

15 september 2017

**Inhoudelijk – Cliëntervaringsonderzoek (CEO)**

**CEO Wmo over 2016  
Brabant Noordoost-Oost**

# Clïentervaringsonderzoek (CEO)

1. Verplichte vragen
2. Aanpak CEO over 2016
3. De resultaten van het CEO over 2016
4. Vervolgacties CEO over 2016
5. Aanpak CEO over 2017

Bronnen

Samenstelling rapportage

# 1.1 Drie aspecten

De ervaring met de toegang

Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

Ik werd snel geholpen

De medewerker nam mij serieus

De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht

De kwaliteit van de ondersteuning

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

Het effect van de ondersteuning

Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil

Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden

Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven

## 1.2 Onafhankelijke cliëntondersteuner

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- Ja
- Nee

## 2.1 CEO over het jaar 2015

- Aanpak was divers
  - Er zijn 3 onderzoeksbureaus ingeschakeld met verschillende aanpakken
  - Onduidelijk is welke WMO cliënten werden benaderd en hoe ze werden benaderd
- Kwaliteit van de resultaten is divers
  - % steekproef/populatie
  - % response
  - Verdeling van de zorgvormen

## 2.2 Gezamenlijk of apart?

### 5 samenwerkende regiogemeenten

- Bernheze
- Boekel
- Landerd
- Oss
- Uden
- Populatie en steekproef: definiëren en berekenen
- Aanvullende vragen
- Onderzoeksbureau: BMC | Onderzoek
- **Boxmeer & Sint Anthonis: onderzoek intern uitgevoerd**
- **CGM: Magis**

## 2.3 Aanvullende vragen

- De ontvangen ondersteuning
- ZIN of/en PGB
- De invloed van de eigen bijdrage op de ondersteuning
- Contact met de toegang in 2016
- De frequentie van mantelzorg

+ Opmerkingen

# 3. Resultaten CEO over 2016

- **10 regiogemeenten: benchmarking**

- 3.1 Populatie & respons

- 3.2 De toegang

- 3.3 Onafhankelijk cliëntondersteuner

- 3.4 Kwaliteit van de ondersteuning

- 3.5 Effect van de ondersteuning

- 3.6 Samenvatting

- **5 samenwerkende gemeenten: aanvullende vragen**

- 3.7 De ontvangen ondersteuning

- 3.8 Contact met de gemeente

- 3.9 Mantelzorg

- 3.10 PGB of/en ZIN

- 3.11 Eigen bijdrage

- 3.12 Verdiepingsanalyse



# 3. Resultaten CEO over 2016

- **10 regiogemeenten: benchmarking**

- 3.1 Populatie & respons

- 3.2 De toegang

- 3.3 Kwaliteit van de ondersteuning

- 3.4 Effect van de ondersteuning

- 3.5 Onafhankelijke cliëntondersteuner

- 3.6 Samenvatting

## 3.1 Populatie & respons

	1. Populatie	2. Benodigde respons	3. Bruto Steekproef	4. Ontvangen vragenlijsten + online respons	5. Netto steekproef	6. % Response	7. Betrouwbaarheid
Bernheze	1556	309	883	375	346	39%	95%
Boekel	479	214	452	247	226	50%	95%
Boxmeer	1171	289	567	242	225	40%	90%
Cuijk	464	210	464		178	38%	89%
Grave	255	154	255		109	43%	83%
Landerd	690	247	639	350	302	47%	97%
Mill en Sint Hubert	175	120	175		96	55%	85%
Oss	4506	355	1426	515	486	34%	97%
Sint Anthonis	606	235	347	133	124	36%	79%
Uden	1792	317	905	545	505	56%	99%

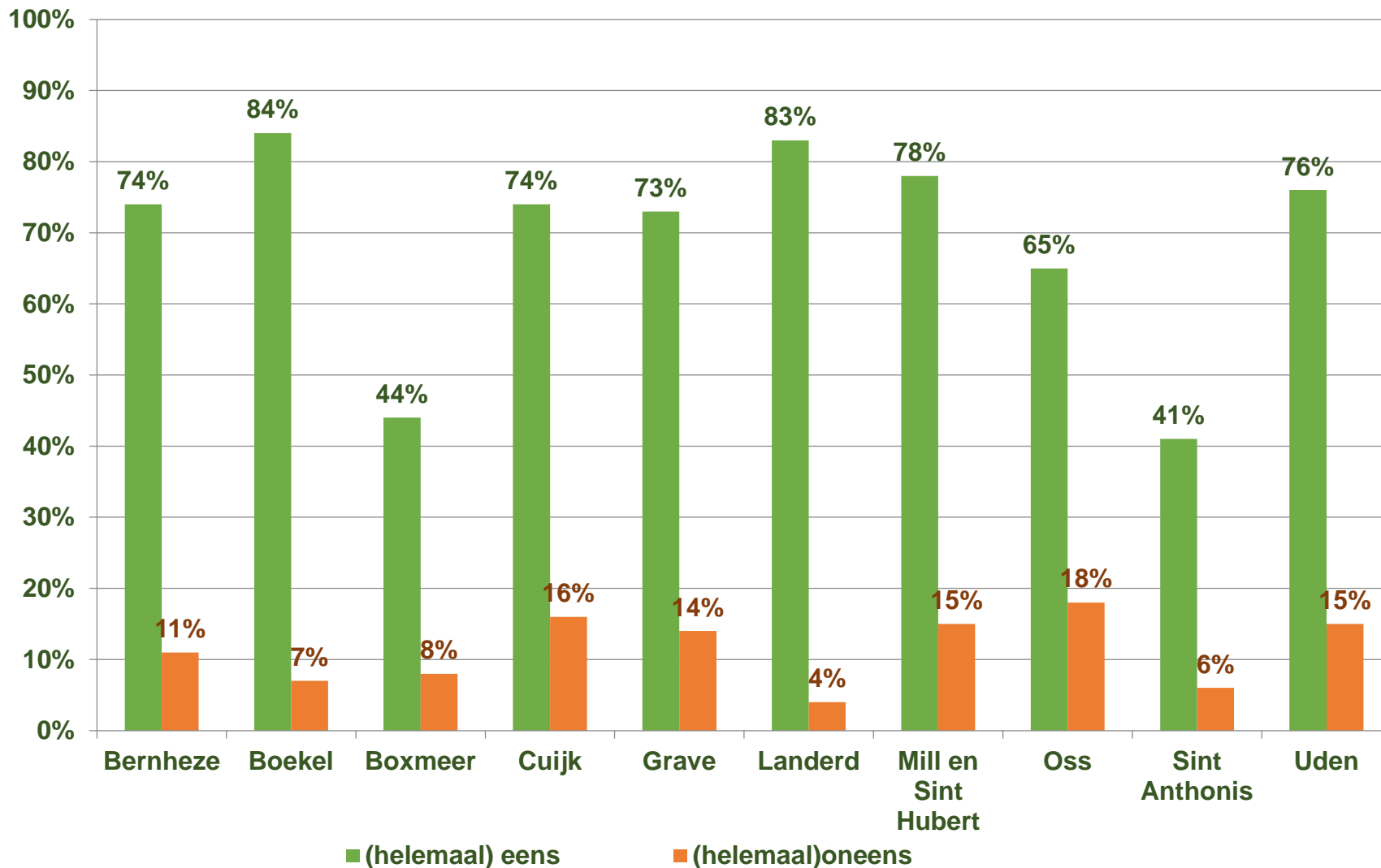
1. Aantal cliënten met een geldige indicatie WMO in 2016;
2. Benodigde respons voor betrouwbaarheid van 95%;
3. Aantal verzonden vragenlijsten;
4. Totaal aantal geretourneerde vragenlijsten (online & schriftelijk);
5. Geldige respons of te gebruiken respons;
6. Percentage: Netto respons / verzonden vragenlijsten;
7. Betrouwbaarheid met een foutmarge van 5%

# De toegang

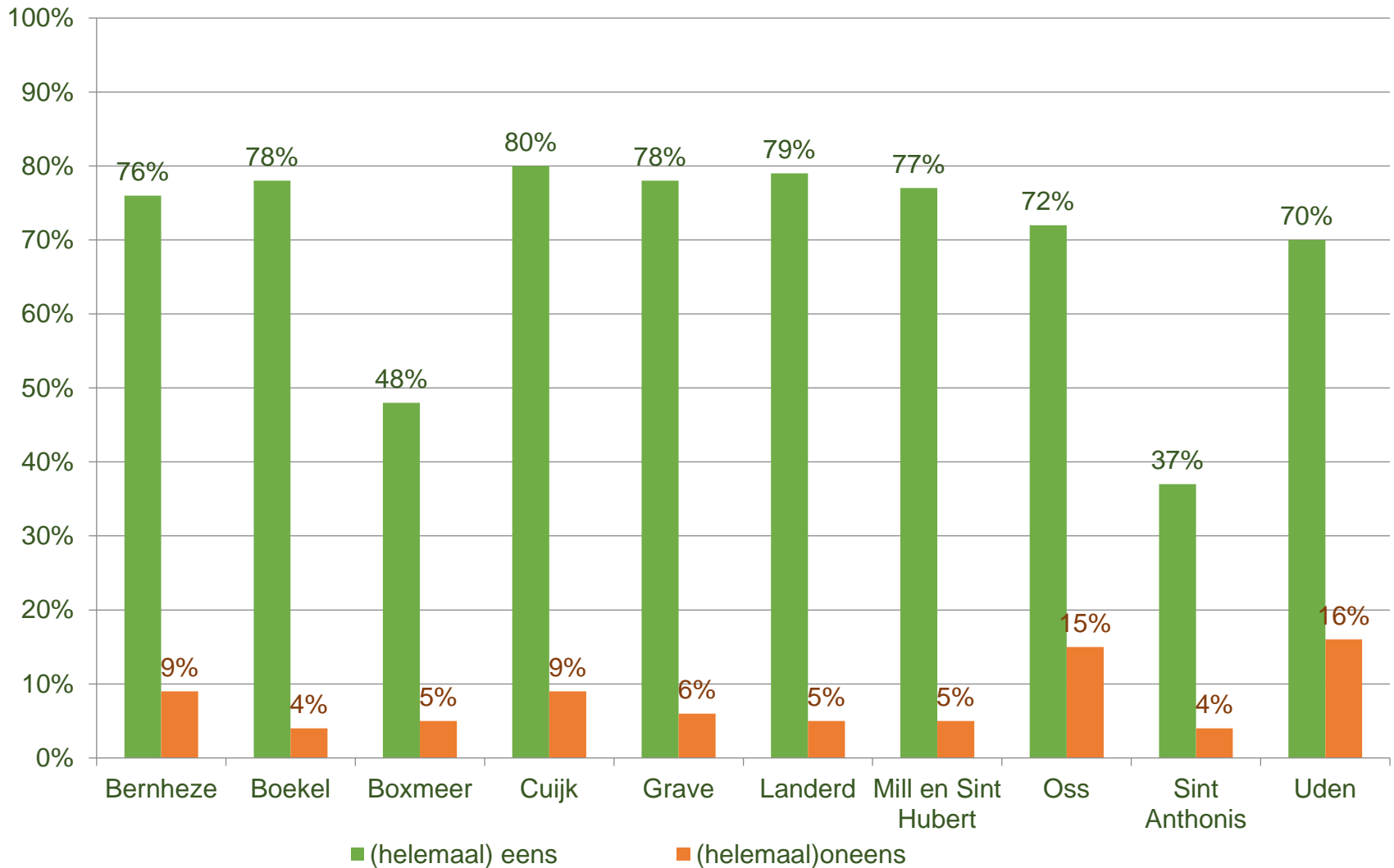


**Let op:** Bij Boxmeer en Sint Anthonis zijn de antwoorden “niet van toepassing” en “geen mening” meegenomen in de berekening van de percentage-verdeling. Het percentage “niet van toepassing” ligt rond 45%. Hierdoor is het percentage “(helemaal) eens” veel lager dan bij de andere gemeenten. Dit is waarschijnlijk ook gebeurd voor het CEO over 2015 voor deze twee gemeenten.

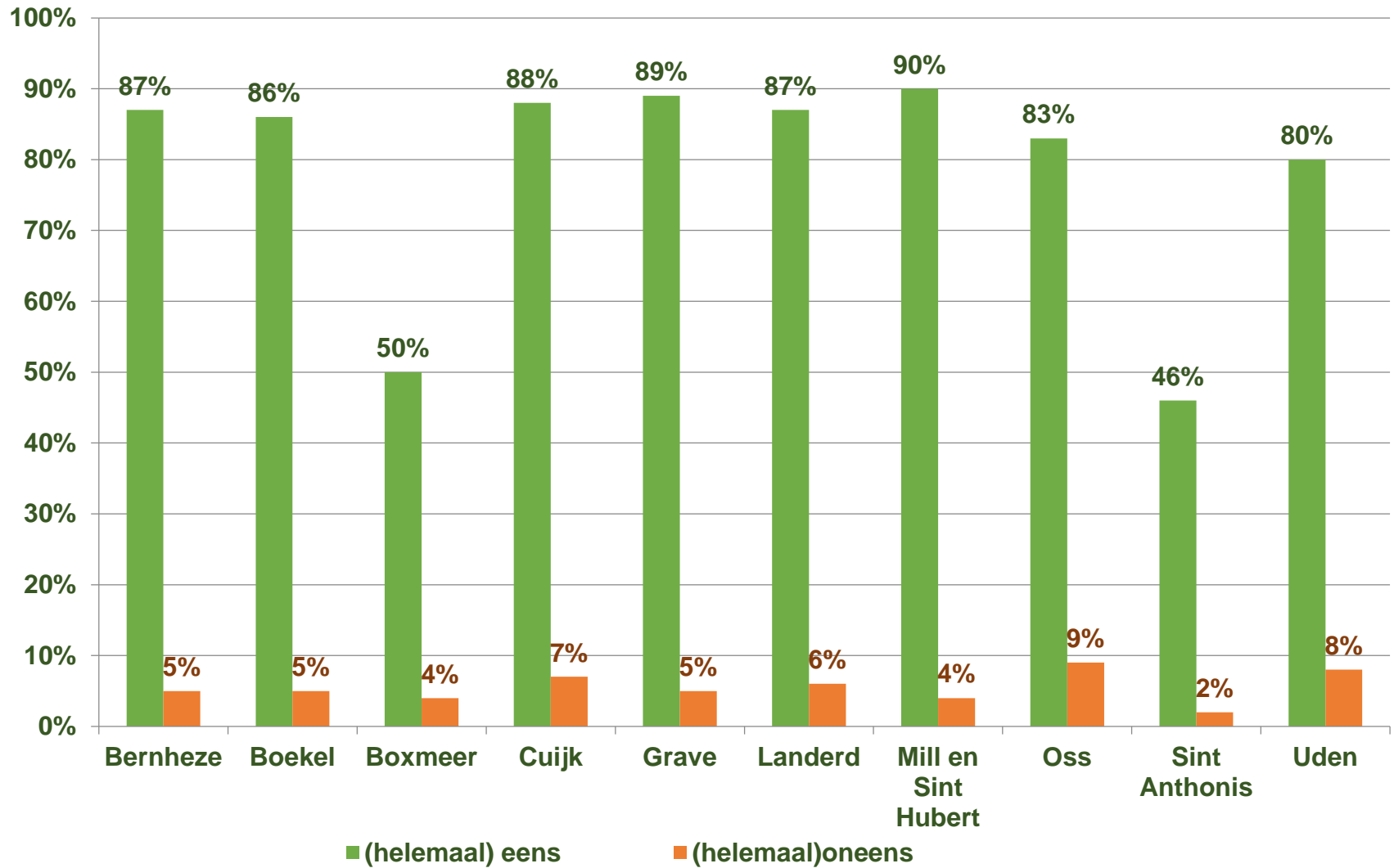
# 1. ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



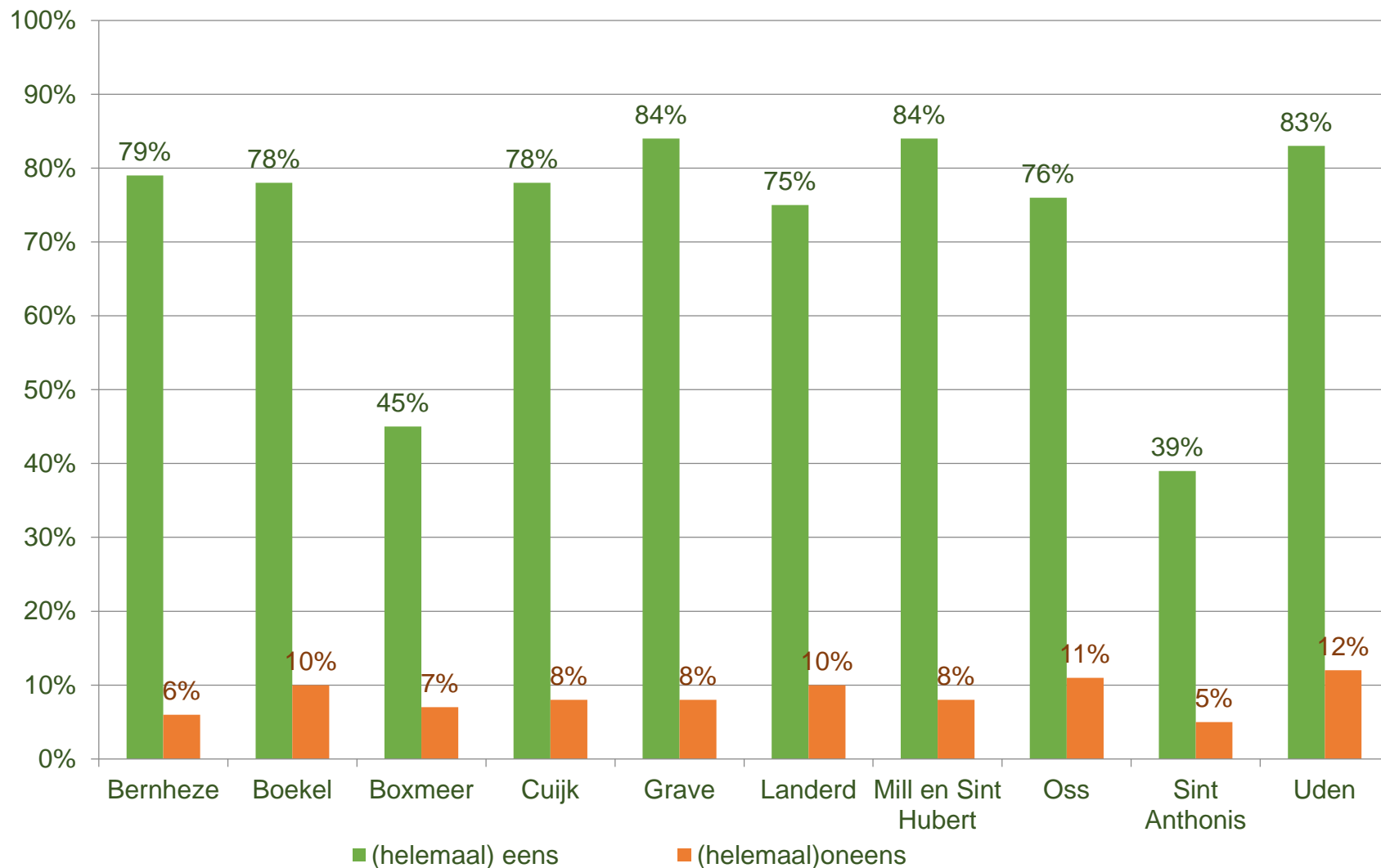
## 2. Ik werd snel geholpen



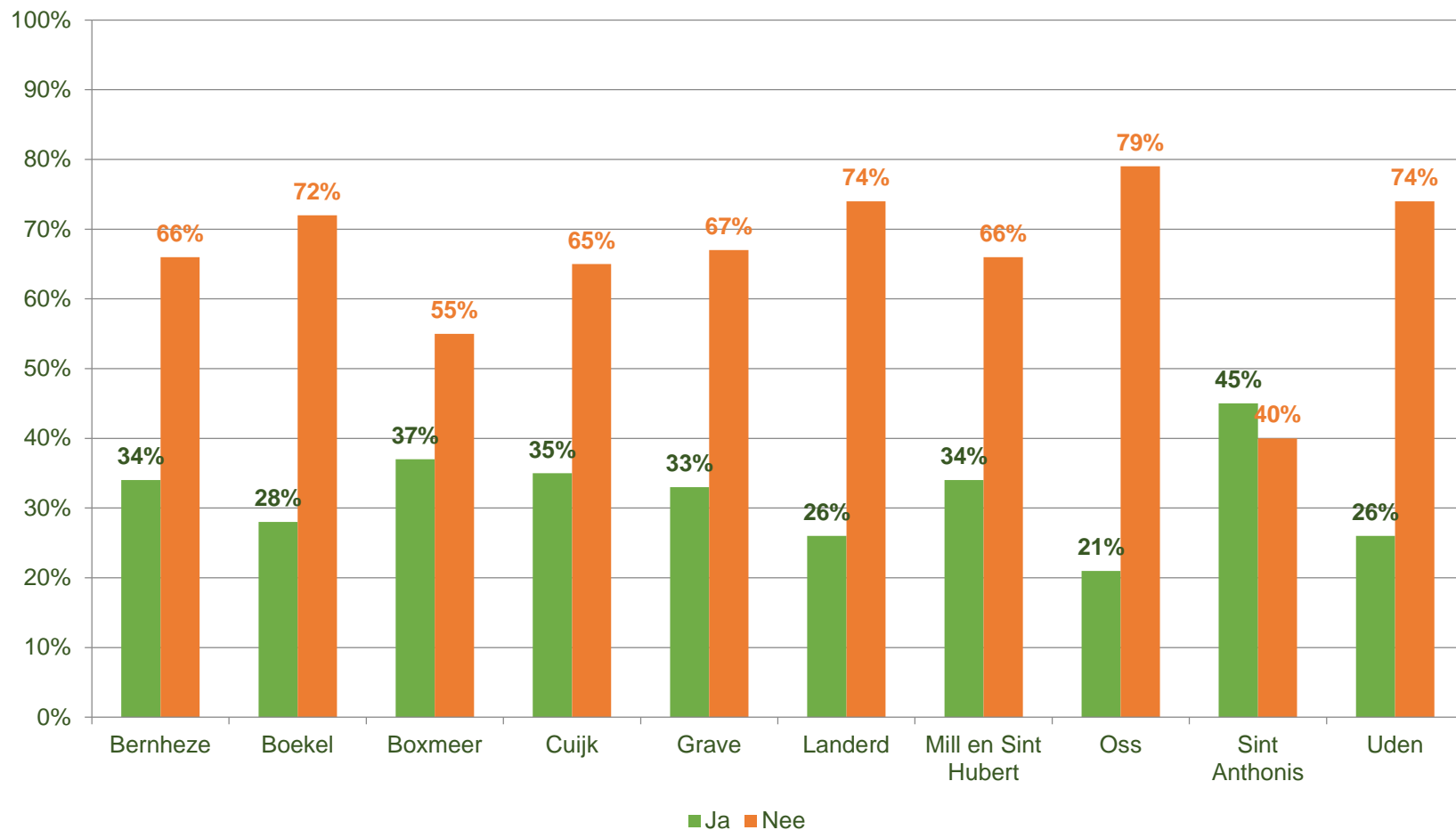
### 3. De medewerker nam mij serieus



## 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



## 5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?





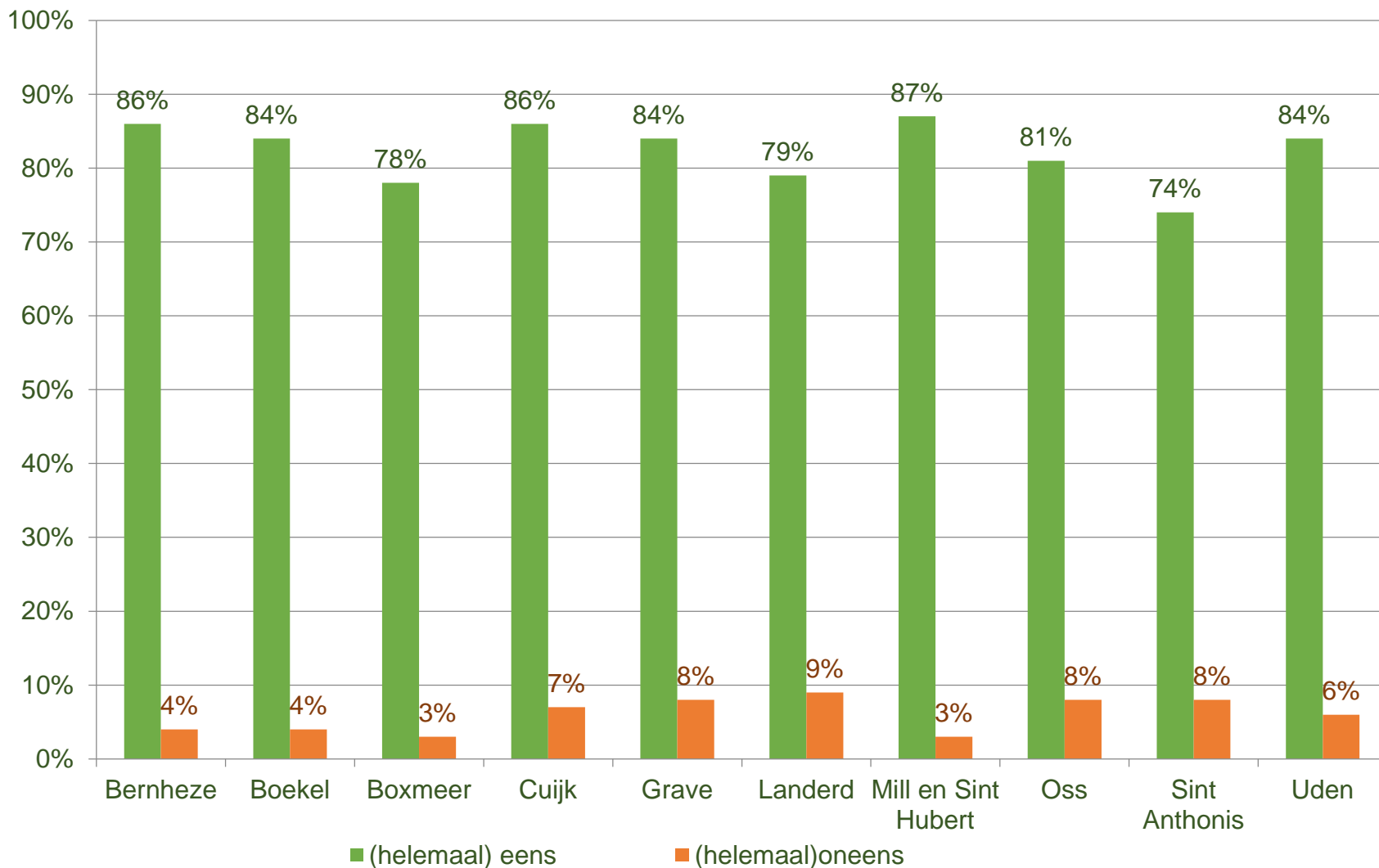
# Kwaliteit van de ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning

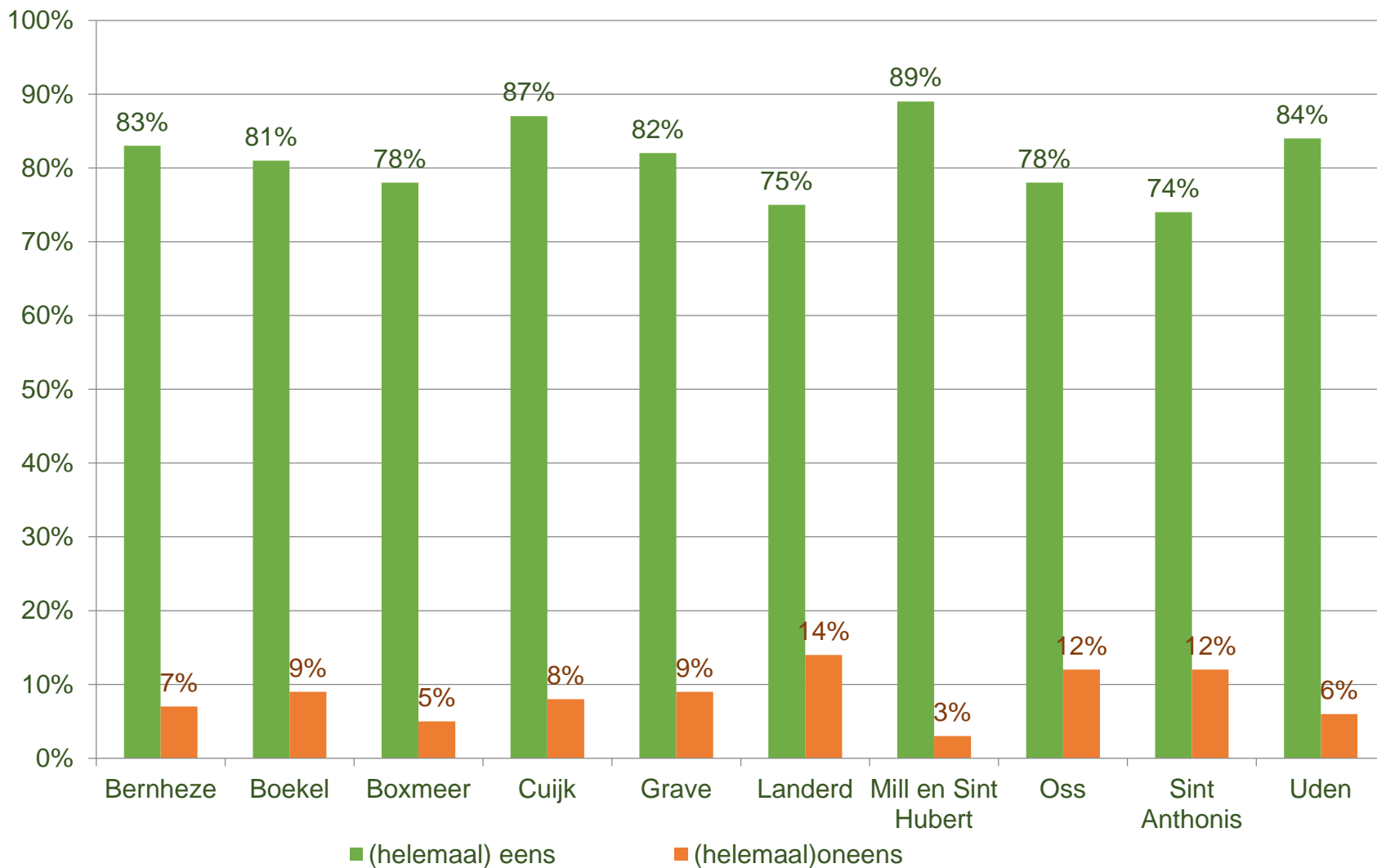
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

## 6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



## 7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



# Effect van de ondersteuning

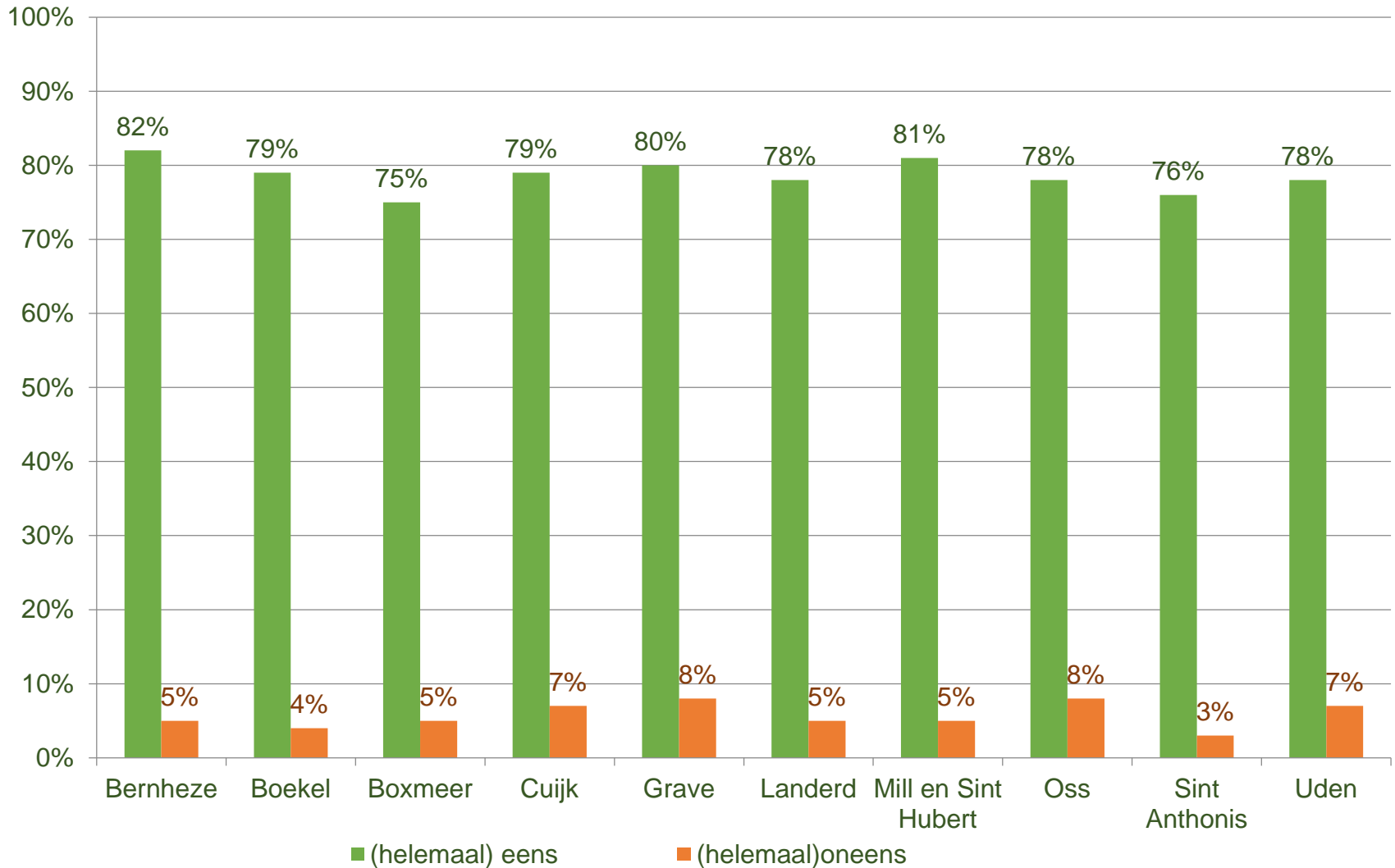
Het effect van de ondersteuning

Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil

Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden

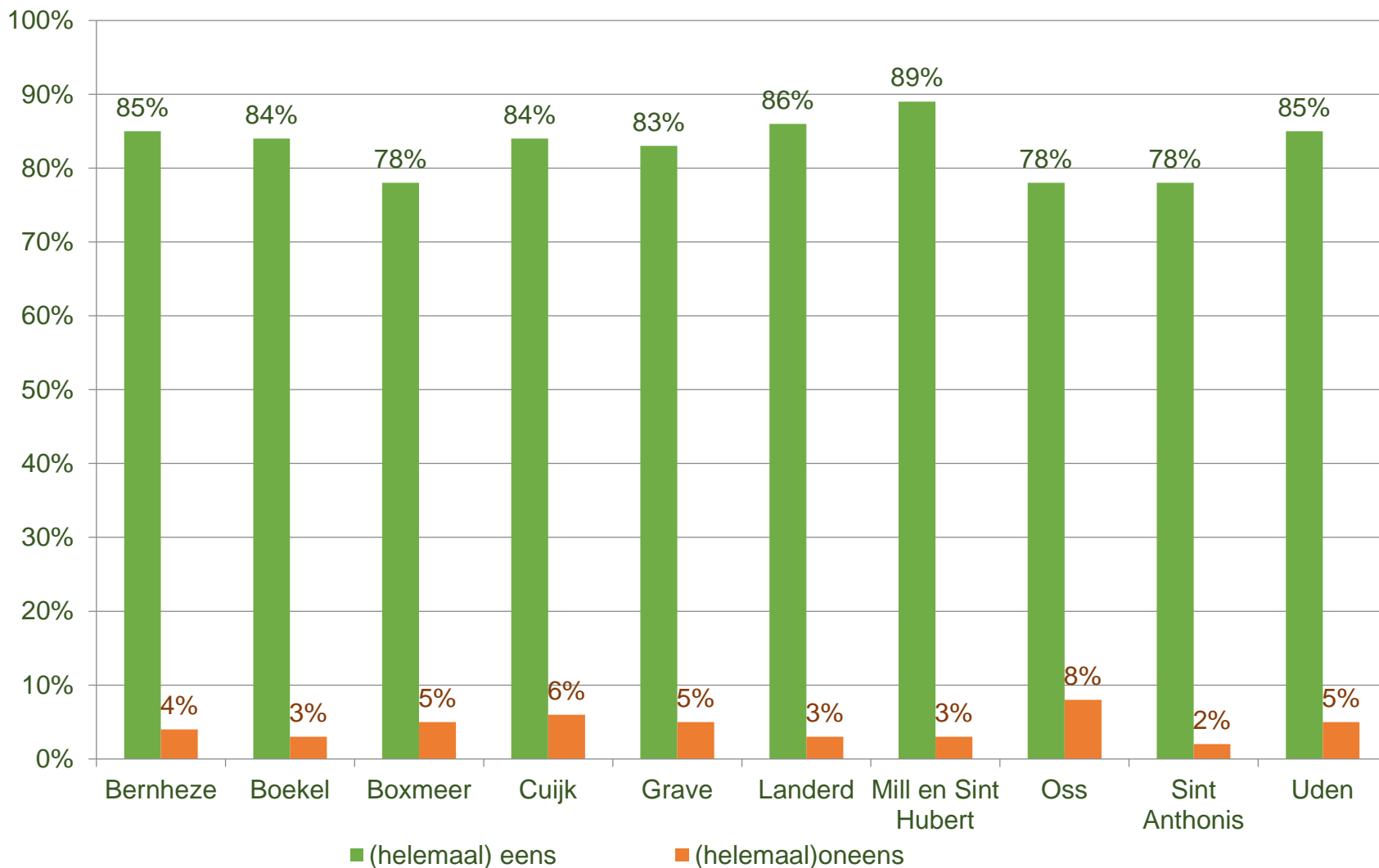
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven

## 8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



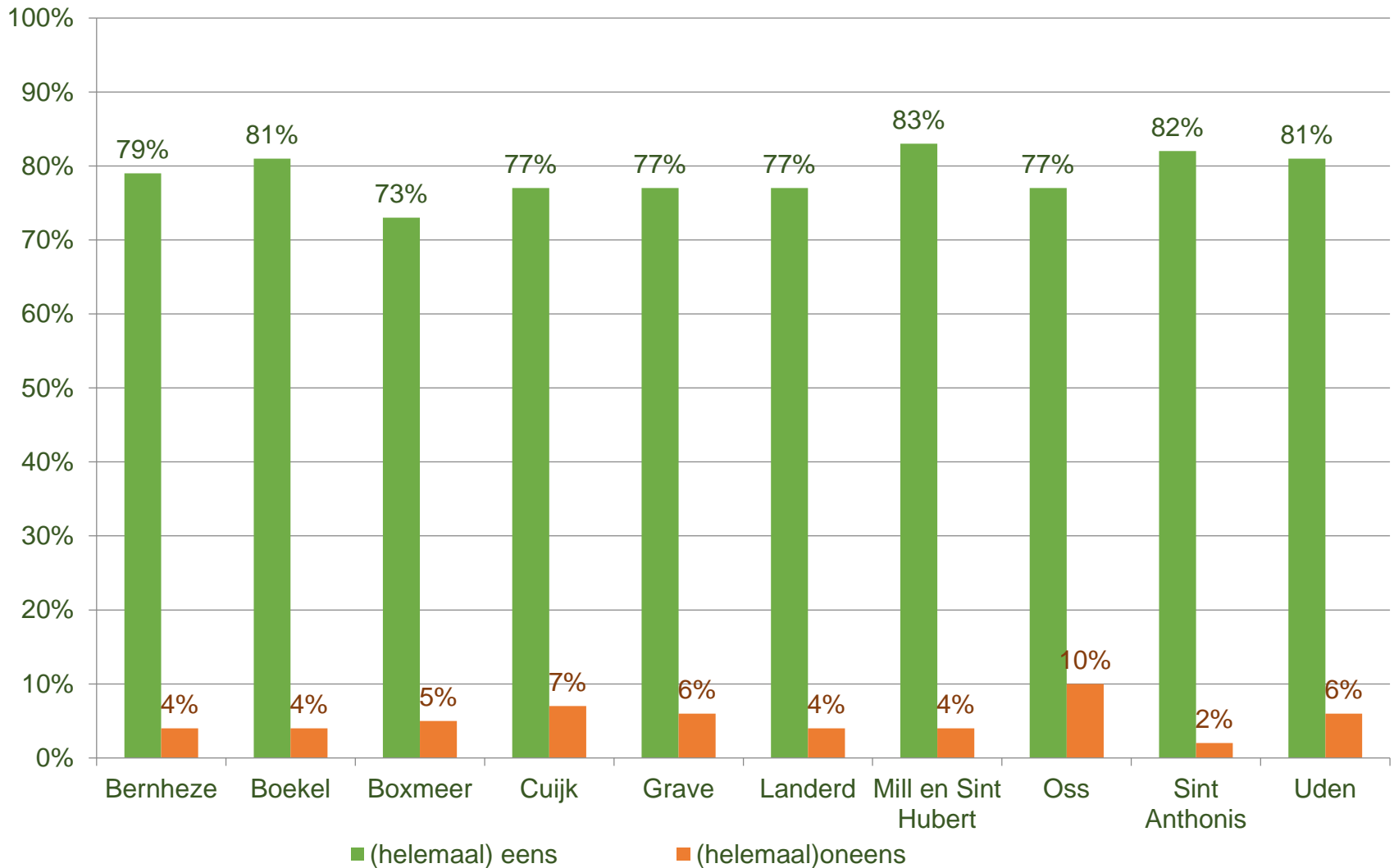
## 9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden

3.5 Effect



## 10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

3.5 Effect



## 3.6 Samenvatting

- De meerderheid van de cliënten is tevreden over:
  - Toegang WMO
  - Kwaliteit van de ondersteuning
  - Effect van de ondersteuning
- Onvoldoende bekendheid over onafhankelijk cliëntondersteuning

>> Formuleren vervolgacties per gemeente

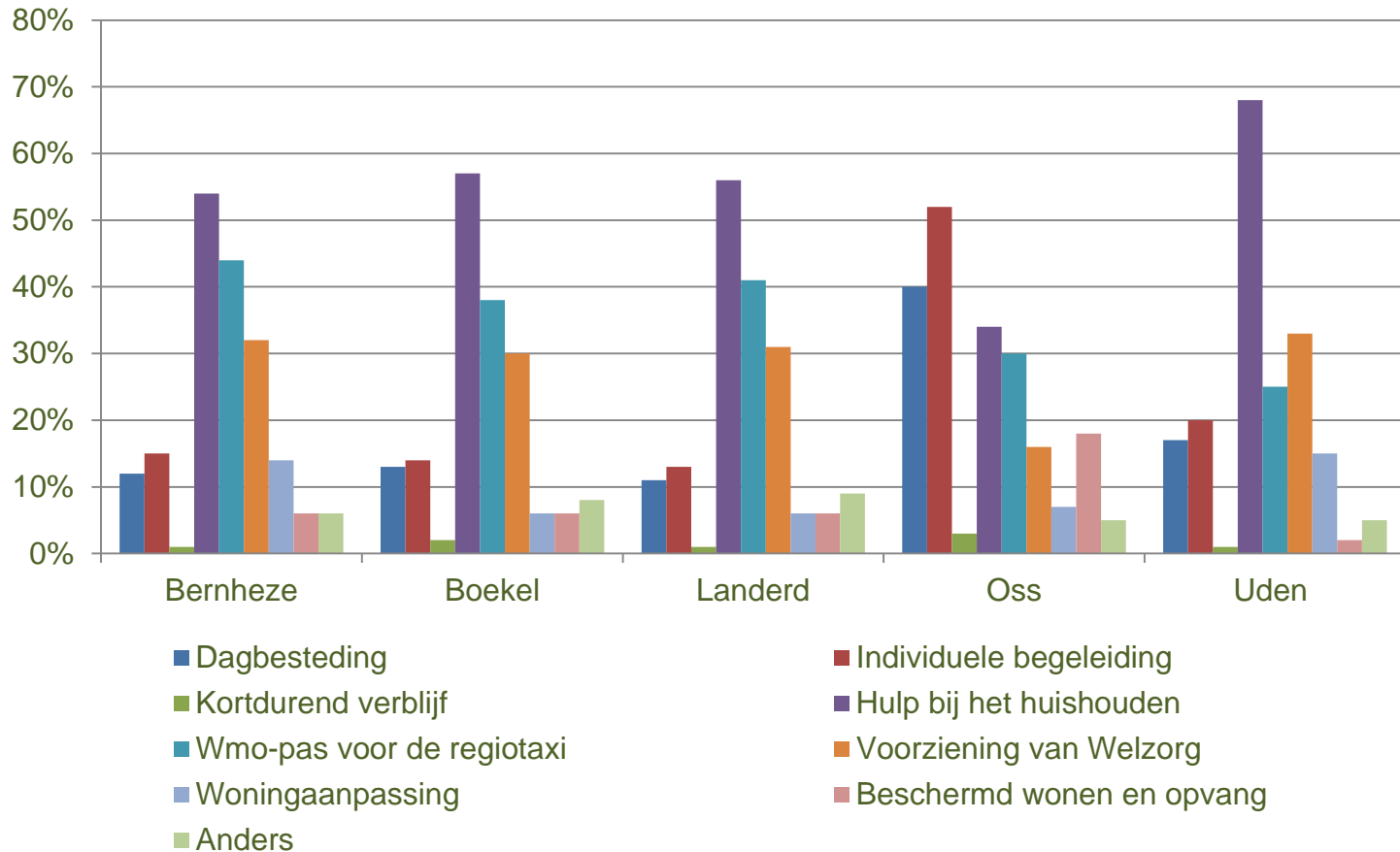


## 3. Resultaten CEO over 2016

- **5 samenwerkende gemeenten: aanvullende vragen**
  - 3.7 De ontvangen ondersteuning
  - 3.8 Contact met de gemeente
  - 3.9 Mantelzorg
  - 3.10 PGB of/en ZIN
  - 3.11 Eigen bijdrage
  - 3.12 Verdiepingsanalyse

## 3.7 De ontvangen ondersteuning

Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?

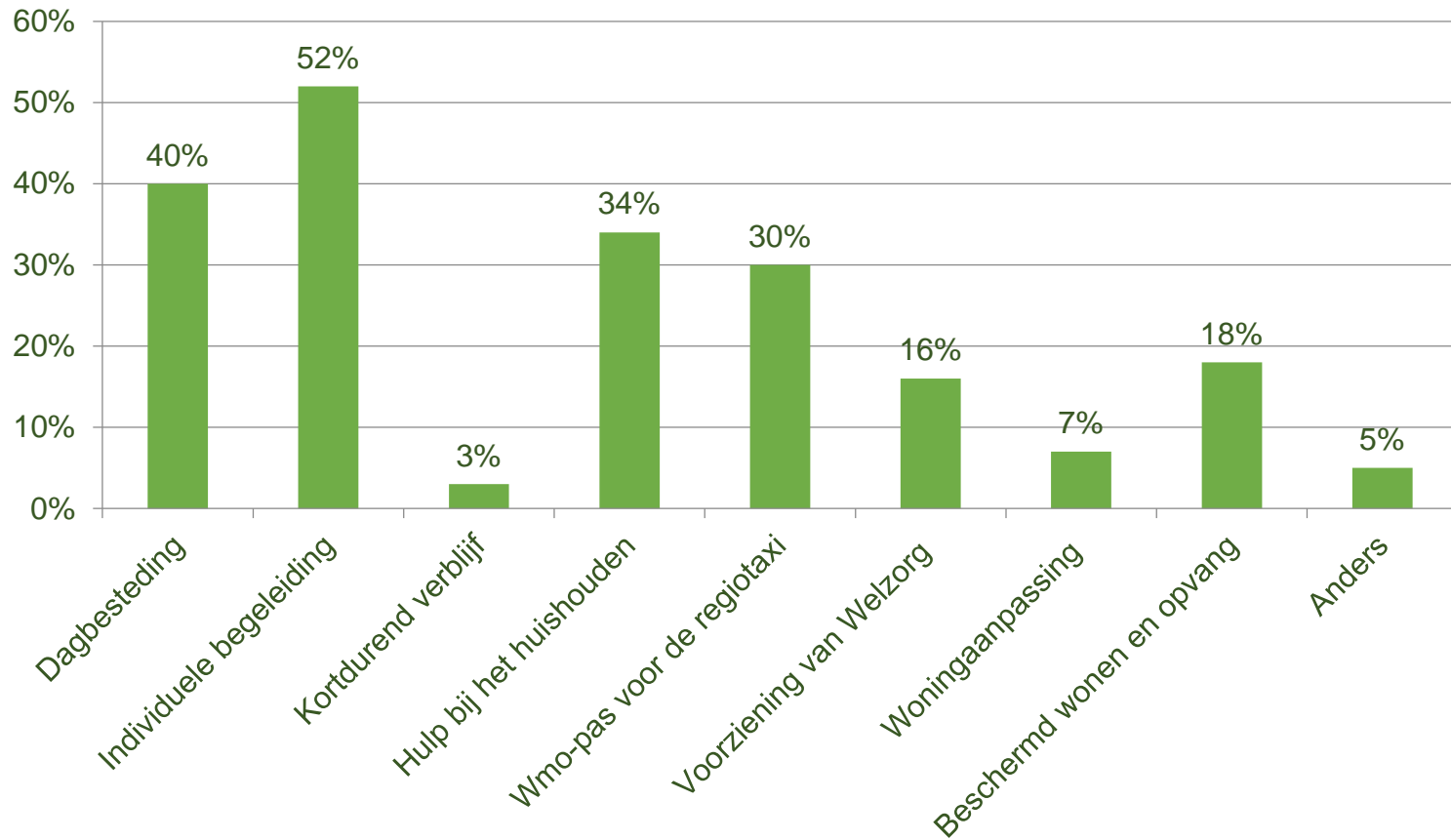


Alle zorgvormen zijn goed vertegenwoordigd

➤ De verdeling van de steekproef is redelijk vergelijkbaar voor de verdeling van de populatie

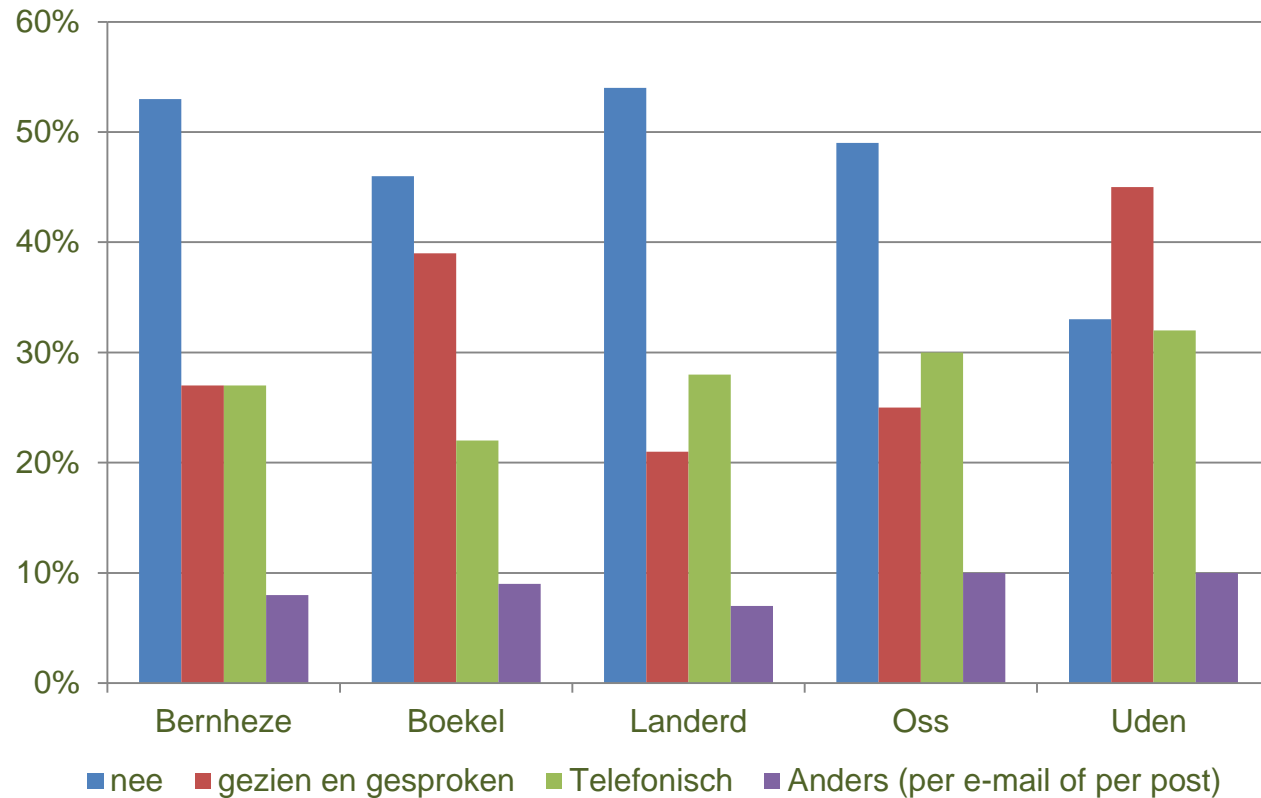
# Oss: De ontvangen ondersteuning

Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?



## 3.8 Contact met de gemeente

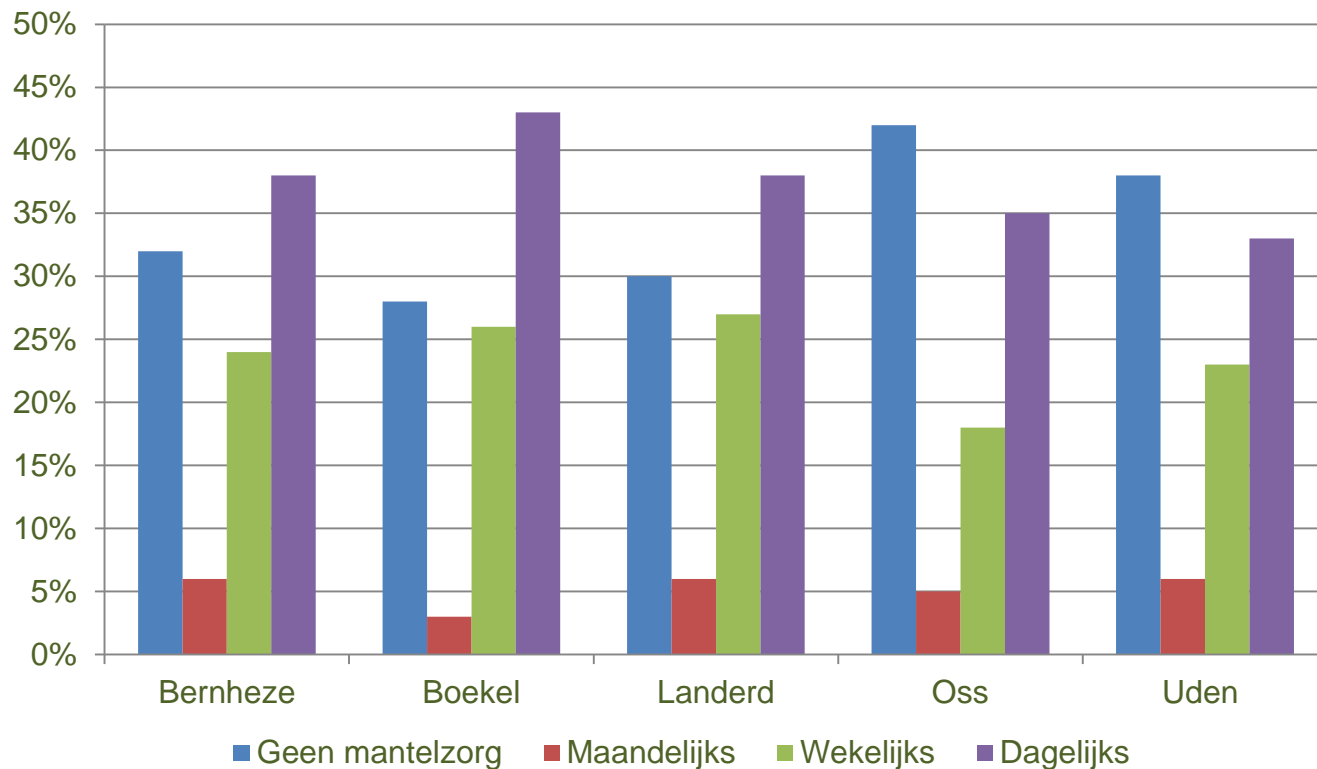
Heeft u in 2016 contact gehad met de gemeente over uw ondersteuning? (meerdere antwoorden mogelijk)



33%-54% van de cliënten heeft geen contact gehad met de gemeente in 2016.

## 3.9 Mantelzorg

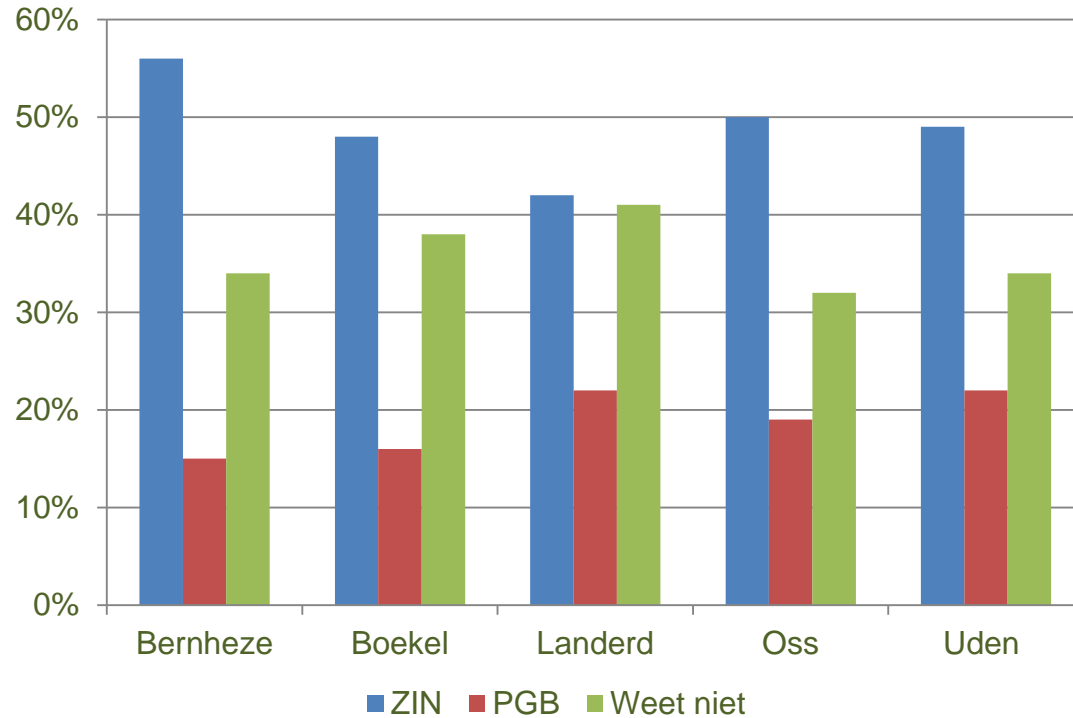
Ontvangt u naast ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO) ook structurele ondersteuning van een naaste, bijvoorbeeld uw partner, familielid, een van uw burens of vriend (Mantelzorger)?



- 32%-41% van de cliënten krijgt geen ondersteuning van een naaste.
- Als ze mantelzorg krijgen (58%- 72%), dan is dat meestal dagelijks.

## 3.10 PGB of ZIN

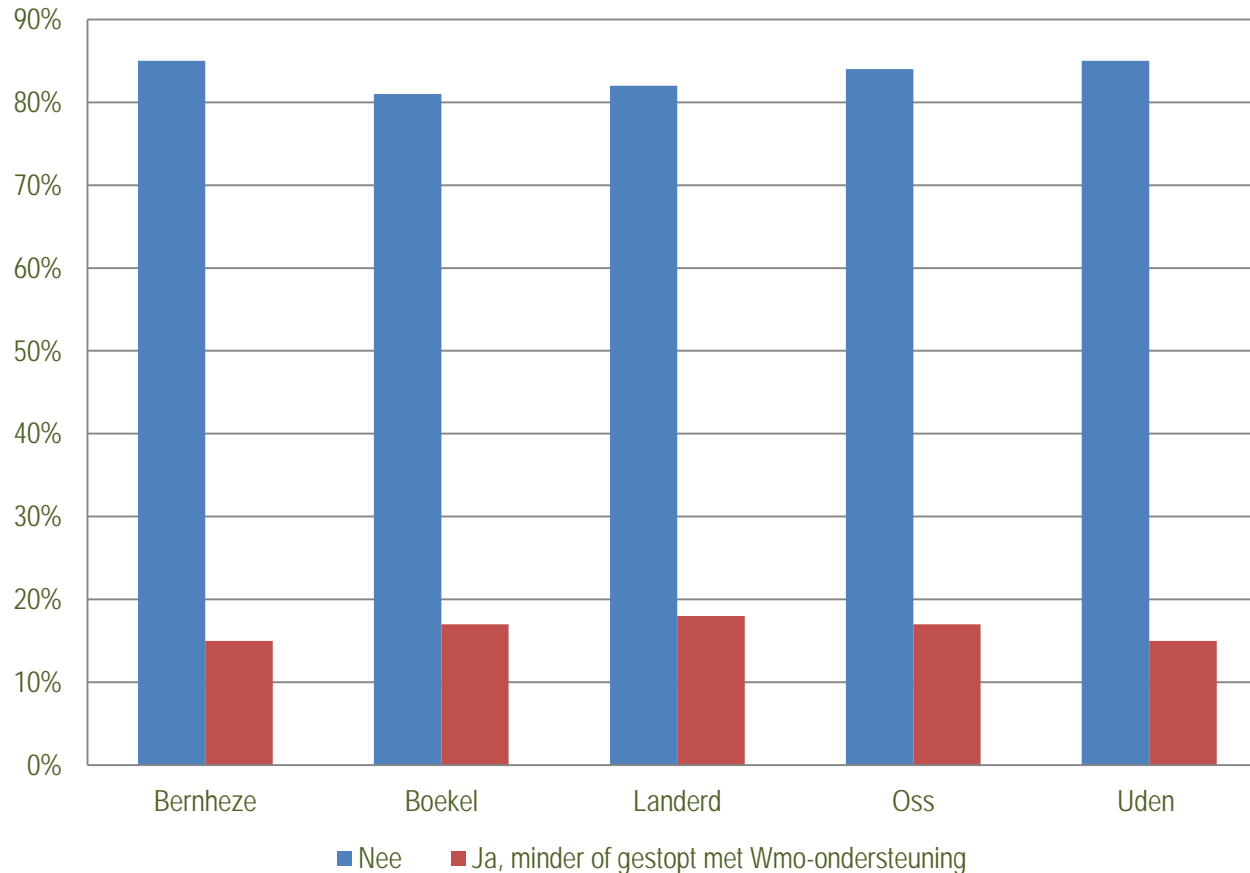
Ontvangt u persoonsgebonden budget (PGB) of/en zorg in natura (ZIN)? (meerdere antwoorden mogelijk)



32%-41% van de cliënten weet niet of zij/hij een ZIN of PGB ontvangt

## 3.11 Invloed van de eigen bijdrage op de ondersteuning

Heeft de hoogte van de eigen bijdrage die u betaalt invloed (gehad) op de ondersteuning die u nu ontvangt?



81%-85% van de cliënten geeft aan dat de hoogte van de eigen bijdrage geen invloed heeft op de ondersteuning die hij/zij ontvangt.

## 3.12 Verdiepingsanalyse

- Tevredenheid ongeveer gelijk bij:
  - Alle vormen van ondersteuning)
  - ZIN of PGB
  - Frequentie van mantelzorg
- Opmerkingen: klachten over tekort aan aantal uren hulp bij het huishouden
- Benchmarking door BMC met 35 gemeenten (inclusief 5 van ons)
  - Ongeveer gelijk
- Benchmarking met 45 gemeenten uit Brabant (inclusief 10 van ons)
  - Ongeveer gelijk



## 4. Vervolgacties CEO over 2016

- VWS, VNG & KING: publiceren op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl) (gedaan)
- Binnen eigen gemeente
  - Adviesraad Sociaal Domein
  - Gemeenteraad / college
- CEO regio cijfers:
  - Samenvoegen met WMO 2016 financiële cijfers
  - Boxmeer & Sint Anthonis: correcte cijfers over 2015 en 2016 opleveren binnen 2 weken & aanpassen op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl)
  - Volgende Poho: presentatie over CEO + HV

## 5. Aanpak CEO over 2017

- RAO: aanpak CEO over 2017 gezamenlijk of niet? Argumenten

Gemeente	Gezamenlijk
Bernheze	Ja
Boekel	Ja
Boxmeer	Ja
Cuijk	Ja
Grave	Ja
Landerd	Ja
Mill en Sint Hubert	Ja
Oss	Ja
Sint Anthonis	Ja
Uden	Ja

- Het CEO-projectteam van de regiogemeenten

## Bronnen

- 1 Rapportages en factsheets CEO over 2016 door BMC onderzoek voor de gemeenten:
  - Bernheze
  - Boekel
  - Landerd
  - Oss
  - Uden
  
- 2 Cijfers opgeleverd door de gemeenten:
  - Boxmeer en Sint Anthonis
  - CGM
  
- 3 [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl)

# Samenstelling rapportage

---

## **Gemeente Oss**

Dr. Ir. Jing Zhang

Team: Contractmanagement en Inkoop

Datum: 1 september 2017

Meer info via: [Zorginkoop@oss.nl](mailto:Zorginkoop@oss.nl)