



Onderwerp Resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2018	
Nummer	2019/109700
Portefeuillehouder	Meijs, M.-Th.
Programma/beleidsveld	2.1 Voorzieningen volwassenen
Afdeling	MO
Auteur	Nijland, G.
Telefoonnummer	023-5113216
Email	gnijland@haarlem.nl
Kernboodschap	De resultaten van het kwantitatieve cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2018 zijn bekend. Ten opzichte van voorgaande jaar zijn meer mensen tevreden over de kwaliteit en de effectiviteit van de ondersteuning. Ook de bekendheid met cliëntondersteuning is flink gestegen en ligt daarmee fors boven het landelijk gemiddelde. Helaas zijn er meer mensen die zich niet serieus genomen voelen bij de aanvraag van een Wmo voorziening. Het college onderzoekt hoe dit verder verbeterd kan worden.
Behandelaar voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2017, 2018/178605 in commissie Samenleving van 19 april 2018.
Besluit College d.d. 16 april 2019	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

1. Inleiding

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2018 zijn bekend. Ruim 1.000 inwoners van Haarlem is gevraagd naar hun ervaring met de maatschappelijke ondersteuning. De respons was 29 %. De resultaten van dit onderzoek zijn vergeleken met de resultaten over het jaar 2017.

Het cliëntervaringsonderzoek is het wettelijk verplichte kwantitatieve onderzoek op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo 2015. De resultaten hiervan worden door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voor alle gemeenten verzameld in de 'gemeentelijke monitor Sociaal Domein' zodat gemeenten zich ook landelijk kunnen vergelijken.

De vragen zoals deze zijn opgesteld door de VNG gaan over:

- Contact met de gemeente;
- Kwaliteit van de geleverde ondersteuning;
- Effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Relevant om te weten bij het lezen van de resultaten is dat alleen gebruikers van Wmo-maatwerkvoorzieningen zijn ondervraagd. Dat maakt dat er soms andere uitkomsten zijn dan bij eigen onderzoek onder alle inwoners van Haarlem zoals het omnibusonderzoek. In bijlage I is het onderzoeksrapport bijgevoegd

2. Kernboodschap

De resultaten van het kwantitatieve cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2018 zijn bekend. Ten opzichte van voorgaande jaar zijn meer mensen tevreden over de kwaliteit en de effectiviteit van de ondersteuning. Ook de bekendheid met clientondersteuning is flink gestegen en ligt daarmee fors boven het landelijk gemiddelde. Helaas zijn er meer mensen die zich niet serieus genomen voelen bij de aanvraag van een Wmo-voorziening. Het college onderzoekt hoe dit verder verbeterd kan worden.

De resultaten:

De scores van het onderzoek over 2018 liggen op een aantal punten hoger, maar ook op een paar punten lager dan in 2017.

Inwoners weten beter waar ze moeten zijn met hun hulpvraag.

- 80 % van de respondenten geeft aan te weten waar zijn moeten zijn met hun hulpvraag. In 2017 was dat 74%.

De snelheid wordt lager gewaardeerd

- 68 % van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de snelheid waarmee zij zijn geholpen. In 2017 was dat 73 %.



Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning is verder gestegen

- De bekendheid met cliëntondersteuning is 47 %. Dit is hoger dan in 2017 (38 %) en fors hoger dan in andere gemeenten (gemiddeld 28%).

Meer mensen zijn tevreden over de kwaliteit en de effectiviteit van de ondersteuning

- 83% geeft aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden tegen 82 % in 2017.
- 81 % van de respondenten geeft aan door de ondersteuning dingen beter te kunnen doen tegen 75 % in 2017.
- 86 % geeft aan zich beter te kunnen redden met de ondersteuning die ze krijgt tegen 79 % in 2017.
- Van de respondenten geeft 78 % aan door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben tegen 74 % in 2017.

Meer mensen zijn tevreden over de maatwerkvoorziening

- Het resultaat van de maatwerkvoorziening is gemeten aan de hand van vragen over het zich beter kunnen redden, beter de dingen kunnen doen die men wil en het hebben van een betere kwaliteit van leven. 5 % van de cliënten is ontevreden over de verstrekte maatwerkvoorziening in 2018, tegen 5,6 % in 2017.

Mensen voelen zich helaas minder vaak serieus genomen

- 85 % van de respondenten voelde zich serieus genomen, tegen 91 % in 2017.
- Het samen met de medewerker zoeken naar passende oplossingen wordt met 78 % ook lager gewaardeerd dan in 2017 (81%).

3. Consequenties

Wegwerken achterstanden Wmo-aanvragen

De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek zijn op de meeste punten positief, maar het college streeft naar verdere verbetering. Cliënten geven aan lang te moeten wachten op de beschikking. Daarom ligt onze prioriteit nu bij het wegwerken van de achterstanden bij de aanvragen van een Wmo-voorziening en het terugdringen van de wachttijden¹. Op dit moment zijn alle dossiers die nog lagen uit 2018 óf in behandeling óf – en dat betreft het grootste deel – afgehandeld. Ook de nieuwe meldingen worden voortvarend opgepakt en het aantal meldingen dat buiten de wettelijke termijn open staat, neemt af.

Extra instructies werpen hun vruchten af

De extra instructies in het afgelopen jaar aan het telefoonteam, casemanagers en sociaal wijkteam over het standaard informeren van inwoners over de mogelijkheid van (onafhankelijke) cliëntondersteuning werpt vruchten af. De bekendheid is met 9 % gestegen. We blijven erop inzetten om de bekendheid van deze mogelijkheid verder te vergoten.

¹ U wordt hierover maandelijks geïnformeerd via de Bestuurlijke agendazaak 2019/34144. Op 4 april 2019 bent u via de raadsinformatiebrief 2019/245567 voor het laatst geïnformeerd.

We besteden momenteel in de uitvoering extra aandacht aan instructie en feedback op het gebied van gespreksvoering en bejegening door de inzet van een senior casemanagers als coach voor medewerkers. We gaan ervan uit dat meer mensen zich serieus genomen voelen hierdoor.

Melden van klacht over de geleverde Wmo-voorziening

Wij gaan cliënten ook beter informeren over de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de aanbieders of om een nieuwe melding te doen als hun situatie verandert waardoor de ondersteuning minder passend is. 5 % geeft namelijk aan ontevreden te zijn over een verstrekte Wmo-maatwerkvoorziening. Met de informatie over waar mensen ontevreden over zijn, kunnen wij in de gesprekken met leveranciers en aanbieders van maatwerkvoorzieningen gericht sturen op kwaliteitsverbeteringen. Ook onderzoeken wij óf en zo ja hoe wij zelf als gemeente een structurele vorm van nazorg kunnen aanbieden door na verloop van tijd proactief contact op te nemen. Op dit moment wordt met name reactief gehandeld na klachten, incidenten of andere signalen.

Nieuwe wijze van het meten van Wmo-cliëntervaringen is ook vorm van nazorg

Het college is vanaf dit jaar (2019) gestart met het zogeheten continu-meten van cliëntervaringen. Dit is een andere manier van het meten van cliëntervaringen. Dit houdt in dat alle cliënten bij hun onderzoeksverslag een korte vragenlijst krijgen over de toegang tot de voorzieningen en de behandeling hiervan door de casemanager van de gemeente.

Na 3-6 maanden krijgen deze cliënten vervolgens een vragenlijst toegezonden die gaat over de ervaringen met de kwaliteit en de effectiviteit van de ontvangen ondersteuning. Dit is tevens herleidbaar naar de aanbieder waarvan de ondersteuning is ontvangen. Iedere cliënt heeft deze mogelijkheid, zodat vervolgens snel gehandeld kan worden door de gemeente indien de ondersteuning volgens de cliënt in de praktijk onverhoopt tekort mocht schieten

4. Vervolg

In aanvulling op het verplichte kwantitatieve onderzoek worden in het eerste half jaar van 2019 drie aanvullende kwalitatieve onderzoeken uitgevoerd, te weten:

1. Onderzoek naar de ervaringen met en effectiviteit van de trajectbegeleiding zoals deze toegepast wordt in de Maatschappelijke Opvang.
2. Onderzoek naar de ervaringen met en effectiviteit van de ondersteuning in de Vrouwenopvang;
3. Onderzoek naar de ervaringen van cliënten met de ondersteuningsmogelijkheden in de sociale basis.

Na afronding van deze onderzoeken stelt het college de commissie Samenleving op de hoogte van de uitkomsten hiervan.

5. Bijlage

1. Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Haarlem over 2018.