

## Raadsinformatiebrief

Aan:	de leden van de raad
Van:	het college
Datum:	30 november 2021
Onderwerp:	resultaten CEO Wmo 2020
Doel:	ter kennisname/ter informatie
Aanleiding:	informatie algemeen
Aard informatie:	openbaar
Aantal bijlagen:	1

---

### Aanleiding

Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder inwoners met ondersteuning vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo): het CEO Wmo. Sinds 2020 is dit onderzoek in onze gemeente anders ingericht, namelijk in de vorm van continu meten. Dit betekent dat inwoners met een toewijzing Wmo binnen een maand na de start van de zorg een vragenlijst krijgen over de ervaring met de Toegang en drie maanden na deze start nog eens een vragenlijst over de kwaliteit en ervaring met de hulp en ondersteuning vanuit de Wmo. In deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de resultaten van dit onderzoek.

### Informatie

Het CEO is een kwantitatief onderzoek, dat plaatsvindt met een vragenlijst. De uitkomst van het CEO geeft een beeld van de door inwoners ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo. Omdat de bekende set van tien vragen niet meer verplicht is (deze hebben we in 2020 in onze gemeente nog wel aangehouden), hoeven gemeenten deze uitkomsten ook niet meer te rapporteren in [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). Vóór 1 juli 2021 moest er inzicht worden gegeven in de opzet van het CEO en het lokale gebruik van de uitkomsten. De verplichte vragen zijn echter losgelaten, zodat gemeenten flexibeler kunnen insteken op de lokale behoeften waarbij de inwoner het uitgangspunt vormt. Daarnaast konden deze vragen met de landelijke benchmark een vertekend beeld geven: iedere gemeente heeft immers het sociaal domein anders ingericht.

### Resultaten 2020

Voor het CEO zijn 1.353 inwoners met een toekenning Wmo uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen en daarvan hebben 581 (43%) inwoners de vragenlijst ingevuld. De respondenten geven het eerste contact met Bijeen gemiddeld een 7,9 (in 2019: 7,8) en de website [www.bijeenheusden.nl](http://www.bijeenheusden.nl) een 7,3 (gelijk aan 2019). Voor de ondersteuning geven de respondenten gemiddeld voor:

- hulp bij het huishouden een 8,2 (8,3 in 2019);
- vervoer een 7,5 (7,7 in 2019);
- hulpmiddelen een 7,9 (7,8 in 2019);
- begeleiding een 7,9 (8,4 in 2019);
- dagbesteding een 8 (7,8 in 2019);
- woningaanpassingen een 7,3 (8 in 2019).

In onderstaande tabel staat ter vergelijking een aantal vragen/resultaten in 2018, 2019 en 2020.

	Wmo 2020	Wmo 2019	Wmo 2018
Inwoner wist waar hij/zij terecht kon met hulpvraag	73%	73%	73%
Inwoner is snel geholpen	81%	81%	76%
De medewerker nam mij serieus	87%	90%	88%
De medewerker kwam de gemaakte afspraken na	90%	91%	87%
De medewerker en ik hebben samen in het gesprek naar oplossingen gezocht	89%	79%	83%
Ik ben tevreden met de gekozen oplossing	87%	85%	87%
Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit	84%	82%	83%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85%	82%	85%
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner?	29%	26%	30%

### Aandachtspunten

In deze paragraaf wordt een aantal onderwerpen uitgelicht die meer aandacht vragen.



#### Website [www.bijeenheusden.nl](http://www.bijeenheusden.nl)

Op dit moment kan 59% van de respondenten op de website [www.bijeenheusden.nl](http://www.bijeenheusden.nl) de gewenste informatie vinden. Het doel is om dit percentage te verhogen naar 70%. Daarnaast is het de bedoeling om het cijfer van een 7,3 naar een 7,5 te verbeteren.

Er loopt momenteel een traject om de startpagina van Bijeen meer te structureren. Hier is de klankbordgroep van de gemeenteraad en de Adviesraad Sociaal Domein bij betrokken. Het doel is dat bezoekers makkelijker en logischer door de website van Bijeen kunnen 'surfen'.

Bekendheid cliëntondersteuner	
1	Bodegraven-Reeuwijk
2	Gemert-Bakel
3	Pekela
4	Bergeijk / Bladel / Heusden
5	Beek / Scherpenzeel

#### Bekendheid onafhankelijk cliëntondersteuner

Het percentage van inwoners dat bekend is met een onafhankelijk cliëntondersteuner komt in onze gemeente de laatste drie jaar niet hoger dan 30%. Dit lijkt een laag percentage, echter heeft [ZorgfocuZ in 2020](#) (over 2019) de percentages van gemeenten vergeleken. Hierbij stond de gemeente Heusden op een vierde plaats. Daarmee lijkt de score van 29% zeker niet slecht te zijn. Bijeen blijft hierover actief communiceren. Verder neemt 36% van de inwoners tijdens een keukentafelgesprek een naaste mee, ten opzichte van 7% die een onafhankelijk cliëntondersteuner meeneemt. Het belangrijkste is dat de inwoner iemand meeneemt waarbij hij/zij zich goed voelt en die ook een extra luisterend oor kan bieden. Of het dan een onafhankelijk cliëntondersteuner is, is minder van belang.

#### Eenzaamheid

Van de respondenten geeft 10% aan soms of altijd eenzaam te zijn. Dit percentage is vergelijkbaar met de landelijke cijfers. De verwachting was dat dit percentage wel verder zou zijn gestegen door de coronacrisis. Het doel is dat dit percentage minimaal gelijk blijft, maar liever zien we een daling in het percentage in de komende jaren. De Coalitie Kom Erbij Heusden spant zich in om gevoelens van eenzaamheid te voorkomen en degenen die ze ervaren te ondersteunen. Ze bieden activiteiten, een luisterend oor, helpen bij het vergroten van een netwerk en geven trainingen voor sociale weerbaarheid. Verder is belangrijk om te vermelden dat dit percentage voortkomt uit het CEO-onderzoek. We kunnen niet stellen dat het percentage representatief is voor de totale inwonerspopulatie van onze gemeente. Hiervoor doet de GGD eens per vier jaar onderzoek.

In de vragenlijst kunnen inwoners aangeven of ze behoefte hebben aan contact met Bijeen over (hun) eenzaamheid. In 2020 hebben in totaal 44 inwoners aangegeven dit contact graag te willen. Deze inwoners vonden het prettig dat er contact met ze werd gezocht om te vragen hoe het met ze gaat. Ondanks dat een groot deel van hen heeft aangegeven zich eenzaam te voelen, redden zij zich prima. Anderen zijn al bekend met Bijeen en weten wat voor aanbod er is, zoals de Met Elkaar locaties. Ook zijn er voor een aantal inwoners passende oplossingen gezocht, zodat er bijv. contacten zijn gelegd met een buurtgenoot of een belmaatje.

#### *Keukentafelgesprek*

Het cijfer 8 voor het keukentafelgesprek is een mooi cijfer en dit moet minimaal behouden blijven. Door corona vonden veel keukentafelgesprekken het afgelopen jaar, in plaats van aan de keukentafel, telefonisch of online (videobellen) plaats. Om een beeld te krijgen wat inwoners van deze vorm vinden en hoe zij graag contact hebben, zijn er onlangs twee vragen toegevoegd aan het onderzoek. Daardoor kunnen we meten of er verschil is in de mate van tevredenheid over de manier waarop cliënten contact hebben (gehad) met Bijeen. Ook maken we inzichtelijk wat de voorkeuren zijn voor de vorm van een keukentafelgesprek.

#### *Hulp bij het huishouden*

Het percentage inwoners dat vindt dat ze te weinig hulp bij het huishouden krijgt, is hoger dan bij de andere vormen van Wmo-ondersteuning (namelijk 25% tegenover 15% en 16%). Dit is opvallend. Een mogelijke verklaring is dat door de invoering van het abonnementstarief, waarbij inwoners met een Wmo-voorziening € 19 per maand betalen, inwoners zijn overgestapt van een particuliere huishoudelijke hulp naar de Wmo. Dit is ook te zien in de toename van het aantal unieke cliënten, van 800 cliënten eind 2019 naar 1.400 eind 2020. Hierbij is het belangrijk om goed aan verwachtingenmanagement te doen. De hulp bij het huishouden vanuit de Wmo is echt bedoeld voor inwoners die het zelf niet kunnen en beperkt zich tot de in gebruik zijnde leefruimten. Dit kan dus betekenen dat dit niet voldoet aan de hogere standaarden van inwoners, zoals ze zelf gewend zijn.

#### *Dashboard beoordeling zorgaanbieders*

Een belangrijke reden om te gaan werken met continu meten, was ook om iedere maand inzichtelijk te krijgen hoe tevreden inwoners zijn over de gecontracteerde zorgaanbieders Wmo. Hiervoor is, naast het dashboard van ZorgfocuZ (zij voeren namens de gemeente het onderzoek uit), intern een dashboard gebouwd en dat is onlangs in gebruik genomen. Over 2020 hebben we nog onvoldoende bruikbare data. Over 2021 en verder hopen we een beter inzicht te krijgen en concrete acties uit te kunnen zetten.

#### **Bijlage:**

- Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

# Cliëntervaringsonderzoek 2020

## Gemeente Heusden - Wmo

De factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2020. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele Wmo-voorziening. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.\*

### Aantallen

Uitgenodigd	1353
Ingevuld	581
Respons	43%

### CONTACT



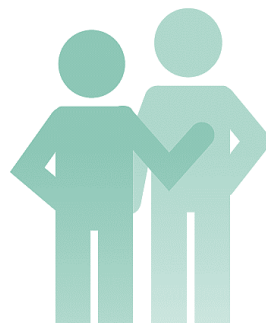
**73%** <sup>+0%</sup>

wist waar zij moest zijn



**81%** <sup>+0%</sup>

werd snel geholpen



**87%** <sup>-3%</sup>

voelde zich serieus genomen



**89%** <sup>+10%</sup>

zocht samen naar een oplossing

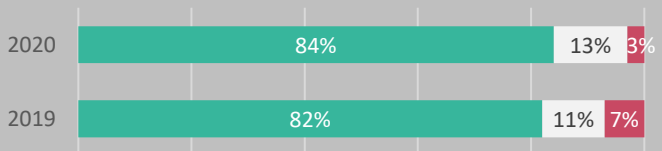


**29%** <sup>+3%</sup>

wist van de cliëntondersteuner

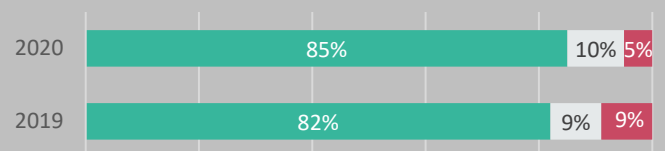
### KWALITEIT

#### Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit



■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

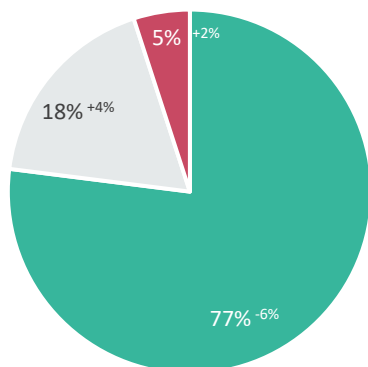
#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



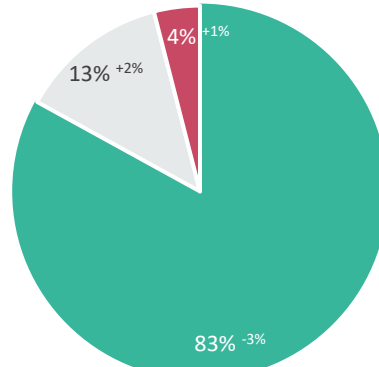
■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

### Door de ondersteuning die ik krijg:

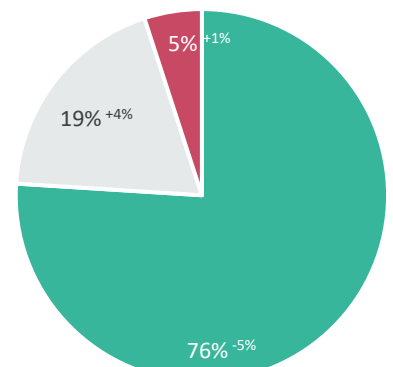
### RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

\*Het kan zijn dat de percentages in de grafieken niet helemaal overeenkomen met die in het rapport. Dit heeft te maken met afrondingsverschillen. Voor de factsheet is ervoor gekozen om de som van percentages tot exact 100% op te laten tellen.

## AANVRAAG



**7%** <sup>+1%</sup>

nam een onafhankelijke cliëntondersteuner mee naar het gesprek



**36%** <sup>+4%</sup>

nam een naaste mee naar het gesprek



**10%** <sup>+2%</sup>

voelt zich meestal of altijd eenzaam

## POSITIEVE CITTATEN

“Prettige meedenkend persoon die het gesprek leidde. Duidelijk, inlevend en komt afspraken na.”

“Ik ben blij dat er de hulp allemaal is voor ons en we daarom op ons zelf kunnen blijven.”

## TEVREDENHEID



**68%** <sup>+1%</sup>

is tevreden over de wachttijd voor het eerste gesprek



**7,9** <sup>-1%</sup>

is de gemiddelde score voor het eerste contact met Bijeen



**87%** <sup>+2%</sup>

is tevreden met de gekozen oplossing

## VERBETERPUNTEN

“Het is belangrijk dat er geluisterd wordt en er vervolgens wat met de info wordt gedaan.”

“Het aantal uren huishoudelijke hulp is te weinig, er blijft te veel werk liggen.”

## WEBSITE



**59%** <sup>+6%</sup>

kan op de website informatie vinden die nodig is



**7,3** <sup>+0%</sup>

is het gemiddelde cijfer voor de website van Bijeen Heusden

