gemeente Rheden

# Memo - uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp

| datum | voor | Afdeling/cluster |
|---|---|---|
| 15 juli 2022 | College | Samenleving |
| **behandeld door** | **ons kenmerk** | **bijlage(n)** |
| T. van den Boom | 834892 | 3 |

**Onderwerp**
Memo uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2021 en cliëntervaringsonderzoek overgangsperiode 2021.

**Inhoud**
Deze memo gaat in op twee cliëntervaringsonderzoeken (CEO) waarvan de ervaringen van de cliënten en de daarbij behorende resultaten van beide onderzoeken nu gebundeld aangeboden worden. De rapporten zijn als bijlagen toegevoegd. Ten eerste het reguliere jaarlijkse CEO Wmo en jeugdhulp en tweede het eenmalige CEO naar de overgangsperiode van de opdrachten Sociale Basis en Lokale maatwerkdiensten jeugdhulp.
In de volgende paragrafen wordt nader op de bevindingen van deze rapporten ingegaan en kijken we terug om ontwikkelingen te kunnen verklaren en daarvan te leren.
1 Aanleiding
2 Deelname onderzoek
3 Toegankelijkheid
4 Kwaliteit van ondersteuning en voorzieningen
5 Algemene conclusie
6 Doorontwikkelingen dienstverlening zorg en ondersteuning Wmo en Jeugdwet
Test oriënterende
Deze memo gaat over bovenstaande onderzoeken. Maar het staat natuurlijk in verband met het in 2021 reeds ingezette verbetertraject voor de dienstverlening van de gemeentelijke toegang. Daarover is de gemeenteraad reeds geïnformeerd door een informatiebijeenkomst in november 2021 en per brieven van 21 januari 2022 (Werkvoorraad team jeugd) en van 31 januari 2022 (communicatie en contact Toegang met inwoners).
Onlangs is tevens het rekenkamerrapport inzake de dienstverlening van de toegang door de raad behandeld en zijn de aanbevelingen overgenomen. Dat onderzoek is in 2021 uitgevoerd.

Gelet op de verwevenheid van de onderzoeksperiode van de CEO's voor Wmo en Jeugd, namelijk 2020, die altijd pas worden afgenomen in de zomermaanden en de overgangsfase naar de nieuwe opdrachten; heeft er eind 2021/begin 2022 een onderzoek plaatsgevonden gericht op de overgangsfase en deze is in juni opgeleverd. Deze onderzoeken worden derhalve tegelijk aangeboden.

## 1. Aanleiding

Ieder jaar voert de gemeente Rheden en de gemeente Rozendaal een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit onder de cliënten van de Wmo en Jeugdhulp. Voor het CEO Wmo is gebruik gemaakt van een door de VNG ontwikkelde standaard vragenlijst. In de landelijke monitor Sociaal Domein (waarstaatjegemeente.nl) worden de uitkomsten van de verplichte vragen (Wmo) gepubliceerd. Het onderzoek is uitgevoerd in 2021 en de onderzoeksperiode was het jaar 2020.

Het onderzoek is net als voorgaande jaren uitgevoerd door onderzoeksbureau Moventem.
De rapportages (Wmo en Jeugdhulp) zijn als bijlage opgenomen. Voor beide onderzoeken zijn cliënten uit Rheden en Rozendaal benaderd. De uitkomsten betreffen daarom de gemeente Rheden en de gemeente Rozendaal.
Beide onderzoeken leveren inzichten over:
a) de dienstverlening van de toegang en
b) de dienstverlening van de geleverde ondersteuning/zorg.

Het CEO bestaat uit twee delen, te weten:
1. Toegankelijkheid: Ervaringen met toegang tot maatschappelijke ondersteuning
2. Kwaliteit: Ervaringen met kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning

Naast dit CEO is er begin 2022 een onderzoek uitgevoerd door Moventem naar *de Overgangsfase in het kader van de opdrachten Lokale maatwerkdiensten Jeugd en de Sociale basis.* Deze was specifiek gericht op de periode eind 2020/begin 2021.

**Overgang naar de sociale basis.**
Door de ontwikkeling van meer algemene voorzieningen in de sociale basis zijn inwoners met een indicatie voor lichte vormen van individuele begeleiding en dagbesteding overgegaan van ondersteuning vanuit een zorgaanbieder naar ondersteuning vanuit de sociale basis. Met iedere inwoner die een aflopende indicatie had voor basis begeleiding of groepsbegeleiding stabiel is voor afloop van de indicatie door een consulent van de Toegang en een medewerker van Incluzio gesproken. De zorgaanbieder is altijd verzocht om bij dit gesprek aanwezig te zijn. Soms werd in dat gesprek duidelijk dat de inwoner op een ander wijze (specialistische begeleiding of WLZ etc.) ondersteuning nodig had. Met de overige inwoners is in samenspraak met Incluzio en de zorgaanbieder een plan opgesteld voor ondersteuning vanuit de sociale basis professioneel en/of vanuit vrijwilligers. Met daarbij een realistisch tijdspad.

**Minder zorgaanbieders jeugd door de aanbesteding lokale maatwerkdiensten Jeugd.**
Met de aanbesteding "Lokale maatwerkdiensten Jeugd" is het aantal gecontracteerde zorgaanbieders sterk verkleind. De nieuwe contracten zijn per 1 januari 2021 in werking getreden. Het beperken van het aantal aanbieders voor de lokale maatwerkdiensten Jeugd heeft tot gevolg dat een deel van de cliënten over is gegaan naar een andere aanbieder. Een groot deel van de inwoners heeft het ondersteuningstraject bij de huidige aanbieder afgemaakt. Voor "overgangscliënten" is een procedure gevolgd. In veel gevallen is aan cliënten en aanbieders de tijd gegeven om de behandeling en/of begeleidingstrajecten af te ronden. Circa 660 cliënten hadden in december 2020 een indicatie voor een product dat over is gegaan naar lokale maatwerkdiensten Jeugd. De betreffende inwoners hebben vanuit de gemeente Rheden een brief ontvangen over de veranderingen in de Jeugdzorg in Rheden en welke gevolgen dit (mogelijk) voor hen had. De noodzaak tot overdracht is via het inhoudelijke gesprek tussen zorgprofessionals en met de inwoner besproken. Daar waar geen afronding voor 1 mei 2021 kon plaatsvinden en overdracht ook niet in het belang van het kind was, hebben wij maatwerk toegepast. Door deze samenspraak met aanbieders en inwoners kon 65 % van de casussen worden afgerond bij de huidige zorgaanbieder. Voor 15 % van de cliënten is maatwerk toegepast, dat betekent dat het traject bij aanbieder wordt gecontinueerd met een cliëntgebonden overeenkomst. Ca 20 % van de cliënten is overgedragen aan de nieuwe aanbieder.

## 2. Deelname aan het onderzoek

*2.1 Deelname inwoners CEO Wmo*
Aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 hebben 474 inwoners uit Rheden en 10 inwoners uit Rozendaal meegedaan. Dit zijn allen inwoners met een Wmo-voorziening en daarmee een betrouwbaarheid van 95%. Gezien het kleine aantal deelnemers uit Rozendaal zijn de cijfers over Rozendaal slechts indicatief. Het onderzoek bestaat deels uit een verplichte vragenlijst, wat de vergelijking met eerdere onderzoeken en andere gemeenten mogelijk maakt.

*2.2 Deelname inwoners CEO Jeugdwet*
Aan het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2021 hebben 71 inwoners uit Rheden en 3 inwoners uit Rozendaal meegedaan. In verband met anonimiteit zijn de resultaten van Rheden en Rozendaal samengevoegd.
De vragen voor jeugd zijn niet verplicht en vormvrij. Hierdoor is er geen benchmark mogelijk met andere gemeenten. De vragenlijsten van voorgaande jaren zijn zo veel als mogelijk gelijk

gebleven, zodat vergelijking mogelijk is. Er is gebruik gemaakt van overeenkomstige vragen met de Wmo, omdat er sprake is van één Toegang en een integrale werkwijze.

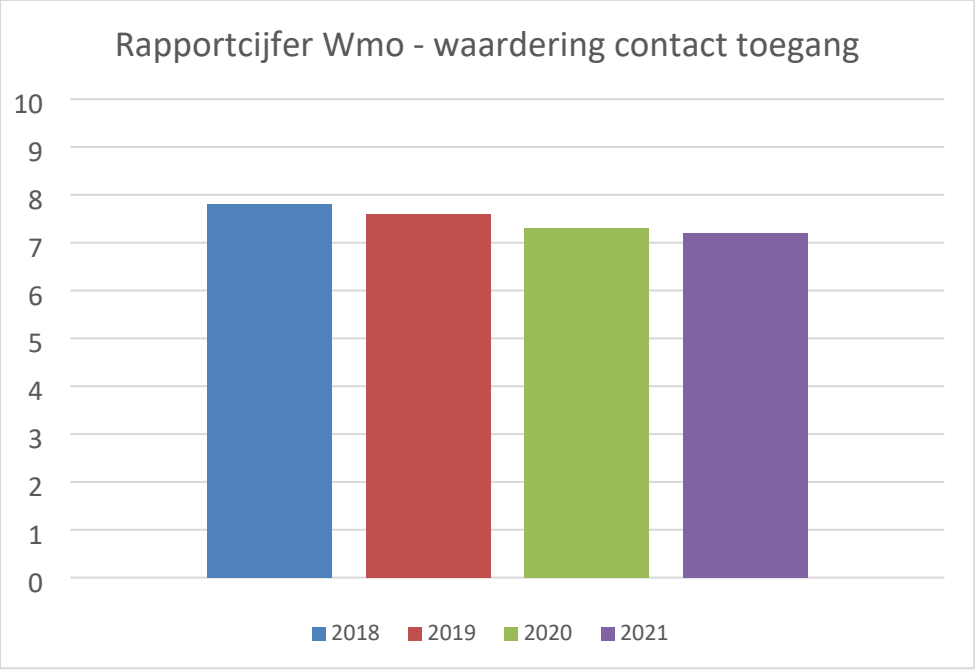
2.3 *deelname inwoners onderzoek overgangsperiode*
Er zijn 49 (ouders/verzorgers van) jongeren uitgenodigd voor telefonische deelname en 398 voor schriftelijke/online deelname. Van de Wmo ontvangers zijn er 83 uitgenodigd voor telefonische deelname en 113 voor schriftelijke/onlinedeelname. Ook werd de mogelijkheid gegeven om af te zien van deelname.

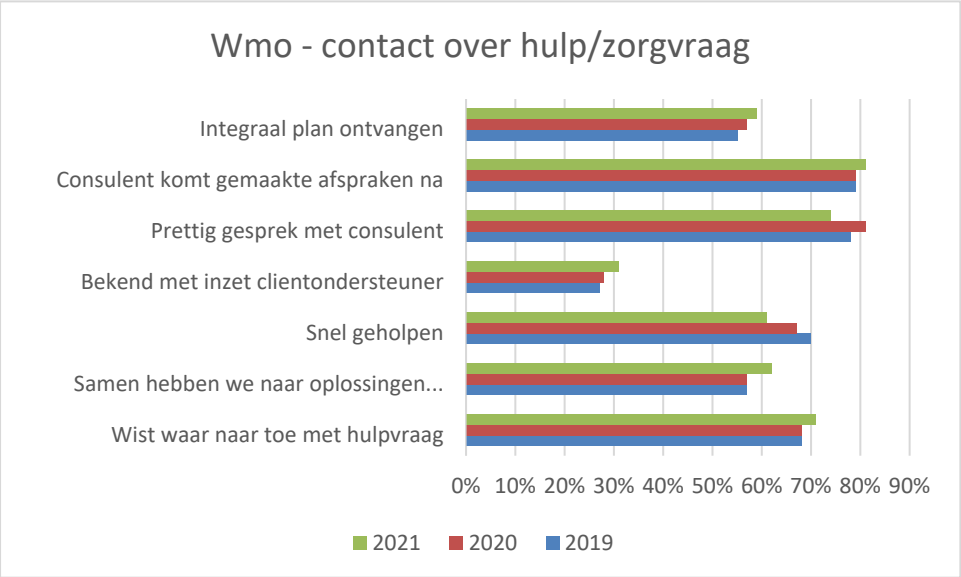
In totaal hebben 46 ontvangers van jeugdhulp schriftelijk/online deelgenomen en 22 ontvangers van Wmo. Aan het telefonische deel deden 12 ontvangers van jeugdhulp mee en 23 ontvangers van Wmo.

## 3. Toegankelijkheid

Hieronder gaan we in op de resultaten met betrekking tot onze toegang. De cijfers over ervaringen met de toegankelijkheid laten een positief beeld zien.

*3.1 Toegankelijkheid Wmo*
De toegang tot zorg via de consulenten, het contact met de gemeente, scoort wederom een ruime voldoende met een 7,2 Dit is nagenoeg gelijk aan 2020 en een daling ten opzichte van 2019.






Hieronder een nadere specificering van de cijfers over het contact met de gemeente.

Uit het CEO blijkt dat onze inwoners het meest tevreden zijn over het nakomen van gemaakte afspraken met de consulent, men is minder tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden;

- 71% wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan voorgaande jaren.
- 79% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de medewerker ze serieus nam.
- 61% is het er (helemaal) mee eens dat ze snel werden geholpen. Dit percentage is lager dan in voorgaande jaren.
- Het keukentafelgesprek wordt door 74% van de inwoners als prettig ervaren, dit cijfer is iets lager dan voorgaande jaren.
- 81 % vindt dat afspraken door de consulenten worden nagekomen, dit is iets hoger dan voorgaande jaren.
- Meer dan de helft van de respondenten uit Rheden (59%) geeft aan na afloop van het gesprek een integraal plan/gespreksverslag te hebben ontvangen. Dit is een stijging ten opzichte van voorgaande jaren.
- Meer dan de helft van de respondenten, 62%, geeft aan dat zij met de medewerker samen in het gesprek naar oplossingen hebben gezocht. Dit percentage is iets gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.
- De bekendheid met de mogelijke inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is licht gestegen tot 31%. Desondanks is dit lager dan het landelijk gemiddelde (35%). Wel zien we hier in de afgelopen jaren een lichte groei en naar verwachting zijn de cijfers over 2021 in CEO 2022 hoger.

Werken vanuit het Rhedens Model blijft een speerpunt. Door de eigen kracht, het netwerk en de voorliggende mogelijkheden voor onze inwoners te versterken. Het versterken van het gewone leven is daarbij het uitgangspunt. Belangrijk hierbij is om te beseffen dat niet bij alle vragen om ondersteuning het netwerk een oplossing kan bieden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan fysieke beperkingen (scootmobiel, rolstoel, woningaanpassing).

Vanaf juli 2020 is de gemeente Rheden begonnen als koplopergemeente voor onafhankelijke cliënt ondersteuning. Dit betekent er een OCO Koplopersproject is gestart om de cliëntondersteuning verder te ontwikkelen en verbeteren en de bekendheid te vergroten.

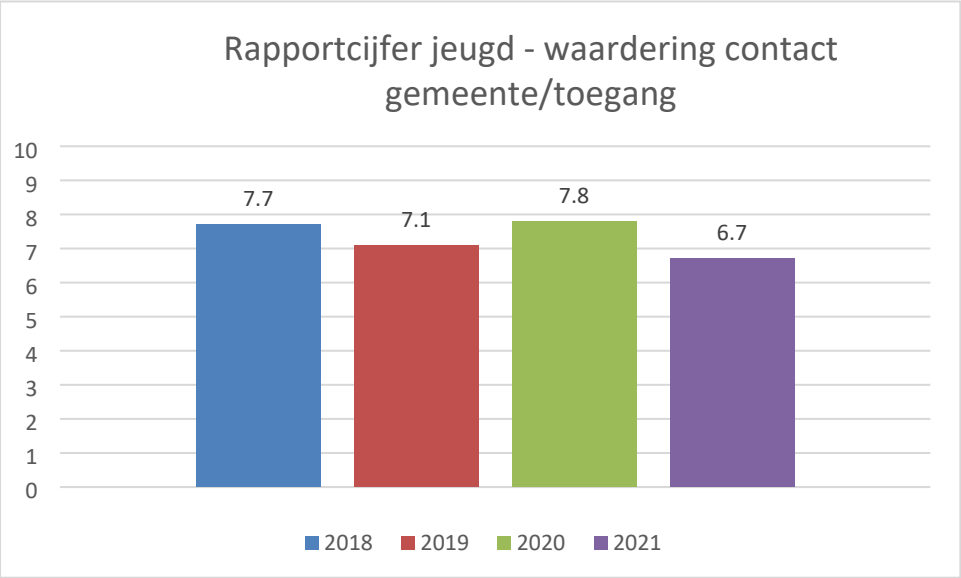
### *3.1.1 Dienstverlening in Coronatijd*

- 81% van de inwoners die tijdens Corona hulp of ondersteuning hebben gekregen hebben dit als goed ervaren (2020: 83%).

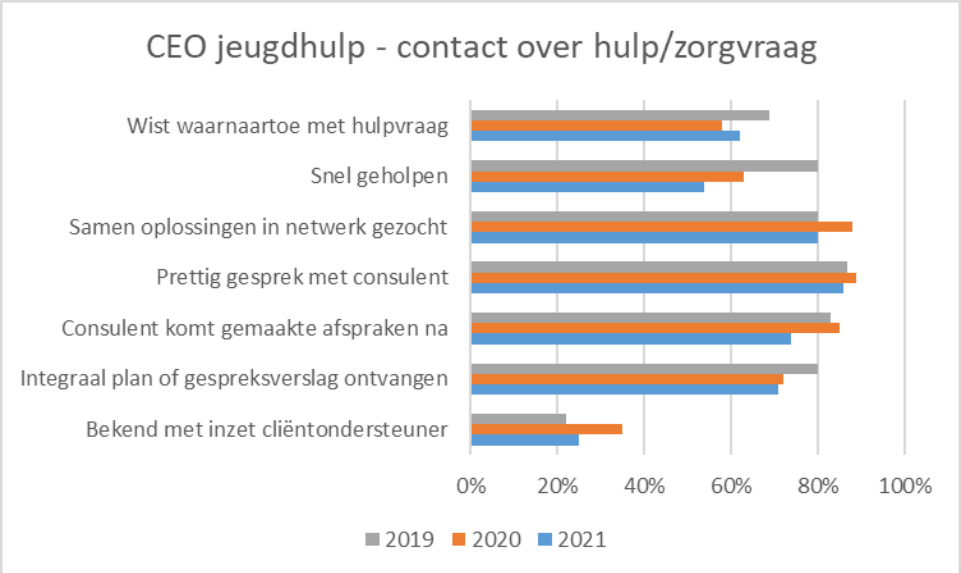
- 50% van de inwoners heeft het contact met Sociaal meldpunt tijdens Coronatijd als (zeer) goed ervaren, dit is gestegen t.o.v. 2020 (42%). De respondenten die het niet eens waren met de stelling gaven onder andere aan dat ze lang moesten wachten op een antwoord en dat ze van het kastje naar de muur werden gestuurd.

*3.2 Toegankelijkheid Jeugdwet*
Bij jeugdhulp kan contact over de hulp- of zorgvraag via de toegang van de gemeente -het Sociaal Meldpunt - lopen, maar ook via andere partijen zoals een huisarts, kinderarts, instelling voor jeugdbescherming en kinderrechter.

De toegang tot zorg via gemeentelijke toegang – Sociaal Meldpunt - scoort wederom een voldoende met een 6,7. Dit is wel opmerkelijk lager dan het voorgaande jaar (7,8) en ligt dichter bij de score van het jaar 2019 (7,1). Het aandeel mensen dat een voldoende of hoger geeft is licht afgenomen van 82% naar 78%. En vorig jaar was het meest gegeven cijfer nog een 9, dit jaar is dat een 7 danwel een 8.




De tevredenheid over de gemeentelijke toegang geeft de volgende resultaten:



- 62% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Respondenten die niet wisten waar ze naartoe moesten, zijn doorverwezen door bijv. de school, de huisarts of het consultatiebureau en dan dus via deze vindplaatsen wel op de juiste plek terecht gekomen. Hier is sprake van een toename t.o.v. het voorgaande jaar.
- Van de respondenten geeft 54% aan snel geholpen te zijn. Hier is sprake van significante daling. Het aantal inwoners dat de bij de toegang aanklopt is ook toegenomen de laatste jaren. Bij jeugdzaken beoordeelt de toegang bij het eerste contact of er dringend hulp ingezet moet worden.
- Van de respondenten die contact heeft gehad met de toegang van de gemeente geeft 80% aan dat er samen naar oplossingen binnen het eigen netwerk is gekeken. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.
- Het keukentafelgesprek wordt net als voorgaande jaren als prettig ervaren door de inwoner (86%).
- Het nakomen van gemaakte afspraken door consulenten krijgt wel een lagere score dan voorgaand jaar (74%).
- De bekendheid met de mogelijke inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner is afgenomen van 34% naar 25%.

Het merendeel van de respondenten geeft een goede waardering en veel zaken gaan dan ook goed. Maar om te leren en verbeteren kijken we ook naar de aangegeven verbetersuggesties. Zo noemen respondenten onder andere:

- dat communicatie beter kan,
- de wachttijden verkort moeten worden,
- er meer geluisterd moet worden en meer naar specifieke situaties gekeken kan worden.

In vergelijking met vorig jaar zien we dat de waardering voor het contact met de gemeentelijke toegang voldoende is, maar op een aantal punten lager gewaardeerd is.
Vooral de tijdigheid (snel geholpen) valt hierbij op, en in het verlengde daarvan ook het samen zoeken naar oplossingen in het netwerk en het nakomen van gemaakte afspraken. Om te kunnen bepalen hoe dit verbeterd kan worden, is het goed om te bekijken wat mogelijke oorzaken hiervan zijn geweest.

Het blijft een speerpunt van de gemeente om het netwerk en de voorliggende mogelijkheden voor onze inwoners te versterken. Het versterken van het gewone leven is daarbij het uitgangspunt. Belangrijk hierbij is om te beseffen dat niet bij alle vragen om ondersteuning het netwerk een oplossing kan bieden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan behandeling bij cognitieve of psychiatrische problemen (autisme, dyslexie).

Het OCO Koplopersproject besteed veel aandacht aan vergroten bekendheid. Er loopt een project dat er op is gericht om de cliëntondersteuning verder te ontwikkelen en verbeteren.

**Nadere duiding**
In 2020 is halverwege het jaar de nieuwe regionale contractering ingegaan voor Wmo en jeugdhulp. Dit bracht met zich mee dat er extra werk was, omdat alle lopende toewijzingen omgezet moesten worden naar de nieuwe systematiek. Dit ging verder gepaard met verloop van personeel (consulenten en management), te midden van het eerste jaar van de covid-pandemie. We constateren dat de vaste schil medewerkers krap is geworden en we gebruik moeten maken van inhuur van tijdelijk personeel (mede in verband met krapte op de arbeidsmarkt). Ook is er in 2020 een wijziging in de organisatie van het Sociaal Meldpunt doorgevoerd, waar de medewerkers op ingewerkt moesten raken. Daarnaast is er toegewerkt naar de start van de nieuwe opdrachten Sociale Basis en Maatwerkdiensten jeugdhulp (lokaal) met ingang van 2021. En vond in dat kader een overgangsfase plaats in de eerste maanden van 2021. We weten dat dit niet voor alle inwoners naar tevredenheid verlopen is.[1]
Gevolgen hiervan waren dus oplopende werkvoorraden en dus voor de inwoners langere tijd voor zij geholpen werden, en wisselingen van contactpersonen. In de tweede helft van 2021 was de

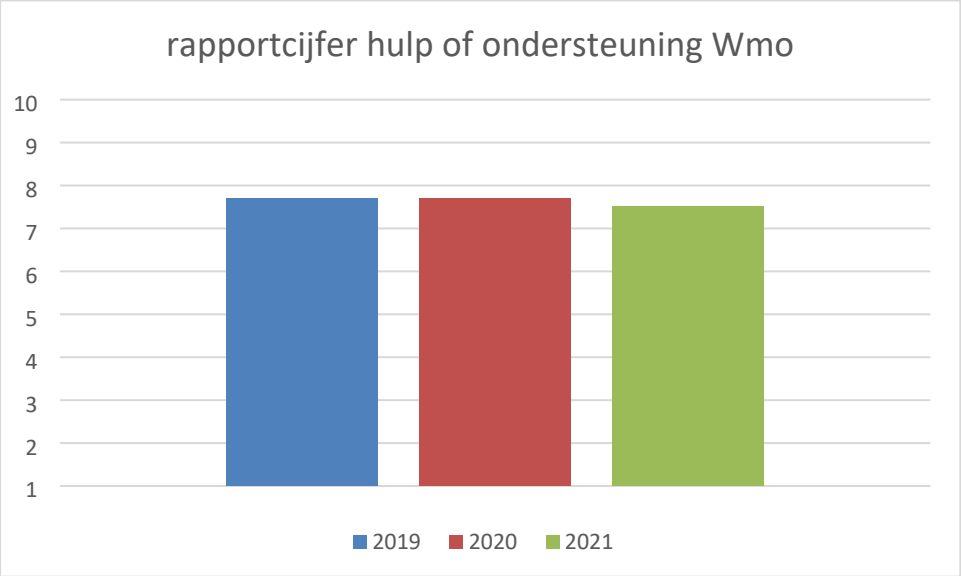
[1] In het verlengde hiervan hebben in 2021 (raads)gesprekken met inwoners plaatsgevonden. En is een verbetertraject gestart voor verbetering van de dienstverlening.

werkvoorraad beheersbaar, maar rond december/januari was er een piek in de werkvoorraad. Ondertussen is deze weer beheersbaar en kunnen de inwoners binnen de termijn gesproken worden.
Hierbij merken we op dat het werkproces zo is ingericht dat urgente zaken, altijd met voorrang opgepakt worden.
Al met al is er sprake van incidentele / tijdelijke factoren (pandemie, overgang door nieuwe contracten/opdrachten) die zorgen voor schommelingen in de werkvoorraad. Dat maakt dat er continu op gestuurd moet worden, om de dienstverlening op het gewenste peil te houden.

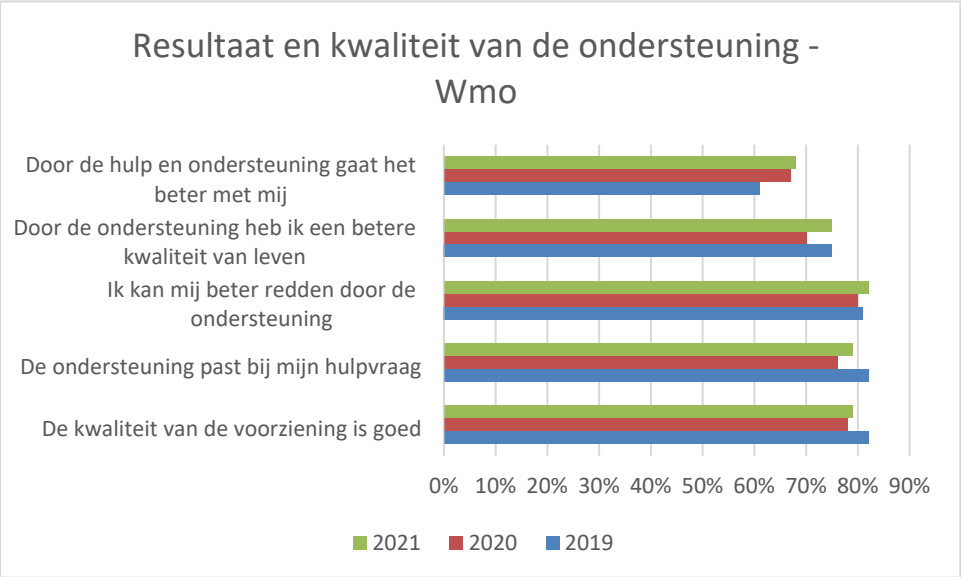
## 4. Kwaliteit van ondersteuning en voorzieningen

Ook bij de ondersteuning/zorg scoren we een ruime voldoende. Met de ondersteuning/zorg wordt het traject bij de zorgaanbieders bedoeld.

*4.1 Kwaliteit binnen de Wmo*
De respondenten zijn over de grote lijn positief over de ondersteuning die zij vanuit de Wmo ontvangen. Gemiddeld geven de respondenten de hulp of ondersteuning een 7,5, dit is iets gedaald ten opzichte van voorgaande jaren.




De tevredenheid over de kwaliteit van de zorg/ondersteuning geeft de volgende resultaten:




- Over de kwaliteit van voorzieningen en de ondersteuning zijn de respondenten ruimschoots positief, 79% vind de kwaliteit van de ondersteuning goed.
- Van de resultaten geeft 79% aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.
- 82% van de respondenten uit Rheden is het eens met de stelling 'Ik heb de ondersteuning of het hulpmiddel gekregen zoals afgesproken met de gemeente'. Respondenten die het helemaal niet eens zijn met deze stelling geven met name aan kortere of minder hulp te hebben ontvangen dan afgesproken.
- 82% geeft aan zich beter te kunnen redden door de ondersteuning die ze hebben gekregen. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan voorgaande jaren.
- 75% van de respondenten geven aan een betere kwaliteit van leven te ervaren door de ondersteuning. Dit is een stijging ten op zichte van het voorgaande jaar.
- 68% van de respondenten geeft aan dat het beter met hen gaat door de ontvangen hulp en ondersteuning. Dit is een lichte stijging ten opzichte van voorgaande jaren.

*4.1.1 Ervaringen met hulp/ondersteuning*
Het vervoer vanuit Avan wordt beoordeeld met gemiddeld een 7,8 (2019 en 2020: 7,5). Vanwege alle Coronamaatregelen en uitval/tekort aan chauffeurs is dit een goede score. Via de vervoersorganisatie blijven we sturen op de kwaliteit en de verbetering van de klachtafhandeling.

*4.1.2 Eigen bijdrage*
Vanaf 1 januari 2019 geldt het abonnementstarief voor ondersteuning vanuit de Wmo. Dit is in 2020 €19 per maand. Van de respondenten betaalt 80% een eigen bijdrage, in 2020 was dit 78%.

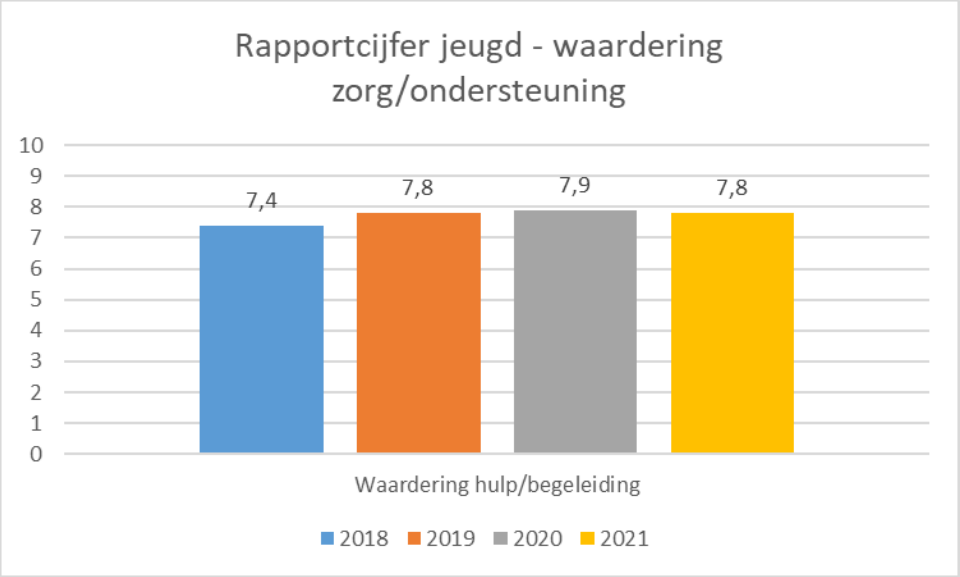
*4.1.3 Mantelzorg*
23% van de respondenten geeft aan mantelzorg te bieden aan bijvoorbeeld familie, vrienden of buren. Ruim de helft daarvan (56%) geeft aan dit goed aan te kunnen  Dit is daling in vergelijking met voorgaanden jaren (2020: 69%, 2019 61%).

*4.1.3 Huishoudelijke hulp*
Geconcludeerd kan worden dat de tevredenheid over de kwaliteit is afgenomen.

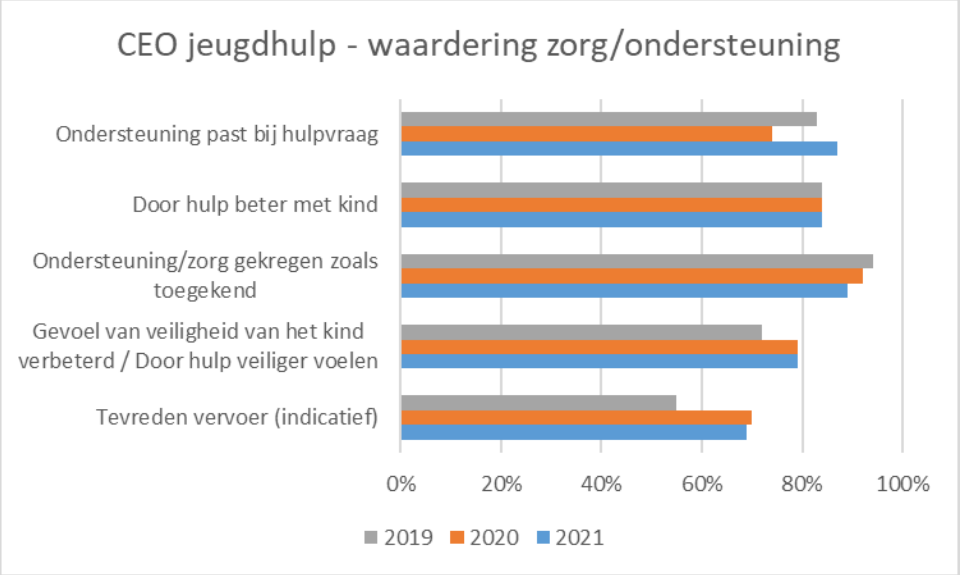
- Van de respondenten geeft 75% aan dat de hulp bij het huishouden goed op hun situatie en het huishouden is afgestemd, dat is een daling ten op zichte van 2020 en een stijging ten opzichte van 2019 (2020: 80%, 2019: 65%).
- De kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning wordt met 74% als minder goed ervaren dan voorgaande jaren (2020: 78%, 2019: 65%).

*4.2 Kwaliteit binnen de Jeugdwet*

De respondenten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die zij vanuit de Jeugdwet ontvangen. Dit betreft de ondersteuning/zorg door de zorgaanbieders. De tevredenheid over de inzet van de ondersteuning/zorg scoort een 7,8 (2020: 7,9).




De tevredenheid over de zorg/ondersteuning geeft de volgende resultaten:




- Van de resultaten geeft 87% aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. En hierin waarderen de respondenten dat er echt sprake is van maatwerk.
- Vergelijkbaar met voorgaande jaren geeft 84% aan dat het beter met het kind gaat.
- In 89% van de antwoorden is aangeven dat de jeugdhulp overeenkomt met wat is afgesproken met de gemeente. We blijven vanuit de regierol via de plannen en evaluaties sturen op passende zorg.
- Van de kinderen waarbij het onderwerp veiligheid onderdeel uitmaakte van de hulpvraag, is dit bij 79% van die kinderen verbeterd. Dit is hetzelfde niveau als het voorgaande jaar.
- Bij het vervoer is er vanwege het lage responscijfer (13) sprake van een indicatieve uitkomst en is vergelijking met voorgaande jaren niet goed mogelijk. Via de vervoersorganisatie (Avan) blijven we sturen op de kwaliteit.

## 5. Algemene conclusie

Uit het onderzoek CEO 2021 blijkt dat de door de gemeentelijke toegang geleverde ondersteuning in de grote lijn positief beoordeeld wordt. Voor de hulp en ondersteuning Wmo wordt gemiddeld een 7,5 gegeven, een lichte daling ten opzichte van voorgaande jaren. Wat betreft de geboden hulp en ondersteuning Jeugdhulp is de waardering gelijk met voorgaand jaar, namelijk 7,8.
Er is al jaren sprake van een stijgende vraag naar ondersteuning vanuit de jeugd en Wmo. Mede gezien Corona is het een goede prestatie dat het niveau van dienstverlening in 2020 ongeveer op peil is gebleven. Wel merken we dat de overgangsfase door de veranderingen die begin 2021 zijn ingegaan – opdrachten Sociale Basis en Jeugdhulp – van invloed zijn op de ervaringen van inwoners. De resultaten van dat onderzoek geven weer dat de veranderingen voor een deel van de inwoners onverwacht en snel kwam en dat de informatie vanuit de gemeente niet altijd aansloot op de informatiebehoefte van inwoners. Inwoners hebben tijd nodig om aan de veranderingen te kunnen wennen. De tijd die hiervoor beschikbaar was, was korter dan noodzakelijk was. Het intakegesprek, ondersteuningsplan en samenwerking tussen de partijen krijgt een ruim voldoende. De daadwerkelijke ondersteuning vanuit de sociale basis krijgt een 8,7 en respondenten in het rapport overgangsfase geven de hulp een 7,4. Daarmee blijft de waardering van de hulp en ondersteuning op een ruim voldoende niveau.

## 6. Doorontwikkelingen dienstverlening en zorg en ondersteuning Wmo en Jeugd

De uitkomsten uit dit onderzoek en benodigde acties staan niet los van de acties en inspanningen die in 2021 al zijn ingezet. Ten eerste zijn we in 2021 gestart met de nieuwe opdrachten Sociale Basis en Maatwerkdiensten Jeugdhulp. Ten tweede is er een aantal ontwikkelingen die nog directer verband houden met de dienstverlening van de gemeentelijke toegang.
Hieronder noemen we een aantal ontwikkelingen uit 2021.

- Naar aanleiding van signalen over de overgangsfase heeft er in mei 2021 een gesprek met de raad plaatsgevonden met inwoners en betrokken partners.
- Op 2 november 2021 is tijdens een raadsinformatieavond de raad geïnformeerd over ingezette acties om de dienstverlening te verbeteren.
- En in 2021 is door de rekenkamercommissie een onderzoek uitgevoerd over de dienstverlening van de toegang in de periode 2015-2021. De uitkomsten daarvan zijn in het tweede kwartaal aan de gemeenteraad aangeboden.

De gesprekken met inwoners, de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken hebben geleid tot het verbetertraject van de dienstverlening van de toegang. Dit is gericht op het contact, communicatie en organisatie van de toegang.

Hieronder noemen we een aantal verbeteracties die al in gang zijn gezet of binnenkort in gang gezet worden.

- In mei 2021 is de telefonie aangepast, zodat inwoners die de gemeente bellen direct een medewerkers van het Sociaal Meldpunt aan de telefoon krijgen. Daarvoor kwamen ze eerst uit bij het KCC (Klantcontactcentrum), die daarna nog moest doorverwijzen.
- Inwoners die zich hebben gemeld bij het Sociaal Meldpunt, krijgen binnen twee dagen een ontvangstbevestiging. En een bericht indien ze na 3 weken nog niet zijn uitgenodigd voor een gesprek. Op deze manier houden we inwoners op de hoogte over de status van hun melding.
- Zaken met veiligheidsvraagstukken worden beter opgepakt. Het SMP verwijst dergelijke zaken door naar het (nieuwe) veiligheidsteam.
- We bevorderen de deskundigheid van de professionals met (reeds lopende) training gericht gespreksvoering en op het voeren van procesregie. De personeelscapaciteit van team Wmo wordt eerst op orde gebracht, daarna wordt ook hier de deskundigheidsbevordering opgepakt.
- Er is geïnvesteerd in de samenwerking met Incluzio zodat de dienstverlening richting inwoners verbeterd wordt en zij de weg kunnen vinden met hun ondersteuningsvraag.
- Om de bekendheid met de onafhankelijke clientondersteuning te vergroten worden cliënten altijd geïnformeerd hierover in de uitnodigingbrief. Periodiek worden de consulenten geïnformeerd over de mogelijkheid van onafhankelijke clientondersteuning.

Op basis van deze en andere onderzoeken verbeteren we continu. En we monitoren deze verbeteringen en stellen waar nodig bij.

Bijlagen:
- Onderzoeksrapport CEO Wmo Gemeenten Rheden en Rozendaal, Moventem 2021.
- Onderzoeksrapport CEO Jeugdhulp Gemeenten Rheden en Rozendaal, Moventem 2021.
- Onderzoeksrapport Overgangsfase in het kader van de Lokale maatwerkdiensten Jeugd en de Sociale basis.