Raadsinformatiebrief

Gemeente ROZENDAAL

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoek WMO en Jeugdhulp 2022

Adviseur : Mieke Jansma, Dorien Malawau
Portefeuillehouder : Tineke van der Pas
Datum : 25 april 2023

Aan de Raad

Inleiding
Er is een tweetal onderzoeken uitgevoerd door Moventem in opdracht van de gemeente Rheden over de ervaringen van onze inwoners die een beroep hebben gedaan op ondersteuning vanuit de Wmo en/of de Jeugdwet.
De toegang tot de Wmo en Jeugdwet voor de inwoners van Rozendaal en die van Rheden voert de gemeente Rheden uit. Gelet op de beperkte omvang van het aantal respondenten uit Rozendaal, worden de uitkomsten van de onderzoek als een geheel gepresenteerd en geen onderscheid naar inwoners uit Rozendaal en Rheden.

Waarom zijn deze onderzoeken uitgevoerd?
Gemeenten zijn vanuit de Jeugdwet en de Wmo verplicht om jaarlijks een gestandaardiseerd cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. De standaardisatie van de onderzoeken (deel Wmo) geeft een goed landelijk beeld over de cliëntervaringen.

Beoogd effect
Doelstelling is inzicht te krijgen in de cliëntervaringen over het (indicatie)proces en de daadwerkelijke geleverde zorg en ondersteuning in het kader van de Wmo en de Jeugdwet. Dit teneinde het proces en zorg en ondersteuning nog beter op de behoefte van de inwoners te kunnen afstemmen. Dit proces start met de gemeentelijke toegang: het Sociaal Meldpunt.

Bijzonderheden 2022 ten opzichte van vorige jaren
WMO
- ✓ In het contact met de inwoner zien we een lichte daling (1-2%) ten opzichte van voorgaande jaren, maar nog steeds positieve resultaten. Het contact met de gemeente scoort een 7.2.
- ✓ Een kwart van de deelnemers weet dat er onafhankelijke clientondersteuning beschikbaar is en ongeveer de helft weet niet of ze hiervan gebruik hadden willen maken.
- ✓ Een daling te zien bij inwoners die hun vraag zelf proberen op te lossen: in 2020 was dit 40%, 2021 39% en in 2022 32%.
- ✓ Een daling te zien bij mantelzorgers die ‘de vraag aan kunnen’. Van de mantelzorgers die hulp bieden geeft 55% aan ‘de vraag aan te kunnen’. In 2020 was dit 69%;
- ✓ Een stijging in het aantal huishoudens dat hulp bij het huishouden ontvangt 60%, 48% in 2021, 2020 36%;
- ✓ Een ruime meerderheid betaalt een eigen bijdrage ‘hulp bij het huishouden’, dit is gestegen: 2019 64% naar 82% (meer dan 80% geeft aan deze eigen bijdrage te kunnen betalen).

Aangedragen verbeterpunten door Moventem:

- Het verbeteren van de lange wacht- en afhandeltijden;
- Het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid.

JEUGD

- ✓ Ook hier is een groot deel van de inwoners niet op de hoogte is van een onafhankelijke clientondersteuner;
- ✓ Het contact met de gemeente scoort een 6.7;
- ✓ Algemene begeleiding wordt het meest ingezet van de verschillende zorgvormen;
- ✓ De ruime meerderheid ontvangt langer dan een jaar hulp/begeleiding;
- ✓ Voor de helft van de kinderen ging het ook om het verbeteren van de veiligheidssituatie;
- ✓ De hulp/begeleiding scoort een 7.8. Door de ingezette hulp gaat het nu beter met het kind.

Vervolg

Om de kwaliteit van de dienstverlening van de toegang te behouden en vergroten is een verbetertraject gestart bij de gemeente Rheden. De uitkomsten van beide onderzoeken geven belangrijke input voor dit verbetertraject onder andere op het gebied van contact en communicatie met onze inwoners. Daarnaast worden de uitkomsten gedeeld op waarstaatjegemeente.nl (deel Wmo).

De uitkomsten van de onderzoeken leiden niet direct tot kosten. Indien er naar aanleiding hiervan ander beleid wordt ingezet, kan dit tot kosten leiden. Daar zult u bij desbetreffende initiatieven over geïnformeerd worden.

Ook in 2023 laat de gemeente Rheden, mede namens de gemeente Rozendaal, wederom het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De uitkomsten daarvan worden in 2024 verwacht.

Wij vertrouwen er op, u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Het college van burgemeester en wethouders,

Bas Pelgrum, gemeentesecretaris	Ester Weststeijn, burgemeester

Bijlagen

1. Onderzoeksrapport CEO Wmo Gemeenten Rheden en Rozendaal, Moventem;
2. Onderzoeksrapport CEO Jeugdhulp Gemeenten Rheden en Rozendaal, Moventem.