



# GEMEENTE BOEKEL

## MEMO

**Aan** : de raads- en burgerleden  
**Van** : College van Burgemeester en Wethouders  
**Betreft:** : Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022  
**Datum** : 19 juni 2023

Geachte raads- en burgerleden,

Graag informeren wij u in deze memo over de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over het jaar 2022.

### **Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2022**

Vanaf 2015 zijn we als gemeente op grond van artikel 2.5.1. van de Wet maatschappelijke ondersteuning verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. De gemeente Boekel heeft met de samenwerkende regiogemeenten Wmo (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Meierijstad, Maashorst en Oss) het CEO middels een vragenlijst uitgevoerd. De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Boekel die in 2022 gebruik gemaakt hebben van ondersteuning vanuit de Wmo. Onderzoeksbureau ZorgfocuZ heeft de resultaten geanalyseerd en de rapportages opgesteld.

### Beoogd effect

Door het CEO krijgen we lokaal inzicht hoe onze inwoners de kwaliteit van de Wmo ondersteuning ervaren. Op deze manier kunnen we gericht onze Wmo-dienstverlening verbeteren indien daar aanleiding toe is. De belangrijkste resultaten staan in de factsheet op pagina 1 en 2 van het rapport, daarachter volgt de uitgebreide rapportage met tot slot op de laatste pagina's een vergelijking met de regiogemeenten.

Belangrijkste resultaten/conclusies uit het CEO Wmo 2022 zijn:

- Het aanvraagproces: Inwoners geven aan zich serieus genomen te voelen (93%), samen naar oplossingen te hebben gezocht (87%) en snel te worden geholpen (88%). De bekendheid waar inwoners moesten zijn met hun hulpvraag blijft iets achter (73%).
- Het gesprek: Inwoners zijn zeer tevreden over het gesprek met de Wmo-consulent.
- De oplossing: 88% geeft aan dat de oplossing aan de behoeften voldoet, de gemeente krijgt gemiddeld een 8,1 voor de geboden hulp.
- De kwaliteit: Inwoners geven aan dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en past bij de hulpvraag.
- Het resultaat: 85% van de inwoners kunnen zich beter zelfstandig redden, 81% voelt zich ook daadwerkelijk beter.
- De bekendheid van cliëntondersteuning is toegenomen, 53% t.o.v. 43% vorig jaar.

- De gemeente Boekel scoort op veel aspecten (significant) beter dan de andere regiogemeenten.
- Van de 565 verzonden vragenlijsten zijn er 160 ingevuld (respons 28%).

Inwoners hebben ook de mogelijkheid gekregen om open feedback te geven, de meest terugkomende onderwerpen zijn: Algemene dankbaarheid / tevredenheid (46x), neutrale reactie (9x) en ontevreden over de (hoeveelheid) hulp (6x).

### Communicatie

Het onderzoek wordt ter informatie gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein en het Dorpsteam Boekel. De conclusies van het CEO worden verstrekt aan het ministerie van VWS en worden gepubliceerd op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

### **CEO nieuwe stijl**

Tot en met 2020 was er een verplichte lijst met vragen die eenmaal per jaar uitgevraagd werd. Vanaf 2021 hebben gemeenten meer vrijheid gekregen om op een eigen manier invulling te geven aan het CEO. We hebben – in een regionale werkgroep – met verschillende onderzoeksbureaus gesproken en uiteindelijk de keuze gemaakt om met ZorgfocuZ de doorontwikkeling te maken. We hebben het jaar 2022 gebruikt om de doorontwikkeling te realiseren, vanaf 2023 werken we volledig op de nieuwe manier:

- Volledig automatische verzending van vragenlijsten (i.p.v. handmatig per gemeente).
- Vragenlijsten over de toegang binnen 2 maanden na het contact met de toegang, vragenlijsten over het effect van de zorg worden 1x per jaar verzonden.
- Nieuw ingericht digitaal dashboard met actuele data en vergelijkingsmogelijkheden.
- Nieuw rapportageformat (het rapport over 2022 is de eerste in de nieuwe stijl).

De eerste ervaringen m.b.t. de samenwerking met ZorgfocuZ zijn zeer positief. Na de zomer wordt er in regionaal verband geëvalueerd en besloten of we met ZorgfocuZ verder gaan de komende jaren.

Het cliëntervaringsonderzoek geeft een inkijk in de ervaringen van onze inwoners m.b.t. de Wmo dienstverlening in Boekel. Het college spreekt haar waardering uit voor de medewerkers van het Dorpsteam Boekel die er mede voor zorgen dat onze inwoners goed geholpen worden. Daar zijn we heel trots op!

Met vriendelijke groet,  
College van B&W

### **Bijlagen:**

- Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 – Gemeente Boekel