

RAADSBRIEF
Aan de gemeenteraad

Datum	Onderwerp
5 oktober 2020	Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2018

Beste leden van de gemeenteraad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over geboden ondersteuning in 2018.

Inleiding

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren aan de hand van 10 standaard vragen. Deze standaardvragen zijn uitgevraagd en aangevuld met een aantal verdiepende vragen (bijlage 1). De antwoorden op de gestelde vragen leveren sturingsinformatie op. Wij gebruiken deze informatie naast de reflectie die wij doen op onze uitvoering van de Wmo en de daarop door te voeren verbeterpunten in contact met onze inwoners en hun netwerk.

Bij dit onderzoek heeft het langer geduurd voordat wij de juiste onderzoeksvorm te pakken hadden, beter aansluitend op ons verzoek om sturingsinformatie. Wij hebben ook de mogelijkheid van continue cliëntervaringsonderzoek onderzocht in relatie tot de momentopname van het onderhavige onderzoek, maar die wijze van onderzoeken overstijgt het door ons beschikbare budget ruim. Doordat we later het onderzoek hebben uitgezet en tevens te maken kregen met covid-19 heeft ook de presentatie aan u van dit onderzoek over 2018 vertraging opgelopen.

Het onderzoek over 2018 is uitgevoerd door bureau Moventem. Dit is een ander bureau dan het afgelopen jaar. Wij realiseren ons dat er nu sprake is van drie verschillende adviesbureaus over de afgelopen drie jaar en dat dit niet bevorderlijk is voor de vergelijking van de verschillende cijfers. Wij willen ons daarom langer committeren aan één onderzoeksbureau en onderzoeken de wijze waarop dit kan en mag. Als onderdeel van het onderzoek over 2018 hadden wij ook verdiepende panelgesprekken gepland. Deze konden vanwege covid-19 niet plaatsvinden. Het onderzoek is daarom alleen schriftelijk uitgevoerd. Ook ten gevolge van covid-19 loopt het onderzoek over 2019 vertraging op. Wij zetten daarom in op uitvoering van het onderzoek over 2019 samen met het onderzoek over 2020 en laten dit – wanneer dit kan en mag – door bureau Moventem uitvoeren.

Uw brief van

Uw kenmerk

Behandeld door

M.D.L.M. (Marjon) Opgenoort-Peeters

Verzenddatum van deze brief

Ons kenmerk

Bijlage

126703

2

Uitkomsten samengevat

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben ontvangen in 2018. Het onderzoek is deels in 2019 en 2020 uitgevoerd en meet de tevredenheid van cliënten over 2018.

In totaal zijn 1200 cliënten aangeschreven. Er zijn 376 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is de respons 31,3%.

Samenvatting

Het cliëntervaringsonderzoek 2018 geeft een overwegend positief beeld. De cliënten die gebruik maakten van ondersteuning in 2018 waren – over het algemeen – positief over het contact met de gemeente en de geboden hulp. Op onderdelen is er sprake van een lichte daling in de beoordeling ten opzichte van 2017. Daaruit voortkomende aandachtspunten maken wij onderdeel van de doorontwikkeling van onze uitvoering van het Wmo beleid.

Contact met de gemeente Renkum

- 71% van de respondenten wist waar ze moest zijn met hun hulpvraag. (74,4% in 2017)
- 67% van de respondenten geeft aan dat ze snel geholpen werden. (71,0% in 2017)
- 78% van de respondenten vindt dat de medewerker hem/haar serieus nam. (80,2% in 2017)
- 71% van de respondenten vindt dat ze samen met de medewerker naar oplossingen gezocht hebben. (76,3% in 2017)

Aandachtspunten

Alhoewel de scores met betrekking tot het contact met de gemeente nog steeds hoog zijn, is er sprake van een daling ten opzichte van vorig jaar. Nu een ander onderzoeksbureau het onderzoek vorig jaar heeft afgenomen, is alleen niet met 100% vast te stellen dat de scores 1-op-1-vergelijkbaar zijn. Desalniettemin zullen wij deze uitkomsten bij de doorontwikkeling van onze toegang meenemen. Wij denken dat onze dorpsgerichte aanpak hier een positieve uitwerking op zal hebben.

Het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner

Clientondersteuning kan geboden worden wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag. In het cliëntervaringsonderzoek van vorig jaar gaven 31,7% van de respondenten aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. Hoewel de score nog steeds betrekkelijk laag is, is het ten opzichte van vorig jaar wel gestegen. Dit jaar geeft 34% van de respondenten aan dat zij op de hoogte waren van cliëntondersteuning.

Aandachtspunt

Niet altijd duidelijk is wie/ wat de cliëntondersteuner is. Belangrijk is dat wij blijven meegegeven dat cliëntondersteuning breed kan worden ingezet en breed kan worden uitgedragen en de uitvoering daarvan niet alleen voorbehouden is aan MEE Gelderse Poort. Wij zullen hierin samen optrekken met deze betreffende organisaties.

Onderwerp

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2018

Datum

5 oktober 2020

Ons kenmerk

126703

Pagina

2 van 4

Kwaliteit van de ondersteuning

- 80% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. (77,62% in 2017)
- 82% van de respondenten vindt dat de ondersteuning die ze krijgen past bij hun hulpvraag. (77,3% in 2017)

Meest positieve uitkomsten

De kwaliteit van de geboden ondersteuning scoort het hoogst in dit cliëntervaringsonderzoek en ook ten opzichte van de scores van vorige jaar. Wij hechten veel belang aan de geboden kwaliteit van de ondersteuning en ons beleid blijft erop gericht om de geboden kwaliteit te borgen en verder te verbeteren.

Wat levert de ondersteuning mij op?

- 73% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat door de ondersteuning die gekregen wordt men beter de dingen kan doen die men wil. (74,9% in 2017)
- 79% kan zich beter redden door de ondersteuning die men krijgt. (77,3% in 2017)
- 74% heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning die zij krijgen. (75,9% in 2017)

Aandachtspunten

Alhoewel de scores met betrekking tot het contact met de gemeente nog steeds hoog zijn, is er sprake van een daling ten opzichte van vorig jaar. Ook hierbij is de kanttekening te plaatsen over de vergelijking met een ander onderzoeksbureau. Desalniettemin blijft ons beleid erop gericht om het effect van de geboden ondersteuning te borgen en verder te verbeteren.

Welke ondersteuning ontvangt u van de gemeente?

- 60% ontvangt hulp in het huishouden (ondersteuning thuis)
- 44% ontvangt een pasje voor AVAN (regiotaxi)
- 18% ontvangt individuele begeleiding
- 18% ontvangt een vervoersvoorziening
- 16% ontvangt een woonvoorziening
- 15% ontvangt een rolstoel
- 5% ontvangt groepsbegeleiding (dagbesteding)
- 15% ontvangt anders, voornamelijk: gehandicaptenparkeerkaart/-parkeerplaats.

Heeft u een mantelzorger?

- 45% heeft een mantelzorger.
- 49% daarvan vindt dat er voldoende aandacht voor de mantelzorger was tijdens het gesprek met gemeente Renkum.

Aandachtspunten

Van de respondenten heeft 45% een mantelzorger. 49% van de respondenten vindt dat er voldoende aandacht voor de mantelzorger was tijdens het gesprek met gemeente Renkum. 19% is het hier (helemaal) niet mee eens. Om laagdrempeliger en daarmee sneller ondersteuning te kunnen bieden aan onze mantelzorgers hebben wij per september 2019 de opdracht daartoe bij

Onderwerp

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2018

Datum

5 oktober 2020

Ons kenmerk

126703

Pagina

3 van 4

Renkum voor Elkaar belegd. Hiermee verwachten wij dat aandacht en ondersteuning in navolgende cliëntervaringsonderzoeken anders beleefd zal worden. In afstemming met Renkum voor Elkaar bespreken wij de aanpak voor 2021 en verder voor mantelzorgondersteuning. Daarnaast verbinden wij ons nader met dementieconsulenten en wijkverpleegkundigen, onder andere, voor wat betreft hun expertise ten aanzien van de ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers.

De hogere eigen bijdrage in 2018 versus het abonnementstarief in 2019

- 23% had geen probleem met de hogere eigen bijdrage in 2018 versus het huidige geldende abonnementstarief. 34% staat hier neutraal in. Voor 36% was de hogere eigen bijdrage wel een probleem.

De invullers

- 65% van de respondenten is vrouw
- 81% van de respondenten is 60 jaar of ouder
- 34% woont in Oosterbeek
- 27% woont in Renkum
- 21% woont in Doorwerth
- 13% woont in Heesum
- 4% woont in Wolfheze
- 1% woont in Heveadorp

In de bijlage vindt u het hele rapport en de vragenlijst. Wij bespreken de uitkomsten van het onderzoek met het sociaal team. Daarnaast informeren wij de Adviesraad Sociaal Domein over het rapport.

Zoals in de inleiding aangegeven is de uitvoering van het onderzoek over 2019 uitgesteld vanwege covid-19 en wordt dit onderzoek daar waar mogelijk uitgevoerd samen met het onderzoek voor 2020. Wij zetten daarbij in op uitvoering door hetzelfde onderzoeksbureau om ontwikkelingen/trends zo beter te kunnen duiden.

Met vriendelijke groet,

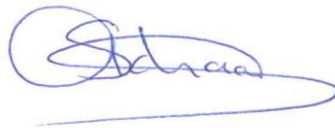
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM

de secretaris,



M.G.M. (Maurits) van de Geijn

de burgemeester,



A.M.J. (Agnes) Schaap

Onderwerp

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2018

Datum

5 oktober 2020

Ons kenmerk

126703

Pagina

4 van 4