Memo

0098168519

Aan:	Gemeenteraad Weststellingwerf
Van:	College van B&W
Team:	Beleid
Datum:	14 november 2022
Onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek 2021 Wmo en Jeugd
Bijlage memo:	Rapportage Wmo en rapportage Jeugdwet
N.a.v. toezegging raad d.d.:	

Inleiding
In juni en juli dit jaar heeft onderzoeksbureau MAGIS een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd in opdracht van de gemeente. Het onderzoek was gericht op inwoners die in 2021 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) en de Jeugdwet. MAGIS heeft van beide onderzoeken een rapport met resultaten opgesteld. Daarnaast zijn er een aantal aanbevelingen gedaan. In dit memo lichten we de resultaten toe.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo
Voor gemeenten is het een wettelijke verplichting om in het kader van de Wmo onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Er werd gebruik gemaakt van een aantal vragen die opgesteld zijn door de VNG en het ministerie van VWS. Het onderzoek werd aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De gestelde vragen gingen over het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de maatwerkvoorzieningen. Dit jaar hebben 121 inwoners de vragenlijst over hun maatwerkvoorziening ingevuld. Dit is een respons van 14.4%. Door dit lage respons zijn de resultaten niet representatief voor de populatie. Desondanks zijn de resultaten wel richtinggevend en betrouwbaar en nemen wij de aanbevelingen mee om onze dienstverlening te verbeteren.

De bevindingen van het CEO laten het volgende zien:

- Bij meer dan de helft van de respondenten heeft het weinig moeite gekost om hulp aan te vragen (57%). Bij één op de vijf mensen kostte het veel moeite (19%). In vergelijking met 2020 (9%) valt dit percentage hoger uit. In de afsluitende opmerkingen kwam naar voren dat de procedure op sommige punten onduidelijk was. Er moet nagegaan worden waar cliënten tegenaan lopen zodat waar nodig verbeteringen doorgevoerd kunnen worden.
- 60% van de respondenten vond het contact met de gemeente prettig en 35% was hierin neutraal. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met 2020.
- Ruim 60% wist niet dat een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) ingezet kan worden. 40% had daar wel behoefte aan gehad. Daarnaast wist 25% van de respondenten niet dat zij iemand mee konden nemen naar het gesprek.
- Het contact met de vlechtwerkers wordt gemiddeld met een 7.6 beoordeeld. Dit ligt iets later dan in 2020. 80% voelde zich serieus genomen en bijna drie kwart werd snel geholpen.
- Respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de hulp die door zorgaanbieders wordt geleverd. Zij geven gemiddeld een 8.3. 67% geeft aan dat zij genoeg hulp krijgen om de hulpvraag op te lossen. Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan behoefte te hebben aan meer ondersteuning.
- Het merendeel van de respondenten kan zich door de maatwerkvoorziening beter redden (85%) en heeft 77% een betere kwaliteit van leven. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met 2020.

Over het geheel zijn de resultaten positief, maar zijn er nog enkele punten waar verbetering mogelijk is. De procedure is voor een deel van de respondenten niet duidelijk en blijven zij met vragen achter. Het is van belang dat inwoners duidelijkheid en inzicht hebben in het proces. Uit de verbeterpunten van de respondenten kwam daarnaast naar voren dat de informatievoorziening verbetert kan worden, zoals gebruik van makkelijkere taal. Net als in 2020 kwam naar voren dat een deel van de inwoners niet weet dat zij gebruik kunnen maken van een OCO. Dit zal nog meer onder de aandacht gebracht worden, zodat inwoners de juiste ondersteuning ontvangen. Naast de verbeterpunten kwam ook naar voren dat een groot deel van de respondenten blij zijn met de hulp en daardoor een betere kwaliteit van leven hebben.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd
Dit CEO is afgenomen onder ouder/verzorgers van jongeren die in 2021 gebruik hebben gemaakt van zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Bij jongeren van 15 jaar of jonger hebben de ouders/verzorgers de vragenlijst ingevuld. Vanaf 16 jaar heeft de cliënt zelf de mogelijkheid om deel te nemen. De vragenlijst bestond uit verplichte vragen opgesteld door het VNG en het ministerie van VWS. Daarnaast is de lijst aangevuld met vragen gericht op lokale informatiebehoefte. De vragen uit het CEO hebben betrekking op het contact met de gemeente. In het afgelopen jaar hebben 26 inwoners de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 4.3%. Door het lage respons zijn de uitkomsten niet representatief voor de populatie. Desondanks zijn de resultaten, net als bij de CEO Wmo, richtinggevend en betrouwbaar. De resultaten zullen meegenomen worden om onze dienstverlening te verbeteren.

De bevindingen van het CEO laten het volgende zien:

- Bijna alle respondenten (93%) vonden de vlechtwerkers vriendelijk. Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over het eerste gesprek met de gemeente (83%). Daarnaast waren 10% van de cliënten niet tevreden over de snelheid waarmee een beslissing werd genomen. In vergelijking met voorgaande jaren waren respondenten over het geheel tevredener over het eerste gesprek.
- Het overgrote deel van de cliënten wist dat zij iemand mee konden nemen naar het gesprek (83%). Meer dan de helft van de respondenten (55%) wist niet dat zij iemand van MEE ter ondersteuning mee konden nemen. Bij veel cliënten is dus niet bekend dat zij een onafhankelijk iemand kunnen meenemen. In 2020 wisten 70% van de respondenten dat zij iemand van MEE mee konden nemen. Dit jaar ligt dit percentage op 45%.
- Het merendeel van de cliënten (76%) wist hoelang het zou duren voordat de hulp zou starten. Bij ongeveer een kwart was dit niet bekend. In vergelijking met eerdere jaren wisten dit jaar meer mensen hoelang het zou duren. Desondanks zijn 96% snel geholpen en wist 91% waar zij terecht konden voor hulp.

Over het geheel zijn de uitkomsten redelijk positief. Uit het CEO kwamen een aantal aanbevelingen naar voren. Hierbij moet rekening gehouden worden dat de resultaten richtinggevend zijn, maar niet representatief. Ten eerste is er een klein deel van de cliënten waar onduidelijkheid is over de snelheid van het proces. Er wordt aanbevolen om duidelijk te communiceren met de cliënten. Daarnaast moet (meer) benadrukt worden dat cliënten iemand mee mogen nemen. Zowel een familielid of vriend, maar ook een onafhankelijke ondersteuner vanuit MEE. Als laatste wordt aanbevolen om het doorlopen CEO Jeugdwet te starten. Door het CEO kort na de ervaring uit te voeren de respons beter en de betrouwbaarheid van resultaten hoger. Soms liggen situaties meer dan een jaar terug, waardoor het voor respondenten moeilijker te beantwoorden is. Om dit te bewerkstelligen zijn er afspraken gemaakt tussen MAGIS en de gemeente.