



# GEMEENTE BOEKEL

Nummer 2018 / 40

## MEMO

**Aan** : Raads- en burgerleden  
**Van** : College van B&W  
**Betreft:** : Cliënttevredenheidsonderzoek Wmo over 2017  
**Datum** : 6 juli 2018

Geachte Raads- en Burgerleden,

Graag informeren wij u over de uitkomsten van het Cliënttevredenheidsonderzoek (CEO) Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over het jaar 2017. De resultaten zijn reeds landelijk gepubliceerd op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

### Aanleiding

Vanaf 2015 zijn we als gemeente op grond van artikel 2.5.1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Het Rijk heeft daarbij vastgelegd welke standaardvragen er moeten worden voorgelegd aan cliënten om vergelijking tussen gemeenten mogelijk te maken. De resultaten moeten jaarlijks voor 1 juli gepubliceerd worden op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). De tien regionaal samenwerkende gemeenten in Brabant Noordoost-oost hebben besloten om naast de samenwerking op het gebied van beleid, inkoop en monitoring ook de cliëntervaringsonderzoeken onderling vergelijkbaar te maken.

### Beoogd effect

Het onderzoek moet lokaal inzicht geven in hoe onze inwoners de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren en deze vergelijkbaar maken met de regio, zodat we onze Wmo-dienstverlening gericht kunnen verbeteren.

Als bijlagen zijn de Factsheet, het onderzoeksrapport en de regionale benchmark Brabant Noordoost-oost toegevoegd.

## De belangrijkste resultaten

### 1. *Er heerst tevredenheid over het contact in de toegang tot zorg*

De gemeente Boekel scoort beter in het eerste contact dan de referentiegemeenten. De tevredenheid over dit contact is ten opzichte van vorig jaar verder gestegen met name over de 'de medewerker nam mij serieus' is 88% tevreden. Het 'samen zoeken naar oplossingen' is voor het eerst boven de 80%-grens gekomen, met 82%. Over 'ik werd snel geholpen' is 84% tevreden, dit komt o.a. doordat er in het Dorpsteam geen sprake is van wachtlijsten. In vergelijking met de regiogemeenten blijkt dat de toegang in het Dorpsteam het goed doet.

### 2. *De meerderheid van de respondenten is tevreden over de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning.*

Inwoners zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (81%) en vinden dat de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag (84%). Door de ondersteuning kan de cliënt beter de dingen doen die hij/zij wil (80%), kan hij/zij zich beter redden (81%) en heeft een betere kwaliteit van leven (80%). Boekel scoort op deze items beter dan het gemiddelde in de referentiegroep en vergelijkbaar met de regiogemeenten in Brabant Noord-oost.

### 3. *Er is nog steeds onvoldoende bekendheid over de mogelijkheid van cliëntondersteuning*

Deze tendens is al jaren zichtbaar en hoewel de bekendheid gestegen is van 28% in 2016 naar 33% in 2017 (maar nog steeds lager dan in 2015: 36%) en dit beter is dan in de referentiegroep (29%), lukt het niet de bekendheid te verhogen. De ontwikkelde folder en de aanrijking van extra informatie in het eerste contact lijkt weinig vruchten af te werpen.

Wij zien in Boekel dat cliënten liever een familielid, een mantelzorger of andere bekende meenemen naar een gesprek (64%) of een professional (11%). Hoewel de informatie-voorziening dus verbeterd is, heeft dit nauwelijks geleid tot meer gebruik (5%) of een betere bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning dan vorig jaar. Overigens zien we een vergelijkbaar landelijk beeld.

*Verder blijkt dat:*

- veel respondenten zelf ook mantelzorg verlenen (76%), waarvan veel dagelijks (41%) of wekelijks (28%);
- de drie meest uitstaande maatwerkvoorzieningen tot opzichte van vorige jaar niet gewijzigd zijn: 1. Hulp bij het huishouden (54%), 2 Wmo-pas voor de Regiotaxe (41%), 3. Hulpmiddelen (28%).
- de meeste cliënten hun maatwerkvoorzieningen Wmo in natura ontvangen (63%), 25% het niet weet;
- respondenten opvallend positiever zijn ten opzichte van vorig jaar over woningaanpassingen (van 58% naar 92%) en beschermd wonen (van 75% naar 94%);
- het niet altijd lukt om iedereen tevreden te stellen (pag. 15). Het is goed dat het rapport voor deze individuele opmerkingen ruimte biedt. We hopen dat het Dorpsteam dusdanig laagdrempelig is dat inwoners daar ook hun klachten melden en niet wachten tot het jaarlijkse onderzoek. Op deze wijze kan bijgestuurd worden, binnen het Dorpsteam of bijvoorbeeld bij onze contractpartners.

## **Conclusie**

Het feit dat we op bijna alle items beter scoren dan in de referentiegemeenten en dit beeld constant is, is een goed teken. Verschil wordt ons inziens gemaakt door 'het gevoel' dat inwoners overhouden in de toegang tot zorg, de wijze waarop zij bejegend worden en de mate waarin bedachte oplossingen ook écht ondersteunend zijn. Het blijft maatwerk en het lukt niet altijd om iedereen tevreden te stellen, maar wij blijven inzetten op resultaten en verbetering met bijzondere aandacht voor communicatie, mantelzorgondersteuning en laagdrempeligheid.

## **Advies van de Adviesraad Sociaal Domein Boekel**

Als bijlage is het advies van de Adviesraad toegevoegd. U wordt geadviseerd hier kennis van te nemen en kennis te nemen van het antwoord op dit advies vanuit het College.

## **Financiële gevolgen en dekking**

De kosten van het onderzoek zijn laag door de regionale benchmark en een gezamenlijke inkoop van de 10 gemeenten in Brabant Noordoost-oost bij één bureau. Kosten zijn gedaald van € 3.500 in 2016, naar € 960 in 2017, naar € 887 in 2018 (ex. Btw). Dekking is meerjarig voorhanden op kostenplaats Uitvoeringskosten Wmo 667101-4343743. Het budget is vorig jaar met € 3.000 naar beneden bijgesteld.

## **Communicatie**

Art. 2.5.1. de Wmo 2015 geeft aan dat we de resultaten van het CEO voor 1 juli moeten publiceren en rapporteren aan het Ministerie van VWS. De resultaten zijn voor 1 juli geüpload via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

Wij hopen u voor nu voldoende over dit onderwerp geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

College van B&W

Bijlagen:

1. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017 – Gemeente Boekel
2. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek over 2017
3. Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2017 benchmark Brabant Noordoost-oost
4. Gevraagd advies Adviesraad Sociaal Domein inzake Cliëntervaringsonderzoek over 2017
5. Antwoordbrief namens het College aan de Adviesraad Sociaal Domein