



Onderwerp:	Landelijke benchmark tevredenheid inwoners over WMO
Datum:	09 februari 2021
Partij:	Plan!
Bijlage:	12
Ingekomen brief griffie:	09 februari 2021
Antwoord college:	23 februari 2021

Geacht college,

Onderzoeksbureau ZorgfocuZ presenteerde onlangs een landelijke benchmarkrapportage met betrekking tot de waardering van inwoners over de zorg en ondersteuning in hun gemeente over de jaren 2016-2020. Uit deze benchmarkrapportage blijkt dat (1) in zijn algemeenheid inwoners die gebruik maken van de WMO de zorg en ondersteuning steeds meer waarderen, (2) er grote verschillen tussen Nederlandse gemeenten blijken te zijn, (3) Bergeijk de best scorende gemeente is en (4) Eindhoven de slechtst scorende gemeente blijkt te zijn.

ZorgfocuZ maakt de analyse op basis van door VWS openbaar gemaakte data. Alleen gemeenten die hun resultaten tijdig hebben aangeleverd bij VWS zijn in de studie opgenomen. Uit het overzicht blijkt dat ruim 210 gemeenten de gegevens op tijd bij VWS hebben aangeleverd

Vragen aan het college van Burgemeester en Wethouders:

1. Waarom komt gemeente Helmond in het benchmarkonderzoek niet voor?
2. Hebt u de scores van WMO gebruikers in gemeente Helmond op basis van de vragenlijst van ZorgfocuZ over de jaren 2016-2020 in uw bezit?
3. Bent u bereid deze scores per ommegaande met ons te delen?
4. Vindt u het een idee om te onderzoeken op basis waarvan gemeente Bergeijk de best scorende gemeente is, met als doel hieruit lering te trekken teneinde de dienstverlening in gemeente Helmond te optimaliseren?

Met vriendelijke groet,
Namens plan!
Ine Warmerdam en Sacha van Lierop



Antwoord van het college van burgemeester en wethouders:

Naar aanleiding van uw bovengenoemde brief, delen wij u het volgende mede:

1. *Waarom komt gemeente Helmond in het benchmarkonderzoek niet voor?*
Het gaat om het zogenoemde cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO) die gemeenten verplicht zijn uit te voeren voor het ministerie van VWS. De benchmark van ZorgfocuZ vergelijkt meerdere jaren met elkaar, te weten 2016-2020. ZorgfocuZ moet dan beschikken over de onderzoeksresultaten over al deze jaren. Vanwege de coronacrisis en de druk die gemeenten daardoor ervaren, bood het ministerie van VWS gemeenten de mogelijkheid om eenmalig van het CEO af te zien. In lijn hiermee besloten we om in 2020 geen CEO uit te voeren. Het onderzoek heeft altijd betrekking op het voorafgaande jaar. Vandaar dat de gegevens over 2019 ontbreken. Hierover informeerden we uw raad in de RIB 49 (update corona) van 23 april 2020.
2. *Hebt u de scores van WMO gebruikers in gemeente Helmond op basis van de vragenlijst van ZorgfocuZ over de jaren 2016-2020 in uw bezit?*
De gegevens over 2016 tot en met 2018 zijn in ons bezit. Het onderzoek over 2019 vond niet plaats en het onderzoek over 2020 moet nog plaatsvinden. Het rijk heeft overigens aangekondigd om de werkwijze rond de CEO te gaan wijzigen en gemeenten meer ruimte te geven, zie <https://vng.nl/nieuws/clientervaringsonderzoek-wmo-kan-vanaf-2021-anders>).
3. *Bent u bereid deze scores per ommegaande met ons te delen?*
Deze worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Daarnaast deelden we de uitkomsten reeds met uw raad via raadsinformatiebrieven en/of tijdens bijeenkomsten: te weten de resultaten over 2016 via een factsheet bij de stukken voor de commissiebijeenkomst van 18 september 2017; resultaten 2017 via RIB 69 van 17 augustus 2018; en resultaten 2018 via RIB 94 van 26 juni 2019. De resultaten van de CEO van de gemeente Helmond zijn tot slot terug te vinden op onze website, onder 'feiten en cijfers', zie hiervoor: <https://www.helmond.nl/1/feitenencijfers/Publicaties>.
4. *Vindt u het een idee om te onderzoeken op basis waarvan gemeente Bergeijk de best scorende gemeente is, met als doel hieruit lering te trekken teneinde de dienstverlening in gemeente Helmond te optimaliseren?*
Elke mogelijkheid om onze dienstverlening te verbeteren nemen we graag ter harte. Alhoewel onze resultaten door de jaren heen goed zijn, is er altijd ruimte voor verbetering. We zullen navraag doen bij de gemeente Bergeijk en kijken welke succesfactoren daar ter sprake én bruikbaar zijn voor onze dienstverlening.

Burgemeester en wethouders van Helmond

*Mevr. P.J.M.G. Blanksma-Van den Heuvel
burgemeester*

*H.J. de Ruiter
secretaris*