

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Onderwerp</b><br>Resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2020 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Nummer                                                                                 | 2021/179652                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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 2020 zijn goed. Over het algemeen zijn inwoners zeer tevreden over de dienstverlening van de gemeente en over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning. De ondersteuning van de zorgaanbieders wordt met een gemiddeld cijfer van 7,8 hoger gewaardeerd dan in 2019 (een 7,4). Het cijfer voor de hulpmiddelen is in 2020 gestegen van een 6,9 naar een 7,5. Het contract met de nieuwe leverancier Kersten lijkt hiermee zijn vruchten af te werpen. De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning is niet verbeterd. De halverwege 2020 ingezette verbeteringen om de bekendheid van Clientondersteuning te vergroten is nog niet terug te zien in de jaarcijfers. |
| Behandelveorstel 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 2019, <a href="#">2020/0775291</a> in de Commissie Samenleving van 24 september 2020.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Besluit College d.d. 26 april 2021                                                     | <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 2020 zijn bekend. De Wmo cliëntervaringen zijn in 2020 gemeten met de methodiek continumeting, zoals we dat in 2019 ook hebben gedaan. Continu meting houdt in dat aan nieuwe Wmo-cliënten<sup>1</sup> snel na contact met de gemeente of snel na levering van de ondersteuning wordt gevraagd naar zijn of haar cliëntervaringen.

Het voordeel van deze methodiek is dat de respons aan betrouwbaarheid wint, omdat ervaringen nog vers in het geheugen liggen.

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.

Er is 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. Ook is de vraag toegevoegd van welke aanbieder de ondersteuning is ontvangen en of er sprake is van een persoonsgebonden budget. Gelet op de coronacrisis zijn ook vragen toegevoegd of de ondersteuning in verband hiermee minder of anders is ingezet en hoe tevreden de inwoners hierover zijn.

In bijlage I is het onderzoeksrapport bijgevoegd.

## **2. Kernboodschap**

De resultaten van het kwantitatieve Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2020 zijn goed. Over het algemeen zijn inwoners zeer tevreden over de dienstverlening van de gemeente en over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning. De ondersteuning van de zorgaanbieders wordt met een gemiddeld cijfer van 7,8 hoger gewaardeerd dan in 2019 (een 7,4). Het cijfer voor de hulpmiddelen is in 2020 gestegen van een 6,9 naar een 7,5. Het contract met de nieuwe leverancier Kersten lijkt hiermee zijn vruchten af te werpen. De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning is niet verbeterd. De halverwege 2020 ingezette verbeteringen om de bekendheid van Clientondersteuning te vergroten is nog niet terug te zien in de jaarcijfers.

---

<sup>1</sup> Een 'nieuwe' cliënt kan ook een bestaande cliënt zijn die een aanvraag heeft gedaan voor verlenging of wijziging 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 2020 liggen op de meeste punten hoger, maar ook op een paar punten lager dan in 2019.

#### ***Respons hoger***

Er is een representatieve steekproef getrokken van 1052 cliënten uit het totaal van 4.110 Wmo meldingen in 2020. Hiervan hebben 402 personen de vragenlijst kwaliteit ingevuld. Dit betekent dat het responspercentage 38 % is in 2020, tegen 35 % in 2019. De vragenlijst toegang scoort met een responspercentage van 22 % lager. Deze scores voldoen hiermee aan de eisen van een representatief onderzoek.

#### ***Toegang tot de ondersteuning***

##### ***Inwoners weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag***

Van de respondenten geeft 78 % aan te weten waar men moest zijn met de hulpvraag. In 2019 was dat ook 78 %.

##### ***Inwoners ervaren weer meer snelheid in het proces***

Het afgelopen jaar gaf 84 % van de respondenten aan snel te zijn geholpen. In 2019 was dat 77 %.

##### ***Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning is gedaald***

Slechts 22 % van de respondenten geeft aan bekend te zijn met cliëntondersteuning. Dit is lager dan in 2019 (25 %).

#### ***Extra vragen***

Er zijn extra vragen toegevoegd aan de landelijke 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 men in gesprek wil met de gemeente.

##### ***Het onderzoeksverslag is duidelijk voor cliënten***

Van de respondenten geeft 93 % aan het onderzoeksverslag duidelijk te vinden (in 2019 95 %). Door de 7% die dat niet vond, werd in het open vraagveld enkele malen aangegeven dat zij de conclusie en/of de oplossingen van hun hulpvraag onvoldoende duidelijk vinden. Specifieker onderbouwen van de oplossingsrichting is het advies dat cliënten de gemeente meegeven.

*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. Dit zijn open vragen.

De meeste respondenten geven aan tevreden te zijn: dit betreft onder meer de (persoonlijke) benadering door de medewerkers door goed luistergedrag, de vakkundigheid van de casemanagers, het serieus nemen van de respondenten en de vriendelijke en begripvolle manier van communiceren. Respondenten die verbeterpunten hebben, geven aan dat zij graag sneller willen worden geholpen of dat er beter begrip moet zijn voor hun situatie en dat er beter geluisterd moet worden. Het taalgebruik van casemanagers wordt soms als ingewikkeld en onduidelijk ervaren.

*Vrijwel alle respondenten zijn het eens met de door de gemeente voorgestelde oplossing*

Van de respondenten geeft 96% aan het eens te zijn met de voorgestelde oplossing door de gemeente. In 2019 was de score hiervan ook 96 %. Net als in 2019 wijkt 10 % van de voorgestelde oplossingen door de gemeente, af van de door cliënten zelf voorgestelde oplossing.

Van de 10 % respondenten die aangeeft 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. Dit is ook gelijk aan de scores in 2019.

*Het overgrote deel van de respondenten voelt zich serieus genomen*

Van de respondenten voelde 96 % zich serieus genomen, tegen 94 % in 2019. Daarnaast is 91 % van de respondenten het er (helemaal) mee eens dat samen met de medewerker naar passende oplossingen is gezocht. Dit is meer dan in 2019 (88 %).

*De mogelijkheid om 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. Van de respondenten geeft 4 % aan een vraag te hebben. Indien dat werd ingevuld, werd met de cliënt contact opgenomen. Deze vragen zijn naar tevredenheid afgehandeld. Het betrof voornamelijk een extra toelichting op beschikkingen of onderzoeksverslagen.

### ***De kwaliteit en de effectiviteit van de ondersteuning***

Er zijn extra vragen toegevoegd aan de landelijke vragenlijst over de kwaliteit van de ondersteuning. Deze specifieke vragen zijn toegevoegd om inzicht te krijgen in de prestatielevering en de kwaliteit van de zorg. Deze vragen vormen daarmee een van de elementen van het 'mandje met controlemaatregelen' om de rechtmatigheid van de zorglevering te onderbouwen, los van de accountantsverklaringen van de aanbieders.

Dat zijn vragen over:

- over de soort ondersteuning die inwoners ontvangen;
- de ervaring met de zorgaanbieder die de ondersteuning levert;
- of de ondersteuning in natura of in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb) wordt ontvangen;
- het effect van de coronacrisis op de ondersteuning.

De tevredenheid over de kwaliteit en de effectiviteit van de ondersteuning is nagenoeg gelijk gebleven. De tevredenheid over de ondersteuning van de zorgaanbieder wordt beoordeeld met een gemiddelde van 7,8.

### *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 (77 % tot 80 %) ervaart positief resultaat van de ondersteuning (2018: 75% – 82%), 7 % ervaart dit niet (2019: 6 %).

### *pgb houders zijn meer tevreden*

Van de respondenten ontvangt 21 % de ondersteuning in de vorm van een pgb. Cliënten die met een persoonsgebonden budget zelf hun ondersteuning inkopen, waarderen hun ondersteuning met een 8,5 tegen een 7,6 van mensen die beschikken over een voorziening in natura.

### *De coronacrisis heeft invloed op de ontvangen ondersteuning*

Van de respondenten geeft 82 % aan dat de ondersteuning gelijk is gebleven tijdens de coronacrisis. Bij 18 % was sprake van een veranderde inzet van de ondersteuning. Uit de antwoorden op de open vraag blijkt dat de veranderde inzet met name het beeldbellen betrof bij de maatwerkvoorziening begeleiding.

Gevraagd is ook naar tevredenheid over de veranderde ondersteuning. 62 % is hier tevreden over, terwijl 23 % hier neutraal in staat en 15 % aangeeft hier in meer of mindere mate mee oneens te zijn. Van de respondenten geeft 39 % aan dat de veranderde inzet ook na de Coronacrisis zo mag blijven. 44 % is het hiermee oneens en wil liever weer de reguliere ondersteuning.

## **3. Conclusies en opvolging**

Op veel onderdelen scoort de ervaring en tevredenheid van inwoners met de (toegang tot) Wmo-ondersteuning ruim voldoende en vergelijkbaar of iets hoger dan in 2019.

Vergeleken met de landelijke scores is het opvallend dat de gemeente Haarlem op de toegangsaspecten, zoals de snelheid waarmee mensen worden geholpen en het samen zoeken naar oplossingen gemiddeld 10 % hoger scoort dan dit landelijke gemiddelde. De scores voor de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning liggen nagenoeg op het landelijke gemiddelde.

### *Bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning*

De bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning is afgenomen van 25 % naar 22 % van de respondenten. Haarlem neemt deel aan het landelijke Koplopertraject. Met [de informatienota](#) 'Resultaten pilot Cliëntenbelang en koploperproject cliëntondersteuning Haarlem' bent u hierover op 27 augustus 2020 geïnformeerd. Dit project is bedoeld om de communicatie en vindbaarheid van cliëntondersteuning te verbeteren. Het project is in september 2020 gestart en duurt tot eind 2021. De effecten hiervan zijn op dit moment nog niet zichtbaar. Wel zien we in het eerste kwartaal van 2021 een substantiële verbetering van de bekendheid. Ook in het contact met onze cliënten zetten we in op verbetering van de communicatie over cliëntondersteuning.

### *Snelheid van afhandeling*

In 2019 en 2020 is veel energie gestoken in verbetering van de wachttijden. De resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek bevestigen het positieve resultaat daarvan. Wij blijven u periodiek informeren over de voortgang en resultaten van de verschillende maatregelen die zijn genomen om de wachttijden binnen aanvaardbare grenzen te houden.

is.

#### *Kwaliteit en snelheid levering van de ondersteuning door de aanbieders*

Wij blijven cliënten wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de aanbieders als gemaakte afspraken niet nagekomen worden. Of om een nieuwe melding te doen als hun situatie verandert en de ondersteuning minder passend is. Bij de genoemde versterkte inzet op cliëntondersteuning zal dit ook meegenomen worden als extra aandachtspunt.

#### *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 bijlage bij deze collegenota gevoegd.

#### **4. Vervolg**

Met deze informatienota bent u geïnformeerd over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2020. Wij hebben in deze nota ook aangegeven met welke (reeds lopende) trajecten en acties wij de aandachtspunten voor verbetering oppakken.

Het cliëntervaringsonderzoek wordt ieder jaar uitgevoerd. In het tweede kwartaal van 2022 informeren wij u over de uitkomsten van het onderzoek over 2021.

#### **5. Bijlagen**

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Haarlem over 2020;
2. Brief Participatieraad Haarlem;
3. Reactie college aan Participatieraad Haarlem.