

INFORMATIEMEMO RAAD

Kenmerk: 19INF00100

Datum advies: 16 augustus 2019	Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoeken sociaal domein 2019
Kennis nemen van: de bevindingen uit de vier cliëntervaringsonderzoeken voor jeugdzorg, WMO, Werk & Inkomen (Participatie) en de Sociale Kernteams	
Status advies: openbaar	Argument: (indien niet openbaar)
Portefeuillehouder: R.W.M. Engels D.E.W. Horsthuis	Datum b&w-vergadering: 10 september 2019
Betrokkenen bij voorstel extern: Onderzoeksbureau BMC	Betrokkenen bij voorstel intern: Beleidsmedewerkers en team uitvoering sociaal domein
Bijlagen: 19bes00374 - Cliëntervaringsonderzoek Jeugdzorg 2019 19bes00375 - Cliëntervaringsonderzoek WMO 2019 19bes00376 - Cliëntervaringsonderzoek Werk & Inkomen 2019 19bes00377 - Cliëntervaringsonderzoek SKT 2019	

Kennis nemen van:

de bevindingen uit de vier cliëntervaringsonderzoeken voor jeugdzorg, WMO, Werk & Inkomen (Participatie) en de Sociale Kernteams

Inleiding

Gemeente Overbetuwe onderzoekt jaarlijks de cliëntervaringen in het sociaal domein als onderdeel van de Monitor Sociaal Domein. De ervaring van onze cliënten is een belangrijke indicator voor de kwaliteit van de ondersteuning. Voor de Jeugdwet en de WMO zijn we wettelijk verplicht om onderzoek onder cliënten uit te voeren. Voor Werk en Inkomen is dit geen wettelijke verplichting, maar door deze cliënten ook deel te laten nemen is het gehele sociaal domein in het onderzoek opgenomen. Daarnaast hebben we een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder cliënten van de Sociale Kernteams.

In het voorjaar van 2019 heeft het onafhankelijk onderzoeksbureau BMC cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd in het sociaal domein. De gepresenteerde onderzoeken geven de cliëntervaringen weer over de geleverde zorg in 2018. Onze inwoners die in 2018 ondersteuning hebben ontvangen vanuit de WMO, Jeugdzorg of Participatiewet hebben een vragenlijst ontvangen. De antwoorden van onze cliënten zijn verwerkt in de drie rapporten die als bijlage van deze memo zijn meegestuurd. Het cliëntervaringsonderzoek onder cliënten van de Sociale Kernteams is ook door BMC uitgevoerd in 2018.

Samenvatting

De cliëntervaringsonderzoeken laten op veel punten goede scores zien, waardoor we met trots deze resultaten kunnen presenteren. Toch constateren we ook dat er een aantal verbeterpunten zijn waar we extra aandacht aan moeten besteden, zoals het sneller helpen van onze inwoners. Hieronder geven we per zorgdomein een korte samenvatting en de KPI voor de Monitor Sociaal Domein weer.

Cliëntervaringen Jeugdzorg



In tabel 'Monitoring cliëntervaringen Jeugdhulp' zijn de kernindicatoren voor de cliëntervaringen Jeugdhulp in 2017 en 2018 weergegeven, evenals de scores van referentiegemeenten in 2018, op basis van het ervaringsonderzoek uit 2019.

Tabel 'Monitoring cliëntervaringen Jeugdhulp'

Vragen aan cliënten jeugdhulp	2017 Over- betuwe	2018 referentie gemeenten	2018 Over- betuwe
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/ die mijn kind nodig heeft. (% vaak – altijd)	82%	76%	81%
Ik ben snel geholpen (% vaak – altijd)	69%	64%	77%
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen (% vaak – altijd)	87%	84%	82%
Zelfredzaamheid Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen (% veel beter – beetje beter)	70%	74%	71%

De rapportage van de ervaringen van jeugdzorgcliënten die in 2018 ondersteuning hebben gehad laat over de hele breedte een positief beeld zien. We constateren wel een lichte daling in tevredenheid, maar de percentages liggen nog hoog en op vergelijkbaar niveau met de referentiegemeenten.

Vanuit onze zorgvisie willen we passende hulp leveren. Jeugdigen en ouders geven in het onderzoek aan dat ze goed geholpen zijn bij hun vragen en problemen en dat ze de hulp krijgen die ze nodig hebben. Dit beeld wordt herkend door medewerkers van het team Sociaal Domein;

de gemeente is steeds beter bekend als eerste aanspreekpunt voor de jeugdzorg, zowel bij inwoners als in het Overbetuwse jeugdzorgnetwerk.

De snelheid waarmee onze inwoners worden geholpen is verbeterd ten opzichte van het vorige jaar en hoger dan bij de referentiegemeenten. Op deze cijfers zijn ook de wachtlijsten bij jeugdzorgaanbieders van invloed. Wachtlijsten en daarmee langere wachttijden voor cliënten zijn belangrijke oorzaken voor het minder snel kunnen aanbieden van hulp. Aan het verkorten van de wachttijden wordt continu gewerkt, zowel door onze consulenten, bij het zoeken naar passende aanbieders met korte wachttijden, als door de regionale contractbeheerders, die afspraken maken over open communicatie en het terugdringen van wachtlijsten.

Het effect van de hulp is op verschillende onderdelen gemonitord. Onze kernindicator is zelfredzaamheid. De percentages voor de zelfredzaamheid-indicatoren zijn vergelijkbaar met het vorige jaar. Wel geven jeugdzorgconsulenten aan dat de jeugdzorgproblematiek zwaarder is geworden in de afgelopen jaren in onze gemeente en dat verbeterresultaten in kleinere stappen en na een langere ondersteuningsperiode worden behaald.

Een aandachtspunt is het versterken van de regie bij 'multiproblem'-gezinnen. Respondenten geven aan dat zorgorganisaties minder goed samenwerken om de jeugdige cliënt te helpen: 66% in 2018 tegen 75% in 2017 en 71% bij de referentiegemeenten.

Cliëntervaringen WMO

KPI Cliëntervaring WMO



"Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed."

(Helemaal) mee eens

2018: 84%

2017: 81%

In de onderstaande tabel zijn de kernindicatoren voor de cliëntervaringen WMO over 2018 en 2017 weergegeven, evenals de scores van referentiegemeenten over 2018, op basis van het ervaringsonderzoek uitgevoerd in 2019.

Tabel 'Cliëntervaringen WMO'

Vraag aan cliënten WMO	2017 Over- betuwe	2018 Referentie gemeenten	2018 Over- betuwe
Bent u (heel) tevreden over het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had? (% (heel) tevreden)	79%	82%	85%
Ik werd snel geholpen. (% (helemaal) mee eens)	58%	74%	61%
In het contact met de gemeente. Bent u (heel) tevreden over de gekozen oplossing? (% (heel) tevreden)	85%	79%	79%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (% (helemaal) mee eens)	81%	85%	84%

De rapportage over de ervaringen van WMO-cliënten die in 2018 ondersteuning hebben gehad laat een stijgende lijn zien ten opzichte van het voorgaande jaar. De cliëntervaringen uit het onderzoek stemmen overeen met het beeld binnen het team Sociaal Domein.

Inwoners die tevreden zijn over onze dienstverlening is een van de beleidsdoelen van de gemeente. Uit het onderzoek blijkt dat 79% van de respondenten (heel) tevreden is over de gekozen oplossing, vergelijkbaar met de referentiegemeenten. Wel is het percentage afgenomen ten opzichte van 2017, waarbij 2017 een uitschieter was ten opzichte van de voorgaande jaren. De tevredenheid over de WMO-consulent die het keukentafelgesprek voerde ligt iets hoger in vergelijking met vorig jaar en de referentiegemeenten.

De tevredenheid over de snelheid waarmee cliënten worden geholpen laat een stijgende lijn zien. Voor 2018 vond 61% dat ze snel zijn geholpen. Voor de referentiegemeenten is dit 74%. Daarmee blijft dit onderwerp een verbeterpunt voor onze organisatie. De verbetering willen we bereiken door het 'lean' organiseren van de toegang en werkprocessen en daarmee de werkprocessen te versnellen. En vanaf dit jaar werken we in de uitvoering met een coördinator om beter te kunnen sturen op snelheid en capaciteit.

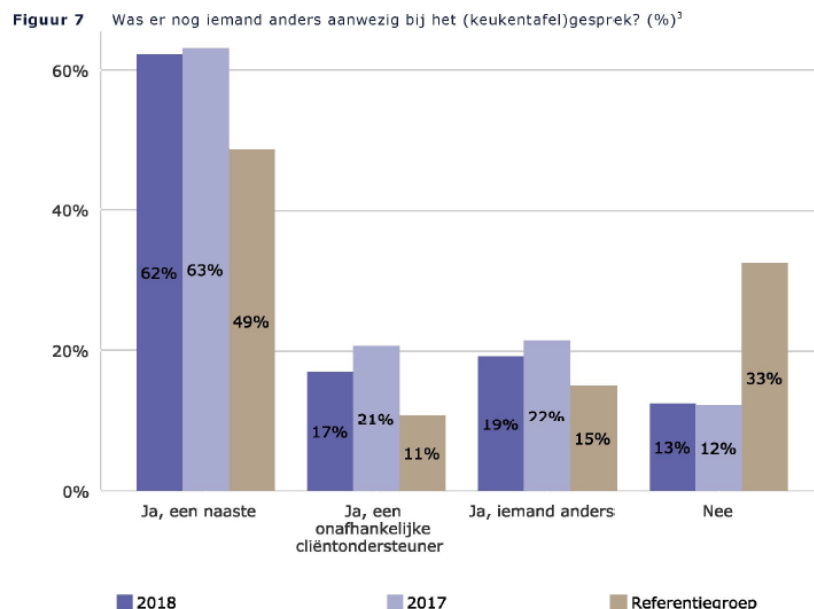
Onze cliënten waarderen de kwaliteit van de ondersteuning door de zorgaanbieders hoog: 84% van de respondenten vindt deze kwaliteit goed.

We geven kort enkele belangrijke bevindingen uit het cliëntervaringsonderzoek weer.

Ondersteuning (keukentafel)gesprek

In Overbetuwe heeft 98% van de respondenten bij het (keukentafel)gesprek ondersteuning gekregen van een familielid, vriend of bekende. Bij de referentiegroep is dit 75%. Daarnaast geeft 62% van de respondenten aan dat er tijdens het gesprek een naaste uit het eigen netwerk (bijvoorbeeld mantelzorger) aanwezig was. Dat is hoger dan de 49% in de referentiegroep.

In de onderstaande figuur (uit: 'Cliëntervaring WMO', pag. 12) zijn de percentages weergegeven. Respondenten konden meerdere antwoorden geven, waardoor het totaal boven de 100% ligt.



Gemeenten zijn verplicht om een onafhankelijke cliëntondersteuning aan te bieden. Van de respondenten geeft 32% aan dat ze bekend is met de mogelijkheid van cliëntondersteuning, dit is hetzelfde als bij de referentiegroep. Van de respondenten die gebruik maken van cliëntondersteuning is 89% (heel) tevreden.

In de uitnodigingsbrief voor het huisbezoek wordt altijd geadviseerd om iemand uit het eigen netwerk (vaak een mantelzorger) of een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig te laten zijn. In het huisbezoek komt ook de belastbaarheid van de mantelzorger aan bod. Indien blijkt dat er overbelasting is of dreigt, dan wordt apart een ondersteuningsgesprek gepland met de mantelzorger. De keuze voor een vriend of familielid kan mede oorzaak zijn dat inwoners weinig gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Mantelzorg en andere ondersteuning

Van de respondenten geeft 40% aan dat ze geen ondersteuning van een mantelzorger en/of vrijwilliger ontvangen. Van de respondenten die wel ondersteuning van een mantelzorger of vrijwilliger heeft geeft 55% aan dat hij/zij deze zorg wel aan kan en 17% geeft aan van niet. In het voorgaande jaar gaf ook 17% aan dat de mantelzorger de zorg niet aankon. De consultants brengen de mogelijkheden van mantelzorg en vrijwilligersondersteuning extra onder de aandacht brengen bij cliënten.

Naast mantelzorg maken onze inwoners ook gebruik van andere vormen van ondersteuning, zoals algemene voorzieningen of zelf ingekochte hulp. Het Sociaal Kernteam en de inloopactiviteiten in buurt- of dorpshuis worden het meest gebruikt.

	Gemeente 2018
<i>Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld:</i>	
..de inloop of activiteiten in het buurt- of dorpshuis (%ja)	31%
..een vrijwilligersorganisatie of -steunpunt (%ja)	13%
..sociaal kernteam (%ja)	25%
..maatschappelijk werker (%ja)	7%
..opvoed- en gezinsondersteuner (%ja)	4%
..anders (%ja)	33%
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	24%

Tabel uit: 'Cliëntervaring WMO', pag. 21

Cliëntervaringen Participatie (loket Werk & Inkomen)

KPI Cliëntervaring Werk & Inkomen				
	2018	2019		
Waardering van gehele dienstverlening	7,3	6,9		

In de onderstaande tabel zijn de kernindicatoren voor de cliëntervaringen Werk & Inkomen in 2018 en 2017 weergegeven, evenals de scores van referentiegemeenten in 2018, op basis van het ervaringsonderzoek uit 2019.

Tabel 'Algemene beoordeling dienstverlening Werk & Inkomen Overbetuwe'

<i>Cliënten Participatiewet (Team Werk & Inkomen)</i>	2017 Overbetuwe	2018 Referentie gemeenten	2018 Overbetuwe
Waardering van de gehele dienstverlening	7,3	7,3	6,9
Waardering eerstelijnsdienstverlening: wachtijden aan balie	7,9	7,5	7,8
Waardering klantmanagers: tevredenheid dienstverlening klantmanagers	7,1	7,2	6,8
Waardering re-integratietrajecten: tevredenheid dienstverlening tijdens re- integratie	7,3	7,0	6,9

Uit de cliëntervaringen komt naar voren dat de cliënten iets minder tevreden zijn over de afdeling Werk & Inkomen. De cliënten geven onze gemeente een 6,9 als rapportcijfer voor de gehele dienstverlening. Dit is een afname ten opzichte van het voorgaande jaar en met de referentiegroep van 17 gemeenten.

De beoordeling geldt voor de verschillende aspecten van de dienstverlening. De waardering van de wachttijden is verbeterd, mede door verbetering van de (telefonische) bereikbaarheid van de klantmanagers. De tevredenheid over de dienstverlening van klantmanagers is gedaald. Klantmanagers bieden zowel ondersteuning bij de aanvraag voor financiële ondersteuning als bij de begeleiding naar werk en/of participatie. Een verklaring voor daling is dat er in 2018 meer cliënten uitgenodigd zijn voor een gesprek. En bij de intake is de aandacht verschoven van de uitkeringsvoorziening (rechten) naar participatie en begeleiding naar werk (plichten). Kandidaten worden meer geactiveerd. Door deze nieuwe aanpak zien we een lager cijfer terug bij de waardering van de klantmanagers

Een verbeterpunt uit het onderzoek is de informatievoorziening aan cliënten. De klantmanagers gaan cliënten beter informeren over andere (WMO en minima) regelingen of ondersteuningsmogelijkheden. Ook is de informatie op de website van de gemeente verbeterd. De website is in 2019 vernieuwd en ingericht op basis van veel voorkomende vragen van kandidaten, met links naar andere websites. De informatie is geactualiseerd en andere (WMO en minima) regelingen zijn beter geformuleerd en beter vindbaar.

Cliëntervaringen Sociaal Kernteam

KPI Cliëntervaring

Toegang SKT (2018)

Gemiddeld beoordelingscijfer

7,4



In 2018 is door het onderzoeksbureau BMC een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder de sociale kernteams (SKT). Met een steekproef zijn cliënten van de SKT's benaderd voor een telefonisch interview over hun ervaringen met het SKT.

Het gemiddelde cijfer van de cliënten voor de SKT's is een 7,4. Cliënten geven aan dat ze erg tevreden zijn over de manier waarop ze zijn geholpen door het SKT, ook als er niet een (geheel) passende oplossing is gevonden. Veel respondenten waarderen de ondersteuning van het SKT en gaven te kennen dat het SKT op dezelfde wijze door moet gaan en dat ze in de toekomst opnieuw contact zullen opnemen met het SKT.

In twee derde van de gevallen is de hulpvraag opgelost, al dan niet via bemiddeling of doorverwijzing via het SKT. Bij een derde van de gevallen is geen (volledige) oplossing gevonden. De rol van het SKT is in de meest gevallen faciliterend en ondersteunend geweest in de zoektocht naar een passende oplossing. Soms door het verwijzen naar een consultant en soms in een andere richting, zoals: vrijwilligerswerk, andere instanties, ontmoetingsplaatsen en andere algemene voorzieningen. In sommige gevallen heeft het SKT ook zelf laagdrempelige ondersteuning geboden in de vorm van gesprekken met cliënten. Inwoners zijn hier over het algemeen erg tevreden over.

De cliënten noemen ook enkele verbeterpunten. Enkele respondenten geven aan dat het vinden van een passende oplossing veel tijd in beslag neemt. Dit komt deels doordat het SKT geen indicaties afgeeft en hiervoor doorverwijst naar de consultants. Daarmee wordt de wachttijd van aanvraag tot ondersteuning langer. Cliënten vinden het lastig om onderscheid te maken tussen het SKT en de consultants, vaak zien ze dit als 'de gemeente'. Daarnaast geven enkele respondenten aan dat ze kennis en kunde misten bij het SKT, maar in die gevallen betrof wel het een complexere vraag.

Met de invoering van Overbetuwe Samen en het organiseren van één toegang zullen we uitvoering geven aan de verbetering van de bovenstaande punten.

Consequenties

De uitkomsten van de vier cliëntervaringsonderzoeken hebben geen directe consequenties.

Communicatie

De resultaten uit de cliëntervaringsonderzoeken zijn besproken met de uitvoerende en beleidsteams. Verder zijn de onderzoeksrapporten ter informatie aan u en de participatieraad gestuurd.

Behandelend adviseur voor technische vragen: G.H. Frederiks, tel.: 14 0481, email: g.frederiks@overbetuwe.nl

HET COLLEGE VAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

mr. M.F.H. Knaapen

R.P. Hoytink-Roubos