Bijlage 2.

Samenvatting SEO's Wmo 2019 en 2020

Inleiding

Gemeenten zijn door het Ministerie verplicht cliëntervaringsonderzoeken (afgekort de CEO Wmo en CEO Jeugdzorg) uit te voeren. De uitkomsten van deze cliëntervaringsonderzoeken geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Jeugdwet. Voorheen werden deze eenmalig, aan het einde van het jaar, naar de inwoners gestuurd. In 2019 en 2020 hebben wij gekozen voor een continu onderzoek: onze inwoners zijn kort nadat de hulp is ingezet, bevraagd. In de onderstaande samenvattingen zijn de belangrijkste uitkomsten van beide kalenderjaren van onderzoeksbureau BMC overgenomen.[i] Daarna leest u in de paragraaf Trends een duiding van deze uitkomsten.

CEO Wmo Samenvatting 2019

Voor dit onderzoek zijn twee vragenlijsten verzonden: vier weken na het keukentafelgesprek en drie maanden na het ontvangen van de ondersteuning. De vragenlijst over het keukentafelgesprek is 1.415 keer verzonden. Daarvan zijn er 662 vragenlijsten ingevuld. Het responspercentage is daarmee 46,8%. Van de vragenlijst over de ondersteuning zelf, lijst 2, zijn een onbekend aantal verzonden en 673 ingevuld. Het responspercentage is daarmee ook onbekend voor vragenlijst 2.

- In Oude IJsselstreek weet 76% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is licht afgenomen ten opzichte van vorig jaar, toen 78% dit wist. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen wordt, is daarentegen toegenomen met 9%. Het serieus genomen worden door de medewerker en het samen naar een oplossing zoeken worden eveneens positiever gewaardeerd dan vorig jaar. **In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente Oude IJsselstreek veelal iets hoger.**
- De meeste respondenten namen contact op met de gemeente omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen (71%), gevolgd door het collectief vervoerspasje (29%) en de scootmobiel (24%). Opvallend is dat in de referentiegroep relatief veel meer respondenten een collectief vervoerspasje ontvangen.
- In de gemeente Oude IJsselstreek is **48% van de respondenten bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning.** De bekendheid is aanzienlijk toegenomen ten opzichte van de meting van 2018 en de jaren daarvoor (28%). Ook is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (34%). 34% van de respondenten is heel tevreden over de ondersteuning, 49% is tevreden. De tevredenheid over de onafhankelijke cliëntondersteuning (83%) is iets lager dan in de referentiegroep (91%).
- De tevredenheid over het keukentafelgesprek is op alle aspecten toegenomen en ligt hiermee op het niveau van de referentiegroep. 85% van de respondenten heeft het idee dat er goed naar hen geluisterd wordt en 82% is tevreden over de gekozen oplossing. **Dat zijn mooie cijfers.**
- 88% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en eveneens 88% vindt de ondersteuning passen bij hun hulpvraag. Op beide punten is de afgelopen jaren een **stijgende trend** te zien. Relatief meer respondenten zijn tevreden over de effecten van de ondersteuning. 81% kan beter de dingen doen die zij willen, 85% kan zich beter redden en 81% ervaart een betere kwaliteit van leven.
- Bij elkaar 93% van de respondenten is tevreden over de ondersteuning die ze op dit moment ontvangen.
- Van alle respondenten ontvangt 89% hulp van een partner, familie, vrienden of buren. Slechts 12% maakt gebruik van algemene voorzieningen. **65% van de respondenten denkt dat de naaste die voor hen zorgt de zorg aankan. 19% denkt van niet.**

- Van alle respondenten geeft **11% aan niet of nauwelijks te kunnen rondkomen**. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat de invoering van de maximale eigen bijdrage van invloed is op de ondersteuningsaanvraag. Opvallend is verder dat 22% aangeeft dat ze niet weten of de zorg geleverd is zoals afgesproken. 5% geeft aan van niet, dit blijkt in die gevallen dan vaak om een eigen keuze te gaan (44%).

CEO WMO Samenvatting 2020

In totaal zijn er in 2020 2.974 Wmo-cliënten per e-mail benaderd met een online vragenlijsten en hebben 3.868 cliënten een brief met papieren vragenlijst ontvangen. 862 respondenten hebben de online vragenlijst ingevuld en 790 respondenten de papieren vragenlijst. Dit is een responspercentage van 24%. Met deze resultaten zijn de uitkomsten uit dit onderzoek betrouwbaar te noemen.

- De meeste vragen aan de gemeente gingen over HH: gestegen van 71 naar 74%.
- In 2020 waren er minder eerste contacten: daling van 45 naar 35%.
- Inwoners zijn **meer tevreden over het contact** (86%) met de gemeente dan in 2018 (77%) en 2019 (81%) en ook **meer tevreden dat gemiddeld gesproken in NL**. Om tevredenheid te meten wordt gevraagd naar vindbaarheid, snelheid, serieus genomen worden samen naar oplossing zoeken.
- **Meer inwoners weten over clientondersteuner** (48 naar 54%).
- Keukentafelgesprek tevredenheid steeg verder van 83% (2019) naar 88% (2020). Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde. In 2018 was dit nog 79%.
- 82% is tevreden over het navolgende ondersteuningsplan. **87% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die ze ontvangen goed**. Ook geeft 87% van de respondenten aan dat de ondersteuning die ze krijgen past bij de hulpvraag. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (88% en 88%) en de referentiegroep. In 2018 was deze nog respectievelijk 84 en 83%.
- De meeste ondersteuningsvraag die wordt gesteld is die van huishoudelijke hulp. In de gemeente Oude IJsselstreek heeft 9% een particuliere schoonmaakster, tegen 17 % in NL.
- **In 2020 daalde de vraag naar rolstoelen, scootmobielen en financiële steun voor vervoer; deze is ook lager dan gemiddeld in NL.** De begeleiding bij dagbesteding en structuur steeg.
- **In 2020 is de hulp door familie en vrienden gestegen (89 naar 95%), dat is hoger dan gemiddeld in NL.** De hulp door vrijwilligers is gedaald (van 10 naar 6%).
- Inwoners kunnen **beter rondkomen**: van 88 naar 92%
- 53% geeft aan dat de invoering van de maximale eigen bijdrage van € 19,00 heeft bijgedragen aan de aanvraag.

Trends

Bij het lezen van de uitkomsten van de afgelopen twee jaar, vallen een paar dingen op.

Huishoudelijke hulp: In Oude IJsselstreek komen relatief veel mensen naar het Wmo loket voor huishoudelijke hulp: (2019) 71% en (2020) 74%). In 2020 hebben in onze gemeente 35 van de duizend inwoners huishoudelijke hulp via de gemeente, ten opzichte van 26 in heel Nederland (Bron: CBS, waarstaatjegemeente.nl). Dit is te verklaren door de sterkere vergrijzing in onze gemeente: de demografische druk is in Oude IJsselstreek 80,1%, in Nederland is die 70,1%. Die vergrijzing verklaart ook het lagere aandeel in particuliere hulp: relatief meer mensen zijn niet meer in staat hun huishouden zelf te doen en doen een beroep op de WMO. De invoering van het abonnementstarief heeft bij meer van de helft van de ondervraagden bijgedragen aan het doen van een aanvraag. Vergrijzing en de invoering van het abonnementstarief zorgen samen voor een gestage stijging van het gebruik van deze Wmo voorziening.

De **tevredenheid** van de inwoners over de Wmo in beide jaren is en blijft op veel vlakken hoog: meer dan 80% van de inwoners waardeert deze met een goed of heel goed. De kennis over een

clientondersteuner is in drie jaar tijd snel gestegen: van 28% naar 54%. Onze investeringen in de kwaliteit van de toegang Wmo lijken vruchten af te werpen.

Corona is er waarschijnlijk de oorzaak van dat in 2020 inwoners een groter beroep doen op familie en vrienden, en minder op vrijwilligers: van 89 naar 95%. De mantelzorg is in onze gemeente al hoger dan gemiddeld in NL (88%), een mooi bewijs van het omzien naar elkaar, zeker in coronatijd. Ook de dalende cijfers van vervoersaanvragen zijn beïnvloed door corona: onze mobiliteit was een stuk minder in 2020: meer dan de helft van onze reisbewegingen stopte (CBS). De invoering van onze eigen bijdrage voor ZOOV van 60,- per jaar kan ook van invloed zijn geweest op het aantal vervoersaanvragen.

---

[i] In het CEO WMO van 2019 is een fout geslopen. Op pagina 1 wordt gesproken van een Voormekaar Team. Wij hadden en hebben geen Voormekaar team. Het gaat hier over onze WMO consulenten.