

Onderwerp Resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2019	
Nummer	2020/563286
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 2019 zijn bekend. Over het algemeen is er tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente en over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning. De ondersteuning van de zorgaanbieders wordt met gemiddeld een 7,4 weliswaar lager dan vorig jaar beoordeeld, maar nog steeds als ruim voldoende. Voor de hulpmiddelen wordt het laagste cijfer gegeven. Het college legt hier een verband met de problemen die er in 2019 waren met het Hulpmiddelencentrum. Inmiddels is er sinds juni 2020 een contract met een nieuwe leverancier. De bekendheid met cliëntondersteuning is gedaald. Er wordt fors ingezet op verbetering hiervan.
Behandelaar voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	<ul style="list-style-type: none"> Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2018, 2019/109700 in de Commissie Samenleving van 6 juni 2019. Raadsinformatiebrief 'Nieuwe leverancier Wmo hulpmiddelen: Kersten Hulpmiddelenspecialist' Resultaten pilot Cliëntenbelang en koploperproject cliëntondersteuning Haarlem
Besluit College d.d. 8 september 2020	<p>1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.</p> <p>de secretaris, de burgemeester,</p>

1. Inleiding

De resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2019 zijn bekend. De Wmo cliëntervaringen zijn in 2019 gemeten met een nieuwe methodiek, zogeheten continue meting. Dit is het eerste jaar dat de cliëntervaringen op deze wijze zijn gemeten. Continue meting houdt in dat iedere nieuwe Wmo-cliënt¹ in het desbetreffende onderzoeksjaar wordt gevraagd naar zijn of haar cliëntervaringen. Op de volgende wijze wordt het onderzoek uitgevoerd:

1. Meteen bij de beschikking krijgen alle cliënten een vragenlijst over hoe zij de toegang tot de Wmo-maatwerkvoorzieningen hebben ervaren. Was die toegang goed te vinden, hoe verliep het contact met de gemeente en of zij zich gehoord voelden.
2. Drie tot zes maanden na de start van de ondersteuning krijgen de cliënten die deze toegang hebben doorlopen een vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de geleverde ondersteuning. Vragen als: bent u tevreden over de kwaliteit, bent u (weer) meer zelfredzaam met de ondersteuning en kunt u weer meedoen aan de maatschappij?

Het voordeel van deze nieuwe methodiek is dat iedere client wordt uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek en zijn of haar ervaring kan delen met de gemeente. De respons is hierdoor hoger en doordat cliënten vrij direct nadat zij de toegang hebben doorlopen naar hun ervaringen wordt gevraagd, winnen de waarderingen aan betrouwbaarheid.

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 vragenlijst is door de VNG opgesteld. De gemeente Haarlem heeft hieraan vragen toegevoegd, zodat resultaten herleidbaar zijn op het product dat is ontvangen, zoals begeleiding, hulp bij het huishouden of een vervoersvoorziening. Ook is de vraag toegevoegd van welke aanbieder de ondersteuning is ontvangen en of er sprake is van een persoonsgebonden budget.

In bijlage I is het onderzoeksrapport bijgevoegd.

2. Kernboodschap

De resultaten van het kwantitatieve Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2019 zijn bekend. Over het algemeen is er tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente en over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning. De ondersteuning van de zorgaanbieders wordt met gemiddeld een 7,4 weliswaar lager dan vorig jaar beoordeeld, maar nog steeds als ruim voldoende. Voor de hulpmiddelen wordt het laagste cijfer gegeven. Het college legt hier een verband met de problemen die er in 2019 waren met het Hulpmiddelencentrum. Inmiddels is er sinds juni 2020 een contract met een nieuwe leverancier. De bekendheid met cliëntondersteuning is gedaald. Er wordt fors ingezet op verbetering hiervan.

¹ Een 'nieuwe' cliënt kan ook een bestaande cliënt zijn die een aanvraag heeft gedaan voor verlenging van een indicatie. Daarnaast kan het ook een cliënt zijn die een aanvraag heeft gedaan voor wijziging van een lopende indicatie vanwege gewijzigde omstandigheden in bijvoorbeeld de medische situatie.

Samenvatting van de resultaten

De scores van het onderzoek over 2019 liggen op een aantal punten hoger, maar ook op een paar punten lager dan in 2018.

Respons fors hoger

Van de 4451 uitgenodigde cliënten hebben 1574 personen de vragenlijsten ingevuld. In 2018 zijn 1.000 inwoners van Haarlem geselecteerd voor het Cliëntervaringsonderzoek waarvan 291 personen de vragenlijst retour hebben gestuurd. Dit betekent dat met de continumeting bijna 5,5 maal zoveel cliënten hebben gereageerd. Deze vergrote respons zorgt voor een aanmerkelijk representatiever beeld van de Wmo cliëntervaringen.

Toegang tot de ondersteuning

Inwoners weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag

Van de respondenten geeft 78 % aan te weten waar zijn moeten zijn met hun hulpvraag. In 2018 was dat 80 %.

Inwoners ervaren meer snelheid in het proces

Het afgelopen jaar gaf 77 % van de respondenten aan snel te zijn geholpen. In 2018 was dat 68 %.

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning is gedaald

Slechts 25% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met cliëntondersteuning. Dit is een stuk lager dan in 2018 (47 %).

Nieuwe vragen

In 2019 zijn nieuwe vragen toegevoegd aan de vragenlijst over de toegang. Dat zijn vragen over:

- de duidelijkheid van het onderzoeksverslag;
- de manier waarop zij door de gemeente zijn geholpen;
- of de geadviseerde hulp door de gemeente afwijkt van de eigen voorgestelde oplossing en;
- of er nog vragen of klachten zijn waarover met in gesprek wil met de gemeente.

Het onderzoeksverslag is duidelijk voor cliënten

Van de respondenten geeft 95 % aan het onderzoeksverslag duidelijk te vinden. Door de 5% die dat niet vond, werd in het open vraagveld enkele malen aangegeven dat zij het verslag onvolledig vinden. Ook de informatie over de eigen bijdrage is in enkele gevallen als onduidelijk ervaren.

De meeste respondenten zijn tevreden over de wijze waarop zij door de gemeente zijn geholpen

Gevraagd is wat respondenten goed vonden aan de manier waarop zij door de gemeente zijn geholpen en wat zij zouden willen veranderen aan de manier waarop zij door de gemeente zijn geholpen.

De meeste respondenten geven aan tevreden te zijn: dit betreft onder meer de (persoonlijke) benadering door de medewerkers, de gesprekken in de thuissituatie en de snelheid. Van mensen die aangeven iets te willen veranderen, zouden de meesten graag sneller willen worden geholpen of dat er duidelijker communicatie tussen hen, de gemeente en/of de leveranciers is.



Van de respondenten geeft 96% aan het eens te zijn met de voorgestelde oplossing door de gemeente.

In 10 % van de voorgestelde oplossing door de gemeente, wijkt deze oplossing af van de door cliënten zelf voorgestelde oplossing.

4 % van de respondenten is het niet eens met de door de gemeente voorgestelde oplossing, waarvan de helft (2 %) een beetje en de andere helft (2 %) helemaal niet.

Van de 10 % respondenten die aangeven dat de eigen oplossing afwijkt van de door de gemeente voorgestelde oplossing, geeft 38 % aan dat het niet duidelijk is waarom de door de gemeente voorgestelde oplossing afwijkt.

Mensen voelen zich vaker serieus genomen

94 % van de respondenten voelde zich serieus genomen, tegen 85 % in 2018. Het samen met de medewerker zoeken naar passende oplossingen wordt met 88 % ook hoger gewaardeerd dan in 2018 (78%).

De mogelijkheid om een klacht te uiten of een vraag te stellen in het cliëntervaringsonderzoek is goede vorm van nazorg

In de vragenlijst is de mogelijkheid geboden contactgegevens in te vullen bij vragen of klachten. Indien dat werd gedaan, werd met hen contact opgenomen. Deze vragen of klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. Het betrof voornamelijk om een extra toelichting op beschikkingen of onderzoeksverslagen.

De kwaliteit en de effectiviteit van de ondersteuning

Tevredenheid over de kwaliteit en de effectiviteit van de ondersteuning is nagenoeg gelijk gebleven

Van de respondenten geeft 83% aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden tegen ook 83 % in 2018.

Van hen heeft 77 % aan door de ondersteuning dingen beter te kunnen doen, tegen 81% in 2018.

Van de respondenten geeft 82 % aan zich beter te kunnen redden met de ondersteuning die ze krijgt tegen 86 % in 2018.

Van de respondenten geeft 75 % aan door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben tegen 78 % in 2018.

De antwoorden op de open vraag bevestigen het beeld dat de meeste respondenten in het algemeen tevreden zijn. Wachttijden, de vervanging bij hulp bij het huishouden bij ziekte en vakantie en de rijtijden van Regiorijder zijn het meest genoemd als aspecten waar men minder tevreden over is.

pgb houders zijn meer tevreden

Cliënten die met een persoonsgebonden budget zelf hun ondersteuning inkopen waarderen hun ondersteuning met een 8,3, tegen een 7,4 van mensen die beschikken over een voorziening in natura.

Scores van de voorzieningen zoals hulp bij het huishouden, de Regiorijder en hulpmiddelen
Ambulante Begeleiding scoort met een 8,2 het hoogste tevredenheidscijfer naast een 8,1 voor dagopvang, een 7,8 voor beschermd wonen, een 7,6 voor hulp bij het huishouden, een 7,5 voor Regiorijder en een 7,4 voor woningaanpassingen. De hulpmiddelen worden het laagst gewaardeerd met een 6,9.

Tevredenheid over de zorgaanbieder

85% van de respondenten geeft aan dat de aanbieders hun afspraken goed nakomen. De gemiddelde score van 3,4 (op een schaal van 1 – 5) is iets lager dan de score van 3,6 in 2018. De tevredenheid over de aanbieders is ook iets gedaald, van 7,8 in 2018 naar 7,4 in 2019.

Het ervaren resultaat van de ondersteuning

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. Het merendeel van de respondenten (75% tot 82%) ervaart positief resultaat van de ondersteuning (2018: 78% – 86%), 6% ervaart dit niet (2018: 5%).

3. Conclusies en opvolging

Op veel onderdelen scoort de ervaring en tevredenheid van inwoners met de (toegang tot) Wmo-ondersteuning ruim voldoende. Er zijn een aantal onderdelen die lager scoren (lager dan de gemiddelde ruim voldoende of lager dan vorig jaar). Vergeleken met de landelijke scores is het opvallend dat de gemeente Haarlem op de toegangsaspecten, zoals weten waar je moet zijn met de hulpvraag, de snelheid waarmee mensen worden geholpen en het samen zoeken naar oplossingen gemiddeld 10 % hoger scoort dan dit landelijke gemiddelde. De scores voor het resultaat van de ondersteuning liggen op het landelijke gemiddelde.

De belangrijkste aandachtspunten die uit dit cliëntervaringsonderzoek naar voren komen zijn :

- bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning
- communicatie / duidelijkheid vanuit zowel de gemeente als de aanbieders over proces en afspraken
- snelheid afhandeling van het Wmo proces bij de gemeente
- kwaliteit en snelheid levering van de ondersteuning door de aanbieders

Er loopt op dit moment een aantal trajecten waarmee wij op deze punten verbetering willen realiseren.

Bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning

De bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning is fors afgenomen van 47% naar 25 % van de respondenten. Voor een deel ligt de oorzaak hiervan in een aanpassing in het Wmo-proces, waarna per abuis een periode geen folders over cliëntondersteuning zijn verstrekt. Op dit moment ontvangt iedere inwoner die zich voor ondersteuning bij de gemeente meldt weer informatie over cliëntondersteuning.

Daarnaast gaan wij de onafhankelijke cliëntondersteuning verder stimuleren door deelname aan het landelijk Koploperproject Cliëntondersteuning. De Gemeente Haarlem richt zich hierbij vooral op het beter vindbaar en bereikbaar maken van cliëntondersteuning. Met [de informatienota](#) 'Resultaten

pilot Cliëntenbelang en koploperproject cliëntondersteuning Haarlem' bent u hierover reeds geïnformeerd.

Communicatie en duidelijkheid

Veel respondenten zijn tevreden over de communicatie en benadering door de gemeente, maar uit de reacties komt ook naar voren dat een deel van de respondenten daar niet (geheel) tevreden over is. Het gaat dan om de communicatie of om informatievoorziening en toelichting op besluiten. Op dit terrein is er afgelopen jaar veel gebeurd. Zo zijn alle brieven en formulieren in B1-taalniveau omgezet. Ook is de website geactualiseerd en zijn verschillende animatiefilmpjes met uitleg over een aantal Wmo-voorzieningen toegevoegd. Dit blijft een aandachtspunt en zal geagendeerd worden, zowel in werkoverleggen, als in voortgangsgesprekken met aanbieders.

Snelheid van afhandeling

In 2018 is vastgesteld dat de wachttijden bij aanvragen voor Wmo-ondersteuning te hoog waren opgelopen. In 2019 is veel energie gestoken in verbetering daarvan. U bent hier maandelijks over geïnformeerd. We hebben vastgesteld dat de wachttijden flink zijn teruggebracht. Door middel van raadsinformatiebrieven en informatienota's informeren wij u over de voortgang en resultaten van de verschillende maatregelen die zijn genomen om de wachttijden binnen aanvaardbare grenzen te houden.

Kwaliteit en snelheid levering van de ondersteuning door de aanbieders

Wij gaan door met het wijzen van cliënten op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de aanbieders of om een nieuwe melding te doen als hun situatie verandert en de ondersteuning minder passend is of als gemaakte afspraken niet nagekomen worden. Bij de genoemde versterkte inzet op cliëntondersteuning vanaf 1 juli 2020 zal dit meegenomen worden als extra aandachtspunt. De aandachtspunten die uit het onderdeel 'Kwaliteit' naar voren komen, bespreken wij met de aanbieders.

De Participatieraad heeft de stukken ontvangen, maar zij zien verder geen aanleiding met een officieel advies te komen. Dit met name gelet op het feit dat de informatienota duidelijk aangeeft dat de gemeente de onafhankelijke cliëntondersteuning nog veel meer onder de aandacht van betrokkenen gaat brengen. Deze aandacht heeft ook de Participatieraad in eerdere adviezen meerdere keren aan B&W en de gemeenteraad kenbaar gemaakt.

4. Vervolg

Met deze informatienota bent u geïnformeerd over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2019. Wij hebben in deze nota ook aangegeven met welke (deels reeds lopende) trajecten en acties wij de aandachtspunten voor verbetering oppakken.

Het cliëntervaringsonderzoek wordt ieder jaar uitgevoerd. In het derde kwartaal van 2021 informeren wij u over de uitkomsten van het onderzoek over 2020.

5. Bijlage

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Haarlem over 2019.