



Drechtsteden

Postbus 619 3300 AP Dordrecht

Raadsinformatiebrief

Aan de (plv.) leden van de Drechtstraad

IBAN: NL88 BNGH 0285127748

BIC: BNGHNL2G

Telefoon: 078-770 7201

E-mail: la.vander.graaf@drechtsteden.nl

Bijlage(n): 1

Behandeld door: L.A. Vonk

Onderwerp: Uitkomsten jaarlijks cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015

Datum: 8 juli 2021

Ons kenmerk: BDR/21/2586616

Uw kenmerk: nvt

Geachte dames en heren,

Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over de uitkomsten van het jaarlijks verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo. We noemen hierbij enkele opvallende resultaten. Het totale onderzoeksrapport wordt als bijlage toegevoegd.

Toelichting

Op grond van artikel 5.2.1 Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe inwoners die gebruik maken van een Wmo-voorziening de dienstverlening en de ondersteuning ervaren¹. De afgelopen jaren moest daarvoor steeds een verplichte vragenlijst worden gebruikt, eventueel aangevuld met andere vragen die relevant waren voor de beleidsontwikkeling binnen de gemeente. Dit jaar is de verplichte set vragen komen te vervallen en mochten gemeenten zelf invulling geven aan de vragen. In de Drechtsteden hebben we ervoor gekozen de verplichte vragen te handhaven omdat we dan de vergelijkbaarheid van de cijfers over de verschillende jaren behouden. Daarnaast hebben we de vragen uitgebreid met vragen over ondersteuning tijdens de corona-maatregelen en de belasting van mantelzorgers.

Het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit alle cliënten in de Drechtsteden met individuele voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt op basis van de Wmo 2015. Voor het CEO zijn afgelopen april en mei vragenlijsten afgenomen. De respons hierop was 50%.

Cliënttevredenheid

De eerste vragen in het onderzoek gaan over de tevredenheid van de cliënten over zowel de dienstverlening van de sociale dienst als over de daadwerkelijke ondersteuning door de zorgaanbieders.

De meeste cliënten met een maatwerkvoorziening in de Drechtsteden zijn (zeer) tevreden over het contact met de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD), de kwaliteit van de ondersteuning en het resultaat hiervan. Net als in de voorgaande jaren is men het meest te spreken over de mate waarin men serieus genomen wordt door de medewerker van de SDD (92%). Over de kwaliteit van de ondersteuning is 87% tevreden en eveneens geeft 87% aan zichzelf te kunnen redden dankzij de ondersteuning. Het aandeel Wmo-cliënten met een negatief oordeel over de kwaliteit of het resultaat is 4% of minder.

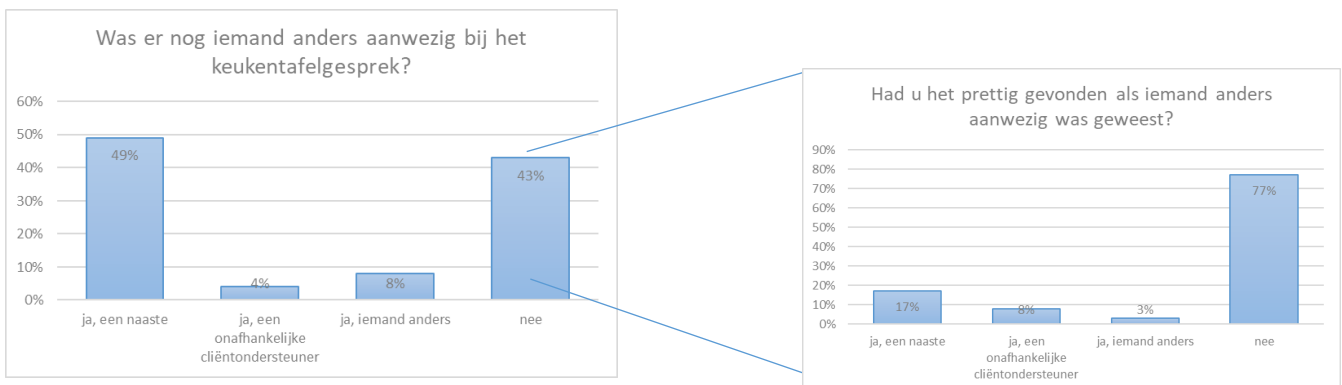
1. Op 9 april 2020 heeft het Drechtstedenbestuur besloten om het CEO voortaan tweejaarlijks uit te voeren, omdat de ervaring leert dat bij jaarlijkse meting nauwelijks significante verschillen optreden. De Drechtstraad is hierover geïnformeerd via een raadsinformatiebrief.

In de ontwikkeling van 2016-2021 zien we een geleidelijke stijging in tevredenheid. In 2021 zien we op onderdelen een significante stijging in de tevredenheid over de dienstverlening van de Wmo-consulenten. We zien wel verschillen tussen de verschillende Drechtstedengemeenten.

Onafhankelijk cliëntondersteuning

We zien dit jaar een lichte toename in de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Vier op de tien cliënten (41%) zijn bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2019 was dit nog 36%. De bekendheid van de cliëntondersteuning heeft sterk verband met de ondersteuning die cliënten hadden tijdens het keukentafelgesprek.

Bij 57% van de klanten was er iemand aanwezig bij het keukentafelgesprek. Bij de klanten waar niemand aanwezig was, geeft 77% aan hier ook geen behoefte aan te hebben².



Mantelzorg

Naast ondersteuning vanuit de Wmo krijgen veel cliënten ook hulp van mantelzorgers (74%). Deze hulp bestaat vooral uit huishoudelijke ondersteuning, gezelschap en regeltaken of klussen. De meeste cliënten denken dat hun mantelzorger de ondersteuning meestal goed aankan (57%). Daarnaast denk 32% dat de mantelzorger het soms wel en soms niet aankan. Een kleine groep (3%) geeft aan dat het teveel is voor hun mantelzorger.

Eigen bijdrage

Sinds de invoering van het abonnementstarief bedraagt de eigen bijdrage voor de Wmo een vast bedrag van €19,- per maand. De meeste cliënten geven aan geen moeite te hebben met de betaling van de eigen bijdrage. Een kleine groep (7%) geeft aan wel moeite te hebben met de betaling van de eigen bijdrage. Voor 3% van de cliënten geldt dat zij overwegen om de ondersteuning op te zeggen vanwege de eigen bijdrage.

Corona

Tijdens de coronaperiode is de ondersteuning soms afgeschaald en soms anders geleverd dan cliënten gewend waren. We hebben cliënten gevraagd of zij minder ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen door de coronacrisis. Het grootste deel van de cliënten (69%) zeggen niet minder ondersteuning te hebben ontvangen. Echter, voor 18% van de cliënten was de ondersteuning minder dan voor de coronamaatregelen.

Van de cliënten die minder ondersteuning hebben ontvangen geeft 47% aan dat zij in die tijd meer hulp van naasten te hebben gekregen. Een grote groep (45%) zegt toen niet meer hulp van een naaste te hebben. Aan dezelfde groep cliënten gevraagd of zij tijdens de coronamaatregelen voldoende ondersteuning hebben ontvangen. Driekwart (75%) geeft aan dat de ondersteuning vanuit de Wmo (soms in combinatie met de zorg van hun naasten) voldoende was. Een kwart van hen (26%) geeft daarentegen aan dat de ondersteuning sinds het begin van de coronacrisis onvoldoende was.

Eenzaamheid

Ten opzichte van 2019 worden de meeste stellingen met betrekking tot eenzaamheid positiever beantwoord. Zo hebben veel cliënten het gevoel dat er altijd wel iemand in de buurt is bij wie ze met hun dagelijkse problemen terecht kunnen en dat er genoeg mensen zijn om op terug te vallen.

² De percentages tellen op tot een totaal hoger dan 100%. De reden hiervoor is dat respondenten meerdere antwoorden konden geven.

Een aantal stellingen wordt negatiever beantwoord. Zo missen minder cliënten een echt goede vriend of vriendin of voelen zich in de steek gelaten en juist meer cliënten missen gezelligheid en mensen om zich heen dan in 2019. Waarschijnlijk wordt dit mede veroorzaakt door de contactbeperkende maatregelen van de coronacrisis die sinds februari/maart 2020 gelden.

Samenvatting

Deze raadinformatiebrief biedt inzicht in de uitkomsten van het jaarlijks verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021. De uitkomsten zijn bedoeld om te kunnen benchmarken op Drechtsteden-gemeenteniveau, met de uitkomsten van voorgaande jaren en op landelijk niveau.

De algemene conclusie is dat de cliënten, evenals voorgaande jaren, tevreden zijn over de (kwaliteit van de) individuele maatwerkvoorziening en het contact met de SDD. De tevredenheid over de dienstverlening van Wmo-consulenten en de ondersteuning door zorgaanbieders is op verschillende onderdelen significant gestegen ten opzichte van 2019. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning is dit jaar opnieuw licht gestegen. Het afgelopen jaar was bijzonder omdat het zich kenmerkte door de afgeschaalde ondersteuning als gevolg van de coronamaatregelen. Ondanks de beperkende maatregelen heeft het grootste deel van de cliënten de ondersteuning als voldoende ervaren.

Verdere procedure, communicatie en uitvoering

Deze brief wordt tevens doorgeleid naar de lokale Drechtstedengemeenten en de Regionale Adviesraad Wmo Drechtsteden.

Hoogachtend,
het Drechtstedenbestuur,



N. van Mourik MPA
secretaris



mr. A.W. Kolff
voorzitter

Bijlage:

- Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo Regio Drechtsteden 2021