

ONTVANGEN 03 JUNI 2022

Raadhuisplein 1
6367 ED Voerendaal
Postbus 23000
6367 ZG VoerendaalT 045 – 575 33 99
F 045 – 575 11 95
E info@voerendaal.nl
W voerendaal.nl

Gemeenteraad Voerendaal

Uw brief van

Uw kenmerk

Ons kenmerk
269659Voerendaal
13-mei-2022Onderwerp
cliëntervaringsonderzoek 2021Behandeld door
K. VoorjansBijlagen
1

VERZONDEN 03 JUNI 2022

Beste leden van de gemeenteraad Voerendaal.

U ontvangt de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek van de Wmo over het jaar 2021. Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te (laten) uitvoeren. Hiervoor is door VWS en de VNG een verplichte vragenlijst opgesteld. Deze vragenlijst bestaat uit 10 basisvragen met drie hoofdthema's, namelijk: de toegankelijkheid van de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Opzet en respons van cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021

Het onderzoek is in de periode maart 2020 – maart 2021 door het onderzoeksbureau Dimensus uitgevoerd. We hebben voor het tweede jaar op rij een continumeting uitgevoerd. Dat betekent dat alle cliënten ongeveer 3 maanden na de indicatiestelling benaderd zijn voor de enquête. In totaal waren dat 520 cliënten.

Alle enquêtes zijn telefonisch afgenomen. In totaal hebben 275 respondenten de vragen beantwoord. De respons komt uit op 53%, dit is even hoog als in 2019 en 2020. Dit aandeel is voldoende om betrouwbare uitspraken over de doelgroep te kunnen doen.

Resultaten

Hieronder vindt u een samenvatting van de resultaten van het onderzoek per thema voor het jaar 2021. Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar een stuk(je) positiever of ongeveer net zo positief over de verschillende aspecten. Vergeleken met het eerste peiljaar is over de jaren heen een toenemend positieve tendens te zien. Voor het volledige beeld verwijzen wij u naar bijgevoegde rapportage. Na informatieverstrekking aan uw raad zullen de resultaten gepubliceerd worden op www.waarstaatjegemeente.nl.

1. Contact met de gemeente / de toegang

De cliënten die hebben meegewerkt aan de enquête hebben op alle vier de onderdelen in dit thema een stuk positiever gereageerd dan in 2020. De onderdelen 'de medewerker nam mij serieus' (98%), 'we hebben samen naar oplossingen

gezocht' (97%) en 'ik werd snel geholpen' (96%) zijn resp. gestegen met 7%, 7% en 9%. Dat is een uitstekend resultaat, dit zijn bijna maximale scores.

Jammer genoeg is de bekendheid om van de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, ondanks de inspanningen die we hebben gedaan om de bekendheid te vergroten weer verder afgenomen. De score is van 42% gedaald naar 30%, dat is een daling van 12%.

2. De kwaliteit van de ondersteuning

De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning en de mening of de ondersteuning passend is bij de vraag zijn allebei een beetje toegenomen in 2021 ten opzichte van 2020. Resp. van 88% naar 92% en van 90% naar 92%.

3. Het effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid

Cliënten zijn dit jaar een stukje positiever over de effecten van de Wmo-ondersteuning vergeleken met vorige jaren. We zien hier resp. toenames van 4%, 5% en 2%. De scores van 90-95% zijn een mooi resultaat, want uiteindelijk is dit waar de Wmo voor bedoeld is: ervoor zorgen dat mensen kunnen participeren, zelfredzaam blijven en zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

Telefonische enquêtes

In 2021 zijn voor het eerst alle enquêtes telefonisch afgenomen. Hier is voor gekozen omdat bij een gesprek beter doorgevraagd kan worden bij de cliënt wat hij precies bedoelt of waar hij wel of niet tevreden over is.

Uit de gesprekken komt naar voren dat vooral de contacten met de gemeente als positief worden ervaren. Respondenten geven aan dat de medewerkers goed naar hen luisteren, behulpzaam, attent, sympathiek en vriendelijk zijn, en veel begrip tonen. Daarnaast is men blij met de snelheid tussen de aanvraag en de daadwerkelijke hulpverlening. Allerlei zaken zijn daarnaast goed en grondig doorlopen waardoor er passende hulp kon worden geboden.

Natuurlijk waren er ook een aantal kritische opmerkingen:

- Enkele respondenten die minder positief zijn over het contact met de gemeente hebben het gevoel niet serieus te zijn genomen of het duurde lang voordat de daadwerkelijke hulp werd gestart. Ook was het soms onduidelijk waar respondenten terecht konden met hun hulpvraag en zijn zij niet tevreden over de wisselingen tussen verschillende hulpverleners.
- Ook vinden sommigen dat de kwaliteit van het werk dat de huishoudelijke hulp levert niet goed is. Zo moeten sommige respondenten ondanks de hulp nog steeds zaken zelf doen die de hulp volgens hen zou moeten doen.
- Minder positief waren sommige cliënten ook over de invalkrachten (met name bij de hulp bij het huishouden). Deze maken hun werk niet af of leveren mindere kwaliteit.
- Daarnaast vindt men wisselingen in hulpverleners niet prettig omdat er in veel gevallen dan geen band kan worden opgebouwd met de hulpverlener.
- Ook zijn respondenten soms niet tevreden over het aantal uur hulp dat zij krijgen. Zij zouden graag wat extra hulp zien.

Hoewel het aantal opmerkingen van personen die soms minder tevreden of teleurgesteld zijn gering is, proberen we ieder jaar weer bij te leren en zaken aan te passen om de dienstverlening te verbeteren.

Zo hebben we gedurende het afgelopen jaar steeds vaker contact gehad met de zorgaanbieders over het beleid rondom invalkrachten en vakantieplannen. Ook onderhouden we korte lijnen met de zorgaanbieders als cliënten niet tevreden zijn of zaken vragen die de zorgaanbieder niet kan bieden.

Voor wat betreft de opmerkingen over de omvang van de indicatie hulp bij het huishouden zien we geen aanleiding om een aanpassing in ons beleid door te voeren. De door ons gehanteerde normtijden zijn getoetst door de CRvB en aangemerkt als deugdelijk en reëel. In schrijnende gevallen wordt gebruik gemaakt van maatwerk en worden uitzonderingen op de regel gemaakt.

De bekendheid van de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is gedaald (van 42% naar 30%). Dit ondanks het feit dat we deze mogelijkheid vermelden in de ontvangstbevestiging én in de afspraakbevestiging. Bij nieuwe cliënten en bij herindicaties waar het contact met het Wmo-loket al wat langer geleden is, wordt ook nog eens de folder 'van hulpvraag naar passende ondersteuning' meegestuurd. Ook hierin staat de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner nadrukkelijk vermeld. Daarnaast wordt ieder jaar een artikel in het Magazine gewijd aan de onafhankelijke cliëntondersteuning.

De ervaringen met de Wmo-consulenten worden als heel positief ervaren. Cliënten hebben het gevoel dat ze serieus genomen worden, dat samen met hen naar oplossingen wordt gezocht, dat goed en grondig onderzoek plaatsvindt en dat er passende hulp wordt ingezet. Mogelijk wordt door de positieve ervaringen met de Wmo-medewerkers de behoefte aan een onafhankelijke cliëntondersteuner minder hard gevoeld en beklijven om die reden onze pogingen om cliënten te wijzen op deze mogelijkheid niet zo goed.

Om dit onderwerp toch nog eens extra onder de aandacht te brengen hebben we voor dit jaar met het onderzoeksbureau afgesproken dat er tijdens de telefonische enquêtes een klein stukje info wordt gegeven over de onafhankelijke cliëntondersteuning en dat de extra vraag wordt gesteld of mensen wellicht gebruik hadden willen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner als ze van de mogelijkheid op de hoogte waren geweest.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN VOERENDAAL,