



gemeente **Oosterhout**

Collegevoorstel OG

Zaak : Sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken
2022

Zaaknummer : 1031745

Datum: 26 februari 2024	Initialen auteur: AKR	Bereikbaar: 14 0162
Status: Openbaar	Team: Sociaal Team Beleid	

Onderwerp:

Sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken 2022

Geraadpleegde teams:

Sociaal Team Beleid

Sociaal Team Uitvoering

Control

Communicatie: ja d.m.v.: raadsinformatiebrief

Bijlagen:

☐ Brief door college

☒ Raadsinformatiebrief

☐ Brief beantwoording vragen ex art 39

☐ Raadsvoorstel

☒ Overige bijlagen:

- Rapport cliëntervaringsonderzoek jeugd
- Rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo
- Rapport cliëntervaringsonderzoek werk & inkomen
- Rapport cliëntervaringsonderzoek bijzonder bijstand & minimaregelingen

Behandeling in / door:

☐ Raad

Datum:

Aard behandeling:

Portefeuillehouder

Piena

Geheimhouding op	Titel	Grondslag WOO	Tot wanneer

Wij verzoeken u om bij communicatie rondom deze aanvraag het zaaknummer 1031745 te vermelden.

COLLEGE VOORSTEL

Datum: 26 februari 2024

Openbaar

Zaaknummer: 1031745

Onderwerp:

Sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken 2022

Voorstel:

1. Kennis te nemen van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken jeugd, Wmo, werk & inkomen, en bijzondere bijstand & minimaregelingen 2022;
2. Met de verbeterpunten aan de slag te gaan;
3. De gemeenteraad met bijgevoegde raadsinformatiebrief te informeren over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken.

Samenvatting (circa 10 regels)

Sinds 2022 voeren we sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken uit. Het gaat om cliëntervaringsonderzoeken jeugd, Wmo, werk & inkomen, en bijzondere bijstand & minimaregelingen. Met de cliëntervaringsonderzoeken krijgen we inzicht in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van het gemeentelijke toegangsproces en de geboden ondersteuning. Dit gebruiken we om onze dienstverlening verder te verbeteren.

De belangrijkste resultaten zijn:

	Jeugd		Wmo	Werk & inkomen	Bijzondere bijstand & minimaregeling
	<i>Jongeren</i>	<i>Ouders</i>			
Gemiddelde cijfer over het aanvraagproces	6.7	5.8	7.5	Onbekend	5.6
Gemiddelde cijfer over de verkregen ondersteuning	6.6	8.0	8.0	6.3	N.v.t.
Gemiddelde cijfer over de tevredenheid met de uitkering/ tegemoetkoming	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	6.8	7.0

Uit de resultaten komen een aantal punten naar voren waarop verbetering nodig is:

- Relatief veel inwoners wisten niet waar ze moesten zijn toen ze hulp nodig hadden;
- Relatief veel inwoners hebben vaker dan één keer hun verhaal moeten vertellen;
- Relatief veel inwoners wisten niet dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Relatief veel inwoners vonden de informatie die ze kregen onduidelijk.

Juridisch kader (inclusief onderbouwing geheimhouding)

Gemeenten zijn op grond van de Jeugdwet en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (artikel 2.5.1) verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De Participatiewet kent deze verplichting niet.

Aanleiding

Met het verbetertraject toegang willen we de toegang continu verbeteren, zodat inwoners de vruchten plukken van een goed werkende toegang. Om deze ambitie te realiseren is een verbetercyclus opgezet vanuit drie perspectieven (inwoners, toegangsmedewerkers en samenwerkingspartners). Een manier waarmee we de ervaringen en het perspectief van inwoners meten, is via sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken. Hiermee krijgen we inzicht in hoe inwoners het gemeentelijke toegangsproces en de kwaliteit en effect van ondersteuning ervaren. De afgelopen jaren voerden we al jaarlijks cliëntervaringsonderzoeken uit over jeugd en Wmo. Vanaf 2022 voeren we sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken uit over:

- Jeugd;
- Wmo;
- Werk & inkomen;
- Bijzondere bijstand & minimaregelingen.

Deze cliëntervaringsonderzoeken zijn zo veel mogelijk op elkaar afgestemd. Vanaf 2023 voeren we bovendien een cliëntervaringsonderzoek uit over de frontoffice van het Sociaal Team.

Welke data zijn gebruikt en op welke manier wordt de uitvoering gemonitord?

Onderzoeksbureau ZorgfocuZ voert de cliëntervaringsonderzoeken uit. ZorgfocuZ heeft hiervoor dashboards ingericht zodat we de resultaten van het onderzoek tussendoor kunnen monitoren. Ook levert ZorgfocuZ rapportages en factsheets waarin de resultaten over een kalenderjaar worden gepresenteerd. Tot slot dienen de resultaten ook ter input voor de monitor Sociaal Domein.

Welke externe belanghebbenden zijn betrokken en hoe is het proces gevoerd?

We leveren bij ZorgfocuZ de benodigde gegevens aan, zodat zij de vragenlijsten naar de doelgroepen kan sturen. Bij de cliëntervaringsonderzoeken jeugd, werk & inkomen, en bijzondere bijstand & minimaregelingen wordt gebruik gemaakt van digitale vragenlijsten. Bij het cliëntervaringsonderzoek Wmo stelt het Sociaal Team altijd de vraag aan een inwoner of zij de vragenlijst digitaal of schriftelijk wil ontvangen.

Alle cliëntervaringsonderzoeken bestaan uit twee vragenlijsten:

- De eerste vragenlijst gaat over de ervaringen van inwoners met de toegang tot ondersteuning (het contact met het Sociaal Team);
- De tweede vragenlijst gaat over de ervaringen van inwoners over de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning.

De doelgroepen van de cliëntervaringsonderzoeken zijn als volgt:

- Bij jeugd bestaat de doelgroep uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouders van jeugdigen (van 0 tot en met 11 jaar) die in 2022 een aanvraag voor hulp hebben gedaan, en uit jongeren en ouders van jeugdigen die in 2022 jeugdhulp hebben ontvangen.
- Bij Wmo bestaat de doelgroep uit inwoners die in 2022 ondersteuning vanuit de Wmo hebben aangevraagd, en uit inwoners die in 2022 ondersteuning vanuit de Wmo hebben ontvangen.
- Bij werk & inkomen bestaat de doelgroep uit inwoners die zich in 2022 hebben gemeld als werkzoekende, en uit inwoners die in 2022 een lopende uitkering hebben ontvangen.
- Bij bijzondere bijstand & minimaregelingen is, om overvragen te voorkomen, gekozen om alleen inwoners mee te nemen die geen lopende uitkering (PW/IOAW/IOAZ) ontvangen. De doelgroep bestaat daarom uit inwoners zonder lopende uitkering die in 2022 een aanvraag

voor bijzondere bijstand en/of minimaregelingen hebben gedaan, en uit inwoners zonder lopende uitkering die in 2022 bijzondere bijstand en/of minimaregeling(en) hebben ontvangen.

Wat willen we gaan doen?

De raad is toegezegd dat de resultaten worden teruggekoppeld. In de bijlagen zijn de rapporten met de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken toegevoegd.

De resultaten waren wisselend

Inwoners die deel hebben genomen aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo waren over het algemeen (zeer) positief. De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken jeugd, werk & inkomen, en bijzondere bijstand & minimaregelingen waren in vergelijking met Wmo minder positief. Waar bij het cliëntervaringsonderzoek Wmo veruit de meeste inwoners positief waren, zien we bij jeugd, werk & inkomen, en bijzondere bijstand & minimaregelingen meer spreiding in de resultaten. Sommige inwoners waren tevreden, maar tegelijkertijd was er ook een groep inwoners die minder tevreden was. Ook valt hierbij op dat best veel inwoners niet uitgesproken positief of negatief waren (het antwoordmogelijkheid neutraal is relatief vaak ingevuld).

We willen de respons verhogen

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo is door veel inwoners ingevuld. De respons bij jeugd, werk & inkomen, en bijzondere bijstand & minimaregelingen was alleen laag. Volgens ZorgfocuZ ligt de respons bij Wmo fors boven het landelijke gemiddelde en de respons bij jeugd net onder het landelijke gemiddelde. Voor de cliëntervaringsonderzoeken werk & inkomen en bijzondere bijstand & minimaregelingen is geen landelijk gemiddelde bekend, omdat veel gemeenten hier geen onderzoek naar doen.

Omdat we graag van elke ervaring leren, willen we proberen om de respons te verhogen. Bij een lage respons geven de resultaten bovendien mogelijk geen representatief beeld, waardoor de resultaten zorgvuldig geïnterpreteerd moeten worden en het lastig is om conclusies te trekken. Ook is het hierdoor lastig om goede vergelijkingen te maken tussen de verschillende subdomeinen. We willen daarom proberen om de respons te verhogen door sneller de cliëntervaringsonderzoeken naar inwoners te sturen. Zo was het cliëntervaringsonderzoek jeugd 2022 vanwege dataleveringsproblemen pas in 2023 uitgezet bij inwoners. Nu deze dataleveringsproblemen zijn opgelost krijgen inwoners sneller een uitnodiging om deel te nemen. Gelukkig zien we in de voorlopige resultaten over 2023 dat de respons bij jeugd dan ook stijgt. Bij werk & inkomen en bijzondere bijstand & minimaregelingen zien we deze stijging nog niet. We gaan daarom kijken of het verkorten van de vragenlijsten tot een hogere respons leidt.

Belangrijkste verbeterpunten

Op de volgende onderdelen willen we graag (verder) bijsturen:

- Inwoners weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben.
De meeste inwoners wisten waar ze moesten zijn toen ze hulp nodig hadden. Tegelijkertijd wist ook een groep inwoners niet waar ze terecht konden (31% bij jeugd, 11% bij Wmo, 25% bij werk & inkomen, 34% bij bijzondere bijstand & minimaregelingen). We vinden het belangrijk dat inwoners weten welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn. En deze ook tijdig weten te vinden als ze dit nodig hebben. Om hier een impuls aan te geven zijn al meerdere acties ondernomen. Zo is in 2023 het vernieuwde [infoplein](#) gelanceerd, de online sociale kaart van de gemeente Oosterhout. Op meerdere momenten in het jaar blijven we bekendheid geven aan infoplein. Daarnaast vernieuwen en verspreiden we elk jaar de (fysieke) wegwijzer, waarin in een overzicht de ondersteuningsmogelijkheden staan. Ook gaan we steeds meer outreachend werken (denk aan de meer voor elkaar teams, de inzet van de wijkmakelaars en de verschillende inloopuren op meerdere locaties).
- Inwoners hoeven niet onnodig meerdere keren hun verhaal te vertellen.
Veel inwoners hebben vaker dan één keer hun verhaal moeten vertellen. Alleen bij het

cliëntervaringsonderzoek omtrent de Wmo gaf een merendeel aan dat ze maar één keer hun verhaal hoefden te vertellen. Ook hierbij gaf echter een aanzienlijke groep aan dat ze vaker dan één keer hun verhaal hebben verteld (53% bij jeugd, 24% bij Wmo, 35% bij werk & inkomen, vraag is niet gesteld bij bijzondere bijstand & minimaregelingen). Ondanks dat verloop bij het Sociaal Team altijd invloed heeft op dit onderdeel, willen we niet dat inwoners onnodig meerdere keren hun verhaal moeten vertellen. Dit onderdeel heeft ook een plek in het verbetertraject toegang. We versterken namelijk de samenwerking tussen maatschappelijke partners en het Sociaal Team. Hierbij kijken we of bij inwoners die al bekend zijn bij een professional van een maatschappelijke partner, maar waarbij toch aanvullende hulp nodig is, al een deel van het plan van aanpak kan worden ingevuld door deze professional. Zo hoeft het Sociaal Team dit niet meer uit te vragen bij inwoners.

- Inwoners weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ongeveer de helft van de inwoners die geen gebruik heeft gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner wist ook niet dat dit kon. Dit gaan we verbeteren. De eerste acties hiervoor zijn al ingezet. Zo bespreken we met MEE West-Brabant hoe we meer bekendheid kunnen geven aan de onafhankelijke cliëntondersteuner (bijvoorbeeld door een begrijpelijker naam te geven aan cliëntondersteuning). Daarnaast zijn we een onderzoek gestart waarin we nagaan hoe op de lange termijn cliëntondersteuning beter kan worden vormgegeven.
- Inwoners krijgen duidelijke informatie. De meeste inwoners vonden de informatie duidelijk. Daartegenover vond ook een groep inwoners de informatie onduidelijk (27% bij jeugd, 6% bij Wmo, 19% bij werk & inkomen, en 22% bij bijzondere bijstand & minimaregelingen). Wij vinden het belangrijk dat alle inwoners de informatie begrijpen. Om hiervoor te zorgen herschrijven we brieven in duidelijke taal. Dit is een continu proces, waarmee we vanaf 2022 nadrukkelijk aan de slag zijn gegaan. In de voorlopige resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken over 2023 zien we gelukkig ook al dat steeds meer inwoners de informatie duidelijk vinden. We zijn alleen nog niet waar we willen zijn en blijven daarom doorgaan met het herschrijven van brieven. Ook volgen medewerkers trainingen voor eenvoudig schrijven en stimuleren we partners om aandacht te hebben voor duidelijke taal.

Verbetertrajecten

Naast bovengenoemde onderdelen waarop we verder bijsturen, zijn we continu aan het kijken waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Dit doen we bijvoorbeeld met het verbetertraject toegang. Zo hebben we via het verbetertraject toegang onder andere gewerkt aan:

- een digitale aanmeldroute voor de frontoffice van het Sociaal Team. Naast dat inwoners telefonisch contact kunnen opnemen, kunnen ze ook online hun vraag stellen op een moment dat voor hen uitkomt. Inwoners zijn op deze manier niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente;
- structurele netwerkbijeenkomsten tussen maatschappelijke partners en het Sociaal Team, zodat blijvend wordt geïnvesteerd in de samenwerking;
- een uniforme basishouding voor de professionals van het Sociaal Team, zodat in gespreksvoering met inwoners vanuit dezelfde kernwaarden wordt gewerkt;
- het borgen van het inwonersperspectief bij ontwikkelingen in de toegang door het inzetten van ervaringsdeskundigheid. Ervaringsdeskundigen en inwoners van de gemeente Oosterhout hebben actief deelgenomen aan het ontwikkelen en uitvoeren van de opgaven in het verbetertraject toegang¹.

De komende periode verwachten we bovendien nog meer ontwikkelingen te kunnen doorvoeren.

Hierbij kan gedacht worden aan:

- de mogelijkheid voor inwoners om hun plan van aanpak digitaal te ondertekenen. Hiernaast blijft het uiteraard mogelijk voor inwoners om schriftelijk op papier het plan van aanpak te ondertekenen;
- de mogelijkheid voor inwoners om een belafsprake in te plannen met de frontoffice van het Sociaal Team, zodat inwoners geholpen kunnen worden op een moment dat voor hen uitkomt.

Verder in gesprek met inwoners

¹ <https://www.movisie.nl/artikel/oosterhoutse-toegang-het-is-de-toon-die-de-muziek-maakt>

Naast dat we met bovenstaande verbeterpunten bezig zijn, gaan we verder met inwoners in gesprek. In alle cliëntervaringsonderzoeken hebben we gevraagd of inwoners open staan om met ons in gesprek te gaan. Meerdere inwoners staan hiervoor open. Met hen willen we in gesprek, zodat we beter kunnen leren van de ervaringen.

Afweging van argumenten voor en tegen?

Aan de gemeenteraad is beloofd om de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken te delen. De respons is bij de cliëntervaringsonderzoeken jeugd, werk & inkomen en bijzondere bijstand & minimaregelingen alleen zo laag dat het moeilijk is om goed onderbouwde conclusies te trekken. We gaan met de signalen aan de slag en voeren verbeteringen door.

Wat mag het kosten en waar gaan we het van betalen?

De kosten voor de cliëntervaringsonderzoeken 2022 bedragen €30.173,91 (inclusief drukkosten) en zijn betaald uit de algemene onderzoeksmiddelen Sociaal Team Beleid (6610309).

Risico's?

N.v.t.

Communicatie

Kernboodschap:

Jaarlijks voeren we sociaal domein brede cliëntervaringsonderzoeken uit bij inwoners die contact hebben gehad met het Sociaal Team van de gemeente Oosterhout. Met de cliëntervaringsonderzoeken krijgen we beeld bij de ervaren toegankelijkheid van het Sociaal Team en bij de kwaliteit en resultaten van de ondersteuning. De resultaten over 2022 waren wisselend en moeten zorgvuldig geïnterpreteerd worden. Op meerdere onderdelen waren inwoners tevreden, maar er zijn ook verbeterpunten. Met deze verbeterpunten gaan we aan de slag, zodat we onze dienstverlening verbeteren.