

VERZONDEN

24 DEC. 2019

Aan: de gemeenteraad

Ons kenmerk
1085621/1085694

Bezoekadres
Capucijnerplein 1
6021 CA Budel

Postadres
Postbus 2090
6020AB Budel
www.cranendonck.nl

Contactpersoon
Carola Mes
T 1105
E c.mes@cranendonck.nl

Datum: 19 december 2019

Betreft: Resultaten cliëntervaringsonderzoek 2018

Beste dames/heren,

Jaarlijks moeten gemeenten op grond van de Wmo en Jeugdwet een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitvoeren. De gemeente Cranendonck steekt het CEO vanuit de 3D gedachte in met een vragenlijst waarmee cliëntervaringen gemeten kunnen worden op het terrein van Wmo, Jeugdzorg en Werk & Inkomen.

De resultaten van het CEO bieden inzicht in de ervaringen van cliënten met de toegang tot zorg en ondersteuning, alsook met de kwaliteit en het effect van de ondersteuning zelf. Cranendonck heeft het onderzoek wederom laten uitvoeren door de GGD Brabant-Zuidoost. In deze brief informeren wij u inhoudelijk over de belangrijkste resultaten. Voor zover mogelijk zijn de resultaten van dit jaar (over 2018) vergeleken met het CEO over 2016 en 2017. In de bijlagen vindt u de rapportage van het onderzoek, alsook de tabellen met percentages.

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit cliënten die in 2018 gebruik maakten van een voorziening in het kader van Wmo, Jeugdzorg, Werk & Inkomen, alsook mensen die in 2018 een (keukentafel)gesprek hebben gehad maar (nog) geen gebruik maken van een dergelijke voorziening. In totaal zijn 1560 inwoners aangeschreven, waarvan 417 inwoners een ingevulde vragenlijst hebben geretourneerd. De respons dit jaar (27%) was hoger dan bij het CEO over 2017 (17%), maar lager dan bij het CEO over 2016 (40%) toen we de vragenlijst voor de eerste keer uitzetten.

Referentiegroep

Aangezien Cranendonck gebruik heeft gemaakt van een integrale vragenlijst en hierin koploper is in Nederland, kan het merendeel van de resultaten niet vergeleken worden met andere gemeenten. Wel zijn in de gebruikte vragenlijst de tien 'verplicht' gestelde Wmo vragen opgenomen. De uitkomsten op deze vragen kunnen wel vergeleken worden met die van andere gemeenten. Dit is echter pas mogelijk zodra deze uitkomsten gepubliceerd staan op www.waarstaatjegemeente.nl.

Ervaringen met de toegang tot zorg

- De helft van de mensen komt op eigen initiatief (34%) dan wel via de directe omgeving (17%) bij de gemeente terecht met hun vragen. Van de andere helft komt het grootste deel via het sociaal team of de huisarts (beiden 15%) bij de gemeente terecht.
- In 2018 is een vergelijkbaar percentage mensen via de sociaal makelaar bij de gemeente gekomen als in 2017, respectievelijk 7% en 6%, beiden hoger dan in 2016 (3%).

- Vergelijkbaar met 2017 geeft twee derde van de mensen (65%) aan dat ze wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag; 18% wist dit niet. We doen er alles aan om de weg naar ondersteuning zo goed mogelijk te communiceren. De toegang, die voorheen wagenwijd open stond met alle gevolgen van dien, hebben we het afgelopen jaar wat meer gesloten, maar we zien dat de mensen die hulp nodig hebben uiteindelijk toch bij de gemeente terecht komen.
- Het merendeel van de cliënten geeft aan dat ze bij het eerste contact met de gemeente snel geholpen zijn, dat consulenten netjes met persoonsgegevens omgaan en dat men vriendelijk en respectvol te woord is gestaan. Daarbij vindt 59% van de cliënten dat ze makkelijk contact konden krijgen met hun contactpersoon, wat lager is dan in 2017 (64%). Ca. 15% van de respondenten vond de bereikbaarheid van consulenten in 2018 niet goed. Veel wisselingen vanwege ziekte zijn hier hoogstwaarschijnlijk de oorzaak van geweest.
- Over de deskundigheid van de consulent is het merendeel van de cliënten (74%) tevreden. Ruim 67% vindt dat ze voldoende over het vervolg geïnformeerd is. Verder vindt 79% van de cliënten dat de consulent goed luisterde en dat deze hem of haar serieus nam. Deze percentages zijn ten opzichte van 2017 niet of nauwelijks veranderd.
- 83% van de cliënten waarbij een cliëntondersteuner aanwezig was tijdens het eerste gesprek was tevreden over diens ondersteuning.
- Over de uitkomst van het gesprek met de consulent is 65% van de cliënten tevreden. Een vergelijkbaar percentage geeft aan dat ze in het gesprek met de consulent samen naar oplossingen hebben gezocht (72%) en dat ze voldoende over alles mee konden beslissen (66%). Met de inzet van de nieuwe route zou er verbetering moeten komen in de mate waarin cliënten tevreden zijn over de uitkomst van het gesprek met de consulent. Aangezien consulenten hier pas in april 2019 in getraind zijn, zal dat effect pas bij het CEO over 2019 onderzoek gemeten kunnen worden.
- Ten opzichte van 2017 lossen cliënten in 2018 als gevolg van het gesprek hun vraag/probleem vaker samen met naasten/vrijwilligers op (15% vs. 7%). Ook hebben cliënten in 2018 vaker samen met de consulent een plan gemaakt dan in 2017 (23% vs. 18%) en hebben cliënten vaker een persoonsgebonden budget gekregen waarmee zij zelf zorg/ondersteuning kunnen kopen (7% vs. 3%).
- 19% van de cliënten geeft aan dat ze van tevoren niet wisten wat ze konden verwachten van het gesprek over hun persoonlijke situatie. Daarnaast geeft 10% aan tijdens het gesprek met de consulent niet te zijn geïnformeerd over het vervolg. Er wordt een communicatieplan gemaakt waarbij gedragen plannen en de nieuwe routing aandacht gaan krijgen in de vorm van een folder of filmpje.
- 34% van de cliënten wist dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is vergelijkbaar met 2017 (37%). Ondanks dat cliënten bij hun ontvangstbevestiging voor hun keukentafelgesprek ook een flyer met foto en contactgegevens van de cliëntondersteuners meegestuurd krijgen, blijft het percentage cliënten dat niet wist dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner aanzienlijk (66%). Dit percentage komt overeen met het landelijk percentage (67%), alsook de percentages in Valkenswaard (70%) en Heeze-Leende (63%). Bij het merendeel van cliënten (67%) is een naaste bij het keukentafelgesprek aanwezig. Mogelijk dat bij deze cliënten geen behoefte bestaat om ook nog een cliëntondersteuner bij het gesprek te betrekken en makkelijker over deze mogelijkheid heenlezen.
- 18% procent van de cliënten is niet tevreden over de uitkomst van het persoonlijk gesprek.
- Een kwart van de cliënten zegt niet door de consulent erop gewezen te zijn hoe ze een klacht kunnen indienen en bezwaar kunnen maken (vergelijkbaar met 2017). Consulenten worden erop geattendeerd dat zij cliënten hier mondeling en schriftelijk op kunnen wijzen. Een folder is in de maak met daarin een inlegvel over de klachten- en bezwaarprocedure

Ervaringen met de ondersteuning

- De ervaringen met de ondersteuning zijn in 2018 vergelijkbaar met de ervaringen in 2017.
- Het merendeel van de cliënten kan zich door de ondersteuning beter redden (78%), is zelfstandiger geworden (58%), kan beter de dingen doen die hij of zij wil doen (71 %) en heeft een betere kwaliteit van leven gekregen (71%).

- Driekwart van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en passend bij de hulpvraag en 71% is tevreden over de manier waarop ze zijn geholpen. Daarbij geeft 64% van de cliënten aan dat ze niet lang op ondersteuning hebben hoeven wachten. 18% van de cliënten vindt dat hij wel lang op ondersteuning heeft moeten wachten. De wettelijke doorlooptijd van het beschikkingsproces bedraagt 8 weken. Slechts in een enkel geval wordt deze doorlooptijd overschreden, dit geldt zowel voor Wmo als Jeugd. Tijdens het keukentafelgesprek kunnen consulenten de cliënten al beter informeren over de doorlooptijd en daarmee op voorhand de verwachting c.q. beleving van een lange wachttijd beter managen.
- 16% van de cliënten was het niet eens met de stelling dat ze een goed overzicht hadden gekregen welke organisaties hen konden helpen bij het oplossen van hun problemen.
- 21% van de (210) cliënten vond dat er onvoldoende keuze was voor instanties die hen bij hun hulpvraag konden helpen. Uit de antwoorden van de respondenten kan onvoldoende worden opgemaakt of het hier met name om cliënten van jeugdzorg dan wel om Wmo cliënten gaat. We kijken altijd binnen de mogelijkheden die we hebben om te zorgen dat er maatwerk geleverd wordt. Gezien de beschikbaarheid van (maatwerk)voorzieningen binnen de gemeente Cranendonck, is het voorstelbaar dat cliënten liever meer keus willen hebben.
- De ondersteuning die cliënten kregen op het gebied van jeugd, zorg en/of werk & inkomen wordt door 17% van hen ervaren als niet goed op elkaar afgestemd. Daarbij geeft 16% van de cliënten ook aan niet één aanspreekpunt te hebben voor alle ondersteuning op het gebied van jeugd, zorg en/of werk & inkomen.
- Ruim een kwart van de cliënten geeft aan dat de consulent niet gevraagd heeft hoe de ondersteuning ervaren is. In het belang van zowel cliënt als gemeente, is sinds kort standaard in het systeem geborgd dat drie maanden na afloop van een beschikking contact met de client wordt opgenomen om de ervaring met de ondersteuning te evalueren en na te gaan of de beschikte zorg geleverd is.
- Het percentage cliënten dat zoveel mogelijk zelf probeert te doen en dat de ondersteuning daar op aansluit is ten opzichte van 2017, hoewel niet significant, weer wat gestegen (71% vs. 66%), maar is nog steeds lager dan in 2016 (81%). Het gaat hierbij met name om Wmo cliënten (60% van de respondenten). Een analyse van de demografische ontwikkelingen laat zien dat er sprake is van een vergrijzende bevolking in Cranendonck. Inwoners leven langer en hebben meer zorg nodig, wat een logische verklaring biedt voor de bevinding dat het aantal cliënten dat zoveel mogelijk zelf probeert te doen nog niet aanzienlijk is gestegen.

Samenvattend

Afgaand op bovengenoemde ervaringen kunnen we stellen dat het eerste contact met de gemeente en het (keukentafel) gesprek over het algemeen naar tevredenheid van inwoners verloopt. In het proces van de toegang naar zorg wordt meer gekeken naar hoe inwoners zelf of met hun naaste omgeving hun vragen kunnen oplossen. Dit proces kunnen we verbeteren door het beter afstemmen van verwachtingen rondom dit proces en het informeren van inwoners ten aanzien van de onafhankelijke cliëntondersteuner, klachten/bezwaarprocedures.

De ervaringen met de ondersteuning laten zien dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de manier waarop zij ondersteund worden. Dat is niet het geval als het gaat om keuze, afstemming en overzicht van hulp biedende instanties en het wachten op de ondersteuning. De meeste cliënten geven wel aan dat de kwaliteit van ondersteuning goed is en dat het effect van de ondersteuning op hun leven positief is geweest.

Tot slot

Eind 2018 hebben we beleidsmaatregelen getroffen om de kanteling te maken van minder gebruik van individuele maatwerkvoorzieningen naar meer inzet van eigen kracht en algemene voorzieningen. Daarbij spelen de sociaal makelaars een grote rol in het beantwoorden van hulpvragen en daarmee in de mate waarin verwijzing richting het sociaal team plaats vindt. Was het percentage respondenten dat via de sociaal makelaar bij het sociaal team terecht komt nog laag vanwege de onbekendheid van de sociaal makelaars, is het mogelijk dat dit percentage nu nog steeds laag is omdat de sociaal makelaars een aantal vragen al oplossen in het voorliggend veld en geen verwijzing naar het sociaal team nodig is. Met de implementatie van ZorgNed wordt het nu mogelijk om meer duidelijkheid te krijgen over het aantal en de soort vragen die door de sociaal makelaars worden afgevangen. Deze informatie zult u als raad gaandeweg steeds meer in de kwartaalrapportage terug zien.

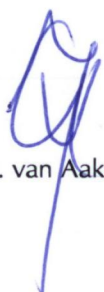
De resultaten van dit CEO laten zien dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de toegang tot ondersteuning via de gemeente en de hulp die zij krijgen. De resultaten zijn gedeeld met het sociaal team en geven verder inzicht in zaken die goed gaan en in de gebieden waar onze uitdagingen liggen. De verbeterpunten hebben onze aandacht en worden meegenomen bij de verdere herinrichting van het sociaal domein. Ze maken onderdeel uit van de aanvalsplannen Wmo, Jeugdzorg en Werk & Inkomen, waarbij we een grote appèl doen op de saamhorigheid binnen de samenleving (kernen/wijken) door gebiedsgericht te werken, het maken van gezamenlijke, gedragen plannen en samenwerking. De resultaten worden gedeeld met de Zorgadviesraad en met onze inwoners door middel van een artikel hierover in De Grenskoerier.

Met vriendelijke groet,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN CRANENDONCK,

De secretaris,

De burgemeester,



Ir. J.A.G.M. van Aaken



F.A.P. van Kessel