

Ons nummer: O23.001187



Informatie raad/mededeling college

| | |
|---------------------|--|
| Onderwerp | Cliëntervaringsonderzoeken Sociaal Domein 2022 |
| Commissie | Boarger en Mienskip |
| Collegebesluit d.d. | 25 juli 2023 |
| Portefeuillehouder | Marianne Poelman |
| Team | Ondersteuning Sociaal Domein |
| Adviseur | Mary Gorren/Annelies Hovinga |

Reden informatieverstrekking actieve informatie van het college

Collegebesluit

- de uitkomsten uit de cliëntervaringsonderzoeken Sociaal Domein 2022 voor kennisgeving aan te nemen;
- de uitkomsten uit de cliëntervaringsonderzoeken Sociaal Domein 2022 via actieve info aan de raad te sturen;
- de uitkomsten uit de cliëntervaringsonderzoeken Sociaal Domein 2022 toe te sturen aan de advies- en cliëntenraden.

Toelichting/achtergrond

Het cliëntervaringsonderzoek 2022 is uitgevoerd onder inwoners die in 2022 contact hebben gehad met de gemeente over ondersteuning of hulp op grond van de Wmo, Jeugdwet, Participatiewet en het Gebiedsteam. We zijn voor de Wmo en Jeugdzorg wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Onze gemeente heeft er voor gekozen dit onderzoek ook uit te voeren onder inwoners die ondersteuning kregen vanuit Participatie of alleen contact hebben gehad en/of ondersteuning hebben ontvangen vanuit de gebiedsteams.

De onderzoeksopzet is gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren. Nieuw was dat deze keer alleen (een steekproef van) inwoners, die in 2022 een melding of een aanvraag hebben gedaan of waarmee contact is geweest in verband met een herindicatie, een uitnodiging hebben ontvangen. In totaal zijn er drie meetmomenten geweest. Inwoners ontvingen de vragenlijst daarmee sneller na hun ervaring met onze dienstverlening. De vragenlijsten zijn ingekort en het kwantitatieve onderzoek is aangevuld met een kwalitatief onderzoek. Het doel hierbij was om een hogere respons te krijgen, meer betrouwbare resultaten, de mogelijkheid om tussentijds bij te sturen en meer kwalitatieve aanknopingspunten voor verbetering.

Er zijn in totaal 4.842 inwoners uitgenodigd en 1.225 daarvan hebben de vragenlijst ingevuld. Dat is 25% en is 5% hoger dan vorig jaar. In totaal heeft het onderzoeksbureau 45 inwoners die niet tevreden waren over de dienstverlening telefonisch geïnterviewd (Wmo: 14, Jeugdwet: 14, Participatiewet: 11, Gebiedsteam: 6).

Resultaten

In het rapport worden als eerste op hoofdlijnen resultaten en verbeterpunten aangegeven van alle doelgroepen samen. Daarna worden de significante verschillen ten opzichte van vorig jaar per doelgroep kort aangegeven.

Algemeen

- Onze inwoners waarderen de ondersteuning van het gebiedsteam met een 7,4. Dit is iets lager dan vorig jaar, in 2021 was dit een 7,6.
- Een aandeel van 80% van onze inwoners vindt dat er goed naar hen geluisterd is. Vorig jaar was dit 88%.
- In 72% van de gevallen geven inwoners aan dat ze tevreden zijn over het ondersteuningsplan, t.o.v. 88% vorig jaar.

- 27% van de inwoners geeft aan dat ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Vorig jaar was dit 30%.
- Inwoners waarderen de ingezette ondersteuning op gebied van Wmo, Jeugd en Participatie met een 7,7, dit is gelijk aan vorig jaar. Het grootste deel van de inwoners vindt dat de ondersteuning snel is gestart (76%); vorig jaar was dit 79%.
- Een aandeel van 84% zegt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag, dit is iets meer dan vorig jaar (83%).
- 83% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed; vorig jaar was dit 85%.
- 74% voelt zich beter door de hulp en kan zich beter redden. Deze vraagstelling is gewijzigd ten opzichte van vorig jaar en daarom niet goed vergelijkbaar.

Specifiek

Ook de uitkomsten in de afzonderlijke (deel)rapporten fluctueren elk jaar een beetje. Er is een aantal onderwerpen dat significant verschilt ten opzichte van vorig jaar, deze worden hier genoemd.

- Inwoners die ondersteuning ontvangen vanuit Wmo wisten iets minder vaak waar ze moesten zijn.
- Ouders van jeugdigen met ondersteuning vinden minder vaak dat de hulp snel na de aanvraag is gestart.
- Inwoners met ondersteuning vanuit participatie vinden minder vaak dat er goed geluisterd is en zijn minder tevreden over het ondersteuningsplan. Minder inwoners vinden dat de ondersteuning snel na de aanvraag is gestart en vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed.
- Inwoners die alleen (nog) hulp hebben gehad van het gebiedsteam zijn iets minder tevreden met het ondersteuningsplan en vinden minder vaak dat ze de afgesproken hulp hebben ontvangen.

Uit zowel de reacties op de open vraag als uit de telefonische interviews komen verbeterpunten naar voren. Met name worden informatievoorziening, wachttijd, ondersteuningsplan en onafhankelijke cliëntondersteuning hierbij genoemd.

Conclusie

We zien nog steeds tevredenheid bij onze inwoners over de gebiedsteams en de ingezette ondersteuning. Toch zien we ook dat een deel van onze inwoners niet tevreden is. De oplopende wachttijd (en onzekerheid) voor cliënten lijkt hiervoor de voornaamste reden.

Daarnaast gaan we ervan uit dat ook de nieuwe aanpak invloed heeft. Doordat we korter op de ervaring meten, zijn de uitkomsten betrouwbaarder dan voorheen. Soms is de ondersteuning pas onlangs gestart en komt de meting naar het effect van de ondersteuning te vroeg.

Daarnaast is er in 2022 een aantal herindicaties geweest bij zowel Wmo (Begeleiding en Huishoudelijke hulp) als Jeugdwet. Deze cliënten zijn wel meegenomen in de steekproef. Voor cliënten van de Participatiewet geldt dat in 2022 het aantal aanbieders sterk is verminderd. Dit alles heeft ook invloed op de uitkomsten.

Voor de informatievoorziening is optimalisering van de website belangrijk en ook het programma SWF Tichtby waarmee we meer inwoners met een hulpvraag verder kunnen helpen. De wachttijd c.q. -lijsten zijn belangrijke aandachtspunten die nauwlettend worden gemonitord door het college. Waar mogelijk gaan we de processen stroomlijnen en versnellen. Zo kunnen onze inwoners binnenkort op een eenvoudige manier een digitale handtekening zetten onder de ondersteuningsplannen. Dit zal een flinke versnelling betekenen in het proces waardoor onze inwoners weer sneller geholpen zijn. Ook de kwaliteit van het ondersteuningsplan vraagt extra aandacht. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning fluctueert al jaren tussen de 20 en 30%. Het blijkt lastig om dit te verbeteren. Inmiddels is een werkgroep gestart om de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning te vergroten.

Vervolg

We gaan dit onderwerp proactief en breed agenderen zowel intern (o.a. gebiedsteams) als in de overleggen met de advies- en cliëntenraden en zorgaanbieders.

Voor het einde van het jaar is er verbetering in het sturen van begrijpelijke brieven en hebben we de wachttijden inzichtelijk.

Hierover zullen we u actief informeren.

Bijlage(n)

1. Publieksrapport Cliëntervaringsonderzoek Sociaal Domein 2022.
2. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022.
3. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022.
4. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2022.
5. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Gebiedsteams 2022.