



## Schriftelijke vragen

Reg. Nr. 2021-10



<b>Datum:</b>	16-09-2021	<i>[in te vullen door de griffie]</i>
<b>Van:</b>	Anneke van Dijk (D66/GL)	<i>[in te vullen door de aanvrager]</i>
<b>Aan:</b>	College via gemeentesecretaris	
<b>Onderwerp:</b>	Memo actieve raadinformatie 2021-96 Cliëntervaringsonderzoek Jeugd en WMO over 2020	<i>[in te vullen door de aanvrager]</i>
<b>Datum beantwoording:</b>	[xx]-[xx]-20[xx]	<i>[in te vullen door de organisatie]</i>
<b>Behandeld in college van:</b>	26-10-2021	<i>[in te vullen door de organisatie]</i>

### Inleiding

Op 16-09-2021 zijn er vragen gesteld over de Memo Ari 2021-96 (cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo 2020). In dit document worden deze vragen herhaald en beantwoord.

### Aandachtspunten cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo over 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 inzet naasten.

### Toelichting

D66/Groenlinks heeft in *september 2020* n.a.v. *Memo 2020-82* schriftelijke vragen gesteld:

1. Wij vragen het college een andere laagdrempelige vorm te kiezen. Je krijgt met zo'n lage respons een vertekend beeld van de tevredenheid van cliënten.
2. Welke acties zijn in 2019 ondernomen? Wat was gemiddelde doorlooptijd? Zijn in 2019 de servicenormen Wmo en Jeugdzorg gehaald?  
In 2019 zat de bewaking van termijnen Wmo/Jeugdzorg niet in het informatiesysteem van de gemeente Heerde. Is dit nu geregeld?
3. Wij lezen niets over de aanbeveling uit de actieve raadinformatie 2018 "Blijf (cliënt)ondersteuning onder de aandacht brengen". In 2019 is slechts 36% bekend met onafhankelijk cliëntondersteuner. Wat gaat de gemeente hieraan doen?

### Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo over 2020 komt nu tot de volgende verbeterpunten n.a.v. CEO 2020.

1. Verhoog de respons van jongeren van het CEO jeugd;
2. Blijf aandacht besteden aan de snelheid en doorlooptijd van de aanvragen Jeugd en Wmo;
3. Blijf aandacht besteden aan de mogelijkheid tot (cliënt)ondersteuning tijdens het (keukentafel)gesprek;
4. Blijf aandacht besteden aan het kijken naar oplossingen in eigen mogelijkheden en het netwerk.

### Graag de volgende vragen schriftelijk beantwoorden:

1. De respons jongeren is in 2020 verhoogt van 15 naar 16%. Wat is het landelijke responscijfer? Zijn er gemeenten waar de respons hoog is? Welke instrumenten hanteren deze gemeenten en welke instrumenten zijn voor Heerde interessant? Wat heeft de gemeente Heerde gedaan, gelet

- op het feit dat er nauwelijks een stijging de zien is?
2. Welke acties zijn in 2020 ondernomen? Zijn in 2020 de servicenormen Wmo en Jeugdzorg gehaald? In 2020 zat de bewaking van termijnen Wmo/Jeugdzorg niet in het informatiesysteem van de gemeente Heerde. Is dit nu geregeld?
  3. Gelet op onze schriftelijke vraag m.b.t. bekendheid (cliënt)ondersteuner vinden wij het zorgelijk te lezen dat ten opzichte van 2019 minder vaak iemand is meegenomen naar een (keuken) tafelgesprek. Het was in 2019 al laag. Welke acties gaat de gemeente ondernemen?
  4. De aandachtspunten 2020 en verbeterpunten voor 2021 zijn bijna copy-paste. Welke instrumenten worden in 2021 ingezet en leveren aantoonbare resultaten op?

Anneke van Dijk, fractie D66/GroenLinks

### **Beantwoording**

1. *De respons jongeren is in 2020 verhoogt van 15 naar 16%. Wat is het landelijke responscijfer? Zijn er gemeenten waar de respons hoog is? Welke instrumenten hanteren deze gemeenten en welke instrumenten zijn voor Heerde interessant? Wat heeft de gemeente Heerde gedaan, gelet op het feit dat er nauwelijks een stijging de zien is?*

Er is geen specifiek landelijk responscijfer beschikbaar<sup>1</sup>. Gemeenten maken gebruik van verschillende formats en rapporteren verschillend wat betreft het niveau van jongeren en ouderen.

Bij verschillende vergelijkbare gemeenten ligt de respons onder jongeren tussen de 10% en de 15%. Zij hanteren verschillende instrumenten, zoals het verloten van cadeaubonnen onder de deelnemers van het cliëntervaringsonderzoek en het telefonisch benaderen via interviews.

In vergelijking met gemeenten van gelijke grootte ligt de gemiddelde respons onder jongeren in de gemeente Heerde minimaal gelijk of hoger.

De doelgroep blijft moeilijk te bereiken, met name jongeren zelf. Deels komt dit doordat jongeren nu eenmaal lastiger te motiveren zijn tot deelname. Zij ontvangen een schriftelijke brief waarin een link is opgenomen naar de digitale enquête. Dit zijn veel handelingen en de ervaring leert dat jongeren niet snel geneigd zijn dit te doen.

Ook is een deel van de doelgroep te jong om zelf de vragen te beantwoorden, waardoor de vragenlijst door ouders/verzorgers wordt ingevuld (tot en met 16 jaar).

Afgelopen jaar heeft de gemeente verschillende acties ondernomen om de respons te verhogen. Zo is de vragenlijst aangepast om beter aan te sluiten bij de praktijk en is er gekeken of WhatsApp een medium is om de respons te verhogen. Dit laatste bleek om technische en veiligheidsredenen niet geschikt te zijn.

Op dit moment verkennen wij, samen met het onderzoeksbureau wat voor ons de cliëntervaringsonderzoeken uitvoert, verschillende manieren om deze respons omhoog te krijgen. De volgende acties hebben wij daarbij op het oog:

- het opnieuw inkorten van de vragenlijst
- het actief onder de aandacht te brengen van de vragenlijst bij cliënten door de gesprekvoerders jeugd
- het werken met een beloningsstelsel en het verder inzetten op digitalisering

Het digitaal invullen van de vragenlijst is onder jongeren de meest populaire methode. Ouders maken minder gebruik van de digitale link en QR-code. Dat wil niet zeggen dat we niet hier verder op gaan inzetten, omdat dit wel de toekomst is. We willen daarom inzetten op het sturen van de vragenlijst per mail. Dit vraagt een technische implementatie.

2. *Welke acties zijn in 2020 ondernomen? Zijn in 2020 de servicenormen Wmo en Jeugdzorg gehaald? In 2020 zat de bewaking van termijnen Wmo/Jeugdzorg niet in het informatiesysteem van de gemeente Heerde. Is dit nu geregeld?*

De bewaking van de termijnen Wmo/Jeugdzorg is sinds 2020 opgenomen in het informatiesysteem.

Het behalen van de servicenormen is geen onderdeel van het cliëntervaringsonderzoek. In het cliëntervaringsonderzoek wordt gevraagd naar de ervaringen van cliënten met het aanvragen van ondersteuning en het effect en de kwaliteit van de geleverde hulp/zorg.

#### Servicenormen Jeugd

Het overgrote deel kon direct of binnen twee weken terecht bij het Centrum voor Jeugd en Gezin/STIP om in gesprek te gaan over de hulpvraag. Er wordt binnen 5 werkdagen contact gelegd met de aanvrager voor jeugdhulp. Aanmelding gaat via het aanmeldformulier Jeugd of via het CJG/STIP. Op specifieke gevallen na wordt er sinds 2019 niet meer standaard een beschikking verzonden voor de inzet van een voorziening. Een deel van de aanvragen komt rechtstreeks via de zorgaanbieder binnen. Deze krijgen voorrang en worden beoordeeld door de gespreksvoerder Jeugd. Hier wordt jeugdhulp gelijk ingezet, ook al is de beschikking nog niet verzonden. Het afronden van een dergelijke aanvraag lukt vrijwel altijd binnen 5 werkdagen, zoals door de Rijksoverheid is vastgesteld.

#### Servicenormen Wmo

Alle aanmeldformulieren Wmo worden verwerkt en geplaatst in het informatiesysteem volgens de servicenormen van de inkomende brieven. In 2020 is, met een enkele uitzondering, binnen twee weken een afspraak gemaakt, conform de servicenormen Wmo.

3. *Gelet op onze schriftelijke vraag m.b.t. bekendheid (cliënt)ondersteuner vinden wij het zorgelijk te lezen dat ten opzichte van 2019 minder vaak iemand is meegenomen naar een (keuken) tafelgesprek. Het was in 2019 reeds laag. Wat gaat de gemeente voor acties ondernemen?*

Er zijn in het cliëntervaringsonderzoek voor Wmo twee vragen over cliëntondersteuning opgenomen:

- Vraag 5: in het kader van contact met de gemeente, of een inwoner bekend was met een cliëntondersteuner.
- Vraag 14; in het kader van het keukentafelgesprek, of er iemand aanwezig was tijdens het (keukentafel)gesprek.

Resultaten van vraag 5 geven aan dat 35% van de respondenten bekend was met een cliëntondersteuner. Dit is 1% lager t.o.v. de resultaten in 2019. Inwoners worden tijdens het contact met de gemeente gewezen op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Ook tijdens telefonisch contact en op de website van zorgvraag Heerde wordt hierop gewezen. Vraag 5 geeft aan hoe de gemeente met hun hulpvraag is omgegaan. Er wordt niet duidelijk gevraagd of de inwoner vóór of na aanvang van contact met de gemeente bekend was met de cliëntondersteuning. In 2021 zullen we de vraag concreter formuleren zodat het risico op verschillende interpretaties in beantwoording laag blijft.

Het resultaat van vraag 14 is dat 77% van de respondenten aangeeft iemand mee te hebben genomen naar het keukentafelgesprek. Dit is een stijging van 18% t.o.v. de resultaten in 2019.

4. *De aandachtspunten 2020 en verbeterpunten voor 2021 zijn bijna copy-paste. Welke instrumenten worden in 2021 ingezet en leveren aantoonbare resultaten op?*

- Voor 2022 zijn we aan het verkennen met welke interventies we jongeren meer kunnen motiveren om deel te nemen aan het onderzoek. Naast het aanbieden van meer digitale opties om de vragen in te vullen, willen we kijken welke mogelijkheden de externe motivatie vergroten. Deze verkenning bestaat uit gesprekken met andere

onderzoeksbureaus en buurtgemeenten om te horen wat zij inzetten om de respons te verhogen.

- Gespreksvoerders/gezinscoaches maken in gesprekken met inwoners afwegingen om te komen tot een passende en duurzame oplossing. De samenwerking binnen STIP draagt bij aan het integraal benaderen van vragen. In casuïstiek besprekingen ligt de focus op een goede afweging van eigen mogelijkheden van een inwoner.