RAADSINFORMATIEBRIEF

VAN HET COLLEGE VAN B&W
VOOR de gemeenteraad
CC
DATUM 16 juli 2024
ONDERWERP Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2023

Beste meneer, mevrouw,

Met deze brief informeren wij u over de belangrijkste resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdhulp over 2023. Het doel van dit cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) is inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning, zodat eventuele verbeteringen kunnen worden aangebracht. Gemeenten zijn verplicht jaarlijks de ervaringen van inwoners die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning of de Jeugdwet hulp krijgen te onderzoeken. De uitkomsten worden ook gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Onder andere naar aanleiding van een lage respons onder jongeren bij de standaard jaarlijkse metingen zijn we in 2023 gestart met het continue meten van de cliëntervaringen door ZorgfocuZ. In plaats van één jaarlijks onderzoek, wordt ieder kwartaal een steekproef van inwoners uit de gemeente Krimpenerwaard uitgenodigd om een vragenlijst online of op papier in te vullen. Hierdoor kunnen dit jaar ook de resultaten van de vragenlijsten die door de jongeren zijn ingevuld gedeeld worden. ZorgfocuZ zal de continue metingen ook uitvoeren voor inwoners die ondersteuning ontvangen vanuit de Participatiewet (P-wet) of schuldhulp ontvangen. We starten dit jaar met de P-wet, omdat er eerst expliciet toestemming gevraagd moet worden van inwoners om ze te kunnen uitnodigen voor een cliëntervaringsonderzoek en de aanvraagformulieren hierop aangepast moesten worden.

Respons
In totaal zijn in 2023 545 inwoners benaderd die ondersteuning vanuit de Wmo ontvingen. 177 respondenten (32%) hebben de vragenlijst ingevuld. In totaal zijn 366 jongeren of ouders die vanuit de Jeugdwet ondersteuning ontvangen uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. 68 respondenten (19%) hebben de vragenlijst ingevuld. De resultaten over de vier kwartalen van 2023 zijn in één jaarrapportage verwerkt per onderdeel: Wmo, Jeugd (vragenlijst aan ouders) en Jeugd (vragenlijst aan jongeren). De landelijke responspercentages over 2023 zijn nog niet bekend. Wanneer we de responspercentages vergelijken met landelijke gemiddeldes uit 2022 valt op dat de respons bij Wmo landelijk hoger ligt (42%) dan bij onze gemeente (32%). Voor de jeugd is er geen verplichting om gegevens aan te leveren waardoor er geen exact gemiddelde bekend is. Het onderzoeksbureau ZorgFocuZ geeft aan dat ze zien dat bij jeugd (jongeren) de respons meestal tussen 10-15% ligt en bij jeugd (ouders) een respons van 15%. De gemeente Krimpenerwaard scoort dus relatief hoog qua respons (19%) voor de jeugdwet en dan met name bij de jongeren.

Belangrijkste bevindingen
De resultaten laten zien dat de inwoners over het algemeen tevreden zijn. Onder de Wmo respondenten wordt de hulp vanuit de gemeente bij de hulpvraag en het regelen van de ondersteuning met een 7,7 gemiddeld gewaardeerd. De kwaliteit van de ondersteuning die de respondenten ontvangen wordt ook met een 7,7 gemiddeld beoordeeld. Onder de respondenten Jeugd (ouders) wordt de hulp vanuit de gemeente bij de hulpvraag en het regelen van de ondersteuning gewaardeerd met een 7,3 gemiddeld. De respondenten Jeugd

gemeente Krimpenerwaard Postbus 51 2820 AB Stolwijk
www.krimpenerwaard.nl

(jongeren) waarderen de hulp die ze ontvangen met een 8 gemiddeld. De uitvoering van de cliëntervaringsonderzoeken zijn vormvrij waardoor we geen cijfers met andere gemeenten kunnen vergelijken. Evenmin zijn de resultaten van het onderzoek in 2023 goed te vergelijken met de resultaten van het onderzoek in 2021, onder andere omdat de vragen anders geformuleerd zijn en het aantal respondenten en de onderzoekopzet verschilt (de resultaten van onze gemeente uit 2021 zijn terug te vinden via Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2021 Krimpenerwaard - iBabs Publieksportaal (bestuurlijkeinformatie.nl))

Uit de rapportages vallen verder een aantal zaken op. Ten eerste is zowel bij de respondenten Jeugd als Wmo de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner laag. Bij de respondenten Wmo wist 66% niet dat hier gebruik van kon worden gemaakt. Bij de respondenten Jeugd is dit percentage 69%. Weinig respondenten hebben dan ook hulp gekregen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Hierbij wordt opgemerkt dat een deel van de respondenten aangeeft geen gebruik gemaakt te hebben van een cliëntondersteuner, ook al zou de mogelijkheid hiervan wel bekend geweest zijn. Er is deze gevallen sprake geweest van eigen kracht. Daarnaast is dit een landelijke trend en is bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning bij het merendeel van gemeenten een aandachtspunt (i&o Research, Landelijke rapportage Wmo 2022). Ten tweede is de toeleiding naar ondersteuning vanuit de gemeente in de meeste gevallen op eigen initiatief van de respondent of met hulp van eigen omgeving of welzijnsorganisatie. Ten slotte valt op dat bij Wmo 16% van respondenten aangeeft dat ze soms meerdere keren hun verhaal moeten vertellen en tegelijkertijd bij soortgelijke vragen over het contact met de gemeente aangeven dit als zeer positief te ervaren, zoals onder ander de ervaringen bij het keukentafelgesprek.

Acties
Intern gaan we inventariseren in hoeverre we naar buiten toe communiceren over de aanwezigheid en rol van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het lopende project Integrale Toegang kan op dit aspect mogelijk voor een verbetering zorgen. Daarnaast blijven we in onze communicatie aandacht besteden aan de aanwezigheid van partners in onze gemeente die hier een belangrijke rol in spelen, zoals bijvoorbeeld het sociaal preventieteam.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,

de secretaris,	de burgemeester,
J. Hennip	ir. J. Beenakker