

Aan de leden van de raad

Gemeente Hoorn

Nieuwe Steen 1
Postbus 603
1620 AR Hoorn
T 0229 25 22 00
www.hoorn.nl

Contactpersoon
M. Oud

Zaaknummer: 2088113

Hoorn, **25 OKT. 2023**

Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2022

Beste leden van de raad,

Vanaf 1 januari 2018 meet gemeente Hoorn, in samenwerking met onderzoeksbureau ZorgfocuZ, continu cliëntervaringen met de ondersteuning die de teams van 1.Hoorn verlenen voor zowel voorzieningen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) als Jeugdhulp. Het is een wettelijke verplichting om deze cliëntervaringsonderzoeken jaarlijks uit te voeren. In plaats van één keer per jaar, proberen de teams van 1.Hoorn zo snel mogelijk na het keukentafelgesprek de cliëntervaring te meten. Het cliëntervaringsonderzoek onder de doelgroep Participatie/inkomensondersteuning is in 2023 gestart.

In de cliëntervaringsonderzoeken geven de cliënten ook een rapportcijfer voor de ervaren ondersteuning door de professionals van 1.Hoorn. Wij zijn er trots op dat de Wmo-clianten de ondersteuning in 2022 hebben gewaardeerd met gemiddeld rapportcijfer van een 8,3 en de jeugdccliënten met een gemiddelde rapportcijfer van een 8,6.

De rapportages en factsheets zijn als bijlagen meegestuurd.

Achtergrond van het onderzoek

Het onderzoek is gericht op de ervaring van de cliënt met de ondersteuning door de professionals van 1.Hoorn. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener zelf heeft of in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven.

De resultaten van de onderzoeken zeggen direct iets over de ervaren kwaliteit vanuit het perspectief van de inwoner over de dienstverlening van de professionals van 1.Hoorn. Het oordeel van de cliënten is van belang voor het beleid, de doorontwikkeling hiervan en voor de uitvoering. Het geeft input om de dienstverlening van 1.Hoorn te optimaliseren.

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken van Wmo en Jeugdhulp worden tevens gebruikt als input in de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein voor het thema 'klantervaringen'.

De komende tijd zal worden onderzocht op welke wijze het cliënttevredenheidsonderzoek meer bruikbare informatie kan gaan opleveren en welke mogelijkheden hierin zijn. De landelijke ontwikkelingen zoals de Hervormingsagenda en het Gezond en Actief Leven Akkoord worden hierbij betrokken. Deze ontwikkelingen bepalen voor een deel de inhoudelijke richting waar de gemeenten komende jaren prioriteit aan moeten geven.

Doelgroepen en respons

Doelgroep	Verzonden uitnodigingen onderzoek 2022	Aantal bruikbare antwoorden 2022
-----------	---	-------------------------------------

Wmo-cliënten	371	87 (23%)
Jeugdcliënten	167	26 (16%)

Ten opzichte van 2021 zijn er in 2022 minder uitnodigingen voor deelname verzonden aan de Wmo-cliënten. Het aantal bruikbare antwoorden is hierdoor in 2022 ook lager. Het percentage bruikbare antwoorden is gelijk gebleven. Bij de jeugdcliënten zijn in 2022 71 meer uitnodigingen verzonden dan in 2021. Het aantal bruikbare antwoorden is gelijk gebleven waardoor het percentage bruikbare antwoorden met 10% is gedaald. De respons van de inwoners van de gemeente Hoorn is positiever dan het landelijke beeld waarbij respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugd gemiddeld rond de 10% ligt.

Het cliënttevredenheidsonderzoek is een belangrijk instrument om de kwaliteit van de dienstverlening door de professionals van 1.Hoorn. De relatief kleine onderzoekspopulatie en de lage respons bij jeugd betekent dat de uitslag van het onderzoek wellicht niet representatief is voor onze gehele groep jeugdcliënten. Uit de respons kunnen echter wel kansen worden gehaald.

Zo zijn op basis van het cliëntervaringsonderzoek 2021 in het jaar 2022 de volgende verbeterpunten opgepakt:

- 1.Hoorn blijft informatie over de cliëntondersteuning onder de aandacht brengen, onder andere via flyers bij onze netwerkpartners. De Informatie is in de website opgenomen en de flyers zijn standaard aan de informatiemappen toegevoegd.
- Continu optimaliseren van de kwaliteit van de dienstverlening en het aanvraagproces.

De resultaten over 2022

Wmo

Wat doet 1.Hoorn goed?

- Het gemiddelde rapportcijfer voor de ondersteuning van 1.Hoorn is een 8,3 (2021 ook een 8,3).
- Dit jaar geeft 95% van de ondervraagden aan dat zij zich serieus genomen voelden door de medewerker (2021 96%).
- 90% van de ondervraagden geeft aan dat ze in het gesprek samen met de medewerker hebben gezocht naar oplossingen (2021 93%).
- 85% van de ondervraagden werd snel geholpen (2021 90%).
- 87% van de ondervraagden geeft aan dat ze wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (2021 ook 87%).
- In de complimenten wordt benoemd: medewerkers zijn vriendelijk, behulpzaam, luisteren goed, zijn begripvol, geven een duidelijke uitleg, reageren en handelen snel. De ondersteuning past bij de hulpvraag.

Welke kansen zien we?

- Meer informatie geven over de mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner om het gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner te vergroten.
- In de verbeterpunten wordt benoemd:
 - Sneller reageren op vragen en op terugbelverzoeken.
 - De wachttijd tot het gesprek verkorten.
 - De aanvraag na het gesprek sneller afhandelen.
 - Tijdig informeren over een herindicatie
 - Aparte aanvraagprocessen inregelen voor een nieuwe aanvraag en voor een herindicatie.
 - De aanvraag benaderen vanuit de inwoner

Jeugd

Wat doet 1.Hoorn goed?

- Het gemiddelde rapportcijfer voor de ondersteuning van 1.Hoorn is een 8,6 (2021 8,4).

- 92% van de jongeren en ouders geven aan dat zij samen met de medewerker hebben gekeken hoe zij geholpen konden worden (2021 97%).
- 96% van de ondervraagden werd snel geholpen (2021 92%) .
- Van de ondervraagden vindt 96% dat de medewerker goed naar hun verhaal heeft geluisterd (2021 92%).
- In de complimenten wordt benoemd:
medewerkers zijn vriendelijk en deskundig, behandelen de aanvragen snel, luisteren, denken mee en zoeken samen een oplossing. De begeleiding is goed en het aanvraagproces is duidelijk

Welke kansen zien we?

- Een vaste begeleider per casus.
- Meer deskundige begeleiders.
- Meer samen naar oplossingen zoeken.
- Gesprekken op locatie laten plaatsvinden in plaats van digitaal.

Welke verbeterlagen worden gemaakt op basis van het cliëntervaringsonderzoek 2022

- Het goede behouden.
- 1.Hoorn blijft informatie over de cliëntondersteuning onder de aandacht brengen, onder andere via flyers bij onze netwerkpartners.
- Zoveel mogelijk mensen fysiek spreken.
- Terugbelverzoeken nogmaals onder aandacht brengen bij de medewerkers.
- voor nieuwe aanvragen en herindicaties zijn al aparte processen ingericht.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Hoorn

de secretaris

de burgemeester

