

Raadsinformatiebulletin



Valkenburg, 21 augustus 2019

Betreft: Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Registratienummer: 19.42

Geachte leden van de Raad,

Inleiding

Gemeenten zijn in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Onze gemeente heeft het team Onderzoek en Statistiek van de gemeente Maastricht gevraagd om ook het CEO Wmo 2018 uit te voeren.

Het college is volgens de wet gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning. Deze gegevens worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema klantervaringen en moeten daar aangeleverd worden.

Net als voorgaande metingen hebben wij de verplichte modelvragenlijst aangevuld met een aantal vragen over informele zorg (hulp van partner, burens, familie, vrienden of andere vrijwilligers).

Opzet onderzoek

Tussen 29 april en 25 mei 2019 hebben in totaal 624 cliënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of een online vragenlijst. De onderzoeksvragen zijn gericht op de toegankelijkheid, de ervaring en het effect van de maatschappelijke ondersteuning.

Respons

Alle cliënten die in 2018 een beschikking hadden in het kader van de Wmo zijn aangeschreven. Dat zijn er in totaal 1176. De respons was 624 cliënten (= 53%).

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek

Lichte toename in tevredenheid over kwaliteit en effect ondersteuning

Als we de tevredenheidsscores van 2018 afzetten tegen die van 2016 en 2017, dan zien we dat de kwaliteit en het effect van de ondersteuning iets beter worden beoordeeld. Nadere analyse laat zien dat toename in tevredenheid vooral geldt voor de hulp in het huishouden. Het aandeel cliënten dat wist waar zij met hun vraag voor een collectief vervoerspasje moesten zijn, ligt significant hoger dan in 2017. De groei van het aandeel cliënten dat weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is verder gestegen en ligt nu 7% hoger dan een jaar geleden.

4 op de 5 cliënten heeft geen verbeterpunten

4 op de 5 cliënten is dermate tevreden over de geboden ondersteuning dat zij geen suggesties voor verbetering noemen. Cliënten die wel een suggestie doen, hebben het relatief vaak over hulp in het huishouden en dan met name over de behoefte aan meer uren. De overige verbeterpunten zijn divers en variëren van vragen omtrent vervoer tot een oproep tot snellere afhandeling of persoonlijker contact. De mate van tevredenheid laat zien dat de Wmo ondersteuning al voor een groot deel voldoet aan de aanbevelingen uit een verdiepend kwalitatief onderzoek naar klantervaringen binnen het sociaal domein (Jeugdhulp, Wmo en Participatiewet), die gaan over een meer persoonlijke benadering met een vast aanspreekpunt, realistische verwachtingen, toegankelijke informatie en maatwerk oplossingen.

Informele hulp draagt minder goed bij aan oplossingen

55% van de cliënten krijgt - naast hulp van de gemeente - informele zorg, die zij doorgaans zelf of samen met familie hebben geregeld. Dat is 6% meer dan een jaar geleden. 72% zegt met deze zorg geholpen te zijn, waarbij moet worden opgemerkt dat het aandeel "helpt goed om tot oplossing te komen in mijn situatie" 14% lager is dan een jaar geleden. Een kwart is van mening dat de gemeente kan meedenken in oplossingen op dit vlak, 19% vindt dat de gemeente (ook) kan meebetalen.

Verdiepend onderzoek sociaal domein Maastricht-Heuvelland

In het voorjaar 2019 is in opdracht van de 6 gemeenten in Maastricht-Heuvelland een verdiepend kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van klanten van Wmo, Jeugdhulp en Participatiewet. In het kader van dit onderzoek is gesproken met 22 individuele cliënten en hebben er 3 groeps gesprekken met cliëntvertegenwoordigers plaatsgevonden. De uitkomsten van dit onderzoek zijn niet herleidbaar naar een gemeente of een domein.

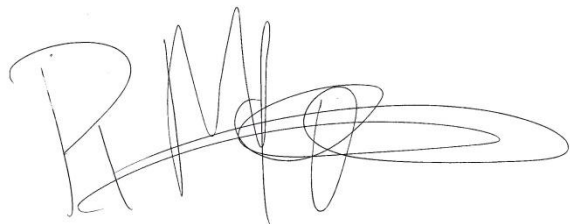
De belangrijkste aanbevelingen zijn:

- Open en laagdrempelig communiceren als gemeente;
- Deskundigheid die verder gaat dan kennis over wetten en systemen;
- Creëren van ruimte en vertrouwen voor flexibiliteit en maatwerk;
- Betrokkenheid (zorg voor vaste aanspreekpunten en bied nazorg);
- Samenwerking, zowel intern en integraal als ook met externe organisaties en met zorgaanbieders.

De Adviesraad Sociaal Domein is verzocht om een advies naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek Wmo.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,



drs. R. Meijers
wethouder Sociaal Domein