

Raadsinformatiebrief

Datum	7 maart 2023
Onderwerp	Doorontwikkeling Wegwijs+
Zaaknummer	Z22 - 255863
Documentnr.	UIT/23 - 532563

Inleiding

Vught is sinds de oprichting van Wegwijs+ trots op haar toegang tot het Sociaal Domein en de ondersteuning die hier geboden wordt. Het was en is een vooruitstrevende manier van samenwerking in het Sociaal Domein: meerdere organisaties, disciplines en type ondersteuning uitgevoerd onder één dak en één vlag. Klanten zijn over het algemeen tevreden¹.

Tegelijkertijd is de samenleving én de opdracht die we als gemeente hebben in het Sociaal Domein veranderd in de afgelopen jaren.

Hoewel de doorontwikkeling van onze dienstverlening door Wegwijs+ een continu proces is zien we de notitie "*Doorontwikkeling Wegwijs+, een goede uitvoering*" als een nieuwe opdracht aan Wegwijs+ waar zij de komende jaren mee verder kunnen. Hierbij is het goed om op te merken dat de Lokale Sociale Agenda, die uw raad in januari 2023 vaststelde, als kader dient voor de doorontwikkeling. In deze raadsinformatiebrief leest u in beknopte vorm de kern van de doorontwikkeling van Wegwijs+.

Inhoudelijk

We gaan de komende jaren werken aan een viertal thema's, de 4B's:

- *Bekendheid,*
- *Bereikbaarheid,*
- *Benaderbaarheid* en;
- *de Basis.*

Per thema koppelen we kort terug wat de belangrijkste bevindingen waren en waar we aan gaan werken de komende jaren.

Bekendheid

Niet alle inwoners met een hulpvraag maar ook niet alle partners zijn bekend met Wegwijs+ en waarvoor ze bij ons terecht kunnen. De naam roept soms verwarring op en uit de naam is niet op te maken dat het om de gemeente gaat.

¹ Zie het bijgevoegde cliëntervaringsonderzoek over 2021. Het onderzoek over 2022 wordt naar verwachting medio 2023 opgeleverd.

Wat gaan we daarvoor doen:

1. Investeren in het netwerk van Wegwijs+ en de kracht van Wegwijs+ in de wijk.
2. Onderzoeken welke vorm van sociale kaart wél aanslaat voor de eigen professionals, partners en inwoners.

Bereikbaarheid

Om vroegtijdig een volwaardige sparringpartner te zijn voor inwoners én professionals is het nodig om makkelijk bereikbaar te zijn. Een nieuwe werkwijze rondom telefonische bereikbaarheid waarbij het KCC een grotere rol krijgt is om bovenstaande redenen reeds gestart.

Waar werken we aan?

1. We evalueren de gewijzigde Vraagverkenner en telefonisch bereikbaarheid op een structurele manier.
2. We onderzoeken het gebruik van andere communicatiemiddelen en momenten en manieren van communiceren en kijken naar alternatieven voor de bereikbaarheid buiten kantooruren.

Benaderbaarheid

Om vroegtijdig een volwaardige sparringpartner te zijn is het niet alleen nodig om goed bereikbaar te zijn maar ook om daadwerkelijk benaderbaar te zijn. Hiermee bedoelen we dat mensen makkelijk op ons afstappen en geen hoge drempel ervaren om contact te zoeken.

Waar werken we aan?

1. We investeren opnieuw in de Wegwijs+ gedachte waarbij we uitgaan van vertrouwen en een positief mensbeeld. Hierop gaan we de komende jaren onze professionals trainen door scholing, intervisie en aansturing in de dagelijkse werkzaamheden.
2. We ontwikkelen met onze partners een pilot voor een inloopspreekuur op locatie (bijvoorbeeld in het HelvoirThuis of bij de werkgroep Omarmen).

De Basis:

De afgelopen jaren is het beroep op maatschappelijk werk fors toegenomen. Effecten van de verschillende crises komen vaak eerst uit bij maatschappelijk werk om te kijken of het mogelijk is een laagdrempelige oplossing te organiseren. Daarnaast hebben de complexere doelgroep maar ook de wachtlijsten bij geïndiceerde aanbieders als gevolg dat trajecten langer duren. Om goed vorm te geven aan de ambitie om vroegtijdig en preventief te werken is het van belang om de positionering van het maatschappelijk werk (zowel het schoolmaatschappelijk werk als het algemeen maatschappelijk werk) te verstevigen.

Tegelijkertijd erkennen we dat niet alle problemen te ondervangen zijn met lichte ondersteuning. Soms is het nodig om juist stevig in te zetten op problematiek die complex is of dreigt te worden.

Waar werken we aan?

1. We geven het maatschappelijk werk een prominente en voorliggende positie binnen Wegwijs+.
2. We zetten in op stevige regie en deskundigheid rondom complexe (veiligheids-)casuïstiek.

Wegwijs+-gedachte

Uit de gesprekken die in de afgelopen periode zijn gevoerd komt heel duidelijk naar voren dat de visie van Wegwijs+ en de bijbehorende Wegwijs+ gedachte zoals destijds geformuleerd nog altijd breed gedragen worden. Zowel de interne als externe stakeholders geloven dat we het verschil maken door breed te kijken, integraal te werken, het netwerk van een inwoner bewust te

betrekken, écht maatwerk te bieden en hierbij oog te hebben voor onze impact en daarmee de bedoeling van onze inzet. Eventuele negatieve effecten op een situatie van een inwoner pakken we zoveel mogelijk integraal op. We zien het dus als zinloos om een inwoner zonder meer te korten op zijn uitkering als dat betekent dat het gezin daarmee alleen maar dieper in de problemen raakt. Dit spanningsveld tussen recht doen aan rechtmatigheid, schaarse tijd en middelen van gemeente en aanbieders en iemand echt duurzaam verder willen helpen is de belangrijkste zoektocht van een professional van Wegwijs+. Het levend houden van bovengenoemde werkwijze vraagt continu aandacht. Het hybride werken en de vele personele wisselingen die horen bij deze arbeidsmarkt dragen hier niet aan bij. We blijven daarom investeren in de Wegwijs+-gedachte.

Advisering Adviesraad Sociaal Domein

In een gevraagd advies geeft de Adviesraad Sociaal Domein aan dat er sprake is geweest van een gedegen traject en dat we hun opmerkingen als positief kritisch mogen zien. De opmerkingen bieden input voor de uitvoeringsagenda en gaan onder andere over:

- Hoe vorm te geven aan de competentie benaderbaarheid
- Het continu aandacht hebben voor het Wegwijs+-gedachtegoed
- De meerwaarde van een Wegwijs+ inlooppreekuur op een andere locatie

De opmerkingen van de Adviesraad Sociaal Domein zijn deels verwerkt in de notitie over de doorontwikkeling van Wegwijs+ maar krijgen vooral een plek in de op te stellen uitvoeringsagenda.

Vervolg

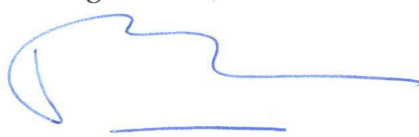
De uitvoeringsagenda van Wegwijs+ is eind Q2 gereed. De uitvoering van de doorontwikkeling heeft het zwaartepunt in 2023 en 2024. Uw raad informeren we eens per jaar over de stand van (de doorontwikkeling) Wegwijs+. We delen dan gelijktijdig ook de nieuwste rapportage van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek met u.

Burgemeester en wethouders van Vught,
de secretaris,

de burgemeester,



W.E.F. Keijzers



R.J. van de Mortel

Bijlage:

- Cliëntervaringsonderzoek over 2021 - Dimensus

Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Vught

Over 2021

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van de gemeente:



Dimensus
■ beleidsonderzoek

○ <u>Onderzoeksbeschrijving</u>	p. 3
○ <u>Samenvatting</u>	p. 4
○ <u>Contact</u>	p. 6
○ <u>Hulpvraag</u>	p. 11
○ <u>Cliëntondersteuner</u>	p. 13
○ <u>Mantelzorg</u>	p. 16
○ <u>Kwaliteit van de ondersteuning</u>	p. 17
○ <u>Wat levert de ondersteuning op?</u>	p. 18
○ <u>Gesprekken met cliënten</u>	p. 19
○ <u>Colofon</u>	p. 21



De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Door dit onderzoek stelt de gemeente zich in staat te bezien in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, met name op het gebied van ondersteuning van zelfredzaamheid en participatie. In deze rapportage zijn de uitkomsten van het CEO voor de gemeente Vught beschreven.

Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij dit cliëntervaringsonderzoek (CEO) gewerkt met een standaardvragenlijst - met tien verplichte vragen - om de onderlinge vergelijkbaarheid van de resultaten te vergroten. In de vragenlijst komen onder andere het contact naar aanleiding van de hulpvraag, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning aan bod. Naast de verplichte vragen heeft de gemeente Vught nog vragen toegevoegd over onder andere de behoefte om op de hoogte te worden gehouden van de afhandeling van de hulpvraag, de cliëntondersteuner, het gebruik van een mantelzorger en de mogelijkheden van mantelzorgondersteuning en de bekendheid met de sociale kaart. Na afloop van het onderzoek is er ook nog een aantal verdiepende telefonische gesprekken gevoerd met cliënten die aangaven minder/niet tevreden te zijn over één of meerdere aspecten. Naar aanleiding daarvan is contact opgenomen om te achterhalen waar precies de onvrede zit.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit cliëntervaringsonderzoek in de gemeente Vught zijn cliënten benaderd die in 2021 een aanvraag hebben ingediend voor één of meer voorzieningen en/of ondersteuningsvormen. In 2021 is aan 889 Wmo-cliënten een vragenlijst toegestuurd. Zij konden de vragenlijst online of op papier invullen. Daarnaast kon men contact opnemen met Dimensus wanneer men liever telefonisch wilde meewerken. In totaal hebben 391 cliënten de vragenlijst ingevuld, waarvan 299 schriftelijk, 89 online en 3 telefonisch. De respons komt daarmee uit op 44%, wat weer iets hoger is dan bij de vorige meting (41%). De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 70 jaar. Van de deelnemers is 64% vrouw en 36% man. De meerderheid van de cliënten woont zelfstandig (81%) of zelfstandig in een aangepaste woning (10%).

Onderzoekresultaten

In deze rapportage worden de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken verwoord. Er wordt een vergelijking gemaakt tussen de resultaten over de eerste en de tweede helft van 2021 en tussen die van 2021 en 2020.

Contact:

- De meeste cliënten hebben gebruik gemaakt van huishoudelijke hulp (80%), gevolgd door begeleiding (30%). Vergeleken met 2020 hebben meer cliënten gebruik gemaakt van zowel huishoudelijke hulp (66% in 2020) als begeleiding (10% in 2020).
- De meeste cliënten wisten via hun huisarts, hulpverleners, wijkverpleegkundige of andere professional dat zij gebruik konden maken van een Wmo-voorziening (31%). Daarnaast hoorde circa een kwart dit van familie of vrienden (26%). De verschillen met 2020 zijn wat dit betreft nihil (resp. 28% en 22%).
- Cliënten zijn positief over de medewerkers waarmee zij contact hebben gehad, maar zij zijn iets minder positief hierover dan in 2020. Zo zijn circa negen op de tien cliënten serieus genomen door de medewerker (87% tegenover 92% in 2020), bijna acht van de tien hebben samen naar een oplossing gezocht (77% tegenover 83% in 2020) en zijn van mening dat de medewerker deskundig is (77% tegenover 82% in 2020). Driekwart is snel geholpen (76% tegenover 80% in 2020) en wist waar men moest zijn met de hulpvraag (75% tegenover 80% in 2020). En vijfde vindt dat zij hun verhaal te vaak moesten herhalen (19%). Dit aandeel ligt iets hoger dan in 2020 toen 16% deze mening was toegedaan.

Hulpvraag:

- Tussen de zeven en acht op de tien cliënten vinden dat er goed is doorgevraagd (77% tegenover 84% in 2020) en ruim zes van de tien dat er is gekeken naar wat familieleden of vrienden kunnen betekenen (64% tegenover 69% in 2020). Bijna de helft is van mening dat er op een reële manier is gekeken naar wat anderen voor de cliënten kunnen doen (45% tegenover 59% in 2020). Ruim één op de tien vindt van niet (14%). Desalniettemin zegt 56% dat er wordt gekeken naar wat mensen uit de buurt voor de cliënt kunnen doen en dit is meer dan vorig jaar (49%).
- Bijna zeven op de tien cliënten willen graag op de hoogte worden gehouden van hoe het staat met de afhandeling van de aanvraag (69%), wat vergelijkbaar is met 2020 (70%).

Cliëntondersteuner:

- Bijna zes op de tien cliënten weten niet dat hij/zij gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (57%). Vorig jaar was dit nog 64%. Diegenen die wel bekend hiermee zijn (43%), hebben met name via Wegwijs+ over de cliëntondersteuner gehoord (35% tegenover 13% in 2020) of via de huisarts of andere hulpverlener (30% tegenover 35% in 2020) of via familie of vrienden (20% tegenover 25% in 2020).



Cliëntondersteuner (vervolg):

- Drie van de tien cliënten hebben gebruik gemaakt van een professionele cliëntondersteuner (30%) en 10% van iemand die dit vrijwillig doet. In 2020 ging dit om resp. 16% en 9%. Een ruime meerderheid vond de hulp van de cliëntondersteuner heel zinvol (75% tegenover 70% in 2020).
- Een meerderheid van respondenten vindt dat de cliëntondersteuner een toegevoegde waarde heeft. De cliëntondersteuner is er voor de cliënt (72%), geeft nieuwe inzichten (71%), zorgt ervoor dat de cliënt beter voorbereid op gesprek gaat (67%) en dat de hulp passend is (63%). Men is in vergelijking met 2020 positiever over de bijdrage van de cliëntondersteuner waardoor de cliënt beter op gesprek gaat (56% in 2020 tegenover 67% in 2021).

Mantelzorg:

- Bijna zes op de tien cliënten maken gebruik van een mantelzorger (56%). Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (57%). Drie van de tien cliënten zijn bekend met de mantelzorgconsulenten van Wegwijs+ (30%). Men is vooral bekend met de mantelzorgconsulenten door Wegwijs+ (41%) of door familie en vrienden (31%).

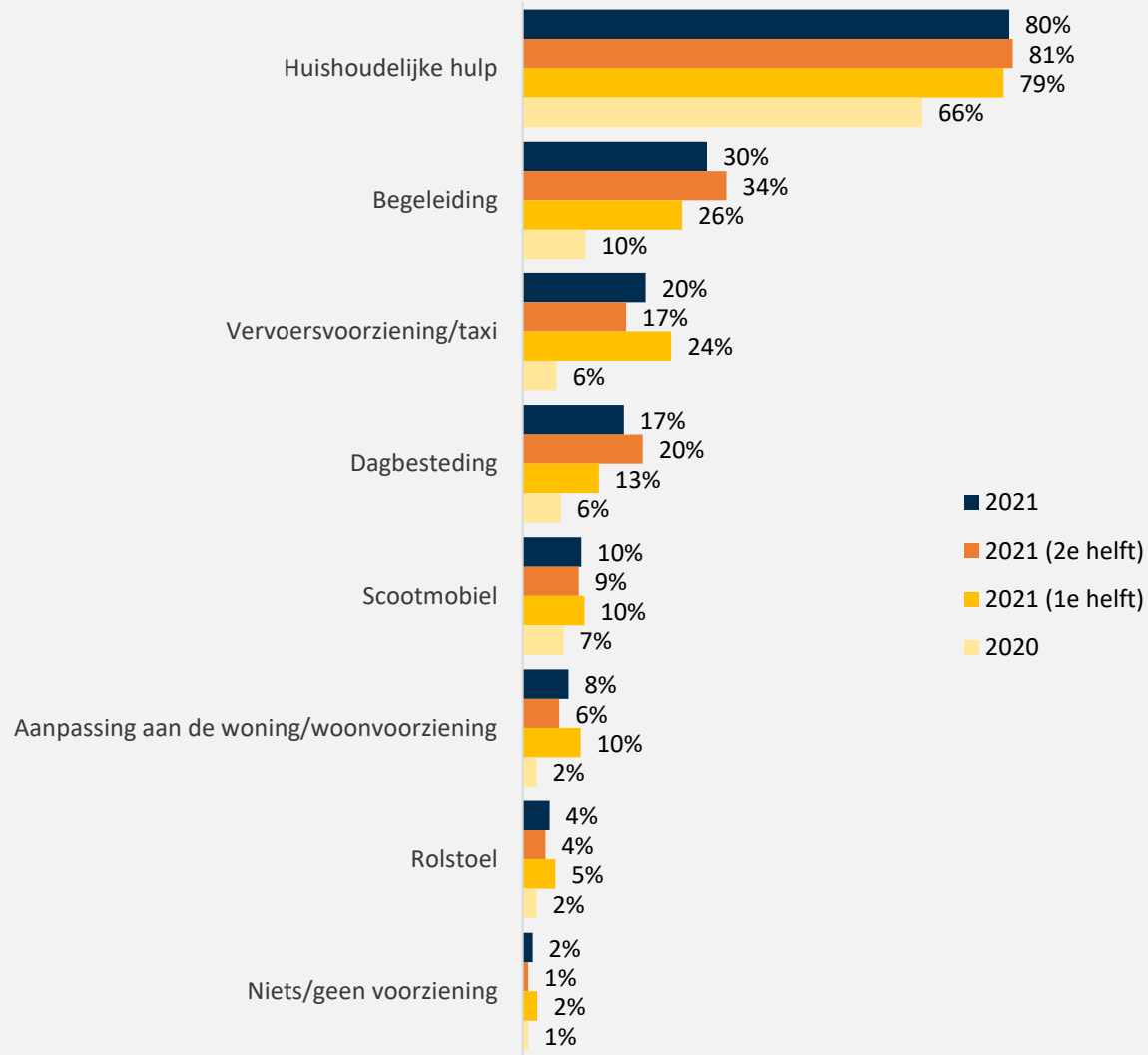
Kwaliteit van ondersteuning:

- Men is over het algemeen erg tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (86%). Daarnaast vindt men dat de ondersteuning past bij de hulpvraag die men heeft (85%). Van de cliënten vond 16% dat zij erg lang moest wachten op de ondersteuning. De verschillen met 2020 zijn klein (resp. 88%, 87% en eveneens 16%).

Wat levert de ondersteuning op?

- Bijna negen op de tien cliënten ervaren de ontvangen ondersteuning als nuttig: men kan zich beter redden (85%), kan de dingen die men wil beter doen (83%) en men ervaart een betere kwaliteit van leven (80%). Vergeleken met vorig jaar zijn cliënten hierover iets minder positief (resp. 89%, 86% en nogmaals 86%).



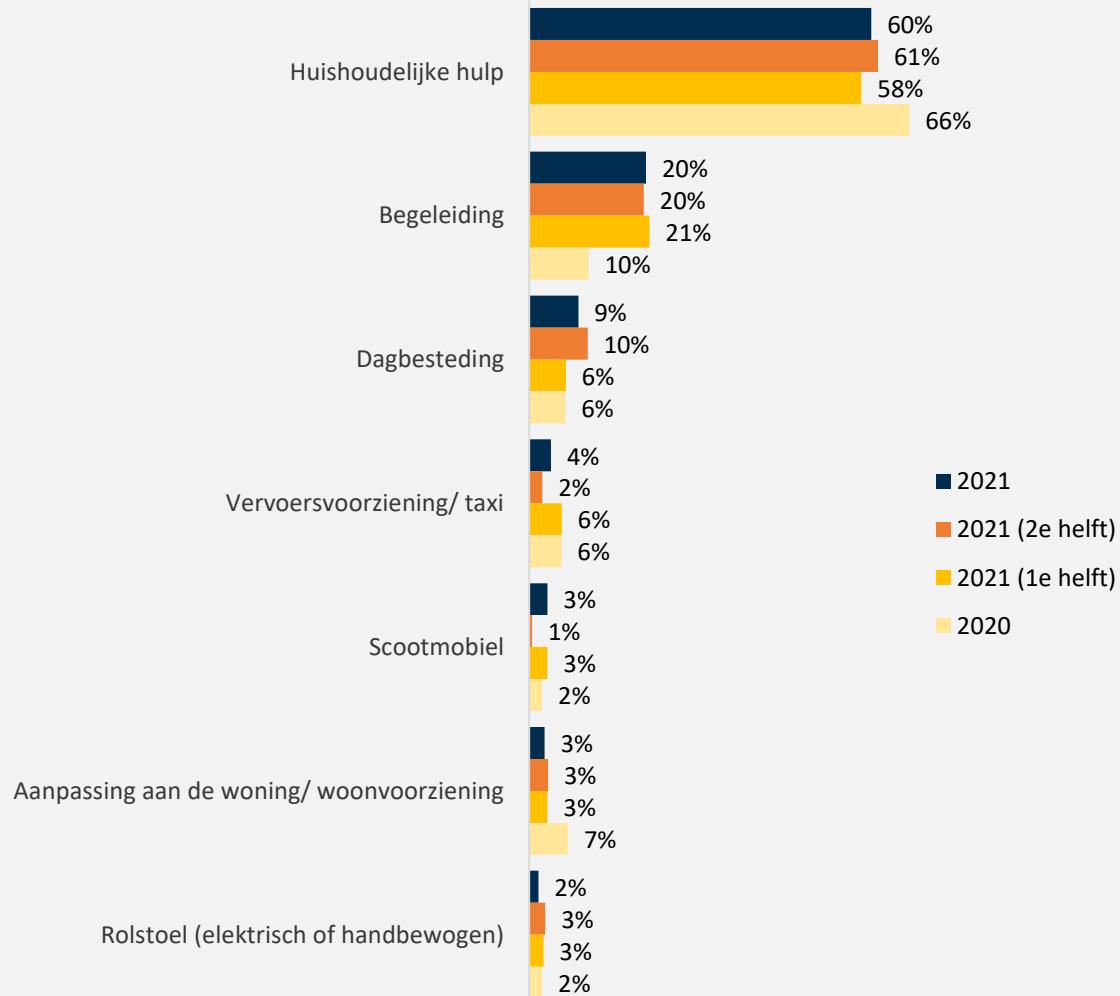


Voorzieningen waar cliënten gebruik van hebben gemaakt, 2020 - 2021.

Aan de cliënten is gevraagd van welke Wmo-voorziening ze gebruik maken. Bij de meeste cliënten gaat het om huishoudelijke hulp (80%), gevolgd door begeleiding (30%), een vervoersvoorziening (20%) en dagbesteding (17%). Daarnaast maakt ongeveer één op de tien cliënten gebruik van een scootmobiel (10%) of een aanpassing aan de woning (8%). Men maakt het minst gebruik van een rolstoel (4%), terwijl 2% aangeeft van geen enkele voorziening gebruik te maken.

In vergelijking met 2020 maken cliënten meer gebruik van verschillende voorzieningen. Dit geldt het meest voor het aandeel cliënten dat gebruik maakt van begeleiding (van 10% naar 30%), huishoudelijke hulp (van 66% naar 80%) en van een vervoersvoorziening (van 6% naar 20%). Het aandeel cliënten dat gebruik maakt van dagbesteding is van 6% in 2020 gestegen naar 17% in 2021. Ook de overige voorzieningen (scootmobiel, aanpassing aan de woning en rolstoel) worden vaker gebruikt ten opzichte van 2020, maar deze verschillen zijn kleiner (tussen 2% en 6%).

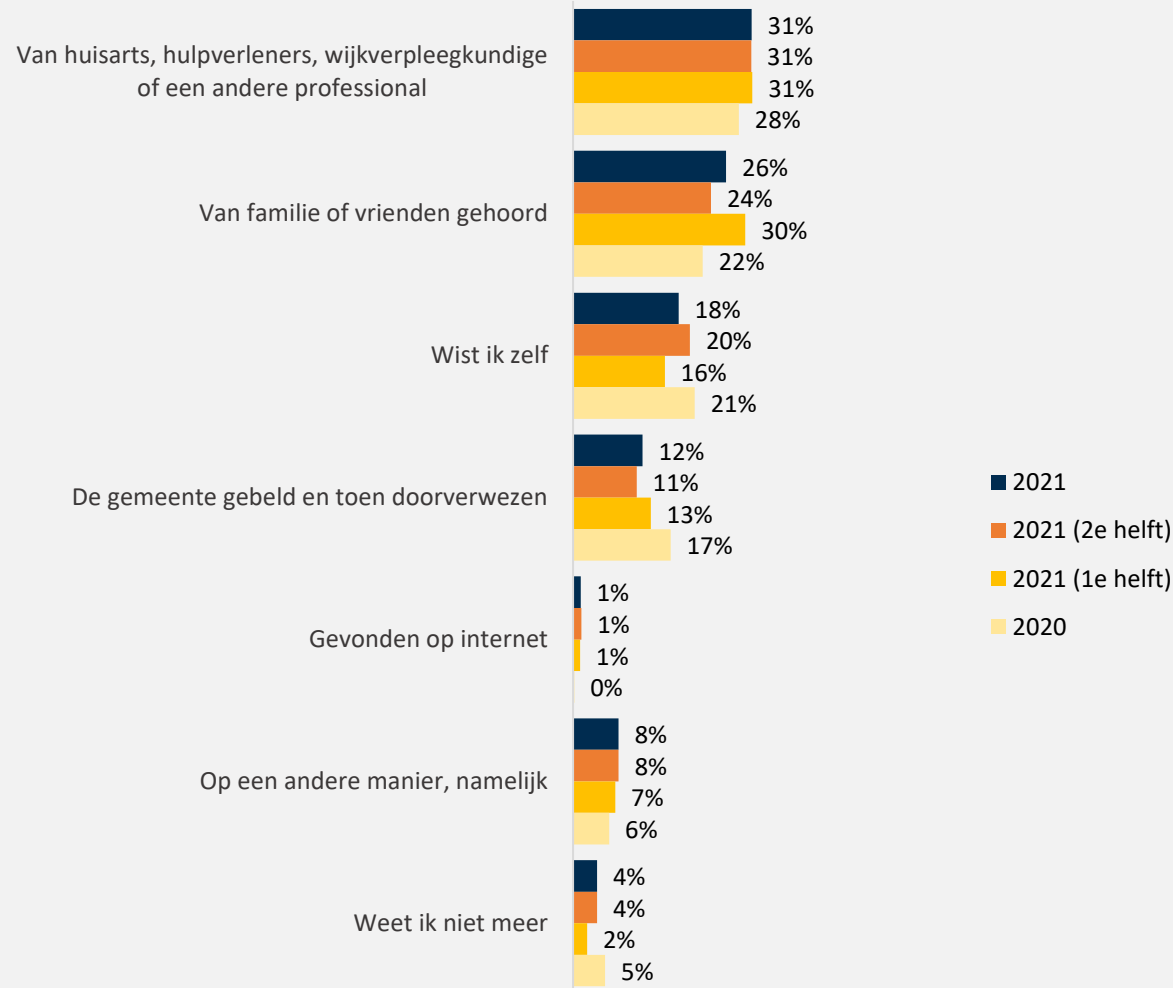
Wanneer er wordt ingezoomd op 2021 dan is het aandeel cliënten dat gebruik maakt van begeleiding (26% eerste half jaar) en dagbesteding (13% eerste half jaar) toegenomen in het tweede half jaar (34% en 20%). Daarentegen maakten cliënten in de eerste helft van 2021 vaker gebruik van een vervoersvoorziening (24%) in vergelijking met de tweede helft van 2021 (17%). De overige verschillen zijn kleiner (tussen 1% en 4%).



Voorzieningen waarover cliënten het laatst contact hebben gehad, 2020-2021.

Cliënten is gevraagd de vragenlijst in te vullen voor de voorziening waarover men het laatst contact heeft gehad. Ook hierbij gaat het vooral om cliënten die het laatst contact hebben gehad over huishoudelijke hulp (60%). Een vijfde heeft dit contact gehad over begeleiding (20%) en een tiende over dagbesteding (9%). Minder cliënten hebben het laatst contact gehad over een vervoersvoorziening (4%), scootmobiel (3%), aanpassing aan de woning (3%) of rolstoel (2%).

Het aandeel cliënten dat voor het laatst contact had over huishoudelijke hulp (60%), is gedaald in vergelijking met 2020 (66%). Daarentegen is er vaker voor het laatst contact geweest over begeleiding (10% in 2020 tegenover 20% in 2021). De overige verschillen ten opzichte van 2020 zijn kleiner. Ook de verschillen tussen de eerste en tweede helft van 2021 zijn klein (tussen de 1% en 4%).

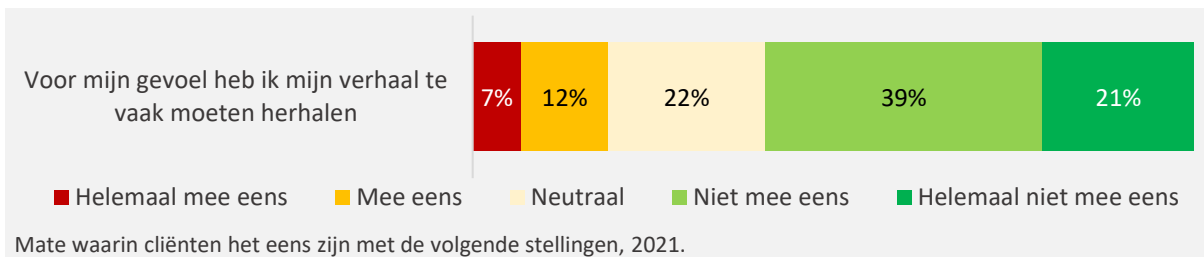
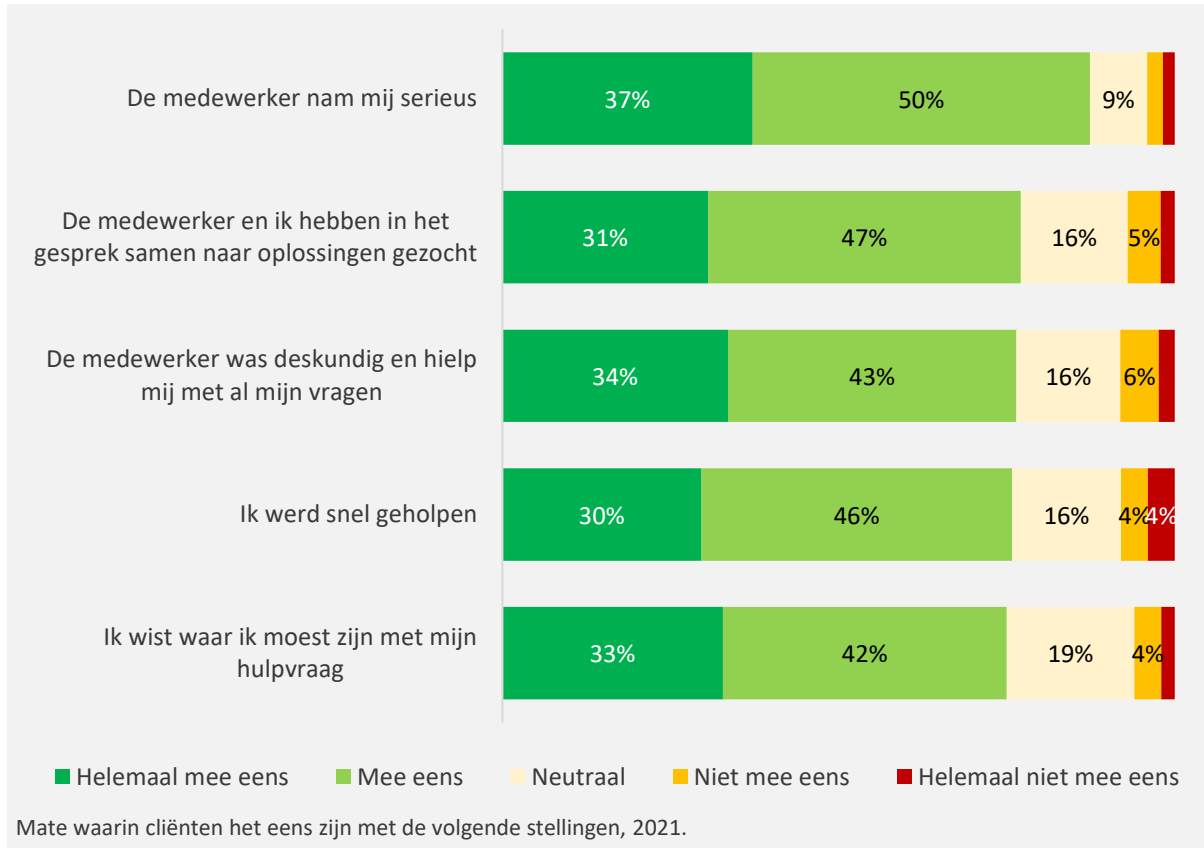


Hoe respondenten wisten dat zij gebruik konden maken van een Wmo-voorziening, 2020 - 2021.

Aan cliënten is de vraag gesteld hoe zij wisten dat zij gebruik konden maken van een Wmo-voorziening. Drie op de tien cliënten wisten dit via de huisarts, hulpverleners, wijkverpleegkundige of andere professional (31%). Een kwart heeft dit van familie of vrienden gehoord (26%) en iets minder dan een vijfde wist dit zelf (18%). Daarnaast heeft iets meer dan een tiende eerst de gemeente gebeld en is toen doorverwezen (12%). Enkele cliënten wisten via internet dat zij van een Wmo-voorziening gebruik konden maken (1%), terwijl 4% dit niet meer wist. Iets minder dan een tiende wist dit op een andere manier (8%), zoals via een maatschappelijk werker en Novadic.

In vergelijking met 2020 hebben cliënten vaker van familie of vrienden (van 22% in 2020 naar 26% in 2021) en van de huisarts, hulpverleners, wijkverpleegkundige of andere professionals (van 28% in 2020 naar 31% in 2021) gehoord dat zij van een Wmo-voorziening gebruik konden maken. Daarentegen is het aandeel dat dit zelf wist (van 21% in 2020 naar 18% in 2021) en dat door de gemeente is doorverwezen (van 17% in 2020 naar 12% in 2021) gedaald. In 2020 gaf geen enkele cliënt aan dat men dit op internet had gevonden.

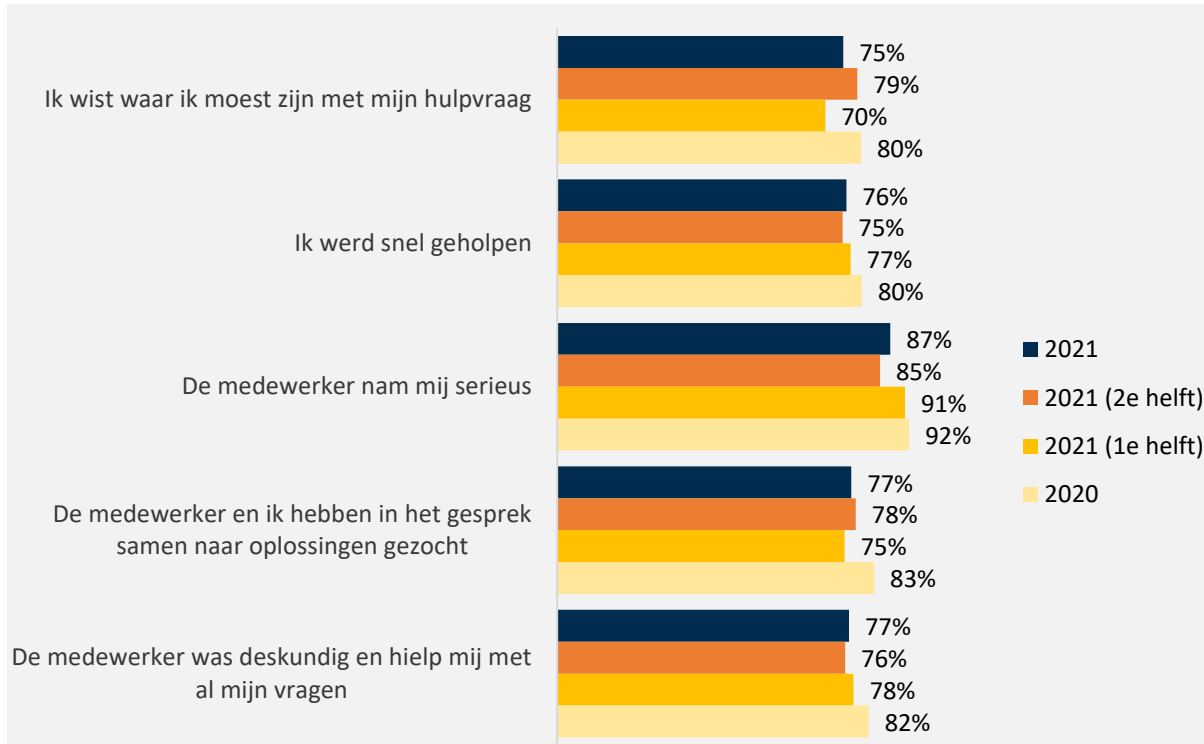
In de tweede helft van 2021 speelden familie of vrienden een minder belangrijke rol in vergelijking met de eerste helft van 2021 (van 30% naar 24%) en wist men dit juist vaker zelf (van 16% naar 20%). De overige verschillen in 2021 zijn nihil.



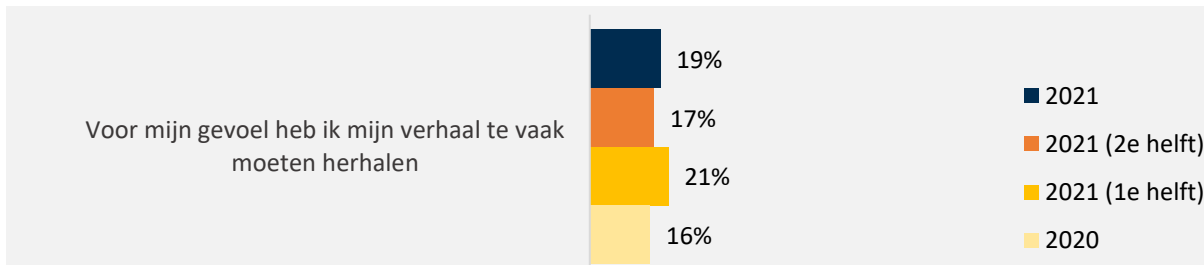
De cliënten hebben stellingen voorgelegd gekregen over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan. De cliënten zijn hier overwegend (zeer) positief over. Zo voelt een ruime meerderheid zich serieus genomen door de medewerker (87%). Circa drie kwart heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht (78%), vond de medewerker deskundig (77%) en is snel geholpen (76%). Daarnaast wist drie kwart waar men moest zijn met de hulpvraag (75%).

Het aandeel cliënten dat het met deze stellingen (helemaal) oneens is, is beperkt (tussen 4% en 8%).

Wanneer cliënten de vraag krijgen of zij voor hun gevoel het verhaal te vaak hebben moeten herhalen, is bijna een vijfde het hiermee (helemaal) mee eens (19%). Desalniettemin zijn zes op de tien cliënten het hier (helemaal) mee oneens (60%). De overige 22% laat zich neutraal hierover uit.



Mate waarin cliënten het (helemaal) eens zijn met de volgende stellingen, 2020 - 2021

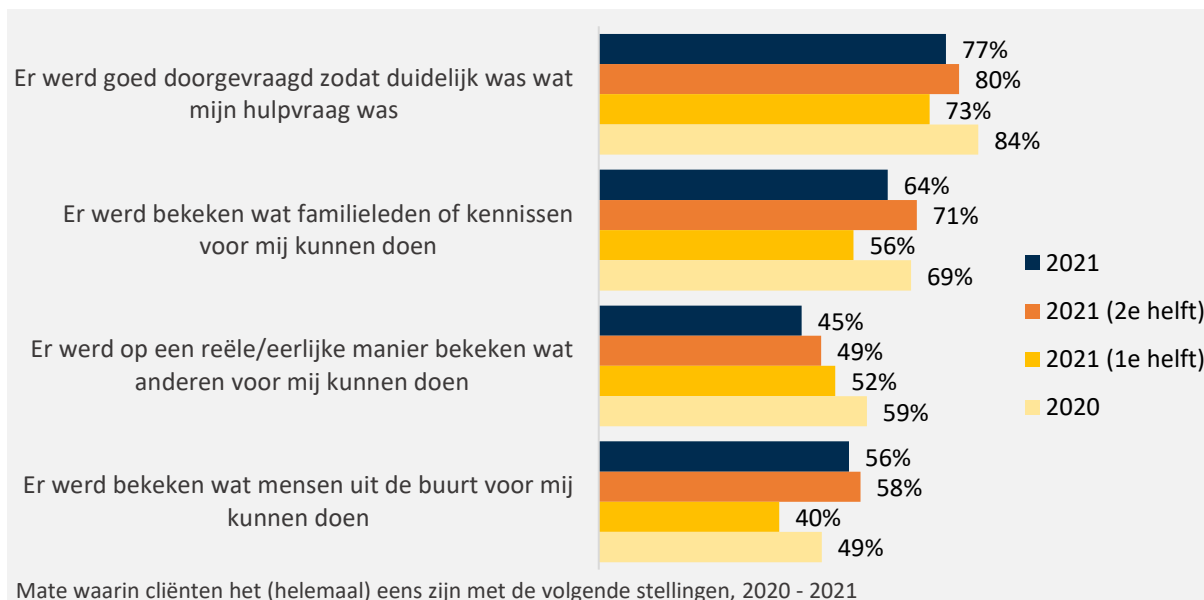
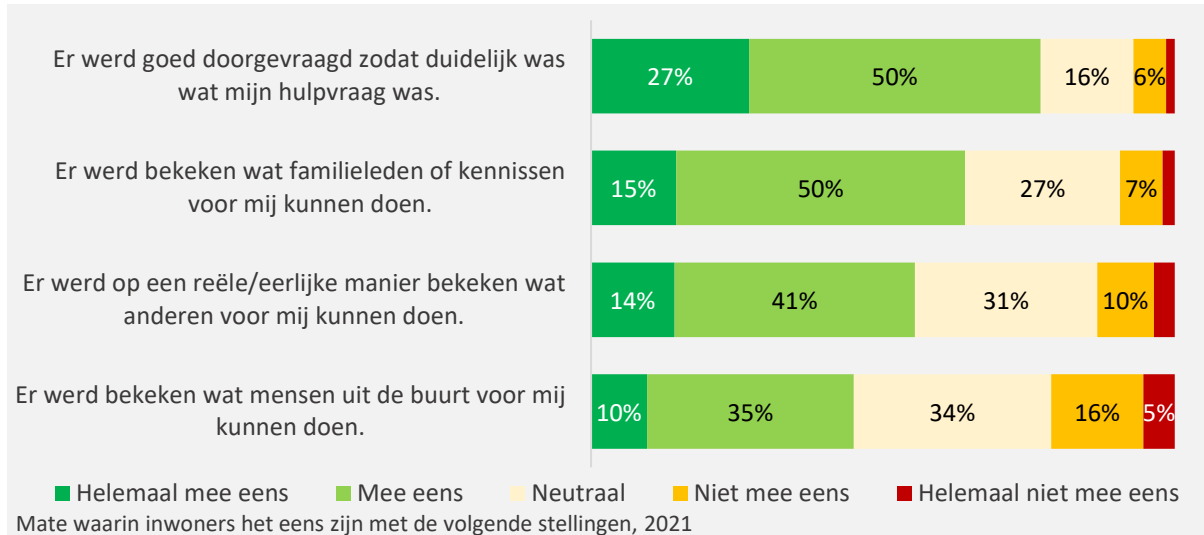


Mate waarin cliënten het (helemaal) eens zijn met de volgende stellingen, 2020 - 2021.

In vergelijking met 2020 zijn alle cliënten iets minder tevreden over het contact met betrekking tot de hulpvraag. Bij alle stellingen is het aandeel cliënten dat het (helemaal) eens is met de stellingen iets gedaald. Dit geldt in verhouding met name voor de stelling dat er samen naar een oplossing is gezocht (van 83% naar 77%), gevolgd door het aandeel cliënten dat de medewerker deskundig vond (van 82% naar 77%), de cliënt serieus nam (van 92% naar 87%) en snel werd geholpen (van 80% naar 76%). Het aandeel dat wist waar men moest zijn met de hulpvraag is ook iets gedaald (van 80% naar 75%).

Tevens is het aandeel cliënten dat voor hun gevoel te vaak het verhaal heeft moeten herhalen, iets gestegen in vergelijking met 2020 (van 16% naar 19%).

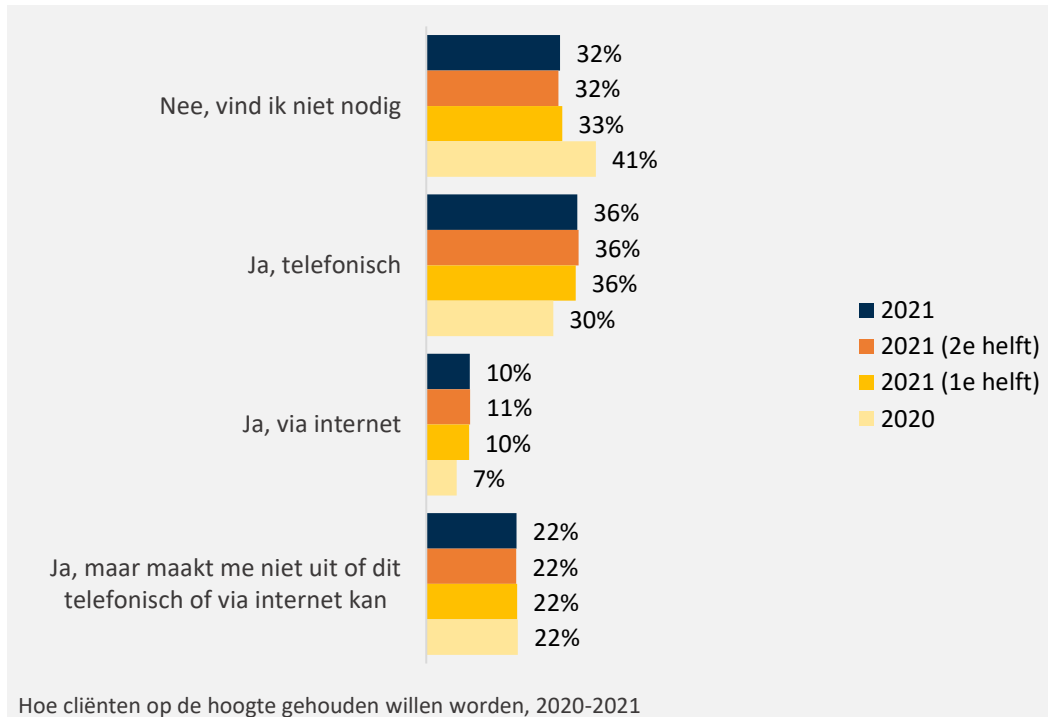
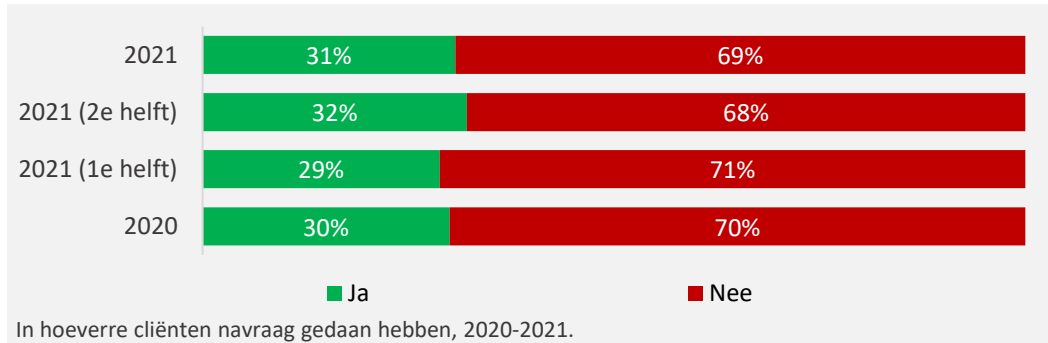
Het aandeel cliënten dat wist waar het moest zijn met de hulpvraag is in de tweede helft van 2021 (79%) gestegen ten opzichte van de eerste helft (70%). Dit geldt ook voor het aandeel dat samen met de medewerker naar een oplossing heeft gezocht (van 75% naar 78%). Minder cliënten waren van mening dat zij te vaak hun verhaal hebben moeten herhalen in de tweede helft van 2021 (17% tegenover 21% in de eerste helft). Daarentegen is het aandeel cliënten dat zich serieus genomen voelt gedaald (van 91% naar 85%). De overige verschillen zijn klein.



Ongeveer drie kwart van de cliënten is van mening dat er goed werd doorgevraagd zodat hun hulpvraag duidelijk werd (77%). Daarnaast vond 65% dat er werd bekeken wat familieleden of kennissen kunnen doen. Een tiende is het hier (helemaal) mee oneens (9%). Iets meer dan de helft is van mening dat er op een reële manier werd bekeken wat anderen kunnen doen (55%), terwijl 14% het hier (helemaal) mee oneens is. Tevens is een vijfde het (helemaal) oneens met de stelling dat er goed werd bekeken wat mensen uit de buurt kunnen doen (21%). Desalniettemin is 45% het (helemaal) eens met deze stelling.

Bij veel stellingen is men minder positief in vergelijking met 2020. Dit geldt met name bij de stelling dat er op een reële manier werd bekeken wat anderen kunnen doen (van 59% in 2020 naar 45% in 2021) en er goed werd doorgevraagd (van 84% in 2020 naar 77% in 2021). Dit geldt in mindere mate voor de stelling wat familieleden of kennissen kunnen betekenen (van 69% in 2020 naar 64% in 2021). Daarentegen is men positiever bij de stelling dat er werd bekeken wat mensen uit de buurt kunnen betekenen (49% in 2020 naar 56% in 2021).

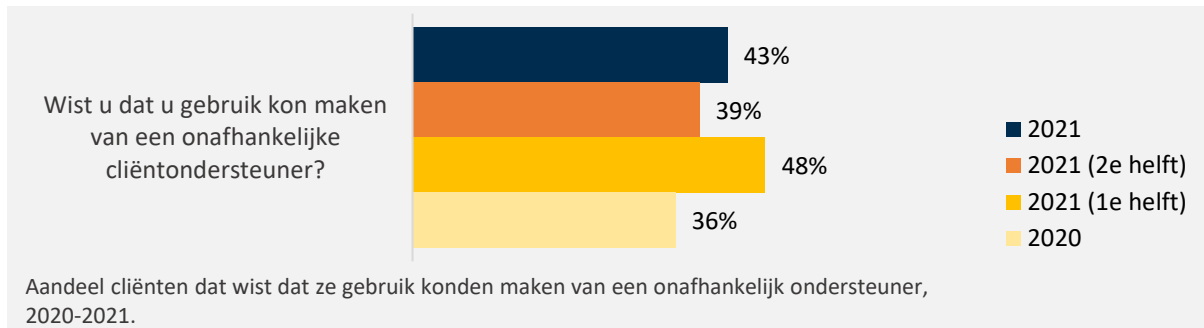
Wanneer er wordt ingezoomd op 2021, is te zien dat men in de tweede helft van 2021 positiever is bij de stelling dat er werd bekeken wat mensen uit de buurt kunnen doen (40% tegenover 58%), wat familie of kennissen kunnen doen (56% tegenover 71%) en dat er goed werd doorgevraagd zodat de hulpvraag duidelijk was (73% tegenover 80%).



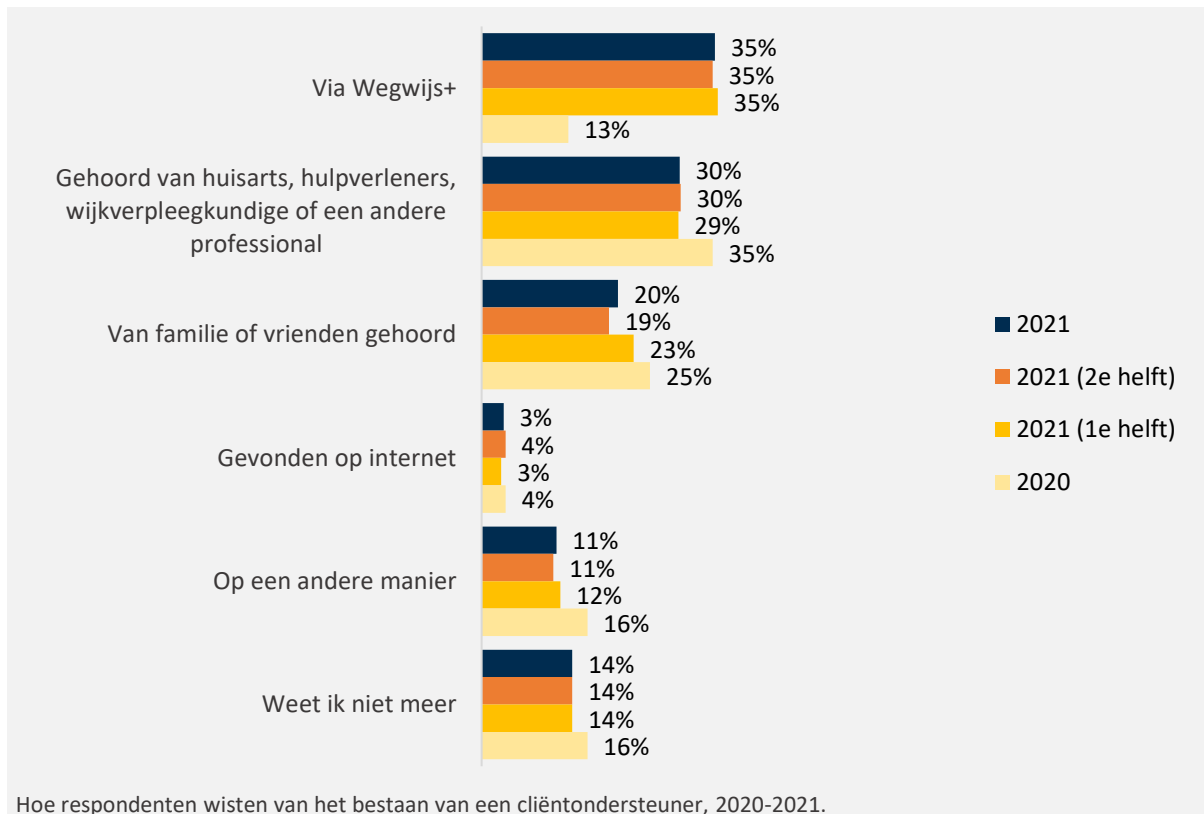
Drie op de tien cliënten hebben tussentijds nog navraag gedaan over hoe het met hun aanvraag stond (31%). Een ruime meerderheid heeft dit niet gedaan (69%). Deze cijfers zijn nagenoeg hetzelfde als in 2020 en ook tussen de eerste en tweede helft van 2021 zijn de verschillen nihil.

Van de cliënten die geen navraag hebben gedaan (69%), vindt een derde dit simpelweg niet nodig (32%). Wanneer cliënten wel navraag gedaan hebben (31%), wil ruim een derde het liefst telefonisch op de hoogte gehouden worden (36%) en een tiende via internet (10%). Ruim een vijfde geeft aan geen voorkeur te hebben (22%).

Het aandeel cliënten dat het niet nodig vindt om op de hoogte te worden gehouden, is gedaald in vergelijking met 2020 (van 41% in 2020 naar 32% in 2021). Daarentegen willen meer cliënten telefonisch (van 30% in 2020 naar 36% in 2021) of via internet (van 7% naar 10% in 2021) op de hoogte gehouden worden. Er is geen verschil in het aandeel cliënten dat geen voorkeur heeft. Daarnaast zijn de verschillen minimaal als er wordt ingezoomd op de eerste en tweede helft van 2021.



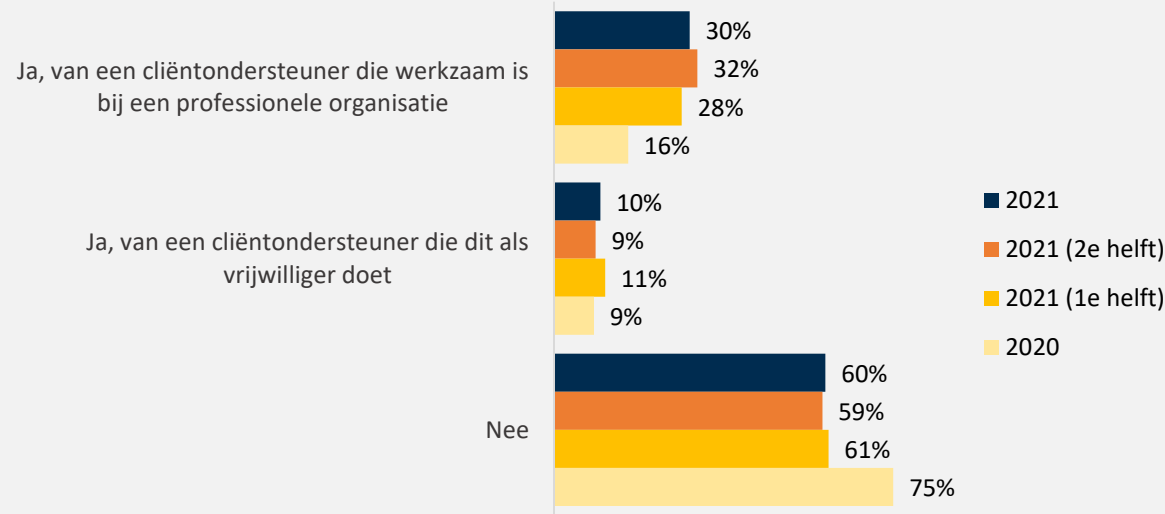
Iets meer dan vier op de tien cliënten wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (43%). Dit aandeel is gestegen in vergelijking met 2020 (36%). In de eerste helft van 2021 was dit aandeel groter (48%) ten opzichte van de tweede helft (39%).



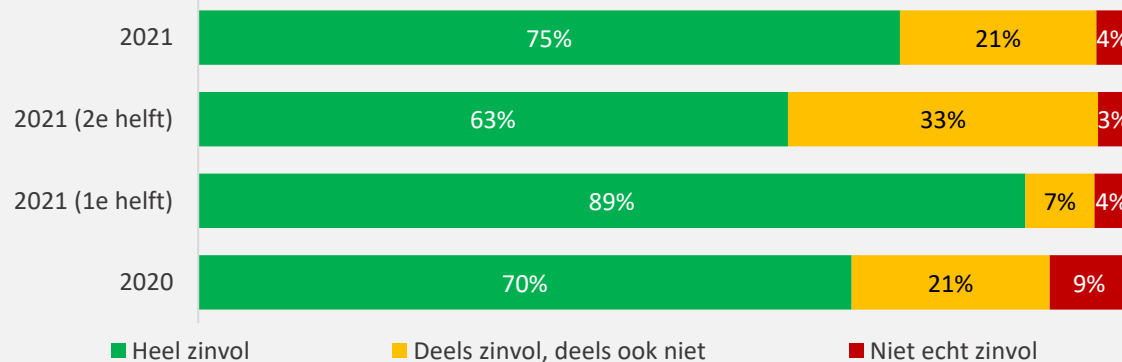
De meeste cliënten wisten via Wegwijs+ van het bestaan van de cliëntondersteuner (35%), gevolgd door de huisarts, hulpverleners, wijkverpleegkundige of andere professional (30%). Een vijfde heeft het via familie of vrienden gehoord (20%) en 3% heeft dit op internet gevonden. Ook noemt 11% een andere manier, zoals via vrijwilligerswerk of een publicatie in het Klaverblad.

In vergelijking met 2020 zijn er minder cliënten die het gehoord hebben via een huisarts, hulpverlener, wijkverpleegkundige of andere professional (van 35% in 2020 naar 30% in 2021). Dit geldt ook voor het aandeel dat het heeft gehoord van familie of vrienden (van 25% in 2020 naar 20% in 2021) of een andere manier (van 16% in 2020 naar 11% in 2021). Daarentegen is het aandeel cliënten dat dit via Wegwijs+ weet gestegen (van 13% in 2020 naar 35% in 2021).

Gekeken naar de eerste en tweede helft van 2021 zijn de verschillen minimaal.



Mate waarin cliënten nog steeds gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, 2020-2021.



Hoe cliënten de hulp van de cliëntondersteuner hebben ervaren, 2020-2021.

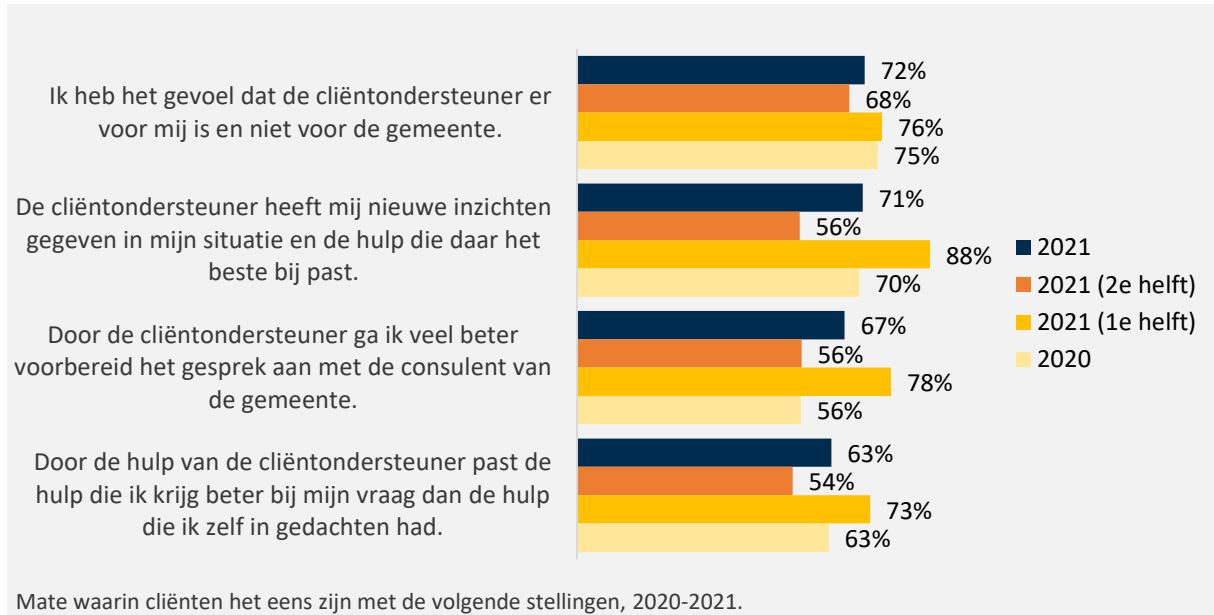
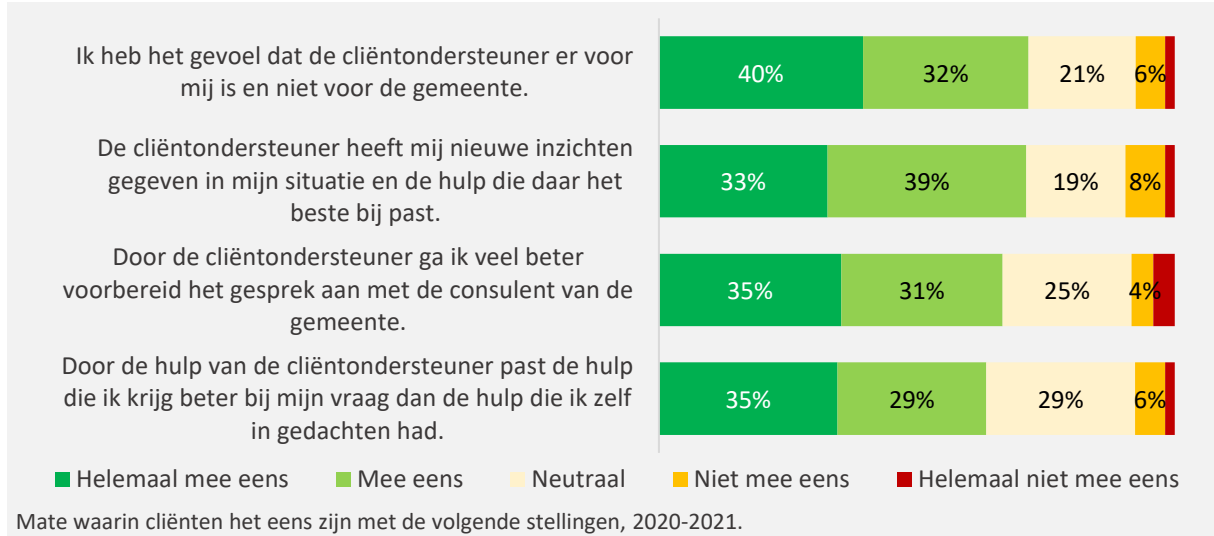
Drie op de tien cliënten maken nog steeds gebruik van een cliëntondersteuner die werkzaam is bij een professionele organisatie (30%) en een tiende van een cliëntondersteuner die dit als vrijwilliger doet (10%).

De meerderheid maakt voornamelijk geen gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner (60%). Als reden hiervoor geven cliënten onder andere aan dat familieleden ondersteuning geven of dat men het niet nodig vond. Men zou er wel gebruik van maken als familieleden wegvallen of hier geen tijd meer voor hebben of wanneer men allerlei dagelijkse zaken zelf niet meer kan uitvoeren. Achteraf had iets minder dan een tiende zeker van een cliëntondersteuner gebruik willen maken (8%).

Het aandeel cliënten dat geen gebruik maakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, is gedaald in vergelijking met 2020 (van 75% in 2020 naar 60% in 2021). Daarentegen zijn er in vergelijking met 2020 meer cliënten die gebruik maken van een cliëntondersteuner die werkzaam is bij een professionele organisatie (van 16% in 2020 naar 30% in 2021). Er is weinig verschil in het gebruik van een vrijwilliger als cliëntondersteuner. Het gebruik wijkt nauwelijks af tussen de eerste en de tweede helft van 2021.

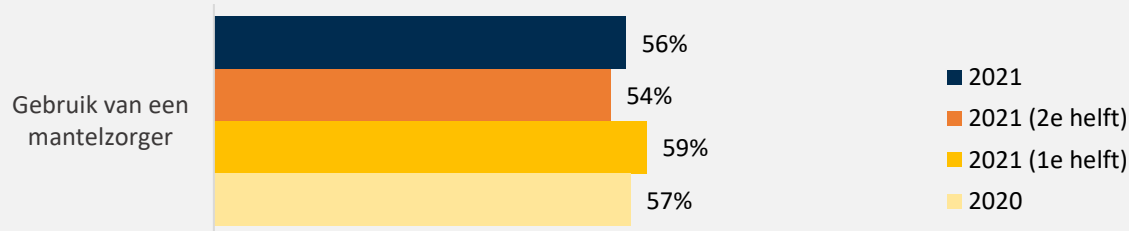
De meerderheid vindt de hulp van een onafhankelijke cliëntondersteuner heel zinvol (75%), terwijl iets meer dan een vijfde dit deels wel maar ook deels niet vindt (21%). In 2020 vond 70% dit heel zinvol, en bijna een tiende niet echt zinvol (9%). Cliënten waren in de eerste helft van 2021 positiever over de cliëntondersteuner dan in de tweede helft. Zo gaf in de eerste helft 89% aan het heel zinvol te vinden en in de tweede helft 63%. Het aandeel dat het niet echt zinvol vond, is echter niet veranderd.

Cliëntondersteuner (3)

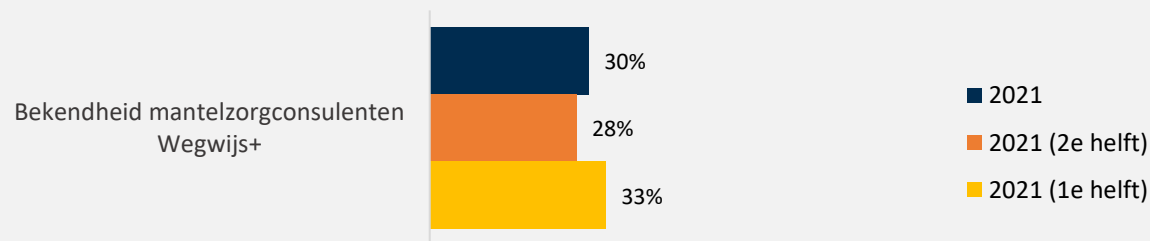


Degenen die gebruik hebben gemaakt van een cliëntondersteuner, hebben hierover een aantal stellingen beantwoord. Daaruit blijkt dat de cliëntondersteuner zeker een toegevoegde waarde heeft. Zo geven iets meer dan zeven op de tien cliënten aan dat zij het gevoel hebben dat de cliëntondersteuner er voor hen is en niet voor de gemeente (72%) en dat de cliëntondersteuner ook heeft gezorgd voor nieuwe inzichten (71%). Daarnaast gaat twee derde door de cliëntondersteuner beter het gesprek aan met de consultant (67%) en past de hulp ook beter bij de vraag (63%). Maximaal 8% is het (helemaal) oneens met deze stellingen.

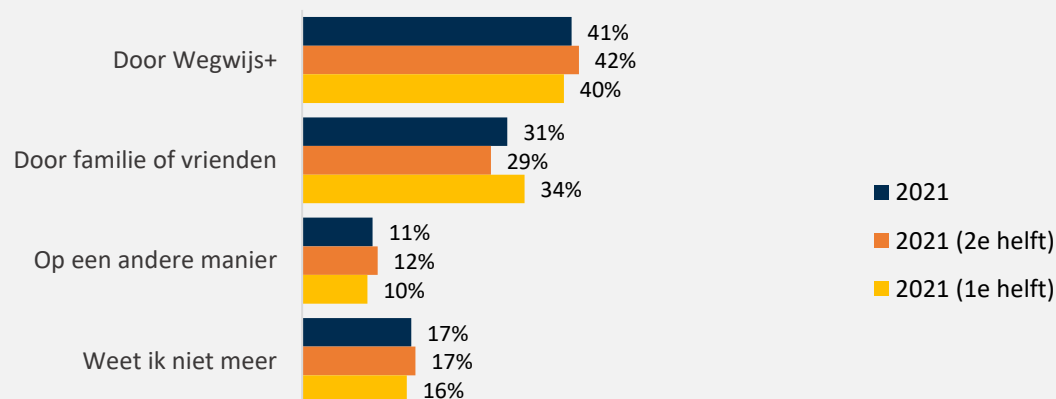
In 2021 zijn er meer cliënten die beter voorbereid het gesprek in gaan met de consultant van de gemeente door de cliëntondersteuner (van 56% in 2020 naar 67% in 2021). De overige cijfers verschillen klein. Daarentegen zijn de verschillen groot wanneer er wordt ingezoomd op de eerste en tweede helft van 2021. Zo is men in de eerste helft van 2021 positiever als het gaat over de nieuwe inzichten dankzij de cliëntondersteuner (88% tegenover 56% in de tweede helft), hoe men door de cliëntondersteuner het gesprek in gaat (78% tegenover 56% in de tweede helft) en de beter passende hulp (73% tegenover 54% in de tweede helft). Ook denkt men in de eerste helft van 2021 vaker dat de cliëntondersteuner er voor hen is en niet voor de gemeente (76% tegenover 68% in de tweede helft).



Mate waarin cliënten gebruik maken van een mantelzorger, 2020-2021.



Mate waarin cliënten bekend zijn met de mantelzorgconsulenten van Wegwijs+, 2021.



Door wie respondenten geïnformeerd zijn over de mantelzorgondersteuning, 2020-2021.

Iets meer dan de helft van de cliënten maakt gebruik van een mantelzorger (56%). Dit is vergelijkbaar met 2020 (57%). Ook het verschil tussen de eerste (59%) en tweede helft van 2021 (54%) is beperkt.

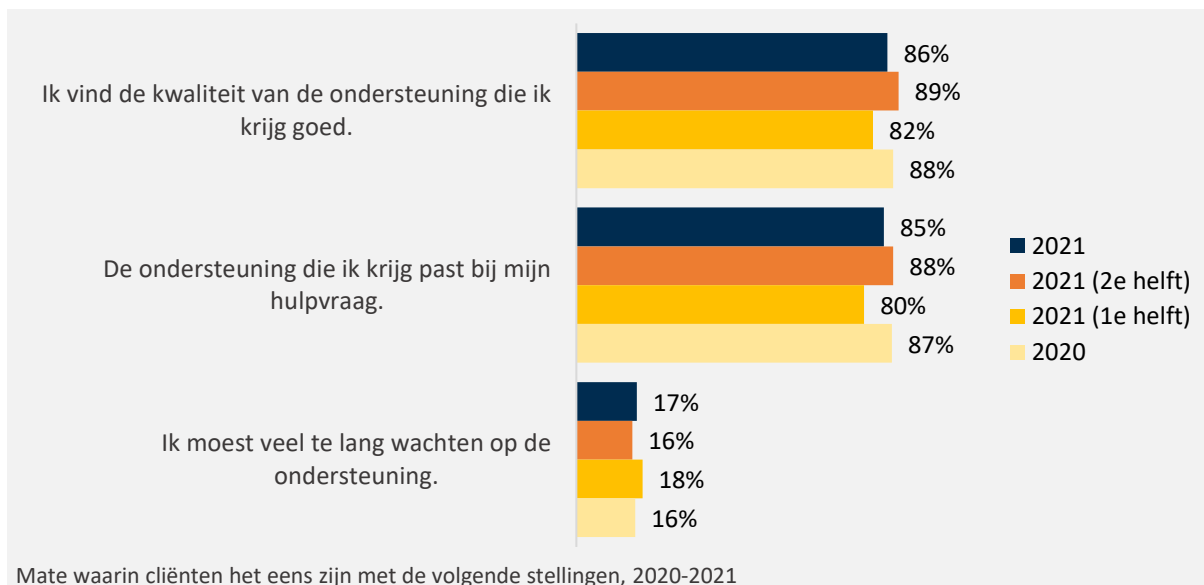
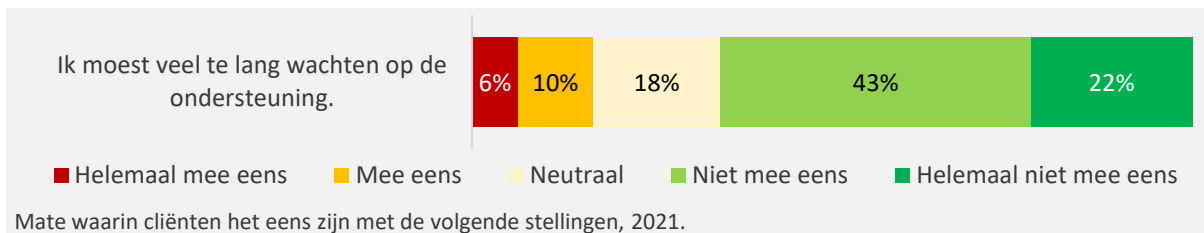
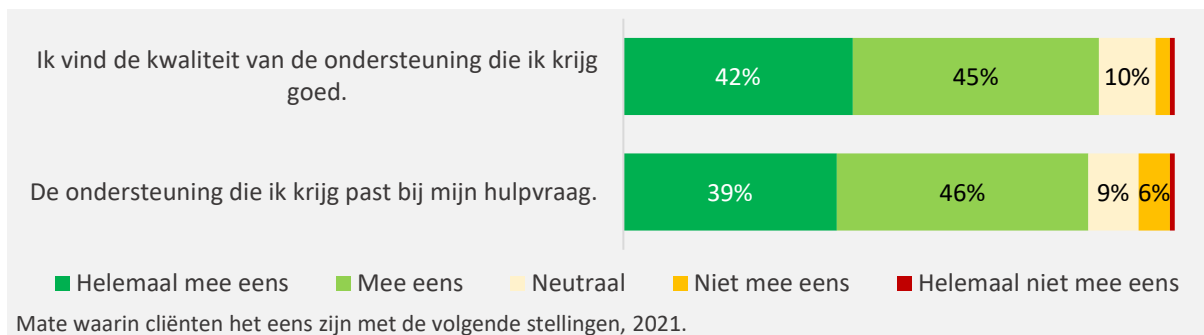
Drie op de tien cliënten zijn bekend met de mantelzorgconsulenten van Wegwijs+ (30%). In de eerste helft van 2021 waren iets meer cliënten bekend hiermee (33%) in vergelijking met de tweede helft van 2021 (28%).

De meeste cliënten zijn hierover geïnformeerd door Wegwijs+ (41%), gevolgd door familie of vrienden (31%). Iets minder dan een vijfde wist dit niet meer (17%) en ruim een tiende wist dit op een andere manier (11%). Het aandeel cliënten dat dit wist via familie of vrienden is in de tweede helft van 2021 gedaald (29%) in vergelijking met de eerste helft (34%). De overige verschillen zijn klein.

Een derde heeft meer behoefte om meer te weten over mantelzorgondersteuning (33%). Hiervan zou ruim een tiende graag zien dat hiervoor contact wordt opgenomen (13%), terwijl dit voor een vijfde niet hoeft (20%).

Bijna vier op de tien cliënten hadden achteraf gezien wel gebruik willen maken van een mantelzorgconsulent van Wegwijs+: 5% had dit zeker gedaan en nog een 32% misschien. Van de cliënten gaf 4% aan hier al gebruik van te hebben gemaakt. Zes op de tien cliënten hebben geen behoefte hieraan (59%).

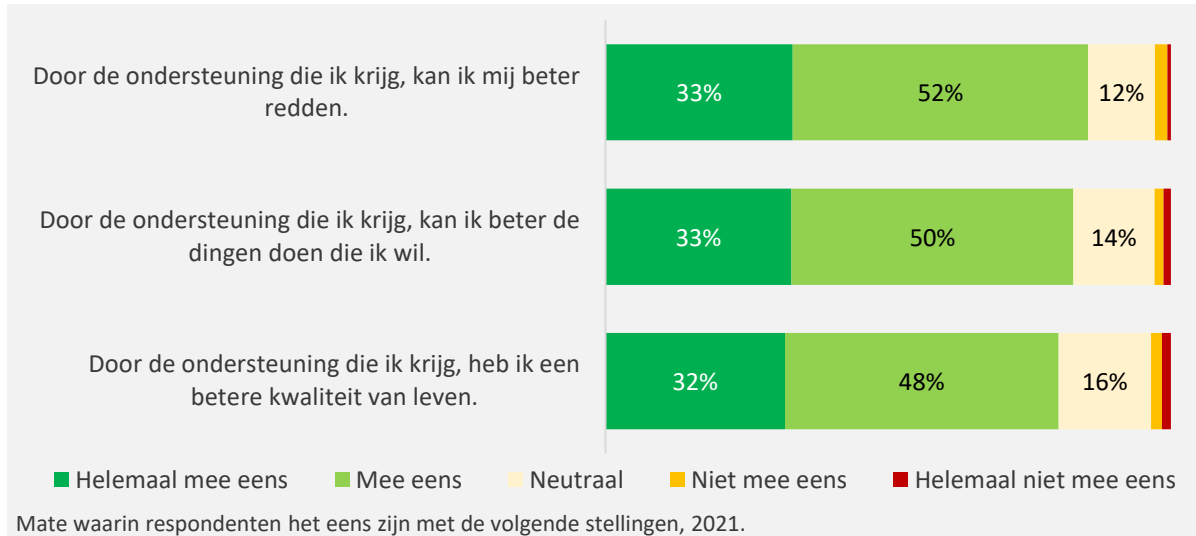
Kwaliteit van de ondersteuning



De cliënten zijn over het algemeen te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning. Zo vinden bijna negen op de tien cliënten de kwaliteit van de ondersteuning goed (86%) en past volgens 85% de ondersteuning bij de hulpvraag. Daarnaast is twee derde van de cliënten tevreden over de wachttijd van de ondersteuning (65%), terwijl 16% het hier (helemaal) mee oneens is.

In vergelijking met 2020 is het oordeel over de kwaliteit van de ondersteuning niet echt veranderd (maximale verschuiving 2%). Daarentegen is het aandeel cliënten dat de kwaliteit goed vond (89%) en deze vond passen bij de hulpvraag (88%) in de tweede helft van 2021 iets gestegen in vergelijking met de eerste helft van 2021 (resp. 82% en 80%).

Wat levert de ondersteuning op?



De ondersteuning heeft een (zeer) positieve invloed op de levens van cliënten. Een ruime meerderheid kan zich door de ondersteuning beter redden (85%). Daarnaast kunnen ongeveer acht van de tien cliënten door de ondersteuning beter dingen doen die men wil (83%) en hebben daarnaast een betere kwaliteit van leven (80%).

In vergelijking met 2020 is men minder iets positief over de ondersteuning en de invloed die dit heeft op het leven van de cliënten. Cliënten laten zich vooral iets minder positief uit over de stelling dat men de dingen beter kan doen en dat men een betere kwaliteit van leven heeft door de ondersteuning die men krijgt (beide stellingen van 86% in 2020 naar 80% en 83% in 2021). Het aandeel cliënten dat zich beter kan redden is daarnaast gezakt van 89% in 2020 naar 85% in 2021. Desalniettemin is het overgrote deel van de cliënten nog zeer positief over wat de ondersteuning voor hen betekent.

Tussen het eerste half jaar en het tweede half jaar van 2021 is juist een toename te zien in het aandeel cliënten dat zich positief uitlaat over het effect van de ondersteuning die men krijgt. Zo is een groter aandeel cliënten van mening dat men zichzelf beter kan redden door de ondersteuning (82% in de eerste helft van 2021 tegenover 88% in de tweede helft). Ook vinden meer cliënten in de tweede helft van 2021 dat zij beter dingen kunnen doen (80% in de eerste helft van 2021 tegenover 85% in de tweede helft) en dat men een betere kwaliteit van leven heeft door de ondersteuning (77% in de eerste helft van 2021 tegenover 83% in de tweede helft van 2021).

De cliënten is gevraagd of zij benaderd mogen worden indien zij niet tevreden zijn over de ondersteuning. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten uit de gesprekken over de 1^e helft van 2021:

- Cliënten geven ook dit jaar aan dat de communicatie beter kan. Dit gaat met name over terugkoppeling van de zorg die is ontvangen, maar ook over de aanvraag. Daarnaast blijkt uit sommige gesprekken dat cliënten het moeilijk vinden om informatie over mantelzorgondersteuning te krijgen. Men wil deze informatie graag via de post ontvangen, maar weet niet hoe dit moet worden aangevraagd.
- Tevens is er, evenals in 2020, een aantal opmerkingen gemaakt over de hulpverlener. Zo geven sommige cliënten aan niet tevreden te zijn met de hulp omdat deze simpelweg zijn of haar werk niet goed uitvoert. Eén cliënt geeft bijvoorbeeld aan dat na het bezoek van de hulp alles nog 'helemaal vies' is. Tevens geven cliënten aan veel waarde te hechten aan een vaste hulp, maar men krijgt vaak iemand anders. Hierdoor moet men alles opnieuw uitleggen en is het niet mogelijk om een band op te bouwen met de hulp. Daarnaast geven cliënten aan dat er weinig wordt gecommuniceerd wanneer cliënten te maken krijgen met een nieuwe hulp. Dit werd in voorgaande onderzoeken ook vaker naar voren gebracht tijdens de verdiepingsgesprekken.
- Over de hoeveelheid hulp zijn eveneens een aantal opmerkingen gemaakt. Sommige cliënten vinden dat er teveel tijd zit tussen de keren dat de hulp komt. Dit is vooral een probleem wanneer de hulp een keer niet in staat is om te komen. Hierdoor zijn er cliënten die in zo'n situatie ongeveer een maand zonder hulp zitten. Daarnaast vindt een aantal cliënten dat er veel tijd zit tussen de aanvraag en het daadwerkelijk ontvangen van hulp. Zo heeft een cliënt na zijn aanvraag ruim drie maanden moeten wachten tot de hulp werd gestart.
- Daarnaast worden er ook positieve opmerkingen gemaakt. Zo geeft een aantal cliënten aan het fijn te vinden dat er goed wordt gecommuniceerd wanneer de hulp ziek is. Een cliënt is zeer positief over het feit dat de cliënt binnen drie weken na de aanvraag zijn of haar scootmobiel had ontvangen. Ook denkt de gemeente goed mee over passende zorg. Over het algemeen is men tevreden over de inzet van de gemeente.

De cliënten is gevraagd of zij benaderd mogen worden voor een verdere toelichting. Dit zijn de belangrijkste uitkomsten uit de gesprekken over de 2^e helft van 2021:

- Cliënten laten zich positief uit over de hulp die ze hebben, maar ook over de scooter waardoor de cliënt weer naar plekken kan gaan waar hij eerst niet kwam.
- Wanneer men vragen heeft aan de gemeente dan wordt men vriendelijk maar vooral ook snel geholpen. Een cliënt is van mening dat de gemeente Vught het vergeleken met andere gemeenten goed doet. Eén cliënt geeft specifiek aan blij te zijn met een vast aanspreekpunt bij de gemeente.
- Cliënten waarderen het ook zeer dat ze nog worden gebeld om te vragen waarover cliënten heel positief zijn, maar ook welke verbeteringen men graag zou willen zien.
- Een cliënt is ontevreden over het regelmatig (één keer in de drie weken) wisselen van de hulp die men heeft. Dit maakt alles moeilijk te regelen met het werk omdat men maximaal twee tijdssloten mag aangeven.
- Een cliënt laat zich negatief uit over de wachttijd die 7 weken bedroeg totdat men de eerste hulp kreeg. Het gesprek dat daarvoor had plaatsgevonden verliep ook teleurstellend vond de cliënt. Omdat er niet meteen iemand beschikbaar was voor een gesprek, kreeg men een gesprek met iemand die geen ervaring had. Dat voelde niet goed.
- Over de kwaliteit van de fietspaden in Vught is een cliënt die gebruik maakt van een scooter niet erg te spreken.
- Over de hoeveelheid hulp laten meerdere cliënten zich negatief uit. Een cliënt die nu één keer in de twee weken hulp krijgt is van mening dat dit iedere week zou moeten zijn. Een andere cliënt is demotuerend en kan daardoor zelf minder doen waardoor meer uren hulp nodig is. Een derde cliënt geeft aan dat de twee uur hulp die de cliënt krijgt echt te weinig is.
- Een cliënt heeft moeite met het gesprek met de gemeente omdat het vernederend is om iedere keer weer te moeten uitleggen waarom je hulp nodig hebt.
- Een volgende cliënt geeft aan dat het heel moeilijk is op te zoeken voor cliënten waar je recht op hebt als het gaat om hulpverlening vanuit de Wmo, ook omdat dit per gemeente verschilt.

Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

Dimensus helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkteerrein. Dit doen wij vanuit een bevoegenheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie, klanttevredenheid.

Companen helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.

Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.

Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!