

Informatiebrief aan de Raad

Zaaknummer:	Z/21/056539/	105
Documentnummer:	256864	
Datum:	30 november 2021/verzonden 30 november 2021	
Onderwerp:	Informatie over cliëntervaringsonderzoek 2020/2021	
Bijlage(n):	<i>Factsheet cliëntervaringsonderzoek 2020</i> <i>Factsheet aanvullende vragen 2021</i>	

Geachte Raad,

In het kader van de actieve informatieplicht willen wij u hierbij informeren over het cliëntervaringsonderzoek over 2020. In de bijgevoegde factsheets worden de cijfers gepresenteerd van cliënten die in het jaar 2020 contact hebben gehad over een Wmo-voorziening. Het onderzoek is in het voorjaar van 2021 uitgevoerd.

Het college heeft besloten om het standaardonderzoek uit te laten voeren. Dit onderzoek betreft 10 vragen over: het contact over de hulpvraag; de kwaliteit en het effect van de ondersteuning en de bekendheid met de clientondersteuning. De antwoorden van dit onderzoek zijn daarmee vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Daarnaast treft u in de tweede bijlage de aanvullende vragen aan over de communicatie en de coronacrisis.

Tot nu toe ervaren de cliënten een grotere tevredenheid over de Wmo sinds de invoering van de Wmo in 2015.

Het is te verwachten dat de inmiddels hoge cliënttevredenheidspercentages niet veel verder zullen stijgen. De volgende ontwikkelingen kunnen de cijfers al dan niet beïnvloeden:

- de beleidswijzigingen van de recent vastgestelde kostenbesparende maatregelen Wmo;
- de gevolgen van de coronacrisis en;
- de recente arbeidsmarkt- en materialentekorten in de zorgsector.

Het cliëntervaringsonderzoek is daarom een goede aanvulling op het Dashboard Wmo omdat in dit onderzoek ook de clientervaring over de hulp en de uitvoeringsorganisatie in beeld wordt gebracht.

In het nieuwe beleid van de kostenbesparende maatregelen wordt veel belang gehecht aan de interactie tussen cliënten en uitvoerders. De consulent krijgt door de maatregelen meer tijd voor het uitvoeren van een goed onderbouwd onderzoek.

Er is tijdsinzet nodig voor het overtuigen van inwoners om zich zelfredzamer te gaan opstellen en eerder en vaker gebruik te gaan maken van algemene voorzieningen.

De kwetsbare inwoners van Wassenaar kunnen daardoor de zorg blijven ontvangen die echt nodig is.

Uit de aanvullende de vragenlijst is o.a. gebleken dat ca. 7% van de deelnemers de hulpaanvraag heeft uitgesteld door de coronacrisis. Een uitgestelde hulpvraag kan de hulpsituatie verergeren en de mogelijke toenemende eenzaamheid heeft impact op de zelfredzaamheid en de algehele gezondheid.

Daarnaast zijn de recente problemen op de arbeidsmarkt en de materialen sector van invloed op de zorgverlening. Het is daarom een van de belangrijkste aandachtspunten van de gemeente dat de cliënten geïnformeerd worden over de oorzaken van de wachttijd op een voorziening.

Tenslotte zal de gemeente de client blijven voorlichten over de inzet van de onafhankelijke cliëntondersteuning en alle ondersteuningsmogelijkheden van onze maatschappelijke partners.

Samenvattend

Cliënttevredenheid ten opzichte van vorig jaar:

- De tevredenheid over het contact over de hulpvraag licht gedaald;
- De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning is licht gedaald;
- De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is gestegen;
- De tevredenheid over de effecten van de ondersteuning is gestegen.

Aanvullende vragen

- Er is een stijgende tevredenheid te zien bij alle drie van de vier vragen over de informatievoorziening ten opzichte van het vorig jaar.
- De cliënten zijn tevreden over hoe de gemeente rekening heeft gehouden met de coronaregels bij de aanvraag en uitvoering van de ondersteuning.
- De cliënten zijn tevens tevreden over de hulp tijdens de coronacrisis
- 7% van de cliënten geeft aan dat zij hebben gewacht met het indienen van een aanvraag tijdens de coronacrisis

Het college is tot nu toe tevreden over de hoge en stabiele cliënttevredenheidcijfers van de afgelopen jaren en blijft zich inzetten om dit beeld te continueren. Het college zal extra vragen opstellen, die ingaan op de zelfredzaamheid van cliënten en de inzet van meer algemene voorzieningen als aanvulling op de maatwerkvoorziening.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

drs. H.I.P. Oppatja,
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,
burgemeester

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