

PUBLIEKSRAPPORT

**Clïentervaringsonderzoeken
Sociaal Domein 2022**

Gemeente Súdwest-Fryslân



Cliëntervaringsonderzoeken 2022

Gemeente Súdwest-Fryslân - Sociaal Domein

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Sociaal Domein over 2022. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2022 ondersteuning vanuit de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet of vanuit het gebiedsteam hebben aangevraagd en hebben ontvangen. Cliënten kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (er is geen significantietoets gedaan).*

Aantallen

Uitgenodigd	4.842
Ingevuld	1.225
Respons	25%

CONTACT



65%

wist waar zij moest zijn

-3%



68%

was snel geholpen

-5%



72%

is tevreden met het ondersteuningsplan

-16%



76%

zocht samen naar oplossingen

-1%



27%

wist van de cliënt-ondersteuner

-3%



7,4

is het cijfer voor het gebiedsteam

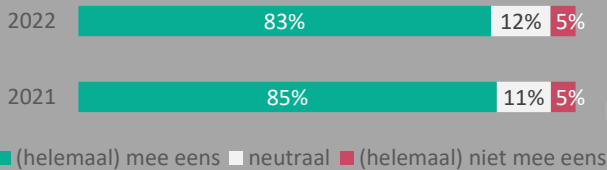
-0,2

“Zeer professioneel en snel geholpen.”

“We zijn blij met de hulp, er is een goede oplossing gezocht en goed meegedacht.”

KWALITEIT

De ondersteuning is van goede kwaliteit

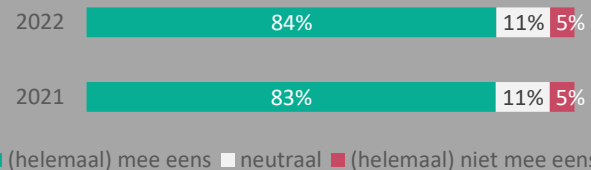


86%

heeft de afgesproken ondersteuning ontvangen

-5%

De ondersteuning past bij de hulpvraag



“Het zou prettig zijn als je weet wie je van het gebiedsteam kan benaderen.”

“Beter luisteren naar mensen en hen ook (proberen) te geloven.”

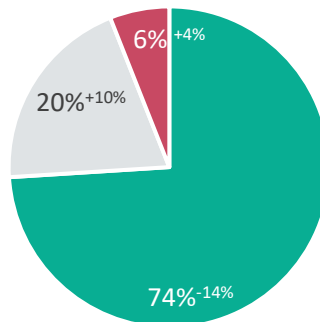
RESULTAAT



75%

is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning

-3%



Door de ondersteuning gaat het beter met mij en/of kan ik mij beter redden



7,7

is het cijfer voor de ondersteuning van de aanbieder

-0,1

* Door afrondingsverschillen tellen percentages niet altijd op tot 100%. In 2022 zijn de vragenlijsten herzien. De formulering van enkele vragen is aangepast. De strekking van de inhoud is gelijk gebleven, zodat een vergelijking met vorige meetjaren nog steeds mogelijk is.



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroepen	3
1.2.2 Methode	4
1.3.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Het contact met het gebiedsteam	7
2.2 Het ondersteuningsplan	10
2.3 Het uitvoeringsplan	10
2.4 Kwaliteit van de ondersteuning	11
2.5 Samenvatting toelichtingen open vraag	14
3 Bevindingen interviews	15
3.1 De aanvraag	15
3.2 Het plan	15
3.3 De ondersteuning	15



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Súdwest-Fryslân is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning ervaren, die door de gemeente georganiseerd wordt. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ vier cliënt-ervaringsonderzoeken uitgevoerd onder inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en ook daadwerkelijk een maatwerkvoorziening hebben ontvangen vanuit de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet of die ondersteuning hebben ontvangen vanuit het gebiedsteam zelf. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente hiermee aan de verplichting om de cliëntervaringsonderzoeken over de Wmo en de Jeugdwet jaarlijks uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroepen

De volgende inwoners hebben een uitnodiging ontvangen voor het onderzoek:

- Inwoners die in 2022 zorg/ondersteuning hebben aangevraagd en hebben ontvangen vanuit de **Wmo**;
- Ouders/verzorgers van kinderen van 0 tot en met 23 jaar die in 2022 hulp/ondersteuning hebben aangevraagd en hebben ontvangen vanuit de **Jeugdwet**;
- Inwoners die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en hebben ontvangen vanuit de **Participatiewet**;
- Inwoners die in 2022 op het moment van de uitvraag (nog) niet geregistreerd stonden als cliënt Wmo, Jeugdwet of Participatiewet. Deze inwoners hebben contact gehad met het gebiedsteam en kregen soms ondersteuning vanuit het **gebiedsteam** zelf.

Het betreft hier zowel inwoners waarbij de maatwerkvoorziening via Zorg in Natura (ZiN) wordt gefinancierd, als inwoners die hun voorziening via een Persoonsgebonden Budget (PGB) hebben geregeld. Dit geldt voor inwoners die ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo of de Jeugdwet. Ook inwoners die niet via het gebiedsteam maar via de zorgaanbieder of digitaal ondersteuning vanuit de Wmo hebben gevraagd zijn meegenomen. Daarnaast zijn inwoners meegenomen, die via externe verwijzers naar de hulp vanuit de Jeugdwet zijn doorverwezen.

Voor de Wmo zijn niet alle cliënten aangeschreven. Een willekeurige steekproef van 1.500 cliënten is getrokken. Voor het Gebiedsteam geldt dat voor een van de metingen meer dan 500 cliënten een aanvraag hadden gedaan binnen de betreffende periode, voor die meting is een steekproef getrokken van 500 cliënten. In beide gevallen is rekening gehouden met de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

Wanneer inwoners zowel ondersteuning vanuit de Wmo, als vanuit de Participatiewet en/of vanuit de Jeugdwet hebben aangevraagd en hebben ontvangen, kregen ze maximaal één uitnodiging (voor één van de onderzoeken). Er was sprake van een kruislingse controle voorafgaand aan het versturen van de uitnodigingen.

Ter illustratie: wanneer een cliënt in het cliëntbestand voor de Wmo en voor de Participatiewet stond, werd deze cliënt uitgenodigd voor het Participatiewet-onderzoek en werd deze cliënt uitgesloten van de steekproef voor het Wmo-onderzoek. Deze controle werd ook gedaan bij de Jeugdwet. Wanneer een cliënt niet in het bestand stond voor de Wmo, Participatiewet of Jeugdwet, kon de cliënt worden uitgenodigd voor het onderzoek over het gebiedsteam.



1.2.2 Methode

Om ervaringen op te halen is ervoor gekozen om een vragenlijst op te stellen en uit te zetten. Daarnaast zijn telefonische interviews afgenomen om verdiepende informatie over deze ervaringen op te halen.

Vragenlijstonderzoek

Per doelgroep is een vragenlijst opgesteld. De vragen zijn gebaseerd op de standaardvragenlijsten voor de Wmo en de Jeugdwet, welke zijn ontwikkeld door de VNG. De vragenlijsten voor Participatiewet en Gebiedsteams zijn geïnspireerd op de vragen van de Wmo en Jeugdwet. De vragenlijsten zijn ten opzichte van meetjaar 2021 ingekort en onderling consistent gemaakt zodat vergelijkingen mogelijk waren. De volgende thema's zijn in iedere vragenlijst opgenomen:

- 1) Het contact met het gebiedsteam
- 2) Het ondersteuningsplan
- 3) Het uitvoeringsplan
- 4) De zorg/hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder of het gebiedsteam

Vanaf dit meetjaar is de gemeente overgestapt naar het continu meten. Dat betekent dat er gedurende een meetjaar op meerdere momenten uitnodigingen zijn verstuurd. Na afloop van elke vier maanden vond een verzending plaats. Het gaat hierbij om cliënten die in de betreffende maanden een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en ook ondersteuning toegekend hebben gekregen middels een positieve beschikking. Wanneer een cliënt in een jaar meerdere aanvragen heeft gedaan, werd de cliënt maximaal één keer uitgenodigd voor het onderzoek. Door de vragenlijst sneller na de toekenning van ondersteuning toe te sturen, sluit het onderzoek beter aan op de klantreis. De uitnodiging voor het onderzoek komt immers op een logisch moment en dat maakt de bereidheid om deel te nemen groter. Daarnaast is het onderwerp actueel en zijn de ervaringen van cliënten betrouwbaarder dan wanneer de uitvraag pas na afloop van een meetjaar plaatsvindt.

Idealiter vindt de eerste verzending voor de zomer plaats. Echter, gezien de overstap naar het continu meten, is ervoor gekozen om langer stil te staan bij de voorbereidingen en vooral bij het herzien van de vragenlijsten. Zo zijn de vragenlijsten ingekort; is het invullen gemakkelijker gemaakt door de antwoordoptie 'Niet van toepassing' te verwijderen; en is de lay-out gewijzigd om de vragenlijsten overzichtelijker te maken. Ook zijn de vragenlijsten tussen de verschillende domeinen zoveel mogelijk gelijk getrokken (enkele vragen zijn niet opgenomen in de vragenlijst voor het gebiedsteam; daarnaast is terminologie gebleven zoals deze was, namelijk passend bij de specifieke doelgroep). De eerste verzending heeft daarom pas in september 2022 plaatsgevonden; de tweede in oktober 2022; en de derde in januari 2023.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting hebben cliënten in totaal zes weken de tijd gehad om te reageren.

Telefonische interviews

Aan het eind van de vragenlijst konden respondenten hun contactgegevens achterlaten wanneer ze verder in gesprek wilden gaan over hun ervaringen. Het doel van de interviews was om meer verdiepende informatie op te halen als aanvulling op de cijfermatige resultaten. De wens was om met name 'ontevreden' cliënten te spreken om te kunnen ontdekken waar de onvrede vandaan komt en hoe de gemeente kan verbeteren.



De belrondes hebben in november 2022, januari 2023 en april 2023 plaatsgevonden. Vooraf werden de cliënten die bij meerdere vragen antwoordoptie '(helemaal) niet mee eens' hadden ingevuld en/of die een rapportcijfer van een zes of lager hadden gegeven geselecteerd. Elke cliënt is maximaal drie keer gebeld door Zorgfocuz, elke keer op een ander tijdstip en andere dag. Wanneer een cliënt niet in de gelegenheid was om op te nemen, werd een voicemailbericht ingesproken. Ook kon een belafpraak ingepland worden, wanneer het moment van bellen niet goed uitkwam. Na de laatste belpoging werd een voicemailbericht ingesproken en werd een e-mail verstuurd. Wanneer de cliënt geen contact opnam, werd de cliënt afgemeld. Elk interview duurde ongeveer 20 minuten.

Voor de interviews is in overleg met de gemeente een interviewleidraad opgesteld. Het verhaal van de respondent stond echter centraal; de interviewleidraad diende dus meer als houvast. Tijdens een interview werden alleen de vragen besproken waar de respondent een lage score op had gegeven in de vragenlijst. Wel werd in ieder interview gevraagd waarom respondenten hun rapportcijfer hadden gegeven en hoe dit cijfer hoger zou kunnen worden.

1.3.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel is de respons opgenomen.

Doelgroep	Totale populatie	Uitgenodigde cliënten	Inge vulde vragenlijsten	Responspercentage
Wmo	3.789	1.500	600	40%
Jeugdwet	1.362	1.362	267	20%
Participatiewet	507	507	91	18%
Gebiedsteam	1.539	1.473*	267	18%
Totaal	7.197	4.842	1.225	25%**

*Bij een van de drie verzendingen is een steekproef getrokken van 500 cliënten.

**Het totale responspercentage is gebaseerd op het totaal aantal uitgenodigde cliënten en het totaal aantal ingevulde vragenlijsten.

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef van de onderzoekpopulatie (alle cliënten vanuit de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en hebben ontvangen en cliënten die alleen contact met of ondersteuning hebben gehad van het gebiedsteam). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (alle cliënten vanuit de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en hebben ontvangen en cliënten die alleen contact met of ondersteuning hebben gehad van het gebiedsteam). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekpopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 2% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekpopulatie maximaal 2% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 48% en 52% zijn. De marge voor dit onderzoek ligt onder de 5%. Dit betekent dat de uitkomsten van dit onderzoek als representatief voor de gehele onderzoekspopulatie kunnen worden beschouwd.

In totaal zijn 45 cliënten telefonisch geïnterviewd (Wmo: 14, Jeugdwet: 14, Participatiewet: 11, Gebiedsteam: 6). De interviews geven gezamenlijk een verdiepend inzicht op de cijfermatige resultaten.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek meetjaar 2022. De data van de deelonderzoeken (Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en Gebiedsteams) zijn samengevoegd tot één totale dataset.

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2022 weergegeven en vergeleken met de resultaten van de eerdere metingen (2021, 2020, 2019 en 2018). Alleen de vragen die op dezelfde wijze zijn gesteld, zijn vergeleken. Daarnaast zijn voor enkele (nieuwe) vragen alleen de resultaten van meetjaar 2022 (en/of 2021 en 2020) getoond. Afhankelijk van de doelgroep is in de vragenlijsten bepaalde terminologie toegepast. Voor de leesbaarheid is er in dit rapport voor gekozen om de term 'ondersteuning' te gebruiken. Overal waar in de vraag 'ondersteuning' staat kan 'hulp', 'zorg' of 'ondersteuning' gelezen worden. Hoofdstuk 3 bevat een samenvatting van de telefonische interviews.

Sinds dit meetjaar is de schaalverdeling van het onderzoek Jeugdwet gewijzigd. De antwoordschaal is aangepast van een vier-punt-schaal 'altijd tot nooit' naar een vijf-punt-schaal 'helemaal mee eens tot helemaal niet mee eens'. Op die manier is een vergelijking met de resultaten van de andere domeinen mogelijk.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn dus vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel respondenten in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordoptie 'geen mening' in te vullen, vullen respondenten niet altijd deze antwoordoptie in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse. Ook de antwoorden van respondenten die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld, tellen dus mee.

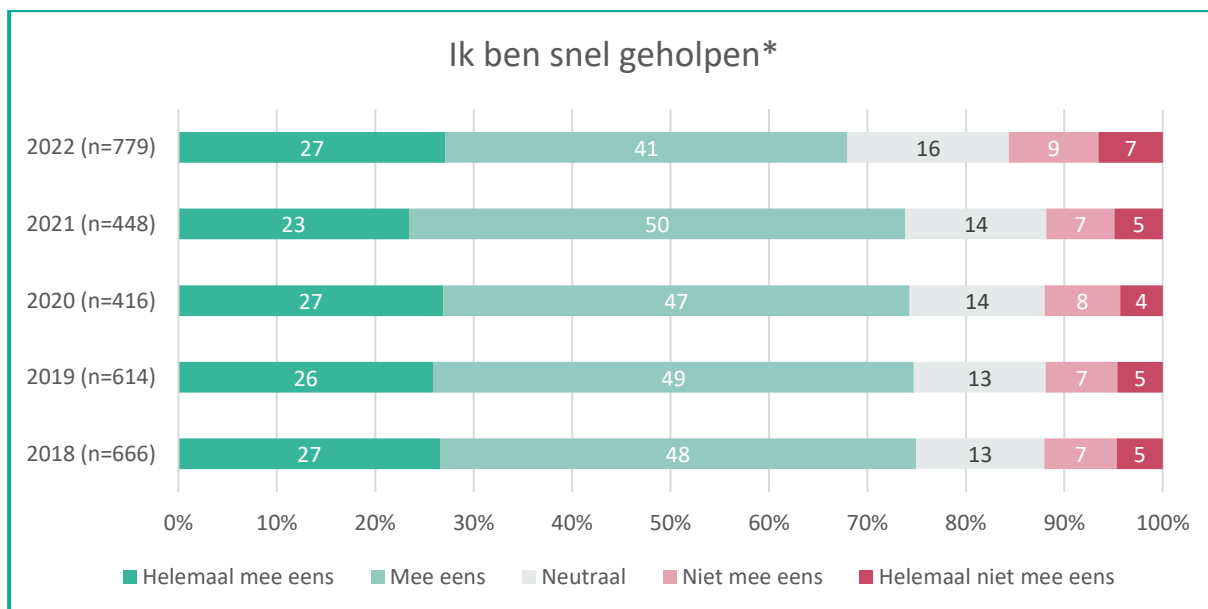
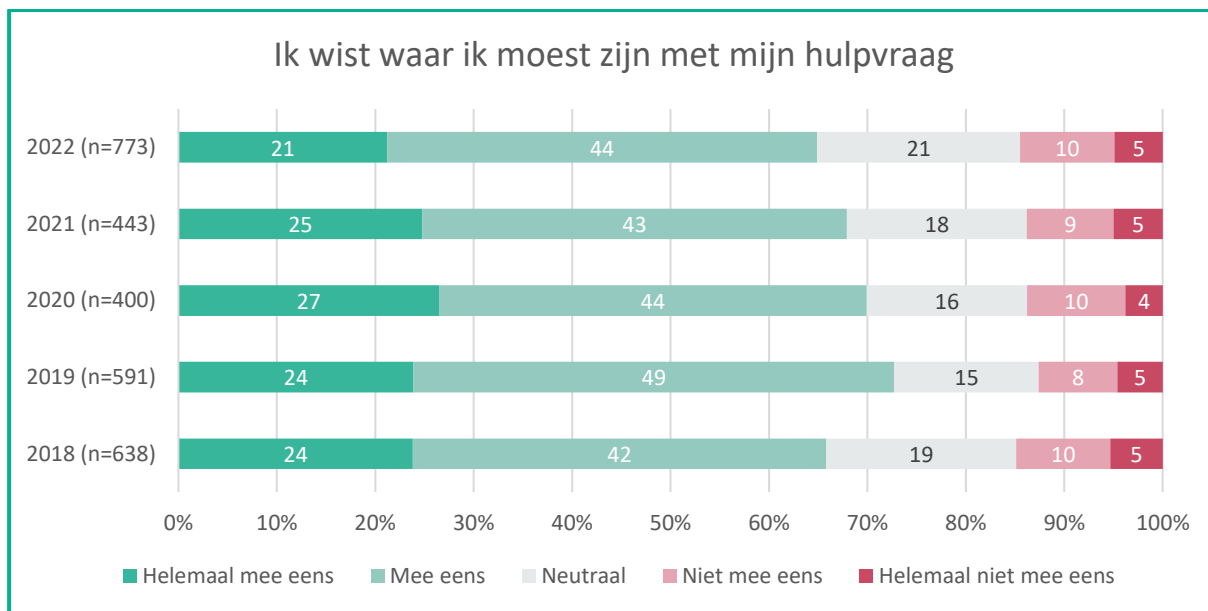
De resultaten zijn in grafieken en tabellen gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze optie gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).



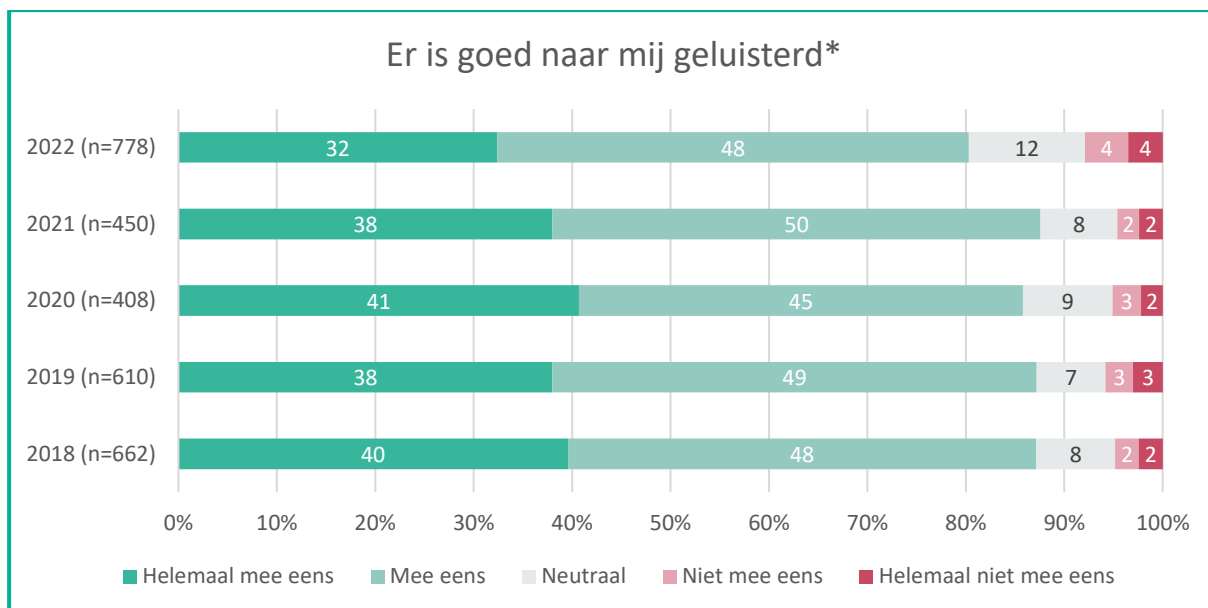
2 | Resultaten

2.1 Het contact met het gebiedsteam

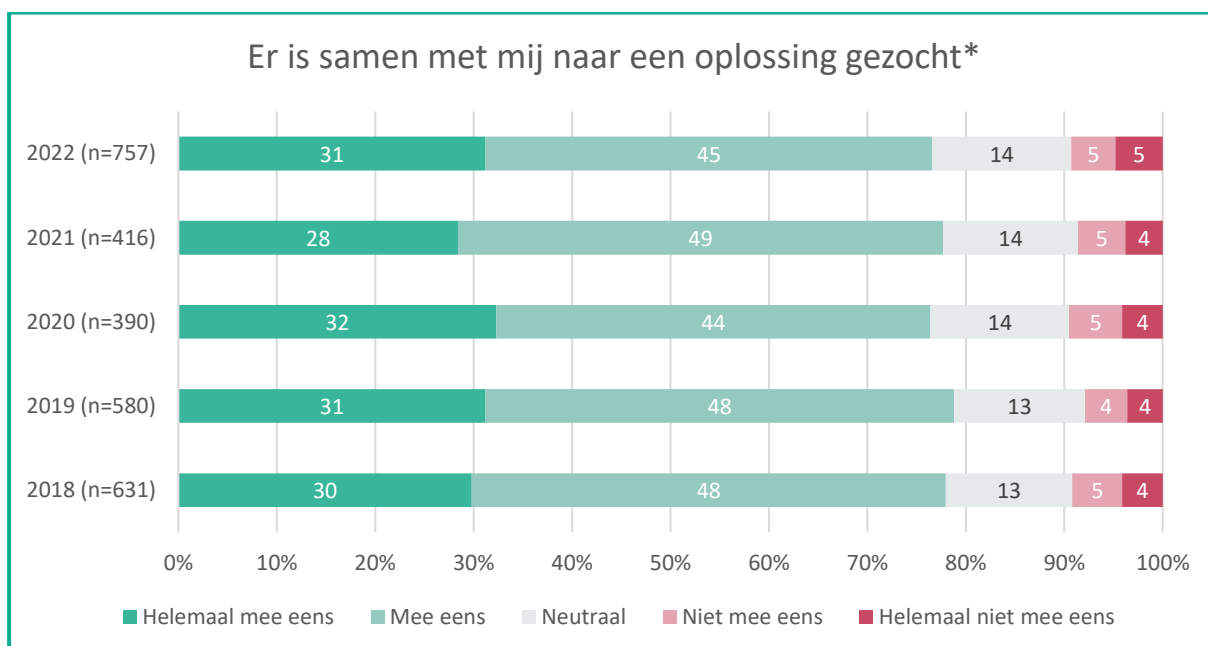
Als inwoners via de gemeente een aanvraag voor ondersteuning doen, komen zij meestal in contact met een gebiedsteam van de gemeente. Aan respondenten die in 2022 een melding gedaan hebben, is gevraagd hoe zij het contact met het gebiedsteam van de gemeente hebben ervaren.



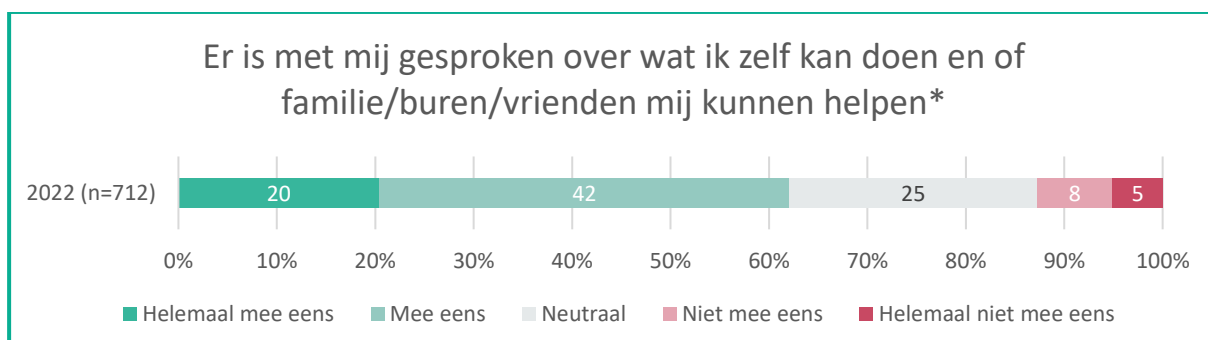
*In eerdere meetjaren was de formulering van deze vraag: 'Ik werd snel geholpen'.



*In eerdere meetjaren was de formulering van deze vraag: 'De medewerker nam mij serieus'.



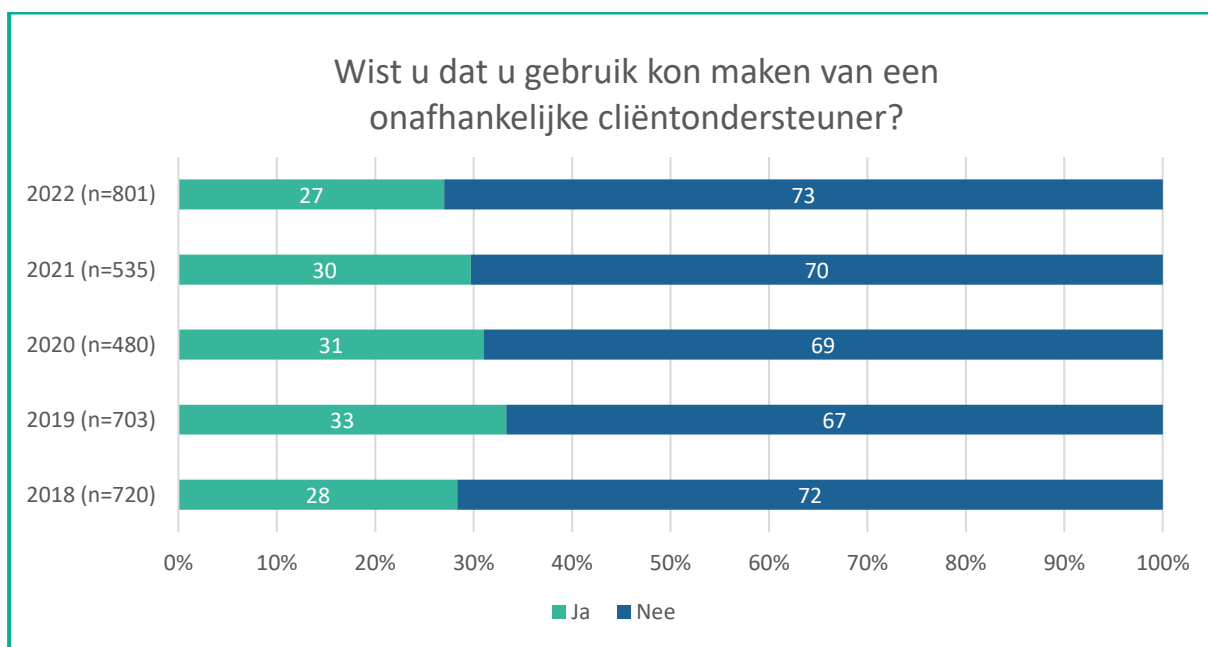
*In eerdere meetjaren was de formulering van deze vraag: 'De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht'.



*Deze vraag is sinds 2022 opgenomen in alle deelonderzoeken. Het is een combinatie van twee vragen die in eerdere meetjaren gesteld werden: 'Er is gekeken naar mijn eigen mogelijkheden en talenten om mijn problemen op te lossen' en 'Er is gekeken of familie/buren/kennissen mij konden helpen met mijn problemen'. Een vergelijking met eerdere meetjaren is daarom niet mogelijk.



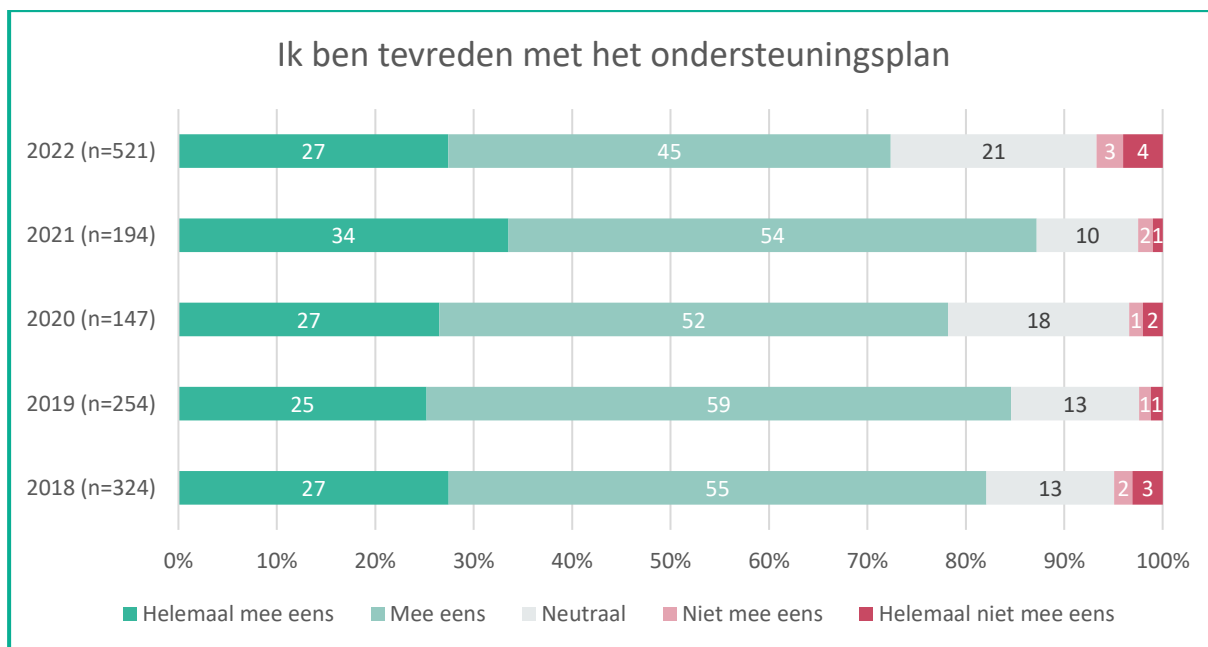
Hoe tevreden bent u over de ondersteuning van het gebiedsteam? (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)										
	2022 (n=524)		2021 (n=336)		2020 (n=299)		2019 (n=543)		2018 (n=639)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	12	2	8	2	7	2	16	3	31	5
2	10	2	3	1	6	2	13	2	11	2
3	6	1	3	1	2	1	9	2	15	2
4	8	2	8	2	7	2	13	2	18	3
5	37	7	15	5	16	5	19	4	27	4
6	40	8	21	6	22	7	37	7	58	9
7	103	20	70	21	60	20	111	20	108	17
8	175	33	106	32	99	33	175	32	174	27
9	70	13	52	15	44	15	82	15	110	17
10	63	12	50	15	36	12	68	13	87	14
Gemiddelde:	7,4		7,6		7,5		7,4		7,3	





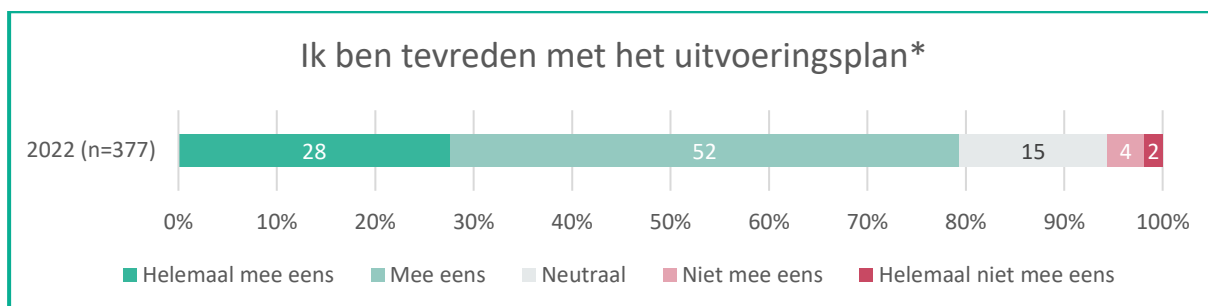
2.2 Het ondersteuningsplan

Na de melding wordt een gesprek met het gebiedsteam ingepland om te bekijken welke ondersteuning precies nodig is. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. De volgende grafiek laat zien hoe tevreden respondenten zijn over het ondersteuningsplan. Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij het gebiedsteam om hulp of ondersteuning hebben gevraagd.



2.3 Het uitvoeringsplan

Wanneer inwoners ondersteuning vanuit een externe partij krijgen, wordt soms een uitvoeringsplan opgesteld waarin staat welke ondersteuning verleend zal worden. De volgende grafiek toont hoe tevreden respondenten zijn over het uitvoeringsplan.

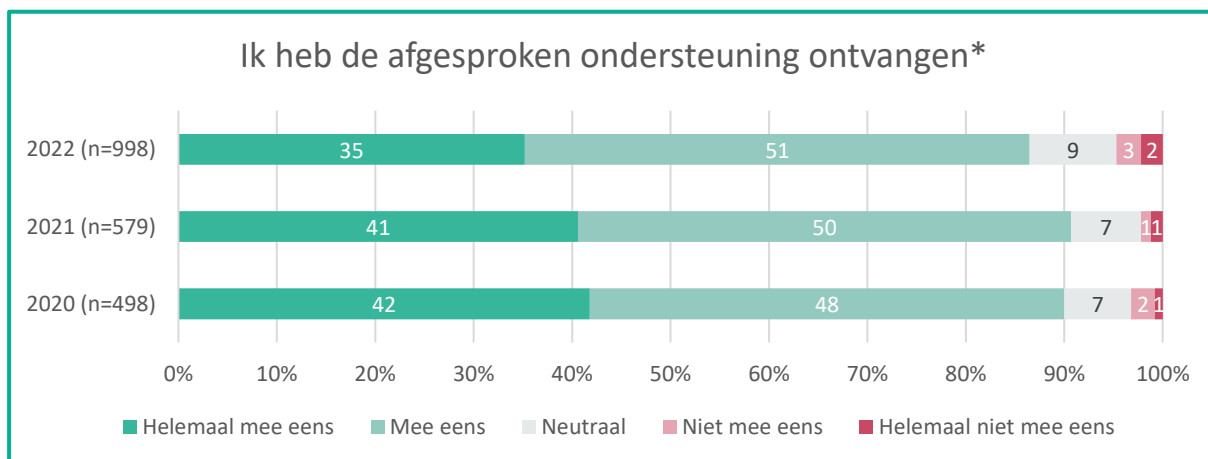
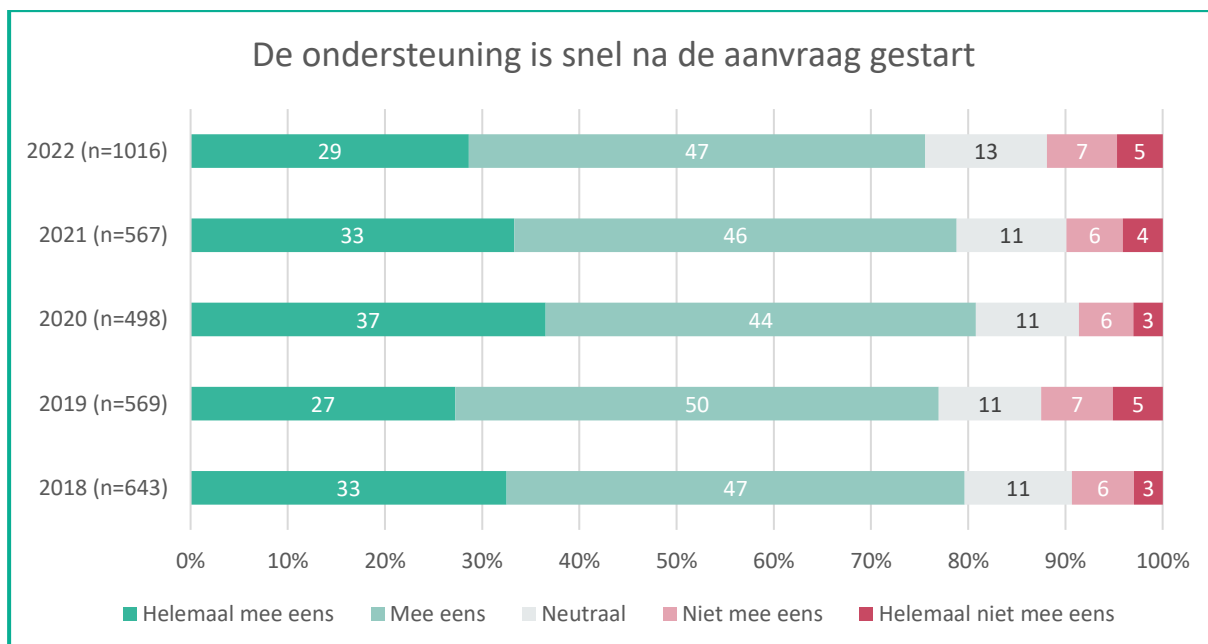


*Deze vraag is sinds 2022 opgenomen in alle deelonderzoeken. Een vergelijking met eerdere meetjaren is daarom niet mogelijk.

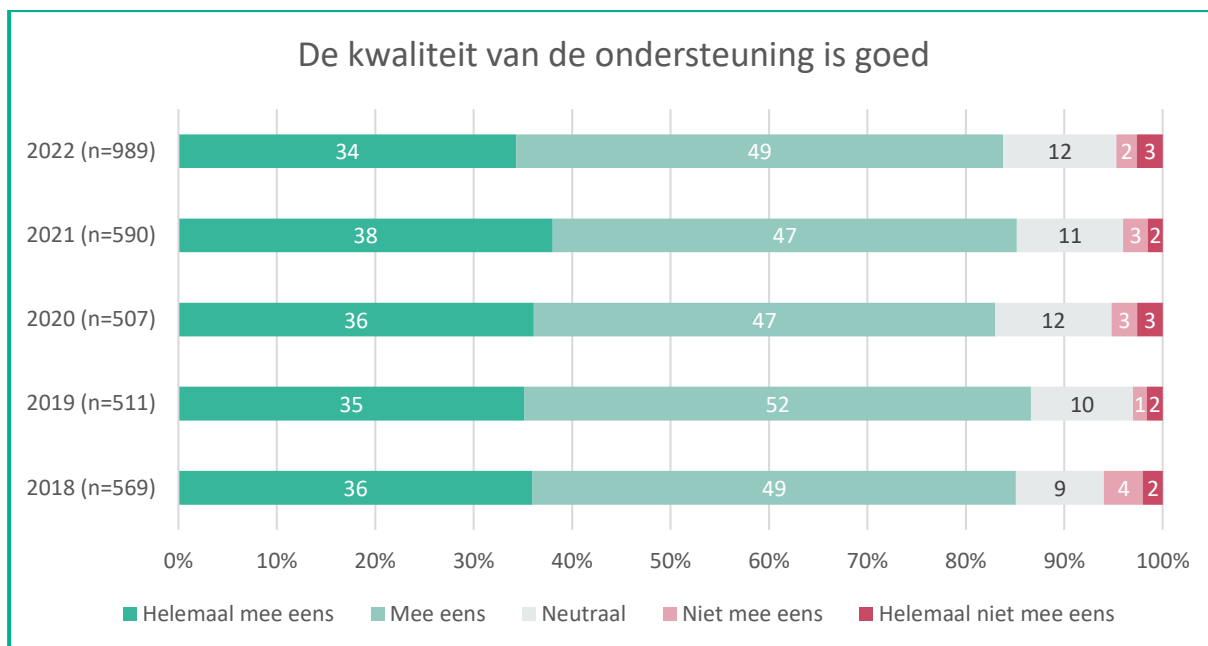


2.4 Kwaliteit van de ondersteuning

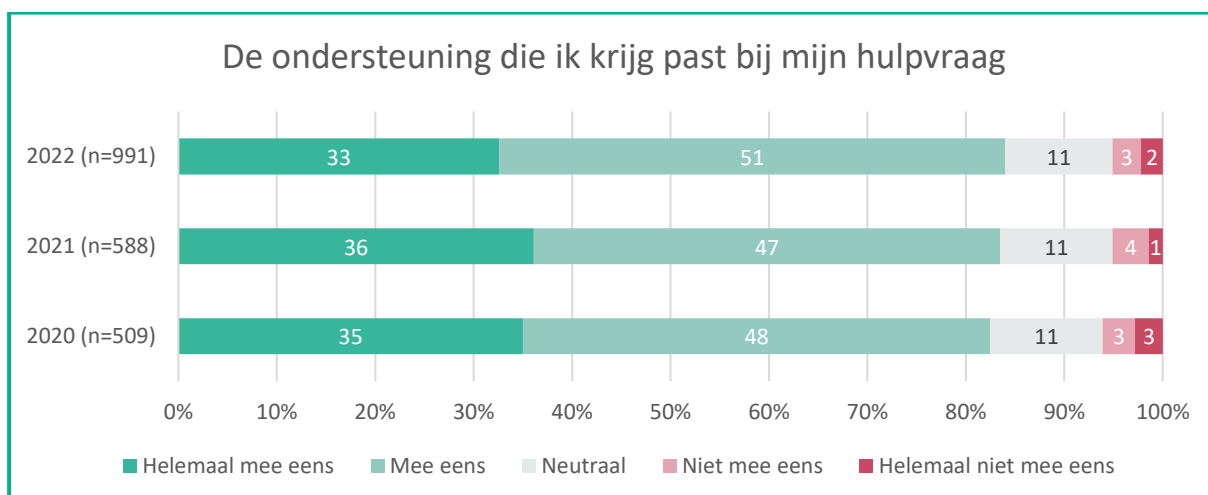
Naar aanleiding van het gesprek hebben respondenten ondersteuning van de gemeente ontvangen. Het gaat hierbij onder andere om hulp in het huishouden of hulpmiddelen (Wmo), hulp bij dyslexie (Jeugdwet), hulp bij werk en in komen (Participatiewet) of lichte vormen van ondersteuning (Gebiedsteam). Aan respondenten is gevraagd wat ze vinden van de start, de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning.

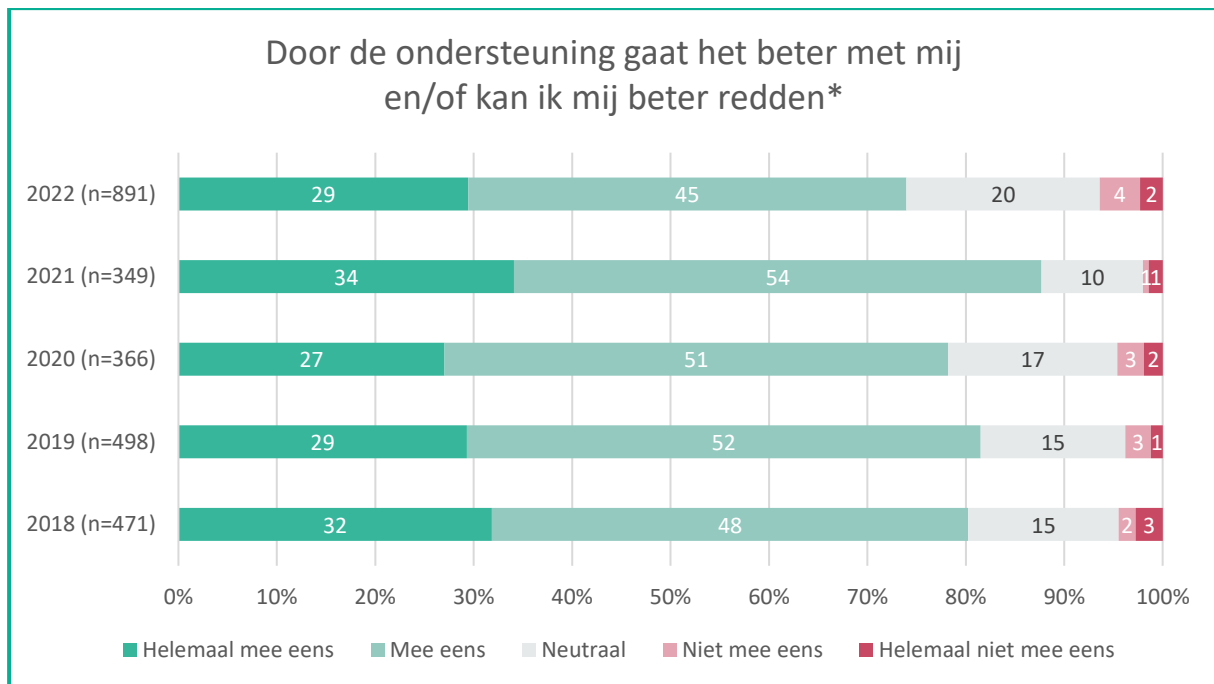


*Deze vraag is sinds 2020 opgenomen in alle deelonderzoeken. Een vergelijking met eerdere meetjaren is daarom niet mogelijk.

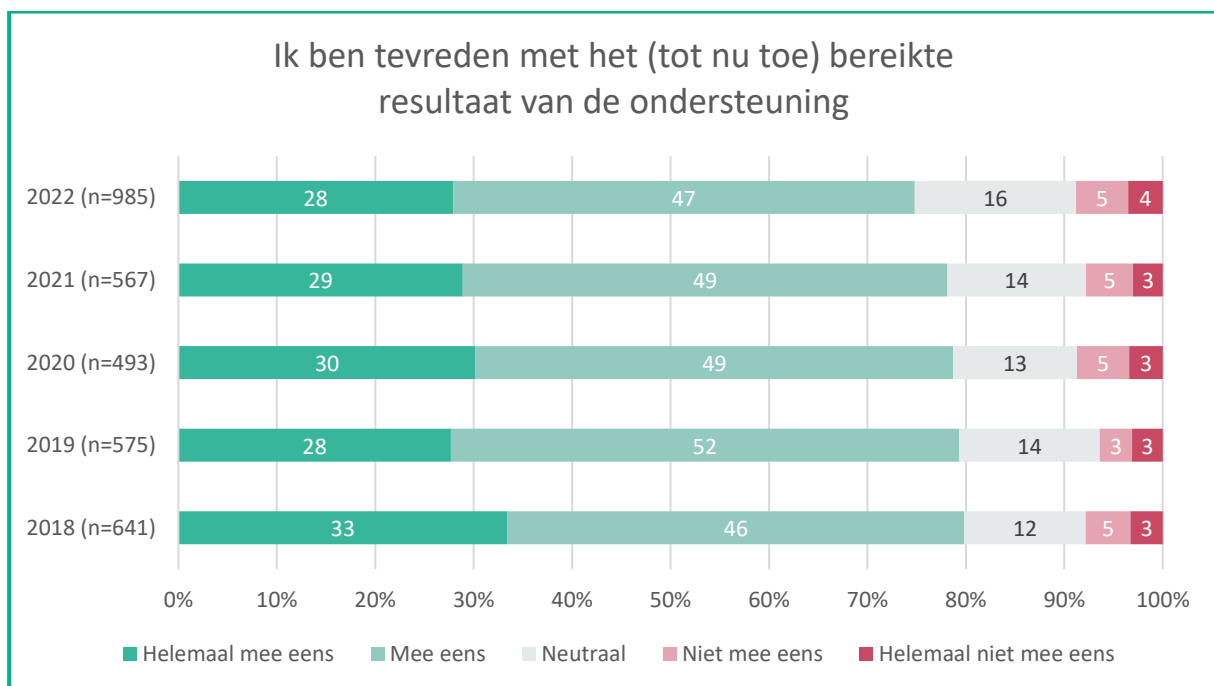


**In eerdere meetjaren was de formulering van deze vraag: 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning goed'.*





*In eerdere meetjaren was de formulering van deze vraag: 'Door de zorg/ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden'.





Hoe tevreden bent u over de ondersteuning (van uw aanbieder)? (1=helemaal niet tevreden; 10=zeer tevreden)										
	2022 (n=1012)		2021 (n=485)		2020 (n=452)		2019 (n=487)		2018 (n=577)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	15	2	6	1	14	3	11	2	10	2
2	12	1	0	0	4	1	3	1	1	0
3	7	1	6	1	7	2	3	1	6	1
4	11	1	9	2	7	2	5	1	8	1
5	43	4	12	3	19	4	10	2	25	4
6	65	6	48	10	29	6	32	7	41	7
7	195	19	90	19	81	18	88	18	98	17
8	357	35	161	33	151	33	168	34	184	32
9	172	17	87	18	71	16	99	20	114	20
10	135	13	66	14	69	15	68	14	90	16
Gemiddelde:	7,7		7,8		7,6		7,8		7,8	

2.5 Samenvatting toelichtingen open vraag

Hieronder volgt een integrale samenvatting van de gegeven toelichtingen op de open vraag in de vragenlijst.

Positieve opmerkingen

- Respondenten zijn tevreden over de medewerkers die hun hebben geholpen bij het aanvragen. Zo laten respondenten weten goed, netjes, vriendelijk en professioneel te zijn geholpen. Daarbij merken ze op dat medewerkers goed luisteren.
- Ook zijn respondenten tevreden met de ondersteuning; ze zijn blij en dankbaar dat het mogelijk is om ondersteuning te krijgen.
- Verder laten respondenten weten dat ze resultaat zien als gevolg van de ondersteuning.

Verbeterpunten

- Het stappenplan binnen het aanvraagproces kan volgens respondenten duidelijker. Ook zou het goed zijn om het proces te versnellen.
- De communicatie vanuit de gemeente kan beter. Tijdens het aanvraagproces zou de gemeente haar inwoners beter op de hoogte kunnen brengen van de voortgang en stand van zaken.
- De medewerkers kunnen volgens de respondenten meer aandacht voor hun als persoon hebben. Beter luisteren en samen naar oplossingen zoeken zou fijn zijn. Ook wisselingen in medewerkers zouden soepeler kunnen om te voorkomen dat inwoners vaker hun verhaal moeten doen.
- Graag zien respondenten daarnaast dat de ondersteuning sneller wordt opgestart. In de ogen van de respondenten is de wachttijd nu (veel) te lang en wordt er geen tijdelijke ondersteuning aangeboden vanuit de gemeente.
- Tot slot zien respondenten graag dat de kwaliteit van de ondersteuning verbeterd wordt en zien ze graag dat het aantal uren ondersteuning (dit geldt met name voor de hulp in het huishouden) hoger wordt.



3 | Bevindingen interviews

In totaal zijn 45 cliënten die niet tevreden waren (rapportcijfer 6 of lager) telefonisch geïnterviewd (Wmo: 14, Jeugdwet: 14, Participatiewet: 11, Gebiedsteam: 6). Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen.

3.1 De aanvraag

Het is voor veel respondenten niet duidelijk waar ze met hun hulpvraag terecht kunnen. De gewenste informatie op de website is moeilijk te vinden en onduidelijk. Meer informatie op de website, informatie in de lokale krant en voorlichting op school zou wenselijk zijn. Het betreft hier met name informatie over de mogelijkheden voor ondersteuning én waar dit aangevraagd zou kunnen worden.

Respondenten geven aan dat de wachttijd tussen het kenbaar maken van de hulpvraag en de vervolgstappen te lang is. Tips zijn: sneller reageren op vragen en afspraken inplannen; belafspraken nakomen; betere overdracht bij wisselingen in medewerkers realiseren; en administratielast beperken. Daarnaast is het belangrijk om respondenten proactief op de hoogte te houden van de voortgang van het aanvraagproces en om een inschatting te geven van de wachttijd. Dit voorkomt onduidelijkheid en onzekerheid. De gemeente kan dus winst behalen door meer (proactief) te communiceren.

Tijdens het gesprek over de hulpvraag wordt doorgaans niet besproken of de sociale omgeving een rol kan spelen. Ook de onafhankelijke cliëntondersteuner wordt niet standaard benoemd. Respondenten willen liever geen hulp vragen aan anderen; respondenten hadden mogelijk wel gebruik willen maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner als ze geweten hadden dat het bestond (voor advies en helpen bij de formulieren).

Medewerkers worden omschreven als vriendelijk, meedenkend en begripvol; maar luisteren niet altijd goed, zoeken niet gezamenlijk naar oplossingen, en zijn meer gericht op regels en beleidskaders. De aanpak sluit dan ook niet voor iedereen aan op de wensen en behoeften, het idee van maatwerk ontbreekt. Het is van belang om niet direct voor een standaard oplossing te kiezen, maar om mét de inwoner na te denken over een oplossing.

3.2 Het plan

Respondenten zijn niet allemaal bekend met het ondersteuningsplan. De meesten zeggen deze niet te hebben ontvangen. Meninge over het plan zijn verdeeld. De meerderheid vindt het ondersteuningsplan een goede en correcte weergave van het gesprek. Een klein aantal geeft aan dat de gekozen aanpak niet goed aansluit bij de hulpvraag. Verder laten enkele respondenten weten dat de verslaglegging niet volledig is en fouten bevat. Wat betreft het uitvoeringsplan geeft het merendeel aan dat het plan duidelijk en goed afgestemd is.

3.3 De ondersteuning

Respondenten klagen over de lange wachttijd en het gebrek aan communicatie hierover. De gemeente biedt tijdens het wachten doorgaans geen tussentijdse hulp aan, waardoor respondenten op zichzelf aangewezen zijn en de situatie alleen maar verslechterd (en de hulpvraag groter wordt). Daarnaast wordt niet altijd voldaan aan de afgesproken ondersteuning; zo worden beloftes niet waargemaakt en zo wordt geen vervanging geregeld bij afwezigheid van de zorgverleners.

Over de kwaliteit van de ondersteuning zijn respondenten te spreken; al uiten meerdere respondenten hun onvrede over de kwaliteit van het schoonmaakwerk en/of over de kennis en deskundigheid van zorgverleners. Aandacht voor tussentijdse evaluaties is volgens respondenten belangrijk om te toetsen of de ondersteuning (nog steeds) passend en voldoende is. Daarnaast zou de gemeente meer kunnen doen aan nazorg en zou de gemeente meer tijd kunnen investeren in het tonen van belangstelling.

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl