

## Collegevoorstel

Onderwerp Resultaten clienteveringsonderzoek Wmo 2020

Steller/telnr Bijlagen 2 Directeur Fatale datum

Portefeuillehouder I Jongman Overlegd met

Voorstel voor agendering  Discussiedeel  Conformdeel

Classificatie  Openbaar  Intern  Vertrouwelijk  Geheim

Publiciteit  Persbericht  Persconferentie

Geen publiciteit, want

Langetermijn agenda (LTA) Raad LTA ja:  Maand 12 Jaar 2021

LTA nee:  Niet op LTA

### Voorgesteld collegebesluit

Het college besluit

1. het clienteveringsonderzoek Wmo 2020 vast te stellen,
2. de brief aan de raad over het clienteveringsonderzoek Wmo 2020 vast te stellen

---

### Samenvatting

Volgens de Wmo 2015 zijn alle gemeenten verplicht om jaarlijks een clienteveringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Het Wmo CEO over het jaar 2020 is onlangs opgeleverd door Onderzoek Informatie Statistiek (OIS) Groningen. Het onderzoek geeft over het algemeen een zeer positief beeld weer. De tevredenheid is op vrijwel alle punten gestegen of gelijk gebleven. In bijgaande brief aan de raad geven wij een samenvatting van de resultaten.

B&W-besluit d d

Agendering collegevergadering Datum  Discussie  Conform

Gemeentesecretaris  Datum

Portefeuillehouder  Datum

Afgehandeld en naar archief  Datum

## Vervolg voorgesteld collegebesluit

### Aanleiding en doel

---

Het verplichte jaarlijkse Clientervaringsonderzoek (CEO) Wmo over het jaar 2020 is onlangs opgeleverd door Onderzoek Informatie Statistiek (OIS) Groningen. De resultaten hiervan bieden we de raad aan zodat zij inzicht krijgt in de mate van tevredenheid van inwoners over de voorzieningen en ondersteuning die wij vanuit de Wmo bieden.

### Kader

---

In de Wmo 2015 is de verplichting opgenomen om jaarlijks een CEO uit te voeren. Er zijn 10 verplichte vragen opgesteld. Deze vragen gaan in op de ervaringen van cliënten ten aanzien van de toegankelijkheid, kwaliteit, de effecten van de geboden ondersteuning en de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Vanwege de coronamaatregelen in 2020 is het CEO over 2019 niet uitgevoerd. De belangrijkste reden hiervoor was dat uit voorgaande jaren is gebleken dat respondenten vaak hulp van een naaste inschakelden bij het invullen van de vragenlijst. Met de sociale afstand die werd gehanteerd, was onze verwachting dat deze hulp veelal niet beschikbaar was. Het onderzoek over 2020 is om dezelfde reden later uitgevoerd, namelijk vanaf het moment dat de coronamaatregelen ruimte gaven om weer meerdere gasten thuis te ontvangen.

### Mogelijke oplossingen

---

Niet van toepassing.

### Maatschappelijk draagvlak en participatie

---

In totaal zijn 4.356 personen met een Wmo maatwerkvoorziening aangeschreven om mee te doen met dit onderzoek. 1.198 personen hebben hier gehoor aan gegeven. De respons komt daarmee op 28 procent. Dit is vergelijkbaar met de respons bij eerdere clientervaringsonderzoeken Wmo die we hebben uitgevoerd.

### Financiële consequenties

---

Geen.

### Overige consequenties

---

Geen.

### Ambtelijk advies (weging mogelijkheden, draagvlak en consequenties)

---

Het CEO geeft een goed beeld van de manier waarop inwoners de uitvoering van en de ondersteuning vanuit de Wmo waarderen. De uitkomst van het onderzoek is positief. Er is op bijna alle fronten, met uitzondering van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning, vooruitgang te zien ten opzichte van 2018 en de uitkomst ligt dicht bij de landelijke clientervaring. Wij adviseren het CEO ter informatie aan te bieden aan de raad.

### Publiciteit

---

In overleg met woordvoerder <sup>1</sup> wordt een persbericht opgesteld.

### Vervolg

---

Volgend jaar zal er opnieuw een clientervaringsonderzoek worden uitgevoerd. Vanaf 2021 hebben we als gemeente meer ruimte om zelf invulling te geven aan het meten van clientervaringen in de Wmo. We werken aan een nieuwe opzet voor dit onderzoek waarmee we deze ruimte benutten, zodat we nog beter inzicht krijgen in de manier waarop de Wmo-ondersteuning wordt ervaren door inwoners.

### Lange Termijn Agenda

---

Het CEO staat op de LTA voor het vierde kwartaal 2021.