

Raadsmemo

Datum	:	01-04-2025
Onderwerp	:	Clïëntervaringsonderzoek Wmo, Jeugdwet en Participatiewet 2023
Behandeld door	:	
Telefoon en e-mail	:	
Portefeuillehouder	:	Mevrouw S. van der Meer; mevrouw B.H.M. Gardeniers; Mevrouw L. Boelsma
Zaaknummer	:	Z.817271
Doel memo	:	ter kennisneming

Toelichting

Graag informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek in gemeente De Fryske Marren. Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Jeugdwet zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een onderzoek uit te voeren naar de ervaringen van cliënten. Naast het verplichte cliëntervaringsonderzoek voor de Wmo en Jeugdwet, onderzoeken we ook de cliëntervaring voor Participatie. De gemeente heeft hier destijds voor gekozen om sociaal domein breed inzicht te krijgen in de cliëntervaringen. De uitkomst van deze onderzoeken biedt inzicht en kansen voor het continu verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. Deze insteek is nog steeds hetzelfde en geldt voor alle drie wetten. Het onafhankelijk onderzoeksbureau Zorgfocuz voert voor ons het onderzoek uit.

Deze memo informeert u over de uitkomsten van de rapportages 2023

Het cliëntervaringsonderzoek is één van de instrumenten om cliëntervaringen en de effecten in het sociaal domein te monitoren. De uitkomsten geven ons een beeld van hoe cliënten onze dienstverlening of ondersteuning in 2023 hebben ervaren. In de rapportages staan de uitkomsten van het onderzoek. Voor een uitgebreid beeld verwijzen wij u naar de rapportages 2023 die als bijlage zijn toegevoegd.

De uitkomsten in deze memo hebben dus betrekking op het jaar 2023

Het rapport van de Wmo biedt een goed beeld van ervaringen binnen deze wet. De respons is binnen de Jeugdwet en Participatiewet echter opnieuw te laag en daardoor niet representatief. Dit is al jaren een uitdaging binnen deze twee onderzoeken. Dit is een landelijk probleem. We zijn de afgelopen maanden in gesprek geweest met de NHL-Stenden om advies te vragen over het verbeteren van de respons. Tijdens dit gesprek is duidelijk geworden dat er geen eenvoudige oplossingen zijn om de respons op korte termijn te verhogen. Eén van de besproken opties betreft het rechtstreeks benaderen van de doelgroep en het stellen van gerichte onderzoeksvragen. Studenten van de NHL-Stenden zouden hier mogelijk een rol in kunnen spelen. Een dergelijk onderzoek sluit echter niet aan bij de huidige onderzoeksvraag. Het zou eventueel onderdeel kunnen worden van de evaluatie van het huidige dienstverleningsmodel in relatie tot het door de VNG vastgestelde Richtinggevend Kader toegang sociaal domein.

Wmo:

In totaal hebben 310 inwoners van de 706 genodigden de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een betrouwbare respons van 44% en daarmee zijn de resultaten representatief. De respons ligt hoger dan het landelijk gemiddelde. Net als vorig jaar is het algemene beeld dat men zeer tevreden is

over het contact met de gemeente binnen de Wmo. Men is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning, het gesprek en het resultaat van de ondersteuning. Voor een volledig beeld verwijzen wij u naar het rapport.

Jeugdwet:

De cliënten geven de dienstverlening vanuit de Jeugdwet als rapportcijfer 7,5. Dit was in 2022 een 7,6. Voor het volledige beeld verwijzen wij u naar de bijlages. In 2022 was 83% van de jongeren tevreden over het sociaal team. Dit percentage is gezakt naar 43%. In totaal zijn er 185 ouders/verzorgers en 64 jongeren uitgenodigd de vragenlijst in te vullen. Daarvan hebben 8 jongeren (13%) en 32 ouders/verzorgers de vragenlijst ingevuld (17%). Dit is een respons van 16%. Door deze lage respons zijn de uitkomsten niet representatief en kunnen er geen objectieve conclusies uit worden getrokken. Er hadden ongeveer 145 jongeren of ouders/verzorgers mee moeten doen om de resultaten representatief te laten zijn. Dit is dan een respons van 63%. We hebben in 2024 het moment van aanschrijven aangepast. Het is nu nog niet bekend wat voor invloed dit heeft op de respons van 2024.

Participatiewet:

De Participatiewet cliënt geeft de dienstverlening als rapportcijfers een 6,5. Dit was een 7,4 in 2022. In totaal hebben 26 inwoners de vragenlijst ingevuld van de 157 genodigden. Dit is een lage respons van 17%. Dit percentage is lager dan 2022 en niet representatief. Er hadden ongeveer 111 cliënten mee moeten doen om de resultaten representatief te laten zijn. Dit is dan een respons van 72%. Gezien het vrijwillige karakter van het cliëntervaringsonderzoek is er geen landelijk gemiddelde respons bekend. Op basis van de ervaring van Zorgfocuz, varieert de respons tussen de 10 % en 25 %. De uitkomsten zijn gedeeld met de teammanager van cluster Werk en Inkomen en een beleidsmedewerker van Participatie. Het onderzoek binnen de Participatiewet is niet verplicht. Daarom is er op dit moment nog geen onderzoek gedaan naar respons verhogende maatregelen. In 2024 hebben we het onderzoek gepauzeerd.

We hebben besloten het onderzoek binnen de Participatiewet los te koppelen van de andere twee cliëntervaringsonderzoeken. Het onderzoek voldoet nu niet aan de behoefte om de cliëntervaringen goed in kaart te brengen. De huidige uitkomsten kunnen een verkeerd beeld geven van de huidige dienstverlening. We gaan daarom het komende jaar op zoek naar een betere manier om ervaringen van de Participatiewet cliënten in beeld te krijgen.

Voor dit proces wordt aansluiting gevonden bij spoor 3 van de aankomende wetswijziging "participatiewet in balans" ingaande 1 januari 2026. Spoor 3 omvat het versterken van de vakkundigheid in (verandering naar) de herziene Participatiewet. Grote pijlers hierbij zijn o.a. meer maatwerk en vereenvoudiging van regelgeving. Met de herziening wordt een cultuuromslag beoogd te bewerkstelligen, waardoor op een andere manier kan worden gekeken naar de ondersteuning van bijstandsgerechtigden en wordt uitgegaan van vertrouwen. Dit proces vraagt een andere manier van kijken en werken. De gemeente is de komende jaren aan zet om deze cultuuromslag die is ingezet en die gefaciliteerd gaat worden door de wetgeving, verder vorm te geven. We streven ernaar voor 2026 een nieuwe methode te kunnen inzetten.

De uitkomsten zijn niet representatief. Desondanks zijn de uitkomsten gedeeld en kunnen de verschillende teams aan de slag met de signalen die voortkomen uit de rapporten.

De rapportages 2023 zijn besproken met de Adviesraad Sociaal Domein

De Adviesraad sociaal domein(ASD) is in juli 2024 geïnformeerd over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek 2023. In december 2024 heeft de adviesraad een gesprek hierover aangevraagd. Dit gesprek heeft in januari 2025 plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek hebben we resultaten en de ondernomen acties voor nu en in de toekomst toegelicht.

Vervolgstappen Wmo, Participatie en Jeugd

- Het cliëntervaringsonderzoek van de Wmo wordt voorgezet;
- Het cliëntervaringsonderzoek van de Jeugdwet wordt voorgezet met de eerder doorgevoerde verbeterpunten en dezen worden geëvalueerd;
- De uitnodigingsbrief en de vragenlijst van de Jeugdwet zijn door verschillende partijen beoordeeld en worden voor het meetjaar 2025 aangepast;
- We houden contact met de onderzoeker van NHL Stenden over de verbetermogelijkheden binnen het cliëntervaringsonderzoek van de Jeugdwet. We gaan in 2025 verder met hen in gesprek en wegen af welke verbeteringen mogelijk en haalbaar zijn. Daarnaast wegen we het moment van aanpassing af met de betrokken partijen.
- De cliëntervaringsonderzoeken 2024 worden nu verwerkt en kunnen naar verwachting eind 2025 gedeeld worden.

Digitaal bijgevoegd / ter inzage liggende stukken:

- Rapportage 2023 cliëntervaringsonderzoek Wmo;
- Rapportage 2023 cliëntervaringsonderzoek Jeugd;
- Rapportage 2023 cliëntervaringsonderzoek Participatie;