



# MEMO

Aan: de raads- en burgerleden  
Van: College van Burgemeester en Wethouders

**Documentnummer**  
650952

19 november 2024

**Zaaknummer**  
650798

**Onderwerp: Clientervaringsonderzoek, resultaten 2023**

Geachte raads- en burgerleden,

Graag informeren wij u in deze memo over de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over het jaar 2023.

## **Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2023**

Sinds 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. De gemeente Boekel heeft met de samenwerkende regio Wmo (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Meierijstad, Maashorst en Oss) het CEO middels een vragenlijst uitgevoerd. Onderzoeksbureau Zorgfocuz heeft de resultaten geanalyseerd en de rapportages opgesteld.

## **Resultaten**

Door het CEO krijgen we lokaal inzicht hoe onze inwoners de kwaliteit van de Wmo ondersteuning ervaren. Op deze manier kunnen we gericht onze Wmo-dienstverlening verbeteren indien daar aanleiding toe is. De belangrijkste resultaten staan in de factsheets op pagina 2 en 3 van het rapport. Daarachter volgt de uitgebreide rapportage met tot slot op de laatste pagina's een vergelijking met de regiogemeenten.

Belangrijkste resultaten/conclusies uit het CEO Wmo 2023 zijn:

- *Het aanvraagproces*: Inwoners geven aan zich serieus genomen te voelen (100%), samen naar een oplossing te hebben gezocht (86%) en snel te worden geholpen (86%). De bekendheid waar inwoners moesten zijn met hun hulpvraag blijft achter (64%).
- *Het gesprek*: Inwoners zijn zeer tevreden over het gesprek met de Wmo-consulent.
- *De oplossing*: 85% geeft aan dat de oplossing aan de behoefte voldoet, de gemeente krijgt een 8,4 voor de geboden hulp.
- *De kwaliteit*: Inwoners geven aan dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en past bij de hulpvraag.
- *Het resultaat*: 84% van de inwoners kunnen zich beter zelfstandig redden, 86% voelt zich daadwerkelijk beter.
- De bekendheid van *cliëntondersteuning* is afgenomen 38% t.o.v. 53% vorig jaar.
- De gemeente Boekel scoort op veel aspecten beter dan de andere regiogemeenten.
- Van de 434 verzonden vragenlijsten zijn er 118 ingevuld.

Inwoners hebben ook de mogelijkheid gekregen om open feedback te geven. Mensen zijn over het algemeen dankbaar en tevreden over de gekregen hulp. Maar er is ook onvrede over wachtlijsten bij de zorgaanbieder.

**Communicatie**

Het onderzoek wordt ter informatie gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein en het Dorpsteam Boekel. De conclusies worden verstrekt aan het ministerie van VWS, zodat de resultaten landelijk kunnen worden vergeleken op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

**Conclusie**

Het cliëntervaringsonderzoek geeft een inkijk in de ervaringen van onze inwoners m.b.t. de Wmo dienstverlening in Boekel. De inwoners zijn zeer tevreden over de dienstverlening van het Dorpsteam. De medewerkers van het Dorpsteam Boekel zijn zeer betrokken bij de inwoners en zorgen dat de ondersteuning goed past bij de hulpvraag. Een mooi resultaat!

Met vriendelijke groet,  
College van B&W

**Bijlagen:**

- Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 – gemeente Boekel