

Raadsinformatiebrief

Clientervaringsonderzoek Wmo, Jeugd en Participatie 2022

In 2023 zijn cliënt ervaringsonderzoeken uitgevoerd onder cliënten Wmo, Jeugd en Participatie. De resultaten van deze onderzoeken zijn bekend en aangeleverd bij het Rijk. De resultaten worden bij deze ook aangeboden aan de raad.

Zaaknummer	3365112
Portefeuillehouder	R. van de Belt
Datum verzending	30 november 2023

Doelenboom

Programma	2	Zorg voor elkaar, veiligheid op orde
Maatschappelijk doel	2.2	Deelname aan de samenleving stimuleren
Beleidsdoel	2.2.8	Voor alle zorg- en welzijnsvragen toegankelijk

Vanuit de Wmo 2015 (artikel 2.5.1) en de Jeugdwet (artikel 2.10) zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een clientervaringsonderzoek uit te voeren. In geval van Participatie is er geen wettelijke verplichting, wel een wens van het Sociaal team om ook op dit onderdeel kennis te nemen naar de ervaren dienstverlening en daarom is er ook een clientervaringsonderzoek voor participatie uitgevoerd. Door deze werkwijze ontstaat er een goed beeld van de ervaren dienstverlening door het gehele Sociaal team.

Net als in voorgaande jaren zijn de onderzoeken uitgevoerd en opgesteld door onderzoeksbureau Zorgfocuz en zijn toegevoegd in de bijlagen.

Resultaten

De belangrijkste resultaten uit de onderzoeken staan hieronder weergegeven.

Disclaimer

De respons op de Jeugd- en Participatieonderzoeken op Texel is, zoals gebruikelijk, laag en vergelijkbaar met het landelijk beeld. Echter, de opkomst voor Jeugd en Participatie was op Texel zo minimaal dat de resultaten als niet representatief en onbetrouwbaar worden beschouwd. Om dit aan te pakken, wordt actie ondernomen om de doelgroepen beter te bereiken. Gelukkig wordt volgend jaar een systeemwijziging ingevoerd om alle cliënten die Jeugdhulp gebruiken uit te nodigen voor de vragenlijst. Daarnaast zal het Participatieteam onderzoeken hoe de doelgroep kan worden vergroot. Een voorstel is om met een onderzoeksbureau gekeken gaat worden hoe we de doelgroep beter kunnen benaderen. Beide maatregelen worden verwacht bij te dragen aan een grotere respons en zullen leiden tot verdere acties.

Wmo:

In de periode maart-april 2023 zijn er 283 cliënten uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek, 111 cliënten hebben ook daadwerkelijk meegedaan.

Onderstaand overzicht toont de resultaten van het client ervaringsonderzoek Wmo over 2022. De percentages weerspiegelen de positieve ervaringen van cliënten die deelgenomen hebben aan het onderzoek. Om een beter beeld te geven, worden de cijfers uit het rapport van 2021 ook meegenomen. Aan dit onderzoek zijn er van de 375 cliënten die waren uitgenodigd voor deelname, 170 vragenlijsten ingevuld.

Cliënten:	2021	2022
Zijn tevreden over de hulp die ze hebben ontvangen	89%	82%
Weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag	84%	84%
Zijn snel geholpen	84%	80%
Zijn door de medewerker serieus genomen	90%	91%
Hebben in gesprek met de medewerker samen naar oplossingen gezocht	85%	84%
Weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke clientondersteuner	42%	29%
Ervaren een positief effect van de ondersteuning	82%	82%
Ervaren dat de zorg/ondersteuning aansluit bij de hulpvraag	92%	85%

Het Sociaal Team:

Heeft aandachtig naar de client geluisterd	93%	89%
De client kan bespreken wat hij/zij wil bespreken	92%	88%
De client ervaart het contact als goed	92%	90%
Leverd goede informatie aan de client	87%	89%
Heeft de client op de hoogte gesteld van de te betalen eigen bijdrage	99%	91%
Wordt gemiddeld beoordeeld met een:	7,7	7,9

De zorgaanbieder:

Heeft de afspraken zorg/ondersteuning geleverd	87%	84%
Werkt goed samen met andere organisaties om de client te helpen	71%	58%
De client voelt zich beter door de hulp	78%	76%
Heeft deskundige medewerkers	83%	74%
Neemt de client serieus	89%	85%
De client kan beter meedoen in de omgeving	73%	74%
Wordt gemiddeld beoordeeld met een:	7,9	7,8

De resultaten over 2021 en 2022 wat betreft de ervaringen met de Wmo liggen redelijk dicht bij elkaar. Echter lijken cliënten ten opzichte van meetjaar 2021 specifieke vragen minder positief te beantwoorden. Deze trend is bij meerdere gemeenten dit jaar gesignaleerd. ZorgFocuZ en gemeente Texel denken dat dit te verklaren is door relatief lange wachttijden voor hulp bij het huishouden en de nasleep van de coronacrisis, waardoor bijvoorbeeld onderdelen van hulpmiddelen nog moeilijk leverbaar zijn. Echter is er een verschil te signaleren bij 'Weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke clientondersteuner'. Dit punt is aangekaart bij het Sociaal Team, waarbij het plan is opgevat om deze functie meer expliciet te benoemen bij de cliënt. De meer algemene rapportcijfers blijven nagenoeg gelijk. Zo geven cliënten het Sociaal Team Texel gemiddeld een 7,9. Ook werd het Sociaal Team Texel door 63 van de 100 respondenten aanbevolen. De tevredenheid over de zorg en/of ondersteuning die ontvangen wordt van de zorgaanbieder krijgt een 7,8.

Conclusie en vervolg

Als gemeente presteren we momenteel op het gebied van Wmo goed. Volgend jaar ligt onze focus op de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek.

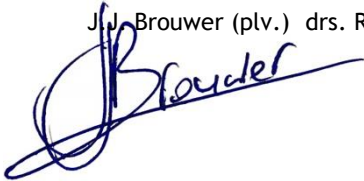
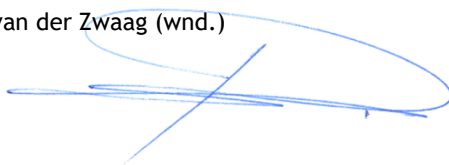
Uitvoering

De verplicht aan te leveren gegevens voor de Wmo zijn aangeleverd aan het Rijk. Deze gegevens zijn beschikbaar op www.waarstaatjegemeente.nl. De resultaten van de onderzoeken Jeugd zijn door ZorgfocuZ aangeleverd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van gemeente Texel,
de secretaris, de burgemeester,

J.J. Brouwer (plv.) drs. R.J. van der Zwaag (wnd.)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J.J. Brouwer', with a large, stylized initial 'J'.A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'R.J. van der Zwaag', with a large, stylized initial 'R'.