



Datum:	10-10-2023	Zaaknummer: 768047
Van:	het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Wethouder Van Ginderen	
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal	
Steller:	Sharon Schroevers	
Kopie aan:	Marij Quirijnen; Liesbeth Heymans; Petra Schijvenaars;	
Onderwerp:	Uitkomsten clientervaringsonderzoek Wmo	
Bijlage:	1	

Kennisnemen van

Uitkomsten van het clientervaringsonderzoek (CEO) 2022

Inleiding

De gemeente Roosendaal voerde in 2023 een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit om inzicht te krijgen in de effecten van hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente Roosendaal in 2022. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het CEO Wmo zijn cliënten die in 2022 in het kader van de Wmo vanuit de gemeente een (individuele) voorziening ontvingen. In totaal ontvingen uit een steekproef 890 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Van de 890 cliënten hebben 357 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Dat is een respons van 40 %. Met deze raadsmededeling informeren we u over de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Informatie/kernboodschap

Bekendheid toegang blijft stabiel; tevredenheid met eerste contact

Bijna driekwart van de Wmo-cliënten, namelijk 73 procent, heeft vóór het eerste contact met de gemeente al helder in beeld waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag. Dit percentage schommelt net als voorgaande jaren (77 procent in 2021) rond de 75 procent. Dit getuigt van een blijvend hoog kennisniveau onder de inwoners. Een meerderheid van de cliënten is positief over de bejegening tijdens de toegang naar hulp. De cliënten voelen zich serieus genomen (87%) en men heeft het gevoel dat er samen naar een oplossing is gezocht (80%).

Positief over de (keukentafel)gesprekken

De tevredenheid over het (keukentafel)gesprek is stabiel gebleven en wordt beoordeeld met het rapportcijfer 7,8. Cliënten zijn tevreden over het verloop van het (keukentafel)gesprek. In 2022 voelen meer cliënten zich gehoord (2022: 87%, 2021: 82%) en cliënten zijn meer tevreden met de deskundigheid van de medewerker (2022: 86%, 2021: 82%).

Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen

In Roosendaal is sinds 2020 een stijging te zien in het percentage cliënten wat bekend is met de mogelijkheid tot het aanvragen van een onafhankelijke cliëntondersteuning en wat de functie daarvan is.

Stabiele tevredenheid over de kwaliteit van ondersteuning

Over de afgelopen jaren is de meerderheid van de Wmo-cliënten tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning die ze ontvangen. In 2022 vindt 84% van de cliënten de ondersteuning van goede kwaliteit en acht op de tien stellen dat de ontvangen ondersteuning goed aansluit op hun hulpvraag (81%). De tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning is stabiel gebleven over de afgelopen jaren.

Positieve effecten dankzij de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning. Dit is een stabiele ontwikkeling over de jaren. Een ruime meerderheid van 77-82 procent ervaart meer zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden), zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen wat diegene wil doen) en de kwaliteit van leven. Vanuit prioriteit 9 'gezond leven zo gemakkelijk mogelijk maken' streven we naar zelfredzaamheid om zo eigen regie te behouden.

Consequenties

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening of ondersteuning bij te sturen.

Communicatie


De uitkomsten van het onderzoek worden gedeeld via de website www.waarstaatjegemeente.nl. Er wordt een extern bericht geplaatst op de gemeentelijke website.

Afsluiting en ondertekening

Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Roosendaal,
De secretaris

De burgemeester,



Over dit onderzoek

De gemeente Roosendaal heeft een (verplicht) clëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2022. Voor dit onderzoek zijn 890 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 357 cliënten de vragenlijst in; een respons van 40%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

Geslacht

Man: 39%

Vrouw: 61%

Leeftijd

18 - 34 jaar: 8% 55 - 74 jaar: 37%

35 - 54 jaar: 14% 75 jaar e.o.: 41%

Involmethode

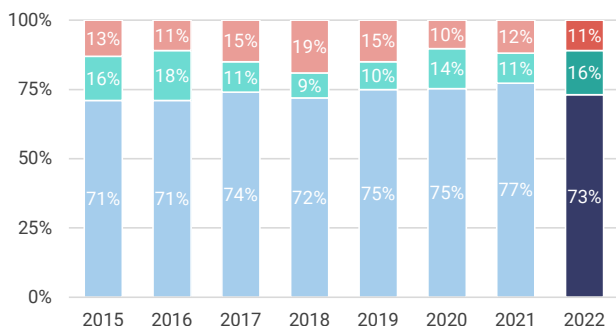
Schriftelijk: 75%

Online: 25%

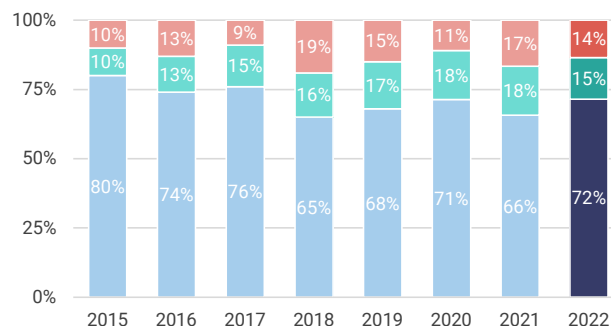


Contact over de hulpvraag

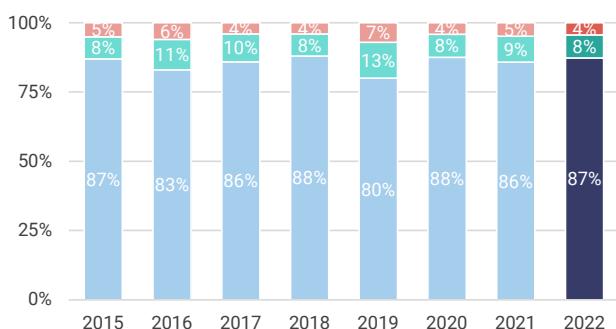
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



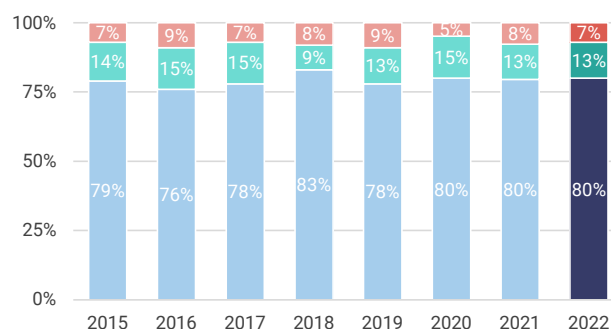
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht

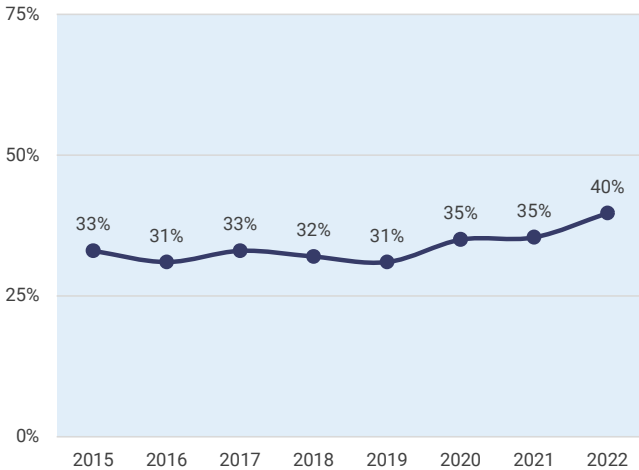




Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

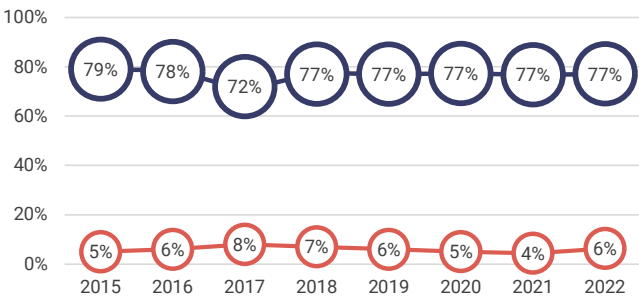
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

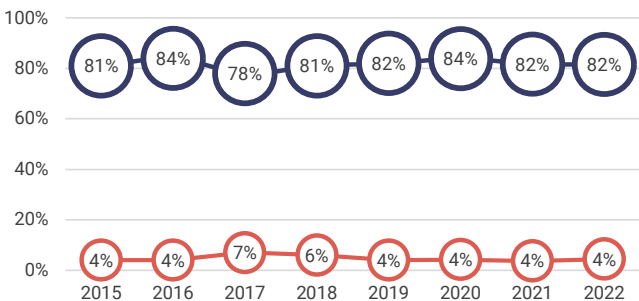


Effecten van de ondersteuning

8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil

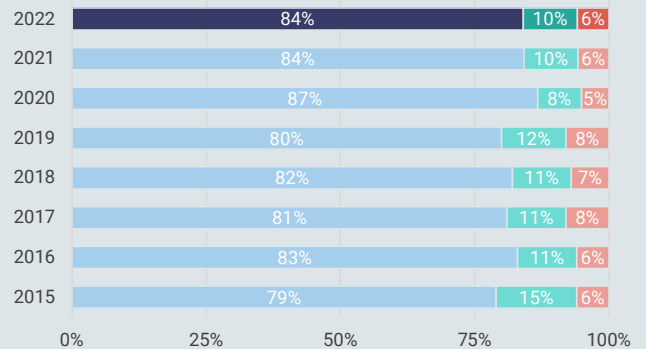


9. Cliënt kan zich beter redden

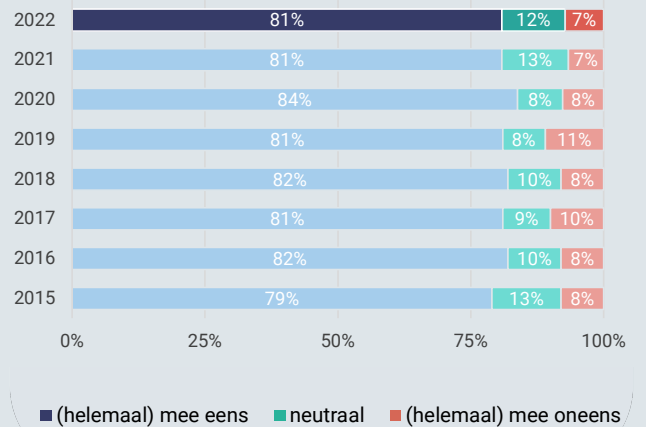


Kwaliteit van de ondersteuning

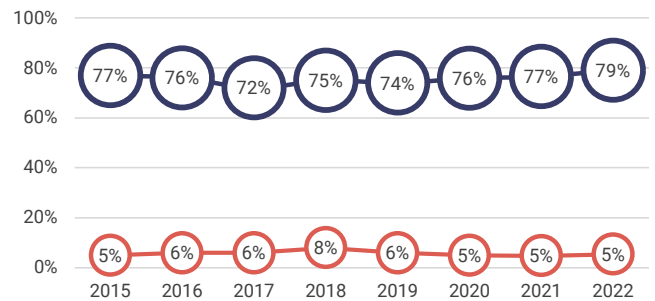
6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien