b&w-voorstel

GEMEENTE WEERT

TILS 1628

Afdeling	: OCSW - Zorg & Participatie	B&W-voorstel: DJ-1160921
Naam opsteller voorstel	: Marion Heuvelmans (0495-575453)	Zaaknummer: 1160833
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Publicatie: Openbaar

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2019.

Voorstel
1. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2019 Wet maatschappelijke ondersteuning (bijlage 1) vast te stellen;
2. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2019 te publiceren op www.waarstaatjegemeente.nl.

Inleiding
De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) verplicht het college te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijk ondersteuning ervaren en de resultaten jaarlijks te verstrekken aan de minister (artikel 2.5.1, Wmo 2015). Daarbij dient gebruik te worden gemaakt van een vragenlijst die door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is opgesteld. Tien vragen zijn verplicht en de resultaten daarvan moeten worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Daarnaast zijn er op verzoek van de gemeente Weert extra vragen toegevoegd met betrekking tot mantelzorg en het (keukentafel)gesprek.

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) over 2019 is voor de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert gezamenlijk uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Onder inwoners van de gemeente Weert die in 2019 een individuele Wmo-voorziening hadden is een vragenlijst uitgezet. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. Deze groep omvat zowel inwoners die in 2019 een aanvraag hebben ingediend als mensen die al langer over een maatwerkvoorziening beschikken. Er zijn 1.075 vragenlijsten verstuurd en 360 bruikbare vragenlijsten retour ontvangen, waarmee een respons van 34% bereikt is.

Beoogd effect/doel
Met dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Daarnaast geven de resultaten van het onderzoek inzicht in de manier waarop cliënten aankijken tegen de ondersteuning en dienstverlening

Weert, 5 oktober 2020	S		B	W GG	W MvdH	W TG	W WvE	W PS
		akkoord						
		bespreken						

Soort besluit: Besluit college

In te vullen door het B&W secretariaat:

☒ Akkoord
☐ Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
☐ Anders, nl.:
☐ Niet akkoord
☐ Gewijzigde versie

Beslissing d.d.: 24 november 2020 Nummer: 4

De secretaris,

van de gemeente met betrekking tot de Wmo. Dit biedt aanknopingspunten voor verbeteringen en optimalisatie van ondersteuning en dienstverlening.

Argumenten

1.1 Over het algemeen scoort de gemeente Weert goed met betrekking tot het contact met de cliënten. De score is ongeveer gelijk aan die van 2018.

Ten opzichte van 2018 hebben meer mensen aangegeven dat zij wisten waar zij met hun hulpvraag terecht konden. Ongeveer evenveel respondenten waren tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen, voelden zich serieus genomen en er werd samen met hen gezocht naar oplossingen voor hun hulpvraag.

1.2 Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen.

De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning (80%) is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2018 (82%). Datzelfde geldt voor het antwoord op de stelling "De ondersteuning past bij mijn hulpvraag": 82% in 2019, 83% in 2018.

1.3 Cliënten zijn per saldo meer tevreden over wat de ondersteuning hen oplevert dan in 2018.

In 2019 geeft 83% (6% meer dan in 2018) van de cliënten aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, terwijl zij zich even goed kunnen redden. In 2019 geeft 77% aan (80% in 2018) door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben, terwijl in 2019 evenveel mensen als in 2018 (6%) aangeven dat dit niet het geval is.

1.4 Cliënten zijn positiever over het onderzoeksverslag dan in 2018 op meerdere aspecten.

In 2019 geeft 85% van de cliënten aan dat ze begrepen wat in het verslag staat (dit was 79% in 2018) en 73% vond het makkelijk te lezen (dit was 66% in 2018). Ook vonden meer cliënten dat in het onderzoeksverslag de hulpvraag goed werd verwoord (86% ten opzichte van 79%). Dit is het gevolg van de nodige aanpassingen die, naar aanleiding van de resultaten van het CEO 2018, hebben plaatsgevonden ter verbetering van (de leesbaarheid van) het onderzoeksverslag.

1.5 Er is een lichte stijging van het aantal mensen dat een mantelzorger heeft van 50% in 2018 naar 53% in 2019.

1.6 De samenvatting van de antwoorden op de open vraag geeft wat meer achtergrond op de antwoorden.

De meerderheid van de respondenten heeft aangegeven tevreden te zijn over de ondersteuning vanuit de gemeente. Het meest genoemde verbeterpunt is de wachttijd en doorlooptijd van het gesprek tot aan de hulp. De overschrijdingen van meldingen met betrekking tot onderzoek en advies Wmo waren in 2019 ongeveer 40%. Daarnaast noemt een aantal respondenten verbeterpunten als het gaat om communicatie (het is niet altijd duidelijk wie het aanspreekpunt is bij de gemeente en gemaakte afspraken worden niet altijd nagekomen).

1.7 Er zijn verschillende activiteiten ondernomen om de wachttijden en doorlooptijden te verbeteren.

Wachttijden en doorlooptijden zijn van verschillende factoren afhankelijk, namelijk de beschikbaarheid en capaciteit van de gemeente om een (keukentafel)gesprek uit te voeren, de (toenemende) complexiteit van de casuïstiek, het aantal betrokken partijen en de levertijd van de ondersteuning/voorziening bij de aanbieder/leverancier.

Het proces van melding en aanvraag van een Wmo-voorziening kan wettelijk gezien maximaal 8 weken duren (6 weken voor het onderzoek en 2 weken om te beslissen op de aanvraag).

Vanuit gemeente is ingezet op het uitbreiden van de capaciteit. Er heeft in 2020 een tijdelijke formatie-uitbreiding (1,5 fte) plaatsgevonden, waarvan 1 fte in 2021 structureel wordt. Daarnaast is er in 2019 een werkgroep ingericht die zich bezig houdt met de optimalisatie van processen. Inmiddels zien we dan ook een verbetering met betrekking tot de doorlooptijden. Dit is ook deels te wijten aan de Corona-crisis en de afname van het aantal meldingen begin 2020.

1.8 Er is nog meer aandacht voor de communicatie vanuit de gemeente richting de inwoner.
Het is belangrijk om aan de start van een melding de wettelijke termijnen goed te communiceren met de inwoner. Naast het verstrekken van de juiste informatie is het ook van belang als de gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden, dit tijdig en duidelijk te communiceren.

2.1 Gemeenten dienen vóór 1 juli 2020 de resultaten aan te leveren.
Door de Corona-crisis bestaat de mogelijkheid dit alsnog later te doen. De aanlevermodule zal beschikbaar blijven tot en met 31 december 2020.

Kanttekeningen en risico's
Niet van toepassing.

Financiële, personele en juridische gevolgen
Niet van toepassing.

Duurzaamheid
Niet van toepassing.

Uitvoering/evaluatie
Er is een vergelijking gemaakt met de onderzoeksresultaten van de gemeenten Leudal en Nederweert, aangezien er in Midden-Limburg West sprake is van gelijkluidend Wmo-beleid. Hier zijn geen noemenswaardige aandachtspunten/afwijkingen naar voren gekomen.

Communicatie/participatie
- De Participatieraad wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek;
- De raad wordt geïnformeerd door middel van de TILS-lijst;
- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek worden gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl;
- Punt Welzijn, die het mantelzorgbeleid voor de gemeente Weert uitvoert, wordt geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek.

Overleg gevoerd met

Intern: P. van Haren (teamleider Wmo en De Vraagwijzer), D. Louwers (Business Controller Sociaal Domein), L. Vriens (beleidsadviseur Wmo)

Extern: N. Kessels (beleidsmedewerker Nederweert), L. Linden (beleidsmedewerker Leudal), D. Kremer (onderzoeker ZorgfocuZ).

Bijlagen:

1. Rapportage CEO Wmo gemeente Weert
2. Factsheet CEO