



ons nummer 54357-2025
onze datum 3 juni 2025
verzonden
inlichtingen bij Y. Merkus
cluster Sociale zaken 2
doorkiesnr. 0475 - 359 999

05 JUNI 2025

AAN
de leden van de gemeenteraad

bijlage(n)
betreffende raadsinformatiebrief inzake Cliëntervaringsonderzoek 2024

Geachte leden,

Gemeenten zijn in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht om jaarlijks de ervaring van hun cliënten te meten. De uitkomsten daarvan kunnen worden gebruikt bij het verbeteren van de uitvoering van het beleid en daarmee het realiseren van de beoogde effecten van het beleid. De wet bepaalt ook dat gemeenten de uitkomsten van de onderzoeken jaarlijks verstrekken aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het is dan belangrijk dat gemeenten onderzoek doen naar cliëntervaringen, onder andere voor de verantwoording over het gevoerde beleid. De resultaten van het Cliënt Ervaringsonderzoek (CEO) 2024 zijn door onderzoeksbureau Zorgfocuz weergegeven.

Met de vragenlijst wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. De vragenlijst is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- de ervaring met de toegang;
- de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- het ervaren effect op de zelfredzaamheid;
- de mate waarin de mantelzorger de ondersteuning/zorg aankan.

Resultaten CEO 2024

Ten opzichte van vorig jaar zijn de resultaten redelijk hetzelfde, en laat het rapport op elk vlak hoge scores zien, waarbij Roermond veelal gelijke resultaten laat zien met de referentiegroep. Ook is de respons toegenomen van 35% in 2023 naar 38% in 2024.

De uitkomsten zijn verdeeld in de volgende onderdelen:

Inwoners hebben positieve ervaringen met de medewerkers die de keukentafelgesprekken hebben gevoerd.

78% geeft aan dat ze weten waar ze moeten zijn met hun ondersteuningsvraag, 87% Voelt zich serieus genomen. Daarnaast geeft 84% aan dat zij samen met de medewerker naar oplossingen hebben gezocht. Ook over de snelheid waarmee zij geholpen zijn is positief gescoord. 77% Geeft aan snel te zijn geholpen.

Inwoners raken in toenemende mate bekend met de onafhankelijk cliënt ondersteuner

33% Van de respondenten geeft aan bekend te zijn met het gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een stijging van 8% ten opzichte van 2023.

Roermondse cliënten worden hierover geïnformeerd in de ontvangstbevestiging, die zij naar aanleiding van hun melding ontvangen.

Actie: De mogelijkheid voor cliënten om gebruik te kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner blijft aandacht krijgen. Daarom wordt bij alle ontvangstbevestigingen verwezen naar de mogelijkheid van het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner om daarmee de bekendheid nog meer te vergroten. We blijven ons inzetten voor een hogere respons. We denken samen met de Wmo Raad hierover na.

Inwoners in Roermond zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning.

De kwaliteit en passendheid van de ondersteuning scoren nog steeds goed. 82% procent van de inwoners geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Daarnaast geeft 82% aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag die zij hebben.

Actie: We streven continu naar een goede kwaliteit van de ondersteuning, die aansluit bij de hulpvraag. Binnen het Wmo team wordt voortdurend geïnvesteerd in bijscholingen, zoals de doorbraakmethode van het Instituut voor Publieke Waarden, en intervisiebijeenkomsten. Daarnaast is er bij aanbestedingen en in de contactmomenten met zorgaanbieders nadrukkelijk aandacht voor de kwaliteit van ondersteuning. En vinden er structureel gesprekken plaats met leveranciers om te evalueren.

Inwoners ervaren een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die zij ontvangen

Vanaf 2022 heeft de gemeente de begeleiding van inwoners in het kader van de Wmo, bij Vijf B.V. gelegd. De overgang van cliënten van oude situatie (van circa 40 aanbieders) naar één partij (Vijf B.V.) is soepel verlopen. 93% Van de respondenten geeft aan een betere of dezelfde kwaliteit van leven te ervaren door de geboden ondersteuning, zich hierdoor beter of in dezelfde mate te redden (95%) en beter of in dezelfde mate de dingen te kunnen doen die zij graag willen doen (93%).

Actie: We streven continu naar ondersteuning die leidt tot het gewenste resultaat. Het Wmo team evalueert structureel met cliënten om te beoordelen of met de ingezette ondersteuning het resultaat wordt bereikt. Deze aanpak levert hier een positieve bijdrage aan.

Inwoners zijn in gelijke mate tevreden met de voorziening die zij ontvangen.

72-95% van de respondenten geeft aan dat ze tevreden zijn met de voorziening die zij ontvangen. In 2023 was dit 77-94%.

Inwoners die mantelzorg ontvangen hebben het idee dat hun naaste de zorg aankan, maar het percentage daalt.

80% van de respondenten (die mantelzorg ontvangen) geeft aan dat hun naaste de zorg aankan. Dit is een licht dalende trend over de afgelopen jaren. Dit laat zien dat goede mantelzorgondersteuning belangrijk is.

Actie: De gemeente Roermond heeft voortdurend veel aandacht voor mantelzorgers. Het vinden van een balans tussen zorgen voor een ander en zorgen voor jezelf en de combinatie met werk blijven aandachtspunten. Samen met mantelzorgers en maatschappelijke organisaties worden regelmatig

acties uitgewerkt om ervoor te zorgen dat mantelzorgers hun taak kunnen blijven doen en niet overbelast raken. Zo:

- is de mantelzorgtest beschikbaar;
- zijn er voorlichtingsbijeenkomsten. Ook zijn er online bijeenkomsten (webinars) vanuit het regionaal steunpunt;
- wordt er individuele ondersteuning geboden door de mantelzorgconsulent van het Wmo team;
- geven mantelzorgconsulenten voorlichting aan professionals, vrijwilligers en inwoners;
- is er aandacht voor jonge mantelzorgers door het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG);
- organiseren we de dag van de Mantelzorg en hebben we de jaarlijkse waardering voor mantelzorgers;
- is er 2 keer per maand een digitale nieuwsbrief, jaarlijks een folder met informatie;
- kan er respijtzorg worden geboden door inzet van vrijwilligerszorg/maatjes of via een maatwerkvoorziening vanuit Vijf;
- zijn er diverse zelfregiegroepen waar ook mantelzorgers aan deel kunnen nemen.

Daarnaast zijn er dialoogsessies tussen mantelzorgers en uitvoerende organisaties gericht op verbetering van de dienstverlening, informatie en ondersteuning.

Wij hopen u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

J. van Putten

de burgemeester,

Y.F.W. Hoogtanders