Collegevoorstel

Gemeente ROZENDAAL

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd

Adviseur	: M. Jansma	**Behandeldatum**	:2 maart 2021
Programma	: Sociaal domein	**Kenmerk**	: MJ-21-08
Programmanummer	: 6	**Openbaar**	: **ja**
Portefeuillehouder	: A. Logemann		

Advies
1. Kennis nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo;
2. Kennis nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd;
3. De informatie ter kennisname aanbieden aan de gemeenteraad, de inwoners van Rozendaal en de Adviesraad cliënten- en inwonerparticipatie Rheden-Rozendaal.

Aanleiding
Zowel de Jeugdwet als de Wmo kennen een horizontale verantwoording. Gemeenten zijn wettelijk verplicht cliëntervaringsonderzoeken (CEO's) uit te voeren onder burgers die als cliënt te maken hebben of hebben gehad met een voorziening in het kader van de Jeugdwet of de Wmo. De gemeente Rheden heeft, mede namens Rozendaal, de onderzoeken laten uitvoeren door het daartoe geaccrediteerde onderzoeksbureau Moventem.
De inwoners van Rozendaal zijn in de steekproeven voor de onderzoeken meegenomen. Dit ligt voor de hand omdat de gemeente Rheden de cliëntcontacten verzorgt en dus ook de cliëntgegevens beheert. Hiermee heeft onze gemeente aan haar wettelijke verplichtingen voldaan.

Beoogd effect
Doelstelling van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet is om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening. Op basis van de uitkomsten kunnen verbeteringen worden doorgevoerd.
In bijgevoegd Memo van de gemeente Rheden (* bijlage 1) vindt u een samenvatting en duiding van de resultaten, verbeterpunten en een beschouwing over de doorontwikkeling van de zorg en ondersteuning Wmo en Jeugd.

Argumenten
1. Wettelijk kader
Op grond van artikel 2.10 van de Jeugdwet en de artikelen 2.1.3 derde lid en 2.5.1 van de Wmo (officieel: Wmo 2015) dienen gemeenten een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren, waarbij wordt onderzocht wat de ervaringen zijn van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen in het kader van de Jeugdwet en de Wmo en welk effect burgers hebben ondervonden van deze voorzieningen op het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, het verbeteren van hun zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. Met het uitvoeren van deze CEO's voldoen wij aan onze wettelijke verplichting.

2. Belang voor de uitvoering
Bij de CEO's gaat het om cliëntervaringen in brede zin, op de volgende drie onderdelen:
1. Toegankelijkheid: Ervaringen met toegang tot maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp;

2. Kwaliteit: Ervaringen met kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning;
3. Maatschappelijk effect: Bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie.

De CEO's maken onderdeel uit van een cyclisch beleidsproces van agendavorming, beleidsvoorbereiding, besluitvorming, beleidsuitvoering en evaluatie. Input uit de CEO's wordt meegenomen voor de verbetering van beleid en uitvoering.
In dit verband is het positief te melden dat de respondenten relatief tevreden waren met de hulp en ondersteuning vanuit de gemeente. Bij de Wmo werd deze door de respondenten uit de gemeente Rheden (n=323) beoordeeld met een 7,7, in Rozendaal met een 8,0 (n=9). Bij de Jeugd werd het contact met de gemeente door de respondenten uit beide gemeenten (n=42) beoordeeld met een7,8.

Kanttekeningen
1. Afbakening onderzoeksperiode
Het is niet eenvoudig om de onderzoeksperiode af te bakenen. Bijgevoegde CEO's hebben officieel betrekking op 2019. De vragenlijsten zijn afgenomen in juli en augustus 2020. De inwoners hebben de vragen beantwoord toen de coronamaatregelen al speelden. In de onderzoeken zijn ook vragen gesteld over de dienstverlening in coronatijd. Ondanks dat de vragen over het voorgaande jaar gingen, hebben de maatregelen de antwoorden van inwoners beïnvloed. Dit is overigens benoemd bij de resultaten.

2. Informatie over Rozendaal
Bij het CEO Jeugd hebben 83 inwoners uit Rheden en 1 uit Rozendaal deelgenomen. In de rapportage zijn deze uitkomsten samengevoegd. Bij het CEO Wmo waren deze aantallen 455 respectievelijk 9. Hier zijn de uitkomsten uit Rozendaal in aparte tabellen weergegeven. Vanwege het geringe aantal respondenten zijn de resultaten voor Rozendaal indicatief en niet te vergelijken met Rheden of met een landelijke gemiddelde.

Personele gevolgen
N.v.t.

Financiën
N.v.t.

Vervolg
1. Acties naar aanleiding van de verbeterpunten
Uit de onderzoeken blijkt dat de gemeente Rheden in de grote lijn positief wordt beoordeeld. Er is bij de Wmo sprake van een lichte daling in de beoordeling. Bij de Jeugd is er sprake van een lichte stijging. Het aantal vragen om ondersteuning is de afgelopen jaren toegenomen. De consulenten zijn in staat geweest om in kortere tijd meer inwoners te helpen.
De vragenlijsten zijn afgenomen toen de maatregelen vanwege corona al speelden. Dit heeft zijn effect gehad op de scores. Desondanks zijn de cijfers de afgelopen periode (2017, 2018, 2019 en deels 2020) redelijk stabiel gebleven.

Uit beide CEO' kwamen de volgende verbeterpunten naar voren (zie bijgevoegd Memo, bijlage 1):
1. Snel geholpen worden;
2. Stimuleren van eigen en voorliggende mogelijkheden bij volwassen inwoners;
3. Onafhankelijke cliëntondersteuning.

Om de tevredenheid, kwaliteit en betaalbaarheid te behouden dan wel te vergroten, heeft gemeente Rheden als vervolg op de verbeterpunten, een aantal acties ondernomen. Deze acties passen binnen de beleidslijn zoals uitgezet in het Transformatieplan 2.0 (in onze gemeenteraad van 10 sept 2019 van toepassing verklaard op Rozendaal). Het betreft:

- Doorontwikkeling van de Toegang;
- Lokale aanbesteding inkoop sociale basis (voorheen welzijnsdiensten), ingang per 1 jan 2021;
- Lokale aanbesteding inkoop maatwerkdiensten jeugdhulp; ingang per 1 jan 2021.

2. Communicatie met VWS
De resultaten van de verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn in 2020 tijdig opgenomen in de gemeentelijke monitor Sociaal Domein (waarstaatjegemeente.nl).

Zie verder hierna, bij 'Communicatie'.

Communicatie
1. De Cliëntervaringsonderzoeken (CEO's) worden inclusief dit B&W advies en het Memo, op de lijst van ingekomen stukken gezet voor de raad van 23 maart
2. De resultaten worden bekendgemaakt aan de inwoners, via In de Roos en de website.
3. De CEO's worden ter kennis gebracht van de Adviesraad cliënten- en inwonerparticipatie Rheden-Rozendaal.

Bijlagen
1. Memo 'Uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2019'
2. Cliëntervaringsonderzoek Wmo
3. Cliëntervaringsonderzoek Jeugd