

College van burgemeester en wethouders

GOEDGEKEURD

Zitting van 31 augustus 2021
Beleid en Uitvoering - Samenleving en
Ontwikkeling

**4 2021_B&W_00450 Informatienota - Client ervaringsonderzoek WMO/
Jeugdwet 2020 - informeren**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer J.H. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl, Wethouder; mevrouw J.C. de Groot, Secretaris

Samenvatting

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te laten uitvoeren. De uitkomsten geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo en de Jeugdwet. Inwoners die hulp en ondersteuning hebben ontvangen zijn uitgenodigd voor het onderzoek. De inwoners die het onderzoek hebben ingevuld zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning én over de dienstverlening vanuit de gemeente.

Gemeente Steenwijkerland gebruikt de inzichten vanuit het onderzoek om te leren en verbeteren. In deze informatienota worden een aantal uitkomsten belicht. De rapportages zijn als bijlage toegevoegd.

Informatienota

Inleiding

Onderzoeksbureau ZorgFocuz voert sinds 2020 het CEO Wmo en Jeugdwet voor Steenwijkerland uit en doet dit met een continumeting, meerdere keren per jaar. Het onderzoek wordt door middel van een vragenlijst uitgevoerd en kan zowel schriftelijk als online worden ingevuld door de inwoner. In de monitor sociaal domein staan iedere maand de laatste tevredenheidscijfers over de ondersteuning binnen de Wmo en Jeugdwet. In deze jaarlijkse rapportage staan uitgebreide en gedetailleerde onderzoeksresultaten en geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo en de Jeugdwet.

Het CEO 2019 is vorig jaar uiteindelijk niet uitgevoerd. In verband met de corona-was de verplichting om aan te leveren komen te vervallen, de gemeente Steenwijkerland heeft op basis daarvan besloten hier geen prioriteit aan te geven.

Het cliëntervaringsonderzoek bestaat uit verplichte vragen voor de Wmo, welke zijn opgesteld door het Rijk. In het onderzoek van 2020 heeft Steenwijkerland een aantal onderzoeksvragen toegevoegd over de tevredenheid, eigen inbreng, bereikbaarheid en PGB. Inwoners hebben een vragenlijst schriftelijk dan wel online ingevuld.

Er zijn drie soorten CEO uitgevoerd: Wmo, jeugdhulp ouders (vragen gesteld aan de ouder(s)) en jeugdhulp jongeren (vragen gesteld aan de jongere).

Respons

Alle inwoners die zich hebben gemeld met een hulpvraag voor de Wmo bij de toegang zijn benaderd voor dit onderzoek.

1162 inwoners hebben een uitnodiging ontvangen, waarvan 450 de vragenlijst hebben ingevuld. Dit is een responspercentage van 39%.

Jongeren vanaf 12 jaar die in 2020 Jeugdhulp hebben ontvangen zijn benaderd voor dit onderzoek. 136 jongeren hebben een uitnodiging ontvangen, waarvan 30 de vragenlijst hebben ingevuld. Dit is een responspercentage van 22%.

Ouder(s)/verzorger(s) (van kinderen van 0 tot en met 15 jaar) die in 2020 Jeugdhulp hebben ontvangen zijn benaderd voor dit onderzoek. 225 ouder(s)/verzorger(s) hebben een uitnodiging ontvangen, waarvan 53 de vragenlijst hebben ingevuld. Dit is een responspercentage van 24%.

Belangrijke uitkomsten Wmo;

1. Contact. Het contact met de gemeente wordt positief ervaren. 81% wist waar ze moeten zijn met hun hulpvraag en 74% gaf aan snel te zijn geholpen. 84% van de respondenten benoemt dat ze zich serieus genomen voelt en dat de gemeente samen met de inwoner naar een oplossing zoekt. De onafhankelijke cliëntondersteuning scoort laag op bekendheid, dat betekent dat we blijven werken aan verdere bekendheid van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning. Daarnaast valt op dat 82% van de inwoners die de mogelijkheid tot cliëntondersteuning wel kennen, aangeeft hier geen gebruik van te maken.
2. Kwaliteit. De kwaliteit van de ondersteuning scoort hoog. 90% geeft aan dat ze de ondersteuning van goede kwaliteit vinden. Daarnaast zegt 89% dat de ondersteuning passend is bij de hulpvraag.
3. Resultaat. Steenwijkerland scoort hoog als het gaat om de resultaten die worden behaald met ondersteuning vanuit de Wmo. 87% geeft aan dat door de ondersteuning hij/zij beter de dingen kan doen die hij/zij wil. 92% kan zich beter redden door de ondersteuning en 89% geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben.

Belangrijke uitkomsten Jeugdhulp jongeren;

1. Contact. 71% van de jongeren wist waar ze moeten zijn met hun hulpvraag en 78% gaf aan dat ze goed zijn geholpen. 81% gaf aan dat er goed naar hen werd geluisterd.
2. Tevredenheid. Jongeren geven gemiddeld een 8 voor de wijze waarop de hulp is geregeld en gemiddeld een 7,9 voor de hulp die is verkregen.
3. Resultaat. 84% geeft aan dat het beter gaat door de hulp die ze ontvangen en bij 64 % gaat het thuis beter.

Belangrijke uitkomsten Jeugdhulp ouders;

- Contact: 73 % van de ouders heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente en 54% wist waar ze moest zijn. 89% voelde zich serieus genomen.
- Tevredenheid: ouders geven gemiddeld een 7,5 voor de wijze waarop de hulp is geregeld en gemiddeld een 7,7 voor de hulp die is verkregen.
- Resultaat: 85% van de ouders geeft aan dat hun kind zich beter voelt door de hulp. 86% van de ouders geeft aan dat het door de hulp beter gaat met het gedrag van hun kind.

Kernboodschap

N.v.t.

Consequenties voor de gemeente

N.v.t.

Communicatie

Nadat het college het besluit vaststelt, wordt door middel van een persbericht bekendheid gegeven aan de uitkomsten van het CEO.

Vervolg

De uitkomsten van het onderzoek geeft geen aanleiding tot grote bijstellingen in de dienstverlening voor de toegang en ondersteuning voor de Wmo en Jeugdhulp. De onafhankelijke cliëntondersteuning scoort laag op bekendheid. Inwoners worden na contact met de gemeente over de Wmo in de bevestigingsbrief en tijdens het keukentafelgesprek hierover geïnformeerd, ook staat onafhankelijke cliëntondersteuning vermeld op de gemeentelijke website.

Vanaf 2018 voert Sociaal werk De Kop de cliëntondersteuning uit. Kanttekening is dat inwoners die hiervan gebruik maken, zich soms niet bewust zijn van het begrip cliëntondersteuning. Wij blijven werken aan verdere bekendheid van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning, onder meer door het optimaliseren van de beschikbare (toegankelijke) informatie op de gemeentelijke website, extra onder de aandacht te brengen bij de consulenten zodat zij inwoners actief (blijven) informeren over deze mogelijkheid.

Corona

N.v.t.

Besluit

Beslispunt 1

Het college besluit kennis te nemen van het cliëntervaringsonderzoek Wmo/Jeugdwet 2020.

Beslispunt 2

Het college besluit de informatienota en cliëntervaringsonderzoek Wmo/Jeugdwet 2020 ter kennisname aan de gemeenteraad te verzenden.

Bijlagen

1. Steenwijkerland_Factsheet_Jeugdhulp_Jongeren_2020.pdf
2. Steenwijkerland_Factsheet_Jeugdhulp_Ouders_2020.pdf
3. Steenwijkerland_Factsheet_Wmo_2020.pdf
4. persbericht Hoge tevredenheid over Wmo en Jeugdhulp.pdf

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020

Gemeente Steenwijkerland - Jongeren

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorg(s) (van kinderen van 0 tot en met 15 jaar) die in 2020 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een vragenlijst schriftelijk dan wel online ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Deze factsheet betreft de resultaten van jongeren.

Aantallen

Uitgenodigd	136
Ingevuld	30
Respons	22%



71%

wist waar zij moest zijn



78%

werd goed geholpen bij vragen en problemen



81%

had het gevoel dat er goed werd geluisterd

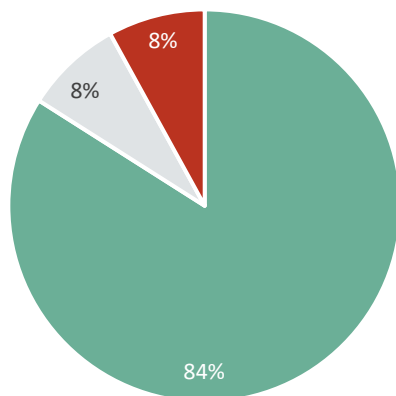
8,0

is het gemiddelde cijfer voor de medewerkers die de hulp hebben verleend

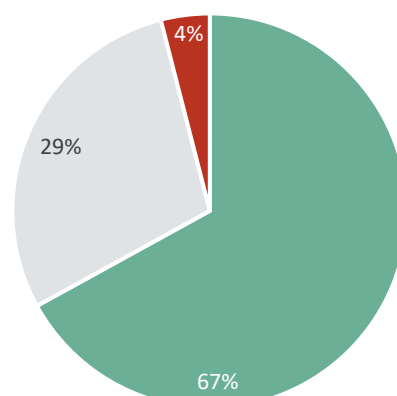
7,9

is het gemiddelde cijfer voor de hulp die is gekregen

Door de hulp:



...gaat het beter met mij



...gaat het thuis beter

■ Het gaat (veel) beter ■ Het is hetzelfde ■ Het gaat (veel) slechter

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020

Gemeente Steenwijkerland - Ouder(s)/Verzorger(s)

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorger(s) (van kinderen van 0 tot en met 15 jaar) die in 2020 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een vragenlijst schriftelijk dan wel online ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Deze factsheet betreft de resultaten van ouder(s)/verzorger(s).

Aantallen

Uitgenodigd	225
Ingevuld	53
Respons	24%

CONTACT



73%

heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente



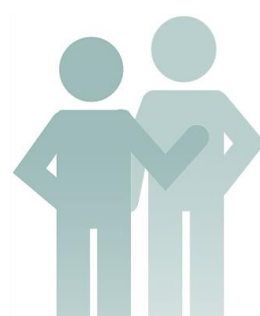
54%

wist waar zij moest zijn



81%

werd snel geholpen



89%

voelde zich serieus genomen



77%

zocht samen naar oplossingen

CONSULENT



94%

weet wie hun jeugdconsulent is



30%

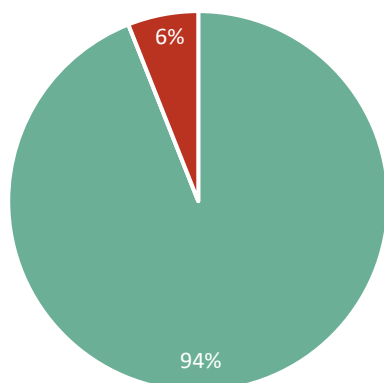
heeft gemiddeld maandelijks contact met de jeugdconsulent



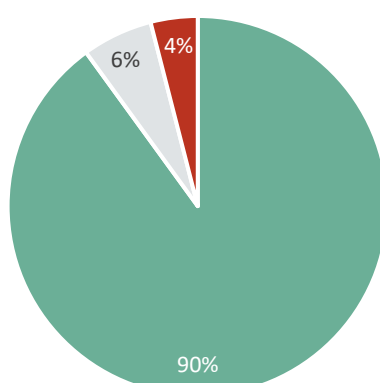
89%

vindt het contact met de jeugdconsulent prettig

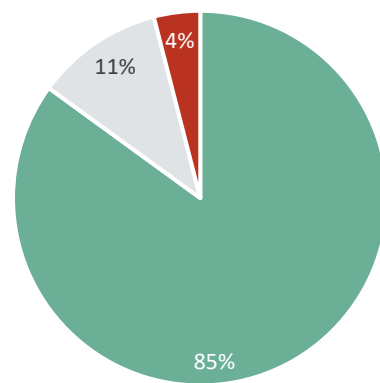
ZORGVERLENERS



Zorgverleners luisteren naar hun verhaal



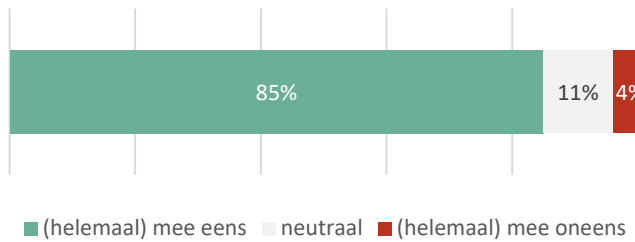
Zorgverleners komen de gemaakte afspraken na



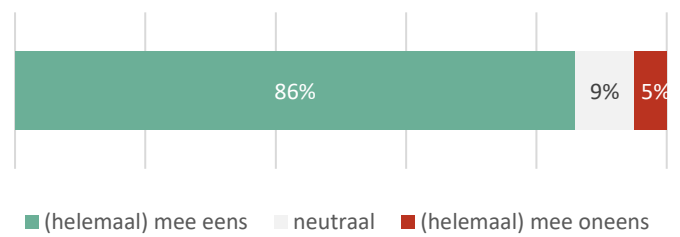
Zorgverleners hebben genoeg kennis

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee oneens

Door de hulp voelt mijn kind zich beter



Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind



“De aanvraag werd snel opgepakt en de consulent was erg/vriendelijk, betrokken ons kind erbij en is doortastend.”

“Hulpverleners denken goed mee. Leven goed mee. Begrijpen de situatie goed.”



7,5

is het gemiddelde cijfer voor de manier waarop cliënten geholpen zijn met de aanvraag

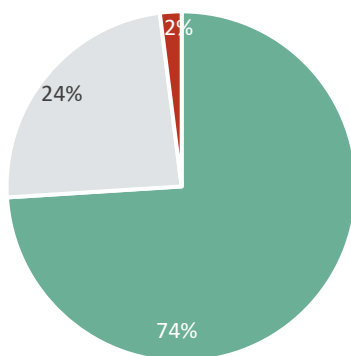


7,7

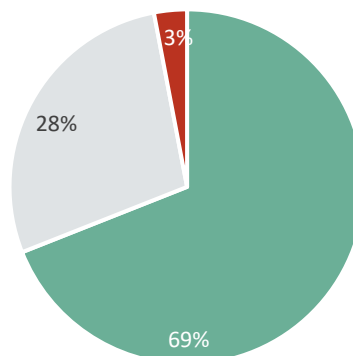
is het cijfer voor de Jeugdhulp die cliënten ontvangen

“De gemeente zou het zorgaanbod en mogelijkheden kunnen aangeven. Denken vanuit mogelijkheden in plaats van denken vanuit de regels.”

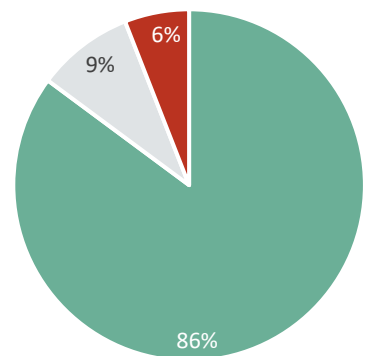
“Een verbeterpunt is om minder wisselingen van contactpersonen te hebben.”



Door de hulp kan mijn kind beter problemen oplossen



Door de hulp kan mijn kind voor zichzelf opkomen



Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Gemeente Steenwijkerland

Deze factsheet toont de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. De doelgroep van het CEO bestaat uit inwoners die in 2020 een aanvraag hebben gedaan voor ondersteuning (zorg/hulp) vanuit de Wmo. Clïënten hebben een vragenlijst schriftelijk dan wel online ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Deze factsheet betreft de resultaten van Wmo-clïënten.

Aantallen

Uitgenodigd	1.162
Ingevuld	450
Respons	39%

CONTACT



81%

wist waar zij moest zijn



74%

werd snel geholpen



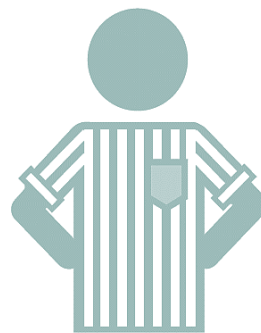
84%

voelde zich serieus genomen



82%

zocht samen naar oplossingen

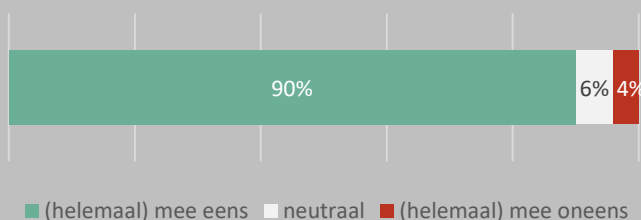


23%

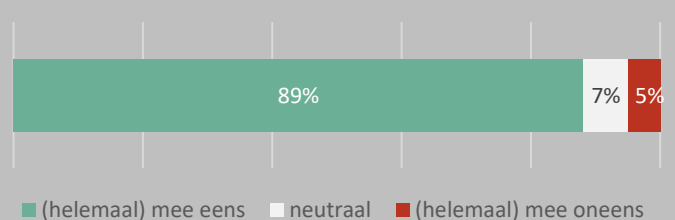
wist van de clïënt-ondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg van goede kwaliteit

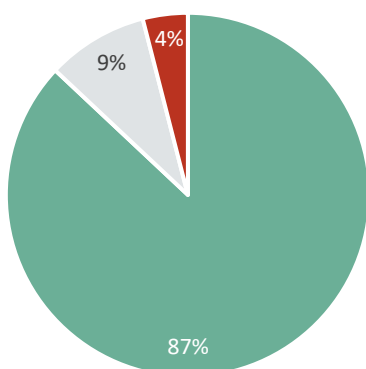


De ondersteuning (zorg/hulp) past bij mijn hulpvraag

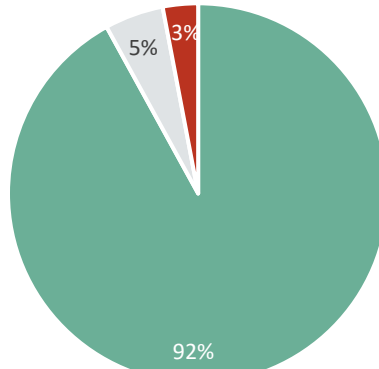


Door de ondersteuning (zorg/hulp) die ik krijg:

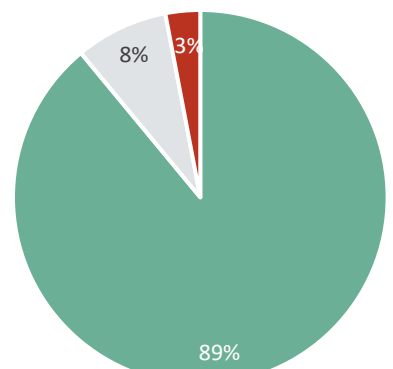
RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven


90%

heeft telefonisch contact
gezocht met de
gemeente


73%

wist wat tijdens het
gesprek besproken zou
worden


71%

heeft zelf een
zorgaanbieder mogen
kiezen


84%

is tevreden over de
uitkomst van het
gesprek


73%

begreep het
onderzoeksplan/verslag

“De mevrouw die ons hielp reageerde
altijd snel en dacht met ons mee
over de mogelijkheden.”

“De hulp is van goede kwaliteit. De werkzaamheden
worden naar tevredenheid uitgevoerd.
De hulp is prettig in de omgang.”


7,9

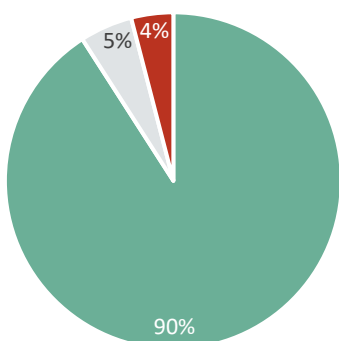
is het gemiddelde cijfer voor de manier waarop
cliënten geholpen zijn met de aanvraag


8,0

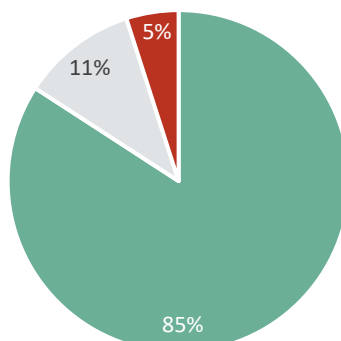
is het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning
(zorg/hulp) die cliënten ontvangen

“Ik heb heel lang moeten wachten
en wist in de tussentijd niet of mijn
verzoek al in behandeling was genomen.”

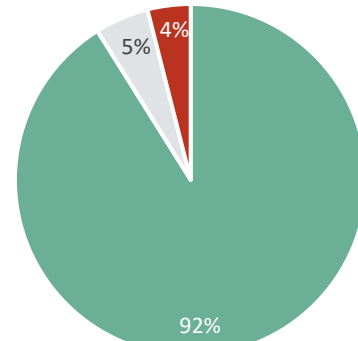
“Een verbeterpunt is dat je dezelfde
persoon krijgt en dat ze weten wat
huishoudelijk werk inhoudt.”



De medewerker kwam gemaakte
afspraken na



De medewerker had genoeg
kennis en vaardigheden



De medewerker behandelde
de cliënt met respect



Steenwijk, 31 augustus 2021
Nummer: 2021/076

Hoge tevredenheid over Wmo en Jeugdhulp in Steenwijkerland

Inwoners geven gemeente hoog rapportcijfer voor ondersteuning en dienstverlening

PERSBERICHT

Inwoners van Steenwijkerland zijn meer dan tevreden over de kwaliteit van de hulp en ondersteuning die zij krijgen vanuit de Wmo en de Jeugdwet. Dat blijkt uit de hoge rapportcijfers van het cliëntervaringsonderzoek dat de gemeente door een onafhankelijk onderzoeksbureau heeft laten uitvoeren. Ook de gemeentelijke dienstverlening op de genoemde onderdelen scoort hoog. Wethouder Trijn Jongman is blij met de uitkomsten: 'Binnen het sociaal domein gebeurt ontzettend veel. Het is continu in beweging. Als gemeente moeten we daar, uiteraard samen met het werkveld, op een goede manier op inspelen. Dat betekent kansen en mogelijkheden benutten, kijken waar het nog beter kan en soms ook lastige keuzes maken. Maar bij alles wat we doen staat als een paal boven water dat we er willen zijn voor onze inwoners. Dat we de zorg en ondersteuning willen geven die nodig is en een vangnet willen bieden. En dan ben ik inderdaad blij dat onze inwoners dat ook zo ervaren.'

Het voor gemeenten verplichte cliëntervaringsonderzoek is in Steenwijkerland uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgFocuz. Daarbij is aan inwoners die gebruikmaken van de Wmo of de Jeugdhulp gevraagd hoe zij denken over de kwaliteit van de hulp en ondersteuning en ook over de gemeentelijke dienstverlening. Voor wat betreft de Jeugdhulp zijn de vragen aan zowel de jongeren als aan de ouders/verzorgers gesteld. Deelname aan het onderzoek is op vrijwillige basis. De vragenlijst bestaat voor een deel uit verplichte onderzoeksvragen die vanuit het Rijk zijn opgesteld en voor een deel uit vragen die gemeenten zelf kunnen toevoegen.

De uitkomsten - Wmo

Steenwijkerland krijgt een 7,9 voor de dienstverlening rondom de Wmo. 90% van de respondenten geeft aan dat ze de ondersteuning van goede kwaliteit vinden. Ook als het gaat om de resultaten die worden behaald met de ondersteuning vanuit de Wmo is er tevredenheid. 92% kan zich beter redden door de ondersteuning en 89% geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben. De mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning blijkt nog niet zo bekend bij inwoners.

De uitkomsten - Jeugdhulp

Jongeren geven de gemeente een 8,0 en ouders/verzorgers geven een 7,5 voor de wijze waarop de jeugdhulp geregeld is. 84% van de jonge respondenten zegt dat het beter met hen gaat door de hulp die ze krijgen. Dat beeld wordt herkend door de ouders/verzorgers. Ruim 80% van zowel de jongeren als de ouders geeft aan dat er goed naar hen werd geluisterd en dat zij zich serieus genomen voelen.

Het volledige onderzoeksrapport is te vinden op de gemeentelijke website.

Noot voor de redactie: Voor meer informatie kunt u contact opnemen met Dagmar Burgers, team Communicatie, via tel. 14 0521 of dagmar.burgers@steenwijkerland.nl.