

Sociaal Domein
Beleid Sociaal Domein

De Raad

Stadhuis, Bogaardplein 15
Postbus 5305, 2280 HH Rijswijk
Telefoon 14 070
Fax (070) 326 10 10
stadhuis@rijswijk.nl
www.rijswijk.nl
iban BNG: NL15BNGH0285007424

betreft Clientervaringsonderzoek Wmo 2021

datum
bijlage(n) 2

Dit voorjaar heeft er een cliënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder de Wmo-gebruikers in Rijswijk. In deze brief delen we de belangrijkste uitkomsten en lichten we toe wat we met deze uitkomsten willen doen.

Wat is de aanleiding voor het onderzoek?

Gemeenten zijn sinds 2016 verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af aan de gemeenteraad en inwoners over het Wmo-beleid.

Wat is er onderzocht?

Het onderzoek gaat over het contact van de inwoner met de gemeente en de ervaring van de inwoner met de geboden Wmo-ondersteuning. Dit jaar hebben we naast het kwantitatieve onderzoek ook een kwalitatief onderzoek uit laten voeren.

Wat zijn de belangrijkste bevindingen van het onderzoek?

Wat betreft het contact met de gemeente is de bevinding dat de snelheid waarmee inwoners geholpen worden is gedaald, net als de vindbaarheid van het Zorgloket. Ook is er een terugname in tevredenheid over het Zorgloket als het gaat over de mate waarin inwoners zich serieus genomen voelen en er samen naar oplossingen gekeken wordt.

Wat betreft de ondersteuning vindt 81% van de respondenten de kwaliteit van de ondersteuning goed en 80% is van mening dat deze ondersteuning past bij hun hulpvraag. Gemiddeld genomen scoort Rijswijk daarmee gelijk aan vorig jaar. Het is opvallend dat respondenten met een rolstoel het minst tevreden zijn over de kwaliteit en dit wijkt ook af van de referentiegroep. Op de vraag of de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag antwoordden de respondenten met een rolstoel ook het minst positief.

Wat gaat het college met de uitkomsten van dit cliëntervaringsonderzoek doen?

Ten aanzien van het contact met de gemeente

We benadrukken dat 80% van de respondenten tevreden is, tegelijkertijd constateren we een stijging van het aantal respondenten dat (zeer) ontevreden is. We zien dat er verbetermogelijkheden zijn in het proces op het gebied van de vindbaarheid en snelheid van het Zorgloket. Ook zien we mogelijkheden om iets te doen aan de terugname in tevredenheid over het Zorgloket als het gaat over de mate waarin inwoners zich serieus genomen voelen en er samen naar oplossingen gekeken wordt. We gaan de volgende acties uitvoeren:

- We willen de kennis over de Wmo en het Zorgloket vergroten bij onze belangrijkste samenwerkingspartners, te beginnen bij het KCC. Ook staat er in het najaar een bijeenkomst met het Ouderen netwerk Rijswijk op de planning. In dit netwerk zitten meer dan 150 professionals, zoals huisartsen, wijkverpleegkundigen, casemanagers dementie, die zich inzetten voor de doelgroep senioren.

- De invoering van het inkomensonafhankelijke Wmo-abonnementstarief heeft geleid tot een grote toename van Wmo-aanvragen die allemaal door het Zorgloket afgehandeld moeten worden. Vooral de vraag naar huishoudelijke ondersteuning is sterk gestegen. Het kabinet wil voor specifiek de huishoudelijke hulp naar een 'eerlijkere' eigen bijdrage met landelijke normen en met oog voor de betaalbaarheid van lage- en middeninkomens' in 2024. We monitoren deze ontwikkelingen.
- Als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt is het al langere tijd lastig gebleken om vacatures bij het Zorgloket opgevuld te krijgen. Hierdoor lukt het niet altijd om de grote hoeveelheid aanmeldingen direct op te pakken. Sinds dit jaar hebben we trainees in dienst. Door deze inzet is de werkdruk bij de Wmo-consulenten iets afgenomen.
- Door de, door uw raad vastgestelde, visie op het sociaal domein meer uit te dragen, willen we inwoners meer duidelijk maken wat het begrip 'eigen regie' precies inhoudt. Zo willen we dat duidelijker wordt wat verantwoordelijkheden zijn van inwoners zelf en waarvoor iemand bij de gemeente terecht kan. We willen zo de verwachtingen van de aanvrager over uitkomst van een aanvraag meer aan laten sluiten bij de realiteit van de Wmo. Dit geldt ook voor de wensen die inwoners hebben over het moment waarop de ondersteuning kan komen; de hulp moet vaak op een specifieke dag en specifiek tijdstip komen.
- We wijzen inwoners en professionals altijd op de mogelijkheid om in geval van spoed, een beroep te doen op de spoedaanvraagprocedure. Dit zorgt ervoor dat in spoedeisende gevallen, mensen niet onnodig lang hoeven te wachten op inzet van ondersteuning.
- Ook willen we aanvragers van een Wmo-voorziening meer meenemen in het, soms ingewikkelde, aanvraagproces. Dit willen we doen door een infographic te ontwikkelen die Wmo-consulenten kunnen geven aan aanvragers, zodat verwachtingen en verantwoordelijkheden van te voren duidelijk zijn.
- Als gevolg van Corona zijn in 2020 en 2021 beperkte huisbezoeken afgelegd en hebben veel onderzoeken telefonisch plaatsgevonden. Binnen het Zorgloket wordt nu weer de standaard gehanteerd dat er een huisbezoek wordt afgelegd bij alle eerste aanvragen.

Door bovengenoemde maatregelen en een goede communicatie hierover, gaan we er van uit dat de cliëntervaring over het contact met de gemeente ten positieve zal veranderen.

Ten aanzien van de ondersteuning

Naar aanleiding van de conclusie dat respondenten met een rolstoel het minst tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning en of deze past bij de hulpvraag, hebben we contact gehad met Medipoint, de leverancier van onze hulpmiddelen. Om te achterhalen waar de ontevredenheid van de rolstoelgebruikers (mogelijk) in zit. We vermoeden dat dit verband houdt met de levertijd van het hulpmiddel en/of van onderdelen ervan. Zoals algemeen bekend is, hebben er als gevolg van grondstofproblemen en corona, fabrieken in onder andere China stilgelegen en waren er in 2021 problemen met het transport van de goederen over zee.

We zullen over deze schaarste van zorghulpmiddelen en onderdelen duidelijker communiceren naar de Wmo-gebruikers.

Aanvullend willen we met u delen dat er op dit moment 522 inwoners van Rijswijk een rolstoelvoorziening hebben. Opvallend genoeg was er in 2021 één klacht over een rolstoel bij Medipoint. In het eerste en tweede kwartaal van dit jaar zijn er geen klachten gemeld bij Medipoint.

Wat is er gedaan met de resultaten van het onderzoek van vorig jaar?

De in november 2021 aangekondigde verbeteractie in de werkprocessen, zijn niet terug te vinden in de resultaten van dit onderzoek dat over 2021 is uitgevoerd.

Uit het onderzoek over 2020 bleek dat 25% van de respondenten bekend was met de mogelijkheid van cliëntondersteuning. In dit onderzoek over 2021 is dat percentage gestegen naar 29%. De mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning is in elk contact met de client onder de aandacht gebracht.

Vorig jaar vroeg de ASD aandacht voor de toegankelijkheid van het onderzoek door -met de name- de ingewikkelde vragen die gesteld worden. BMC geeft aan dat op één vraag na, de vragen op B1-niveau zijn geschreven. Die ene vraag is niet getoetst op B1-niveau. Daarnaast hebben we de aanbestedingsbrief dit jaar aangepast en nog leesbaarder gemaakt.

De mogelijkheid om continue-monitoring - de client wordt vrij kort na het contact met de gemeente bevraagd over zijn bevindingen - in te voeren is nog steeds een onderwerp van gesprek en daar wordt onderzoek naar gedaan.

Wat adviseert de Adviesraad Sociaal Domein (ASD)?

De ASD Rijswijk maakt zich zorgen over de lagere scores die zijn te zien op veel onderzochte onderdelen in de kwantitatieve rapportage, zowel ten opzichte van 2020 (óók een Coronajaar) als de referentiegemeenten. Het aandeel respondenten dat niet tevreden is, is toegenomen. In de vergadering van 14 september 2022 zijn de vragen en zorg over deze resultaten met een vertegenwoordiger van de gemeente besproken. De antwoorden geeft de ASD het vertrouwen dat de gemeente gepaste acties onderneemt zodat de tevredenheid over het contact met de gemeente en het effect van de ondersteuning op de kwaliteit van leven weer kan groeien.

Daarnaast heeft de ASD een viertal verbeter suggesties voor de uitvoering en interpretatie van het onderzoek gedaan. Deze punten worden besproken met de uitvoerder van het onderzoek. Tevens kijken we naar de mogelijkheden voor een eventuele continue-monitoring, zodat we onze dienstverlening continue kunnen volgen en verbeteren.

Wie heeft het onderzoek uitgevoerd?

Onderzoeksbureau BMC heeft, net als vorig jaar, het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd.

Wat is het verschil tussen kwantitatief en kwalitatief onderzoek?

Kwantitatief onderzoek kan op een grote groep worden toegepast en kost per respondent minder tijd om uit te voeren dan kwalitatief onderzoek.

Bij het kwantitatieve onderzoek is er gewerkt met (online) vragenlijsten die zijn ingevuld en verwerkt. Bij het kwalitatieve onderzoek zijn mensen gebeld en kregen zij de kans hun verhaal te vertellen. Binnen dit onderzoek is het mogelijk om door te vragen waarom cliënten iets vinden en het geeft context aan de situatie waarin een cliënt zich bevindt. We benadrukken daarbij dat het gaat om de cliëntervaring. Aan de bevindingen van het kwalitatieve onderzoek kunnen geen algemene conclusies verbonden worden.

Wie zijn benaderd om deel te nemen aan het onderzoek?

De gemeente heeft een vragenlijst verzonden aan 1.440 cliënten die op 31 december 2021 een Wmo-indicatie hadden.

Hoe hoog was de respons?

Van de 1.440 verzonden vragenlijsten zijn er 466 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 32%. Hierdoor zijn de resultaten van het kwantitatieve onderzoek geheel betrouwbaar. Daarnaast zijn er in totaal dertien cliënten succesvol geïnterviewd.

Kan ik het rapport zelf inzien?

De volledige rapporten van de uitkomsten van beide onderzoeken zijn als bijlage bijgevoegd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester (wnd),

P.M. Schuit

mr.drs. G.A.A. Verkerk

Bijlage(n):

- Rapport Clientervaringsonderzoek Wmo 2021 Corsanr. 22.059553
- Rapport Kwalitatief Clientervaringsonderzoek Wmo 2021 Corsanr. 22.059554