Gemeente Almelo

Raadsbrief ter informatie

Postadres:
Gemeente Almelo
Postbus 5100
7600 GC Almelo

Aan de raad van de gemeente Almelo

Bijlage	Doorkiesnummer	Behandeld door	Datum
	0546-541111	M. van Brink	20 december 2022

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo 2021

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo 2021. Op grond van de beide wetten is het college verplicht cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren. Het betreft hier een incidenteel onderzoek onder gebruikers van voorzieningen in het jaar 2021. Met ingang van 2023 gaan we doorlopende cliëntervaringsonderzoeken uitvoeren om de ervaringen met onze dienstverlening, de dienstverlening door aanbieders van zorg en ondersteuning en de effecten van zorg en ondersteuning beter te kunnen monitoren.

Algemeen beeld cliëntervaringsonderzoeken 2021
Het algemene beeld uit de cliëntervaringsonderzoeken over 2021 wijkt op onderdelen af van het beeld over 2020. Inwoners blijven onverminderd positief over onze medewerkers in de uitvoering en de aanbieders van zorg en ondersteuning. Opvallend is dat de ervaringen met betrekking tot de contacten over de Wmo in 2021 zijn verbeterd ten opzichte van 2020. Dit geldt voor zowel het proces van aanvragen en het vervolg na de aanvraag als de ervaren bejegening door onze medewerkers. De ervaringen met betrekking tot de Jeugdwet worden iets minder positief beoordeeld dan in 2020. Oplopende wachttijden bij zowel wijkteams als zorgaanbieders en de maatregelen in verband met de coronacrisis kunnen hier mede debet aan zijn. Door de lage respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet wordt het onderzoek door het onderzoeksbureau gekwalificeerd als richtinggevend en niet als representatief.

Reactie op aanbevelingen
Aan de hand van de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo worden door de onderzoekers enkele aanbevelingen gegeven. Uiteraard zullen wij de verbeterpunten uit de beide cliëntervaringsonderzoeken en zeker ook de positieve ervaringen van onze inwoners met onze medewerkers in de uitvoering en de aanbieders van zorg en ondersteuning delen. In het algemeen zijn inwoners namelijk tevreden over het contact en het gesprek met de gemeente en worden ook de hulpverleners (en de kwaliteit en het effect van de hulp) goed beoordeeld.

Met betrekking tot de snelheid van het aanvraagproces wordt opgemerkt dat de meeste inwoners positief zijn en aangeven dat zij snel zijn geholpen. Eén op de twaalf inwoners die ondersteuning vragen op grond van de Wmo geeft aan niet snel te zijn geholpen. Ook bij voorzieningen in het kader van de Jeugdwet neemt de tevredenheid over de snelheid waarmee een beslissing wordt genomen af (was in 2020 nog 63% tevreden, in 2021 is dat afgenomen naar 55%). Daarnaast worden het beperken van lange wachttijden en voorkomen van beperkte bereikbaarheid (bij zorgaanbieders Wmo) als verbeterpunten genoemd.

De aanbeveling om na te gaan waar in het proces verbeteringen kunnen worden aangebracht volgen wij en maken deel uit van de deelplannen binnen Uitvoering Sociaal. Overigens verwachten wij niet dat dit structurele probleem alleen met aanpassingen in de processen opgelost kunnen worden.

Specifieke aanbevelingen Jeugdwet
In de aanbevelingen wordt aandacht gevraagd voor het uitgebreider vastleggen van contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres) zodat inwoners met een voorziening in het kader van de Jeugdwet beter benaderd kunnen worden voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek. Het vastleggen van deze gegevens is een aandachtspunt dat wordt meegenomen bij de wijziging van het proces als gevolg van de overgang naar doorlopende cliëntervaringsonderzoeken. Ook zullen we hierover met externe verwijzers (artsen en gecertificeerde instellingen) en aanbieders die inwoners ondersteunen na een externe verwijzing in gesprek gaan.

Naar aanleiding van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet wordt geadviseerd de inwoner beter te informeren over onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit advies nemen we mee naar onze medewerkers in de uitvoering wanneer we onze medewerkers informeren over de resultaten van deze cliëntervaringsonderzoeken.

Een laatste aanbeveling uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet betreft het verkrijgen van inzicht in wat jeugdigen (en hun ouders) nodig hebben om zelf verder te kunnen. Van de jeugdigen en/of de ouders geeft 33% aan niet zonder hulp verder te kunnen. Om inzicht te krijgen in de effectiviteit van de hulpverlening aan jeugdigen (stapeling en opeenvolging van verschillende vormen van ondersteuning en behandelingen) voeren we momenteel een kwantitatief onderzoek uit. Vanuit dit kwantitatieve onderzoek proberen we verklaringen te vinden voor het signaal dat jeugdigen en/of ouders meer langdurig op ondersteuning aangewezen verwachten te zijn. Aan de hand van deze verklaringen kan dan worden beoordeeld of de ondersteuning en zorg aan jeugdigen op een andere wijze (met andere interventies of intensievere sturing op het resultaat van de ondersteuning) moet worden ingericht.

Specifieke aanbevelingen Wmo
Eén van de aanbevelingen richt zich op het duidelijker of makkelijker maken van het aanvragen. Eén op de acht inwoners weet niet goed waar zij terecht kan met een hulpvraag en een aantal inwoners heeft enige moeite ervaren met het aanvragen van hulp. Bij het opstellen van de Preventieagenda is hiermee rekening gehouden. In het kader van de uitvoering van de Preventieagenda wordt aandacht besteed aan het vereenvoudigen en het voor inwoners meer inzichtelijk maken van het proces van het toeleiden naar voorzieningen.

Eén op de zes inwoners geeft aan niet genoeg hulp te krijgen om de hulpvraag op te lossen en één op de vijf inwoners geeft aan behoefte te hebben aan meer of andere hulp. De vraag naar praktische ondersteuning wordt hierbij het meest aangegeven. Uit het cliëntervaringsonderzoek volgt de aanbeveling om na te gaan welke mogelijkheden er zijn om inwoners aanvullend te ondersteunen. Het nagaan van de mogelijkheden om inwoners te ondersteunen, maakt structureel deel uit van onze werkprocessen waarbij periodiek de noodzakelijke voorzieningen ook qua omvang voor inwoners die beperkingen ondervinden, worden herbeoordeeld.

Hoogachtend,
Burgemeester en Wethouders van Almelo,
de secretaris, de burgemeester,

F.W. van Ardenne A.J. Gerritsen