

Nota

Voor burgemeester en wethouders
Nummer 2022-017419
Aard voorstel: besluitvormend

Datum vergadering: 12 juli 2022
Nota openbaar: openbaar
Portefeuillehouder: A. Dubbink

B & W advies: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021

Advies:

1. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021 voor kennisgeving aannemen.
2. Instemmen met de conclusies en de vervolgaanpak.
3. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021, de conclusies en de vervolgaanpak ter kennisname aanbieden aan de gemeenteraad en Wmo-raad.

Besluit B & W:

Aangenomen:

CONFORM ADVIES

Korte samenvatting

Dit collegevoorstel beschrijft de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO) onder Wmo cliënten over 2021. In 2021 heeft er een doorlopend CEO plaatsgevonden. Dit betekent dat cliënten gedurende het jaar op twee momenten bevraagd zijn, om zo dicht mogelijk op de ervaring te meten. De uitkomsten worden in dit voorstel belicht en het rapport is als bijlage toegevoegd.

Aanleiding

De gemeente Hellendoorn is, volgens artikel 2.5.1. van de Wmo 2015, verplicht om jaarlijks een CEO te laten uitvoeren onder cliënten met een maatwerkvoorziening. Het onderzoek is in opdracht van de gemeente Hellendoorn uitgevoerd door MAGIS Marketing & Research.

Relevante eerdere besluiten

2021-018634: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020

Doelstelling

Het doel van het CEO is om zicht te krijgen op de ervaring van de Wmo cliënten over het jaar 2021. Met die resultaten kan er een vergelijking worden gemaakt met de voorgaande jaren en waar nodig, kunnen er verbeterpunten worden opgesteld.

Uitkomsten

Onderzoeksopzet

Het CEO 2021 was net als het onderzoek van 2020 een doorlopend onderzoek, waarbij er in twee fases uitvraag is gedaan. De eerste fase betreft het contact met de gemeente, de tweede fase gaat over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. De populatie voor deelname aan het CEO Wmo 2021 bestond uit 957 cliënten waarvan er voor dit onderzoek 849 zijn aangeschreven. Fase 1 heeft een respons van 40,8%, fase 2 heeft een respons van 32,5%. Voor het CEO is gebruik gemaakt van

standaard vragen die zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS, aangevuld met vragen op basis van lokale informatiebehoefte.

Fase 1: Contact met de gemeente

- 84% van de cliënten wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag (2020: 71%).
- 83% van de cliënten is tevreden over de snelheid waarmee hij/zij werd geholpen (2020: 74%).
- 23% van de cliënten wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2020: 32%).
 - Van de cliënten die wisten dat hij/zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, heeft 35% er gebruik van gemaakt (2020: niet bekend).
 - Van de cliënten die niet wisten dat hij/zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, had 10% er wel behoefte aan gehad (2020: niet bekend).
- 68% van de cliënten heeft het eerste contact als prettig ervaren. 30% was hierin neutraal en 2% heeft het als onprettig ervaren (2020: 58%, 39%, 3%).
- 89% van de cliënten is tevreden over het eerste gesprek met de consulent (2020: 82%). Zij beoordelen het gesprek gemiddeld met een 7,9 (2020: 7,7).

In 2020 waren de resultaten over het contact met de gemeente gedaald ten opzichte van 2019. In 2021 zijn de meeste van deze resultaten juist weer op het niveau van 2019. Zo wisten cliënten weer beter waar ze moesten zijn met hun hulpvraag en waren zij ook weer meer tevreden over de snelheid waarmee ze werden geholpen. Waarschijnlijk heeft corona een rol gespeeld in de 'dip' in deze cijfers. Door de lockdowns was er minder contact tussen mensen, terwijl dit contact tussen inwoners onderling juist een positieve bijdrage levert aan het op de juiste plek zijn met een hulpvraag.

De bekendheid met de onafhankelijk cliëntondersteuner is met bijna 10%-punt gedaald naar 23%. In 2021 is voor het eerst uitvraag gedaan naar de behoefte. Naast de lage bekendheid, blijkt er onder deze cliënten relatief weinig behoefte te zijn aan onafhankelijke cliëntondersteuning.

Fase 2: Kwaliteit en Effect

- 94% van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed (2020: 91%).
- 92% van de cliënten vindt dat de ondersteuning die hij/zij krijgt, aansluit bij de hulpvraag (2020: 88%).
- 96% van de cliënten zegt de hulp te krijgen zoals afgesproken (2020: 92%).

De tevredenheid over de kwaliteit van ondersteuning is gestegen ten opzichte van vorig jaar. De ondersteuning sluit nog beter aan bij de hulpvraag en cliënten krijgen de hulp zoals afgesproken.

- 86% van de cliënten zegt de gewenste dingen beter te kunnen doen (2020: 88%).
- 90% van de cliënten zegt dat hij/zij zich beter kan redden door de ondersteuning (2020: 91%).
- 85% van de cliënten zegt een betere kwaliteit van leven te hebben (2020: 75%).

Het effect van de ondersteuning is grotendeels gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar, met uitzondering van de kwaliteit van leven. Hierin zagen we in 2020 een flinke daling van 10%-punt t.o.v. 2019, maar in 2021 is dit weer gestegen naar het niveau van 2019.

Conclusies en vervolg

- Cliënten zijn over het algemeen erg tevreden over de Wmo. Het gesprek met de consulent wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,9. De zorgaanbieders worden gemiddeld beoordeeld met een 8,1. Daarnaast vindt 94% de kwaliteit van de ondersteuning goed en zegt 85% een betere kwaliteit van leven te hebben door de ondersteuning.

- In 2021 wisten cliënten weer beter waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (84%). In 2020 was dit percentage sterk gedaald (naar 71%). Het afgelopen jaar zijn er acties uitgezet om de informatievoorziening vanuit de gemeente te verbeteren. Ondanks de stijging in vindbaarheid, blijft de website nog wel een punt van aandacht en deze zal in 2022 dan ook nog verder geoptimaliseerd worden.
- De bekendheid van Wmo cliënten met de onafhankelijke cliëntondersteuner is verder gedaald ten opzichte van 2020. Vorig jaar zijn er verdiepende vragen toegevoegd aan het onderzoek, over het gebruik en de behoefte. Deze vragen hebben inzichtelijk gemaakt dat het gebruik van en de behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning relatief laag is. Let wel dat het hier gaat om het gebruik/de behoefte van inwoners met een Wmo maatwerkvoorziening. Dit zegt niets over het gebruik/de behoefte van inwoners die níét bekend zijn bij de Wmo. Versterking van onafhankelijke cliëntondersteuning (voor alle inwoners) is een belangrijk onderwerp, waar later dit jaar uitvoering aan zal worden gegeven. Dit gebeurt onder andere doordat de gemeente Hellendoorn deelneemt aan het project "Koplopers Cliëntondersteuning". Het doel is hierbij om toe te werken naar een breed bekende, toegankelijke en integrale cliëntondersteuning in Hellendoorn.
- Voor het jaar 2022 vindt hetzelfde onderzoek plaats als in 2021. Voor 2023 en verder kan het cliëntervaringsonderzoek weer opnieuw worden in gericht. In de tweede helft van 2022 staat dit op de beleidsagenda en er zal dan ook worden onderzocht of het cliëntervaringsonderzoek Sociaal Domein breed kan worden uitgevoerd.

Effect

De uitkomsten van het CEO geven belangrijke aandachtspunten die mee worden genomen in verdere ontwikkelingen en evaluaties.

Global goals

Global Goal 3 - goede gezondheid en welzijn

Planning

n.v.t.

Financiële consequenties

n.v.t.

Personele consequenties

n.v.t.

Juridische consequenties

Door de uitvoering van het CEO en het openbaar maken van de resultaten, wordt voldaan aan de wettelijke verplichting.

Informatisering

n.v.t.

Burger- en overheidsparticipatie

Door het uitvoeren van een CEO kunnen inwoners kenbaar maken hoe zij de dienstverlening van de gemeente en de geboden hulp van aanbieders ervaren.

Communicatie

- De uitkomsten van het CEO worden conform landelijke afspraken gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl.

- Het rapport met uitkomsten van het CEO wordt gedeeld met de raad, Wmo-raad en gepubliceerd op de website van de gemeente. Daarnaast worden de uitkomsten bekend gemaakt via een persbericht.

Overige consequenties

n.v.t.