



GR Sociaal
Sociale Dienst Drechtsteden X Drechtwerk

Memo Dagelijks en Algemeen Bestuur GR Sociaal

Datum 14 juni 2023
Aan de leden van het Algemeen Bestuur van de GR Sociaal
Van Jaco van Erk
Steller Daisy Grönefeld
Onderwerp Resultaten Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Volgens de Wmo 2015 moet iedere gemeente een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitvoeren om na te gaan hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Onderzoekscentrum Drechtsteden voert dit onderzoek tweejaarlijks uit in opdracht van de Sociale Dienst Drechtsteden. In deze memo informeren wij u over de resultaten van het CEO dat in 2023 is uitgevoerd. Dit onderzoek gaat over de Wmo-dienstverlening en -ondersteuning in 2022. In het onderzoek komen de thema's toegang (contact), kwaliteit en resultaat aan bod. Ook zijn er vragen gesteld over bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner, eenzaamheid, mantelzorg en ervaringen met het personeelstekort in de zorg bij huishoudelijke ondersteuning. Er zijn 5.658 cliënten met een maatwerkvoorziening gevraagd om deel te nemen. Uiteindelijk hebben 2.924 cliënten de vragenlijst ingevuld (52% respons). Hieronder volgen de belangrijkste resultaten en aandachtspunten.

Resultaten

De algemene tevredenheid over toegang, contact met de Sociale Dienst Drechtsteden, kwaliteit en resultaat van de ondersteuning is grotendeels gelijk gebleven aan 2021. Wmo cliënten in de Drechtsteden zijn over het algemeen tevreden over de toegang tot, de kwaliteit en het effect van de Wmo ondersteuning die zij ontvangen. Ondanks de druk op de arbeidsmarkt die leidt tot langere wachttijden bij huishoudelijke ondersteuning en levering van (onderdelen van) hulpmiddelen. Maar stijging van de tevredenheid van de afgelopen jaren zet in 2023 niet verder door. Verder is de ervaren eenzaamheid afgenomen. In 2021 hadden we te maken met contactbeperkende maatregelen door de coronacrisis. We veronderstellen dat de tijdelijke toename van eenzaamheid samenhangt met het verminderde contact dat mensen in deze periode ervoeren. Hoewel de algemene tevredenheid over de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning goed is, is er ook ruimte voor verbetering op enkele aspecten.

Welke aandachtspunten zijn er voor de Drechtsteden?

- **Minder tevreden over snelheid**
Over het algemeen zijn cliënten minder tevreden over de snelheid waarmee ze werden geholpen dan eerdere jaren (82% in 2021 en 74% in 2023). De achterliggende periode hebben we door een veelheid aan meldingen en veel personele wisselingen de wachttijden zien oplopen. Op dit moment is de Wmo-afdeling bezig met een inhaalactie om de wachttijden terug te dringen. De verwachting is dat na de zomer de grootste achterstanden zijn opgelost.
- **Minder cliënten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag**
In de Drechtsteden zijn we met gemeenten en sociale dienst bezig met de beweging van Wmo-naar-de-voorkant en de intensievere verbinding tussen de sociale wijkteams en de Wmo-consulenten. We verwachten hiermee de bekendheid en de vindbaarheid van de ondersteuning te verbeteren de komende jaren.
- **Kwaliteit van de ondersteuning**

De resultaten laten een daling zien van het aantal mensen dat de kwaliteit van de ondersteuning goed vindt. Dit is vooral te zien in de huishoudelijke ondersteuning en de vervoersvoorzieningen. De ervaren kwaliteit van huishoudelijke ondersteuning hangt waarschijnlijk samen met leveringsproblemen die aanbieders ervaren door de krapte op de arbeidsmarkt. Hieronder gaan we daar specifiek op in.

Voor de vervoersvoorzieningen zien we dat in 2022 de punctualiteit van de DrechtHopper sterk verminderd was ten opzichte van eerdere jaren. Inmiddels is dit door de aanbodgerichte maatregelen grotendeels opgelost, maar het collectief vervoer blijft de komende jaren een punt van aandacht. In het najaar wordt bekeken of de aanbodgerichte maatregelen deels kunnen worden losgelaten met behoud van de minimale punctualiteit (92% op-tijd-rijd-percentages).

- **Minder huishoudelijke hulp ontvangen**

Een kwart van de Wmo-cliënten met huishoudelijke ondersteuning zegt vorig jaar minder hulp te hebben gekregen dan ze eerder gewend waren. Dit is het gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt en de personeelstekorten in de zorg. Van de cliënten die minder ondersteuning vanuit de Wmo kregen heeft de meerderheid dit opgelost door het inzetten van het eigen sociaal netwerk. Deze oplossing past ook bij de visie van de Wmo 2015 waarin een beroep wordt gedaan op eigen kracht of hulp van het netwerk.

- **Bij klein aandeel cliënten is het huis niet schoon**

Zo'n 12% van de cliënten geeft aan dat het huis niet schoon was. Dit antwoord is ook vaker gegeven door cliënten die aangeven dat er door niemand anders werd schoongemaakt tijdens het ontbreken van huishoudelijke hulp. Het signaal dat door de krapte op de arbeidsmarkt soms minder ondersteuning wordt geleverd dan voorheen is bekend. Daarom hebben we eerder dit jaar het aantal steekproeven op kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning vergroot. Hiermee monitoren we het resultaat 'schoon huis'. Het signaal dat een groter aantal inwoners het huis als 'niet schoon' ervaart, wordt doorgegeven aan contractmanagement en als algemeen signaal meegenomen in de contractgesprekken.

- **Bekendheid onafhankelijk cliëntondersteuner stabiel**

De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning is gelijk gebleven ten opzichte van 2021. We blijven dit onderwerp onder de aandacht brengen bij cliënten. Zowel bij het plannen van een keukentafelgesprek als in de bevestigingsbrief van de afspraak voor het gesprek is er aandacht voor dit onderwerp. Ook gemeenten zijn bezig met de doorontwikkeling van de wijkteams en het versterken van de verbinding tussen sociale dienst en wijkteams. Dit zal mogelijk de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuning de komende jaren nog iets vergroten. Tegelijk zien we ook een doelgroep die goed in staat is zelf de ondersteuning te regelen en die samen met de partner of een van de kinderen het gesprek voert. Deze groep 'zelfredzame ouderen' neemt toe, en deze groep zal vaak de onafhankelijk cliëntondersteuner niet kennen omdat die in hun situatie niet nodig is.

Conclusie

De algemene tevredenheid van cliënten over de Wmo-ondersteuning is goed en gelijk gebleven aan 2021. Maar toch zijn er ook enkele verbeterpunten. Aan deze verbeterpunten wordt op verschillende manieren door gemeenten en sociale dienst samen gewerkt. We streven ernaar om in het volgende CEO de stijgende trend in klanttevredenheid die we zagen tussen 2016 en 2021 verder door te zetten.