Informatie aan de Raad en de Adviesraad Sociaal Domein

Datum
30 mei 2022
Portefeuillehouder
F.M. Hospers

Auteur(s)
W. Beeftink
Eenheid
O&A

Commissievergadering
n.v.t.
Raadsvergadering
n.v.t.
Openbaar
Ja

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoeken jeugd en Wmo over 2021

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 2022.

Kernboodschap

Jeugd

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jongeren en ouders met jeugdhulp hebben een indicatief karakter. In totaal hebben 14 jongeren (12-18 jaar) en 46 ouders deelgenomen aan het onderzoek, daarmee is de response 18%. Wel ligt het percentage hoger dan het landelijke gemiddelde van 11%.

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 erg positief beeld zien. Daar waar de cijfers vorig jaar iets lager waren, laten de cijfers dit jaar weer een stijging zien. Een kleine greep uit de resultaten:

- Alle respondenten die via het CJG/Toegangsteam Jeugd zijn verwezen gaven aan dat de medewerker de privacy respecteert; de medewerker hem/haar serieus neemt; er gekeken wordt naar de al aanwezige ondersteuning, gekeken wordt wat hij/zij zelf of het netwerk kan doen; dat hij/zij contact had met een vaste medewerker waardoor niet steeds hetzelfde verhaal opnieuw hoefde worden verteld.
- De tevredenheid over de doorlooptijd vanaf het eerste contact met het CJG/Toegangsteam tot de doorverwijzing naar de zorgaanbieder is fors toegenomen van 50% naar 81%.
- De kwaliteit van de zorgaanbieder wordt zeer positief gewaardeerd. Circa een kwart is minder tevreden over de wachttijd bij een zorgaanbieder.
- Ruim 80% geeft aan dat de jeugdige verder is geholpen met de ondersteuning.

Wmo
De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo geven een betrouwbaar beeld. In totaal hebben 113 respondenten deelgenomen aan het Wmo-onderzoek. Daarmee is de respons 46%.

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:

- 85% van de respondenten heeft ervaren dat de medewerker samen met hem/haar naar oplossingen heeft gezocht.
- Het aantal respondenten dat contact heeft gehad met één vaste medewerker (en daardoor niet steeds opnieuw hetzelfde verhaal hoefde te vertellen) is fors toegenomen.
- Cliënten zijn erg goed te spreken over het Wmo-loket. De communicatie wordt als goed ervaren: brieven zijn duidelijk en zowel per mail als telefonisch is het Wmo-loket goed bereikbaar.
- Er is grote tevredenheid over de doorlooptijd vanaf het eerste contact met het Wmo-loket tot de doorverwijzing naar de zorgaanbieder.
- Bijna alle respondenten zijn erg tevreden over de kwaliteit van de zorgaanbieder. Zo geeft 98% aan dat zij respectvol behandeld worden en 96% van de cliënten geeft aan dat zij serieus worden genomen.
- 82% van de respondenten geeft aan dat de geboden ondersteuning hem/haar verder heeft geholpen.
- Een derde van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner, dit is vergelijkbaar met de landelijke bekendheid.

Vervolg
De resultaten van de onderzoeken zijn besproken met de verschillende betrokken medewerkers en worden meegenomen in de doorontwikkeling van het loket 0-100.

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