

Aan de gemeenteraad

Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2024
Uw kenmerk	
Ons kenmerk	2025-154302
Dienst	Sociaal Domein
Sector	Bedrijfsvoering en Advies
Contact	14 058
Bijlagen	Rapport CEO Wmo 2024
Datum	24 juni 2025

Geachte leden van de gemeenteraad,

Voor de gemeente Leeuwarden is het belangrijk om te weten hoe de inwoners van onze gemeente de door ons georganiseerde en uitgevoerde Wmo ondersteuning ervaren. Dit meten we door middel van een (wettelijk verplicht) cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO). De uitkomsten van het CEO gebruiken we om ons beleid en de uitvoering hiervan te verbeteren. Daarnaast gebruiken we de resultaten om de toezichthoudende taak die de gemeente heeft op de kwaliteit van de geboden ondersteuning, uit te oefenen. Vormen van lokale Wmo ondersteuning zijn onder andere de inzet van thuisondersteuning, dagactiviteiten, hulp bij huishouden, het verstrekken en onderhouden van hulpmiddelen, het uitvoeren van woningaanpassingen en de Wmo taxi.

CEO Wmo gemeente Leeuwarden

Vanaf oktober 2022 heeft de gemeente Leeuwarden een overeenkomst met het onderzoeksbureau Magis Marketing & Research (hierna: Magis) voor het uitvoeren van het CEO Wmo. Hiervoor is een verwerkersovereenkomst afgesloten.

Onderzoeksmethode

Het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek Wmo is vanuit de Wmo 2015 verplicht. Voorheen moesten gemeenten een standaard vragenlijst, opgesteld door VWS, gebruiken voor het CEO en werd het onderzoek één keer per jaar uitgevoerd. Sinds 2021 zijn gemeenten vrij om het CEO naar eigen inzicht vorm te geven. Daarbij is het wel een vereiste dat in het onderzoek toegang, kwaliteit en effect worden meegenomen.

Door deze verandering is het CEO Wmo in Leeuwarden ook aangepast. Om het CEO effectiever uit te voeren is het CEO sinds 2023 opgeknipt in twee delen; de toegang (1) en kwaliteit en effect (2).

We hebben geconstateerd dat de ervaringen met de toegang gemakkelijker door mensen worden vergeten als dit lange tijd later wordt uitgevraagd. Daarom is besloten om de ervaringen over de toegang binnen 6 weken na het eerste gesprek over de toegang uit te vragen. Dit deel van het onderzoek wordt het gehele jaar door uitgevoerd onder alle inwoners die gebruik maken van de toegang tot Wmo ondersteuning. De voortgang en tussentijdse resultaten kan de gemeente monitoren in het live dashboard dat Magis bijhoudt.

Daarnaast vragen we nog steeds één keer per jaar bewoners naar de ervaringen over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Dit wordt uitgevoerd door een steekproef onder alle gebruikers van Wmo ondersteuning. Door het proces op te knippen in twee delen krijgen we een vollediger beeld van de cliëntervaringen.

Bij de uitvraag vormen de voorheen landelijk verplichte vragen de basis van de vragenlijst. Dit zijn vragen over:

- 1) de toegang tot de Wmo;
- 2) de kwaliteit van de ondersteuning;
- 3) het effect van de ondersteuning.

Uitkomsten 2024

Over het algemeen zijn de uitkomsten positief. Dit geldt zowel voor de toegang, de kwaliteit als het resultaat.

In Fase 1 zijn 516 afgeronde vragenlijsten ingevuld over de toegang tot Wmo ondersteuning. In Fase 2 zijn dit 434 vragenlijsten over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Dit maakt de resultaten voor 95% representatief voor alle gebruikers van Wmo.

Aan de deelnemers aan het onderzoek wordt gevraagd hun aanbieder een cijfer tussen de 1 en de 10 te geven. Gemiddeld krijgt de ondersteuning een 7,9. Hierbij is een 8 het meest gegeven cijfer en 7% beoordeelt de ondersteuning met een onvoldoende (5 of lager). Deze beoordeling is vergelijkbaar met het gemiddelde van de afgelopen jaren.

De beoordeling is onderdeel van de KPI (Kritieke Prestatie Indicator) cliëntervaring van de gecontracteerde aanbieders Amaryllis, Windkracht058, Thuiszorg Het Friese Land (THFL) en MIEP. Bij alle vier moet dit minimaal een 7 zijn om de KPI te behalen. In onderstaande tabel is te zien dat alle aanbieders, net als in 2022 en 2023, de KPI ook in 2024 hebben behaald.

<i>Aanbieder</i>	<i>Cijfer 2024</i>	<i>Cijfer 2023</i>	<i>Cijfer 2022</i>
<i>Amaryllis</i>	7,9	7,5	7,4
<i>Windkracht 058</i>	7,7	7,5	7,8
<i>Thuiszorg Het Friese Land</i>	7,6	7,6	7,6
<i>MIEP</i>	7,8	7,6	7,8

Uit het rapport komt naar voren dat -naast dat de meeste mensen wisten waar ze terecht konden-, er 21% was die niet wist dat zij met de hulpvraag bij Amaryllis moest zijn. Ook wist 12% niet hoe zij met Amaryllis in contact kon komen. Naast de toegang tot Amaryllis geeft 42% aan langer dan een maand te hebben moeten wachten na de aanvraag tot er een gesprek werd ingepland. Ook het resultaat op de stelling “ik werd snel geholpen”, is met 7% gedaald.

Reactie op de resultaten

Intern is aan de betreffende leidinggevenden gevraagd of zij de resultaten die betrekking hebben op de toegang via de gemeente, met name de wachttijden herkennen. Zij geven aan de langere wachttijden tot het eerste gesprek te herkennen. Afgelopen jaar heeft team Wmo achterstanden gehad in het afhandelen van aanvragen voor Wmo ondersteuning. Inmiddels is hier een inhaalslag op gemaakt en de wachttijden zijn weer korter.

Vervolg

Sinds dit jaar organiseert de gemeente focusgroepen over thema's die naar voren komen uit het CEO. In februari en mei hebben de eerste focusgroepen plaatsgevonden. Tijdens deze focusgroepen stond de toegang tot Wmo ondersteuning centraal. In de loop van dit jaar worden nogmaals twee focusgroepen georganiseerd. Deze zullen gaan over de start van de ondersteuning.

Verder is het rapport gedeeld met de gecontracteerde aanbieders Amaryllis, Windkracht058, Thuiszorg Het Friese Land, MIEP, Taxicentrale Witteveen, Handicare en Welzorg. Ook de Adviesraad Sociaal Domein heeft het rapport ontvangen en is meegenomen in de uitkomsten.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Leeuwarden,

burgemeester.

secretaris.