



GEMEENTE BOEKEL

MEMO

Aan : de raads- en burgerleden
Van : College van Burgemeester en Wethouders
Betreft: : Cliëntervaringsonderzoek en rapportage Wmo 2021
Datum : 5 augustus 2022

Geachte raads- en burgerleden,

Graag informeren wij u in deze memo over de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de rapportage Wmo over het jaar 2021.

Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2021

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 samen met de 10 samenwerkende regiogemeenten Wmo (voor de herindelingen) het CEO middels een vragenlijst uitgevoerd. Onderzoeksbureau BMC 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. Voor de belangrijkste resultaten verwijzen wij u naar de factsheet (bijlage 1), meer uitgebreide informatie staat in het onderzoeksrapport (bijlage 2).

Belangrijkste conclusies uit het CEO Wmo 2021 zijn:

- De kwaliteit van de ondersteuning wordt positief gewaardeerd, 90% van de respondenten geeft aan de kwaliteit goed te vinden en 92% vindt de ondersteuning passen bij de hulpvraag.
- Het contact met de toegang wordt goed gewaardeerd. Het percentage inwoners dat wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag is gestegen t.o.v. vorig jaar.
- De bekendheid van cliëntondersteuning is toegenomen, 43% t.o.v. 37% vorig jaar.
- Cliënten geven aan dankzij de ondersteuning die zij ontvangen meer zelfredzaam te zijn en een betere kwaliteit van leven te ervaren.
- De gemeente Boekel scoort ten opzichte van vorig jaar en ten opzichte van de referentiegroep veelal iets hoger betreft de tevredenheid.
- Van de 557 verzonden vragenlijsten zijn er 218 ingevuld (respons 39%).

Open feedback gaat het meest over: Algemene tevredenheid / dankbaarheid (10x), ontevreden over de aansluiting van ondersteuning (3x), ontevreden over vervanging van hulp (3x), tevreden over het effect van de ondersteuning (3x) en tevreden over de kwaliteit van ondersteuning (2x).

Communicatie

Het onderzoek is ter informatie gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein Boekel en het Dorpsteam Boekel. De conclusies van het CEO worden verstrekt aan het ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl.

Rapportage Wmo 2021

De rapportage Wmo 2021 (bijlage 3) geeft een beeld van de belangrijkste ontwikkelingen en trends op het gebied van de Wmo in het jaar 2021 voor de gemeente Boekel. Cijfers in de rapportage zijn afkomstig uit onze eigen backoffice systemen (WCare/TCare), uit het berichtenverkeer tussen aanbieders/gemeenten en van regionale cijfers uit Synaxion via centrumgemeente Oss. Alle cijfers bij elkaar geven een indruk van de ontwikkelingen binnen de Wmo in Boekel.

Belangrijkste trends en ontwikkelingen

- Het aantal meldingen en uitstaande voorzieningen stijgt jaarlijks.
- Complexe (ggz) casuïstiek neemt toe.
- Meest aangevraagde voorzieningen zijn: Huishoudelijke verzorging, Begeleiding & Dagbesteding en de Regiotaxi.
- Zowel lokaal als regionaal is de trend dat aantallen indicaties Begeleiding & Dagbesteding en Huishoudelijke Verzorging oplopen evenals de daarbij behorende kosten.

Communicatie

De rapportage wordt intern met de consultants Wmo besproken en gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein. Trends en ontwikkelingen worden in de regio vergeleken en vormen input voor de periodieke regionale overleggen.

Het cliëntervaringsonderzoek en de rapportage Wmo 2021 geven een inzicht in de ervaringen, financiën, trends en ontwikkelingen van de Wmo in de gemeente Boekel. Wij hopen u op deze wijze voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
College van B&W

Bijlagen:

1. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021
2. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 gemeente Boekel
3. Rapportage Wmo 2021