

Informatiebrief aan de Raad

109

Zaaknummer: Z/22/065449/
Documentnummer: 328720
Datum: Dinsdag 20 december 2022/verzonden 21 december 2022
Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek 2021-2022
Bijlage(n): 1. *Factsheet cliëntervaringsonderzoek 2021-2022*

Geachte Raad,

In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2021 (uitgevoerd 2022).

Vanuit de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te doen. Vanuit het rijk is besloten dat het onderzoek de toegankelijkheid, kwaliteit en de bijdrage aan zelfredzaamheid en participatie moet omvatten. Sinds 2020 is het cliëntervaringsonderzoek in ontwikkeling en zijn er meer mogelijkheden om het cliëntervaringsonderzoek op eigen wijze op te stellen naar informatiebehoefte. Het college heeft hier gehoor aan gegeven en heeft aanvullende vragen met betrekking tot de informatievoorziening en de coronacrisis toegevoegd voor het jaar 2021.

Resultaten

Ondanks dat de clienttevredenheidspercentages in de landelijke vergelijking een lichte daling laten zien ten opzichte van 2020 blijven de resultaten voor Wassenaar hoofdzakelijk positief en stabiel. De verklaring voor deze dalende percentages zijn voor een groot deel te wijten aan de coronacrisis en de bijbehorende maatregelen. De lockdowns laten niet alleen een negatief effect zien op de wachttijden maar in veel gevallen ook de kwaliteit omdat zowel de (keukentafel)gesprekken als de uiteindelijke hulpvraag veelal telefonisch of online heeft plaatsgevonden.

Over het algemeen zijn de cliënten positief over de kwaliteit en effecten van de Wmo-ondersteuning. Een ruime meerderheid (73%-89%) van de cliënten geeft aan zeer tevreden te zijn. Ook het contact over de hulpvraag laat een ruime positieve meerderheid zien (77%-90%). De meeste ruimte voor verbetering ligt bij de bekendheid van de onafhankelijke clientondersteuning (45%) en de informatievoorziening vanuit schriftelijke of digitale media (64-67%). Daarbinnen is ook ruimte voor verbetering over communicatie op het gebied van corona. Een compleet overzicht van de resultaten vindt u in de bijlage.

Vooruitblik 2022

Omdat ook de Adviesraad Sociaal Domein actief meedenkt in manieren om cliënten goed te betrekken bij ontwikkelingen in onder andere de Wmo zal het college richting het volgende cliëntervaringsonderzoek met de ASD Wassenaar van gedachte gaan wisselen of en hoe we dit onderzoek kunnen verbeteren en/of aanvullen.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

T.N. Kramer,
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,
burgemeester

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