

## Informatiebrief aan de Raad

Zaaknummer: 23/078385 001  
Documentnummer: 372219  
Datum: Dinsdag 9 januari 2024 Verzonden 10 januari 2024  
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 – 2023 (CEO)  
Bijlage(n):  
1. Cijfers over 2022 cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022-2023 Wassenaar  
2. Antwoorden op open vragen cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022-2023 Wassenaar Z/23/078385/372222

Geachte Raad,

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 verplicht gemeenten een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren (artikel 2.5.1. Wmo 2015). De gemeente Wassenaar heeft I&O Research opdracht gegeven voor de uitvoering van dit onderzoek.

In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over de resultaten van dit onderzoek over het jaar 2022 (uitgevoerd in 2023).

Het rijk stelt enkele voorwaarden bij de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek. Het onderzoek moet vragen bevatten over de toegankelijkheid, de kwaliteit en het effect van de voorzieningen. Daarnaast hebben gemeenten sinds 2021 de mogelijkheid om extra vragen aan het onderzoek toe te voegen. In 2022 heeft de gemeente Wassenaar vragen toegevoegd over o.a. het keukentafelgesprek, de wachttijd, de informatievoorziening en de bekendheid van de Stichting Maatschappelijke Ondersteuning Wassenaar (SMOW).

### Resultaten – positieve punten

Net als voorgaande jaren zijn de meeste resultaten positief te noemen:

- De respondenten geven de uitvoering van de Wmo gemiddeld het rapportcijfer 7,5.
- 88% van de respondenten geven aan dat ze tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd is bij het keukentafelgesprek. Van de respondenten is 93% tevreden met de gekozen oplossing of hulp.
- Het contact met SMOW wordt gemiddeld als positief ervaren (rapportcijfer 7,1).
- De respondenten geven in 85% van de gevallen aan dat zij de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden.
- De meeste respondenten geven aan dat ze tevreden zijn over de effecten van de ondersteuning. 84% van de respondenten geeft aan dat zij zich beter kunnen redden.

## **Resultaten - aandachtspunten**

### *Huishoudelijke ondersteuning*

In de open vragen zijn minder goede opmerkingen te vinden over de uitvoering van o.a. de huishoudelijke ondersteuning. We weten uit ervaring dat cliënten de voorkeur geven aan uitgebreidere dienstverlening, een vaste huishoudelijke medewerker en dat de ondersteuning plaatsvindt op een door de cliënt gewenst tijdstip.

De zorgaanbieders kunnen niet altijd aan alle wensen tegemoetkomen. De reden is dat de arbeidsmarkt krap is en er ook rekening gehouden moet worden met de wensen van de medewerkers. Daarnaast is de dienstverlening sober van opzet – conform de contractafspraken - en willen we dat er zoveel mogelijk cliënten geholpen kunnen worden met de beschikbare medewerkers. De zorgaanbieders kunnen binnen de bandbreedte van het contract de meest kwetsbare mensen ruimere huishoudelijke ondersteuning verlenen.

### *Snelle hulpverlening*

Het onderzoek laat een daling zien van de tevredenheid met betrekking tot de snelheid van het hulpverleningsproces. In 2021 vond 77% van de respondenten dat ze snel geholpen werden. Nu is dit gedaald naar 61%.

Afgelopen jaren zijn de wachttijden opgelopen bij het uitvoeren van het Wmo-onderzoek. Deze situatie is inmiddels sterk verbeterd door de inhuur van extern personeel. Tevens zorgt het contractmanagement ervoor dat de zorgaanbieders worden gestimuleerd binnen de afgesproken termijnen hun diensten te leveren.

### *Cliëntondersteuning*

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning is ten opzichte van vorig jaar gedaald van 45% naar 39%. Deze vraag is voor veel respondenten erg abstract van aard. Dit jaar zijn er daarom enkele concretere vragen toegevoegd aan de standaard vragenlijst over de toegankelijkheid.

Een deel van de cliëntondersteuning voor ouderen wordt uitgevoerd door SMOW. 45% van de respondenten hebben aangegeven dat zij bekend is met de SMOW en dat zij ook contact hebben gehad met de SMOW.

Sinds 1 september 2023 is de onafhankelijke cliëntondersteuning ondergebracht bij het Sociaal Team Wassenaar. Het Sociaal Team Wassenaar informeert inwoners over de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuners.

**Geleerde lessen – verbeterpunten**

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek laten zien dat er continue aandacht moet worden gegeven aan het voorlichten van de cliënt over de afhandelingstermijnen en de aanvullende ondersteuningsmogelijkheden binnen het Sociaal Team en het welzijnswerk van de SMOW.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

drs. K.D. Handstede,  
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,  
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.