

Bestemd voor : Gemeenteraad
Van : College van burgemeester & wethouders
Betreft : Reactie op resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2021
Datum : 27 september 2022

Het college van B&W heeft kennisgenomen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2021. In deze memo geeft het college van B&W haar reactie op de resultaten, als bijlage bij het Informatie van het College. We gaan aan de slag met de resultaten die aanleiding geven tot verbetering.

Wmo

Wij zijn allereerst blij om te zien dat een grote meerderheid van de respondenten tevreden is over de toegang tot Wmo-ondersteuning. Zeker gezien het feit dat vanwege de maatregelen tegen het coronavirus het brede gesprek in vele gevallen telefonisch is gevoerd in plaats van face-to-face.

Wel is er, ten opzichte van vorig jaar, een daling in de tevredenheid over de snelheid waarmee men geholpen is en meer ontevredenheid over de wachttijden. Wij herkennen de opgelopen wachttijden. Gedurende 2020 zijn er achterstanden ontstaan in het behandelen van aanvragen. Dit wordt veroorzaakt door de coronacrisis en een toename in aanvragen. Er is extra formatie ingezet om de achterstanden weg te werken. Tevens is door middel van een formatiescan medio mei 2022 vastgesteld dat er een structureel tekort aan formatie is geweest. Om deze reden is er een uitbreiding van de formatie van team Wmo aangevraagd in de gemeentebegroting van 2023 en verder.

Het is fijn om in de cijfers terug te zien dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de Wmo ondersteuning die zij ontvangen. Wel valt het op dat slechts 26% van de respondenten aangeeft dat zij vanuit de gemeente de keuze voorgelegd hebben gekregen uit verschillende organisaties of leveranciers te kiezen. De keuze van aanbieder of leverancier is een onderdeel van het gesprek, maar hierbij is het van belang om aan te geven dat er niet altijd een keuze is voor de cliënt. Een keuze is bijvoorbeeld niet mogelijk als er maar één leverancier is gecontracteerd, één of meerdere leveranciers tijdelijk geen zorg kunnen bieden of wanneer er maar één aanbieder de benodigde specialistische ondersteuning kan leveren op basis van de hulpvraag van de cliënt. Als de cliënt niet weet welke aanbieder of leverancier hij wil kiezen, adviseert de consulent over de te kiezen aanbieder of leverancier.

Met betrekking tot de keuze tussen zorg in natura en pgb wordt de cliënt hierover geïnformeerd met een factsheet, voorafgaand aan het brede gesprek met de gemeente. Daarnaast besteedt de Wmo-consulent hier aandacht aan tijdens het gesprek als een pgb voor de cliënt van toepassing is. De Wmo-consulent maakt in de loop van het gesprek namelijk al een inschatting of een cliënt wil dat de ondersteuning voor hem/haar wordt geregeld. Bijvoorbeeld omdat de cliënt dit aangeeft of een aanbieder noemt waarvan hij/zij graag ondersteuning wil ontvangen. Als dat het geval is wordt er

geen keuze voorgelegd tussen zorg in natura en pgb. De gemeente Diemen deelt deze resultaten van het cliëntervaringsonderzoek met de Wmo-consulenten zodat hier blijvend extra aandacht aan besteed kan worden.

Jeugd

Met betrekking tot de resultaten van het onderzoek voor jeugd is het College van B&W allereerst positief gestemd over de toename van respondenten. Hoewel de resultaten nog steeds indicatief zijn is het goed nieuws dat een stuk meer inwoners de vragenlijst hebben ingevuld. We blijven ons inspannen om het onderzoek onder de aandacht te brengen. Zo hebben we de uitkomsten recentelijk in een overleg met huisartsen besproken en opgeroepen dat inwoners hun ervaringen kunnen delen middels dit onderzoek.

Dat de druk binnen de jeugdhulpsector blijft toenemen ziet het college van B&W terug in de resultaten. Zo is er sprake van uitval en verloop bij de Gecertificeerde Instellingen, onze eigen lokale toegang en ook huisartsen staan onder tijdsdruk. Een deel van de respondenten vindt dan ook dat zij niet snel geholpen kunnen worden. Ook de onderlinge samenwerking tussen verschillende organisaties lijkt hieronder te lijden. Een ander opvallend verbeterpunt is dat een vierde van de respondenten niet weet waar ze terecht kunnen. De informatievoorziening moet worden verbeterd. Ambities ten aanzien van informatievoorziening zijn ook opgenomen in het coalitieakkoord.

Tot slot is het goed om te zien dat ten aanzien van het effect van de hulp op het opgroeien, de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid de gemeente Diemen in 2021 vrijwel bij alle vragen hoger scoort dan de referentiegroep. Het is positief om terug te zien dat de ingezette hulp de situatie in gezinnen verbeterd.