



GEMEENTE BOEKEL

Nummer 2020/47

MEMO

Aan : de raads- en burgerleden
Van : College van Burgemeester en Wethouders
Betreft: : Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo - 2019
Datum : 19 oktober 2020

Geachte raads- en burgerleden,

Graag informeren wij u over de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over het jaar 2019.

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 maatschappelijk ondersteuning ervaren. Het Rijk heeft daartoe een lijst met standaardvragen opgesteld om zo vergelijking tussen gemeenten mogelijk te maken. De resultaten moeten dit jaar voor 31 december gepubliceerd worden op www.waarstaatjegemeente.nl. De gemeente Boekel heeft samen met de tien regionaal samenwerkende gemeenten op het gebied van Wmo besloten om ook de cliëntervaringsonderzoeken samen uit te voeren en onderling vergelijkbaar te maken.

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, deze is als bijlage toegevoegd. Meer uitgebreide informatie staat in het onderzoeksrapport, deze is ook als bijlage toegevoegd.

Belangrijkste conclusies uit het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019 zijn:

- Boekel scoort op alle punten beter dan de referentiegemeenten.
- Meer respondenten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, dat wil zeggen dat de bekendheid van het Dorpsteam groter is geworden.
- De tevredenheid over de snelheid waarmee men geholpen werd is iets afgenomen ten opzicht van vorig jaar, maar ligt flink hoger dan de referentiegemeenten.
- De bekendheid van de mogelijkheid tot het ontvangen van cliëntondersteuning is laag.
- De kwaliteit van de geboden ondersteuning en de mate waarop de ondersteuning past bij de hulpvraag worden hoog gewaardeerd.

Communicatie

Het onderzoek is ter informatie gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein Boekel en het Dorpsteam Boekel.

De resultaten van het CEO moeten gepubliceerd en gerapporteerd worden aan het Ministerie van VWS via www.waarstaatjegemeente.nl. Gegevens moeten voor 31 december aangeleverd worden, BMC verzorgt dit voor onze regiogemeenten.

In het Weekblad Boekel wordt voor inwoners gepubliceerd:

'Het college heeft kennisgenomen van het 'Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gemeente Boekel 2019'. De resultaten worden gepubliceerd en zijn binnenkort zichtbaar op: www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/Gemeentelijke-Monitor-Sociaal-Domein.'

Wij hopen u op deze wijze voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

College van B&W

Bijlagen:

1. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019
2. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019 gemeente Boekel