Informatie aan de (participatie)raad

Datum	Auteur(s)	Commissievergadering
21 september 2021	Woldi Beeftink	n.v.t.
Portefeuillehouder	**Eenheid**	**Raadsvergadering**
F.M. Hospers K. Broekhuis-Bonte	Ontwikkeling en Advies	n.v.t.
		Openbaar
		ja

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoeken en klantbelevingsonderzoek Sociaal Domein 2020

Inleiding
Gemeenten zijn op basis van de Wmo 2015 en de Jeugdwet verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Voor de Wmo is hiervoor een verplichte vragenlijst opgesteld. Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is vormvrij. Dit betekent dat we als gemeente zelf mogen kiezen voor bijvoorbeeld een kwantitatief of kwalitatief onderzoek. 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 resultaten van het Wmo cliëntervaringsonderzoek, op basis van de tien verplichte vragen, worden jaarlijks gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl.

Eens in de drie jaar voeren we ook een klanttevredenheidsonderzoek uit bij de klanten die gebruik maken van de Participatiewet. Op grond van de Participatiewet is er geen verplichting om een klanttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren.

Naast de drie verschillende onderzoeken is er een overkoepelende factsheet opgesteld over de toegang tot zorg en ondersteuning. In deze factsheet zijn de toegangsvragen van de drie domeinen opgenomen en is waar mogelijk een vergelijking tussen de domeinen is gemaakt.

De onderzoeken zijn uitgevoerd in het voorjaar van 2021 en hebben betrekking op het jaar 2020. De vragenlijsten zijn zowel op papier als digitaal verspreid.

Jeugd
De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jongeren en ouders met jeugdhulp hebben een indicatief karakter
In totaal hebben 63 respondenten deelgenomen aan het onderzoek. Daarmee is de response 24%. Dit percentage ligt fors hoger dan het landelijke gemiddelde van 11% en het responsepercentage van een jaar geleden (13%). Desondanks blijven de resultaten indicatief.

De cijfers over de Toegang (bijlage 1, blz. 3) laten zien dat de resultaten indicatief zijn. 44% van de respondenten heeft aangegeven door de huisarts verwezen te zijn naar Jeugdhulp. Op basis van onze eigen data weten we dat dit in werkelijkheid circa 20% is.

De uitkomsten laten zien hoe de ervaring van ouders en jongeren is met de toegang en hoe de ondersteuning wordt ervaren
De resultaten uit het onderzoek zijn iets minder hoog dan afgelopen jaar. In het onderzoek over 2019 is op een aantal items 100% gescoord, dit is natuurlijk niet of nauwelijks te evenaren. De verschillen zijn mogelijk verklaarbaar door de hogere response of door de bijzondere omstandigheden als gevolg van corona.
In bijlage 1 zijn alle resultaten van het onderzoek over de ervaringen met de jeugdhulp te lezen.

Wmo
De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo geven een betrouwbaar beeld
Het responspercentage voor het ervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten is 48%. Dit percentage ligt hoger dan voorgaande jaren (2019 36% en 2018 42%). In totaal hebben 117 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. Dit betekent dat de resultaten een betrouwbaar beeld geven.

De uitkomsten laten zien hoe Wmo-cliënten de toegang tot Wmo-voorzieningen en de ondersteuning ervaren.
Net als bij het Jeugd-onderzoek zien we dat de resultaten iets minder positief zijn dan voorgaand jaar. De uitkomsten over 2020 zijn vergelijkbaar met de resultaten van 2018. Vooral bij de stellingen over het Wmo-loket en ervaringen met de zorgaanbieder wordt hoog gescoord; bij bijna alle items is de tevredenheid tussen de 90% en 100%.
In bijlage 2 zijn alle resultaten van het onderzoek onder de Wmo-cliënten te lezen.

Werk en Inkomen
De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek Werk en Inkomen geven een indicatief beeld
25 klanten van de afdeling Werk en Inkomen hebben deelgenomen. In totaal zijn 93 klanten aangeschreven, daarmee is de response 27%. De response van het vorige onderzoek was 21%.

De uitkomsten laten zien hoe de klanten van de afdeling Werk en Inkomen de dienstverlening in algemene zin en de ondersteuning bij re-integratie ervaren.
Bij het klanttevredenheidsonderzoek Werk en Inkomen is bijna op alle onderwerpen een stijging te zien ten opzichte van 2017. Klanten zijn erg positief over hun ervaringen met de afdelingen Werk en Inkomen.
De voornamelijk positieve ervaringen van de klanten van de afdeling Werk en Inkomen zijn te lezen in bijlage 3.

Toegang tot zorg en ondersteuning
In de factsheet Toegang tot zorg en ondersteuning 2020 zijn alle vragen die over de gemeentelijke toegang gaan samengevoegd.
Er zijn verschillende onderzoeken uitgevoerd onder de cliënten/klanten van de drie verschillende domeinen binnen het sociaal domein. Binnen de ontwikkeling van het Loket 0-100 wordt gewerkt aan één brede toegang tot zorg en ondersteuning. Deze factsheet (bijlage 4) geeft inzicht in de verschillende ervaringen tussen de drie domeinen en biedt informatie voor de ontwikkeling van het Loket 0-100.

Vervolg

De resultaten van de onderzoeken zijn besproken met de verschillende medewerkers uit de toegang en worden meegenomen in de ontwikkeling van het loket 0-100.

Bijlagen:

1. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2020
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020
3. Factsheet klantbelevingsonderzoek Werk en Inkomen over 2020
4. Factsheet Toegang tot zorg en ondersteuning over 2020