

087 Informatiebrief

Zaaknummer: Z-083852
Documentnummer: 425310
Datum: dinsdag 10 december 2024 verzonden 11 december 2024
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023
Portefeuillehouder: Wethouder Schokker
Bijlage(n):
1. Factsheet Ipsos I&O Research
2. Open antwoorden CEO 2023

Geachte Raad,

Vanuit de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. De gemeente Voorschoten heeft I&O Research opdracht gegeven voor de uitvoering van dit onderzoek. In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over de resultaten van dit onderzoek over het jaar 2023 (uitgevoerd in 2024).

Vanuit het rijk is besloten dat het onderzoek een vaste set vragen bevat met betrekking tot de toegankelijkheid, kwaliteit en de bijdrage aan zelfredzaamheid en participatie. Sinds 2021 hebben gemeenten de mogelijkheid om extra vragen aan het onderzoek toe te voegen. Voor het jaar 2022 heeft gemeente Voorschoten vragen toegevoegd over het keukentafelgesprek, de wachttijd, de informatievoorziening en Voorschoten Voor Elkaar (VVE).

Respons

Voor het onderzoek zijn 242 inwoners die gebruik maken van een Wmo-voorziening uitgenodigd. 88 personen hebben gereageerd. De respons was hiermee 33%, 5% lager dan in 2022 en in vergelijking met de overige vier gemeenten van de Leidse regio de laagste respons.

Resultaten

Uit de standaardvragen:

- Het percentage personen dat neutraal aangeeft bij de vraag of men wist waar men moest zijn met zijn hulpvraag is gestegen met 10% gestegen. 6%, hetzelfde percentage als in 2022 wist niet waar men moest zijn. Waarom meer personen neutraal

aangegeven hebben is onbekend. Er is niets gewijzigd in de informatievoorziening t.o.v. 2022.

- Meer personen gaven neutraal aan bij de vraag of men snel geholpen werd. Zowel in 2022 als in 2023 gaf 15% aan niet snel geholpen te zijn.
- In 2022 was 30% van de respondenten bekend met het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2023 was dit 15%. Het is een landelijk bekend probleem dat mensen onvoldoende op de hoogte zijn van hun recht om een onafhankelijke cliëntondersteuning in te schakelen. Het feit dat het percentage in onze gemeente gedaald is, vergt nieuwe investering in actieve informatieverschaffing.
- De effecten van de ondersteuning worden lager beoordeeld. Dit zien we terug in de vragen of de cliënt beter de dingen kan doen die hij wil doen en zich beter kan redden. Gemiddeld wordt een 7,5 als waardering gegeven voor de kwaliteit van het proces van de hulpvraag en de uiteindelijke hulp.

2023 is voor de Wmo-uitvoering een jaar geweest met veel veranderingen vanwege de aansluiting bij de Wmo-contracten van de Leidse regio en de invoering van het arrangementenmodel¹ voor begeleiding waar zowel de consulenten als de cliënten aan moesten wennen. Naar verwachting heeft ook het personeelsgebrek bij huishoudelijke ondersteuning effect gehad op deze lagere percentages.

Uit de aanvullende vragen:

- De percentages voor het zich serieus genomen voelen en het samen naar een oplossing zoeken zijn gedaald. De verklaring hiervoor kan zijn dat er in 2023 meer sturing is gegeven aan zorgvuldig onderzoek. Dit leverde meer afwijzingen op. Het aantal afwijzende beschikkingen was in 2022 1% van in totaal 740 aanvragen en in 2023 4% van in totaal 879 aanvragen. Ook werden in 2023 meer aanvragen afgebroken voordat het tot een toe- of afwijzing kwam. Dit was ook het resultaat van kritischer onderzoek naar de eigen mogelijkheden van de aanvrager.
- Op de vraag of de consulent heeft aangegeven hoe lang men moest wachten op een afspraak, gaven meer inwoners aan dat dit gebeurde (bij 4% gebeurde dit niet, t.o.v. 9% in 2022).
- Meer inwoners vonden de brieven (7% t.o.v. 2% in 2022), folders en website (7% t.o.v. 4% in 2022) onduidelijk. Aan de inhoud van brieven, folders en website is in 2023 t.o.v. 2022 niets veranderd.

¹ Cliënten die individuele begeleiding nodig hebben krijgen sinds 2023 een arrangement aangeboden i.p.v. een x-aantal uren. In het ondersteuningsplan dat onderdeel van het arrangement is staan de te behalen resultaten. De inzet van de begeleiding kan wekelijks variëren, al naar gelang de behoefte van de cliënt.

- 49% is bekend met welzijnsorganisatie Voorschoten Voor Elkaar t.o.v. 55% in 2022. Het percentage van inwoners die niet bekend zijn met VVE maar het wel hadden willen weten is iets gedaald. 25% van de respondenten gaf aan VVE niet te kennen maar zou er ook geen gebruik van willen maken. VVE stuurt elke 75-jarige een brief over hun aanbod. Als een aanmerkelijk deel van de respondenten jonger dan 75 was, valt te verklaren dat de onbekendheid met VVE wat groter was. De tevredenheid over VVE is gedaald van 7,6 naar 7,3.

Open antwoorden

Uit de open antwoorden die door inwoners ingevuld zijn in het onderzoek komt ontevredenheid naar de huishoudelijke ondersteuning naar voren en de lange wachttijden voordat de aanvraag behandeld werd of voordat de ondersteuning werd ingezet. Ook wordt de regiotaxi een paar keer genoemd. De opmerkingen zijn bekend en voortdurend onderwerp bij het verbeteren van onze dienstverlening.

Vooruitblik 2025

In januari 2025 start de nieuwe integrale toegang voor alle hulpvragen van inwoners van 0 tot 100 jaar. De verwachting is dat er dan adequater op hulpvragen gereageerd wordt. Er wordt direct bij het eerste contact triage gedaan, waarna de inwoners verwezen worden naar de juiste plek voor hulp. Inwoners staan dan niet meer onnodig op een wachtlijst.

Met de inrichting van de nieuwe integrale toegang per 1 januari a.s. zal een persbericht uitgaan over de regelingen waarvoor inwoners bij de gemeente terecht kunnen. Ook wordt de website aangepast en inzichtelijker gemaakt.

We blijven zorgvuldig onderzoek doen naar de noodzaak om een Wmo-maatwerkvoorziening toe te kennen. De eigen mogelijkheden van inwoners en hun naasten staan voorop. Met het nieuwe product HO light (lichte huishoudelijke ondersteuning) kunnen we meer cliënten sneller bedienen maar vragen we ook meer inzet van de inwoner zelf. Dit zal zowel positieve als negatieve invloed hebben op de tevredenheid.

De consultants zijn inmiddels goed gewend aan het indiceren aan de hand van het arrangementenmodel. Naar verwachting zal dit tot meer tevredenheid bij cliënten leiden omdat ze beter weten waar ze aan toe zijn.

De bekendheid en de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning blijft een belangrijk aandachtspunt. We gaan de vraag opnemen in de checklist die gebruikt wordt om de gegevens

compleet te krijgen voordat het keukentafelgesprek plaatsvindt. Het is daarbij goed om de inwoner uit te leggen dat de mogelijkheid er is om een onafhankelijke cliëntondersteuner mee te nemen maar dat het sowieso raadzaam is om het gesprek niet alleen aan te gaan.

Voorschoten Voor Elkaar doet komend jaar een onderzoek naar hun communicatieboodschap: hoe komt deze over, hoe kunnen mensen VVE vinden, etc. Aan de hand van de uitkomsten verwacht VVE maatregelen te kunnen nemen die de bekendheid bij inwoners zal vergroten.

In het beleidsplan sociaal domein dat in het eerste kwartaal 2025 met uw Raad besproken zal worden, zijn indicatoren opgenomen die de komende jaren nagestreefd gaan worden. De aanvullende vragen die onderdeel zijn van komende CEO's zullen we daarop aanpassen zodat we kunnen monitoren of we onze doelen behalen.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

E.A. van Wattingen,
gemeentesecretaris

drs. N. Stemerding,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Voorschoten



• cijfers over 2023

Over dit onderzoek

De gemeente Voorschoten heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wmo 2015 over het jaar 2023. Voor dit onderzoek zijn 242 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 81 cliënten de vragenlijst in; een respons van 33%. We spreken van verschillen met het voorgaande jaar als deze 3% of groter zijn. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrond

Invulmethode

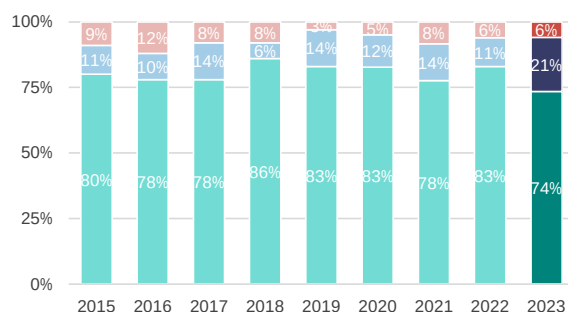
Schriftelijk: 78%

Online: 22%

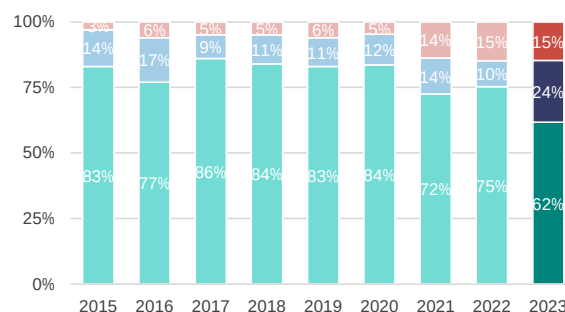


Contact over de hulpvraag

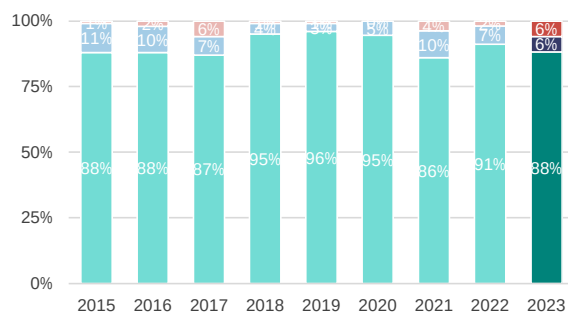
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



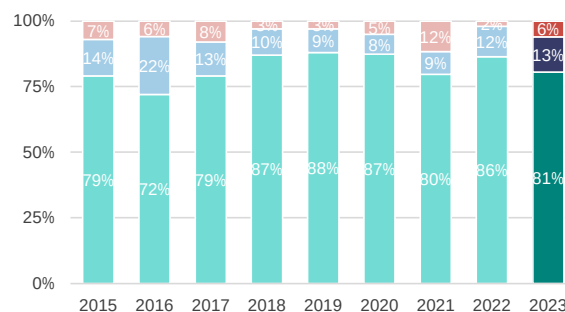
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



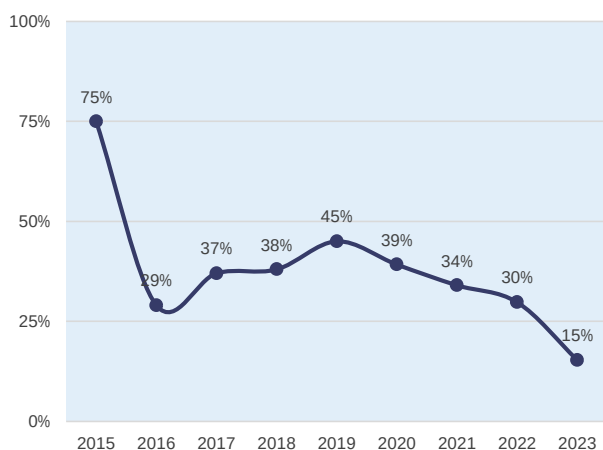
4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht



Clïëntondersteuning, kwaliteit en effecten

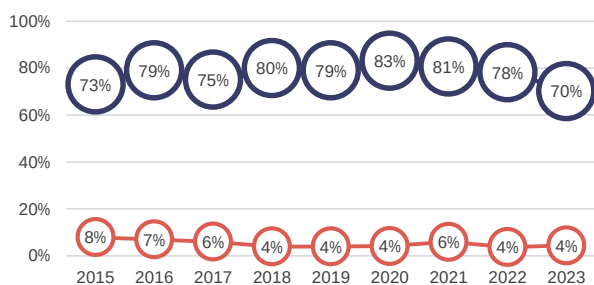
Onafhankelijke cliëntondersteuning

5. Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

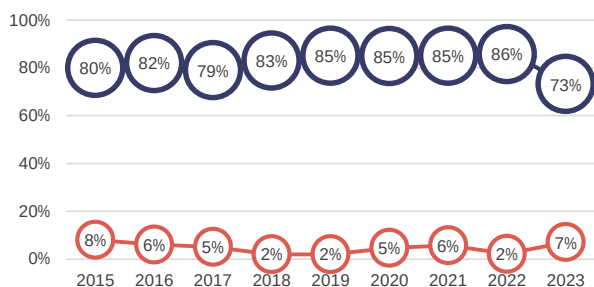


Effecten van de ondersteuning

8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil

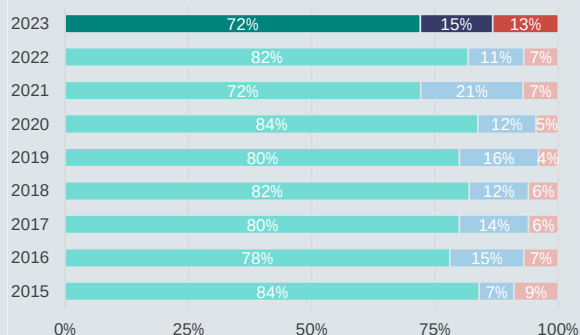


9. Cliënt kan zich beter redden

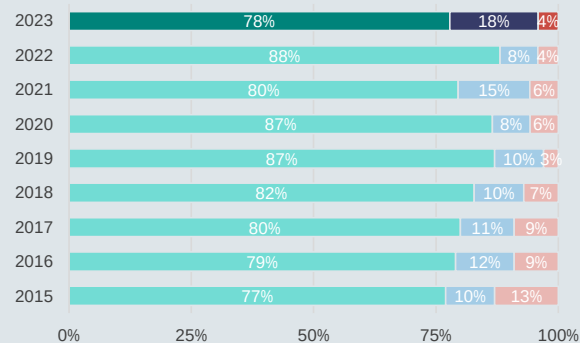


Kwaliteit van de ondersteuning

6. De kwaliteit van de ondersteuning is goed



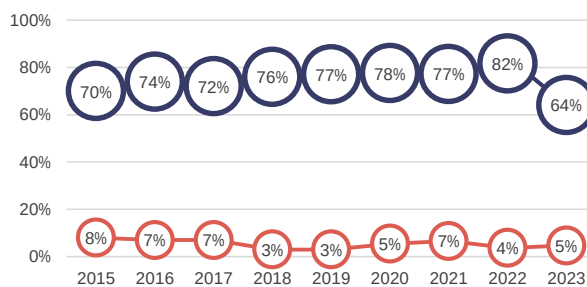
7. De ondersteuning past bij de hulpvraag



7,5

Is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven aan het proces van de Wmo-aanvraag tot de uiteindelijke hulp.

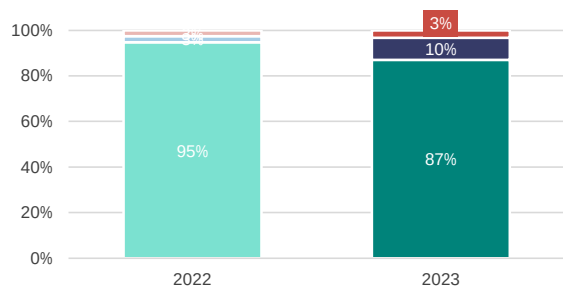
10. Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven



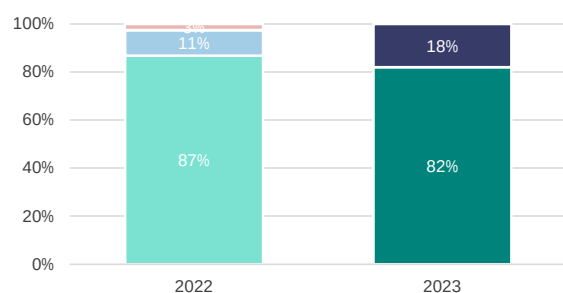
Figuur 8, 9 en 10: de bovenste lijn geeft het % (helemaal) mee eens weer, de onderste lijn laat het % (helemaal) mee oneens zien

Het keukentafelgesprek

11. Ik ben tevreden met de manier waarop er naar mij geluisterd werd



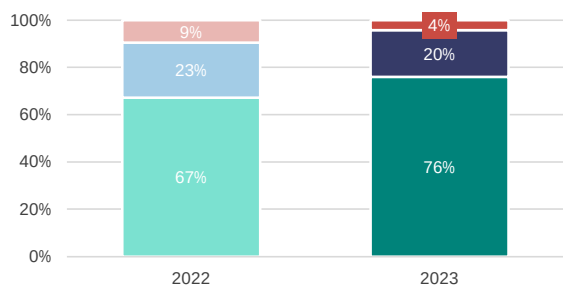
12. Ik ben tevreden met de gekozen oplossing/hulp



■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

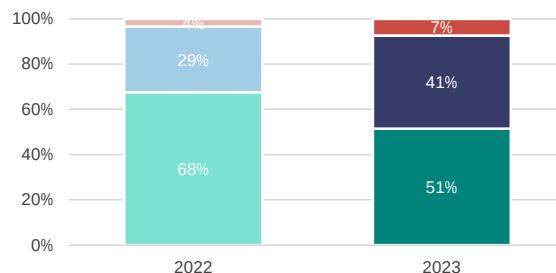
De wachttijd

13. De consulent heeft duidelijk aangegeven hoe lang ik moest wachten voor een afspraak over mijn zorgaanvraag

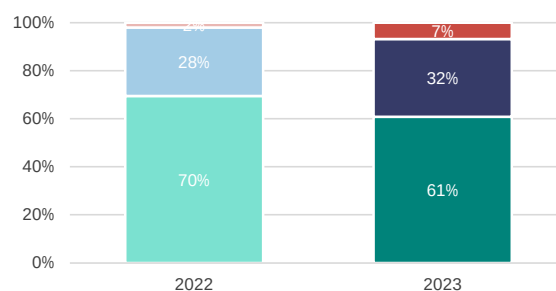


Informatievoorziening

14. De informatie op de website en in folders is duidelijk



15. De brieven van de gemeente zijn gemakkelijk te begrijpen



VVE

49%

Van de Wmo-cliënten is bekend met welzijnsorganisatie VVE en heeft daar ook weleens contact mee gehad. Acht procent is niet bekend met VVE, maar zou er wel gebruik van willen maken. 25 procent is hier niet mee bekend en zou hier ook geen gebruik van maken. 17 procent weet het niet.

7,3

Is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven aan het contact met welzijnsorganisatie VVE.

7,2

Is het rapportcijfer dat cliënten gemiddeld geven aan de aangeboden oplossing van de welzijnsorganisatie VVE.