



# GEMEENTE BOEKEL

Nummer 2017 / 53

## MEMO

**Aan** : Raads- en burgerleden  
**Van** : College van B&W  
**Betreft:** : Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016  
**Datum** : 24 oktober 2017

Geachte raads- en burgerleden,

Graag informeren wij u over het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over het jaar 2016.

Vanaf 2015 zijn we als gemeente op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Het Rijk heeft daarbij bepaald 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 regionaal samenwerkende gemeenten hebben besloten om naast de samenwerking op het gebied van beleid, inkoop en monitoring ook de cliëntervaringsonderzoeken onderling vergelijkbaar te maken. Dit jaar is er voor de eerste keer voor een gezamenlijke opzet gekozen waardoor er een regionale monitor Brabant Noordoost-oost ontstaan is.

### Beoogd effect

Lokaal inzicht krijgen in hoe onze cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren en deze vergelijkbaar maken met de regio, zodat we onze Wmo-dienstverlening gericht kunnen verbeteren.

### Aandachtspunten uit het cliëntervaringsonderzoek van vorig jaar

Uit het cliëntervaringsonderzoek van vorig jaar zijn een drietal aandachtspunten benoemd voor het jaar 2016:

1. Communicatie verbeteren rondom het Dorpsteam Boekel: bekendheid vergroten.
2. Communicatie verbeteren rondom de onafhankelijke cliëntondersteuning: bekendheid vergroten.

### 3. Bereik onder mantelzorgers vergroten.

#### **Duiding resultaten tussen 2015 en 2016**

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

In de gemeente Boekel kunnen inwoners met een hulpvraag contact opnemen met het Dorpsteam Boekel. Een meerderheid van de cliënten is tevreden over dit contact. 84% wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit resultaat is ten opzichte van vorig jaar verbeterd (was 69%) en ook hoger dan in de landelijke referentiegroep (75%). 78% van de cliënten geeft aan snel geholpen te zijn. Het aandachtspunt 'bekendheid Dorpsteam vergroten', lijkt zijn vruchten afgeworpen te hebben. Communicatie met de inwoners blijft een speerpunt van het Dorpsteam Boekel.

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

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een hulpvraag, kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht deze voorziening kosteloos aan te bieden. 28% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 29%. In de regio schommelt de bekendheid tussen de 21-45%. Dit betekent dat de bekendheid van deze cliëntondersteuning in Boekel niet goed is en zelfs verminderd is ten opzichte van vorige jaar.

Aandachtspunt ad 1 uit het vorige onderzoek 'communicatie verbeteren rondom de onafhankelijke cliëntondersteuning' lijkt nog steeds onze aandacht te vragen. Na regionale agendering en afstemming is er sinds deze zomer een folder, over de in te schakelen onafhankelijke cliëntondersteuning van MEE, beschikbaar. De medewerkers van het Dorpsteam laten na elk keukentafelgesprek deze folder achter zodat de informatie hopelijk beter beklijft. Ook is er informatie in de gemeentegids 2017 en 2018 opgenomen over onafhankelijk cliëntondersteuning.

Wij zien in Boekel nog steeds dat cliënten liever een familielid, een mantelzorger of andere begeleider meenemen naar een gesprek. Hoewel de informatievoorziening dus verbeterd is, hoeft dit niet te leiden tot meer gebruik of een betere bekendheid volgend jaar. Overigens zien we een vergelijkbaar landelijk beeld.

##### 3. *Bereik onder mantelzorgers is groter geworden*

Sinds 2014 (toen nog de regionale Mantelzorgwinkel) is het bereik onder mantelzorgers sterk gestegen (65%) naar 129 in 2015, naar 144 in 2016 (stijging van 12%), naar 174 in 2017 (21%). Het betreft hier geregistreerde mantelzorgers. Het Dorpsteam ziet ook mantelzorgers die niet geregistreerd wensen te staan, omdat ze hieraan geen behoefte hebben, dit niet nodig vinden of anderszins. Indien nodig weten zij het Dorpsteam wel te vinden. Daarmee lijkt aandachtspunt ad 3. 'bereik onder mantelzorgers vergroten' zijn vruchten af te werpen. Mantelzorgondersteuning blijft een speerpunt van het Dorpsteam.

#### **Duiding resultaten op kwaliteit en resultaat**

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 (84%) en vinden

dat de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag (81%). Door de ondersteuning kan de cliënt beter de dingen doen die hij/zij wil (79%), kan hij/zij zich beter redden (84%) en heeft een betere kwaliteit van leven (81%). Boekel scoort op deze items beter dan het gemiddelde in de referentiegroep en vergelijkbaar met de regiogemeenten in Brabant Noordoost-oost.

### **Duiding overige resultaten**

- Opvallend is dat in Boekel, in vergelijking met de regio, veel respondenten mantelzorg verlenen (72%), waarvan veel dagelijks (43%) of wekelijks (26%).
- Dat het Dorpsteam relatief veel cliënten ziet en spreekt (net als in de gemeente Uden) ten opzichte van de regio, in verhouding tot andere contactvormen zoals telefonisch contact.
- Dat in Boekel de drie meest uitstaande maatwerkzoningen niet gewijzigd zijn: 1. Hulp bij het huishouden (57%), 2 Wmo-pas voor de Regiotaxi (38%), 3. Rolstoelen/fietsen/liften van Welzorg (30%).
- Dat de hoogte van de eigen bijdrage invloed heeft op het wel of niet inzetten van ondersteuning in de Wmo: 4% is hierdoor minder ondersteuning gaan afnemen en 3% heeft daarom geen gebruik gemaakt van ondersteuning. Deze resultaten zijn wel vergelijkbaar met de regiogemeenten en zijn sterk afhankelijk van inkomen en vermogen.

### **Conclusie**

Het feit dat we op bijna alle items beter scoren dan in de referentiegemeenten, is voor ons een teken dat we op de goede weg zijn. 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. Wij blijven inzetten op resultaten en verbetering met bijzondere aandacht voor mantelzorgondersteuning en laagdrempeligheid.

Met een verreгаande samenwerking in de regio op het gebied van contractbeheer, monitoring en kwaliteit van zorg, is het belangrijk om ook een onderlinge regionale benchmark mogelijk te maken. Dat is dit jaar voor het eerst mogelijk gebleken en het is goed te constateren dat de prestaties vergelijkbaar zijn. Als volgend jaar de gemeenten Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert, Boxmeer en Sint Anthonis dezelfde onderzoeksopzet gaan gebruiken is de vergelijking nog betrouwbaarder.

### **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). De regionale vergelijking is echter pas onlangs beschikbaar gekomen. We hebben deze afgewacht om u een totaalbeeld te kunnen presenteren. Op advies van de Adviesraad Sociaal Domein zullen cliënten Wmo de factsheet thuisgestuurd krijgen.

Bijgaand treft u het advies ten aanzien van het Clientervaringsonderzoek Wmo 2016 van de Adviesraad Sociaal Domein Boekel aan. U wordt geadviseerd hier kennis van te nemen. Ook is als bijlage de antwoordbrief namens het College toegevoegd.

Met vriendelijke groet,

College van B&W

**Z/035117 AB/022218**