

Aan de leden van de raad van de gemeente Waalwijk

Ons kenmerk 2023-043302
Uw brief

Behandeld door 
Documentnummer D2023-08-004944

Uw kenmerk

Datum verzonden

Betreft Raadsinformatiebrief cliëntervaringsonderzoek WMO 2023

Geachte leden van de raad,

Onlangs hebben we inwoners die gebruik maakten van een WMO-voorziening in 2022 gevraagd naar hun ervaringen. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om één keer per jaar een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Door middel van deze brief delen wij de resultaten met u.

Het onderzoek

Het onderzoek heeft BMC consultancy voor ons uitgevoerd door middel van een landelijke standaard vragenlijst. Deze vragenlijst gaat in op drie thema's: toegang, kwaliteit en effect. De uitkomsten vergelijken zij met een referentiegroep. Hierdoor kunnen we onze resultaten vergelijken met die van andere gemeenten. Aan de vragenlijst hebben wij drie extra vragen toegevoegd. Twee van deze vragen gaan over de ervaring van cliënten met team WijZ. Door het toevoegen van deze vragen krijgen we beter inzicht in de kwaliteit die we bieden. De vragen luiden: Wat gaat er goed bij team WijZ? Wat zijn verbeterpunten voor team WijZ? Zou u willen aangeven wat u een prettig moment zou vinden om een vragenlijst over uw WMO-ondersteuning te ontvangen?

Respons

In totaal zijn er 1023 vragenlijsten verzonden aan inwoners die in 2022 gebruik maakten van huishoudelijke hulp, begeleiding, een woonvoorziening, een rolstoelvoorziening of een vervoersvoorziening op basis van de WMO. Van de aangeschreven inwoners hebben 489 inwoners deelgenomen aan het onderzoek, waarmee de respons 48% is. Een gemiddelde respons onder deze doelgroep is landelijk 35%-40%. Hiermee is ons responspercentage met 10,5 % gestegen ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd in 2022. Aan de hand van de respons kunnen betrouwbare uitspraken worden gedaan over de ervaringen van inwoners met een WMO-voorziening in 2022.

Het onderzoek is zo breed mogelijk ingezet, door middel van een online vragenlijst en een vragenlijst op papier. Hierdoor hebben we alle leeftijdsgroepen in staat gesteld om deel te nemen aan het onderzoek.

Uitkomsten

In de vragenlijst zijn een aantal uitspraken voorgelegd waarop de cliënten aan konden geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens waren. In de bijlage treft u een uitwerking van de resultaten. De figuren geven de ervaringen van de Waalwijkse WMO-clianten weer, afgezet tegen het gemiddelde van het voorgaande jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

Algemene conclusies

Een aantal algemene conclusies zijn te trekken uit de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.

- De dienstverlening van Team WijZ wordt gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. Dit komt overeen met het onderzoek van 2022.
- Cliënten ervaren een positief effect van de WMO-ondersteuning die ze krijgen door de gemeente Waalwijk. Deze ondersteuning leidt tot meer zelfredzaamheid, structuur en een betere mobiliteit.
- Cliënten hebben positieve ervaringen met de hulpverleners en de geboden ondersteuning past goed bij hun hulpvraag.
- Cliënten wensen sneller contact en communicatie vanuit Team WijZ. De algehele tevredenheid over het contact met de gemeente is afgenomen ten opzichte van het vorige onderzoek, met name in de snelheid waarmee cliënten geholpen worden.

Reactie van het college

- We zijn ons bewust van de wachtlijsten. Binnen Team WijZ wordt hard gewerkt om de inwoners zo snel mogelijk te helpen. De wachtlijsten zijn gedaald van meer dan 12 weken naar 8 weken en we verwachten nog een slag te maken om naar de gewenste tijd van 2-4 weken te komen. Bij urgente gevallen wordt er gebruik gemaakt van voorrang op de wachtlijst. Door de medewerkers van Team WijZ wordt een inschatting gemaakt of het keukentafelgesprek persoonlijk of telefonisch kan plaatsvinden. Dit hangt af van de situatie van de inwoner. Het ook telefonisch kunnen afhandelen van meldingen verhoogt de efficiëntie en doorlooptijd.
- *De kwaliteit van de dienstverlening van Team WijZ wordt als 'zeer hoog' beoordeeld.* De kwaliteit van hulpverlening is essentieel en Team WijZ doet er alles aan om deze kwaliteit te waarborgen. Eens in de twee weken komt het kwaliteitsteam bij elkaar om te bespreken hoe de kwaliteit van de dienstverlening geborgd blijft en wat daarvoor nodig is.
- De (sr) regisseurs van Team WijZ worden door de kwaliteitsmedewerkers actief geïnformeerd over eventuele veranderingen van processen en beleid. Andersom krijgen de kwaliteitsmedewerkers de knelpunten en signalen binnen vanuit de uitvoering, waarna het kwaliteitsteam dit verder oppakt. Samenwerking en afstemming binnen Team WijZ speelt een belangrijke rol in het hoog houden en borgen van de kwaliteit van de dienstverlening.
- *Cliënten ervaren een positief effect van de geboden ondersteuning.* De medewerkers van Team WijZ krijgen verschillende scholingsmogelijkheden aangeboden om hun deskundigheid te behouden of op te bouwen. De medewerkers brengen in kaart wat de hulpvraag van een cliënt is, waarna samen met de cliënt wordt gezocht naar een passende oplossing. Uit de uitkomsten blijkt dat de zelfredzaamheid wordt bevorderd door de geboden ondersteuning waardoor er een betere kwaliteit van leven ontstaat.
- Op het moment dat er signalen binnenkomen waaruit blijkt dat de kwaliteit van de geboden ondersteuning niet aan de verwachting voldoet volgt er een gesprek met de betreffende zorgaanbieder.

Hoogachtend,
HET COLLEGE VAN WAALWIJK,
de secretaris,

de burgemeester,

Michel Tromp

Sacha Ausems

Bijlagen: resultaten cliëntervaringsonderzoek 2023