



Schriftelijke vragen

Reg. Nr. 2020-08

Datum:	30-09-2020	<i>[in te vullen door de griffie]</i>
Van:	D66/GL	<i>[in te vullen door de aanvrager]</i>
Aan:	College via Ben	
Onderwerp:	Memo ARI 2020-83 Cliëntervaringsonderzoek Jeugd en WMO over 2019	<i>[in te vullen door de aanvrager]</i>
Datum beantwoording:	10-11-2020	<i>[in te vullen door de organisatie]</i>
Behandeld in college van:	03-11-2020	<i>[in te vullen door de organisatie]</i>

Toelichting

De kernboodschap van het onderzoek is de volgende:

Het merendeel van de cliënten van de gemeente Heerde zijn tevreden over de dienstverlening op het eerste moment van de zorg.

Aandachtspunten 2019

1. Verhoog de respons van het cliëntonderzoek Jeugd, met name de respons onder jongeren is laag
2. Blijf aandacht besteden aan de snelheid en doorlooptijd van de aanvragen Jeugd en WMO;
3. Besteed aandacht aan de terugkoppeling van de contactmomenten;
4. Blijf aandacht besteden aan het kijken naar oplossingen in eigen mogelijkheden en talenten en naar de inzet van naasten

Graag de volgende vraag/vragen schriftelijk beantwoorden:

1. De respons bij de Jeugd bedraagt 15% en de respons van ouderen bedraagt 21%. Cliënten hebben schriftelijk of online een vragenlijst ingevuld.
De ervaring laat zien dat deze doelgroep problemen kan hebben met het lezen en schrijven van brieven. Wij vragen het college een andere laagdrempelige vorm te kiezen en bv. de mensen persoonlijk te benaderen met een telefoontje. Je krijgt met zo'n lage respons een vertekend beeld van de tevredenheid van cliënten.
2. In de Ari 2019-73 cliëntervaringsonderzoek over 2018 wordt de aanbeveling gedaan: informeer de cliënten over de doorlooptijd van aanvraag tot uitvoering. Zorgelijk was dat de servicenormen WMO en Jeugdzorg niet werden gehaald (binnen 5 dagen contact, maar gros binnen 2 weken contact).
Welke actie zijn in 2019 ondernomen? Wat was gemiddelde doorlooptijd? Zijn in 2019 de servicenormen WMO en Jeugdzorg gehaald?
Om als raad te kunnen monitoren of doelstellingen gerealiseerd worden, moeten de doelstellingen worden geconcretiseerd voor 2020 e.v.
3. In 2019 zat de bewaking van termijnen WMO/Jeugdzorg niet in het informatiesysteem van de gemeente Heerde. Is dit nu geregeld?

Aanbevelingen uit het rapport 2018

Blijf cliëntondersteuning onder de aandacht brengen.

We lezen hierover niets in de actieve raadsinformatie. In 2018 zijn 2/3 van de cliënten in Heerde niet bekend met het bestaan van een cliëntondersteuner. Zelfde beeld als in 2017.

D66/Groenlinks heeft toen onze zorg hierover uitgesproken en op het belang en het recht van de cliënt op een onafhankelijke ondersteuner gewezen. Toegezegd werd nog eens kritisch te kijken naar o.a. de website.

We lezen dat In 2019 slechts 36% wist van de cliëntondersteuner, dus nog steeds 2/3 niet! Er is dus in 3 jaar niets veranderd. Dit baart ons zorg. Wat gaat de gemeente Heerde hieraan doen!

Wij krijgen te vaak als antwoord "wij in Heerde doen het anders!" Voor ons is een onafhankelijk ondersteuner niet in dienst van de gemeente en maakt hij/zij geen deel uit van het team dat verantwoordelijk is voor het leveren van zorg.

Blijf aandacht besteden aan de bereikbaarheid.

T.a.v. 2020. Heeft het thuiswerken i.v.m. corona invloed op de bereikbaarheid?

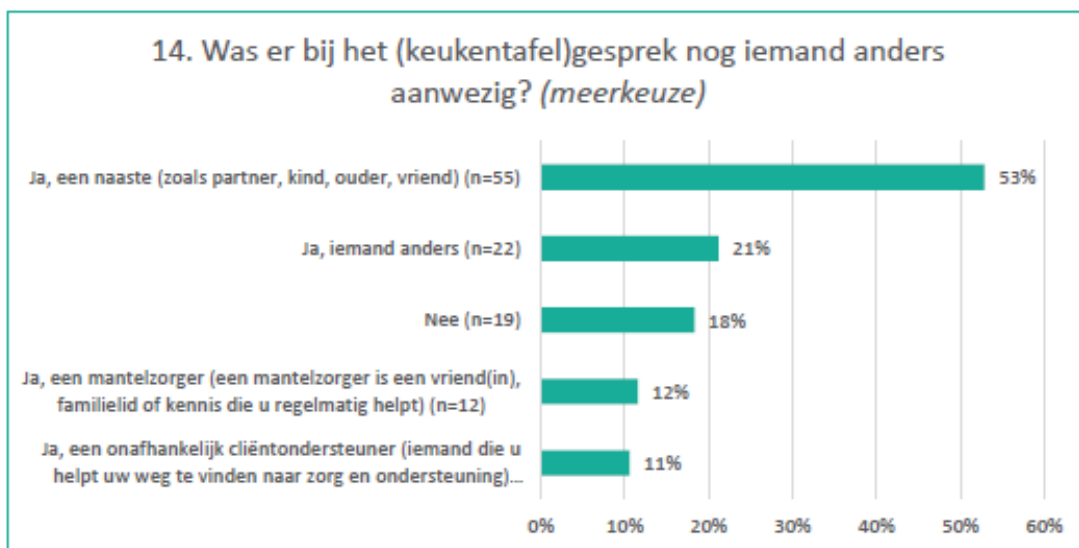
Antwoord

1. De respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugd, en die van hun ouders, is inderdaad laag. Dit heeft vooral te maken met de lengte van het onderzoek en het medium waarmee de vragen gesteld zijn. Zij ontvangen namelijk een schriftelijke brief waarin een link is opgenomen naar de digitale enquête. Dit zijn veel handelingen en de ervaring leert (ook in den lande) dat jongeren niet snel geneigd zijn dit te doen. Daarom willen we ons aankomend jaar richten op het inkorten en het verder digitaliseren van de vragenlijst. Een optie die we aan het verkennen zijn is het aanbieden van een vragenlijst via Whatsapp. Het onderzoeksbureau dat ons bij dit onderzoek begeleidt heeft ons aangeraden deze stap te nemen.
2. Het meten van het behalen van de servicenormen, behoort niet tot het cliëntervaringsonderzoek. In het cliëntervaringsonderzoek worden de ervaringen van cliënten uitgevraagd met betrekking tot het aanvragen van zorg en de kwaliteit van de geleverde zorg.
Uit de evaluatie van de servicenormen 2019 blijkt wel dat voor de Wmo alle servicenormen binnen de gestelde termijnen zijn behaald:
Alle aanmeldformulieren Wmo worden ingeboekt in het zaakstelsel Verseon en volgens overeenkomstig de servicenorm van de ingekomen brieven (binnen 3 werkdagen). Binnen 2 weken dient er contact te worden opgenomen met de aanvrager om een keukentafelgesprek in te plannen. In 2019 hebben we, met een enkele uitzondering, binnen 2 weken een afspraak gemaakt.
Bij een aanmelding via het aanmeldformulier Jeugd of één van de medewerkers van het Centrum voor Jeugd en Gezin wordt binnen 5 werkdagen contact gelegd met de aanvrager. Sinds 2019 wordt niet meer standaard een beschikking verzonden. Alleen in een beperkt aantal gevallen wordt een beschikking afgegeven voor inzet van een voorziening, deze zijn gedefinieerd en vastgelegd. De beschikking worden dan ook niet altijd binnen 4 weken verzonden. Er wordt wel jeugdhulp ingezet ondanks dat de beschikking niet is verzonden. De reden hiervoor is, dat voorrang wordt gegeven aan de 3-15 berichten. Dit zijn aanvragen die rechtstreeks van de zorgaanbieder komen. Deze worden beoordeeld door de gespreksvoerder Jeugd. Afronding van deze aanvraag lukt vrijwel altijd binnen de, door de rijksoverheid, gestelde regel van 5 werkdagen.
3. Dat is nu inderdaad geregeld en er wordt steeds meer gebruik van gemaakt voor het monitoring van de service naar onze inwoner.

4. In hoeverre het thuiswerken in verband met corona invloed heeft op de bereikbaarheid van onze medewerkers, zal blijken uit de resultaten van het nieuwe cliëntervaringsonderzoek. Voor nu zijn er geen signalen dat onze bereikbaarheid negatief wordt beïnvloed door het thuiswerken.

Wat betreft de cliëntondersteuner kan er worden gezegd dat het inderdaad zo is dat 36% van de inwoners weet dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is in lijn met het landelijke gemiddelde voor gemeenten kleiner dan 25.000 inwoners. In 2019 gold dat in deze gemeenten gemiddeld 39%¹ van de inwoners wist dat men gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Er wordt bij het maken van de afspraak op cliëntondersteuner gewezen en ook dat het wenselijk is om een naaste, mantelzorger of iemand anders mee te nemen naar een (keukentafel)gesprek.

Veel cliënten geven daarbij aan zelf iemand in eigen netwerk te hebben die bij het gesprek aanwezig is. Dat is terug te zien in de cijfers. Uit vraag 14 van het cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt namelijk dat 82% van de cliënten, die in 2019 een keukentafelgesprek hebben gehad, iemand mee heeft genomen naar dit gesprek. Vaak zijn dit een naaste (zoals een partner, kind, ouder of vriend), een mantelzorger of iemand anders.



¹ Bron:

https://www.waarstaatjegemeente.nl/jive/ViewerReportContents.ashx?filename=www.waarstaatjegemeente.nl_wsjs.nl%5Crep_ceo_wmo_bff325a4d2042c0a63832609180626e7%5Crep_ceo_wmo_bff325a4d2042c0a63832609180626e7.htm&reportcode=ceo_wmo&rnd=1602081535474