

Datum:	19-07-2022	Zaaknummer:	560275
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;		
Onderwerp:	Uitkomsten clientervaringsonderzoek		
Bijlage:	1		

Kennisnemen van

Uitkomsten van het clientervaringsonderzoek (CEO) 2022

Inleiding

De gemeente Roosendaal voerde in 2022 een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit om inzicht te krijgen in de effecten van hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente Roosendaal in 2021. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het CEO Wmo zijn cliënten die in 2021 in het kader van de Wmo vanuit de gemeente een (individuele) voorziening ontvingen. In totaal ontvingen uit een steekproef 888 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Van de 888 cliënten hebben 402 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Dat is een respons van 45 %. Met deze raadsmededeling informeren we u over de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Informatie/kernboodschap

Bekendheid toegang stabiel

Net als in 2019 en 2020 was in 2021 ongeveer driekwart van de Wmo-cliënten in Roosendaal vooraf op de hoogte waar zij terechtkonden met hun hulpvraag. Het deel dat niet wist waar zij terechtkonden (12%) is vergelijkbaar met 2020 (10%) en lager dan in 2019 (15%).

Cliënten voelen zich serieus genomen

vergelijkbaar met voorgaande jaren is een ruime meerderheid positief over hoe de gemeente Roosendaal omgaat met de hulpvraag. Ruim acht op de tien cliënten voelen zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente en twee derde heeft het gevoel snel te zijn geholpen.

Tevredenheid met keukentafelgesprek groot en stabiel

Iets meer dan een derde (35%) van de Wmo-cliënten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Cliënten zijn tevreden met het keukentafelgesprek en beoordelen dit gesprek gemiddeld met het rapportcijfer 7,7. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Een ruime meerderheid van ongeveer acht op de tien cliënten is tevreden over de manier waarop er naar hen is geluisterd tijdens het gesprek, het contact met en de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing.

Stijging tevredenheid cliënten met begeleiding

De Wmo-cliënten in Roosendaal zijn positief over de ontvangen ondersteuning, zij vinden deze kwalitatief goed en passend bij de hulpvraag. Van de cliënten die begeleiding ontvangen zijn bijna negen op de tien tevreden over hun zorgaanbieder.

Positieve effecten dankzij de ondersteuning

De ondersteuning heeft positieve effecten op het leven van cliënten. Zowel wat betreft zelfstandigheid, zelfredzaamheid en kwaliteit van leven, als op concrete aspecten, zoals het huishouden op orde houden en het onderhouden van sociale contacten. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Consequenties

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om de kwaliteit van de dienstverlening of ondersteuning bij te sturen. De uitkomsten geven geen aanleiding voor beleidswijzigingen.

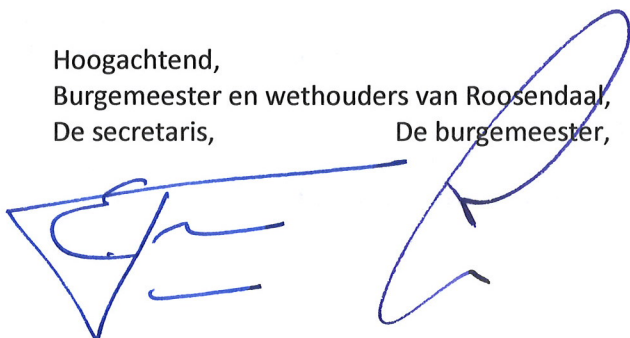
Communicatie

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

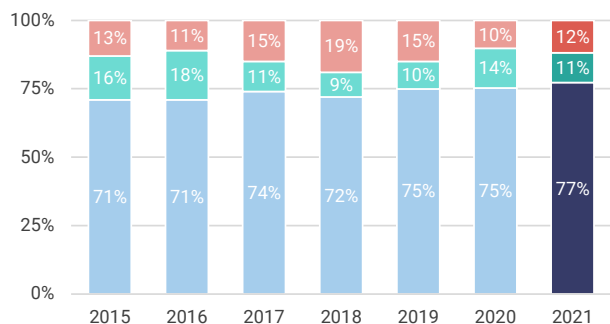
De gemeente Roosendaal heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2021. Voor dit onderzoek zijn 888 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 402 cliënten de vragenlijst in; een respons van 45%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

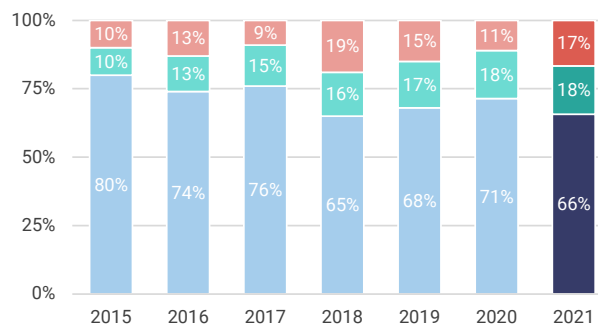
Geslacht	Leeftijd	Invulmethode
Man: 33%	18 - 34 jaar: 6%	Schriftelijk: 75%
Vrouw: 67%	55 - 74 jaar: 36%	Online: 25%
	35 - 54 jaar: 11%	
	75 jaar e.o.: 47%	

Contact over de hulpvraag

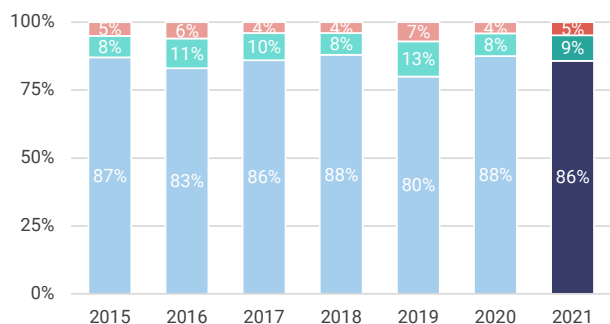
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



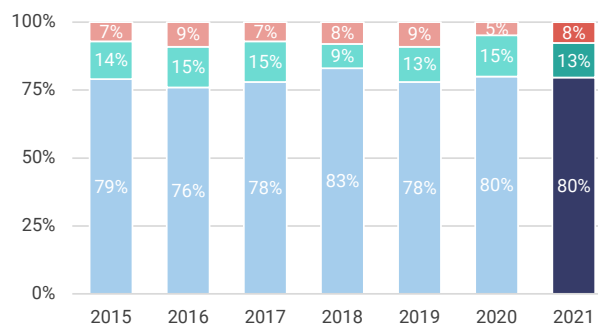
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



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

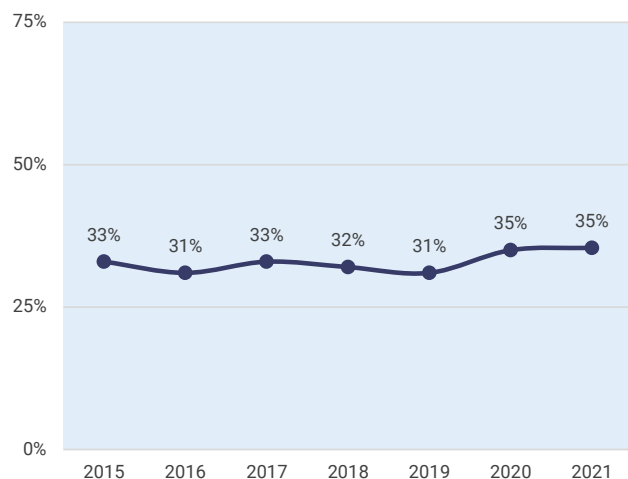




Clïentondersteuning, kwaliteit en effecten

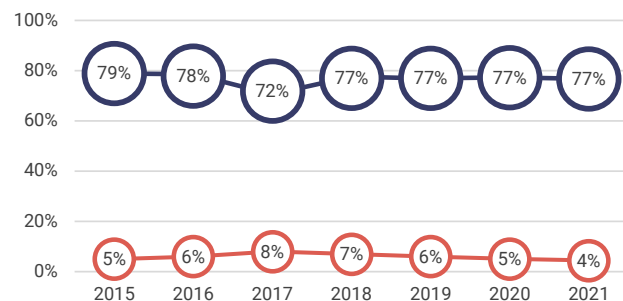
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

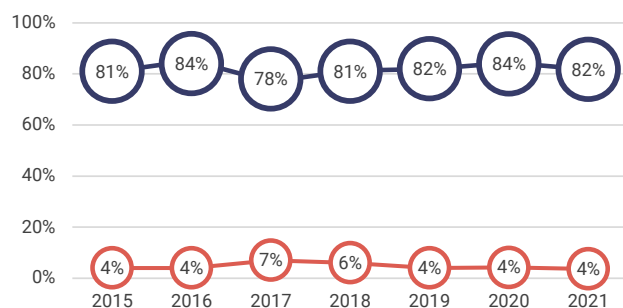


Effecten van de ondersteuning

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

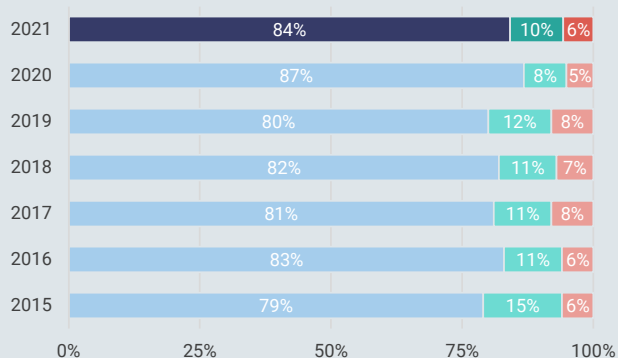


9. Cliënt kan zich beter redden

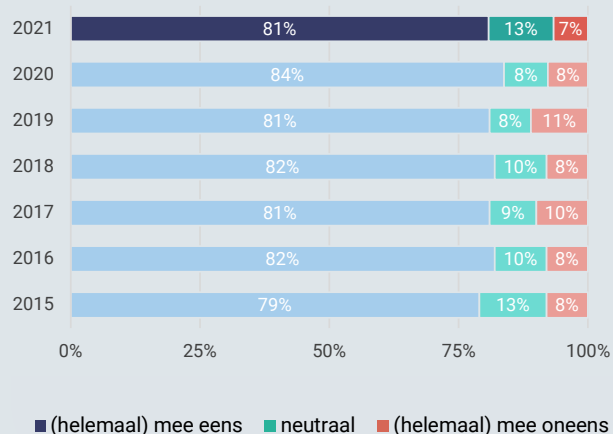


Kwaliteit van de ondersteuning

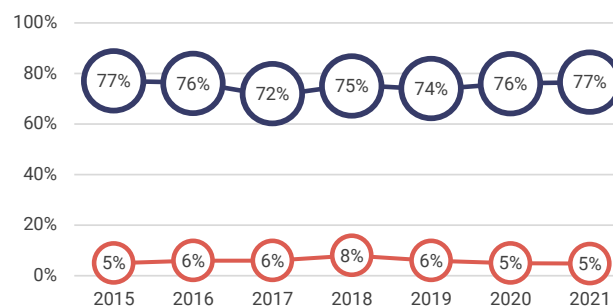
6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



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