Memo

0098127408

Aan:	Gemeenteraad Weststellingwerf
Van:	College van B&W
Afdeling:	Sociaal Domein
Datum:	31 augustus 2021
Onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2020
Bijlage memo:	Rapportage Wmo en rapportage Jeugdwet
N.a.v. toezegging raad d.d.:	

Inleiding
Eerder dit jaar heeft onderzoeksbureau Magis in opdracht van de gemeente een cliëntervarigsonderzoek (CEO) gedaan. De doelgroep bestond uit inwoners die in 2020 een hulpvraag hebben gesteld op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) of de Jeugdwet. Van beide onderzoeken heeft Magis een rapport met resultaten opgesteld. Ook is een aantal aanbevelingen gedaan. In dit memo lichten we de resultaten toe.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo
Voor Wmo is het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek een wettelijke verplichting. Naast de verplichte vragen hebben we enkele vragen toegevoegd.
Meer dan 250 inwoners hebben de vragenlijst over hun Wmo-hulpvraag ingevuld. Dit is meer dan 30% respons en dat zorgt ervoor dat de uitkomsten betrouwbaar zijn. Het onderzoek maakt onderscheid tussen 3 fases, namelijk contact met de gemeente, kwaliteit van de hulp en effect van de hulp. De resultaten van het CEO laten het volgende zien:

- In vergelijking met 2019 hebben minder mensen moeite met het aanvragen van de hulp. Dit blijft wel een aandachtspunt. Mensen willen tijdens het proces graag actief geïnformeerd worden over de voortgang, daarmee wordt voorkomen dat inwoners zelf contact op moeten nemen met het gebiedsteam.
- 65% heeft het contact met de gemeente als prettig ervaren, 32% is hierin neutraal. In 2020 geven minder mensen aan dat er samen met de vlechtwerker naar oplossingen is gezocht.
- Ruim 60% wist niet dat een onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO) ingezet kan worden. Ook wist 31% niet dat iemand vanuit het eigen netwerk meegenomen kan worden naar het gesprek.
- De gesprekken met vlechtwerkers worden gemiddeld met een 8,0 beoordeeld, dit is iets hoger dan in 2019.
- Cliënten zijn erg tevreden over de kwaliteit van de hulp en ook de zorgaanbieders worden gemiddeld met een 8,2 beoordeeld. 18% van de cliënten heeft behoefte aan meer of andere hulp, dit gaat vooral om geestelijke/emotionele of praktische hulp.
- In vergelijking met 2019 kunnen meer inwoners door de hulp dingen doen die zij willen. 78% van de cliënten heeft dankzij de hulp een betere kwaliteit van leven.

De resultaten zijn over het algemeen positief. Desondanks zijn er nog enkele punten waar verbetering mogelijk is. Het duidelijk en actief communiceren over het proces en mogelijke wachttijden voor hulp blijft een aandachtspunt. Het is belangrijk dat inwoners weten hoe lang het duurt voordat de hulp start. Veel mensen weten niet dat OCO ingezet kan worden. Dit is een landelijke trend. Het blijft van belang om dit goed onder de aandacht te brengen. In het vervolg stellen we verdiepende vragen om erachter te komen of de inwoner wel behoefte heeft aan een OCO en waarom deze niet is ingezet. Vlechtwerkers worden vanuit Grip op Wmo bijgeschoold, daarbij worden de aandachtspunten vanuit het CEO meegenomen. Positief is dat de hulp bij veel inwoners bijdraagt aan een betere kwaliteit van leven en inwoners door de hulp meer dingen kunnen doen die zijn willen.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet
Voor het CEO Jeugd 2020 zijn 206 ouders of verzorgers aangeschreven. Hiervan hebben 37 inwoners de vragenlijst ingevuld. Dit betekent een respons van 18%. Het onderzoek laat zien dat:

- Ouders de vlechtwerkers over het algemeen goed weten te vinden en zeer tevreden zijn over het contact. Een kwart is niet snel geholpen en het was volgens ouders/verzorgers niet altijd duidelijk hoe lang het zou duren voordat de hulp zou starten.

- Ouders/verzorgers de vlechtwerker deskundig en vriendelijk vinden en dat de vlechtwerker goed luistert. Minder tevreden zijn ouders/verzorgers over de snelheid waarmee de vlechtwerker beslissingen heeft genomen.
- 94% van de ouders/verzorgers zich serieus genomen voelt. Ook vinden ouders/verzorgers dat de hulpverleners hun werk goed doen (83%) en dat de hulp nuttig is (91%).
- De hulp in veel gevallen goede ondersteuning biedt. Helaas geeft 58% van de ouders/verzorgers aan dat zij of hun kind nog niet zonder ondersteuning verder kunnen.

Net als uit het CEO 2019 komt naar voren dat het belangrijk is om duidelijkheid te geven over het verloop van het proces nadat een hulpvraag is gesteld. We zien in vergelijking met 2019 dat meer mensen weten dat ze een beroep kunnen doen op onafhankelijke cliëntondersteuning. Het blijft van belang om dit bij ouders onder de aandacht te brengen. Tot slot valt op dat ouders vinden dat er sprake is van goede ondersteuning, maar toch vindt ruim de helft dat zij of hun kind na de ondersteuning nog niet zonder hulp verder kunnen. We zullen in het vervolg gaan onderzoeken wat er aan de hulp ontbreekt om na afronding zelfstandig verder te kunnen.