Raadsmemo

Nummer
25int03308

aan	Van	Opsteller	datum
Gemeenteraad Borne	College van B en W	D. ten Cate	08-07-2025

betreft
Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en jeugd over het jaar 2024

Portefeuillehouder
M. Geerdink

Argumentatie voor aanbieding memo aan de gemeenteraad:
Kennisnemen van de resultaten van cliëntervaringsonderzoeken Wmo en jeugd over het jaar 2024

Geachte raadsleden,

Jaarlijks worden cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd voor zowel Wmo als jeugd. Hierbij ontvangt u de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over het jaar 2024 ter kennisneming. Deze resultaten worden ook gerapporteerd aan het ministerie van VWS.
Zoals afgelopen jaar al genoemd, zijn we inmiddels gestart met het uitvoeren van een continumeting voor de cliëntervaring. Dit is het eerste jaar dat we gebruik maken van de data die is onttrokken aan deze continumeting. Bij deze meting wordt gemeten op een aantal momenten in de klantreis. Het ophalen van cliëntervaringen is hiermee een vast onderdeel van het werkproces en biedt ons continu input waarmee wij onze dienstverlening kunnen verbeteren.

De samenvattende rapporten Wmo en jeugd bevatten een samenvatting van de resultaten. In de rapporten valt te lezen wat de ervaringen zijn met onze toegang (fase 1) en met de lopende ondersteuning (fase 2). Daarnaast worden er enkele aanbevelingen gedaan in de rapporten

Wmo
De respons voor Wmo is zowel bij fase 1 (toegang) als bij fase 2 (lopende ondersteuning) hoog. Dit maakt dat we kunnen spreken over een representatief onderzoek.

Hieronder volgt een korte weergave van de ervaringen en aanbevelingen per fase.

Ervaringen fase 1 Wmo toegang
Gemiddeld zijn inwoners heel tevreden over het contact met de toegang. Gemiddeld scoren inwoners de toegang met een 7,9. Inwoners zijn het meest tevreden over het gesprek en voelen zich gehoord en begrepen. Inwoners geven ook aan tevreden te zijn over het contact met de Wmo consulent, 97% gaf aan dat er voldoende tijd voor hen is genomen.

Aanbevelingen fase 1 Wmo toegang
Aanbevolen wordt om de positieve feedback over de toegang ook te delen met de toegangsmedewerkers. Hiervoor hebben inmiddels informatiebijeenkomsten plaatsgevonden waarin de uitkomsten van de continumetingen zijn gedeeld met alle collega's. Daarnaast zijn niet alle inwoners (5%) tevreden over hoe snel zij zijn geholpen, dit blijkt vooral te komen door onduidelijkheid over de afhandeling van de aanvraag. Door hierover vooraf en tijdens het proces duidelijk te communiceren kan een deel van deze ontevredenheid worden voorkomen.

Ervaringen fase 2 Wmo lopende ondersteuning
Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de ontvangen begeleiding, dagbesteding of huishoudelijke ondersteuning. Voor wat betreft de prestatielevering scoort Wmo zeer hoog, respectievelijk 100% (begeleiding en dagbesteding) en 99% (huishoudelijke ondersteuning), inwoners geven hierbij aan dat zij de ondersteuning ontvangen zoals afgesproken.

Aanbevelingen fase 2 Wmo lopende ondersteuning
Over het algemeen zien we een hoge tevredenheid over alle onderdelen van de Wmo. Ondanks de hoge scores, hebben inwoners ook nog feedback gegeven. Bijvoorbeeld dat een tijdelijke hulp te snel werkt of onervaren is. Ook wordt communicatie bij vervanging (in geval van ziekte of vakantie) als aandachtspunt genoemd. De aanbevelingen worden meegenomen in de periodieke gesprekken die het contractmanagement voert met aanbieders.

Jeugd
De gemiddelde reponspercentages zijn voldoende om te kunnen spreken van een representatief onderzoek. Het responsepercentage voor fase 1 Toegang is aan de lage kant. Hierdoor zijn de uitkomsten niet representatief voor de volledige doelgroep. De resultaten geven inzicht, maar vertegenwoordigen niet het algemene beeld. De Bornse responspercentages zijn hoger dan het landelijk gemiddelde voor jeugd.

Hieronder volgt een korte weergave van de ervaringen en aanbevelingen per fase.

Ervaringen fase 1 jeugd toegang
Over het algemeen zijn respondenten tevreden over het aanvraagproces en de toegang. Gemiddeld geeft men een 7,1 als cijfer. De meeste inwoners zijn tevreden over het gesprek wat zij hebben gevoerd met de jeugdregisseur en hebben het gesprek wat zij hebben gehad bij het Sociaal Hus als prettig ervaren. Inwoners vinden dat zij snel genoeg zijn geholpen en dat de gemeente telefonisch en per email goed bereikbaar is.

Aanbevelingen fase 1 jeugd toegang
Aanbevolen wordt om de positieve feedback over de toegang ook te delen met de toegangsmedewerkers. Hiervoor hebben inmiddels informatiebijeenkomsten plaatsgevonden waarin de uitkomsten van de continumetingen zijn gedeeld met alle collega's. Een aanbeveling die kan worden gedaan naar aanleiding van de continumeting is het inventariseren of er een (nog) duidelijker brief of communicatievorm kan worden gekozen, dit naar aanleiding dat inwoners hebben aangegeven brieven die zij hebben ontvangen niet duidelijk te vinden.

Ervaringen fase 2 jeugd lopende ondersteuning
Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de groepsbegeleiding, de jeugdinstelling / gezinshuis en de jeugd begeleiding. De prestatielevering jeugd scoort 100% voor wat betreft het ontvangen van individuele begeleiding of groepsbegeleiding.

Elf inwoners zijn het met betrekking tot groepsbegeleiding (helemaal) eens met de stelling dat de ondersteuning aansluit bij wat hun kind nodig heeft. Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de ondersteuning die wordt geboden in een jeugdinstelling of gezinshuis.

Aanbevelingen fase 2 jeugd lopende ondersteuning
20% geeft 'neutraal' aan op de stelling of zij zich door de ingezette ondersteuning beter kunnen redden in het dagelijks leven. Een aanbeveling is dat aanbieders bij de lopende ondersteuning de focus leggen op zelfredzaamheid, aangeraden wordt dit te bespreken met de aanbieders.
De cliëntervaringen worden meegenomen in de periodieke gesprekken met aanbieders door onze contractmanagers.

Afsluiting
De behaalde resultaten zijn, net als voorgaande jaren, naar tevredenheid. De gemeente blijft sturen op afhandeling van de aanvragen binnen de wettelijke termijnen, zoals op dit moment ook het geval is. Doordat de uitkomsten van de continumetingen real time zichtbaar zijn geeft dit ons contractmanagement input voor de periodieke gesprekken die worden gevoerd met aanbieders. Daar waar het gaat om optimalisering van onze eigen toegang en dienstverlening, zal steeds gekeken worden op welke wijze hier invulling aan kan worden gegeven.
Voortaan zullen de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek opgenomen worden in de monitor sociaal domein.

Bijlagen:
25bij07837 Samenvattend rapport CEO Wmo Borne
25bij07835 Samenvattend rapport CEO jeugd Borne
25bij07834 Factsheet CEO Wmo Borne
25bij07833 Factsheet CEO jeugd Borne