

### **Informatienota**

Datum vergadering	: 29 oktober 2024
Registratienummer	: GZDGWB1240797/1643101
Informatienotanummer	: 2024/IN095
Portefeuillehouder	: Jan de Geus
Bijlage(n)	: Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023
Onderwerp	: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

---

### **Onderwerp**

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

### **Kennisnemen van**

De resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023.

### **Inleiding**

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna Wmo) zijn we wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo (verder CEO) uit te voeren. Over het kalenderjaar 2023 heeft bureau KWIZ dit onderzoek voor ons uitgevoerd. Het onderzoek bestond uit twee delen:

1. Een enquête onder Wmo cliënten.
2. Groepsgesprekken: Wmo cliënten en Adviesraad Sociaal Domein (ASD). Het doel van deze gesprekken was om de resultaten vanuit de enquête te verdiepen.

### **Respons**

De enquête is uitgezet onder de inwoners die in het jaar 2023 een aanvraag hebben gedaan voor een Wmo voorziening. Er zijn in totaal 753 adressen aangeschreven en 291 inwoners hebben de enquête ingevuld. Dit maakt dat de respons voldoende is om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep.

Bij het groepsgesprek met de Wmo-clieënten waren acht cliënten aanwezig. Ook vier leden van de ASD namen deel aan een separaat gesprek.

Het gemiddelde rapportcijfer is ruim voldoende met een uitschieter van een 7,8 voor de tevredenheid met de geboden oplossing en een 7,6 voor de kwaliteit van de ondersteuning. Het contact met Team sociaal scoort een 7,1.

### **Kernboodschap**

We zijn verplicht om elk jaar te vragen hoe cliënten de Wmo-ondersteuning ervaren. Dit hebben we ook gedaan over 2023, met hulp van bureau KWIZ. Uit het onderzoek kwam een aantal verbeterpunten naar voren. Deze gaan we oppakken en meenemen in ons herstelplan voor het sociaal domein. Dit zijn de belangrijkste punten:

- We gaan de manier waarop we aanvragen en herindicaties afhandelen verbeteren. We zorgen ervoor dat de juiste zorg het gewenste resultaat oplevert.

- We gaan cliënten duidelijkere informatie geven over zorg in natura en het persoonsgebonden budget (pgb).
- We gaan zorgen voor begrijpelijk taalgebruik. We nemen o.a. de beschikkingen onder de loep.
- We gaan beter gebruikmaken van communicatiemiddelen, zoals het wekelijkse huis-aan-huis blad en de website.

Naast deze punten zijn er ook een aantal andere aandachtspunten naar voren gekomen die te maken hebben met ontwikkelingen in het sociaal domein. Dit zijn:

a. mantelzorgondersteuning:

Tijdens een groepsgesprek gaven respondenten aan dat mantelzorg zwaar kan zijn. Toch maakt niemand van hen gebruik van mantelzorgondersteuning, bijvoorbeeld door de lange wachttijden. Ook wordt respijtzorg (tijdelijke vervangende zorg voor de mantelzorger) gemist. We herkennen dit signaal en gaan hiermee aan de slag via het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) en de verdere uitwerking van de woonzorgvisie.

b. 68% van de respondenten wist niet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. In onze gemeente biedt MEE Gelderse Poort deze ondersteuning. In 2025 onderzoeken we hoe we deze dienst in de toekomst gaan organiseren. Daarbij kijken we ook of andere maatschappelijke partners, die we al steunen, deze ondersteuning kunnen bieden.

c. Er werd aangegeven dat communicatie en informatievoorziening aandachtspunten zijn. Veel informatie is digitaal, maar niet alle inwoners zijn digitaal vaardig. Respondenten stelden voor om de gemeentepagina in het wekelijkse huis-aan-huisblad beter te benutten. Dit pakken we op met team communicatie.

### **Consequenties**

Niet van toepassing.

### **Financiën**

Het rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 heeft geen financiële consequenties.

### **Communicatie**

- De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zijn vóór de deadline van 1 juli verstrekt aan de Minister (van Volksgezondheid, Welzijn en Sport). Deze gegevens zijn ook gepubliceerd op Waar staat je gemeente.
- De Adviesraad Sociaal Domein heeft kennis genomen van de resultaten van het CEO Wmo 2023.
- De Wmo consultants van team sociaal worden over de uitkomsten geïnformeerd tijdens hun reguliere overlegmoment.
- We informeren onze inwoners via de media en de Gemeenterubriek over de uitkomsten en hoe we de verbeterpunten gaan aanpakken.

### **Vervolg**

Zoals aangegeven nemen we de aandachtspunten die naar voren zijn gekomen mee in lopende (beleids)ontwikkelingen. De gemeenteraad wordt via deze ontwikkelingen meegenomen.

### **Bijlage(n)**

1. Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

**Suggestie ter afhandeling**

Voor kennisgeving aannemen

Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,  
de gemeentesecretaris,                      de burgemeester,

Philip Bosman

Servaas Stoop