Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Esta Hellendoorn
e.hellendoorn@nijmegen.nl
T 06 29652282

Ons kenmerk
E22.001257

Bijlage(n)
Bijgevoegd: Ja

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 12 juli 2022
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek persoonsgebonden budget

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek persoonsgebonden budget (pgb). Dit onderzoek is uitgevoerd als antwoord op de vraag van de Commissie Jeugd, Maatschappelijke Opvang en Gehandicapten (JMG) over hoe cliënten de zorg met een persoonsgebonden budget ervaren.

Het kwalitatieve cliëntervaringsonderzoek pgb draagt bij aan een beter inzicht in de manier waarop zorg met een pgb wordt ervaren. Daarnaast krijgen we input om te komen tot het verbeteren van zorg met een pgb. Het gaat dan om de toegankelijkheid en kwaliteit van een pgb.

Het onderzoek bestond uit (1) een analyse van registratie data vanuit de gemeente, (2) schriftelijke vragenlijstonderzoek waarin ervaringen van cliënten zijn opgehaald en waarin vragen over het persoonsgebonden budget zijn opgenomen, en (3) telefonische interviews. Het vragenlijstonderzoek wordt 4 keer per jaar uitgevoerd onder Wmo- en Jeugdhulpcliënten in samenwerking met onderzoeksbureau ZorgfocuZ. In de onderzoeksperiode (1 januari tot 30 september 2021) deden 59 pgb-cliënten (9%) mee aan de doorlopende tevredenheidsmeting. Deze deelnemers beoordelen de hulp met een gemiddeld cijfer van 7,9. Daarnaast zijn interviews gehouden met pgb-cliënten, waaruit een aantal verbeterpunten is gekomen. Deze verbeterpunten werken we uit voor de korte en de langere termijn.

Concrete acties n.a.v. verbeterpunten van het cliëntervaringsonderzoek
Het rapport zet, op basis van het onderzoek, de belangrijkste voor- en nadelen van een pgb op een rij. Zo wordt onder andere de keuzevrijheid in zorgaanbieder als voordeel genoemd. Ook het gevoel van eigen regie /zeggenschap wordt belangrijk gevonden. Hulp op maat, rechtstreeks contact, de persoonlijke band als ook korte lijnen ervaren deelnemers als prettig. Daarnaast wordt de mogelijkheid om te schuiven met uren als voordeel ervaren en ook het sneller kunnen regelen van hulpmiddelen.
Nadelen worden ook genoemd. Bijvoorbeeld het regelen van vervanging bij ziekte of vakantie. Het regelen en vinden van een goede hulpverlener is in sommige gevallen ingewikkeld. Ook het goed bijhouden van de administratie wordt door sommige deelnemers lastig genoemd.

Daarnaast geeft het rapport een aantal verbeterpunten. Met deze verbeterpunten gaan we zowel intern (in de ambtelijke organisatie) als extern met bijvoorbeeld de buurtteams en organisaties aan de slag. De verbeterpunten richten zich op betere informatievoorziening over pgb. Door betere informatievoorziening ontstaat meer bekendheid over pgb. Het is ook van belang dat voor- en nadelen van een persoonsgebonden budget en de verschillen ten opzichte van zorg in natura op een rij worden gezet. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers van de buurtteams en de GGD voldoende kennis hebben over de voorwaarden en de mogelijkheden van een pgb. Ook denken we na over hulp bij administratie.

Op korte termijn

• Expertise
    - De buurtteams (voor Jeugd & Gezin en Volwassenen) hebben een expertiseteam pgb ontwikkeld. Dit team helpt bij informatie over een pgb en bij beoordelen van een pgb-toets. Tijdens het onderzoek naar aanvullende zorg heeft de klant keuzevrijheid tussen Zorg in Natura (via een aanbieder met een contract met de gemeente) of een persoonsgebonden budget (pgb). De beoordeling van een pgb wordt vanwege de complexiteit als een specifieke deskundigheid beschouwd. Daarom heeft Stichting Buurtteam Volwassenen Nijmegen (SBVN) een stedelijk PGB-team opgezet, waarin buurtteammedewerkers met de benodigde kennis, ervaring en affiniteit werkzaam zijn. Het doel van het pgb-team is om pgb-aanmeldingen op uniforme wijze binnen SBVN in behandeling te nemen en deze volgens de geldende wet- en regelgeving te beoordelen
- Verbeteren van de informatievoorziening:
    - Er worden twee nieuwe folders ontwikkeld (een korte en een langere versie)
    - Er wordt gekeken op welke website de informatie over pgb kan worden aangevuld. De korte folder plaatsen we op Vraaghulp en www.nijmegen.nl
- Versterken van kennis in de buurtteams
    - De kennis over pgb in de buurtteams wordt vergroot door de inzet van het expertise team pgb, zij werken aan de ontwikkeling van deskundigheid.
    - Buurtteams en Toegang Beschermd Wonen (GGD) organiseren een bijeenkomst met alle experts om kennis uit te wisselen. Ook worden periodieke bijeenkomsten georganiseerd, waarin casuïstiek wordt besproken.
- Verduidelijken werkinstructie
    - De Buurtteams en Toegang Beschermd Wonen verduidelijken en actualiseren de werkinstructie voor pgb.

Op langere termijn

- Landelijke ontwikkeling PGB 2.0
    - Landelijk wordt PGB 2.0 ontwikkeld. Dit PGB2.0-systeem verzorgt de administratieve ondersteuning van budgethouders, zorgverleners, verstrekkers (gemeente of zorgkantoor) en SVB bij het beheren van toegekende budgetten en zorgovereenkomsten en het registreren en betalen van zorgdeclaraties. Met PGB 2.0 regelt de budgethouder voortaan sneller, gemakkelijker, overzichtelijker en veiliger zijn pgb-administratie. Gemeente Nijmegen sluit aan bij deze ontwikkelingen.
- Verkenning van het centraliseren van pgb-toetsing.

Financieel

Het cliëntervaringsonderzoek is een aanvulling op de continumeting. De kosten voor het extra onderzoek zijn betaald binnen de begroting voor WWZ.

Vervolg
We gaan aan de slag met de verbeterpunten.
Conform het Coalitieakkoord sluiten we, wanneer er een landelijk experiment komt voor een integraal persoonsgebonden budget, daarbij graag aan. Doel van één integraal budget is het regelen van zorg gemakkelijker te maken voor huishoudens die zorg ontvangen uit verschillende wetten.
We houden u op de hoogte van deze ontwikkelingen.

Tot slot
Het interviewverslag van het cliëntervaringsonderzoek pgb laat een positief beeld zien.
Wij hopen u met dit interviewverslag van het kwalitatieve cliëntervaringsonderzoek voldoende te hebben geïnformeerd over hoe cliënten de zorg met een persoonsgebonden budget (pgb) ervaren. Als ook over de concrete acties als antwoord op de verbeterpunten.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester