



## Informatienota

|  |  |
|--|--|
| <b>Onderwerp</b><br>Resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2021 |  |
| Nummer   | 2022/0577510   |
| Portefeuillehouder   | Meijs, M.-Th.  |
| Programma/beleidsveld  | 2.1 Voorzieningen volwassenen  |
| Afdeling   | MO   |
| Auteur   | Nijland, G.  |
| Telefoonnummer   | 023-5113216  |
| Email  | <a href="mailto:gnijland@haarlem.nl">gnijland@haarlem.nl</a>   |
| Kernboodschap  | <p>De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021 zijn goed. Het college is tevreden over de resultaten die het onderzoek laat zien.</p> <p>De voornaamste conclusies zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening van de gemeente en over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning. Op vrijwel alle aspecten wordt telkens door 80% tot 90% van de inwoners positief gescoord.</li><li>• Vergeleken met de resultaten bij andere gemeenten valt op dat de gemeente Haarlem, zowel met betrekking tot de toegang als met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning, (iets) hoger scoort dan het gemiddelde van referentiegemeenten.</li></ul> <p>Toch komen er uit het onderzoek ook een aantal aandachtspunten naar voren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning onder inwoners met een Wmo maatwerkvoorziening is helaas nog niet verbeterd. De verbeteringen die vanuit het Koplopersproject zijn ingezet om de bekendheid van cliëntondersteuning onder deze doelgroep te vergroten, zijn nog niet terug te zien in de jaarcijfers.</li><li>• De tevredenheid van cliënten over de snelheid in het toegangsproces is in 2021 minder dan in 2020.</li><li>• De ondersteuning van de zorgaanbieders wordt met een gemiddeld cijfer van 7,5 iets lager gewaardeerd dan in 2020 (een 7,8). Het gemiddelde cijfer voor de hulpmiddelen is in 2021 gedaald van een 7,5 naar een 6,7.</li></ul> <p>Het college geeft in deze nota daarom ook aan met welke (reeds lopende) maatregelen deze verbeterpunten worden opgepakt.</p> |

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Behandelvoorstel voor commissie  | Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.  |
| Relevante eerdere besluiten      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2020, <a href="#">2021/179652</a> in de Commissie Samenleving van 12 mei 2021.</li> <li><a href="#">Informatienota Koplopersproject</a> onafhankelijke clientondersteuning Haarlem, 2022/561716</li> </ul> |
| Besluit College d.d. 24 mei 2022 | <p>1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.</p> <p>de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span></p>  |

## 1. Inleiding

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2021 zijn bekend. Net als in de afgelopen jaren is er ook deze keer onderzoek gedaan naar de ervaringen van inwoners met de dienstverlening van de gemeente (in het proces van toegang tot ondersteuning) en naar de ervaringen van inwoners met de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning.

Er is voor het onderzoek een standaardvragenlijst opgesteld door de VNG. 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. In verband met de coronacrisis zijn ook vragen toegevoegd over de impact daarvan op de ontvangen ondersteuning.

In de bijlage bij deze nota treft u het rapport waarin de uitkomsten van het onderzoek zijn weergegeven.

## 2. Kernboodschap

### *Over het algemeen goede resultaten*

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021 zijn goed. Het college is tevreden over de resultaten die het onderzoek laat zien.

De voornaamste conclusies zijn:

- Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening van de gemeente en over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning. Op vrijwel alle aspecten wordt telkens door 80% tot 90% van de inwoners positief gescoord.

- Vergeleken met de resultaten bij andere gemeenten valt op dat de gemeente Haarlem, zowel met betrekking tot de toegang als met betrekking tot de kwaliteit van de ondersteuning - (iets) hoger scoort dan het gemiddelde van referentiegemeenten.

#### *Aandachtspunten*

Toch komen er uit het onderzoek ook een aantal aandachtspunten naar voren:

- De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning onder inwoners met een Wmo maatwerkvoorziening is helaas nog niet verbeterd. De verbeteringen die vanuit het Koplopersproject zijn ingezet om de bekendheid van clientondersteuning onder deze doelgroep te vergroten, zijn nog niet terug te zien in de jaarcijfers.
- De tevredenheid van cliënten over de snelheid in het toegangsproces is in 2021 minder dan in 2020.
- De ondersteuning van de zorgaanbieders wordt met een gemiddeld cijfer van 7,5 iets lager gewaardeerd dan in 2020 (een 7,8). Het gemiddelde cijfer voor de hulpmiddelen is in 2021 gedaald van een 7,5 naar een 6,7.

### **3. Conclusies en opvolging**

Op veel onderdelen scoort de ervaring en tevredenheid van inwoners met de (toegang tot) Wmo-ondersteuning ruim voldoende en vergelijkbaar met de resultaten over het jaar 2020. Zoals hiervoor al aangegeven zijn er toch ook punten die aandacht en passende acties vragen. Dat zijn met name de bekendheid met de onafhankelijke clientondersteuning en de snelheid van afhandeling van aanvragen.

#### ***Bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning***

De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning die wordt gemeten onder cliënten van Wmo-maatwerk voorzieningen blijft laag. Deze inwoners hebben echter wel allemaal de informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning gekregen. Tijdens het aanvraagproces met een folder, bij de beantwoording van digitale aanvragen en tijdens gesprekken als men contact met de gemeente zoekt. Het lijkt erop dat deze informatie bij de (meestal oudere) doelgroep onvoldoende beklijft. Redenen hiervoor kunnen zijn dat bij hen de aandacht vooral uitgaat naar de benodigde voorziening en niet naar informatie over andere ondersteuning waar men niet om heeft gevraagd. Ook kan een verklaring zijn dat men ten tijde van het onderzoek deze informatie uit het aanvraagproces niet meer paraat heeft.

Desalniettemin blijft de gemeente inzetten op het verbeteren van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Tijdens het Koploperproject zijn er diverse communicatiemiddelen ontwikkeld waarmee de informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning onder een brede doelgroep kan worden verspreid. Op de maatschappelijke vindplekken kunnen medewerkers mondeling informatie aan inwoners verstrekken of kan direct contact worden gezocht met een cliëntondersteuner. Er zijn posters en er zijn visitekaartjes die inwoners kunnen meenemen. Daarnaast is er een website met onder meer een informatief filmpje: [www.onafhankelijkeondersteuners.nl](http://www.onafhankelijkeondersteuners.nl)

Het gebruik van sociale media – zoals de Participatieraad adviseert - zal minder worden toegepast. Dit omdat de potentiële doelgroep niet altijd betrokken is bij deze media of minder geneigd zal zijn om daar dit onderwerp te gaan volgen. Daarnaast is sociale media een instrument dat een intensieve inzet van de boodschapper vraagt, wat ten koste kan gaan van de daadwerkelijke ondersteuning aan inwoners.

In de commissievergadering van 28 oktober 2021 is de Tussenrapportage Koploperproject cliëntondersteuning besproken. Er is destijds met de commissie afgesproken om aan het einde van het project hierop terug te komen. Het college heeft de commissie in april 2022 daarom geïnformeerd middels de [Informatienota Koplopersproject](#). Met onderhavige Informatienota bent u – zoals beloofd – nu ook geïnformeerd over de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning onder de inwoners die gebruik maken van een Wmo-maatwerkvoorziening.

### ***Snelheid van afhandeling***

Er is in het afgelopen jaar veel energie gestoken in het verkorten van de afhandelingstermijnen in de toegang tot maatwerkvoorzieningen. Het college informeert u periodiek over de ontwikkelingen daarin. ([Raadsinformatiebrief Wmo-meldingen en afhandelingstermijnen feb 2022](#)) De tevredenheid van cliënten over de termijnen is in 2021 minder dan in 2020. Het college blijft inzetten op het verkorten van de afhandelingsduur. Zo is er voor de woningaanpassingen een nieuwe werkwijze ingericht die daar naar verwachting aan zal bijdragen, evenals de nieuwe werkwijze van huishoudelijke ondersteuning (met ingang van mei 2022).

### ***Kwaliteit en snelheid levering van de ondersteuning en de communicatie door de aanbieders zijn aandachtspunten***

De gemiddelde tevredenheid over de ondersteuning door aanbieders is met 7,5 licht afgenomen ten opzichte van 2020 (7,8).

Met name de tevredenheid over de hulpmiddelen is afgenomen (van 7,7 in 2020 naar 6,7 in 2021). De leverancier van de hulpmiddelen heeft in 2021 te kampen gehad met een periode waarin de kwaliteit van de dienstverlening onvoldoende was en er sprake was van langere wachttijden. Oorzaken hiervan waren een reorganisatie en een verhuizing van de vestiging en een vertraagde levertijd van sommige hulpmiddelen of onderdelen (zoals elektronica en chips) als gevolg van de door de coronapandemie.

In 2021 is met de leverancier een verbetertraject doorlopen en de dienstverlening is op dit moment weer op het gewenste niveau. De langere levertijden als gevolg van de coronapandemie zijn helaas de komende maanden nog niet opgelost. Waar mogelijk worden hulpmiddelen hergebruikt vanuit een landelijk depot, maar bij levering van sommige onderdelen en nieuwe hulpmiddelen is sprake van langere levertijden dan gewenst.

Wij blijven in gesprek met aanbieders over knelpunten bij het leveren van ondersteuning. En wij blijven cliënten wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de aanbieders als gemaakte afspraken niet nagekomen worden.

### ***Reactie Participatieraad***

De Participatieraad heeft een schriftelijke reactie uitbracht over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek. De Participatieraad geeft aan dat er over het algemeen sprake is van positieve resultaten. Deze brief en de reactie van het college hierop zijn als bijlagen bij deze collegenota gevoegd.

### **4. Vervolg**

Met deze informatienota is de commissie geïnformeerd over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2021. Het college heeft in deze nota ook aangegeven met welke (reeds lopende) maatregelen deze verbeterpunten worden opgepakt.

Het cliëntervaringsonderzoek wordt ieder jaar uitgevoerd. In het tweede kwartaal van 2023 informeren wij u over de uitkomsten van het onderzoek over 2022.

### **5. Bijlagen**

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Haarlem over 2021;
2. Brief Participatieraad Haarlem;
3. Reactie college aan Participatieraad Haarlem.