

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	:	Clïëntervaringsonderzoeken Sociaal Domein
Zaaknummer	:	1200103
Datum	:	30 januari 2024
Portefeuille	:	Wethouder Vat
Behandelend ambtenaar	:	Jannine van Asch/Anouk Groenen

Geachte leden van de raad van Molenlanden,

Voor hulpvragen op het gebied van zorg en ondersteuning kunnen onze inwoners een beroep doen op het Sociaal loket en het Sociaal Team. We vinden het belangrijk om hun ervaringen te meten, zodat we een beeld krijgen van onze dienstverlening en waar we deze eventueel kunnen verbeteren. In 2023 is een tweetal cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd:

- het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 (heeft betrekking op 2022);
- het cliëntervaringsonderzoek jeugd Zuid-Holland Zuid 2022.

Daarnaast is voor de doelmatigheidscontrole ten behoeve van de accountant door het Sociaal loket over 2022 een onderzoek uitgevoerd onder inwoners met een Wmo-indicatie. Voor de volledigheid zijn de uitkomsten van dit onderzoek ook aan deze raadsinformatiebrief toegevoegd.

Clïëntervaringsonderzoek Wmo – continu onderzoek

In 2021 is gestart met het continu onderzoek Wmo. Het continu onderzoek houdt in dat kort na het gesprek de cliënt wordt bevraagd over het contact met het Sociaal Loket. Enkele maanden later worden vragen gesteld over de eventueel geleverde voorziening of ondersteuning. Het continu onderzoek is een manier om informatie op te halen door het jaar heen. Doordat de uitvraag korter op het contactmoment volgt, geeft dit betrouwbaardere informatie. Het biedt de mogelijkheid om sneller te reageren, mochten er aanpassingen nodig zijn. In dit continu onderzoek worden de 10 standaardvragen gebruikt, zoals deze ook in het reguliere cliëntervaringsonderzoek aan de cliënten werden gesteld.

De doelgroep van het continu onderzoek bestaat uit Wmo-clïënten die in 2022 contact hebben gehad met het Sociaal loket en een Wmo-maatwerkvoorziening hebben ontvangen, zoals bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning of een scootmobiel. De respons was 39,3 procent voor de eerste vragenlijsten. Bij de tweede vragenlijsten was de respons 36,5 procent. Hiermee zijn de resultaten representatief. In de bijlage (bijlage 1) vindt u de uitkomsten van het CEO Wmo over 2022. De uitkomsten liggen een fractie lager dan in 2021, maar schetsen op de diverse onderdelen een positief beeld. In het contact, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning scoren we als gemeente Molenlanden goed. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is ten opzichte van 2021 gedaald (39% in 2022 tegenover 43% in 2021). In oktober 2023 is het project Doorontwikkeling Onafhankelijk Cliëntondersteuner gestart, met onder meer tot doel de bekendheid van de OCO te vergroten.

De ontwikkelingen rondom het cliëntervaringsonderzoek staan niet stil. Gemeenten hebben meer vrijheid gekregen voor het uitvoeren van dit onderzoek, zowel wat betreft de keuze voor de doelgroep als de onderzoeksvorm. Wel blijft het doen van een cliëntervaringsonderzoek verplicht, waarbij de vragen moeten gaan over de thema's *toegankelijkheid, kwaliteit van ondersteuning en ervaren effect*. Dit jaar loopt het continu onderzoek door. Wel leeft de wens bij Molenlanden om de verschillende onderzoeken, waar mogelijk, samen te voegen. Er wordt gekeken naar het toepassen van meer maatwerk (met bijvoorbeeld een kwalitatief onderzoek in aanvulling op het bestaande kwantitatieve onderzoek), wat beter aansluit bij de lokale kennisbehoefte. Dit alles met het doel een helder en actueel beeld te krijgen van de dienstverlening en inzicht te krijgen in waar we kunnen verbeteren.

Rapportage cliëntervaringsonderzoek jeugd Zuid-Holland Zuid 2022

In 2022 is in de regio voor het cliëntervaringsonderzoek jeugd voor het eerst gebruik gemaakt van de narratieve (op verhalen gebaseerde) onderzoeksmethode Omdat ervaring telt. Het is hierbij belangrijk om in het achterhoofd te houden dat het hier gaat om het ophalen van ervaringen met jeugdhulp vanuit

het perspectief van jongeren en ouders/verzorgers. Dit is een kwalitatief onderzoek en vervangt het kwantitatief onderzoek dat voorheen werd uitgevoerd. De resultaten (zie bijlage 2) zijn weergegeven op regionaal niveau en niet op lokaal niveau, omdat de respons per gemeente hiervoor onvoldoende was.

Vanuit de verhalen en de analyse is een zestal conclusies gedestilleerd die aanknopingspunten bieden voor het identificeren van knelpunten of punten die juist goed gaan:

1. De fasen van instroom – doorstroom – uitstroom laten zwakke patronen zien. Daarmee bedoelen we dat er in iedere fase stagnatie dreigt op te treden en wachttijden (te) lang zijn, waardoor problematiek verergert. Dit hangt samen met de bureaucratie die ervaren wordt door ouders.
2. Levensgebeurtenissen als echtscheidingen van ouders kunnen grote impact hebben op kinderen en jeugdigen. Ouders ervaren dat er (te) lang gewacht wordt om jeugdhulp in te zetten totdat er duidelijkheid is over de situatie van ouders (scheiding uitgesproken). Daardoor worden problemen van kinderen en jeugdigen complexer en duurt de jeugdhulp uiteindelijk langer.
3. We zien in de ervaringen dat mensen zich niet altijd gehoord voelen of serieus genomen. Dat komt onder andere terug in kritiek op de dossiervorming. Ze zien hun verhaal niet terug of ze herkennen zich er niet in.
4. Kinderen wonen in hun (pleeg)gezin en brengen een groot deel van hun tijd door op school. Problemen die op school beginnen, werken sterk door in het (pleeg)gezin. Tegelijkertijd zien we dat school een heel belangrijke bijdrage kan leveren aan het versterken van veerkracht en het versnellen van het oplossen van problemen.
5. De onderzoekers zien zwakke signalen dat (pleeg)ouders ervaren dat het verloop onder voogden hoog is en betrokkenheid laag, waardoor veel terecht komt op de schouders van (pleeg)ouders.

Korte lijnen, duidelijkheid over welke hulp waar is te krijgen en continuïteit van hulpverleners tijdens een traject, alsmede de klik die ouders en kinderen ervaren met hun hulpverlener zijn kritische succesfactoren, waardoor ouders en kinderen heel tevreden zijn over de geboden hulp en waardoor de effecten daarvan vergroot worden.

Aanbevelingen

De belangrijkste aanbeveling van het CEO jeugd is het hebben van aandacht voor **communicatie** voor alle facetten in het hele traject van jeugdhulp richting alle partijen. Communicatie wordt als frustratie benoemd in de negatief beleefde ervaringen én als compliment in de positief beleefde ervaringen.

Belangrijk dus om in te zetten op communicatie als verbetering en als borging voor dat wat goed gaat.

1. Communicatie tijdens toeleiding. Bij de toeleiding en wachten op hulp geldt de aanbeveling om ouders en jongeren telkens op de hoogte te houden van de processtappen, wie de regie heeft, hoe lang de stappen duren, et cetera. Nu ervaren inwoners deze periode als een radiostilte. In hun beleving gebeurt er niets. Terwijl zij wel elke dag geconfronteerd worden met de hulpvraag van hun kind.
2. De tweede aanbeveling gaat over de communicatie richting ouders en jongeren. Hoe ziet de hele keten eruit? Dus specifieke communicatie op de overgangen instroom – doorstroom – uitstroom. In de ervaringen van inwoners zorgen deze overgangen voor frustratie.
3. Zorg voor soepele overgang en samenwerking tussen partijen. Het is niet realistisch om te denken dat het hele traject van aanvraag tot uitstroom door één partij wordt uitgevoerd. Er zullen altijd overgangen zijn. Het is wel realistisch om ervoor te zorgen dat de partijen weten hoe de hele keten eruit ziet, wat de taken en verantwoordelijkheden van andere partijen zijn en wat hun eigen plek daarin is. Als er een overgang aankomt, wie heeft wanneer welke rol? Hoe kan dit zo worden vormgegeven dat de jeugdige en de ouders daar zo min mogelijk 'last' van hebben?
4. Tot slot wordt aanbevolen in te zetten op het samenspel met ouders en kinderen. Maak hierbij gebruik van de positieve ervaringen die er zeker ook zijn. Deze leren ons namelijk dat positieve ervaringen vertellen over een gedeelde, gezamenlijke, verantwoordelijkheid voor het proces en de hulp.

Een gesprek over de resultaten en de duiding hierop per gemeente volgt om te kunnen bepalen hoe we aandacht moeten hebben voor de conclusies en aanbevelingen binnen de nieuwe beleidsperiode Jeugd.

Resultaten van het doelmatigheidsonderzoek Wmo 2022

Voor de doelmatigheidscontrole van de accountant heeft het Sociaal loket een onderzoek uitgevoerd onder cliënten met een Wmo-indicatie. Hiervoor hebben onder meer alle 735 cliënten met een geldige indicatie voor Huishoudelijke ondersteuning (HO) begin 2023 een vragenlijst ontvangen. Hierin werd hen



onder andere gevraagd of zij de aan hen toegekende én door de zorgaanbieder gedeclareerde voorziening ook daadwerkelijk hadden gekregen. Het ging hier om voorzieningen in natura (d.w.z. via één van de twaalf gecontracteerde zorgaanbieders).

Op basis van de respons van ruim 68% bij HO kunnen we concluderen dat de cliënten de huishoudelijke ondersteuning gemiddeld met een 8 waarderen. Marginaal minder dan vorig jaar, maar nog steeds een hele mooie uitkomst!

Daarnaast is uit de respons gebleken, dat er geen verschil bestond tussen enerzijds de door ons toegekende ondersteuning die de cliënten hadden ontvangen en anderzijds de ondersteuning die door de aanbieder was gedeclareerd.

	Gemiddelde cijfers van alle aanbieders*	
	2021	2022
Tevredenheidsonderzoek Huishoudelijke Ondersteuning		
Hoe tevreden bent u over de huishoudelijke ondersteuning?	8,20	8,08
Welk cijfer geeft u het resultaat?	8,17	7,96
Welk cijfer krijgt uw hulp	8,38	8,16
Welk cijfer krijgt de zorgaanbieder?	7,82	7,71

(*Uitleg cijfers: 1 = slecht, 10 = uitstekend)

Een compliment is op zijn plaats voor de zorgaanbieders. Maar bovenal is dit voor onze inwoners een goed bericht: zij krijgen de gekwalificeerde hulp zoals afgesproken.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van gemeente Molenlanden,
De secretaris, De burgemeester,

Leon Anink.

Theo Segers.



Bijlage 1: Molenlanden – Factsheet Continu-onderzoek Wmo – juni 2023

Bijlage 2: Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Zuid-Holland Zuid 2022

