

RAADSBRIEF

Aan: Gemeenteraad Montferland

Onderwerp: Raadsbrief Cliëntervaringsonderzoeken 2023

Portefeuillehouder: Wethouder Wolsing

Telefoonnummer: (0316) 291 391

Datum: 12-11-2024

Registratienummer: 24int01226

Geachte gemeenteraad,

Aanleiding

Gemeenten zijn vanuit de Jeugdwet en de Wmo wettelijk verplicht om jaarlijks de klanttevredenheid te meten. Het cliëntervaringsonderzoek voor zowel WMO als Jeugd zijn vormvrij. De onderzoeken zijn tot op heden door het onderzoeksbureau BMC voor onze gemeente verricht. Het onderzoek bestaat uit zes vragenlijsten. De eerste vragenlijst gaat over de ondersteuningsvraag, het (keukentafel)gesprek en de cliëntondersteuning. Cliënten ontvangen deze vragenlijst een tot drie maanden na hun intake met een consultant. De tweede vragenlijst Wmo gaat over de kwaliteit en effecten van de ondersteuning en is gesplitst naar vijf verschillende vormen van ondersteuning (huishoudelijke hulp, woningaanpassing, rolstoel/scootmobiel, ondersteuning en hulpmiddel). Deze ontvangen cliënten zes tot negen maanden na de start van de hulp. Bij Jeugdhulp meet de tweede vragenlijst de ervaringen met de kwaliteit en effecten van de jeugdvoorziening. De respons op de Wmo vragenlijst is bijzonder hoog, die op de vragenlijst jeugd is lager (maar gestegen). Dit verschil in reactie is in alle gemeenten in Nederland terug te zien.

Resultaten

WMO

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een aanvraag hebben ingediend in 2023 en daaropvolgend een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen). Een maatwerkvoorziening kan hulp bij het huishouden, ondersteuning, rolstoel/scootmobiel, trapijst, woningaanpassing, vervoersmiddelen of overige hulpmiddelen betreffen.

Bij het eerste meetmoment zijn in totaal 1.141 cliënten aangeschreven. Van de verzonden vragenlijsten zijn er 558 ingevuld geretourneerd, waarmee een responspercentage is bereikt van 48,9%. De resultaten zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheidspercentage van 99,9%, en een foutmarge van 5%.

Bij het tweede meetmoment zijn in totaal 854 cliënten aangeschreven. Er zijn in totaal 479 vragenlijsten ingevuld geretourneerd, waarmee een responspercentage is bereikt van 56,1%. De resultaten zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheidspercentage van 99,9%, en een foutmarge van 5%. Beide responspercentages zijn hoger dan het totale respons van 2022 (42,7%).

Over het algemeen genomen zijn de respondenten zeer tevreden over het contact met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. 83% geeft aan dat ze het keukentafelgesprek prettig hebben ervaren. Dit is een mooie stijging in vergelijking met 79% in 2022 en 82% in 2021.

De resultaten hebben aangetoond dat cliënten zich beter kunnen herinneren of zij een gespreksverslag ontvingen. Voorheen scoorde de gemeente hierop rond de 60% of lager, maar in 2023 heeft 77% van de cliënten een verslag ontvangen. Een mogelijke

verklaring hiervoor kan zijn dat cliënten met het continuonderzoek eerder ondervraagd worden en daardoor meer kunnen herinneren.

Het ervaren effect van de ondersteuning is aan de hand van drie stellingen nagevraagd. Vergeleken met 2022 is de tevredenheid hiermee op alle aspecten toegenomen.

In 2023 heeft de gemeente voor het eerst specifieke vragen gesteld over de volgende voorzieningen die cliënten ontvingen:

- *Huishoudelijke hulp: 293 respondenten*
- *Hulpmiddelen: 18 respondenten*
- *Rolstoel/scootmobiel: 43 respondenten*
- *Woningaanpassingen: 44 respondenten*
- *Ondersteuning: 81 respondenten*

Cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen zijn het meest tevreden met het contact met degene die de huishoudelijke werkzaamheden uitvoert (89%). Ook over de kwaliteit van de uitgevoerde huishoudelijke werkzaamheden zijn respondenten over het algemeen heel tevreden (82%). Ook geeft een overgrote meerderheid aan tevreden te zijn over de periode tussen de toekenning van de gemeente en de start van de hulp van de zorgaanbieder (81%), het contact met de zorgaanbieder (80%) en de bereikbaarheid van de zorgaanbieder (81%).

Cliënten met een hulpmiddel reageren ook zeer tevreden op de gemeente. Echter zijn ze minder positief over de leverancier. Slechts 57% van de respondenten zou de leverancier aanbevelen bij anderen terwijl 21% dit niet zou doen. Het aandeel dat de leverancier niet aan zou bevelen is flink hoger dan bij andere soorten ontvangen ondersteuning. Dit is zeer opvallend en zal verder besproken worden met de leveranciers.

Cliënten met een rolstoel/scootmobiel en woningaanpassingen reageren over het algemeen ook tevreden. Echter geeft 15% van de respondenten met een woningaanpassing aan (heel) ontevreden te zijn over de afwerking van de aanpassing.

Als gevolg hiervan zal slechts 44% van de respondenten de leverancier of aannemer aanbevelen bij anderen. Dit is zeer laag en zal verder besproken moeten worden met de aannemer of leverancier. Hierop ondernemen we actie.

Tot slot zijn ook cliënten met een ondersteuning gevraagd naar hun ervaring. Van alle bevraagden vormen van ontvangen hulp is de algemene tevredenheid onder cliënten met ondersteuning het grootst.

Jeugd

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van geboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruik maken van hulp in de gemeente Montferland. Het is een kwantitatief onderzoek, waarbij een gestandaardiseerde vragenlijst naar kinderen en ouders is verzonden. Het onderzoek bestaat uit twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst meet de ervaringen van cliënten met de toegangsfase. De tweede vragenlijst meet de ervaringen met de kwaliteit en effecten van de jeugdvoorziening.

Bij de eerste meting zijn 721 ouders en 420 jongeren aangeschreven. 110 ouders en 49 jongeren hebben de vragenlijst ingevuld. Daarmee is het responspercentage voor deze eerste vragenlijst 13,9%. De resultaten zijn indicatief met een betrouwbaarheidspercentage van 82,6% en een foutenmarge van 5%. Bij de tweede vragenlijst zijn 656 ouders en 265 jongeren. 84 ouders en 29 jongeren hebben de vragenlijst ingevuld.

Daarmee is het responspercentage 12,3%. Op basis van deze respons zijn de resultaten indicatief met een betrouwbaarheidsniveau van 74,4% en een foutmarge van 5%. Beide responspercentages zijn hoger dan het totale respons van 2022 (11,4%).

Ook ten aanzien van de uitvoering van de Jeugdhulp kan geconstateerd worden dat de tevredenheid van de respondenten in het algemeen positief is. De respondenten weten in grote meerderheid waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben. 74% van de respondenten weet altijd of vaak waar zij terecht kunnen. Dit percentage komt redelijk overeen met vorig jaar (72%) en met de referentiegroep (73%). 68% van de

respondenten was altijd of snel geholpen. Dit is een betere score dan de score in de referentiegroep (63%).

Respondenten zijn zeer tevreden over de medewerkers van het Sociaal Team en de hulp die zij bieden. Echter valt op dat respondenten het minst tevreden zijn over het samen tot een oplossing komen in een gesprek. Een minderheid van 41% stelt dat zij samen met de medewerker tot een oplossing zijn gekomen. De ontevredenheid is echter ook beperkt tot een minimum. Dit komt doordat een grote meerderheid van 59% de stelling met 'neutraal' beantwoordt. Deze resultaten worden besproken met het Sociaal Team, zodat er samen met hen gewerkt kan worden aan mogelijke verbetering.

Gemeente Montferland scoort zeer hoog als er wordt gesproken over de kwaliteit van de hulpverleners. 92% stelt dat ze met respect worden behandeld door de hulpverleners. 90% voelt zich serieus genomen door de hulpverleners. Ondanks de hoge score zijn deze resultaten lager dan 2022. Om te voorkomen dat dit komende jaren verder gaat dalen zal dit besproken worden met de medewerkers van het Sociaal Team.

Een aandeel van 71% van de respondenten is (heel) tevreden over de snelheid waarmee de hulp is gestart door de hulpverleners. Echter is een relatief groot aandeel van 12% ook (heel) ontevreden over deze snelheid. Dit zal een belangrijk aandachtspunt worden voor de toekomst.

Voor twee derde van de respondenten geldt dat de hulp is geleverd volgens de afspraken en resultaten in het ondersteuningsplan (66%). Een substantieel deel van 28% weet niet of dit het geval is. Aan de respondenten die stellen dat de ondersteuning niet is geleverd zoals afgesproken, is gevraagd wat de reden hiervoor is. Van deze groep stelt het grootste deel de reden niet te weten (71%). De beschikbaarheid van de hulp wordt door 14% van de respondenten als oorzaak aangegeven. 10% van de respondenten geeft aan dat zij hier zelf voor gekozen hebben. In sommige gevallen was het de planning van de zorgaanbieder die ervoor zorgde dat de zorg van het ondersteuningsplan afwijkt (5%).

Ten opzichte van vorige jaren heeft geen vergelijking met andere Achterhoekse gemeenten plaats kunnen vinden. Ook konden sommige onderdelen niet vergeleken worden met onze resultaten van de voorgaande jaren. Volgens BMC heeft dit als reden dat de vraagstellingen en antwoordopties in 2023 waren aangepast, waardoor een vergelijking met vorig jaar en met de referentiegroep in veel gevallen niet mogelijk is.

Vervolgtraject:

Beide onderzoeksrapporten zijn besproken met wethouder Wolsing en de betrokken collega's van het Sociaal Team, team Kwaliteit en de beleidsafdeling Ontwikkeling. Voor de onderdelen waar verbeteringen behoeft wordt gezamenlijk gekeken hoe deze duurzaam te verbeteren. Een aantal verbeteringen zijn al te terug vinden in o.a. terugdringen van de wachtlijsten, de hervormingsagenda Jeugd, de doorontwikkeling van de sociale teams, verbetering van de digitale toegang zoals de website en het opstarten van een transformatieteam sociaal domein. In 2025 zullen wij u informeren over de behaalde resultaten van 2024.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Montferland
de secretaris, de burgemeester,

B.F.M. Bootink H.H. de Vries

