Zaaknummer: 0098217623
Documentnummer: 0098602079

gemeente Weststellingwerf

Memo

Aan:	Gemeenteraad Weststellingwerf
Van:	College van Burgemeester en Wethouders
Team:	Beleid
Datum:	23 april 2024
Onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek 2023 Wmo & Jeugd
Bijlage memo:	2
N.a.v. toezegging raad d.d.:	

Inleiding
Onderzoeksbureau MAGIS heeft in februari en maart van dit jaar een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd in opdracht van de gemeente. De doelgroep van dit onderzoek waren inwoners die in 2023 gebruik hebben gemaakt van een individuele maatwerkvoorziening. De inwoners maakten gebruik van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) of de Jeugdwet. MAGIS heeft van beide onderzoeken een rapport met resultaten opgesteld. Daarnaast geven zij een aantal aanbevelingen. In dit memo lichten wij de resultaten verder toe.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo
In het kader van de Wmo is het voor gemeenten wettelijk verplicht om onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten. De vragen gaan over het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de maatwerkvoorziening. Een deel van de vragen is opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS. Verder is de vragenlijst aangevuld met vragen die gericht zijn op ons eigen lokale informatiebehoefte. Dit jaar hebben 126 inwoners de vragenlijst afgerond. Dit is een respons van 11,4%. Hierdoor zijn de resultaten niet representatief voor de populatie. Desondanks zijn de resultaten wel richtinggevend.

De resultaten van het CEO laten het volgende zien:

- Voor 80% was het duidelijk welke onderwerpen tijdens het gesprek besproken zouden worden. Ook is voor 78% in het gesprek duidelijk geworden waar zij gebruik van kan maken, heeft de consultent bij 76% duidelijke informatie gegeven en heeft de consulent bij 75% goed geluisterd. Gemiddeld wordt het gesprek beoordeeld met een 7,6.
- Het merendeel van de respondenten is het (helemaal) eens met de twee stellingen over de kwaliteit van de hulp. Zo vindt 91% dat de hulp die zij krijgt past bij de hulpvraag en is de kwaliteit van de hulp bij 86% goed.
- Over het effect van de hulp zijn respondenten over het algemeen tevreden. 88% kan zich door de hulp beter redden, 78% heeft een betere kwaliteit van leven en 74% kan beter de dingen doen die zij wil.
- Bij een vijfde van de respondenten heeft het aanvragen van de hulp veel moeite gekost.
- 73% van de respondenten wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, waarvan 27% hier wel behoefte aan had gehad.
- Bij 23% van de respondenten heeft het starten van de hulp (na ontvangst beschikking) langer dan drie maanden geduurd.

De resultaten geven een overwegend positief beeld van onze dienstverlening. Wij nemen de aanbevelingen over het contact met de gemeente mee om onze dienstverlening te verbeteren. Daarnaast gaven respondenten aan dat zij niet wisten gebruik te kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Eind 2023 heeft de gemeente onafhankelijke cliëntondersteuning

aanbesteed. Op basis hiervan zijn vijf partijen gecontracteerd. Ons gebiedsteam is vervolgens in maart 2024 in een training extra geïnformeerd over en in contact gebracht met onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarnaast is ons aanbod opgenomen op de website www.ocodenktmee.nl. Deze site wordt extra onder de aandacht gebracht bij onze inwoners. Wij verwachten dat dit zorgt voor een betere bekendheid zodat onze inwoners
in het vervolg gebruik kunnen maken van cliëntondersteuning als zij daar behoefte aan hebben. Tenslotte herkennen wij dat inwoners soms iets langer op hulp moeten wachten. Vooral door krapte op de arbeidsmarkt. Samen met zorgaanbieders blijven wij op zoek naar oplossingen.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd
Dit CEO werd ook afgenomen in februari en maart 2024. De vragen gingen over zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet, die in 2023 werd ontvangen. Bij jongeren van 15 jaar of jonger hebben de ouders/verzorgers de vragenlijst ingevuld. Vanaf 16 jaar heeft de cliënt zelf de mogelijkheid om de vragen in te vullen. Dit jaar hebben alleen ouder/verzorgers van cliënten de vragenlijst ingevuld. De vragenlijst heeft een vergelijkbare opbouw als de lijst voor de Wmo. Een deel van de vragen is opgesteld door de VNG en het ministerie van VWS. Verder is de vragenlijst aangevuld met vragen gericht op lokale informatiebehoefte. Dit jaar hebben 3 personen de vragenlijst ingevuld. Hierdoor hebben wij een respons van 2,3%. Het CEO is daardoor niet representatief.

De resultaten laten het volgende zien:

- Twee van de drie respondenten wisten waar zij terecht konden voor hulp, zijn snel geholpen en de consulent heeft duidelijke informatie gegeven.
- De drie respondenten vinden dat er tijdens het eerste gesprek is geluisterd naar waarom zij of hun kind hulp willen, dat zij hun mening konden geven tijdens het gesprek en dat de consult deskundig en vrienden was.
- Geen van de respondenten is ontevreden over de hulp. Zij vinden de ontvangen hulp goed, dat de hulp nuttig is en dat zij genoeg worden betrokken bij keuzes over de hulp.
- De respondenten vinden dat de hulpverleners hun werk goed doen en dat zij hun kind serieus nemen.

Wij merken dat ouders/verzorgers en kinderen/jongeren die gebruik maken van ondersteuning vanuit de jeugdwet moeilijk te bereiken zijn. Er zijn 129 personen benaderd, maar er hebben enkel 3 ouders/verzorgers gereageerd op de vragenlijst. We vinden het belangrijk om hun ervaringen op te halen om zo onze dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarom gaan wij onderzoeken hoe wij deze doelgroep beter kunnen bereiken. Daarbij willen wij ons mede focussen op de jongeren. Zij hebben waardevolle input over de ondersteuning die zij ontvangen.