uw kenmerk
uw brief van
ons kenmerk 24.072123
inlichtingen bij
doorkiesnummer

Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

Huis van de stad, Generaal Spoorlaan 2
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

De Raad

betreft Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

datum 3 december 2024
bijlage(n) 1

Net als in voorgaande jaren, heeft ook dit jaar het cliëntervaringsonderzoek plaatsgevonden onder de Wmo-gebruikers in Rijswijk. In deze brief delen we de belangrijkste uitkomsten en lichten we toe wat we met deze uitkomsten willen doen. Het volledige rapport van het onderzoek is als bijlage toegevoegd.

Werkwijze
Dit jaar hebben we in tegenstelling tot voorgaande jaren ervoor gekozen een kwalitatief onderzoek uit te voeren, de Wmo-gebruikers in te delen in drie groepen en per groep inwoners uit te nodigen voor een gesprek met 6 andere gebruikers. Het onderzoek bood ruimte aan maximaal 21 deelnemers, in de praktijk hebben 14 inwoners gehoor gegeven aan de oproep. De deelnemers zijn steekproefsgewijs gekozen uit het bestand.

Wat is er onderzocht?
De gemeente wenste directer in contact te komen met drie gebruikersgroepen van de Wmo. Met als doel meer verdiepende informatie op te halen met betrekking tot de tevredenheid over de toegang, kwaliteit van de dienst en de effecten van de ondersteuning. Het cliëntervaringsonderzoek is door onderzoeksbureau BMC uitgevoerd. De deelnemers komen uit de volgende groepen:

- ontvangers van huishoudelijke hulp (Ondersteuning en Regie bij het Huishouden, hierna te noemen ORH);
- ontvangers van Begeleiding, dit zijn personen met een psychische kwetsbaarheid of lichamelijke beperkingen die praktische en/of psychische begeleiding krijgen op de leefgebieden sociaal en persoonlijk functioneren, financiën, huisvesting, dagbesteding en/of gezondheid;
- inwoners die minimaal twee van de drie materiële maatwerkvoorzieningen, zoals een woonvoorziening, rolstoel of ander hulpmiddel in 2023 toegekend hebben gekregen.

De onderzoekers van BMC hebben aan de hand van een gespreksleidraad de groepsgesprekken geleid over de verplichte onderdelen:

- de toegang tot de ondersteuning, dit is het Zorgloket;
- de kwaliteit van de ondersteuning, dit gaat over de aanbieders;
- de effecten van de ondersteuning, dit gaat erover of de ondersteuning bijdraagt aan het beoogde doel.

Validiteit
Door de gekozen opzet van kwalitatief onderzoek zijn de uitkomsten niet generaliseerbaar naar de gehele groep. Hoewel de uitkomsten van dit onderzoek een goed beeld geven van de ervaring van de gesproken cliënten, worden deze niet doorgetrokken naar de gehele doelgroep Wmo-cliënten.

Wat zijn de belangrijkste bevindingen van het onderzoek?
De belangrijkste bevindingen zijn hieronder samengevat:

Toegang tot ondersteuning
De ontvangers van ORH en van de materiële maatwerkvoorzieningen zijn over het algemeen tevreden over de toegang en voelen zich serieus genomen door de gemeente. De deelnemers geven aan niet bekend te zijn met de keuzevrijheid die zij hebben voor de zorgaanbieders. Eén deelnemer die naar Rijswijk is verhuisd, meldt dat deze moeite had met het opnieuw aanvragen van de voorzieningen die de deelnemer in de oude gemeente had en ook in Rijswijk nodig had. Dit ging niet vanzelf. Hierdoor heeft deze deelnemer een tijdje zonder huishoudelijke hulp gezeten.

De ontvangers van begeleiding voelen zich door het Zorgloket, in tegenstelling tot de ontvangers van ORH, overschat en niet serieus genomen bij hun hulpvraag. Daarnaast geven zij aan het vervelend te vinden dat zij telkens opnieuw hun verhaal moeten vertellen bij een herindicatie. Dit probleem houdt verband met de indicatieduur, die als te kort wordt ervaren.

Hoewel één deelnemer vond dat deze snel geholpen werd met de verlenging van de indicatie, is het algemene beeld dat deelnemers last hebben van de wachttijden bij het Zorgloket.

Kwaliteit van de ondersteuning
De ontvangers van ORH zijn over het algemeen tevreden met de hulp die ze krijgen, maar geven aan dat je geluk moet hebben met de hulp die door de zorgaanbieder wordt ingezet. De ene hulp levert betere kwaliteit dan de ander. De deelnemers weten niet hoe en bij wie ze hierover kunnen klagen, maar vinden het ook lastig om te klagen, omdat ze de ondersteuning die zij krijgen, niet kwijt willen.

De ontvangers van begeleiding ervaren de optie van een persoonsgebonden budget (Pgb) als fijn. Door zelf te bepalen wie de hulpverlener wordt, wordt een goede aansluiting op de hulpvraag ervaren.

De deelnemers die bij praktische zaken worden begeleid zoals het invullen van formulieren en het meedenken over regelingen en financiële vraagstukken zijn tevreden. Zij ervaren het vooral fijn dat naar het gehele gezin wordt gekeken en dat er proactief dingen voor hen worden ondernomen.

De deelnemers die begeleiding krijgen bij psychische problematiek of bij keuzes met grotere vraagstukken, zoals vragen bij relaties, het organiseren van hulpverlening en het werken aan een gezonde leefstijl zijn minder tevreden. De deelnemers voelen zich niet altijd even serieus genomen bij hun hulpvraag.

Over de kwaliteit van een hulpmiddel zijn de deelnemers over het algemeen tevreden.

Effecten van de ondersteuning
De ontvangers van ORH ervaren positieve effecten van een schoon huis, gezelligheid met de hulp en de rust in huis door de inzet van de huishoudelijke hulp, omdat ze zich niet meer druk hoeven te maken over het huishouden.

De ontvangers van begeleiding geven rust en stabiliteit als belangrijkste effecten van de begeleiding. De begeleiding zorgt voor toekomstperspectief. Het geeft rust en meer ruimte voor henzelf om zelfredzaam te zijn.

Wat kunnen we concluderen uit deze gesprekken?
Op basis van deze bevindingen concluderen de onderzoekers het volgende;

- op de wachttijden bij het Zorgloket na, wordt de toegang en kwaliteit van de Wmo-ondersteuning als redelijk goed beoordeeld door de deelnemers ORH en materiële maatwerkvoorzieningen;
- de ontvangers van begeleiding zien verbetermogelijkheden bij de toegang en voor de kwaliteit van deze ondersteuning;
- de bevindingen laten zien dat de geboden ondersteuning bijdraagt aan de Wmo-doelen; het vergroten van de zelfredzaamheid, langer thuis wonen en het participeren in deze maatschappij.

Wat gaat het college met de uitkomsten van dit cliëntervaringsonderzoek doen?
De signalen over een naadloze overgang van ondersteuning na verhuizing vanuit een andere gemeente, voorlichting over de keuzevrijheid in zorgaanbieders, kennis over GGZ problematiek en de indicatieduur, pakken we op. Inmiddels hanteren wij al een langere indicatieduur. Dit is namelijk één van de acties die we hebben genomen om de wachttijden bij het Zorgloket in te lopen..

De signalen over de kwaliteit van de ondersteuning, bespreken wij met de zorgaanbieders in onze kwartaalgesprekken.

We willen benadrukken dat we nog steeds werken aan de, in de raadsinformatiebrief betreffende ‘wachttijden bij het Zorgloket’ (met kenmerk 24 067), genoemde korte en langere termijn maatregelen om uiterlijk voor de zomer van 2025 een toekomstbestendige dienstverlening vanuit het Zorgloket te realiseren waarbij binnen de wettelijke termijnen wordt gewerkt.

Advies Adviesraad Sociaal Domein (ASD)
Dit rapport is besproken met de Adviesraad Sociaal Domein. Over de inhoudelijke uitkomsten van het onderzoek heeft de ASD geen specifieke vragen of opmerkingen. De ASD stelde vragen over de representativiteit van het onderzoek. Dit is tijdens de vergadering van de ASD toegelicht.

Wat is er gedaan met de resultaten van het onderzoek van vorig jaar?
Tot slot geven wij hieronder aan wat wij hebben gedaan met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2022. Bij dit onderzoek hebben wij inwoners met een hulpmiddel bevraagd, specifiek over het gebruik van scootmobielen.
Uit dit onderzoek bleek onder andere dat de jaarlijkse onderhoudsbeurt voor de scootmobielen niet altijd werd uitgevoerd. Op basis hiervan hebben wij in samenwerking met Medipoint aan de volgende verbeteracties gewerkt:

- Medipoint levert kwartaalrapporten, waarop zichtbaar is dat een jaarlijkse onderhoudsbeurt daadwerkelijk is uitgevoerd;
- Aan het eind van een kalenderjaar controleert de gemeente steekproefsgewijs op de uitvoering van de jaarlijkse onderhoudsbeurt voor de scootmobielen.

We blijven de dienstverlening van Medipoint monitoren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
De secretaris, de burgemeester,

P.M. Schuit H. Sahin

Bijlage(n):

- Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 groepsgesprekken met Wmo-cliënten in Rijswijk Corsanr. 24.062288