



College van B&W

Uw contact S. Kaan

T (020) 540 42 18

F (020) 540 45 59

gemeente@amstelveen.nl

AAN

de gemeenteraad Amstelveen

Postbus 4, 1180 BA Amstelveen

Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief

Datum 11 juni 2024

Ons kenmerk Z24-059964

Betreft cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Geachte raad,

Bijgaand treft u het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023. Het cliëntervaringsonderzoek 2023 Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) toont over het algemeen positieve resultaten, waarbij de meerderheid van de respondenten tevreden is over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Inwoners ervaren een verbetering in hun leven dankzij de geboden voorzieningen. Er is ook een aantal aandachtspunten. In deze brief gaan we hier verder op in.

Communicatie gemeente

In het cliëntervaringsonderzoek is voor het eerst gepeild hoe inwoners de communicatie van de gemeente ervaren rondom de Wmo. De resultaten tonen aan dat 65% van de respondenten het (helemaal) eens is met de stelling dat de brieven van de gemeente goed te begrijpen zijn en vriendelijk zijn opgesteld. Echter, 12% is het (helemaal) niet eens met de stelling dat een Wmo-melding gemakkelijk te doen is via de website. Deze bevindingen worden meegenomen in het project "de menselijke maat", waarin de communicatie naar inwoners een belangrijk onderwerp is.

De meerderheid van de respondenten benoemt dat de medewerker van het sociaal loket vriendelijk en deskundig was en dat zij serieus zijn genomen.

Hulp bij het huishouden

In het onderzoek is een lichte daling in tevredenheid opgemerkt, voornamelijk ten aanzien van de kwaliteit van de huishoudelijke taken en personeel. Dit is deels te wijten aan het landelijke personeelstekort in de zorg, wat ook in Amstelveen voelbaar is. Om deze problemen aan te pakken, wordt er actie ondernomen. Aanbieders verrichten veel inspanningen om personeel aan te trekken en ze maken gebruik van beschikbare onderaannemers die hulp kunnen bieden. Daarnaast wordt er gewerkt aan een centrale wachtlijst om vraag en aanbod, in deze lastige tijd, efficiënter te kunnen koppelen. Vanaf 1 juni 2024 wordt een doelmatiger indicatieprotocol ingevoerd. Daarnaast wordt een versnelde aanvraagroute voor Wmo-indicaties uitgetest met casemanagers dementie en ouderenadviseurs. Ook worden er nieuwe krachten geworven voor team Wmo om de behandeling van de aanvragen te bespoedigen.



Wmo-vervoer

De resultaten over 2023 laten een verbetering van het Wmo-vervoer zien ten opzichte van voorgaande jaren. In 2022 was 48% het eens met de stelling dat de kwaliteit van het Wmo-vervoer goed was. In 2023 geeft 70% aan dat de kwaliteit van het Wmo vervoer goed is. Ook uit het door de vervoerder uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek blijkt een grote tevredenheid over de dienstverlening.

Hulpmiddelen en woonvoorzieningen

De tevredenheid over de kwaliteit van hulpmiddelen en woonvoorzieningen is de afgelopen jaren afgenomen. In 2021 vond 90% van de respondenten de kwaliteit goed, maar dit daalde tot 84% in 2023. Leveringsproblemen en personeelstekorten bij aanbieders hebben een negatieve invloed gehad op de tijdigheid van reparaties en leveringen. De huidige personeelsmarkt maakt dat het voor aanbieders veel moeilijker is om voldoende gekwalificeerd personeel aan zich te binden. Dit speelt bij alle leveranciers en heeft veel impact op het tijdig uitvoeren van reparaties, bereikbaarheid en doorlooptijd.

Tijdens de contractgesprekken over onder andere de kwartaalcijfers bespreken we dit met de leveranciers. Hiervoor leveren aanbieders een managementrapportage aan zodat de cijfers geduid kunnen worden en aanvullende afspraken voor verbeteringen gemaakt worden. Als er uit de pas lopende cijfers zichtbaar zijn, al dan niet in combinatie met andere signalen (klachten over bereikbaarheid, leveringen, reparaties bijvoorbeeld), dan wordt met de aanbieder(s) die het betreft verbeterafspraken gemaakt.

Individuele begeleiding

Een klein percentage van de respondenten (9%) heeft individuele begeleiding ontvangen via een aanbieder of via een persoonsgebonden budget (PGB). De meerderheid van hen is tevreden over de kwaliteit van de begeleiding en vindt dat deze aansluit bij hun hulpvraag. Echter, er is een daling in tevredenheid opgemerkt met betrekking tot het effect van de individuele begeleiding. Ongeveer één op de tien respondenten (7 personen) is het niet eens met de stellingen over het effect ervan. Klachten betreffen onder andere het wensen van meer uren begeleiding, wisselende begeleiders, gebrek aan vervanging bij afwezigheid, en soms tegenvallende kwaliteit. Deze signalen worden besproken tijdens kwartaalgesprekken met zorgaanbieders. Hoewel we de situatie scherp in de gaten houden, wordt de huidige ontwikkeling nog niet als alarmerend beschouwd, aangezien er geen andere problemen rondom begeleiding zijn gemeld.

Dagbesteding

Ten aanzien van dagbesteding zien we net als in 2022 een stijging in de tevredenheid van onze inwoners. Er is een grote stijging in de tevredenheid te zien op de stelling 'De dagbesteding past bij mijn hulpvraag' (2023: 83%, 2022: 71%, 2021: 68%).

Clientondersteuning

Ten aanzien van cliëntondersteuning zien we een vergelijkbaar beeld met voorgaande jaren. Een groot deel van de respondenten is niet op de hoogte van de mogelijkheid om onafhankelijke clientondersteuning in te schakelen. Veel inwoners gaven in het verdiepende onderzoek van 2022 aan dat dit ook niet nodig is omdat ze zelf mondig genoeg zijn of hulp hebben gekregen van familie, vrienden of kennissen. Desondanks blijft de bekendheid van onafhankelijke clientondersteuning een aandachtspunt en blijven we dit benoemen in diverse correspondentie. Tot slot vermoeden we, naar aanleiding van overleg met stichting MEE, dat de term onafhankelijke clientondersteuning mogelijk een minder bekende term is maar dat stichting MEE wel een bekende organisatie is die inwoners wel goed weten te vinden.



Klachtafhandeling zorgaanbieders

87 respondenten hebben in 2023 klachten ingediend over de ondersteuning bij zorgaanbieders/leveranciers, voornamelijk gericht op hulp bij het huishouden, Wmo-vervoer en hulpmiddelen. Bij 78% is de klacht niet naar tevredenheid opgelost omdat de respondent nog steeds op de wachtlijst staat voor hulp, ze geen hulp ontvangen (door bijvoorbeeld personeelstekort), ze geen reactie krijgen op hun vraag/klacht of dat de klacht nog niet is opgelost. Helaas zijn niet alle klachten direct op te lossen. Het feit dat iemand op een wachtlijst staat of dat er (tijdelijk) geen hulp beschikbaar is, is niet altijd direct op te lossen. Zoals eerder aangegeven bespreken we de klachten met de zorgaanbieder en proberen we waar mogelijk tot een oplossing te komen.

Klachtafhandeling gemeente

In 2023 diende 8% een klacht in. De meeste klachten betroffen hulp bij huishouden, Wmo-vervoer of hulpmiddelen. De respondenten gaven aan dat de helft van de klachten naar tevredenheid is afgehandeld. Klachten worden altijd serieus genomen en er wordt altijd geprobeerd ervan te leren. Klachten van inwoners over individuele aanbieders worden, waar gewenst anoniem, besproken met de betreffende zorgaanbieder of leverancier.

Onderzoeksverantwoording

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo is afgenomen onder cliënten die in 2023 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening (onder andere hulp bij het huishouden, begeleiding, dagbesteding, Wmo vervoer en hulpmiddelen). Uit een populatie van 4459 personen is een steekproef genomen van 1850 cliënten. 797 inwoners hebben de vragenlijst ingevuld wat neerkomt op 43,1%. Het onderzoek is daarmee representatief voor de gehele populatie.

In bijgaande rapportage cliëntervaringsonderzoek 2023 kunt u verder de resultaten lezen en de achtergrondgegevens zien van de deelnemers aan het onderzoek.

Wij gaan er vanuit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Amstelveen,
de secretaris, de burgemeester,

Bert Winthorst

Tjapko Poppens

Dit document is elektronisch ondertekend. Zie de elektronische handtekening(en) rechtsboven op pagina 1.

Bijlagen

1. Rapportage CEO Wmo 2023 gemeente Amstelveen