



Aan: Gemeenteraad Tynaarlo
Postbus 5
9480 AA VRIES

gemeente Tynaarlo

Onderwerp: uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

Geachte raadsleden,

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning te meten. Tot voor kort werd deze verplichting in een jaarlijks terugkerend cliëntervaringsonderzoek gegoten. Deze methode meet, na afloop van het betreffende jaar, de ervaringen van onze inwoners. Via deze brief informeren wij u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2022.

Inleiding

Tot 2022 bestond het cliëntervaringsonderzoek uit tien verplicht te stellen vragen. Deze verplichting is losgelaten en vervangen door de verplichting om vragen te stellen op het gebied van effect, kwaliteit en toegang. Daarnaast zijn gemeenten vrij in de keuze voor een methodiek en/of uitvoering. Het cliëntervaringsonderzoek 2022 is uitgevoerd door KWIZ.

Resultaten

Samenvattend bevat het rapport de volgende uitkomsten:

Contact met het Sociaal Team

- Ruim driekwart van de respondenten is tevreden over het contact met het Sociaal Team;
- Respondenten voelen zich serieus genomen (88 procent);
- De medewerker en respondenten hebben samen naar oplossingen gezocht (79 procent).

Ook over het proces zijn respondenten tevreden. Acht op de tien respondenten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag en werden snel geholpen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

- Een derde van de respondenten weet dat ze gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- Ruim een tiende van de respondenten heeft daadwerkelijk gebruikgemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Onafhankelijke cliëntondersteuning blijft (ook landelijk) relatief onbekend. Toch is de daadwerkelijke inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning binnen Tynaarlo behoorlijk toegenomen. Een verklaring voor het achterblijven van het percentage 'bekend zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning' kan zijn dat inwoners de ondersteuning die zij ontvangen tijdens het aanvraagproces niet labelen als onafhankelijke cliëntondersteuning.

Postadres

Postbus 5, 9480 AA Vries

Bezoekadres

Kornoeljeplein 1, Vries

Website

www.tynaarlo.nl

Bankrelaties

IBAN: NL02BNGH0285079050

IBAN: NL05BNGH0285079093 (belastingen en leges)

Telefoonnummer

[0592] 26 66 62

Faxnummer

[085] 20 84 923

E-mail

info@tynaarlo.nl

BIC: BNGHNL2G

Kwaliteit en effecten van de ondersteuning

- Respondenten vinden dat Wmo-ondersteuning past bij de hulpvraag die zij hebben (82 procent) en ze vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed (82 procent).
- De Wmo-ondersteuning heeft voor veel respondenten positieve effecten: respondenten hebben een betere kwaliteit van leven en kunnen beter doen wat ze graag willen doen. Circa 5 procent ervaart deze positieve effecten niet.

In vergelijking met eerder uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken zijn de uitkomsten over het algemeen gelijk gebleven, iets gestegen (*bekendheid van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning*) of iets gedaald (*Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil doen*). Deze verschillen zijn zo klein dat we hier geen conclusies aan kunnen verbinden.

De uitkomsten van het onderzoek laten een positief beeld zien. Toch maken wij ons, als college, zorgen over de inwoners die minder positief zijn. De (open)input vanuit dit cliëntervaringsonderzoek nemen we mee in de reflectie op onze werkprocessen en dienstverlening. Zo zullen we kijken welke werkwijze de wachttijd kan verkorten. Een oplossing hierbij zou kunnen zijn dat bepaalde stappen in de (aanvraag)processen geautomatiseerd worden. Daarnaast worden de wachtlijsten op het gebied van huishoudelijke ondersteuning benoemd. Dit vraagstuk wordt momenteel regionaal opgepakt, in samenwerking met de betreffende zorgaanbieders.

Vervolg

De huidige methodiek van onderzoek levert verouderde en weinig specifieke informatie op. In sommige gevallen gaat het om ervaringen die (ruim) anderhalf jaar geleden plaatsgevonden hebben. Dit is ook terug te zien in de reacties en input op het onderzoek. Dit effect is landelijk bekend. Veel gemeenten stappen daarom over naar een (vorm van) continue meting. Ook wij zijn wij aan het verkennen of een continue meting van effect, kwaliteit en (ervaringen met) toegang voor ons passend(er) is.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders

P. Koekoek
gemeentesecretaris

drs. M.J.F.J. Thijsen
burgemeester

Deze brief is digitaal geparafeerd en daarom niet ondertekend.