

uw kenmerk
uw brief van
ons kenmerk 21.092302
inlichtingen bij
doorkiesnummer

Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

De Raad

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
Fax (070) 326 10 10
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

datum 16 november 2021
bijlage(n) 1

De gemeente Rijswijk heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit jaarlijkse onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2020. Het onderzoek bestaat uit vragen over het contact met de gemeente en de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Het onderzoek geeft inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Onderzoeksbureau BMC heeft het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd.

In het cliëntervaringsonderzoek 2020 zijn naast de vragen die we vorige keer stelden, ook andere vragen opgenomen. De antwoorden van de vragen die ook in het vorig onderzoek gesteld werden, zijn daardoor met elkaar te vergelijken. En door de toegevoegde vragen hebben we een uitgebreider beeld gekregen. Daarnaast worden in het onderzoek de resultaten van Rijswijk vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan hun Wmo-cliënten.

In Rijswijk hebben we 1150 vragenlijsten verstuurd waarvan er 360 zijn ingevuld. Dat is een respons van 31%.

In deze raadsinformatiebrief lichten we de uitkomsten toe. Het volledige rapport met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek als bijlage bijgevoegd.

Contact met de gemeente

In Rijswijk weet 77% van de ondervraagden waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is minder dan de 84% die dit aangaf bij de vorige meting. De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is wel toegenomen, namelijk naar 70% in 2020 ten opzichte van 58% in 2019. Net als de tevredenheid over het serieus worden genomen (83% i.p.v. 82%) en het in een gesprek gezamenlijk naar een oplossing zoeken, dat is 74% in 2020 tegenover 70% in 2019.

De verbeteracties die het Zorgloket heeft ingezet, zoals personele uitbreiding van het Zorgloket, lijken hiermee hun vruchten af te werpen.

Een andere verbeteractie was het efficiënter inrichten van werkprocessen, zoals bijvoorbeeld het aanvraagproces. Op de vraag hoe cliënten het aanvraagproces hebben ervaren, antwoordt 59% dit als gemakkelijk, en 14% vindt het moeilijk. De overige 27% is hier neutraal over.

De grootste groep respondenten neemt contact met de gemeente op, omdat zij het huishoudelijke werk niet meer aankunnen (52%) en omdat zij geen vervoer hebben om ergens heen te gaan (43%). Ook in de referentiegroep zijn dit de grootste redenen om contact met de gemeente op te nemen (respectievelijk 64% en 32%).

Om de prestaties te verbeteren onderneemt het Zorgloket verbeteracties in de werkprocessen, bijvoorbeeld door het aanvraagproces efficiënter in te richten, en is de personele bezetting uitgebreid.

Het gesprek

Bij een verzoek om Wmo-ondersteuning moet de gemeente zorgvuldig onderzoeken welke hulp de cliënt nodig heeft. Dit gebeurt onder andere via het keukentafelgesprek. Uit het onderzoek blijkt dat 20% van de respondenten een keukentafelgesprek heeft gehad. 73% van de respondenten zegt geen keukentafelgesprek te hebben gehad. Bij hen liep de ondersteuning in 2020 al.

Van de respondenten die een keukentafelgesprek hebben gehad, heeft 58% aan dat er een partner, familielid, bekende of een onafhankelijke cliëntondersteuner bij aanwezig was.

De respondenten zijn tevreden over het keukentafelgesprek. 88% is tevreden over het contact met degene met wie hij het gesprek had. 93% is tevreden over de manier waarop er naar de cliënt geluisterd werd. Over de deskundigheid van de medewerker is 89% tevreden en over de gekozen oplossing is dat 86%. Deze uitkomsten zijn positiever dan bij de referentiegroep.

In het onderzoek hebben we cliënten gevraagd of zij regels of administratie tegenkomen die zij als onnodig ervaren. 88% van de respondenten zegt dat niet te ervaren. 12% geeft aan de trage gang van zaken als onnodig te ervaren. Het gaat dan bijvoorbeeld om lang wachten op antwoord of voordat men wordt teruggebeld, verouderde informatie of te veel formulieren met dezelfde vragen. De uitkomsten van deze uitvraag worden meegenomen in de verdere verbetering van de werkprocessen binnen het Zorgloket.

Bekendheid cliëntondersteuning

Uit het onderzoek blijkt dat 25% bekend is met de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Dat is afgenomen ten opzichte van het jaar ervoor (35%) en ook minder dan de referentiegroep (35%). Dit is opvallend aangezien de afgelopen jaren de bekendheid van de cliëntondersteuning juist toenam.

Het afgelopen jaar hebben we de mogelijkheid van cliëntondersteuning in elk contact met de cliënt onder de aandacht gebracht. Daarnaast is de mogelijkheid van cliëntondersteuning ook opgenomen in onze brieven en overige communicatie naar de doelgroep. We willen verder onderzoeken waarom het percentage dit keer zo laag is, want op dit moment hebben we daar geen verklaring voor. Mogelijk heeft het te maken met de coronaperiode, waarbij zo min mogelijk personen bij een gesprek aanwezig konden zijn.

Kwaliteit van de ondersteuning

Van de respondenten geeft 79% aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dat is 1% minder dan het jaar ervoor. 82% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar, toen het 80% was. De aansluiting van de ondersteuning op de hulpvraag vertoont over de afgelopen jaren een voortdurende stijging, namelijk van 70% in 2015 naar 83% in 2020.

De meest ontvangen ondersteuning is voor huishoudelijke hulp (48%). Voor de referentiegroep is dat 63%. Bij andere ondersteuning zoals vervoer (46%), een scootmobiel (37%) en een woonvoorziening (23%) ligt Rijswijk weer hoger dan de referentiegroep: Daarvan heeft 32% ondersteuning voor vervoer, 19% een scootmobiel en heeft 14% een woningaanpassing.

Respondenten die het meest tevreden zijn over de ondersteuning, zijn respondenten met een woonvoorziening (82%), scootmobiel (80%) en hulp bij het huishouden (80%). Het minst tevreden over de ondersteuning zijn respondenten met begeleiding (73%) of een rolstoel (75%). Dit is in alle gevallen lager dan de referentiegroep.

Effect van de ondersteuning

De meerderheid (83%) van de respondenten geeft aan dat zij door de ondersteuning de dingen kunnen blijven doen die zij willen. Dat is meer dan het jaar ervoor (80%). Zij kunnen zich beter redden (87%), en hebben een betere kwaliteit van leven gekregen door de ondersteuning (79%). Dit is iets hoger dan het jaar ervoor. Toen kon 82% zich beter redden en had 77% een betere kwaliteit van leven gekregen door de ondersteuning.

Effect van corona

In het cliëntervaringsonderzoek is ook gevraagd naar het effect van corona op de ondersteuning. 77% van de respondenten geeft aan evenveel ondersteuning te hebben gehad tijdens de coronaperiode. 18% heeft minder ondersteuning gekregen, waarvan 84% dit problematisch vond. Opvallend is dat 5% van de respondenten stelt dat zij meer ondersteuning heeft ontvangen tijdens corona, terwijl de coronamaatregelen juist beperkend werken.

De meerderheid van de respondenten (82%) ervaart niet dat de kwaliteit van de ondersteuning minder is geworden vanwege de coronamaatregelen. 16% vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning wel slechter is geworden.

Cliënten is gevraagd of zij in de coronaperiode via beeldbellen contact hebben gehad met hun zorgaanbieder. Slechts 7% heeft dit gehad. Meer dan de helft daarvan (56%) ervaarde dit contact als goed, 33% vond het redelijk en 11% is ontevreden daarover.

Aan de respondenten die geen contact via beeldbellen hebben gehad, is gevraagd waarom dit niet is gebeurd. Het bleek dat 44% daar geen reden toe zag, 14% vond zichzelf niet digitaal vaardig daarvoor en 9% had er geen behoefte aan.

Mantelzorg

Van de respondenten ontvangt 45% mantelzorg. Als gevolg van de coronamaatregelen ontving 53% evenveel mantelzorg als daarvoor. 9% ontving minder mantelzorg en 38% ontving meer mantelzorg tijdens de coronaperiode. Dat betekent voor die mantelzorgers een toename van zorgtaken.

De uitkomsten van de vragen over ondersteuning tijdens de coronaperiode zijn nog niet vergeleken met de resultaten van de referentiegroep. BMC maakt hier nog een overzicht van voor alle deelnemende gemeenten. Alle deelnemende gemeenten krijgen die extra bijlage nog toegezonden.

Vervolg

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek zijn besproken met de Adviesraad Sociaal Domein Rijswijk. De Adviesraad vroeg aandacht voor de toegankelijkheid van het onderzoek, zowel via een vragenlijst als digitaal. Bij het volgende cliëntervaringsonderzoek willen we dit extra laten toetsen. Daarnaast kijken we ook naar mogelijkheden voor een eventuele continue-monitoring, zodat we onze dienstverlening continue kunnen blijven verbeteren.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester (wnd),

P.M. Schuit

mr.drs. G.A.A. Verkerk

Bijlage(n):

- Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 – Corsanr. 21.082231