

Aan de gemeenteraad

datum 6 december 2022
zaaknr. 496392
behandeld door Cluster Beleid en Strategie
onderwerp Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo
bijlage(n) Onderzoeksrapport

Geachte leden van de raad,

Bijgaand treft u het jaarlijks verplichte Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo van BMC over 2021 aan.

Als gemeente zijn wij verplicht dit onderzoek uit te voeren en te publiceren. Het rapport wordt gepubliceerd op de website van de VNG www.waarstaatjegemeente.nl. Het onderzoek betreft alle taken van de Wmo die werden uitgevoerd door het Kernteam, het Wmo-loket en Tom in de Buurt in 2021.

Doel van het onderzoek

Het onderzoek meet de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen en het effect hiervan op de zelfredzaamheid. Om een goed beeld hiervan te krijgen hebben wij naast nieuwe ook veel bestaande klanten aangeschreven die al jaren een voorziening van de gemeente hebben.

Er is naar 936 cliënten, die een Wmo-(maatwerk)voorziening hebben in onze gemeente een vragenlijst verstuurd. Wij hebben 328 vragenlijsten retour ontvangen. Er is een referentiegroep van 56 gemeenten. Dit zijn alleen de gemeenten die via BMC het verplichte onderzoek hebben afgerond.

Informatie vooraf de resultaten

Het cliëntervaringsonderzoek is dit jaar in augustus uitgevoerd. Inwoners die een vragenlijst opgestuurd kregen, werd gevraagd om hun ervaringen over het jaar 2021 te delen. Ongeacht dit verzoek is het aannemelijk, dat gezien de tijd waarin het onderzoek werd uitgevoerd, ondervraagden hun ervaringen van 2022 hebben meegenomen in hun beoordeling. In 2022 zijn er veel gebeurtenissen en veranderingen geweest die al dan niet een negatieve invloed hebben op de ervaring van hun klantreis en daarmee op de voorgrond staan.

De belangrijkste verandering is de toegang naar een Wmo-(maatwerk)voorziening. Waar deze in 2021 nog via het Kernteam en het Wmo-loket werd uitgevoerd gaat deze sinds 1 januari 2022 via Tom in de Buurt. Deze verandering en de vele personele wisselingen bij Tom in de Buurt zorgden met name in het begin van het jaar voor onduidelijkheid en ontevredenheid.

Verder zorgt de mondiale corona epidemie, grondstoffentekort, oorlog in Oekraïne en werknemerstekort voor vele uitdagingen. Ondanks de inzet van onze leveranciers en aanbieders van een Wmo-(maatwerk)voorziening zijn de wachttijden voor een hulpmiddel of woningaanpassing langer dan in de voorgaande jaren. Daarnaast kunnen aanbieders van huishoudelijke ondersteuning niet voldoende personeel vinden om alle cliënten direct hulp te bieden. Dit zorgt voor wachtlijsten. Vergeleken met buurgemeenten zijn onze wachtlijsten kort, maar voor iedereen die ermee te maken heeft zijn ze vervelend.

In zijn algemeenheid kan opgemerkt worden dat we ten opzichte van vorig jaar op vele punten een paar procent minder scoren, maar ten opzichte van de referentiegroep vaak gelijkwaardig of beter scoren.

Wat valt op?:

Binnen onze gemeente is de belangrijkste reden voor inwoners om contact op te nemen met het Wmo-loket of het Kernteam, het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk (69%, in 2020 was dit nog 61%). Op de tweede plaats kwam de behoefte aan passend vervoer (44%). Dit percentage is gelijk gebleven ten opzichte van 2020, maar in beide gevallen zitten we boven de referentiegroep (respectievelijk 68% en 31%). Er wordt bij ons een groter beroep op vervoer gedaan dan bij de referentiegroep. Verklaring kan zijn dat er binnen het netwerk moeilijk oplossingen worden gevonden wat vervoer betreft. Dit laatste komt ook door de landelijke omgeving (relatief ver van stedelijke voorzieningen).

Van de ondervraagden maakt 10% gebruik van een algemene voorziening (3% hoger dan in 2020), 21% van particuliere ondersteuning (in 2020 nog 20%) en 6% van een vrijwilliger (in 2020 nog 5%).

Cliëntondersteuning bij het gesprek

Van de ondervraagden wist 49% dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning (in 2020 was dit nog 45%, in de referentiegroep is dit 34%). Maar 4% heeft hier daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Bij 32% van de ondervraagden waren er andere mensen die aanwezig waren bij het gesprek en 47% gaven aan het gesprek prima zelf te kunnen voeren. Van de ondervraagden die wel gebruik hebben gemaakt van de cliëntondersteuning, is 45% hier heel tevreden over, 40% tevreden en 15% neutraal. Het aandeel dat (heel) tevreden is, is gedaald ten opzichte van vorig jaar (dit jaar 85%, vorig jaar 96%). Opvallend is echter dat geen enkele ondervraagde aangeeft ontevreden te zijn, waar in de referentiegroep 9% ontevreden is.

Waardering ondersteuning

Een meerderheid van de ondervraagden geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (89%) en behoeften (89%) voldoet. In vergelijking met vorig jaar zijn de

percentages gedaald (respectievelijk 96% en 93%). We scoren echter vergelijkbaar met de referentiegroep (respectievelijk 91% en 87%).

Kwaliteit van de ondersteuning

Ook is 81% tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Dit is minder dan 2020, waar nog 87% tevreden was over de kwaliteit van de ondersteuning. Ten opzichte van de referentiegroep (84%) scoren we ook iets minder. 84% vindt dat de ondersteuning bij de hulpvraag past (in 2020 was dit nog 85%). Dit is vergelijkbaar met de referentiegroep.

Effect van de ondersteuning

Van de ondervraagden geeft 84% aan dat zij met de ondersteuning de dingen die zij willen beter kunnen doen, 85% geeft aan dat hun zelfredzaamheid hierdoor is vergroot en 81% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is door de ondersteuning. Alle effecten worden in mindere mate ervaren dan vorig jaar (respectievelijk 87%, 92% en 83%) maar wel vergelijkbaar of beter dan de referentiegroep.

Mantelzorg

De meeste ondervraagden ontvangen hulp van hun partner, familie, vrienden of burens (92%). Dit is meer dan het percentage in 2020 (90%) en ligt boven het gemiddelde van de referentiegroep (89%). Van de ondervraagden die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 21% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. Dit is hoger dan in 2020 (16%) maar vergelijkbaar met de referentiegroep (22%). Ondanks de inzet voor ondersteuning van de mantelzorger hebben meer ondervraagden de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. Dit vraagt van ons extra aandacht voor de mantelzorger!

Contact met Wmo-loket en Kernteam

Van de ondervraagden wist 80% waar zij zich moesten melden met hun hulpvraag. Ook over de snelheid waarmee zij werden geholpen is 88% tevreden. Dit is beter dan de referentiegroep 74%. 81% zegt de oplossing samen met de consulent te hebben gezocht.

De ondervraagden zijn in 2021 minder tevreden over het contact met degene met wie het keukentafelgesprek gevoerd werd. In 2020 gaf nog 87% aan (heel) tevreden te zijn met het contact, in 2021 was dit nog maar 79%. In 2020 was 85% (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd. In 2021 was dit 84%. Verder geeft 83% aan tevreden te zijn over de deskundigheid van de medewerker, dit is beter dan de referentiegroep (80%).

Over het geheel genomen zijn de ondervraagden positief over het (keukentafel)gesprek, maar minder positief dan vorig jaar. We scoren wel vergelijkbaar of beter dan in de referentiegroep.

18% van de ondervraagden wist niet waar en hoe ze ondersteuning konden regelen. Dit is een forse daling ten opzichte van 2020 (41%). Dit jaar is het grootste deel van de ondervraagden (38%) naar de gemeente doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener. Bij 25% van de ondervraagden vormden het niet kunnen

ontvangen van steun uit de omgeving een reden om naar de gemeente te gaan en 7% van de ondervraagden overzagen het probleem en de keuzes niet meer. In 2020 was dit respectievelijk 56% en 37%.

Verdere acties

Uiteraard hebben de uitkomsten uit het rapport onze volle aandacht. Onder andere het voorkomen van overbelasting van mantelzorgers is een belangrijk punt. Sinds 1 januari 2022 verzorgt Tom in de Buurt de mantelzorgondersteuning en hier wordt hard aan gewerkt samen met de Driemaster die voorheen de mantelzorgondersteuning uitvoerde.

De bekendheid van het krijgen van gratis cliëntondersteuning is toegenomen en ook ten opzichte van de referentiegroep doen we het heel goed maar het blijft een punt van aandacht.

Verder is een punt van extra aandacht de vindbaarheid van het Wmo-loket en de waardering over het contact en de deskundigheid van het Wmo-loket en de consulenten die het gesprek voeren. Sinds 1 januari 2022 verzorgt Tom in de Buurt de toegang naar de Wmo en het eerste contact. Onderdeel van de opdracht van Tom in de Buurt is onder andere verbetering van de vindbaarheid waar hard aan gewerkt wordt.

In het onderzoek was er een open tekst vak waar inwoners opmerkingen konden opschrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Verreweg het grootste aantal opmerkingen heeft betrekking op de ontvangen huishoudelijke ondersteuning. Uit de contractgesprekken met onze aanbieders van huishoudelijke ondersteuning komt duidelijk naar voren dat er vanwege de krapte op de arbeidsmarkt moeilijk nieuw personeel te vinden is. Hierdoor vallen er gaten in roosters bij ziekte en vakantie en dat is ook terug te lezen in de opmerkingen. Tijdens de contractgesprekken met de aanbieders hebben we hier extra aandacht voor.

De bovengenoemde aandachtspunten vindbaarheid, contact, kwaliteit ondersteuning en aansluiting in wensen en behoeften hebben extra aandacht nodig. Hierover gaan we in gesprek met Participe en Tom in de Buurt om te kijken waar verbeteringen kunnen worden aangebracht in de gehele klantreis van de inwoner. Ook de overige uitkomsten en de aandachtspunten van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2021 zullen wij in onze contractgesprekken met Participe en Tom in de Buurt meenemen.

Verdere communicatie

Het rapport wordt gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl en ter info aangeboden aan de adviesraad Sociaal domein, Participe en Tom in de Buurt.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Kaag en Braassem,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,
R. van Zijl A. Heijstee-Bolt