

Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

De Raad

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

betreft Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022

datum
bijlage(n) 2

Jaarlijks vindt er een cliëntervaringsonderzoek plaats 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.

Wat is de aanleiding voor dit onderzoek?

Gemeenten zijn sinds 2016 verplicht jaarlijks een onderzoek te doen naar de tevredenheid en ervaringen van Wmo-gebruikers. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af aan de gemeenteraad en inwoners over het Wmo-beleid. Gemeenten zijn sinds 2021 vrij hieraan een eigen invulling te geven.

Wat is er onderzocht?

Wij hebben dit jaar gebruikgemaakt van de vrije invulling door specifiek de inwoners met een hulpmiddel te bevragen en specifiek op het gebruik van scootmobielen. Dit naar aanleiding van de opbrengst van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021, maar ook naar aanleiding van signalen van de woningcorporaties en de Adviesraad Sociaal Domein over niet gebruikte scootmobielen.

De insteek van het onderzoek over 2022 was de ervaringen van de respondenten over de hulpmiddelen te onderzoeken en in te zoomen op het gebruik van de scootmobielen.

Wat zijn de belangrijkste bevindingen van het onderzoek?

De volledige rapporten van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 zijn als bijlage bijgevoegd. De belangrijkste bevindingen zijn:

- 92% van de respondenten gebruikt het hulpmiddel dagelijks of wekelijks en het effect op de zelfredzaamheid van het hulpmiddel wordt als groot ervaren;
- De communicatie met Medipoint wordt als redelijk goed beoordeeld, echter 12% van de respondenten beoordeelt de kwaliteit van het hulpmiddel als slecht en de jaarlijkse onderhoudsbeurt lijkt niet altijd plaats te vinden;
- In het aanvullend onderzoek blijkt dat veiligheid een belangrijke rol speelt bij het gebruik van een scootmobiel. Van de 53 telefonisch ondervraagde respondenten, geven 19 respondenten aan dat zij, om uiteenlopende redenen, problemen met veiligheid ervaren.

Op basis van deze bevindingen concluderen wij dat er weinig sprake is van 'niet-gebruik' van de hulpmiddelen en dat het gebruik van de scootmobiel omhoog kan als de kwaliteit van de scootmobiel op individueel niveau verbetert en cliënten meer veiligheid ervaren tijdens het gebruik van de scootmobiel.

De bevindingen laten zien dat de hulpmiddelen bijdragen 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?

Medipoint is al vele jaren onze hulpmiddelenleverancier. Het uitvoeren van een jaarlijks onderhoudsbeurt van een hulpmiddel is een contractafspraken en een verplichting voor een goede kwaliteit en veilig gebruik van een hulpmiddel. We zullen er alles aan doen om Medipoint aan de contractafspraken te houden. Aan de hand van steekproeven zullen kwaliteitscontroles uitgevoerd worden.

De contractafspraken met Medipoint over het overweg kunnen met de scootmobiel is beperkt en houdt het volgende in; bij de overdracht van een scootmobiel wordt een instructie gegeven door een kundig medewerker van Medipoint. Als blijkt dat Wmo-inwoner meer tijd nodig heeft om te wennen aan de scootmobiel dan valt dat onder de eigen verantwoordelijkheid van de inwoner. Inwoners kunnen via de zorgverzekering gebruik maken van een ergotherapeut, die rijvaardigheden kan aanleren.

Belronde

Wij hebben respondenten gevraagd of zij naar aanleiding van het telefoongesprek, contact met ons wensten te hebben. 33 respondenten hebben aangegeven hier gebruik van te maken. In november zijn wij gestart met het bellen van deze respondenten. De vragen van deze respondenten gaan over individuele zaken waar wij vervolgcacties op uit zullen zetten; zoals meldingen over openbare ruimte en een gesignaleerd technisch gebrek.

Wat is er gedaan met een aantal verbeteracties van het onderzoek van vorig jaar?

In oktober 2022 zijn een aantal verbeteracties aangekondigd voor het contact met de gemeente en de ondersteuning vanuit de gemeente. Het afgelopen jaar is er gewerkt aan de volgende verbeteracties:

- Voor het managen van de verwachtingen van de aanvrager over de uitkomst van een aanvraag is gewerkt aan het verbeteren van de website. We zijn er nog niet, er is nog wat te doen, maar de eerste stappen zijn gezet.
- Om duidelijk te communiceren over de inzet van huishoudelijke hulp is er een flyer gemaakt om inwoners die huishoudelijke hulp ontvangen te informeren over de verantwoordelijkheden van de inwoner en voorwaarden waarop de huishoudelijke ondersteuner werkt. De flyer wordt als bijlage bij de toekenningsbeschikking naar de cliënt opgestuurd;
- Om de aanvragers van een Wmo-voorziening meer inzicht te geven in het ingewikkelde aanvraagproces, is een infographic ontwikkeld die consultants samen met de aanvrager doorloopt.

Wat adviseert de Adviesraad Sociaal Domein (ASD)?

De ASD adviseert positief aangaande het uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek WMO 2022. De ASD geeft het college geen aanbevelingen.

Wie heeft het onderzoek uitgevoerd?

Onderzoeksbureau BMC heeft, net als vorig jaar, het cliëntervaringsonderzoek in twee delen uitgevoerd. Voor de zomer is het kwantitatieve onderzoek onder alle cliënten met een hulpmiddel zoals een (elektrische) rolstoel, handbike en een driewiel fiets uitgevoerd. In september en oktober van dit jaar is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder 100 gebruikers van een scootmobiel.

Wie zijn benaderd om deel te nemen aan het onderzoek?

De gemeente heeft een vragenlijst verzonden aan 967 inwoners die op 31 december 2022 een Wmo-hulpmiddel hadden. Voor het kwalitatieve onderzoek zijn 100 inwoners benaderd die op 31 december 2022 een scootmobiel hadden en de kans dat zij geen of minder gebruikmaken van de scootmobiel het grootst is.

Hoe hoog was de respons?

Van de 967 verzonden vragenlijst zijn er 458 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 47%. Hierdoor zijn de resultaten van het kwantitatieve onderzoek geheel betrouwbaar. Voor het kwalitatieve onderzoek zijn in totaal 53 respondenten succesvol geïnterviewd. Hiervan hebben 33 respondenten toestemming gegeven om de uitkomsten terug te koppelen aan de gemeente, zodat de gemeente hen kan nabellen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):

- Factsheet Cliëntervaringsonderzoek hulpmiddelen 2022– Corsanr. 23.100115
- Rapport gebruik van de scootmobiel in de praktijk – Corsanr. 23.104894