

Collegevoorstel

Onderwerp CEO Wmo 2021

Steller/telnr Bijlagen 3 Directeur Fatale datum 19-07-22

Registratienummer 361522-2022

Portefeuillehouder Jongman Overlegd met Adviesgroep sociaal Domein Groningen

Voorstel voor agendering Discussiedeel Conformdeel

Classificatie Openbaar Intern Vertrouwelijk Geheim

Publiciteit Persbericht Persconferentie:

Geen publiciteit, want

Langetermijn agenda (LTA) LTA ja Maand 7 Jaar 2022

Raad LTA nee: Niet op LTA

Voorgesteld collegebesluit

Het college besluit

- 1 het clientervaringsonderzoek Wmo 2021 vast te stellen,
- 2 de brief aan de raad over het clientervaringsonderzoek Wmo 2021 vast te stellen

Samenvatting

Volgens de Wmo 2015 zijn alle gemeenten verplicht om jaarlijks een clientervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Het CEO Wmo over het jaar 2021 is onlangs opgeleverd door Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen (OIS Groningen). Het onderzoek geeft over het algemeen een positief beeld weer. Vergelijken we de uitkomsten met eerdere jaren, dan zien we dat die voornamelijk overeenkomen. In de bijgaande brief aan de raad geven wij een samenvatting van de resultaten van het clientervaringsonderzoek van 2021. De resultaten komen grotendeels overeen met de uitkomsten van de afgelopen jaren.

Vervolg voorgesteld collegebesluit

Aanleiding en doel

Het verplichte jaarlijkse clientervaringsonderzoek (CEO) Wmo over het jaar 2021 is onlangs opgeleverd door Onderzoek Informatie en Statistiek (OIS) Groningen (zie bijlage). De resultaten hiervan bieden we de raad aan, zodat zij inzicht krijgt in hoe inwoners (de toegang tot) de ondersteuning, die wij vanuit de Wmo bieden, ervaren.

Kader

In de Wmo 2015 is de verplichting opgenomen om jaarlijks een CEO uit te voeren. Dit onderzoek moet inzicht bieden in de door inwoners ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de ondersteuning op het gebied van de Wmo en in de bekendheid van de onafhankelijke clientondersteuning. Tot voor kort bestond het CEO uit een vaste set van tien vragen, aangevuld met vragen die een gemeente er eventueel zelf aan wilde toevoegen. Sinds 2021 kunnen gemeenten het onderzoek naar eigen wens vormgeven.

De tien verplichte vragen zijn bij het CEO over 2021 gehandhaafd. De uitkomsten van dit onderzoek zijn zo voor een groot deel goed te vergelijken met de CEO's van de afgelopen jaren. Daarnaast is in overleg met beleidsadviseurs, contractmanagers, medewerkers van de toegang en de Adviesgroep Sociaal Domein Groningen een aantal vragen toegevoegd.

In tegenstelling tot voorgaande jaren, is bij dit onderzoek onderscheid gemaakt tussen de verschillende maatwerkvoorzieningen. De uitkomsten zijn zo beter te koppelen aan een bepaalde vorm van ondersteuning en daardoor ook beter te gebruiken voor besprekingen met zorgaanbieders. Bij het toevoegen van vragen is rekening gehouden met dit onderscheid, een deel van de vragen heeft betrekking op specifieke voorzieningen.

Een ander verschil met voorgaande jaren is dat inwoners nu alleen online aan het onderzoek konden deelnemen. Inwoners die niet digitaal vaardig waren, konden met een naaste de vragenlijst invullen. Verder is WIJ Groningen gevraagd desgewenst ondersteuning te bieden. Daarbij kregen de cliënten uit de steekproef een uitnodigingsbrief voor het onderzoek. In de brief stond een inlogcode waarmee men de vragenlijst online kon invullen. Voor het online invullen van de vragenlijst is gekozen om vier redenen.

- In de nabije toekomst willen we het CEO op een andere, uitgebreidere manier vormgeven. Online vragenlijsten passen daar het beste bij.
- Gelet op hoe de samenleving steeds meer digitaliseert, is 'alleen online' een stap die we vroeg of laat sowieso zouden zetten.
- Het is beter met het oog op duurzaamheid.
- Het coronavirus doet zich nog altijd gelden.

Verder worden, voor het bevragen van inwoners die gebruikmaken van de voorziening beschermd wonen, steekproefsgewijs interviews afgenomen. De reden hiervoor is dat de respons van deze cliënten op een vragenlijst over het algemeen laag is. De reden hiervoor is dat de respons van deze cliënten op een vragenlijst over het algemeen laag is. Over de uitkomsten van deze interviews wordt apart gerapporteerd. De voortgang hiervan verloopt trager dan verwacht, omdat sommige cliënten afhaakten. De verwachting is dat de interviews na de zomervakantie van 2022 worden afgerond.

Mogelijke oplossingen

Niet van toepassing.

Maatschappelijk draagvlak en participatie

Ongeveer twee derde (7.071) van het totaal aantal Wmo-clients in de populatie is voor dit onderzoek aangeschreven. Uiteindelijk zijn van 1.518 respondenten de antwoorden meegenomen in de analyse. Dit is een respons van 21%. De respons is daarmee iets lager dan bij de voorgaande CEO's (over 2020 was de respons 28%). Aangezien de vragenlijst alleen online in te vullen was, hielden we rekening met een lagere respons. Omdat dit jaar de steekproef groter was, hebben absoluut gezien wel meer mensen de vragenlijst ingevuld (in 2020 vulden 1.198 cliënten de vragenlijst in).

Financiële consequenties

Niet van toepassing.

Overige consequenties

Niet van toepassing.

Ambtelijk advies (weging mogelijkheden, draagvlak en consequenties)

Het CEO geeft een goed beeld van hoe inwoners (de toegang tot) de ondersteuning vanuit de Wmo ervaren. De uitkomsten van het onderzoek zijn positief en komen voornamelijk overeen met die van eerdere jaren. Wij adviseren het CEO ter informatie aan te bieden aan de raad, samen met de bijgevoegde raadsbrief.

Publiciteit

In overleg met woordvoerders en is een persbericht opgesteld (zie bijlage).

Vervolg

Er volgt nog een rapportage over de uitkomsten van de interviews met inwoners die gebruikmaken van de voorziening beschermd wonen.

Volgend jaar voeren wij in het eerste kwartaal van 2023 opnieuw een CEO uit (over de ervaringen in 2022). Afhankelijk van de ontwikkelingen met betrekking tot het nieuwe gemeentelijke informatiesysteem voeren we het CEO over de ervaringen in 2023 óf op dezelfde manier uit als dit jaar is gedaan (na afloop van 2023), óf aan de hand van een nieuwe opzet (een continumeting) waarmee we nog beter inzicht krijgen in hoe inwoners (de toegang tot) de Wmo-ondersteuning ervaren.

De continumeting houdt in dat alle inwoners die contact hebben gehad met de toegang en een beschikking of herindicatie hebben gekregen, kort daarna individueel een korte vragenlijst ontvangen over datzelfde contact. Doordat hun ervaringen met de toegang dan nog vers in het geheugen liggen, zijn vragen daarover op die manier beter door hen te beantwoorden. Na een half jaar krijgen zij per maatwerkvoorziening een vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de ontvangen ondersteuning. Het bevragen van inwoners die gebruikmaken van de voorziening beschermd wonen gebeurt ook dan aan de hand van interviews.

Lange Termijn Agenda

Het CEO staat op de LTA voor het derde kwartaal van 2022.