Informatie aan de Raad en de Adviesraad Sociaal Domein

Datum
26 juni 2023
Auteur(s)
P. Ramlal-Drenth
Commissievergadering
n.v.t.
Portefeuillehouder
T.E. Siderius
Eenheid
O&A
Raadsvergadering
n.v.t.
Openbaar
Ja

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoeken jeugd en Wmo over 2022

Inleiding
Gemeenten zijn op basis van de Wmo 2015 en de Jeugdwet verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Voor beide domeinen zijn de onderzoeken inmiddels vormvrij. Dit betekent dat we als gemeente zelf mogen kiezen voor bijvoorbeeld een kwantitatief of kwalitatief onderzoek en zelf de vragenlijsten kunnen samenstellen. De vragenlijsten sluiten aan bij de vragenlijsten die we vorige jaren hebben gebruikt. Met de cliëntervaringsonderzoeken wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze daarvan ondervinden in hun zelfredzaamheid.

De onderzoeken zijn uitgevoerd in april en mei 2023.

Kernboodschap

Jeugd
In totaal hebben 7 jongeren (12-18 jaar) en 21 ouders deelgenomen aan het onderzoek, daarmee is de respons 13%. De resultaten zijn, op basis van deze respons, indicatief, waardoor het effect op de uitkomsten snel kan schommelen en we hieruit geen harde conclusies kunnen trekken. De respons is lager dan vorig jaar, dit was destijds 18%. Het percentage van het landelijk gemiddelde is nog onbekend, omdat de cliëntervaringsonderzoeken vormvrij zijn en hierdoor het door elke gemeente anders wordt ingevuld.

De uitkomsten laten zien hoe ouders en jongeren de ondersteuning vanuit het CJG/Toegangsteam Jeugd en de zorgaanbieder ervaren.
De uitkomsten van het onderzoek laten een positief beeld zien. Een kleine greep uit de resultaten:
- Het CJG/ Toegangsteam Jeugd is beter bereikbaar dan vorig jaar volgens de respondenten.
- Alle respondenten vonden de brieven die ze hebben ontvangen van CJG/ Toegangsteam Jeugd duidelijk en dit geldt ook voor de informatievoorziening op de website van de gemeente. Alle respondenten wisten dan ook waar ze heen moesten met hun hulpvraag en hadden voldoende informatie voorafgaand aan het gesprek.
- Alle respondenten gaven aan dat de medewerker de privacy respecteert; de medewerker hem/haar serieus neemt; zijn tevreden over de gesprekken die ze hebben gehad met de medewerkers; het gesprek sloot aan bij de verwachtingen; het was duidelijk wat er na het gesprek zou gebeuren.
- De tevredenheid over de doorlooptijd vanaf het eerste contact met het CJG/Toegangsteam tot de doorverwijzing naar de zorgaanbieder is toegenomen van 81% naar 89%.
- De zorgaanbieder kon minder snel starten met de ondersteuning ten opzichte van vorig jaar volgens de respondenten. Dit percentage is gezakt van 76% naar 60%, dit zou verklaard kunnen

worden door toenemende wachttijden. Aanvullend zegt 89% van de respondenten contact met één vaste medewerker te hebben gehad, waardoor niet steeds hetzelfde verhaal verteld hoefde te worden.
- 80% van de jeugdigen is tevreden met het effect van de hulp. Aan de andere kant is er een daling te zien op de vraag 'word je door de ondersteuning verder geholpen?'. Vorig jaar gaf 84% van de jeugdigen aan dat zij door de ondersteuning verder zijn geholpen ten opzichte van 73% dit jaar.

Wmo
In totaal hebben 94 respondenten deelgenomen aan het Wmo-onderzoek. Daarmee is de respons 40%. Hiermee geven de resultaten van het onderzoek een betrouwbaar beeld.

De uitkomsten laten zien hoe inwoners de ondersteuning van het Wmo-loket en de zorgaanbieder ervaren.

Ook de resultaten van het Wmo-onderzoek laten een overwegend positief beeld zien. Een kleine greep uit de resultaten:

- De bekendheid van cliënt ondersteuner is toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Dit percentage is gestegen van 33% naar 37%.
- Respondenten wisten minder goed waar ze moesten zijn met hun ondersteuningsvraag. Dit percentage is gezakt van 81% naar 76%.
- De meerderheid van de respondenten (90%) geven aan dat ze tevreden zijn over de openingstijden van het Wmo- loket van de gemeente.
- Bijna alle respondenten zijn erg tevreden over de kwaliteit van de zorgaanbieder. Zo geeft 96% aan dat zij respectvol behandeld worden; 97% dat de medewerker zijn/haar privacy respecteert; en 89% van de cliënten geeft aan dat zij serieus worden genomen.
- Over de werkwijze van medewerkers van het Wmo-loket hebben respondenten op een aantal vlakken iets minder hoog gescoord dan in het jaar daarvoor; 81% van de cliënten had contact met een vaste medewerker, waardoor ze niet steeds opnieuw hetzelfde verhaal hoefde te vertellen; 79% geeft aan voldoende informatie te hebben voorafgaand aan het gesprek; 81% is tevreden over de reactiesnelheid van het Wmo-loket van de gemeente ten opzichte van 93% vorig jaar. Dit zou verklaard kunnen worden door toenemende wachttijden en wisseling van consulenten binnen de gemeente. Anderzijds scoort de werkwijze van medewerkers van het Wmo-loket hoger op een aantal vlakken; 94% van de cliënten zegt dat de medewerker voldoende kennis heeft ten opzichte van 88% vorig jaar; en 85% van de cliënten zegt dat de medewerker een brede uitvraag doet (of hij/ zij ook andere problemen in zijn/ haar leven ervaart) ten opzichte van 76% vorig jaar.
- Over het effect van de ondersteuning zegt ongeveer 79% van de respondenten dat de geboden ondersteuning hem/haar verder heeft geholpen; 88% heeft ervaren dat de medewerker samen met hem/haar naar oplossingen heeft gezocht; 81 % geeft aan dat door de zorg/ ondersteuning die zij hebben ontvangen een betere kwaliteit van leven hebben.

Vervolg
De resultaten van de onderzoeken worden besproken met de verschillende betrokken medewerkers en worden meegenomen in de doorontwikkeling van het loket 0-100. Waar mogelijk zullen de medewerkers, op basis van de resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek, zich richten op de verbeterpunten en aanbevelingen. We vinden het van groot belang te blijven werken aan een optimale toegankelijkheid van de voorzieningen en regelingen die goed aansluit bij de behoeften van onze inwoners met een hulpvraag.

Bijlagen
1. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2021
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2021