

Onderwerp	CEO Wmo 2022
Portefeuillehouder	De heer P.L.S. van Steen

Aanleiding / voorgeschiedenis

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. In 2022 betekende dit er na afloop van ieder kwartaal een meetmoment is geweest (in totaal dus vier meetmomenten). De inwoners met een toewijzing Wmo kregen na de start van de zorg een vragenlijst over de ervaring met de Toegang (het eerste contact met Bijeen). Drie tot zes maanden na deze start ontvingen ze nog eens een vragenlijst over de kwaliteit en ervaring met de hulp en ondersteuning vanuit de Wmo. Met dit voorstel worden de resultaten over 2022 ter kennisname aan u voorgelegd.

Feitelijke 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. De verplichte vragen zijn al een aantal jaren losgelaten, zodat gemeenten flexibeler kunnen insteken op de lokale behoeften waarbij de inwoner het uitgangspunt vormt.

Resultaten 2022

Voor het CEO zijn in totaal 2060 inwoners met een toekenning Wmo uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen.

Responstabel	Toegang	Kwaliteit
<i>Aantal verstuurdde vragenlijsten</i>	465	1595
<i>Aantal ingevulde en terug gestuurde vragenlijsten</i>	147	689
<i>Netto respons</i>	32%	43%

Responstabel	Toegang	Kwaliteit
<i>Schriftelijk ingevuld</i>	56%	51%
<i>Online ingevuld via de website in de brief</i>	36%	39%
<i>Online ingevuld via de QR-code in de brief</i>	8%	10%

De respondenten geven het eerste contact met Bijeen gemiddeld een 8,5 (in 2021: 8,3 en in 2020: 7,9) en de website www.bijeenheusden.nl een 7,7 (gelijk aan 2021). Voor de ondersteuning geven de respondenten gemiddeld voor:

- hulp bij het huishouden een 8,3 (gelijk aan 2021);
- vervoer een 7,7 (gelijk aan 2021);
- hulpmiddelen een 8,0 (7,7 in 2021);
- begeleiding een 8,4 (7,8 in 2021);
- dagbesteding een 8,0 (7,8 in 2021);
- woningaanpassingen een 7,6 (7,9 in 2021).

In onderstaande tabel staat ter vergelijking een aantal vragen/resultaten in 2022 en 2021.

	2022	2021
<i>Inwoner wist waar hij/zij terecht kon met hulpvraag</i>	73%	76%
<i>Inwoner is snel geholpen</i>	83%	85%
<i>De medewerker nam mij serieus</i>	94%	93%
<i>De medewerker en ik hebben samen in het gesprek naar oplossingen gezocht</i>	93%	83%
<i>Ik ben tevreden met de gekozen oplossing</i>	92%	85%
<i>Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner?</i>	32%	27%

Aandachtspunten

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

Website www.bijeenheusden.nl

Op dit moment kan 56% van de respondenten op de website www.bijeenheusden.nl de gewenste informatie vinden. In 2020 is als doel gesteld om dit percentage te verhogen naar 70%. Daarnaast was het de bedoeling om het cijfer van een 7,5 te verbeteren, dit is gelukt met een 7,7.

Bekendheid onafhankelijk cliëntondersteuner

Het percentage inwoners dat bekend is met een onafhankelijk cliëntondersteuner is dit jaar wat omhoog gegaan naar 32%. De afgelopen drie jaren zat dit percentage onder de 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. Verder neemt 47% van de inwoners tijdens een keukentafelgesprek een naaste mee, ten opzichte van 9% 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 7% aan soms of altijd eenzaam te zijn. Dit percentage is vergelijkbaar met de landelijke cijfers. Dit betekent een daling van 3% ten opzichte van 2021. 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 onder de inwoners van onze gemeente met een Wmo-voorziening. 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. De ervaring over de afgelopen twee jaren heeft uitgewezen dat het traject, vragenlijst invullen, de verwerking van deze antwoorden bij ZorgfocuZ, doorgeven aan Bijeen en het daadwerkelijk contact opnemen te lang is. In de meeste gevallen werd door betrokkenen aangegeven dat zij geen hulp meer nodig hadden en deze inmiddels zelf hadden gevonden et cetera. Daarom wordt volgend jaar deze vraag uit het CEO gehaald. Er wordt onderzocht of een uitvraag naar eenzaamheid op een andere wijze, niet als onderdeel van het CEO, onder een bredere groep inwoners van de gemeente wenselijk is.

Keukentafelgesprek

Het cijfer 8,5 voor het keukentafelgesprek is een mooi cijfer en dit moet minimaal behouden blijven.

Van de inwoners heeft 60% de voorkeur voor een fysiek keukentafelgesprek.

Wat verder opvalt is de stijging in het aantal inwoners dat vindt dat er samen naar oplossingen is gezocht: 93% in 2022, wat een stijging van 10% ten opzichte van 2021 betekent. Van de inwoners is 92% tevreden met de gekozen oplossing, ten opzichte van 85% in 2021.

Afweging

Naast dat we met de uitvoering van het CEO als gemeente voldoen aan onze wettelijke verplichting, zetten we ons graag in om de dienstverlening en ondersteuning aan onze inwoners te verbeteren. Met bovenstaande aandachtspunten kunnen we komend jaar concreet aan de slag. De resultaten van het CEO zijn verwerkt in een factsheet. Daarin staan de belangrijkste gegevens. Door deze factsheet openbaar te maken op onze gemeentelijke websites zijn we ook transparant richting onze inwoners. Het voorstel is om kennis te nemen van de rapportage en de factsheet te communiceren met onze inwoners. Daarnaast wordt voorgesteld om de raadsleden te informeren met de bijgevoegde raadsinformatiebrief.

Inzet van middelen

Dit voorstel heeft geen financiële gevolgen.

Risico's

Dit voorstel heeft geen risico's.

Procedure / vervolgstappen

Na uw besluit wordt de factsheet gepubliceerd op onze gemeentelijke websites www.heusden.nl en www.bijeenheusden.nl. Daarnaast wordt de factsheet met de bijgevoegde raadsinformatiebrief naar de raadsleden verzonden.

Voorgenomen besluit

Het voorstel is om bijgaand besluit vast te stellen.

BESLUIT

Het college van Heusden heeft in de vergadering van 5 september 2023,

gelet op artikel 2.5.1. Wmo 2015,

besloten:

- kennis te nemen van de rapportage en de factsheet van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022;
- de factsheet van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022 te publiceren op de websites www.heusden.nl en www.bijeenheusden.nl;
- de raadsleden te informeren met de bijgevoegde raadsinformatiebrief.

namens het college van Heusden,
de secretaris,

mr. H.J.M. Timmermans