindt men over het algemeen goed*

Cliënten zijn over het algemeen tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning en men is over het algemeen tevreden met het effect van de ondersteuning. De tevredenheid is het hoogst van de afgelopen vier rapportagejaren.

#### *1.3 De dienstverlening van Omnibuzz wordt als minder positief ervaren dan andere jaren*

In het raadsvoorstel van 7 juni 2023 zijn de belangrijkste ontwikkelingen benoemd die van invloed kunnen zijn op de tevredenheid van cliënten met betrekking tot Omnibuzz. Zo zijn er tekorten aan vervoerspersoneel. Ook wordt er een groeiende zorgbehoefte bij cliënten gezien door Omnibuzz. Hierdoor kost het uitvoeren en het verwerken van rit- en informatieaanvragen gemiddeld meer tijd, waar ook cliënten last van kunnen hebben.

#### *1.4 Het meten van de algemene voorzieningen is lastig*

In het cliëntervaringsonderzoek worden de ervaringen en/of de bekendheid met algemene voorzieningen bevroegd. Algemene voorzieningen zijn vrij toegankelijk en voorliggend op Wmo-maatwerkvoorzieningen. Om deel te nemen aan een algemene voorziening is dus geen beschikking van de gemeente nodig. Voorbeelden zijn Tafeltje-Dek-Je, het Zelfregiecentrum (ZRC), Huiskamers voor ouderen van de Stichting Dagopvang, de Open Inloop, eetpunten in de wijk, de Booschappenplusbus en het ANWB AutoMaatje Weert. Meer kennis en ervaring opdoen over het gebruik van algemene voorzieningen is daarom waardevol. Uit de antwoorden blijkt echter dat, ondanks de uitleg in de vragenlijst, het voor veel cliënten die de enquête invullen niet duidelijk is wat algemene voorzieningen zijn. Inmiddels is de toelichting en vraagstelling in het CEO van 2023 op dit onderdeel aangepast. Als uit de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek uit 2023 ook blijkt dat het meten van de algemene voorzieningen niet de gewenste opbrengst levert, zal dit opnieuw worden bekeken en mogelijk uit de enquête worden gehaald.

#### *1.5 Het aantal cliënten met een mantelzorger is gedaald*

Ook lijkt er tijdens de gesprekken minder gesproken te zijn over de

ondersteuningsmogelijkheden voor de mantelzorger. Dit wordt teruggekoppeld aan het Wmo team.

**2. De resultaten van het onderzoek moeten worden aangeleverd bij een onderzoek- en adviesbureau**

De CEO Wmo-gegevens worden aangeleverd bij onderzoek- en adviesbureau Enneüs via het portal [www.aanleveringwmo.nl](http://www.aanleveringwmo.nl), zie bijlage 2. De uiterste aanleverdatum hiervoor is 30 juni 2023.

**Kanttelingen en risico's**

Niet van toepassing.

**Financiële, personele en juridische gevolgen**

Niet van toepassing.

**Overleg gevoerd met**

*Intern:*

Dinie Louwers, business controller sociaal domein (OCSW)

Carina Doensen, teamleider Wmo/De Vraagwijzer (WIZ)

*Extern:*

[REDACTED] beleidsmedewerker (gemeente Nederweert)

[REDACTED], beleidsmedewerker Wmo (gemeente Leudal)

[REDACTED], onderzoeker (ZorgfocuZ)

**Participatie**

Niet van toepassing.

**Communicatie**

- De Participatieraad wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek;
- De raad wordt geïnformeerd door middel van de TILS-lijst;
- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek worden gepubliceerd op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl);
- Punt Welzijn, die het mantelzorgbeleid voor de gemeente Weert uitvoert, wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.
- Het Algemeen Maatschappelijke Werk Midden-Limburg, die de onafhankelijk cliëntondersteuning uitvoert.

**Planning**

De gegevens dienen uiterlijk 30 juni 2023 te worden aangeleverd.

**Evaluatie**

Niet van toepassing.

**Bijlage(n)**

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 gemeente Weert
2. Vragen aanlevermodule VWS

