

Raadsbrief ter informatie

Postadres:
Gemeente Almelo
Postbus 5100
7600 GC Almelo

Aan de raad van de gemeente Almelo

Bijlage	Doorkiesnummer 0546-541111	Behandeld door M. Stroeve	Datum 9 oktober 2023
---------	-------------------------------	------------------------------	-------------------------

Onderwerp
Cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo 2022

Geachte leden van de raad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo 2022. Op grond van de beide wetten zijn wij verplicht cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren. Het betreft hier een incidenteel onderzoek onder gebruikers van voorzieningen in het jaar 2022. Met ingang van 2023 gaan we doorlopende cliëntervaringsonderzoeken uitvoeren om de ervaringen met onze dienstverlening, de dienstverlening door aanbieders van zorg en ondersteuning en de effecten van zorg en ondersteuning beter te kunnen monitoren.

Algemeen beeld cliëntervaringsonderzoeken 2022

Het algemene beeld uit de cliëntervaringsonderzoeken over 2022 wijkt op onderdelen af van het beeld over 2021. Inwoners blijven onverminderd positief over onze medewerkers in de uitvoering en de aanbieders van zorg en ondersteuning. Cliënten ervaren dat er naar ze geluisterd wordt en voelen zich serieus genomen.

Zowel bij de Wmo als bij de Jeugdwet worden de snelheid van de inzet van de hulp en de mate waarin de hulp passend is geweest minder positief beoordeeld dan in 2021.

Door de lage respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet wordt het onderzoek door het onderzoeksbureau gekwalificeerd als richtinggevend en niet als representatief.

Reactie op aanbevelingen

Aan de hand van de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo worden door de onderzoekers enkele aanbevelingen gegeven. Uiteraard zullen wij de verbeterpunten uit de beide cliëntervaringsonderzoeken en zeker ook de positieve ervaringen van onze inwoners met onze medewerkers in de uitvoering en de aanbieders van zorg en ondersteuning delen. In het algemeen zijn inwoners namelijk tevreden over het contact en het gesprek met de gemeente, geven ze aan dat er goed is geluisterd en worden ook de hulpverleners (en de kwaliteit en het effect van de hulp) goed beoordeeld.

Met betrekking tot de snelheid van het aanvraagproces wordt opgemerkt dat de meeste inwoners positief zijn en aangeven dat zij snel zijn geholpen. Eén op de tien inwoners die ondersteuning vragen op grond van de Wmo geeft aan niet snel te zijn geholpen. In 2021 was dat nog een op de twaalf. Ook bij voorzieningen in het kader van de Jeugdwet neemt de tevredenheid over de snelheid waarmee een beslissing wordt genomen toe (was in 2021 55% tevreden en in 2022 70%). Wel worden het beperken van lange wachttijden en het beter onder de aandacht brengen van de onafhankelijke clientondersteuner als verbeterpunten genoemd.

De aanbeveling om na te gaan waar in het proces verbeteringen kunnen worden aangebracht volgen wij en laten wij deel uitmaken van de deelplannen (deelplan 3; bedrijfsvoering op orde) binnen Uitvoering Sociaal.

Specifieke aanbevelingen Jeugdwet

In de aanbevelingen wordt aandacht gevraagd voor het uitgebreider vastleggen van contactgegevens (telefoonnummer en e-mailadres) zodat inwoners met een voorziening in het kader van de Jeugdwet beter benaderd kunnen worden voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek. Het vastleggen van deze gegevens is een aandachtspunt dat wordt meegenomen bij de wijziging van het proces als gevolg van de overgang naar doorlopende (maandelijks in plaats van jaarlijks) cliëntervaringsonderzoeken in 2024.

Om te zorgen dat deze onderzoeken in lijn zijn met de AVG zal er in afstemming met de privacy-officer een verwerkingsovereenkomst worden afgesloten met het onderzoeksbureau.

Ook zullen we hierover met externe verwijzers (artsen en gecertificeerde instellingen) en aanbieders die inwoners ondersteunen na een externe verwijzing in gesprek gaan.

Naar aanleiding van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet wordt geadviseerd de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de wijkcoaches. Dit toont aan dat de gemeente het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven en hier transparant over is.

Een laatste aanbeveling uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet betreft het verbeteren van de snelheid van het proces. Drie op de tien respondenten is het oneens met de stelling 'Ik ben snel geholpen' en ruim een kwart van de respondenten (26%) is ontevreden over de snelheid waarmee de gemeente een beslissing heeft genomen. Ook in de open vragen worden de lange wachttijden als verbeterpunt genoemd. Geadviseerd wordt na te gaan waar in het proces er verbeteringen kunnen worden aangebracht en duidelijk te communiceren naar cliënten wanneer zij wat kunnen verwachten. Wanneer cliënten langer moeten wachten op hulp kan dat leiden tot complexere en duurdere zorg of zorg die met spoed moet worden ingezet.

De verwachting is dat met de doorlopende cliëntervaringsonderzoeken hier sneller op geanticipeerd kan worden omdat dit sneller en eerder inzichtelijk is door de maandelijkse uploads van de uitkomsten van de onderzoeken.

Specifieke aanbevelingen Wmo

Naar aanleiding van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt geadviseerd (evenals bij de Jeugdwet) de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de wijkcoaches. Dit toont aan dat de gemeente het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven en hier transparant over is.

Eén van de aanbevelingen richt zich op het duidelijker of makkelijker maken van het aanvragen. Hoewel de meeste cliënten positief zijn over het proces, benoemt 15% van de cliënten dat het veel moeite heeft gekost om hulp aan te vragen en geeft 10% aan niet snel geholpen te zijn bij het contact met de gemeente.

Bij het opstellen van de Preventieagenda is hiermee rekening gehouden. In het kader van de uitvoering van de Preventieagenda en het aanvalsplan Laaggeletterdheid wordt aandacht besteed aan het vereenvoudigen en het voor inwoners meer inzichtelijk maken van het proces van het toeleiden naar voorzieningen.

Eén op de elf inwoners geeft aan niet genoeg hulp te krijgen om de hulpvraag op te lossen en één op de vijf inwoners geeft aan behoefte te hebben aan meer of andere hulp. De vraag naar praktische ondersteuning wordt hierbij het meest aangegeven.

Uit het cliëntervaringsonderzoek volgt de aanbeveling om na te gaan welke mogelijkheden er zijn om inwoners aanvullend te ondersteunen. Het nagaan van de mogelijkheden om inwoners te ondersteunen, maakt structureel deel uit van onze werkprocessen waarbij periodiek de noodzakelijke voorzieningen ook qua omvang, worden herbeoordeeld.

De wet Wmo stuurt aan op zelfredzaamheid en eigen kracht en het verstevigen van deze vaardigheden. Hiermee wordt in de (her)beoordeling van de zorgvraag rekening gehouden. Dat kan betekenen dat er minder of andere hulp wordt ingezet dan de cliënt zelf wenst maar op basis van objectieve (beleids-)criteria wel passende hulp is.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Almelo,
de secretaris, de burgemeester,