

Informatiebrief aan de Raad

087

Zaaknummer: Z/24/83853
Documentnummer: 400111
Datum: 10 september 2024
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023-2024
Bijlage(n): 1. *Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023-2024 Factsheet Wassenaar*

Geachte Raad,

De Wmo 2015 verplicht gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. De gemeente Wassenaar heeft I&O Research de opdracht gegeven dit onderzoek uit te voeren. In het kader van de actieve informatieplicht informeren wij u hierbij over de resultaten van dit onderzoek over het jaar 2023 (uitgevoerd in 2024).

Het Rijk stelt hierbij enkele voorwaarden waaraan het onderzoek moet voldoen, waaronder vragen over:

- De toegankelijkheid,
- De kwaliteit en
- De bijdrage aan zelfredzaamheid en participatie.

Daarnaast hebben gemeenten sinds 2021 de mogelijkheid om extra vragen aan het onderzoek toe te voegen. De gemeente Wassenaar heeft ook dit jaar extra vragen toegevoegd over onder andere het keukentafelgesprek, de wachttijd en de informatievoorziening. Ten slotte geven we in deze raadsbrief aan op welke punten we verbeteracties kunnen inzetten en geven we aan op welke wijze het Sociaal Team een bijdrage levert aan de integrale dienstverlening.

Resultaten

Net als voorgaande jaren zijn de resultaten positief te noemen. Echter over het algemeen is er een lichte daling van de tevredenheid zien.

De oorzaken zijn gelegen dat in voorgaande jaren er arbeidstekorten zijn in de zorg en bij de leveranciers en de uitvoering. Hierdoor ontstaan de wachttijden.

Gemiddeld wordt aan het proces van de Wmo-aanvraag tot de uiteindelijke hulp het rapportcijfer 7,2 gegeven. Dit was vorig jaar een 7,5. De daling zien we terug in de cliënttevredenheidsscores van meerdere thema's.

De toegankelijkheid en het contact over de hulpvraag

De respondenten wisten in 75% van de gevallen waar ze moesten zijn voor hulp. De respondenten voelen zich serieus genomen door de medewerkers en geven deze vraag een score van 87%. Minder tevreden zijn de cliënten over de snelheid van de hulpverlening (64%). Verder geeft 65% van de respondenten aan dat de informatie op de website en in folders duidelijk is. 71% van de Wmo-respondenten vindt dat de brieven makkelijk te begrijpen zijn.

Kwaliteit van de ondersteuning

In dit onderdeel is 81% tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. De respondenten geven aan voor 88% tevreden te zijn over de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag. De bekendheid met de mogelijkheden voor onafhankelijke cliëntondersteuning is gedaald van 39% naar 37% ten opzichte van vorig jaar.

De effecten van de ondersteuning op de zelfredzaamheid

De lichte daling van de tevredenheid is ook te zien bij de 'effecten van de ondersteuning'. Door de cijfers in een meerjarig perspectief te bekijken, zien we op dit punt een lichte golfbeweging in de cliënttevredenheid. De golfbeweging wijkt niet veel af van de cijfers van de afgelopen jaren. Mogelijke oorzaken zijn de arbeidskrapte in de zorg, leveringsproblemen en wachttijden.

Verbeterpunten in de uitvoering

Het college kan invloed uitoefenen op de dienstverlening door te streven naar voldoende eigen personeel en inzet zodat de wachttijden op aanvaardbare proporties blijven. Verder kan het contractmanagement de prestaties van de zorgaanbieders monitoren en zo mogelijk bijsturen. Het college zal enkele verbeteringen uitvoeren op de volgende punten:

- Er komt meer en betere voorlichting over de Wmo via de website en aanpassingen in de folders. Het Sociaal Team Wassenaar is bezig met een verbeteringsplan om de hulp en ondersteuning beter bekend te maken bij de inwoners. Met behulp van de website en aangepast foldermateriaal kunnen we meer voorlichting geven aan de cliënt over de volgende onderwerpen:
 - De procedure en de snelheid van het aanvraagproces.
 - De leveringstijd van de hulpverlening.
 - De mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning bij elke nieuwe ondersteuningsaanvraag.

Tot slot: de integrale dienstverlening van het Sociaal Team Wassenaar

In september 2023 is het Sociaal Team Wassenaar van start gegaan met het doel een betere integrale dienstverlening te bieden en in te zetten op een passend aanbod. Inmiddels heeft 14% van de respondenten contact gehad met het Sociaal Team Wassenaar.

Het college is tevreden dat de preventieve en integrale adviezen worden gewaardeerd door de Wmo-clieënten. Van alle Wmo-respondenten die contact hebben gehad met de uitvoering zegt 53%

dat ze aanvullende voorlichting hebben gekregen over een andere dan een Wmo-voorziening. 81% van deze Wmo-respondenten is tevreden over de aanvullende voorlichting en ondersteuningsmogelijkheden. Dit zijn voorzieningen zoals onder andere de Bijbus, het Automaatje van de SMOW, de dagactiviteiten bij de Sophiekehof van Amarosa en de vergoedingen via de zorgverzekeringswet.

Van de Wmo-respondenten is 38% bekend met de SMOW en heeft contact met hen gehad. Het contact met SMOW werd gemiddeld als positief ervaren (rapportcijfer 7,5). Dit is hoger dan vorig jaar (7,1).

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

drs. K.D. Handstede,
Gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,
Burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.