Memo

0098200931

Aan:	Gemeenteraad Weststellingwerf
Van:	College van B&W
Team:	Beleid
Datum:	1 november 2023
Onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek 2022 Wmo & Jeugd
Bijlage memo:	Rapportage Wmo en rapportage Jeugdwet
N.a.v. toezegging raad d.d.:	

Inleiding
Onderzoeksbureau MAGIS heeft in juli en augustus van dit jaar een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd in opdracht van de gemeente. De doelgroep van dit onderzoek waren inwoners die in 2022 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening. De inwoners maakten gebruik van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) of de Jeugdwet. MAGIS heeft van beide onderzoek een rapport met resultaten opgesteld. Daarnaast geven zij een aantal aanbevelingen. In dit memo lichten wij de resultaten verder toe.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo
In het kader van de Wmo is het voor gemeenten wettelijk verplicht om onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten. De vragen gaan over het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de maatwerkvoorziening. Een deel van de vragen zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS. Verder is de vragenlijst aangevuld met vragen die gericht zijn op ons eigen lokale informatiebehoefte.
Dit jaar hebben 102 inwoners de vragenlijst afgerond. Dit is een respons van 11%. Hierdoor zijn de resultaten niet representatief voor de populatie. Desondanks zijn de resultaten wel richtinggevend. Wij nemen de aanbevelingen daarom mee om onze dienstverlening te verbeteren.

De resultaten van het CEO laten het volgende zien:

- De meeste respondenten zijn positief over het gesprek met de gebiedsteammedewerker. 77% geeft aan dat de gebiedsteammedewerker goed heeft geluisterd. In 74% van de gevallen heeft de medewerker duidelijke informatie gegeven. Daarnaast benoemt 77% dat er samen naar een oplossing is gezocht en 85% voelt zich serieus genomen door de gebiedsteammedewerker.
- Ondanks dat de grote meerderheid van de respondenten weet waar zij met hun vraag naartoe moeten. Wisten 11% dit niet.
- De gesprekken met de vlechtwerkers worden goed gewaardeerd. Gemiddeld scoren zij een 8,1.
- Eén op de zeven respondenten heeft het veel moeite gekost om hulp aan te vragen.
- Ongeveer de helft van de respondenten wist niet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke Cliëntondersteuner. 33% had daar wel behoefte aan gehad.
- Ongeveer twee derde van de respondenten gaf aan dat zij snel geholpen zijn door het gebiedsteam. 19 % was het niet (helemaal) eens met de stelling snel geholpen te zijn.
- Respondenten zijn over het algemeen positief over de kwaliteit en het effect van de hulp die zij krijgen. 88% kan zich beter redden door de ondersteuning die zij ontvangen. Daarnaast kunnen 86% beter de dingen doen die zij willen doen en hebben zij een betere kwaliteit van leven.

De resultaten zijn voornamelijk positief. Toch zijn er ook een aantal punten waar verbetering mogelijk is. Een aantal cliënten geven aan dat zij moeite hebben gehad met het vragen om hulp. Zij vinden de procedure op sommige punten onduidelijk. Het is belangrijk te achterhalen welke knelpunten er zijn om onze dienstverlening te verbeteren. Verder geven respondenten aan dat zij niet snel zijn geholpen of dat het langer dan een maand duurde tot hulp werd ingezet (24%). In samenwerking met onze aanbieders kan de snelheid van het proces onderzocht worden. Daarnaast zetten wij in op heldere communicatie zodat de cliënt weet waar hij aan toe is. Naast de verbeterpunten kwam ook naar voren dat een groot deel van de respondenten blij zijn met de hulp en daardoor een betere kwaliteit van leven hebben.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd
Dit CEO werd ook afgenomen in juli en augustus 2023. De vragen gingen over zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet, die in 2022 werd ontvangen. Bij jongeren van 15 jaar of jonger hebben de ouders/verzorgers de vragenlijst ingevuld. Vanaf 16 jaar heeft de cliënt zelf de mogelijkheid om de vragen in te vullen. Dit jaar hebben alleen ouder/verzorgers van cliënten de vragenlijst ingevuld. De vragenlijst heeft een vergelijkbare opbouw als de lijst voor de Wmo. Een deel van de vragen zijn opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS. Verder is de vragenlijst aangevuld met vragen gericht op lokale informatiebehoefte. Dit jaar hebben 4 personen de vragenlijst ingevuld. Hierdoor hebben wij een respons van 3%. Het CEO is daardoor niet representatief of richtinggevend.

De resultaten laten het volgende zien:

- De respondenten zijn over het algemeen positief over het eerste gesprek met de gebiedsteammedewerker. De respondenten vinden dat zij snel geholpen zijn. Daarnaast geven zij aan dat de medewerker duidelijk heeft uitgelegd hoe het nu verder gaat. Ze waren tevreden over de manier waarop er naar hun situatie gekeken is en de manier waarop geluisterd werd.
- Iedere respondent wist dat zij iemand mee konden nemen naar het gesprek.
- De respondenten die de vragen of kwaliteit en effect hebben beantwoord, waren hier positief over. Ze vonden de hulp goed en nuttig. Verder werden de respondenten betrokken bij de keuzes en kregen zij voldoende hulp.
- De hulpverleners deden hun werk goed en namen de kinderen serieus.
- Ten slotte zijn er op basis van de uitkomsten geen aandachtspunten. Dit komt vooral door het lage respons. Het belangrijkste aandachtspunt uit dit CEO is dan ook om de respons te verhogen voor de meting over 2023.

De bevraagde cliënten waren over het algemeen positief over hun contact met de gemeente en de hulp die zij hebben ontvangen. De enige aanbeveling die uit dit onderzoek naar voren komt is het starten van een doorlopende meting voor Jeugd. Door het CEO kort na de ervaring uit te voeren verwachten wij dat de respons beter wordt. Dit verhoogt ook de betrouwbaarheid van de resultaten. In sommige gevallen liggen situaties meer dan een jaar terug, waardoor de vragenlijst voor respondenten moeilijker te beantwoorden is. Er worden afspraken gemaakt om dit te bewerkstelligen, zowel intern als ook met MAGIS.