

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2022

Datum: 19 september 2023

Portefeuillehouder: M. Sikkes-Van den Berg en M. Everhardt

Team: Samenleving en Beleid

Steller: Hanna Willebrands en Jane Ramrekha
+31 207548258
Hanna.Willebrands@diemen.nl en Jane.Ramrekha@diemen.nl

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit is tevens van toepassing op zorg verleend vanuit de Jeugdwet. Het omvat een onderzoek naar de ervaring van jeugdigen/gezinnen naar de zorg die zij hebben ontvangen. De gemeente Diemen vindt het daarnaast belangrijk om te weten wat de cliënt vindt van het contact met de gemeente en de geboden ondersteuning. Voor zowel Wmo als Jeugd is er dit jaar een kwantitatief cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd door middel van enquêtes.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 19 september 2023

Samenvatting

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in het kader van de Wmo gebruik maken van een Wmo-maatwerkvoorziening of cliënten die in het kader van de Jeugdwet gebruik maken van een hulpvraag.

Respons enquête Wmo

	Vragenlijst 1	Vragenlijst 2
Aantal verzonden	522	248
Aantal ingevuld	182	66
Responspercentage	35%*	25%*

Vragenlijst 1 is de vragenlijst rond de toegang. Vragenlijst 2 is de vragenlijst rond de kwaliteit en effecten van de ondersteuning.

Respons enquête Jeugd

	Vragenlijst 1	Vragenlijst 2
Aantal aangeschreven	72 ouders 29 jongeren	247 ouders en 100 jongeren
Aantal ingevuld	8 ouders 2 jongeren	42 ouders 7 jongeren
Responspercentage	10%*	14%*

Vragenlijst 1 is de vragenlijst rond de toegang. Vragenlijst 2 is de vragenlijst rond de kwaliteit en effecten van de ondersteuning.

*De resultaten van de onderzoeken zijn voor beide vragenlijsten niet hoog genoeg om de gehele doelgroep te representeren. Wij werken aan een verbeterslag met het onderzoeksbureau. Tevens wordt er bij jeugd ingezet op extra kwalitatief onderzoek om inzicht te krijgen in onze klantreizen om

ondersteuning te bieden aan de resultaten.

Wmo

In de factsheet Wmo worden de resultaten uit Diemen vergeleken met de resultaten van vorig jaar en met het gemiddelde van andere aan dit onderzoek deelnemende gemeenten (de zogenaamde referentiegroep).

Toegang tot ondersteuning

Een grote meerderheid van de respondenten is, in toenemende mate, tevreden over de toegang van de gemeente. Zo wist 82% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag en voelt 87% van de respondenten zich serieus genomen door de gemeentelijk medewerker. Ook de scores op de stellingen 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' (80%) en 'ik werd snel geholpen' (69%) zijn hoger dan afgelopen jaar. Daarbovenop is het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is gedaald op alle stellingen. Gemiddeld genomen zijn de resultaten gelijk aan de referentiegroep. Dit is een mooi resultaat.

De belangrijkste redenen om contact op te nemen met de gemeente zijn het niet meer zelfstandig kunnen uitvoeren van het huishoudelijk werk (48%), geen zelfstandig vervoer meer hebben (30%), moeite hebben met zichzelf te wassen en aan te kleden (11%) en het niet weten hoe bepaalde problemen te overzien en op te lossen (13%). Wanneer we de cijfers vergelijken met vorig jaar zien we dat 'het niet meer zelfstandig kunnen uitvoeren van het huishoudelijk werk' is afgenomen met 18%. Het niet weten hoe bepaalde problemen te overzien en op te lossen is afgenomen met 5%. De rest is vergelijkbaar met vorig jaar. 72% van de respondenten is doorverwezen door de huisarts of andere zorgverlener naar de gemeente.

31% van de respondenten geeft aan dat er bij het keukentafelgesprek iemand anders aanwezig was. Ongeveer 6% van de respondenten heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een mooie toename ten opzichte van het jaar ervoor (2%).

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met de tevredenheid over dit gesprek. Positief is dat er op alle stellingen een grotere tevredenheid te zien is dan vorig jaar en dan in de referentiegroep. Zo is 86% (heel) tevreden over het contact, is 80% (heel) tevreden over de deskundigheid en is het aandeel respondenten dat tevreden is over de wachttijd gegroeid met 7%. Daarbij is het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is over de wachttijd flink gedaald, waarbij de grootste daling zit in de groep 'heel ontevreden'. Een mooi en positief resultaat dus!

De geboden Wmo-ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is om te komen tot passende ondersteuning. De belangrijkste onderdelen daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit (indicatie) afgeeft. Cliënten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn de collectieve vervoerspas (73%) en hulp bij het huishouden (47%). Opvallend is wel dat de verhouding tussen deze twee voorzieningen dit jaar is omgedraaid. Er zijn in dit onderzoek veel respondenten met een vervoerspasje en relatief weinig met hulp in het huishouden opgenomen in vergelijking met vorige jaren. Naast deze twee voorzieningen maken ook relatief veel respondenten gebruik van een vervoershulpmiddel (23%) en een woningaanpassing (20%). Het grootste deel van de respondenten (93%) ontvangt zorg in natura. De overige respondenten ontvangen zorg in de vorm van een persoonsgebonden budget.

Om na te gaan of de geïndiceerde zorg ook daadwerkelijk geleverd wordt op basis van de vastgestelde indicatie is aan de cliënten gevraagd of dit is gelukt. Evenals vorig jaar stelt het overgrote deel van de respondenten dat dit zo is (82%). 18% stelt dat dit niet is gedaan. Waarbij 55% van de respondenten die 'nee' antwoordden aangeeft dat dit een eigen keuze betreft, maar dat dit ook wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld de beschikbaarheid van de aanbieder (18%) of de hoogte van de eigen bijdrage (9%).

Kwaliteit voorzieningen en ondersteuning

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de Wmo-voorzieningen die zij ontvangen. Daarnaast vindt 82% dat de dienstverlening van de aanbieder, hulpverlener of leverancier helemaal of grotendeels voldoet. Wel valt het op dat de respondenten aangeven de kwaliteit die geleverd wordt minder goed dan vorig jaar te vinden. In 2022 geeft 73% van de respondenten aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de kwaliteit die wordt geleverd goed is. Vorig jaar was dit nog 84%.

Ook bij de stelling of de ondersteuning die wordt gegeven past bij de hulpvraag zijn de respondenten minder positief (72%) dan vorig jaar (83%). Waarbij de groep die het (helemaal) niet eens is met deze laatste stelling verdubbeld is. De groep die aangeeft dat de ondersteuning helemaal niet aansluit, is telkens slechts 3%. De meeste respondenten ontvangen zorg van Cordaan (37%), Algemeen ThuisZorg Bureau (ATZB) (21%) en Tzorg (9%).

Opnieuw geven respondenten aan dat zij grotendeels of helemaal tevreden zijn over de aansluiting van de ondersteuning bij hun wensen (83%) en behoeften (82%). Daarnaast vindt 82% dat de dienstverlening van de aanbieder, hulpverlener of leverancier helemaal of grotendeels voldoet. Veel respondenten merken een positief effect van de ondersteuning. Zo stelt 74% van de respondenten dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, vindt 73% dat zij zich beter kunnen redden en 73% dat zij een betere kwaliteit van leven hebben gekregen door de ondersteuning. De effecten worden op alle stellingen wel in minder hoge mate dan vorig jaar ervaren.

Via contractmanagement kan er nog gekeken worden naar de kwaliteit van de voorzieningen en of hier ook nog een verbetering in behaald kan worden.

Keuze in aanbieder of leverancier

Respondenten konden aangeven of zij vanuit de gemeente een keuze in aanbieder of leverancier voorgelegd hebben gekregen. Slechts een kwart van de respondenten (25%) geeft aan hierin vrij te zijn geweest. Hiermee is de keuzevrijheid van respondenten iets gedaald, al is dit miniem. Vorig jaar gaf nog 26% aan een keuze te hebben gekregen, het jaar ervoor eveneens 26%. Ook is gevraagd of cliënten een keuze is voorgelegd over zorg in natura of persoonsgeboden budget (pgb). 15% geeft aan hierin een keuze te hebben gehad. Dat is lager ten opzichte van vorig jaar (23%). Het is van belang om aan te geven dat het niet altijd een keuze is van de client. 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.

Mantelzorg

Wij zijn in Diemen erg blij met het netwerk van mantelzorgers. Afgelopen jaar heeft 21% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvragen niet meer aankan. Dit is een stijging ten opzichte van vorig jaar. Het is belangrijk te kijken of hier winst te behalen valt. Gevraagd naar het rekening houden met de situatie van de mantelzorger stelt slechts een minderheid van 35% van de respondenten dat dit gedaan is. Wel is dit een toename ten opzichte van vorig jaar. Echter stelt 30% expliciet dat hier niet naar gevraagd is. Hier kunnen we mogelijk nog in verbeteren, omdat we landelijk zien dat veel mantelzorgers het risico lopen overbelast te raken.

Jeugd

Uit het onderzoek blijkt dat de grootste verwijzer de gemeentelijke toegang betreft. Voorheen was het meestal de huisarts-route die door de meeste respondenten werd doorlopen. Tevens blijkt dat de snelheid waarmee respondenten zijn geholpen weer stuk beter beoordeeld zijn dan afgelopen jaar. Op alle stellingen die de toegankelijkheid van jeugdvoorzieningen meten, scoort de gemeente dit jaar stukken beter dan afgelopen jaar. Ook hier is de kanttekening dat het om een kleine groep respondenten gaat, maar hun ervaring is grotendeels positief. Opvallend is dat een grote meerderheid de ondersteuning vanuit de gemeente positief beoordeelt. Zo stelt 73% van de respondenten dat zij altijd of vaak goed worden geholpen, stelt 71% altijd of vaak voldoende informatie over de hulp te ontvangen, vindt 74% dat beslissingen samen met hen worden genomen en 70% dat de verschillende organisaties goed samenwerken om de juiste hulp te bieden.

Noemenswaardig is dat een overgrote meerderheid van de respondenten stelt dat de hulp bijdraagt aan het beter voelen van het kind (89%). Ook het gedrag van het kind gaat vooruit door de ondersteuning (86%). Beide stellingen worden positiever beoordeeld dan afgelopen jaar. Op de stellingen 'door de hulp gaat het thuis beter' en 'door de hulp voelt mijn kind zich veiliger' zien we ten opzichte van vorig jaar een iets minder positieve score. Al is het nog steeds zo dat respectievelijk 78% en 72% van de respondenten vindt dat het (veel) beter gaat. Helaas staat hier bij deze stellingen een toename in respondenten die vinden dat het door de hulp juist 'veel slechter' gaat tegenover.

Ter inzage in iBabs

Ja, 19 september 2023.
EINDE -