

Vragen Cliëntervaringsonderzoek 2023 (concept)

De werkgroep CEO heeft het laatste onderzoek over vorig jaar bestudeerd en heeft daarover na overleg met het voltallige Wmo-forum een zevental vragen/opmerkingen aan de gemeente:

1. Aantal uitgenodigde deelnemers onderzoek (blz. 6). Waarom is t.o.v. 2022 het aantal uitgenodigde inwoners voor dit onderzoek bijna de helft kleiner, daar toch iedereen die een hulp- of ondersteuningsvraag heeft gedaan is uitgenodigd om aan dit onderzoek mee te doen? Zijn er dan zoveel minder aanvragen geweest en zo ja, hoe komt dat dan?

Antwoord: Het CEO bestaat uit twee onderdelen. Toegang: hiervoor worden alleen de klanten benaderd die voor het eerst een melding hebben gedaan. Kwaliteit: hiervoor worden de mensen benaderd waarvan een beschikking is gestart (dit gebeurt maximaal een keer per jaar).

Wat betreft het verminderde aantal inwoners die de vragenlijst over de Toegang heeft ingevuld, dit kan grotendeels worden verklaard door de nieuwe werkwijze. Hierbij worden beschikkingen wat langer afgegeven en tussentijds geëvalueerd, in plaats van steeds een nieuwe beschikking af te geven. Daarom zijn er in het systeem minder 'nieuwe' aanmeldingen van inwoners die de vragenlijst over de Toegang toegestuurd krijgen.

2. Vragen over degenen die deelnemen (blz. 6). Wij vragen ons af waarom alleen mensen die een (nieuwe) aanvraag voor de Wmo doen worden uitgenodigd en niet degenen die al jarenlang gebruik maken van dezelfde voorziening. Het is toch net zo goed interessant om te weten of er voor deze groep verbetering mogelijk is? Wij zouden ook wel met u mee willen denken over specifieke vraagstelling aan de ze groep.

Antwoord: Deze keuze is uit kostenperspectief gemaakt.

3. Onbekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (blz. 8/9). Waarom weten (net als voorgaande jaren) maar zo weinig mensen dat ze gratis gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner? En hoe komt het dat zoveel mensen (56%) als oorzaak noemen dat de gemeente er hen niet op heeft gewezen? Dat wijst er op dat de OCO niet echt goed in beeld is bij de communicatie van de gemeente naar de hulpaanvragers. Hoe denkt de gemeente deze communicatie over de OCO te gaan verbeteren, daar dit percentage t.o.v. 2022 zelfs behoorlijk is verslechterd? Het belang van de OCO is duidelijk, daar alle gebruikers van de OCO (zeer) tevreden zijn.

Antwoord:

De OCO wordt op de volgende manieren onder de aandacht gebracht:

- *De intaker (consulent) informeert de cliënt tijdens de intake over de OCO.*
- *Voert de frontoffice de intake voor SO uit, dan wordt gevraagd of de cliënt een OCO wil. Zo ja, dan wordt er een nieuwe afspraak gepland.*
- *Leidt de hulpvraag tot een melding, dan krijgt de cliënt een ontvangstbevestiging. Hierin wordt de OCO genoemd. Dit is de volgende tekst:*

Hulp en steun tijdens het gesprek

U mag iemand uitnodigen om bij het gesprek aanwezig te zijn. Dat kan een bekende van u zijn of een onafhankelijk cliëntondersteuner. In de bijlage leest u hier meer over.

- *De procesondersteuners informeren de cliënt over de mogelijkheid van ondersteuning door een OCO bij het maken van de afspraak voor het keukentafelgesprek.*

De samenwerking met de OCO (Monique ter Beeke van MEE) loopt goed. Zij is de enige OCO-er. Is zij met vakantie of ziek, dan kan dit leiden tot langere doorlooptijden.

Mogelijke verbetering:

De informatie over de OCO zit nu in een bijlage bij de ontvangstbevestiging. We kunnen hier een flyer van maken. Deze valt meer op. Team kwaliteit zal dit, samen met communicatie, oppakken.

4. Bijlagenrapport (blz. 9 e.a.). Op diverse plaatsen in het onderzoek wordt een bijlagenrapport genoemd, waarin dieper wordt ingegaan op redenen die mensen (vaak anoniem) geven voor hun antwoord. Om meer te weten te komen over de achtergronden zouden wij graag inzage hebben in het bijlagenrapport.

Antwoord: het bijlagenrapport wordt sinds 2021 ook niet meer aan de gemeente verstrekt.

5. Ervaringen met zorg/ondersteuning (blz. 11). Bij drie onderdelen zien wij een significante toename van het percentage ontevreden t.o.v. 2022: vervoer (van 7 naar 14% gestegen), vergoeding vervoer (van 9 naar 17% gestegen) en individuele begeleiding (van 3 naar 11% gestegen). Herkent de gemeente dit en heeft ze er een verklaring voor?

Antwoord: deze trends zijn altijd zeer lastig te verklaren. Er zijn geen beleidswijzigingen geweest die dit verschil in percentages kan verklaren en binnen de gemeente krijgen we ook geen andere signalen dat deze tevredenheid minder is geworden.

6. Gebruik van PGB (blz. 12). Het valt ons op dat het percentage dat gebruik maakt van een PGB (verder) is teruggelopen, van 12 naar 7%. Wij vragen ons gezien dit zeer lage percentage af of mensen in Veenendaal nog wel echt keuzevrijheid hebben om een PGB te gebruiken, of is het inmiddels zo ingewikkeld gemaakt dat de meesten die het wellicht zouden overwegen er maar van afzien? Maar als u vindt dat er nog keuzevrijheid is, waarom loopt het percentage dan steeds verder terug?

Antwoord: wanneer inwoners met een ondersteuningsvraag in gesprek gaan met de gemeente, wordt als eerste de ondersteuningsvraag in beeld gebracht. De volgende stap is om te kijken hoe deze ondersteuningsvraag het beste kan worden opgelost. De meeste mensen die in deze stap uitkomen op een pgb, doen dit uit noodzaak omdat de benodigde ondersteuning niet via zorg in natura kan worden geleverd. Door de jaren heen zijn meer partijen gecontracteerd waardoor het steeds minder vaak vanuit dit argument een pgb moet worden verstrekt. Een andere factor om mee te nemen in de interpretatie van deze resultaten, is dat het percentage niet direct iets zegt over de verhouding van het cliëntenbestand maar over de deelnemers aan het onderzoek. Mogelijk hebben bijvoorbeeld deze editie in verhouding minder pgb-gebruikers de vragenlijst ingevuld dan voorgaande edities.

7. Mantelzorgondersteuning (blz. 14/15). Deze vorm van ondersteuning van Veens Welzijn is bij een vrij constant deel van 1/3 niet bekend, dat ondanks de aandacht die er regelmatig voor wordt gevraagd in de media. Heeft u een idee hoe dat zou kunnen komen?

Antwoord: klaarblijkelijk blijft het lastig om de mogelijkheid bij iedereen goed onder de aandacht te brengen ondanks de huidige verscheidene acties hierop. Wanneer u nog andere suggesties heeft om meer mensen effectief te bereiken met deze informatie dan horen wij dat graag.

We zouden het op prijs stellen als de gemeente probeert onze zeven vragen/opmerkingen zo goed mogelijk te beantwoorden, in het belang van de gebruikers van de Wmo, zodat zij een zo goed mogelijk bij hen passende voorziening of andere vorm van hulp kunnen krijgen.

Werkgroep CEO Wmo-forum