

Raadsinformatiebrief

Datum:	22 mei 2025
Registratienummer:	Z/25/214243 388117

Deze informatiebrief wordt opgenomen op de eerstvolgende lijst van ingekomen stukken voor de Raad.

Onderwerp(en):

Informerend stuk over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek WMO en Jeugd 2024.

Toelichting

Als gemeente Beekdaelen zijn wij verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit onderzoek werd in 2024 uitgevoerd door Magis. De resultaten hebben betrekking op cliënten die in 2024 gebruik hebben gemaakt van WMO- en jeugdvoorzieningen. De resultaten van dit onderzoek verschaffen inzicht in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

Het cliëntervaringsonderzoek heeft betrekking op cliënten die in 2024 gebruik hebben gemaakt van één of meer voorzieningen vanuit de WMO of de Jeugdwet.

In 2024 hebben 908 “nieuwe” cliënten gebruik gemaakt van een Wmo voorziening, waarvan 276 cliënten de vragenlijst over contact hebben ingevuld en 257 cliënten de vragenlijst over kwaliteit en effect.

88% van de cliënten geeft aan dat het contact met de consultant prettig verliep: zij voelden zich serieus genomen, vonden dat er goed naar hen werd geluisterd en dat de informatie duidelijk werd overgebracht.

De hulp heeft positieve effecten op de zelfredzaamheid van de cliënt. Zo kan 83% zich door de ondersteuning beter redden, kan 79% beter de dingen doen die zij wil en heeft ook 79% een betere kwaliteit van leven.

Het gesprek met de consultant wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,1. Dit is iets lager dan in 2023 (8,2).

Daarnaast zijn de volgende aanbevelingen voortgekomen uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo:

- Deel de uitkomsten van het onderzoek met medewerkers en cliënten

Door de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de medewerkers, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat gemeente Beekdaelen het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven en het kan respons-verhogend werken. Daarnaast kan het intern delen van de resultaten ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot.

- Zorg ervoor dat duidelijk is hoe en waar cliënten klachten over de zorgaanbieder kunnen doorgeven

Wanneer er klachten bij de gemeente binnenkomen, verwijzen wij in eerste instantie altijd door naar de betreffende aanbieder. Voor de hulp bij het huishouden (HBH) is daarnaast een folder ontwikkeld met als doel het verwachtingsmanagement richting cliënten te ondersteunen. In deze folder worden cliënten ook geadviseerd om eventuele klachten

rechtstreeks met de uitvoerende aanbieder te bespreken. Ook worden geregistreerde klachten bij de aanbieder standaard besproken tijdens de contractgesprekken.

- Evalueer met zorgaanbieders hoe kwaliteit van hulp verbeterd kan worden

We zetten steeds sterker in op contractmanagement binnen de Wmo. Regelmatig vinden er contractgesprekken plaats met de aanbieders, zodat we goed kunnen volgen hoe de uitvoering verloopt. Tijdens deze gesprekken is er aandacht voor wat goed gaat, maar ook voor de punten waarop verbetering mogelijk is. Zo werken we samen continu aan de kwaliteit van de dienstverlening.

In 2024 hebben 290 “nieuwe” cliënten gebruik van de Jeugdwet, waarvan 119 cliënten de vragenlijst over contact en 111 cliënten de vragenlijst over de kwaliteit en over het effect hebben ingevuld.

Met betrekking tot het contact met de consulenten zegt 95% de consulent vriendelijk te vinden en 88% is tevreden over de manier waarop er naar de situatie gekeken is en de manier waarop er geluisterd is.

Cliënten beoordelen de hulp die zij krijgen gemiddeld met een 8,0. Dit is hoger dan in 2023 (7,8).

Daarnaast zijn de volgende aanbevelingen voortgekomen uit het cliëntervaringsonderzoek:

- Verbeter de vindbaarheid en toegankelijkheid van Team Jeugd voor inwoners

We willen dit gaan verbeteren door wijkteams in te richten die laagdrempelig, zichtbaar en bereikbaar zijn in de kernen van Beekdaelen. Deze wijkteams fungeren als herkenbaar aanspreekpunt voor burgers en zorgen voor een snellere verbinding tussen hulpvraag en passende ondersteuning.

- Bekijk waar in het proces de snelheid aangescherpt kan worden

Op meerdere vlakken in het proces van een hulpvraag lijkt het erop dat cliënten (voor hun gevoel) lang moeten wachten. Zo zegt 16% niet snel te zijn geholpen met het proces van aanvraag en 10% zegt dat zij niet snel hulp heeft gekregen.

We kunnen de wachttijden niet actief verminderen. We kunnen wel transparant en eerlijk te zijn over eventuele wachttijden. We gaan dit realiseren door cliënten tussentijds op de hoogte te brengen. Dit doen we concreet door:

- Bij aanmelding direct de gemiddelde wachttijd te vermelden
- Tussentijdse statusupdates in te plannen. Op deze momenten informeren we de cliënten acties over de voortgang van hun aanvraag. Dit kan telefonisch of via e-mail
- Gebruik te gaan maken van het burgerportaal. Zo kunnen cliënten online de status van de aanvraag volgen en informatie vinden over de geschatte wachttijd

Op deze manier weten cliënten beter wat zij kunnen verwachten.

- Deel de uitkomsten van het onderzoek met medewerkers en cliënten

Door de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de medewerkers, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat gemeente Beekdaelen het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven en het kan respons-verhogend werken. Daarnaast kan het intern delen van de resultaten ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot.

We gaan met behulp van deze aanbevelingen de kwaliteit van de dienstverlening van onze gemeentelijke toegang verder verbeteren. We doen dit door de aanbevelingen met alle consulenten te bespreken en verbeteracties te benoemen en uit te voeren. Eind 2025 zullen we de resultaten van de uitgevoerde acties beoordelen.

Vervolgtraject:

We hebben ervoor gekozen het cliëntervaringsonderzoek vanaf 2025 als gemeente zelf uit te gaan voeren. Dit kunnen we doen met behulp van een applicatie in ZorgNed.

Net als in het verleden voeren we ook in 2025 het onderzoek uit in de vorm van een continumeting. Dit zorgt ervoor dat we lopende het jaar zicht hebben en houden op de actuele resultaten en hier sneller op kunnen sturen en ageren indien noodzakelijk. Tevens voldoen we met de continumeting aan de wettelijke verplichting omtrent het jaarlijks uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek.

Burgemeester en wethouders van Beekdaelen,
De secretaris,

De burgemeester,

Mevr. Mr. S.M.J. Troisfontaine

Dhr. ing. E. Geurts

Bijlage(n):

- Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024
- Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024