RAADSINFORMATIEBRIEF (RIB)

Zaaknummer : Z/24/138235
Documentnummer: D/24/180158
Inlichtingen:
Team: Sociaal Domein
Portefeuillehouder: Portefeuillehouder Cretskens
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2022 en 2023
Bijlage: Infographics

Aan de leden van de raad van de gemeente Maasgouw

Geachte leden van de raad,

Op grond van de Wet maatschappelijk ondersteuning 2025 (Wmo 2025, artikel 2.5.1.) zijn gemeenten verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe de inwoners die ondersteuning vanuit de Wmo krijgen de kwaliteit van deze ondersteuning ervaren en de uitkomsten hiervan de publiceren.

Doel
Het doel van het cliëntervaringsonderzoek Wmo is:
- Het verbeteren en ontwikkelen van de toegang, kwaliteit en effect van de Wmo voorzieningen.
- Het verbeteren en ontwikkelen van beleid en dienstverlening met betrekking tot de Wmo voorzieningen.

Doelgroep
We hebben ervoor gekozen om de cliëntervaringsonderzoeken Wmo in 2022 en 2023 uit te voeren onder een specifieke doelgroep, namelijk de inwoners met een Wmo indicatie Begeleiding Groep en Begeleiding Individueel. De reden hiervoor is omdat we vanuit deze doelgroep geen reacties kregen op de eerder gebruikte schriftelijke vragenlijsten.

Klantreismethodiek
Als onderzoeksmethode is gekozen voor de klantreismethodiek die door Movisie is ontwikkeld.
De reden om voor de klantreismethodiek te kiezen is omdat dit een kwalitatief onderzoek is en de methodiek aansluit bij het bereiken van deze doelgroep. Daarnaast willen we de klantreismethodiekmethodiek borgen in onze organisatie voor andere onderzoeken.

Het klantreisonderzoek is uitgevoerd door MEE De Meentgroep (Hierna: MEE) vanwege hun expertise in gespreksvoering. De interviewers zijn onafhankelijk d.w.z. zeggen dat zij niet betrokken zijn bij de cliënten of overige activiteiten die MEE De Meentgroep in de gemeente uitvoert.

Movisie heeft een aantal beleidsmedewerkers van de gemeente en MER SD en de interviewers van MEE geschoold in de methodiek en de onderzoeken begeleidt.

Omdat het een intensief onderzoek is, zijn er in totaal 40 inwoners met een indicatie Begeleiding Groep of Begeleiding individueel geïnterviewd. Er is sprake van een representatief onderzoek. O.a. Movisie geeft op basis van hun expertise aan dat acht tot tien interviews met mensen die tot een homogene doelgroep behoren, voldoende zijn. De kans is klein dat extra interviews met nieuwe respondenten nieuwe informatie oplevert. De deelnemers aan het onderzoek hebben een VVV bon ontvangen als dank voor hun deelname.

Bijlage 1 is de rapportage van MEE over het jaar 2022. Bijlage 2 is de rapportage over het jaar 2023. In de rapportages zijn de onderzoeksopzet, het verloop van het onderzoek, de positieve en minder positieve ervaringen van inwoners en de conclusies en aanbevelingen opgenomen. Van zowel de klantreismethodiek als de uitkomsten van de onderzoeken zijn in samenwerking met het Inclusiepanel en de Adviesraad Sociaal Domein infographics gemaakt. Deze geven in één oogopslag weer wat het klantreisonderzoek is (bijlage 3) en wat de resultaten zijn van de klantreisonderzoeken 2022 en 2023 (bijlage 4).

Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2022 en 2023

Positieve ervaringen

Toegang

- De deelnemers aan het onderzoek zijn over het algemeen tevreden over de keukentafelgesprekken en het contact met de klantmanagers Wmo. Ze voelen zich vriendelijk benaderd.
- Het merendeel van de deelnemers geeft aan tevreden te zijn over de snelheid waarmee gewerkt wordt binnen SC MER SD van vraagstelling tot indicatie.
- Wanneer inwoners zelf een zorgaanbieder op het oog hebben, wordt deze meestal toegekend als geïndiceerde zorgaanbieder. De deelnemers geven aan dat ze het fijn vinden hier een keuze in te hebben.

Kwaliteit en effect van de ondersteuning

- Het merendeel van de deelnemers (85 %) geeft aan tevreden te zijn over de ondersteuning die hun zorgaanbieder aan hen verleent. Ze ervaren de ondersteuning als passend.
- Deelnemers geven aan dat zij met de ondersteuning voor hen belangrijke effecten bereiken, zoals tegengaan isolement en zelfstandig kunnen (blijven) wonen.

Wat kan beter

Toegang

- Van de deelnemers met een 'abstracte' (of niet zichtbare) beperking geeft een aantal aan zich minder goed gehoord te voelen. Het gaat hier om beperkingen zoals Niet aangeboren hersenletsel, ADHD of een autismespectrumstoornis waarbij nog niet altijd duidelijk is of Wmo-ondersteuning nodig is, welke rol Wmo kan spelen en of ondersteuning gericht zal zijn op behoud van zelfstandigheid of verbetering.
- Een aantal deelnemers geeft aan dat zij het gevoel hebben dat de kennis over hun beperkingen bij de klantmanagers Wmo niet altijd toereikend is of ervaren de vragen als niet passend bij de beperking of ondersteuning waarom wordt gevraagd.
- Een aantal deelnemers ervaart dat bij de eerste telefonische contacten met de MER SD onterechte aannames werden gedaan en dat zij goed moesten beargumenteren waarom zij een aanmelding wilden doen voor een keukentafelgesprek.
- Een klein aantal deelnemers heeft aangegeven dat de gesprekken met een klantmanager Wmo als onprettig te hebben ervaren. Zij benoemen dat de klantmanager een erg formele houding had en weinig tot geen empathie leek te tonen voor de situatie van de inwoners.
- Het lukt niet altijd om snel de best passende ondersteuning te vinden.

Kwaliteit en effect van de ondersteuning

- Hierover zijn geen specifieke negatieve ervaringen gemeld. Wel dat wisseling van zorgverleners als vervelend wordt ervaren omdat dan opnieuw een vertrouwensband opgebouwd moet worden.

Nazorg

- Nazorg gaat erover of er na het starten van de Wmo begeleiding nog contact geweest is met de inwoner. Een klein aantal deelnemers geeft aan deze nazorg gemist te hebben. Het overgrote deel van de geïnterviewden geeft aan dat dit geen belemmering is om opnieuw contact op te nemen met de Wmo als dat nodig is of als er vragen zijn.

Overige algemene opmerkingen

Verwijzing naar de Wmo

Veel deelnemers vertellen naar de gemeente/de Wmo/ verwezen te zijn door maatschappelijke (zorg)instanties. Hierbij kan gedacht worden aan huisartsen, specialisten in ziekenhuizen, revalidatieartsen, casemanagers dementie, thuiszorg, maatschappelijk werkers enzovoort. Deze instanties lijken goed op de hoogte te zijn van wat de Wmo kan bieden aan inwoners en hoe zij mensen hier naartoe moeten verwijzen. In een aantal situaties hebben deze verwijzers echter verwachtingen geschept over de mogelijkheden van ondersteuning die niet passend of mogelijk bleken binnen de kaders van de Wmo.

- *Onafhankelijke Cliëntondersteuning*
  Vrijwel alle geïnterviewde inwoners (90%) geven dat zij niet gewezen zijn op onafhankelijke cliëntondersteuning of zich dit niet te kunnen herinneren. Een aantal deelnemers geeft aan dat zij achteraf gezien hiervan wel gebruik gemaakt zouden hebben. Dit zijn met name de deelnemers die minder positief zijn over de gesprekken met de klantmanagers.
- *De medische keuring*

De bereikbaarheid en flexibiliteit van de organisatie die de medische keuringen uitvoert wordt als slecht ervaren. Ook duurt lang voordat de medische beoordeling afgerond is.

Huishoudelijke hulp

- Op een enkeling na geven inwoners die ook huishoudelijke hulp krijgen vanuit de Wmo aan dat dat afspraken op de laatste minuut worden afgezegd of dat als hun vaste kracht ziek is er lang geen vervanging komt.

Vervoersvoorzieningen

- Inwoners vertellen in de interviews dat zij op verschillende manieren vastlopen op het gebied van vervoer.

Conclusies een aanbevelingen

Op basis van de individuele klantreizen en de gezamenlijke klantreizen zijn door MEE onderstaande conclusies en aanbevelingen gedaan.

<u>Heb meer aandacht voor inwoners met een abstracte beperking.</u>

Inwoners met een 'abstracte' beperking zijn vaker minder tevreden over hun contact met klantcontactcentrum en klantmanagers Wmo dan inwoners met een 'sprekende' beperking. Met een sprekende beperking wordt bedoeld een beperking met een invoelbaar heftige toeleiding of grillig verloop, waarbij personen onvermijdelijk lichamelijke of geestelijke functies verliezen. De meer 'abstracte' beperkingen zijn lastiger te duiden. Deze beperkingen zijn veelal niet zichtbaar.

<u>Investeer in de communicatie in het algemeen naar inwoners</u>

Uit de bevindingen komen veel verbeterpunten over communicatie in het algemeen naar voren. Negatieve ervaringen met klantmanagers Wmo komen onder andere door onduidelijkheid of onzekerheid die inwoners ervaren. Bijvoorbeeld onduidelijkheid over het verloop en de herbeoordeling van hun indicatie. Sommige inwoners gaven aan de indruk te krijgen dat de klantmanagers Wmo niet altijd voldoende kennis hebben van de beperkingen die personen hebben en de obstakels waarmee zij dagelijks worstelen. Zij voelden zich onbegrepen. Tijdens de gezamenlijke reis kwam naar voren dat betere communicatie een oplossing kan zijn. Waar klantmanagers Wmo opzettelijk zoveel mogelijk vragen stellen om de unieke beleving van de cliënt in beeld te krijgen, wekt dit soms bij inwoners de indruk dat de klantmanager Wmo onvoldoende kennis heeft van bepaalde thema's. Het is dan ook aan te bevelen om intern te kijken naar wat en op welke wijze door klantmanagers Wmo gecommuniceerd wordt richting inwoners. Maak expliciet waarom bepaalde vragen worden gesteld en leg in het gesprek met de inwoner het proces nog duidelijker uit. Gebruik eventueel visuele ondersteuning, om de veelheid aan informatie die in zulke gesprekken op mensen afkomt behapbaar te maken.

<u>Creëer meer bekendheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning</u>

Deelnemers aan het onderzoek wisten in de regel niet af van de mogelijkheid om een onafhankelijk cliëntondersteuner in te zetten bij het traject en de gesprekken met hun klantmanager Wmo, terwijl dit in een aantal gevallen wel gewenst geweest zou zijn. Het aanbod onafhankelijke cliëntondersteuning is dus nog onvoldoende bekend bij inwoners. In het beste geval hebben ze hierover een korte zin gelezen in een brief van de gemeente, maar wisten zij niet wat het precies inhield en of het hen passend zou zijn. Het is aan te bevelen het voor de inwoner eenvoudiger en laagdrempeliger te maken om informatie te krijgen over wat een onafhankelijk cliëntondersteuner is en waar je daarvoor terecht kunt. Bijvoorbeeld door in brieven van de gemeente met een link te verwijzen naar meer informatie of een folder bij te voegen, of door inwoners bij hun eerste contactmoment(en) telefonisch te wijzen op de mogelijkheid. Echter, het vergroten van de bekendheid vraagt mogelijk meer en diverse vormen. Betrek hierbij het bredere netwerk van professionals en organisaties. Huisartsen kunnen beter op de hoogte worden gebracht, informatie kan op (digitale) prikborden worden gedeeld en hulplijnen bij de bibliotheek kunnen beter worden geïnstrueerd.

<u>Informeer inwoners tijdig over het verloop van een indicatie(stelling)</u>

Het aflopen van een indicatie geeft stress bij inwoners. Zij ervaren onduidelijkheid (waarom is de indicatie kort als mijn beperking hetzelfde blijft?) en onzekerheid (krijg ik nog wel ondersteuning in de toekomst?). De angst voor een aflopende indicatie, waarna zij mogelijk gekort worden op het aantal uren van de toegekende ondersteuning of een bepaald type ondersteuning zelfs verliezen, geeft hun veel stress. Het is niet duidelijk wanneer de indicatie afloopt en hoe het proces van verlengen loopt. Het is aan te bevelen om inwoners tijdig en mogelijk herhaaldelijk te informeren over het verloop van een indicatie(stelling). Dit kan al tijdens het proces van indicatiestelling, maar ook voor het aflopen van de indicatie herhaald worden. Houd de communicatie zo simpel en visueel mogelijk. Bijvoorbeeld via fysieke en online hand-outs.

<u>Behoud snelheid, vriendelijkheid en keuzevrijheid</u>

De meeste inwoners vinden via doorverwijzingen van zorg- en welzijn organisaties hun weg naar de Wmo. Als mensen eenmaal de weg naar de Wmo hebben gevonden, is het merendeel van de deelnemers tevreden met het proces dat zij hebben doorlopen binnen de Wmo (van melding tot ondersteuning). Belangrijke kenmerken van deze positieve ervaring zijn de vriendelijkheid van de klantmanagers Wmo gedurende de keukentafelgesprekken, het gevoel van (de meeste) inwoners dat zij gehoord en gezien worden in hun ondersteuningsbehoefte en de snelheid van werken van de klantmanagers Wmo. Inwoners vertellen dat zij vrij snel na het keukentafelgesprek hun gespreksverslag ontvingen, waarna de ondersteuning ook snel kon starten. Belangrijk om hierop te merken is dat mensen een vertrouwensband met 'hun' klantmanager Wmo opbouwen. Steeds dezelfde persoon die hen kent en met hen meedenkt als aanspreekpunt hebben, is van grote waarde. Behoud deze manier van werken. Zorg ervoor dat klantmanagers Wmo zowel deze vriendelijkheid in hun gespreksvoering als deze snelheid van werken kunnen vasthouden. Daarnaast is het hebben van een eigen keuze in zorgaanbieder(s) als erg positief ervaren. Naast de grote mate van tevredenheid zijn er ook uitzonderingen zoals de inwoners die benoemen dat zij juist hele slechte ervaringen hebben met het keukentafelgesprek. De aanbeveling is dan ook om ook hier oog voor te houden. Kijk ook naar wat er achter de schermen zo goed loopt waardoor inwoners in grote mate zo tevreden zijn.

Kwaliteit en effect
Over de ondersteuning is te concluderen dat de geïnterviewden hier erg positief over zijn. Dit geldt voor zowel zorgaanbieders die individuele begeleiding bieden als aanbieders voor groepsbegeleiding. Positieve punten zijn het contact met de zorgaanbieders en de flexibele manier van werken. Uit het gesprekken komt naar voren dat de ondersteuning inwoners veel oplevert. Bij de individuele begeleiding is dit voornamelijk een toegenomen gevoel van zelfstandigheid en volwaardig meedoen in de maatschappij. De effecten bij begeleiding groep (dagbesteding) zijn vooral het krijgen van ritme en structuur waardoor ze iets hebben om naar uit te kijken. Het sociale aspect is ook van meerwaarde.

Onderzoek de cliënttevredenheid rondom andere Wmo voorzieningen
In de interviews geven inwoners signalen af over andere Wmo voorzieningen die niet goed lopen. De vervoersvoorziening wordt een aantal keren als voorbeeld genoemd. Wat aangegeven wordt is dat mensen door persoonlijke omstandigheden tussen wal- en schip vallen en zich niet voldoende geholpen voelen met een standaard vervoersvoorziening. Zij vragen maatwerk van de gemeente.

Acties naar aanleiding van de cliëntervaringsonderzoeken 2022 en 2023
Gespreksvoering en communicatie
- In de teamoverleggen van de klantmanagers Wmo worden deze thema's regelmatig geagendeerd: oog en oor voor een zorgvuldige gespreksvoering, formele of informele benadering, uitleg over het proces. Daarnaast wordt het eerste telefonische contact met MER SD zoveel mogelijk gebruikt voor het maken van een afspraak voor het keukentafelgesprek.
- In het project Samen doen, Samen leren is het thema 'de inwoner voelt zich gehoord' opgenomen.
- Daarnaast zijn er scholingsmogelijkheden voor klantmanagers over (de gevolgen van) diverse ziektebeelden.

Bekendheid Onafhankelijke cliëntondersteuning
- In plaats van een tekst over de onafhankelijke cliëntondersteuning in de afspraakbevestiging voor het keukentafelgesprek wordt een folder over de onafhankelijke cliëntondersteuning meegestuurd.
- De medewerkers van het Sociaal wijkteam benoemen de mogelijkheid en geven informatie in hun contacten met inwoners. Ook liggen er folders in de bibliotheken en bij de huisartsen.

Nazorg
- 6 weken na de toekenning van een Wmo voorziening worden inwoners gebeld om te horen of de ondersteuning naar tevredenheid is gestart.

Medische advisering
- MER SD was ook niet tevreden over de dienstverlening en er is inmiddels een andere organisatie voor medische advisering gecontracteerd.

Vervoersvoorzieningen
- Inwoners die een indicatie hebben voor Begeleiding groep met vervoer moeten gebruik kunnen maken van het vervoer van de aanbieder. In de contractgesprekken met de aanbieders is dit een vast bespreekpunt.

Hulp bij het huishouden
- In de contractgesprekken met de aanbieders van Hulp bij het Huishouden zijn personeelskrapte en wachttijden onderwerp van gesprek.

Duidelijkheid bij samenwerkingspartners over de werkwijze.

- De klantmanagers Wmo en de medewerkers van het Sociaal wijkteam geven in hun contacten met netwerkpartners uitleg over de werkwijze.

Algemene conclusie
Uit de onderzoeken is gebleken dat er geen beleidsmatige aanpassingen nodig zijn.
De bevindingen zijn besproken met de Adviesraad Sociaal Domein. De Adviesraad Sociaal Domein heeft haar waardering uitgesproken voor de gedegenheid van het onderzoek, herkent de resultaten en is positief over de ingezette verbeteracties.

De resultaten van de onderzoeken zijn teruggekoppeld aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

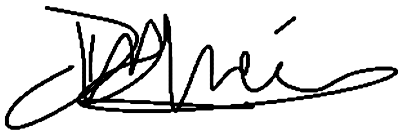
Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Maasgouw,

De secretaris,



C.M. Keersmaekers

De burgemeester,



D.W.J. Schneider