

Aan de gemeenteraad

*Ons kenmerk
Bijlage(n)*

Onderwerp
CEO Wmo 2024 over het jaar 2023
en Kwaliteitsmonitoring ORH en tevredenheidsonderzoek
begeleiding 2023 in H5 verband

Datum
2 juli 2024

05 JUL 2024

Geachte raadsleden,

Met deze brief informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 over het jaar 2023 en over het Kwaliteitsmonitoring ORH en tevredenheidsonderzoek begeleiding 2023 in H5 verband.

1. Cliëntervaringsonderzoek (CEO) 2024

Op grond van artikel 2.5.1. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) zijn gemeenten verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) uit te voeren. Met een vragenlijst worden de aangeschreven cliënten met een Wmo maatwerkvoorziening bevraagd over hun ervaring met de toegang, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs en heeft plaatsgevonden in de maand mei 2024.

Uitvoering onderzoek

Het onderzoek bestaat uit tien verplichte gesloten vragen en één open vraag, die door elke gemeente jaarlijks gesteld moeten worden. Daardoor kan er een goed vergelijk gemaakt worden op het gebied van cliënttevredenheid met de resultaten van voorgaande jaar en de resultaten tussen alle gemeenten. De doelgroep van het CEO zijn cliënten die op basis van de Wmo een voorziening krijgen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. Op basis van een aselechte steekproef op basis van leeftijd en geslacht zijn van er 412 cliënten geselecteerd. De resultaten van de vragenlijsten zijn door Triqs geanalyseerd en weergegeven in de hier bijgevoegd Rapport CEO gemeente Midden-Delfland.

Resultaten CEO Wmo 2024

Het onderzoek bestaat uit tien verplichte gesloten vragen, die door elke gemeente jaarlijks gesteld moeten worden. Daarnaast is er nog 1 open vraag toegevoegd. Daardoor kan er een goed vergelijk gemaakt worden op het gebied van cliënttevredenheid tussen alle gemeenten. Vorig jaar heeft de gemeente Midden-Delfland een 8,02 gemiddeld gescoord, dit jaar komt het gemiddelde uit op een 7,86. Op alle individuele onderdelen scoort Midden-Delfland beter dan het landelijk gemiddelde. Het hoogste scoort de gemeente Midden-Delfland op "de medewerker nam mij serieus" (score 8,21). Het minst hoog scoort de

gemeente Midden-Delfland op in de mate waarin cliënten het gevoel hebben snel te worden geholpen (score 7,27).

Op de vraag 'Heeft u behoefte aan ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner?' kunnen we concluderen dat 89,5% van de ondervraagde inwoners geen behoefte heeft aan ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit terwijl deze optie wel bij elke Wmo aanvraag onder de aandacht wordt gebracht.

We zijn trots op de behaalde resultaten en gaan voortvarend verder om de inzet naar de cliënten waar nodig verder te verbeteren.

Vervolgtraject

De resultaten worden intern besproken met de Wmo consultants en gepubliceerd in de gebruikelijke mediakanalen van de gemeente.

2. Kwaliteitsmonitoring ORH en tevredenheidsonderzoek begeleiding 2023

Om de kwaliteit op onze Wmo dienstverlening te behouden en verbeteren worden jaarlijks onderzoeken uitgevoerd binnen het samenwerkingsverband H5. Een onafhankelijk onderzoeksbureau doet onderzoek naar de kwaliteit van de geleverde zorg en de tevredenheid van de cliënten bij de producten Ondersteuning en Regie bij het Huishouden (ORH) en begeleiding. Middels deze brief informeren wij u over de resultaten uit 2023 en over de geplande onderzoeken voor 2024.

Ondersteuning en Regie bij het Huishouden 2023

Voor dit onderzoek zijn huisbezoeken uitgevoerd. In de woning is een technische meting gedaan om te zien of het huis schoon en leefbaar is (de schouw) en een interview over beleving van de cliënt. De resultaten zijn positief. Het algehele beeld van het onderzoek stelt dat aanbieders een schoon en leefbaar huis hebben geleverd en dat cliënten tevreden zijn over de huishoudelijk ondersteuner. Wel zijn cliënten minder tevreden met de aanbieders, dan vorig jaar. Hier wordt een 3,51 gescoord ten opzichte van een 3,71 in 2022. Communicatie vanuit de aanbieder blijft een belangrijk aandachtspunt voor cliënten. Hier zal contractbeheer aandacht voor hebben in de gesprekken met zorgaanbieders.

Door het kwaliteitsonderzoek uit te voeren is er zicht op de kwaliteit van de geleverde zorg en kan er gestuurd worden op eventuele verbeterpunten.

De totaalscores voor ondersteuning en regie bij het huishouden in de H5 waren als volgt: Onderdeel	Score (maximaal 5)
Tevredenheid schoonmaak	4,43
Tevredenheid medewerker	4,49
Tevredenheid aanbieder	3,51

Begeleiding 2023

2023 was het eerste jaar dat er een tevredenheidsonderzoek begeleiding is uitgevoerd. Dit onderzoek wordt gedaan door middel van telefonische interviews. Via een steekproef worden cliënten geselecteerd om mee te doen. Uit de afgenomen onderzoeken komt naar voren dat cliënten tevreden zijn over de begeleiding. In totaal geeft 86% van de cliënten aan dat de begeleiding bijdraagt aan hun zelfredzaamheid. Ook zien we dat 86% van de bevroagden aangeeft dat de begeleider ondersteunt bij het werken aan de doelen. Een hoge score op deze twee punten is belangrijk omdat dat de kern is van het bieden van begeleiding, het vergroten van zelfredzaamheid en het werken aan de gestelde doelen.

Wat verder opvalt is dat 19% van de cliënten niet op de hoogte is van het begeleidingsplan. Daarnaast scoren aanbieders over het algemeen een lagere score op tevredenheid aanbieder. Dit is nieuwe informatie voor gemeenten. Het onderzoek heeft in 2023 voor het eerst plaats gevonden. De contractmanagers zullen over de bekendheid van het begeleidingsplan in gesprek gaan met aanbieders, met het doel om hier verbetering in aan te brengen.

De totaalscores voor begeleiding in de H5 waren als volgt:

Onderdeel	Score (maximaal 5)
Tevredenheid begeleiding	4,45
Tevredenheid medewerker	4,56
Tevredenheid aanbieder	4,20

Geplande onderzoeken voor 2024

In mei zijn de onderzoeken voor 2024 gestart. Vanaf 2024 hebben we een nieuwe aanbieder gecontracteerd die voor de H5 de ORH-onderzoeken uitvoert. Een van de belangrijke punten voor het onderzoek op het gebied van ORH is dat het onderzoek gericht resultaten oplevert. Met de resultaten kunnen we gericht feedback geven aan zorgaanbieders bij huizen waar niet aan de kwaliteitseisen wordt voldaan. Ook worden resultaten sneller teruggekoppeld aan de desbetreffende gemeente, zodat er direct actie kan worden ondernomen. Op deze manier behouden en verbeteren we de kwaliteit van de geleverde of de geboden zorg. Het onderzoek naar begeleiding wordt door dezelfde gecontracteerde kwaliteitsonderzoeker uitgevoerd als afgelopen jaar.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

M.A.I. Borna
gemeentesecretaris

F.I. Noordermeer – van Slageren
burgemeester