

RAADSBRIEF  
Aan de gemeenteraad

Datum 29 juni 2021  
Onderwerp Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2020

Beste leden van de gemeenteraad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020.

### Inleiding

Vanaf 2016 waren gemeenten verplicht om een Wmo cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren aan de hand van 10 standaard vragen in een vaste volgorde. Vanaf 2021 biedt CEO "nieuwe stijl" expliciet ruimte om het CEO anders in te richten, mits:

1. de gemeente jaarlijks ervaringen van cliënten van de kwaliteit van maatschappelijke ondersteuning onderzoekt;
2. het onderzoek wordt gericht op personen voor wie het onderzoek van artikel 2.3.2 lid 1 is uitgevoerd of personen die gebruik maken van een voorziening;
3. de thema's: toegang, kwaliteit en effect worden bevestigd;
4. de onderzoeksresultaten jaarlijks vóór 1 juli worden aangeleverd bij VWS;
5. De uitkomsten van het onderzoek jaarlijks vóór 1 juli worden gepubliceerd.

Voor het cliëntervaringsonderzoek "nieuwe stijl" gelden de volgende uitgangspunten:

1. **Moment:** gemeenten verzamelen elk kalenderjaar tenminste 1 moment cliëntervaringen. Dit mag ook periodiek of continu.
2. **Doelgroep:** gemeenten kunnen kiezen voor welke cliëntgroepen ze ervaringen verzamelen, zolang het onderzoek zicht richt op personen voor wie een onderzoek is uitgevoerd of die gebruik maken van een algemene of maatwerkvoorziening.
3. **Thema's:** het CEO Wmo moet altijd gaan over: toegang, kwaliteit en effect.
4. **Methode:** kwalitatief of kwantitatief, mits toegang, kwaliteit en effect wordt onderzocht.
5. **Handreiking goed CEO doen:** deze gaat helpen om het CEO goed uit te voeren.
6. **Best practices delen:** om instrumenten/onderzoeksaanpakken te ontwikkelen.
7. **Rapporteren:** met aandacht voor de opzet van het CEO en opvolging van de resultaten.
8. **Landelijke analyse door VWS voor landelijk beeld:** plus ontsluiting onderliggende gemeentelijke onderzoeken op (waarschijnlijk) [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)

*Uw brief van*

*Uw kenmerk*

*Behandeld door*

M.D.L.M. (Marjon) Opgenoort-Peeters

*Verzenddatum van deze brief*

*Ons kenmerk*

*Bijlage*

30 juni 2021

138391

2

Vanwege covid-19 hebben wij – zoals wij u eerder hebben laten weten – over 2019 geen CEO Wmo uitgevoerd. Over 2020 hebben wij – om vergelijk tussen beide onderzoeken te bevorderen – hetzelfde onderzoeksbureau en zoveel mogelijk dezelfde onderzoeksopzet gebruikt. Vanaf 2021 gaan wij continu toetsen en doen wij dit conform de nieuwe uitgangspunten. Omdat deze uitgangspunten van zeer recente datum zijn en wij daarnaast nog steeds te maken hebben met opgelopen vertraging door covid-19, is de continu toetsingsopzet nog niet volledig geïmplementeerd. Wij richten ons op een volledig operationele continu toetsing in het derde kwartaal van 2021. Wij informeren u daar – zodra de aanpak definitief is – nader over.

## **Uitkomsten samengevat van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020**

### **Doelgroep**

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen in 2020. Het onderzoek is in het eerste kwartaal van 2021 uitgevoerd. In totaal zijn 1200 cliënten aangeschreven. Er zijn 346 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responsrate van 28,8% gerealiseerd.

### **Samenvatting**

Het CEO 2020 geeft een overwegend positief beeld over het contact met de gemeenten en de geboden hulp. De aandachtspunten maken wij onderdeel van de doorontwikkeling van onze uitvoering van het Wmo beleid.

#### *Contact met de gemeente Renkum*

- 80% van de respondenten wist waar ze moest zijn met hun hulpvraag. (71% in 2018)
- 79% van de respondenten geeft aan dat ze snel geholpen werden. (67% in 2018)
- 87% van de respondenten vindt dat de medewerker hem/haar serieus nam. (78% in 2018)
- 79% van de respondenten vindt dat ze samen met de medewerker naar oplossingen gezocht hebben. (71% in 2018)

#### Aandachtspunten

De scores in 2020 zijn aanzienlijk hoger dan in 2018. Wij denken dat onze dorpsgerichte uitwerking hier een bijdrage aan geleverd heeft. Wij zullen onze toegang op deze wijze blijven doorontwikkelen om de tevredenheid hierover nog verder te kunnen vergroten.

#### *Het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner*

Cliëntondersteuning kan geboden worden wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag. In het CEO van 2018 gaf 34% van de respondenten aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In 2020 geeft 28% van de respondenten aan dat zij op de hoogte waren van cliëntondersteuning

#### Aandachtspunt

Niet altijd duidelijk is wie/ wat de cliëntondersteuner is en wat deze kan betekenen. Mogelijk heeft ook covid-19 een negatieve impact gehad op de bekendheid, omdat ook deze vorm van dienstverlening veelal digitaal is aangeboden. Belangrijk is dat wij blijven meegegeven dat cliëntondersteuning breed kan worden ingezet en breed kan worden uitgedragen en de uitvoering daarvan niet alleen voorbehouden is aan MEE Gelderse Poort. Het ondersteunende contact vanuit bijvoorbeeld Renkum voor Elkaar, wordt niet altijd herkend als cliëntondersteuning. Wij maken onze inwoners onverminderd (extra) alert op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. In het

#### *Onderwerp*

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2020

*Datum*

29 juni 2021

*Ons kenmerk*

138391

*Pagina*

2 van 5

continu onderzoek dat wij vanaf 2021 gaan uitvoeren, vragen wij meer én concreter uit over cliëntondersteuning om goed te kunnen achterhalen waar wij ons beleid en de uitvoering daarvan kunnen bijstellen.

## *Kwaliteit van de ondersteuning*

- 86% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. (80% in 2018)
- 89% van de respondenten vindt dat de ondersteuning die ze krijgen past bij hun hulpvraag. (82% in 2018)

## *Meest positieve uitkomsten*

De kwaliteit van de geboden ondersteuning scoort het hoogst in dit cliëntervaringsonderzoek en nog fors hoger dan de scores van vorige jaar. Wij hechten veel belang aan de geboden kwaliteit van de ondersteuning en ons beleid blijft erop gericht om de geboden kwaliteit te borgen en verder te verbeteren.

## *Wat levert de ondersteuning mij op?*

- 82% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat door de ondersteuning die gekregen wordt men beter de dingen kan doen die men wil. (73% in 2018)
- 86% kan zich beter redden door de ondersteuning die men krijgt. (79% in 2018)
- 81% heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die zij krijgen. (74% in 2018)

## *Aandachtspunten*

Ook hier zijn de scores aanzienlijk hoger dan in 2018. Ons beleid zal erop gericht blijven om het effect van de geboden ondersteuning te borgen en waar mogelijk nog verder te verbeteren.

## *Welke ondersteuning ontvangt u van de gemeente?*

- 73% ontvangt hulp in het huishouden (ondersteuning thuis) (60% in 2018)
- 41% ontvangt een pasje voor AVAN (regiotaxi) (44% in 2018)
- 23% ontvangt individuele begeleiding (18% in 2018)
- 12% ontvangt een vervoersvoorziening (18% in 2018)
- 7% ontvangt een woonvoorziening (16% in 2018)
- 5% ontvangt een rolstoel (15% in 2018)
- 5% ontvangt groepsbegeleiding (dagbesteding) (5% in 2018)
- 10% ontvangt anders, voornamelijk: gehandicaptenparkeerkaart/-parkeerplaats. (15% in 2018)

## *Heeft u een mantelzorger?*

- 33% heeft een mantelzorger (45% in 2018).
- 54% daarvan vindt dat er voldoende aandacht voor de mantelzorger was tijdens het gesprek met gemeente Renkum. (49% in 2018)

## *Aandachtspunten*

Van de respondenten heeft 33% een mantelzorger. 54% van de respondenten vindt dat er voldoende aandacht voor de mantelzorger was tijdens het gesprek met gemeente Renkum. 23% is het hier (helemaal) niet mee eens. Om laagdrempeliger en daarmee sneller ondersteuning te

*Onderwerp*

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2020

*Datum*

29 juni 2021

*Ons kenmerk*

138391

*Pagina*

3 van 5

kunnen bieden aan onze mantelzorgers hebben wij per september 2019 de opdracht daartoe bij Renkum voor Elkaar belegd. Dit levert ook een andere rol op voor de gemeenten. Deze rol lijkt zowel beter (54% versus 49% in 2018) alsook minder goed (23% versus 19% in 2018) te zijn ervaren. Wij denken dat covid-19 en de hierdoor ontstane zwaardere druk op mantelzorgers een rol in kan hebben gespeeld. Met het nadrukkelijker aandacht schenken aan de mantelzorgers in de gesprekken door ons sociaal team, in combinatie met de te bieden (extra) aandacht en ondersteuning vanuit Renkum voor Elkaar verwachten wij over 2021 een minder hoog percentage dat het (helemaal) niet eens is met de aandacht voor de mantelzorger tijdens het gesprek, maar zeker ook een hoger percentage dat wel voldoende aandacht ervaren heeft. Ook blijven wij ons dorpsgericht nader verbinden met dementieconsulenten en wijkverpleegkundigen, onder andere, voor wat betreft hun expertise ten aanzien van de ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers.

## *Renkum voor Elkaar*

- 43% wist dat zij gebruik konden maken van de dienstverlening van Renkum voor Elkaar, 57% wist dat niet.

Van de 43% die wist van de dienstverlening van Renkum voor Elkaar heeft 38% ook daadwerkelijk contact gehad met een medewerker van Renkum voor Elkaar.

## *Contact met Renkum voor Elkaar*

- 71% van de respondenten wist waar ze moest zijn met hun hulpvraag.
- 76% van de respondenten werd snel geholpen.
- 87% van de respondenten voelde zich serieus genomen.
- 73% van de respondenten heeft in het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen gezocht

## Aandachtspunten

De ervaring van de bekendheid met en het contact met Renkum voor Elkaar is in 2020 voor het eerst onderzocht. Wij kunnen daarom geen referentiecijfers bieden vanuit 2018. Wij doen wel de aanname, gezien de enorme inzet gericht op vergroten van de bekendheid van Renkum voor Elkaar in 2020, dat de cijfers in 2018 aanzienlijk lager zouden zijn geweest. Dat er nog steeds werk aan de winkel is, is evident en dat bespreken wij dan ook met Renkum voor Elkaar. Wij ervaren zelf de cijfers over het ervaren contact met Renkum voor Elkaar als zeer positief en denken dat de huidige koers de juiste is om op door te varen. Ook dit bespreken wij met Renkum voor Elkaar.

## *De invullers*

- 65% van de respondenten is vrouw
- 82% van de respondenten is 60 jaar of ouder
- 35% woont in Oosterbeek
- 26% woont in Renkum
- 17% woont in Doorwerth
- 15% woont in Heelsum
- 6% woont in Wolfheze
- 1% woont in Heveadorp

## *Onderwerp*

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2020

## *Datum*

29 juni 2021

## *Ons kenmerk*

138391

## *Pagina*

4 van 5

In de bijlage vindt u het hele rapport en de vragenlijst. Wij bespreken de uitkomsten van het onderzoek met het sociaal team en met Renkum voor Elkaar. Daarnaast bespreken wij het rapport met de Adviesraad Sociaal Domein.

Zoals aangegeven is dit jaar expliciet (zoveel mogelijk) voor dezelfde onderzoeksopzet gekozen als in 2018 om vergelijk tussen beide onderzoeken mogelijk te maken. Vanaf 2021 gaan wij mee in de onderzoekswijze nieuwe stijl. Wij zullen wel zoveel mogelijk verbinding houden met het onderzoek zoals dat over 2018 en 2020 is uitgevoerd om vergelijking mogelijk te blijven maken. Ons continu onderzoek wordt als zodanig ingericht en hier wordt conform de gevraagde opzet over gerapporteerd.

Met vriendelijke groet,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM  
de secretaris,

de burgemeester,



M.G.M. (Maurits) van de Geijn



A.M.J. (Agnes) Schaap