

Informatienota

Datum vergadering	: 30 november 2021
Registratienummer	: GZDGWB215273/257146 IN/112
Portefeuillehouder	: Ton van Maanen
Bijlage(n)	: 1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek jeugd & Wmo 2020 (228482) 2. Advies van de Adviesraad Sociaal Domein (251626) 3. Reactiebrief college d.d. 12 oktober 2021 (259455)
Onderwerp	: Cliëntervaringsonderzoek jeugd en Wmo 2020

Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoek jeugd en Wmo 2020

Kennisnemen van

het gehouden cliëntervaringsonderzoek jeugd en Wmo over het jaar 2020 en de daarin opgenomen uitkomsten en aanbevelingen.

Inleiding

De gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten met de toegankelijkheid van de voorzieningen, de kwaliteit van de ondersteuning en het ervaren effect van de ondersteuning. Dit op het gebied van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Vanaf 2021 hebben gemeenten meer vrijheid gekregen in de uitvoering van het onderzoek en kunnen zij kiezen voor een jaarlijks onderzoek of een meer continue meting of specifieke aandacht voor een thema of doelgroep.

Het cliëntervaringsonderzoek jeugd en Wmo werd jaarlijks uitgevoerd door het onderzoeksbureau Reiger. Halverwege 2020 is gekozen voor een nieuwe onderzoeksmethode via Ervaringswijzer voor zowel het Wmo als het jeugd onderzoek. Bij de nieuwe methode worden de ervaringen direct opgevraagd in plaats van achteraf en de uitkomsten (data) zijn direct beschikbaar en bruikbaar voor analyse van eigen beleid en uitvoering.

Dit betekent dat er in 2020 sprake is van een overgangsjaar in de wijze van monitoring van cliëntervaring bij zowel Wmo cliënten als jongeren bij de inzet van jeugdhulp en de toegang daartoe. De resultaten in de rapportage over het jaar 2020 zijn dan ook gebaseerd op zowel de oude als de nieuwe onderzoeksmethode.

Respons

In voorgaande jaren zagen we dat de respons op het cliëntervaringsonderzoek laag was. Inmiddels zien we dat door de nieuwe onderzoeksmethode de respons stijgt. Ondanks deze stijging moeten we er wel rekening mee houden dat de uitkomsten van het onderzoek nog niet representatief zijn voor alle cliënten.

In het tweede half jaar van 2020 was het aantal uitgezette onderzoeken voor de Wmo 396 en reageerden er 64 cliënten. Voor de jeugdhulp was dit met de nieuwe onderzoeksmethode vanaf juli 47 onderzoeken en hier reageerden 12 cliënten op. Aanvullend met de telefonische interviews uit het

eerste halfjaar hebben 44 ouders/verzorgers van jeugdcliënten antwoord gegeven op vragen over hun clientervaring. Een respons van 16% voor de Wmo en 25% voor jeugd.

Conclusies

- Het contact met en de geboden ondersteuning door de medewerkers van Team Sociaal wordt beoordeeld als goed. Het merendeel van de reacties laat zien dat de toegang tot de ondersteuning/voorzieningen/jeugdhulp voldoende geregeld is.
- Bij jeugdhulp zien we dat verschillende ouders via school verwezen worden naar Team Sociaal bij hulpvragen. Dit is een goede ontwikkeling en de samenwerking met de scholen is belangrijk aangezien de school in een vroeg stadium gedragsproblemen bij jongeren kan signaleren.
- Ook zien we dat meer dan de helft van de verwijzingen naar jeugdhulp via de huisartsen gaat.
- De hulpverlening zelf werd gewaardeerd met een rapportcijfers op gemiddeld 8.4.
- De kwaliteit van de Wmo-voorzieningen wordt als goed ervaren.
- De meerderheid van de respondenten geeft aan met de inzet van de ondersteuning of jeugdhulp voldoende tot goed geholpen te zijn.
- De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is niet zo hoog.
- Aandachtspunten zijn de wisselingen van de contactpersoon bij Team Sociaal en de bekendheid van Team Sociaal.

Adviespunten Adviesraad Sociaal Domein

De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) West Betuwe heeft advies uitgebracht op de uitkomsten van het onderzoek. Hieronder geven we kort de adviespunten weer:

1. Voorkom wisselingen in aanspreekpunten met cliënten.
2. Betrek zoveel mogelijk het kind bij de situatie waarin het verkeert.
3. Ondanks dat bij het onderdeel Wmo een positieve stijging wordt geconstateerd, adviseert de Adviesraad om de ingevoerde QR-code te blijven handhaven ondanks het lage gebruik daarvan.
4. De Adviesraad vraagt aandacht voor de vergroting van de onafhankelijke cliëntondersteuner. De Adviesraad adviseert te zoeken naar een andere benaming van het begrip "cliëntondersteuner". Wellicht kan dit helpen tot meer duidelijkheid, ondanks folders.
5. Onderzoek wat de oorzaak is dat ondanks de lage bekendheid met het begrip 'cliëntondersteuning', 75% van de uren van MEE ondersteuning gaat naar de inzet van de cliëntondersteuner.

Het volledige advies en onze reactie daarop treft u aan als bijlage.

De conclusies en adviespunten van de ASD zijn intern gedeeld en worden meegenomen in de doorontwikkeling van het Team Sociaal.

Kernboodschap

Met het cliëntervaringsonderzoek (CEO) jeugd en Wmo krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van inwoners die gebruik hebben gemaakt van zowel de toegang tot als de maatschappelijke ondersteuning

en jeugdhulptrajecten zelf. Uit de rapportage komt naar voren dat de dienstverlening door Team Sociaal en de verstrekte ondersteuning/voorzieningen/jeugdhulp als goed wordt ervaren.

Consequenties

Niet van toepassing

Financiën

Er zijn geen financiële gevolgen.

Communicatie

Het CEO en de conclusies zijn onder de aandacht gebracht van Team Sociaal en intern werken we toe naar een periodieke cyclus om de ervaringen van de cliënten te bespreken.

De uitkomsten van het CEO worden gepubliceerd op de website van Waar staat je gemeente.

Vervolg

Vervolgstep met het CEO is om te komen tot een periodieke plan-do-check-act cyclus waar naast het monitoren van de data (de "harde" cijfers van het aantal verwijzingen), ook de ervaringen van inwoners met de maatschappelijke ondersteuning, de voorzieningen en jeugdhulp worden meegenomen in de analyse en daarbij specifiek kan worden gekeken naar de type zorg dat is ingezet. Vragen die hierbij gesteld worden: herkennen we de ervaringen, wat zijn verklaringen en is er aanleiding om beleid en/of werkprocessen aan te passen.

Bijlage(n)

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek jeugd en CEO 2020 (228482)
2. Advies van de Adviesraad Sociaal Domein d.d. 16 september 2021 (251626)
3. Reactiebrief college op het advies van de ASD d.d. 12 oktober 2021 (259455)

Suggestie ter afhandeling

Voor kennisgeving aannemen

Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,
de secretaris, de burgemeester,

Karen Coesmans

Servaas Stoop