

GEMEENTE SCHERPENZEEL

MEMO

2023-59

datum : 24 oktober 2023

aan : de raad

van : het college van burgemeester en wethouders

onderwerp : Uitkomst Cliëntervaringsonderzoeken WMO en Jeugdwet 2022

bijlage(n) : 3

Inleiding

Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (art. 2.5.1 Wmo) en de Jeugdwet (Regeling 3 Jeugdwet) zijn gemeenten wettelijk verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De uitkomsten hiervan worden gepubliceerd en aan de Minister verstrekt.

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) geven een beeld van hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning en dienstverlening ervaren. Vanaf 2021 kunnen gemeenten zelf invulling geven aan dit onderzoek.

Respons

De Wmo-cliënten in Scherpenzeel (569 personen uitgenodigd) hebben dit jaar, naast schriftelijk, ook de mogelijkheid gehad om digitaal te reageren. 10,6 procent heeft dit ook gedaan. De respons op het onderzoek is hoger dan vorig jaar, namelijk 37 procent ten opzichte van 32 procent vorig jaar. In totaal deden 208 personen mee aan het onderzoek.

Het onderzoek onder de cliënten Jeugdwet is opgedeeld in 2 groepen, te weten: ouders/verzorgers van jeugdigen van 0 t/m 16 jaar (266 personen uitgenodigd) en jongeren van 17/18 jaar (46 personen uitgenodigd).

De respons op het onderzoek is onder jongeren gestegen, namelijk 17% (respons van 8) ten opzichte van 12% in 2021. De respons op het onderzoek onder ouders/verzorgers is licht gedaald, namelijk 10,5% (respons van 28) ten opzichte van 13% in 2021. Totale respons van cliënten Jeugdwet (ouders en jongeren) is 11,5%. Dit is een lichte daling ten opzichte van de 12,9% in 2021.

Vragenlijst

Dit jaar hebben wij gebruikt gemaakt van de tool Ervaringwijzer. Hierdoor is de vragenlijst aangepast en zijn de resultaten uitgebreider en beter te analyseren. We

GEMEENTE SCHERPENZEEL

hebben 13 vragen gesteld. Hieronder staan de belangrijkste punten.

Belangrijkste resultaten

Wet Maatschappelijke Ondersteuning

- *Doorverwijzen en toeleiding naar het Sociaal Team*
Cliënten komen vanuit verschillende kanalen binnen bij het Sociaal Team. 13 procent is doorverwezen vanuit MEE of SWO-cliëntondersteuning. 41 procent van de cliënten weet dat ze ondersteuning kunnen krijgen van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- *Dienstverlening Sociaal Team*
Meer dan de helft van de cliënten is snel geholpen. 10 procent is niet tevreden over de wachttijd. De meeste cliënten voelen zich serieus genomen en gehoord en hebben het idee dat de consulent samen met hen naar een oplossing zoekt. Een percentage van 5 procent is hier niet tevreden over. Cliënten geven aan dat de wachttijden te lang zijn, met name in de vakantieperiode. Cliënten noemen dat ze niet op de hoogte zijn van wat de Wmo precies inhoudt en wat verwacht kan worden aan ondersteuning.
- *Kwaliteit van de ondersteuning*
Het grootste gedeelte van de cliënten geeft de ondersteuning een 8 op een schaal van 1-10. 98 procent geeft een voldoende. 85 procent ervaart de ondersteuning als effectief. Hierbij gaat het om het verbeteren van de kwaliteit van leven, het zich beter kunnen redden en dingen kunnen doen die men graag zou willen met behulp van de ondersteuning.

Jeugdwet

De uitkomsten van de resultaten uit de onderzoeken onder ouders/verzorgers en jongeren worden hieronder gezamenlijk weergegeven.

- *Doorverwijzen en toeleiding naar het Sociaal Team*
Cliënten komen vanuit verschillende kanalen binnen bij het Sociaal Team. 55 procent wordt via de huisarts doorverwezen. 17 procent via een lokale hulpverlener.
- *Dienstverlening Sociaal Team*
Van ouders/verzorgers vindt 65 procent dat zij en hun kind snel geholpen zijn. 11 procent is niet tevreden over de wachttijd. Van de jongeren vindt 37 procent dat ze snel geholpen zijn. 49 procent is ontevreden over de snelheid waarmee ze geholpen zijn.
71 procent van de ouders/verzorgers voelt zich serieus genomen door de consulent. Ook jongeren voelen zich grotendeels (74%) serieus genomen. Van de jongeren voelt 74 procent zich gehoord. Geen van de jongeren geeft aan zich niet gehoord te voelen. Van de ouders voelt 63 procent zich gehoord en 15 procent voelt zich niet gehoord.
- *Kwaliteit van de ondersteuning*
Ouders/verzorgers geven de ondersteuning een 7,5 als rapportcijfer. De jongeren geven een 7,4 als rapportcijfer. 90 procent van de ouders geeft een voldoende. Onder de jongeren is dit 87 procent.

GEMEENTE SCHERPENZEEL

74 procent van de jongeren geeft aan dat hulp er toe bijgedragen heeft dat ze zich beter zelfstandig kunnen redden. Onder ouders is dit percentage 68 procent.

Bovenstaande resultaten kunnen we niet vergelijken met voorgaande jaren doordat we dit jaar het onderzoek op een andere wijze hebben uitgevoerd.

De resultaten delen we met de Adviesraad Sociaal Domein, het Sociaal Team en met de inwoners van Scherpenzeel.

Conclusie

De respons van beide onderzoeken is laag (Jeugdwet 11,5% en WMO 37%).

Ook landelijk ligt het respons laag. De gemiddelde landelijke respons ligt voor de Jeugdwet (VNG, 2015) tussen de 10% en 25 % en voor WMO (I&OResearch, 2022) tussen de 40% en 50%.

Door de lage respons is het lastig om conclusies te verbinden aan de resultaten.

Wel blijven we ons inzetten om onze dienstverlening te verbeteren en werken we toe naar een hogere respons op beide onderzoeken.