

**Notitie ter informatie voor commissie / raad**

|                     |                                           |           |    |
|---------------------|-------------------------------------------|-----------|----|
| Onderwerp:          | CEO WMO en Huishoudelijke Verzorging 2021 |           |    |
| Portefeuillehouder: | wethouder Maarten Everling                | Openbaar: | Ja |

Heesch, 26 juli 2022

**Kennisnemen van:**

Het onderzoeksrapport Cliëntervaring Wmo 2021,

**Inleiding**

Jaarlijks worden er cliëntervaringsonderzoeken (hierna CEO) gedaan door de gemeente Bernheze.

In deze Notitie ter informatie informeren wij over:

- CEO Wmo 2021 en CEO Huishoudelijke verzorging 2021

Het doel van deze notitie is om u een beeld te geven de mening van cliënten/inwoners die in 2021 een indicatie hadden op grond van de Wmo en specifiek voor huishoudelijke verzorging.

Gemeenten zijn jaarlijks verplicht om een CEO onder Wmo-cliënten uit te voeren. In Bernheze hebben 1063 inwoners de vragenlijst ontvangen. 42,2% van de verstuurdde vragenlijsten zijn door cliënten ingevuld en geretourneerd. Hiermee worden de resultaten als representatief gezien. De vragenlijst is per post verzonden en inwoners kunnen de vragenlijst op papier invullen. Dit draagt bij aan de hoge respons. De vragen hebben betrekking op de thema's toegankelijkheid/contact, kwaliteit en effecten van de ondersteuning voor Wmo-maatwerkvoorzieningen.

Een belangrijk aandachtspunt is dat de CEO zich enkel richten op de Wmo-maatwerkvoorzieningen en niet op de vele voorliggende activiteiten die in onze gemeente georganiseerd worden. Onder Wmo-maatwerkvoorzieningen worden huishoudelijke verzorging, woonvoorzieningen, vervoer en verplaatsen, (individuele) ondersteuning en hulpmiddelen verstaan. Voorbeelden van voorliggende activiteiten zijn onder andere de activiteiten van Ons Welzijn en activiteiten georganiseerd door de Burgerinitiatieven zoals de boodschappendienst, thuisadministratie, groepsactiviteiten, ontmoetingsmiddagen en eetpunten.

Sinds 2021 zijn er meer onderzoeksmogelijkheden beschikbaar voor een CEO. Gemeente Bernheze is momenteel met 4 andere samenwerkende gemeenten het CEO verder aan het ontwikkelen om meerjarig en meer continue te gaan meten. Het voordeel hiervan is dat de resultaten realtime zijn en er in een PDCA-cyclus bijgestuurd kan worden. Naar verwachting wordt hier in 2023 mee gestart.

**1. CEO Wmo 2021**

Het algemene beeld, naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek 2021 over de Wmo, is dat:

- inwoners het contact met de gemeente en de snelheid waarmee zij geholpen worden als goed ervaren;
- inwoners de kwaliteit van de Wmo-maatwerkvoorziening goed vinden en de ondersteuning die zij ontvangen past bij de hulpvraag;

- door de ondersteuning die de inwoners ontvangen kunnen zij beter de dingen doen die zij willen, kunnen zij zich beter redden en is de kwaliteit van het leven toegenomen.

a. *Toegankelijkheid/contact*

In 2021 gaf 80% van de inwoners aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met een hulpvraag. Ook is er een goede waardering voor de snelheid waarmee onze inwoners geholpen worden is 87% van onze inwoners voelen zich in 2021 serieus genomen door de medewerkers van de gemeente.

Ondanks de corona, waarin veel contacten in 2021 telefonisch waren en niet fysiek aan huis bij de inwoner, is het contact en de toegankelijkheid van onze gemeente goed gewaardeerd.

40% van de inwoners geeft aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage hoger dan het percentage van de referentiegroep (35%). Het Koploperproject Onafhankelijke cliëntondersteuning zorgt ervoor dat de bekendheid van de (vrijwillige) onafhankelijke cliëntondersteuner verder verbeterd. Dat is één van de doelstellingen van het project waarmee in 2020 is gestart en door ontwikkeld wordt in 2021 en 2022. In de nazomer van 2022 zal er ingezet worden op het breed communiceren over de Onafhankelijke cliëntondersteuning.

b. *Kwaliteit*

Huishoudelijke verzorging en de Wmo-regiotaxipas en hulpmiddelen zijn de meest voorkomende ondersteuningsvormen.

87% van onze inwoners vindt de kwaliteit van deze ondersteuning goed en passend bij de hulpvraag. Dit aantal is nagenoeg gelijk aan vorig jaar.

Onze inwoners zijn het meest tevreden over de kwaliteit van 'huishoudelijke verzorging', 'regiotaxi', 'dagbesteding' en 'woningaanpassing'

c. *Effecten van de Wmo-maatwerkvoorziening*

Het doel van een Wmo-maatwerkvoorziening is dat inwoners kunnen meedoen in de samenleving en (langer) verantwoord thuis kunnen wonen. 81% van onze inwoners geeft aan dat zij door de Wmo-maatwerkvoorziening beter de dingen kan doen die hij/zij wil.

Ruim het merendeel ervaart een betere kwaliteit van leven door de Wmo-maatwerkvoorziening en kan zich beter kan redden dankzij de Wmo-maatwerkvoorziening. Deze resultaten zijn gelijk gebleven ten opzichte van 2020 en zijn hoger ten opzichte van de referentiegroep.

d. *Extra vragen m.b.t. huishoudelijke verzorging*

Om meer inzicht te krijgen in de ervaringen en tevredenheid met betrekking tot huishoudelijke verzorging, hebben we een aantal extra vragen over deze Wmo-maatwerkvoorziening toegevoegd. De vragen zijn geclusterd per organisaties (regiobreed). Hierbij is onderscheidt gemaakt tussen gemeenten die werken met een lumpsum financiering en gemeenten die werken met een PxQ financiering. Bernheze werkt met een lumpsum financiering.

De respondenten beoordelen de organisaties waarvan zij huishoudelijke verzorging ontvangen gemiddeld met een 7,9. De cijfers per organisaties lopen uiteen van een 7,6 tot een 8,1. Ter vergelijking: de gemiddelde beoordeling voor organisaties die werken voor gemeenten met een PxQ financiering is een 7,7.

87% van in de respondenten geeft aan dat de huishoudelijke verzorging wordt uitgevoerd zoals afgesproken en geeft aan dat de huishoudelijke verzorging naar wens wordt uitgevoerd. 83% van de respondenten vindt de kwaliteit van het schoonmaakwerk goed.

56% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat de vervanging bij afwezigheid van de eigen hulp goed is. Dit percentage is iets lager in vergelijking met vorige jaren. Er is wel een verschil bij PxQ gemeenten omtrent de tevredenheid over de vervanging van de hulp bij afwezigheid. Hier is 48% het eens met de stelling.

We zien dat het voor organisaties steeds lastiger wordt om personeel te werven die de huishoudelijke verzorging wil aanbieden. Dit is een thema dat bij het regionaal op de agenda staat, het duurzaam kunnen inzetten van huishoudelijke verzorging.

*e. Conclusie en vervolg*

Net als vorig jaar kunnen we tevreden zijn over de resultaten van de beide onderzoeken. Het bekend maken van de Onafhankelijke Clientondersteuners bij onze inwoners is een punt dat we binnenkort gaan uitvoeren.

Verder worden de resultaten van het CEO Wmo en Huishoudelijke Verzorging gebruikt om bij te sturen waar nodig (zoals rondom het duurzaam inzetten van huishoudelijke verzorging). Bij de jaarlijkse gesprekken met aanbieders worden de resultaten uit dit onderzoek meegenomen om de kwaliteit waar nodig te verbeteren.

Daarnaast worden de resultaten meegenomen in de nieuwe aanbesteding voor huishoudelijke hulp.

| <b>Bijlage(n):</b>                                                                                                                                                     | <b>De bijlage(n) zijn digitaal beschikbaar.</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2021</b></li> <li>• <b>Clïëntervaringsonderzoek Huishoudelijke verzorging 2021</b></li> </ul> |                                                 |
|                                                                                                                                                                        |                                                 |