Gemeente Woudenberg

Collegeadvies Ingekomen brief

Besluitenregistratie:		Postregistratienummer : 173973 / 176687
05	06	Datum inboeken :

Openbaar	Ja	**Internet**	Nee
naar RAAD	Ja	**OR**	Nee
Communicatie	Ja	**Europese regelgeving**	Nee
via COMMISSIE	Nee		
Anders:	Nee		

Onderwerp : Duiding klantervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd en Werk & Inkomen

Advies : Het college wordt gevraagd om:
1. In te stemmen met de voorgestelde verbeteracties naar aanleiding van de klantervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd en Werk en Inkomen
2. Ter kennisgeving aan te bieden aan de gemeenteraad.

Datum	Ambtenaar	Afdeling	Pho	Griffier	Afdelings-hoofd
30-01-2017	S. van Vliet	B&O	D.P. de Kruif		

Additioneel Advies	Paraaf:

	Conform advies	Bespreken	Datum	Opmerkingen
Burgemeester			2/2	
Wethouder			01/02	
Wethouder			6/2	
Secretaris			1/2	

Datum vergadering B&W: **Agendapunt:**

Besluit:

07 FEB. 2017

Retour naar afdeling op:

Ter archivering aangeboden op:

Inleiding
Begin september 2016 heeft u kennis genomen van de resultaten van het klantervaringsonderzoek Wmo, Jeugd en Sociale Zaken. Een vertaling naar verbeteracties was destijds nog niet gereed.

Naast het wettelijke verplichte (geldt voor Wmo en Jeugd) klantervaringsonderzoek hebben er in de afgelopen periode nog een aantal andere kwalitatieve onderzoeken plaatsgevonden in Woudenberg. Allen met als doel een goed beeld te krijgen van hoe de kwaliteit van de geleverde dienstverlening en ondersteuning op het gebied van Wmo, Jeugd en Sociale Zaken wordt ervaren. In dit collegevoorstel wordt de analyse van resultaten en verbeteracties van de diverse onderzoeken onder de doelgroep gebundeld. Naast het klantervaringsonderzoek gaat het om de volgende onderzoeken:

1. *Cliëntervaringsonderzoek, een onderzoek naar de ervaringen van cliënten van het sociaal team.*
   Na de decentralisaties is in Woudenberg een Sociaal Team gestart om samen met Loket De Kleine Schans de toegang te verzorgen tot zorg en ondersteuning. Voor zowel de inwoners van de gemeente als voor de professionals is deze werkwijze nieuw. De gemeente heeft behoefte aan een beeld van de ervaringen van burgers met specifiek het sociaal team, met als doel te leren van deze ervaringen en zo nodig aanpassingen te doen in het werkproces. Hiervoor zijn met een 25 tal cliënten diepte-interviews gehouden.
2. *Onderzoek van de Kinderombudsman naar de toegang tot en de kwaliteit van de jeugdhulp na decentralisatie.*
   De Kinderombudsman ziet het als zijn taak te rapporteren over de toegang en kwaliteit van de jeugdhulp na de decentralisaties en aanbevelingen te doen voor verbetering van het systeem, zowel op landelijk als op lokaal niveau.
   Om een beeld te krijgen van de toegang tot en de kwaliteit van de jeugdhulp heeft de Kinderombudsman gekozen voor een onderzoeksaanpak waarbij er een vragenlijst is uitgezet onder jeugdigen en hun ouders, en diepte-interviews zijn gehouden met jeugdigen, ouders, gemeenteambtenaren en jeugdhulpprofessionals. In de kwantitatieve onderzoeksronde hebben meer dan twaalfhonderd ouders en jongeren via een vragenlijst hun ervaringen gedeeld. De resultaten uit deze steekproef leveren een betrouwbaar beeld op van de ervaringen van ouders en jongeren met de jeugdhulp.
   In Woudenberg hebben 12 respondenten een bijdrage geleverd aan dit landelijke onderzoek.
3. *Gesprekken met ervaringsdeskundigen*
   Beleidsmedewerkers Jeugd en Wmo van de gemeente Woudenberg zijn in gesprek gegaan met een 3-tal inwoners die ervaringen hebben met onze toegang tot zorg en ondersteuning. Inwoners hebben uitvoering ervaringen kunnen delen op het gebied van communicatie, het ondersteuningsproces, rol/deskundigheid van het Sociaal Team of Wmo consulenten en het aanbod/aanbieders. In een vervolg bijeenkomst is samen op zoek gegaan naar verbeteracties en oplossingsrichtingen.

Centrale vraag
Wat vertellen de diverse onderzoeken onder klanten en cliënten van de Wmo 2015, Jeugdwet en Sociale Zaken ons en waar zetten we verbeteracties op in?

Beoogd resultaat (wat)

- Het benoemen van ontwikkelpunten per aandachtsgebied (Wmo, Jeugd, Soza) aan de hand van een analyse van de onderzoeksresultaten.
- Het doen van verbetervoorstellen aan de hand van de ontwikkelpunten waardoor ondersteuning en dienstverlening kan worden geoptimaliseerd.

Kader
- Wmo 2015
- Jeugdwet
- Participatiewet
- Beleidskader Sociaal Domein Woudenberg
- Collegeadvies "resultaten klantervaringsonderzoek Wmo, Jeugd, Werk & Inkomen" van 5 september 2016

Argumenten

Wmo
De ervaringen van de respondenten met het Loket of Sociaal Team (hierna team Toegang genoemd) zijn overwegend positief over het contact. 75-80% van de respondenten voelt zich serieus genomen en er is samen gezocht naar een oplossing. Niet altijd hebben mensen het gevoel snel te zijn geholpen. 29% van de ondervraagden geeft dit aan.
80% komt via een verwijzer terecht bij de Toegang, vaak met een hulpvraag voor huishoudelijke hulp (73%).
Veel mensen (62%) hebben in het afgelopen jaar een keukentafelgesprek gevoerd. Relatief veel gebeurde dit alleen. Respondenten zijn in Woudenberg relatief tevreden over het keukentafelgesprek in vergelijking tot respondenten uit een referentiegroep. De mogelijkheid om een onafhankelijk cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek te vragen is veelal onbekend. 84% geeft aan niet op de hoogte te zijn van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De kwaliteit van de ondersteuning wordt door ruim 80% positief gewaardeerd. Naast ondersteuning uit een maatwerkvoorziening, blijkt dat 88% daarnaast ook hulp ontvangt van een mantelzorger. Deze kan niet altijd de hulp goed aan.
Het effect van de geboden ondersteuning wordt door circa 75% als positief ervaren.

Verbeteractie 1:
Vergroten van de bekendheid van de team Toegang onder de inwoners van Woudenberg. Het is prettig dat mensen via een verwijzer op de juiste plek terecht komen. Wanneer mensen direct het team Toegang weten te vinden gaat er een schakel tussenuit en kan ondersteuning indien nodig sneller worden geboden.
Begin 2017 zullen alle partners in de Schans zich presenteren bij de opening van de verbouwde Schans. Team Toegang zal hier eveneens presenteren welke dienstverlening ze in huis heeft. Daarnaast zal er communicatie plaatsvinden rondom de entiteit van het Sociaal Team en wordt er hard gewerkt aan een nieuwe website.

Verbeteractie 2:
Opvallend is dat 42% van de ondervraagden in het klanttevredenheidsonderzoek niemand mee neemt tijdens het keukentafelgesprek. Dat kan komen doordat mensen zelfredzaam zijn en niet de behoefte voelen iemand te vragen om het gesprek bij te wonen. Echter zijn we van mening dat het voor de cliënt bijzonder prettig kan zijn om iemand naast zich te hebben tijdens het gesprek. Dat zullen we dan ook in de telefonische uitnodiging benadrukken. De aanwezigheid van bijvoorbeeld een mantelzorger tijdens het gesprek maakt het ook mogelijk om in het onderzoek aandacht te schenken aan of de mantelzorger de ondersteuning nog aan kan. Daarnaast zal de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner moeten worden vergroot. Een voorstel hiervoor volgt in een separaat collegeadvies.

Verbeteractie 3:
Vergroten van mantelzorgondersteuning in Woudenberg. Het recentelijk vastgestelde uitvoeringsagenda mantelzorg geeft hier uitvoering aan. Hierin staan een 8-tal acties genoemd ter ondersteuning van de mantelzorgers.

Jeugd
Voor jeugd geldt dat niet alle cliënten de lokale toegang, via het Sociaal Team hebben bewandeld. Ook de huisartsen, jeugdartsen en vanuit SAVE kunnen hebben verwezen naar de ingezette zorg. Daarnaast betrof 2015 een overgangsjaar, waardoor voor sommige cliënten oude toegangspoorten nog van toepassing waren (BJZ, CIZ, etc.). Daarnaast is de diversiteit in soorten ondersteuning erg groot. Van begeleiding door het ST tot ondersteuning vanuit het gedwongen kader. En ook degene die geen ondersteuning hebben gekregen zijn niet zichtbaar in de onderzoeken. De onderzoeken geven wel degelijk basis voor het door ontwikkelen van de jeugdhulp. Echter op basis van de onderzoeken is het wel van belang om de lokale toegang specifiek te gaan monitoren op cliëntervaring (conform uitvoeringsprogramma).

***Verbeteractie 1:* Toegankelijkheid/communicatie**
- Meer communicatie bij (potentiele) cliënten en basisvoorzieningen (als vindplaatsen) over de toegangspoort van jeugdhulp via Loket de Kleine Schans. Hiervoor dient een communicatieplan/matrix worden opgesteld.
- aandacht voor communicatie over de procedures
Goede verslaglegging van de keukentafelgesprekken is hierin bij uitstek een instrument, zodat cliënten ook eigenaar zijn van de ingezette ondersteuning.

***Verbeteractie 2:* Uitvoering jeugdhulp**
- aandacht voor ondersteuningsgeschiedenis in het keukentafelgesprek
In de gesprekken met cliënten en ook uit CEO komt naar voren dat er weinig rekening wordt gehouden met al eerder ingezette ondersteuning en diagnostiek. In nog nader op te stellen verordening en nadere regels vragen we hier meer aandacht voor bij de uitvoering.
- ook CEO in individuele proces gaan meten
Om de lokale toegang en begeleiding te volgen willen we graag de cliënttevredenheid meten gedurende het ondersteuningsproces.

***Verbeteractie 3:* Effect jeugdhulp**
- Aandacht en capaciteit voor de regierol van het ST. In plan van aanpak moeten ook afspraken worden gemaakt over het monitoren van resultaten en effecten van ondersteuning.
- Voldoende expertise in team om zo snel de juiste hulp in te zetten. Voorbeeld expertise jeugd GGZ binnen het team brengen.

Soza
Het gemiddelde cijfer voor dienstverlening vanuit Sociale Zaken is een 7,5. Dit is een halve punt hoger dan de referentiegroep en een resultaat om trots op te zijn.
Klanten zijn voor het merendeel tevreden over bejegening, wachttijden en bereikbaarheid. De tevredenheid over informatievoorziening wijkt bij sommige onderdelen enigszins naar beneden af ten opzichte van de referentiegroep.
De tevredenheid over de medewerkers in het algemeen is goed, en vaak beter dan de referentiegroep. De hoeveelheid tijd en aandacht die aan het geven van voorlichting wordt besteed en het rekening houden met wat de klant kan en wil worden als iets minder ervaren.
De algemene waardering voor re-integratietrajecten ligt met een 6,1 iets lager dan de referentiegroep die een 6,5 als cijfer heeft. Met name de kans op betaald werk met het traject en de zwaarte van het traject scoren wat lager.

Verbeteractie 1:
Bereikbaarheid. De bereikbaarheid van Sociale Zaken heeft een krappe 7 gekregen. Dit is deels beïnvloedbaar. Tot voor kort werd mail die bij het mailadres van het Loket De Kleine Schans binnen kwam niet dagelijks doorgestuurd. Dat is inmiddels besproken en wordt aangepast. Doordat niet iedereen elke dag werkt, wordt de bereikbaarheid enigszins minder. Uiteraard is er wel altijd een collega aanwezig die algemene vragen kan beantwoorden, maar specifieke situaties kosten hierdoor soms iets meer wachttijd. Ten slotte wordt er soms voor

gekozen om een situatie eerst uit te zoeken alvorens terug te bellen. Ook dat kost dan wel iets meer tijd. Voortaan zal dat gemeld worden aan een klant, zodat deze weet waar hij aan toe is.

Verbeteractie 2:
Informatievoorziening. Er wordt al veel aandacht gegeven aan het informeren van klanten over rechten en plichten. In beschikkingen wordt deze informatie herhaald. De komende tijd zal hier nog nadrukkelijker aandacht aan worden gegeven, o.a. via de nieuwsbrief. Voornemens tot afwijzende besluiten zullen persoonlijk met de klant worden besproken.

Verbeteractie 3:
Stellingen over medewerkers. Klanten ervaren de hoeveelheid tijd en aandacht voor het geven van voorlichting als iets minder. Acties die we hierop willen ondernemen zijn:

- Nieuwsbrieven frequenter versturen
- De informatie op de website van het Loket De Kleine Schans verbeteren
- Ketenpartners tijdens de reguliere voortgangsgesprekken informeren zodat ook zij hun voorlichtingsrol goed kunnen vervullen.

Verbeteractie 4:
Ervaring re-integratietraject. Tijdens het intakegesprek met de klant zal in het gesprek nadrukkelijker aandacht worden besteed aan wat een Workfast re-integratietraject inhoudt. We zetten momenteel meer maatwerk (bijv. Grenzeloos) in bij re-integratie via Workfast, en we verwachten dat dat positief zal uitwerken. Ook zullen taken en rollen de komende periode opnieuw worden bekeken (wie doet wanneer wat).

<u>Ervaring met het Sociaal Team</u>
Gezegd kan worden dat de ervaringen van de geïnterviewde personen met het sociaal team over het algemeen positief zijn.
De bekendheid van het sociaal team in Woudenberg is minimaal. Dit volgt ook uit de keuze om het team alleen via het loket toegankelijk te maken. Het sociaal team is dus ook niet als zodanig bekend bij de burger. Professionals van andere organisaties spelen een belangrijke rol bij het eerste contact met het team.
Contact leggen met het team gaat eenvoudig; wanneer men telefonisch contact heeft gehad met het loket, of bij De Kleine Schans is geweest, volgt er binnen een prettige termijn een gesprek met iemand van het team bij de mensen thuis.
De respondenten zijn tevreden over het gesprek met het sociaal team. De medewerkers worden als vriendelijk en meelevend beschreven. Er wordt voldoende doorgevraagd en cliënten zeggen dat zij over het algemeen goed hun verhaal hebben kunnen vertellen. Bij enkele cliënten is er twijfel over de doortastendheid van de medewerkers en kennis van wettelijke kaders, regelingen en aanbod.
Het gespreksverslag of ondersteuningsplan is bij veel respondenten niet bekend. In gesprekken met ervaringsdeskundigen kwam naar voren dat er behoefte is aan formalisatie van gemaakte afspraken op papier.
Over de geboden oplossingen is men over het algemeen tevreden. Men ziet duidelijk het effect van de ingezette hulp of ondersteuning. In enkele gevallen heeft nazorg plaatsgevonden, of is er langduriger contact met het sociaal team.

Verbeteractie 1: Formaliseren van afspraken in een gespreksverslag of ondersteuningsplan en het belang hiervan duidelijk maken.
Veel respondenten hebben geen gespreksverslag ontvangen na het contact met de gemeente. Tevens blijkt uit de gesprekken met de ervaringsdeskundigen dat er behoefte is aan formalisatie van gemaakte afspraken.
Het gespreksverslag is een belangrijk document omdat dit de weerslag dient te zijn van het wettelijk verplichte onderzoek voor iedere zorgvrager, met de daaruit volgende doelen en te behalen resultaten voor de ondersteuning. Bij stagnerende zorg of een veranderende situatie is dit het document waarop de betrokkenen kunnen terugvallen om de afspraken opnieuw te bekijken en waar nodig aan te passen.

Veel respondenten zijn zich niet bewust van de status van het verslag en ondersteuningsplan. In het keukentafelgesprek zullen we dit meer benadrukken. Een juridisch kwaliteitsmedewerker wordt ingezet om de kwaliteit van ondersteuningsplannen en beschikkingen te borgen.

Verbeteractie 2: Vergroten van kennis over wettelijke kaders, regelingen en aanbod in de regio.
Jaarlijks wordt een scholingsplan gemaakt om de deskundigheid van de medewerkers in de Toegang op peil te houden of te bevorderen. Gemiste expertise door cliënten en klanten wordt meegenomen in het scholingsplan.
Recentelijk heeft een bijscholing m.b.t. PGB plaatsgevonden waardoor budgethouders beter kunnen worden ondersteund en voorgelicht.
Wijzigingen in de inning van Eigen Bijdragen worden zowel door het Rijk als Lokaal aangebracht. Een afgevaardigde van het team heeft een webinar gevolgd van het CAK over voorlichting van cliënten over de Eigen Bijdrage. Het gebruik van een app maakt het mogelijk om tijdens het keukentafelgesprek de maximale periode bijdrage voor de cliënt te berekenen.

Duurzaamheid
Het advies draagt bij aan duurzaamheid op het gebied van People. Het optimaliseren van de ondersteuning en dienstverlening aan klanten en cliënten van de Wmo 2015, Jeugdwet en Soza levert een bijdrage aan het participeren in de maatschappij, opgroeien in een veilige en gezonde omgeving en deel te nemen aan het onderwijs.

Draagvlak
De diverse onderzoeken zijn bij uitstek gericht op het vinden van draagvlak. De doelgroep van de 3 wetten is gevraagd ervaringen met ons te delen door deelname aan de onderzoeken.
In de gesprekken met ervaringsdeskundigen is heel specifiek gevraagd naar verbetervoorstellen. Deze zijn verwerkt in dit advies.
De verschillende onderzoeken zijn besproken met uitvoerend medewerkers en de teamleider. In gezamenlijkheid zijn verbetervoorstellen benoemd.

Beoogd resultaat (hoe)
In 2017 zal opnieuw een klantervaringsonderzoek uit gaan aan de hand van tenminste de verplichte set vragen Wmo en Jeugd. De resultaten van dat onderzoek geven inzicht in hoe klanten en cliënten de ondersteuning en dienstverlening op dat moment ervaren en of er sprake is van een verbetering.

Financiële consequenties
Geen

Aanpak/uitvoering
Veel verbeteracties vragen een doorontwikkeling van de uitvoeringsprocessen van team Toegang. Deze worden geborgd in een doorontwikkelplan voor het team. Specifiek worden onderstaande verbeteracties opgenomen in het uitvoeringsprogramma Sociaal Domein 2017.

- Vergroten onafhankelijke cliëntondersteuning
- Mantelzorgondersteuning
- Clientervaring meten tijdens ondersteuningsproces
- Voorpost ggz
- Capaciteit voor regierol

Communicatie
In overleg met het team communicatie wordt een persbericht opgesteld.

Bijlage(n)

1. Cliëntervaringsonderzoek, een onderzoek naar de ervaringen van cliënten van het sociaal team.
2. Onderzoek van de Kinderombudsman naar de toegang tot en de kwaliteit van de jeugdhulp na decentralisatie.
3. Verslag Gesprekken met ervaringsdeskundigen
4. Klantervaringsonderzoek Wmo, Jeugd en Sociale Zaken
5. Advies Adviesraad Sociaal Domein
6. Reactie op advies Adviesraad Sociaal Domein