



gemeente **Oosterhout**

Aan de gemeenteraad

Datum	Uw kenmerk	Zaaknummer	In behandeling bij
4 februari 2025		1062811	AKR Sociaal Team Beleid

Onderwerp

Sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken 2023

Geachte raad,

Met deze brief informeren wij u over de resultaten van de sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken 2023. We vinden een goede toegang tot hulp en ondersteuning belangrijk. Met de sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken meten we hoe inwoners het gemeentelijke toegangsproces en de gekregen ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de cliëntervaringsonderzoeken:

- Frontoffice Sociaal Team;
- Jeugd;
- Wmo;
- Werk & inkomen;
- Bijzondere bijstand & minimaregelingen.

De vragen in de cliëntervaringsonderzoeken zijn zo veel mogelijk op elkaar afgestemd.

De werkwijze en doelgroepen van de cliëntervaringsonderzoeken

Het cliëntervaringsonderzoek frontoffice bestaat uit één vragenlijst, waarin we elk kwartaal vragen naar de ervaringen van inwoners met het contact met de frontoffice van het Sociaal Team.

De andere cliëntervaringsonderzoeken bestaan uit twee vragenlijsten:

1. We vragen naar de ervaringen van inwoners met de toegang tot ondersteuning (het contact met het Sociaal Team). Dit doen we elk kwartaal.
2. We vragen naar de ervaringen van inwoners over de kwaliteit en het resultaat van de gekregen ondersteuning. Dit doen we elk half jaar.

De doelgroepen van de cliëntervaringsonderzoeken zijn als volgt:

- Bij de frontoffice bestaat de doelgroep uit inwoners van 18 jaar en ouder die een informatie- en/of adviesvraag hebben gesteld bij de frontoffice van het Sociaal Team.
- Bij jeugd bestaat de doelgroep uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouders van jeugdigen (van 0 tot en met 11 jaar) die een aanvraag voor hulp bij het Sociaal Team hebben gedaan, en uit jongeren & ouders van jeugdigen die jeugdhulp hebben gekregen.
- Bij Wmo bestaat de doelgroep uit volwassen inwoners die ondersteuning vanuit de Wmo hebben aangevraagd bij het Sociaal Team, en uit inwoners die ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen.

- Bij werk & inkomen bestaat de doelgroep uit inwoners die zich hebben gemeld als werkzoekende, en uit inwoners die een lopende uitkering hebben ontvangen.
- Bij bijzondere bijstand & minimaregelingen bestaat de doelgroep uit inwoners zonder lopende uitkering die een aanvraag voor bijzondere bijstand en/of minimaregelingen hebben gedaan, en uit inwoners die bijzondere bijstand en/of minimaregeling(en) hebben ontvangen.

Over elk kalenderjaar ontvangen wij rapporten met de resultaten. Deze rapporten ontvangen wij aan het eind van het volgende kalenderjaar. De reden dat we deze rapporten pas laat ontvangen heeft te maken met de momenten dat we inwoners een vragenlijst sturen over de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning (vragenlijst 2). We willen dat inwoners een periode ondersteuning hebben ontvangen voordat ze deze vragenlijst krijgen. Rekening houdend met mogelijke wachtlijsten bij aanbieders, zetten we de vragenlijsten over de kwaliteit en het resultaat daarom pas relatief laat uit.

De vragenlijsten over de toegang tot ondersteuning worden sneller verstuurd. Deze worden elk kwartaal in het betreffende kalenderjaar uitgezet. De tussentijdse resultaten zijn zichtbaar in een dashboard. Elk kwartaal monitoren we deze (tussentijdse) resultaten zodat tussentijds waar nodig kan worden bijgestuurd.

In de bijlagen vindt u de rapporten met de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken

In 2023 hebben we voor het eerst een cliëntervaringsonderzoek frontoffice uitgevoerd. De ervaringen van inwoners met de frontoffice van het Sociaal Team waren over het algemeen positief. Net zoals in 2022 waren inwoners die deel hebben genomen aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo over het algemeen (zeer) positief. Bij jeugd, werk & inkomen, en bijzondere bijstand & minimaregelingen zien we, net zoals in 2022, meer spreiding in de resultaten. Ook hier waren de meeste inwoners tevreden, maar tegelijkertijd was er ook een groep inwoners minder tevreden op sommige gebieden.

Hiernaast zien we dat de respons bij de frontoffice en Wmo een stuk hoger is dan bij jeugd (ondanks een lichte stijging t.o.v. 2022), werk & inkomen, en bijzondere bijstand & minimaregelingen. We willen graag leren van de ervaringen van inwoners. Het cliëntervaringsonderzoek vinden we hiervoor een belangrijk instrument. Bij een lage respons geven de resultaten mogelijk alleen geen representatief beeld, waardoor het lastig is om goede conclusies te trekken. Daarnaast kunnen uitschieters veel invloed hebben op gemiddelde cijfers bij een lage respons (ter illustratie: 11 van de 16 deelnemers gaven op de vraag 'hoe tevreden bent u met het aanvragen van een bijstandsuitkering' een 6 of hoger. De overige 5 respondenten gaven een 1 of 2, waardoor het gemiddelde cijfer uitkomt op een 5,2). We vinden het belangrijk dat veel inwoners deelnemen en gaan proberen om de respons te verhogen. Bij een lage respons is het belangrijk om de resultaten zorgvuldig te interpreteren.

De belangrijkste resultaten uit de cliëntervaringsonderzoeken zijn als volgt:

- 7,2 is het gemiddelde cijfer voor het contact met de frontoffice van het Sociaal Team. Er is geen vergelijkingsmateriaal met 2022.
- 6,3 is het gemiddelde cijfer voor het aanvragen van jeugdhulp (ouders + jongeren). In 2022 was dit een 6,1.
- 7,6 is het gemiddelde cijfer voor het aanvragen van Wmo-ondersteuning. In 2022 was dit een 7,5.
- 6,4 is het gemiddelde cijfer voor het aanvragen van bijzondere bijstand en/of een minimaregeling. In 2022 was dit een 5,6.
- 5,2 is het gemiddelde cijfer voor het aanvragen van een bijstandsuitkering. Er is geen vergelijkingsmateriaal met 2022.
- 7,4 is het gemiddelde cijfer voor de gekregen jeugdhulp (ouders + jongeren). In 2022 was dit ook een 7,4.
- 8,0 is het gemiddelde cijfer voor de gekregen Wmo-ondersteuning. In 2022 was dit ook een 8,0.
- 5,1 is het gemiddelde cijfer voor de tegemoetkoming vanuit bijzondere bijstand en/of een minimaregeling. In 2022 was dit een 6,9.
- 6,8 is het gemiddelde cijfer voor het contact met de klantmanager. In 2022 was dit een 7,4.
- 5,7 is het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning bij het vinden van (betaald) werk. In 2022 was dit een 6,3.

- 6,8 is het gemiddelde cijfer voor de bijstandsuitkering. In 2022 was dit ook een 6,8.

We gaan verder bijsturen op de verbetermogelijkheden

Alhoewel de resultaten over het algemeen positief zijn, werken we telkens aan verbetering van onze dienstverlening. We willen graag verder blijven bijsturen op de volgende onderdelen:

- *Inwoners hoeven niet onnodig meerdere keren hun verhaal te vertellen*
Net zoals in 2022, hebben veel inwoners aangegeven dat ze vaker dan één keer hun verhaal hebben moeten vertellen (50% bij jeugd, 24% bij Wmo, 40% bij werk & inkomen, de vraag is niet gesteld bij de frontoffice en bijzondere bijstand & minimaregelingen). We willen niet dat inwoners onnodig meerdere keren hun verhaal hoeven te vertellen. Verloop bij het Sociaal Team en partners zal alleen altijd invloed hebben op dit onderdeel. Om zo veel mogelijk te voorkomen dat inwoners onnodig meerdere keren hun verhaal hoeven te vertellen zijn we op meerdere gebieden bezig. Zo zijn we in 2024 begonnen met het versterken van de samenwerking tussen het Sociaal Team en maatschappelijke partners. Wanneer een inwoner bekend is bij een professional van Surplus Welzijn, MEE West-Brabant of Floralia Park, maar waarbij toch aanvullende hulp nodig is, kunnen deze professionals al een deel van het plan van aanpak invullen. Zo hoeft het Sociaal Team dit niet meer uit te vragen bij inwoners. We gaan kijken of we deze werkwijze met meerdere partners kunnen uitvoeren. Daarnaast werken we toe naar een stevig lokaal team, waarbij elk gezin één vast contactpersoon krijgt die met hen de hulp en/of ondersteuning doorloopt. Doordat het stevig lokaal team ook zelf hulp verleent zullen inwoners minder vaak hun verhaal hoeven te vertellen.
- *Inwoners weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben*
Gelukkig wisten de meeste inwoners waar ze terecht konden toen ze hulp nodig hadden. Daartegenover wist alleen ook een te grote groep inwoners niet waar ze terecht konden (26% bij de frontoffice, 39% bij jeugd, 13% bij Wmo, 4% bij werk & inkomen, 30% bij bijzondere bijstand & minimaregelingen). Dit was ook een verbeterpunt dat naar voren kwam uit de resultaten over 2022. We vinden het belangrijk dat inwoners weten welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn. De afgelopen jaren hebben we hierop al meerdere acties ondernomen. Bijvoorbeeld door meer bekendheid te geven aan de vrij toegankelijke voorzieningen. Denk aan het vernieuwen van infoplein en door elk jaar de fysieke wegwijzer te vernieuwen en verspreiden (in 2024 hebben we de wegwijzer voor het eerst ook in meerdere talen uitgebracht). Ook gaan we steeds meer outreachend werken. Bijvoorbeeld via de meer voor elkaar teams, de inzet van wijkmakelaars en het Centrum voor Wonen en Welzijn. Deze acties blijven we voortzetten.
- *Inwoners weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner*
Veel inwoners die geen gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner hebben aangegeven dat ze niet wisten dat deze mogelijkheid er was (46% bij jeugd, 42% bij Wmo, 63% bij werk & inkomen, 54% bij bijzondere bijstand & minimaregelingen, de vraag is niet gesteld bij de frontoffice). De bekendheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft al lange tijd onze aandacht. Zo is in 2024 onderzocht hoe op de lange termijn cliëntondersteuning beter kan worden vormgegeven. We zijn nu bezig om naar een situatie toe te werken waarbij we ook veel informele cliëntondersteuning inzetten die dichtbij inwoners georganiseerd is. Hiervoor gaan we de samenwerking tussen maatschappelijke partners verstevigen.

Meer inwoners vinden de informatie van de gemeente duidelijk

We vinden duidelijke communicatie naar inwoners toe belangrijk. De laatste jaren hebben we hier flink op ingezet. Zo zijn veel brieven herschreven, hebben medewerkers trainingen voor eenvoudig schrijven gevolgd en stimuleren we partners om aandacht te hebben voor duidelijke taal. De resultaten uit de cliëntervaringsonderzoeken lijken het effect hiervan nu aan te tonen. In vergelijking met de resultaten uit 2022 zien we namelijk dat in 2023 meer inwoners aangeven dat ze de informatie van de gemeente duidelijk vinden. We zijn blij met deze resultaten en zullen blijven inzetten op duidelijke communicatie.

We gaan met inwoners in gesprek

In de cliëntervaringsonderzoeken vragen we of inwoners verder hun ervaringen willen delen. Met inwoners die hiervoor open staan willen we in gesprek, zodat we nog beter kunnen leren van hun

ervaringen. Ook delen we de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken met de Adviesraad Sociaal Domein.

We blijven sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken uitvoeren

Voor 2024 hebben we een aantal aanpassingen gedaan in de vragenlijsten. We hebben met name de vragenlijst ingekort bij jeugd (ouders), werk & inkomen, en bijzondere bijstand & minimaregelingen. We hopen dat dit ook gaat leiden tot een hogere respons.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Oosterhout

, burgemeester,

, secretaris.