

Raadsinformatiebrief

Datum	16 Juni 2025	Zaaknummer	2775369
		Portefeuille	Zorg, volksgezondheid en wonen
			H.J. Compagne
Onderwerp	Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024		

Behandeling in commissie

Niet van toepassing

Kennisnemen van:

1. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo voor het jaar 2024

Aanleiding

Het cliëntervaringsonderzoek is verplicht volgens de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Jaarlijks dient het onderzoek uitgevoerd te worden en gerapporteerd aan het Ministerie van VWS. Daarnaast vindt de gemeente Meierijstad het zelf belangrijk om de ervaringen van de cliënten met Wmo-ondersteuning regelmatig te monitoren.

Sinds 2021 kunnen gemeenten zelf kiezen voor de wijze waarop ervaringen worden verzameld. Naast de 10 verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) zijn enkele aanvullende vragen toegevoegd aan de vragenlijst. Daarnaast is samen met de regiogemeente afgesproken om vanaf 2023 continumeting te doen. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Doordat men een vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder. Voor de nieuwe meetmethode is gebruik gemaakt van twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst gaat over het aanvragen van Wmo-voorzieningen en over het contact met de gemeente (toegang). Deze vragenlijst is op zes momenten verstuurd: na elke twee maanden. De respons hierop is 31%. De tweede vragenlijst bevat vragen over kwaliteit en het effect van de ondersteuning (effectiviteit/kwaliteit). Deze vragenlijst is eenmalig verstuurd (maart 2025) en hierop was de respons 32%. Op basis van deze respons is het mogelijk om betrouwbare uitspraken te doen over de populatie (de nauwkeurigheidsmarges liggen onder de gewenste grens).



Kernboodschap

De resultaten voor het jaar 2024 zijn vergelijkbaar met de meting van vorig jaar. Net als vorig jaar worden de resultaten vergeleken met het gemiddelde van de referentiegroep¹ (de regiogemeenten Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst en Oss).

Bijlage 1 bevat het rapport met de uitkomsten van het CEO 2024 en bijlage 2 een factsheet met een compact overzicht van de uitkomsten.

Cliënten geven de gemeente een gemiddeld cijfer van 7,8 voor de manier waarop de gemeente geholpen heeft bij de aanvraag en zorgaanbieders een 8,0.

De cliënten geven de gemeente een gemiddeld cijfer van 7,8 voor de manier waarop de gemeente geholpen heeft bij de aanvraag. Dit verschilt weinig met het cijfer van 7,7 in 2023. Het gemiddelde cijfer van de referentiegroep is ook 7,8.

De zorgaanbieders krijgen een gemiddeld cijfer van 8,0 voor de ondersteuning die zij bieden. Dit verschilt 0,4% met het cijfer van 7,6 in 2023. De referentiegroep geeft de zorgaanbieder ook gemiddeld een 8,0.

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is weer meer gestegen ten opzichte van vorig jaar.

39% van de cliënten is bekend met de OCO en vorig jaar was dat 35%. We blijven via het koploperschap OCO actief inzetten op de uitvoering van (lokale) communicatie-acties om de bekendheid van de OCO te vergroten. Ook weten de inwoners in de regiogemeenten de OCO beter te vinden. 27% had gebruik willen maken van de OCO als hij/zij daarmee bekend was. Daar staat tegenover dat 39% de aanvraag zelf kon regelen en 34% kreeg hulp van familie of vrienden. Het percentage cliënten die via onafhankelijke cliëntondersteuning bij de gemeente terecht is gekomen bedraagt 4%. Dit is met 1% hoger dan vorig jaar (3%) en 2% hoger dan jaar 2022. Vergeleken met de referentiegroep scoort gemeente Meierijstad op alle aspecten op het gebied van contact met de gemeente vergelijkbaar.

Meer cliënten geven aan dat ze zich door de ondersteuning zelfstandig beter kunnen redden.

84% geeft aan zich door de ondersteuning zelfstandig beter te kunnen redden. Dit is 5% hoger dan vorig jaar (79%) en vergelijkbaar met de referentiegroep (83%). Op de vraag welk rapportcijfer men geeft van de situatie vóórdat de client ondersteuning kreeg geven de cliënten een gemiddeld cijfer van 5,0 voor hun leven toen. In 2023 gaf men een gemiddeld cijfer van 5,4. De referentiegroep gaf een gemiddeld cijfer van 5,4.

Ook werd gevraagd welk rapportcijfer het leven van de client, als gevolg van de ondersteuning, zou krijgen in de huidige situatie: gemiddeld een 7,6. In 2023 gaf men een 7,3. Dit cijfer is Hetzelfde als de referentiegroep (7,6 met ondersteuning).

Meer cliënten geven aan dat de gekozen oplossing aan hun behoeften voldoet

Aan cliënten is gevraagd wat ze van de gekozen oplossing vinden. Het blijkt dat 84% zegt dat de gekozen oplossing aan de behoefte voldoet. Dit is hoger dan vorig jaar (78%) en vergelijkbaar met meetjaar 2022 (85%).

87% van de cliënten is tevreden met het resultaat, in 2023 was dit lager (79%). De referentiegroep scoort lager met 80%.

¹ Meierijstad koopt alleen de Wmo-voorziening 'hulp bij huishouden' gezamenlijk in met de regiogemeenten Oss, Maashorst, Boekel en Bernheze.

Kanttekeningen

Het aantal cliënten dat aangeeft snel geholpen te zijn, is ongeveer gelijk gebleven

Aan cliënten is gevraagd hoe zij de behandeling van de aanvraag hebben ervaren en 68% geeft aan dat ze snel werden geholpen. Dit is een hele kleine stijging van 1% ten opzichte van vorig jaar. Vergeleken met de referentiegroep (75%) scoort gemeente Meierijstad wel lager. Zo was er in 2024 nog sprake van een wachtlijst bij de Toegang Wmo. Gedurende de eerste helft van 2025 is het gelukt om bij alle drie de teams (Schijndel, Sint-Oedenrode en Veghel) in te lopen op deze wachtlijst. Naar inwoners wordt nu gecommuniceerd om rekening te houden met een wachttijd van 8-10 weken in plaats van een wachttijd van 12 weken eerder in 2024.

Wanneer het gaat over de kwaliteit van het keukentafelgesprek scoort Meierijstad hoger dan de andere gemeenten.

Het aantal cliënten dat wist waar ze moeten zijn met hun hulpvraag is ongeveer gelijk gebleven

68% van de cliënten wisten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een daling van 1% ten opzichte van vorig jaar. Op de vraag hoe ze terecht zijn gekomen bij de gemeente gaf 43% aan dat ze zelf contact opgenomen hebben. Dit is lager dan vorig jaar (49%) 20% kwam via de omgeving (familie, vrienden, burens) bij de gemeente terecht. Vorig jaar was dat 23%, dit is daling van 3% ten opzichte van vorig jaar. Er zijn in vergelijking met vorig jaar wel meer cliënten doorverwezen via zorgprofessionals, 13% door een zorgaanbieder (8% in 2023) en 9% door een huisarts of ziekenhuis (6% in 2023).

Minder cliënten, die hulp bij huishouden gebruiken, geven aan dat er bij afwezigheid een vervanger wordt geregeld

Bijna driekwart (73%) van de respondenten maakt gebruik van hulp bij huishouden (57% in 2023). In 2024 geeft 52% aan dat er bij afwezigheid wel een vervanger werd geregeld door de zorgaanbieder. In 2023 was dit 55% en in 2022 nog 62%. Dit signaal zal worden gedeeld in de gesprekken met de gecontracteerde zorgaanbieders die periodiek plaatsvinden.

De cliënten zijn ongeveer even tevreden gebleven over de hulp die ze bij de zorgaanbieder ontvangen. In 2024 geven cliënten gemiddeld een 7,8 en in 2023 een 7,7.

Communicatie

De adviesraad Sociaal Domein en de onafhankelijk cliëntondersteuners krijgen een afschrift van deze raadsinformatiebrief met bijlagen. Daarnaast is er de mogelijkheid om bij het eerstvolgende overleg van de Adviesraad Sociaal Domein (met aandachtsgebied Wmo & GGZ) hierop een toelichting te geven.

Tevens levert de gemeente de resultaten voor verantwoording aan bij het Ministerie van VWS.

Participatie

Het CEO is bij uitstek een onderwerp waarbij participatie aan de orde is. Cliënten die Wmo-voorzieningen ontvangen, worden namelijk steekproefgewijs benaderd voor het invullen van een standaard vragenlijst.

Daarnaast wordt het CEO gedeeld met de onafhankelijke cliëntondersteuners en met de Adviesraad Sociaal Domein.

Duurzaamheid

Niet van toepassing.

Financiën

Niet van toepassing.

Planning

Volgend jaar zal er weer een cliëntervaringsonderzoek Wmo plaatsvinden.

Bijlagen

1. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 gemeente Meierijstad
2. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 gemeente Meierijstad

Ter inzage documenten

n.v.t.

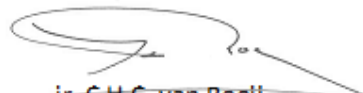
Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad

De secretaris,

De burgemeester



drs. M.J.M. Meertens



ir. C.H.C. van Rooij