

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen
T 140346 F 0346 25 40 10
www.stichtsevecht.nl
info@stichtsevecht.nl

Memo

CEO Wmo-begeleiding en Jeugdhulp 2022

Team

Ontwikkeling Samenleving en
Veiligheid

Behandeld door

Nina Stam

Telefoonnummer

E-mail

Nina.Stam@stichtsevecht.nl

Ons kenmerk

285485

Datum

14 november 2023

Aan

College en raad

Aanleiding

In deze memo informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek Wmo-begeleiding en Jeugdhulp 2022.

Jaarlijks wordt het cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd om de ervaringen te kunnen monitoren onder de klanten Wmo en Jeugdhulp. In de landelijke monitor Sociaal Domein worden de verplichte vragen vervolgens gepubliceerd. Dit jaar is het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd door het onafhankelijk onderzoeksbureau Zorgfocus. Er is in eerste instantie gekozen voor een kwantitatieve vragenlijst met daarbij een kwalitatieve aanvulling in de vorm van 2 focusgroepen. Een focusgroep is een kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij een groep mensen (6-12 personen) wordt samengebracht om te discussiëren over een vooraf bepaald onderwerp.

Deze focusgroepen zijn vervallen vanwege onvoldoende aanmeldingen. Uiteindelijk zijn er vier individuele gespreksverslagen gemaakt door Zorgfocus. Deze interviewverslagen zijn betrokken in deze memo indien relevant en niet te specifiek herleidbaar naar de individuele casus.

Het onderzoek levert inzichten op de volgende onderdelen:

1. De dienstverlening van de toegang
2. De dienstverlening van de geleverde ondersteuning/zorg

De vragenlijsten zijn afgenomen in de periode april-mei 2023 maar de onderzochte periode betreft het gehele jaar 2022. Dit maakt dat alle gevonden resultaten en conclusies over de cliënttevredenheid in een meer historische context geplaatst moeten worden en ook als zodanig worden gelezen.

2022 Eerste uitvoeringsjaar van TIM SV

In het jaar 2022 was er sprake van een zorgtransitie binnen de gemeente Stichtse Vecht. De jeugdhulp en Wmo-begeleiding werd voorheen verzorgd door de gemeente zelf en door de gecontracteerde zorgaanbieders in de regio Utrecht West. Vanaf 1 januari 2022 is TIM SV gestart met het aanbieden van de Wmo-begeleiding en jeugdhulp. Via de wijkteams wordt er lichte ondersteuning aangeboden. Andere hulpvragen worden opgepakt door het specialistisch team of door gecontracteerde aanbieders bij TIM SV. Daarnaast speelde corona ook nog een rol in dit jaar, waardoor de consequenties hiervan mogelijk terug te zien zijn in de resultaten.

In het vervolg zal de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Wmo-begeleiding en jeugdhulp bij TIM SV worden belegd. Het is contractueel afgesproken dat TIM SV de klantervaringen gaat meten. Hierdoor is TIM SV direct in staat om de uitkomsten te toetsen. Om te voorkomen dat de inwoners van Stichtse Vecht in de Wmo en Jeugdhulp overvraagd worden, zal de gemeente zelf niet de standaard vragenlijsten versturen. De gemeente is aan het onderzoeken in hoeverre de uitkomsten van de klantervaringen bij TIM SV voldoende zijn of dat er nog een aanvulling op deze klantervaringen zal komen.

Algemene conclusies CEO Wmo-begeleiding en Jeugdhulp 2022

Wachttijden bij de toegang van grote invloed op tevredenheid klanten

Uit het onderzoek blijkt dat de dienstverlening van de toegang wisselend positief wordt beoordeeld. Gemiddeld komt het cijfer voor de toegang uit op een 6,76. De open vragen laten een tweedeling zien tussen de ervaringen. Er wordt aangegeven dat alles snel geregeld wordt, de hulp in orde is en het contact als prettig wordt ervaren. Aan de andere kant is er ook een deel van de klanten die niet zo tevreden is. De voornaamste reden hiervoor zijn de wachttijden. Ook zijn er signalen dat klanten niet op tijd worden teruggebeld en dat TIM SV slecht te bereiken is. De resultaten vanuit de gesloten vragen bevestigen deze tweedeling.

Dienstverlening TIM SV overwegend positief beoordeeld, personeelwisselingen zijn aandachtspunt

Uit het onderzoek blijkt dat de dienstverlening van de geleverde ondersteuning/zorg overwegend positief wordt beoordeeld. Gemiddeld komt het cijfer voor de geleverde ondersteuning/zorg uit op een 6,88. Het overgrote deel van de klanten is tevreden tot zeer tevreden over de begeleiding die ze krijgen. Maar ook hier zorgt de wachttijd voor onvrede. De vragen over de wachttijd resulteren in een tweedeling tussen een groep die snel wordt geholpen en een groep die langere tijd moet wachten op ondersteuning. Hierdoor wordt de wachttijd zowel als 'korter dan verwacht' beoordeeld als 'te lang' beoordeeld. Daarnaast is een groot punt van ontevredenheid het vele wisselen van personeel bij TIM SV. Hierdoor moeten klanten meerdere keren hun hulpvraag toelichten waardoor frustraties ontstaan.

Clientondersteuners worden beter gevonden

Daarnaast is een opvallend punt nog steeds de onbekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO). 69% Van de respondenten geeft aan niet bekend te zijn met OCO. Echter, in 2020 gaf 84% van de respondenten aan niet bekend te zijn met OCO. Een verklaring hiervoor kan zijn dat de wijkteammedewerkers bij het kennismakingsgesprek een klantmap meenemen en de OCO wordt toegelicht. Wat dat betreft is de bekendheid vooruit gegaan, maar moeten hier zeker nog stappen in worden gezet.

Wachttijden mede bepaald door personeelstekorten en stijgende zorgvragen

TIM SV is gestart in 2022 als geheel nieuwe organisatie. Het opstarten van een nieuwe organisatie en het leggen van de basis kost tijd. Dit is terug te zien in het CEO. De signalen uit het CEO worden erkend door TIM SV. De voornaamste oorzaak van ontevredenheid bij de klanten was de wachttijd en het verloop van personeel. Landelijk zien we ontwikkelingen in de maatschappij die ook invloed hebben op TIM SV. Zo is er een stijgende zorgvraag te zien, ook in Stichtse Vecht. Ook is het personeelstekort in de zorg van grote invloed op de bedrijfsvoering van TIM SV en daarbij ook op de te leveren ondersteuning. TIM SV heeft een continue wervingsproces lopen vanuit de recruitment afdelingen voor het aantrekken van nieuw personeel. Door het personeelstekort is het een uitdaging om vaste medewerkers aan te nemen met name wijkteammedewerkers jeugd. Zo was TIM SV genoodzaakt om meer dan gewenst tijdelijk personeel in te huren. Het personeelsverloop is te verklaren doordat TIM SV werkt vanuit het beleid vaste medewerkers erin en inleen eruit. Ook de wachttijd is grotendeels te verklaren door de toenemende vraag en het tekort aan personeel.

Verbeteracties TIM SV

TIM SV is in de loop van 2022 aan de slag gegaan om de gesignaleerde knelpunten en de wachttijden bij het wijkteam te verbeteren. We verwachten dat de verbeteracties leiden tot verbeterde cijfers in het cliëntervaringsonderzoek van 2023.

Om de wachttijden te verkorten is er ingezet op extra capaciteit in het wijkteam. Voor een vraag om ondersteuning of zorg bij het specialistisch team en onderaannemers is er een wachttijd overbrugging ontwikkeld. Zo kan de klant de wachttijd overbruggen zonder dat deze in de tussentijd geen enkele vorm van zorg ontvangt. In 2023 is er extra ingezet op het afschalen en afsluiten van dossiers waardoor er ook meer ruimte en tijd is ontstaan voor de wachtende klanten. Om de tevredenheid te verbeteren is TIM SV aan het onderzoeken of inwoners die op de wachtlijst staan, actiever geïnformeerd kunnen worden over het proces en de stand van zaken.

Om het verloop van personeel tegen te gaan, is er ingezet op het aannemen van vaste wijkteammedewerkers en het afbouwen van tijdelijke contracten. Uit de laatste cijfers van oktober 2023 blijkt dat op 10% van de werknemers bestaat uit inhuur en 90% uit vaste werknemers.

Daarbij is de onbekendheid van OCO ook een belangrijk punt. Op dit moment wordt OCO benoemd in de folder die naar inwoners gestuurd wordt bij de aanmelding. Daarbij is het ook onderdeel van de klantmap die inwoners krijgen bij het eerste kennismakingsgesprek met TIM SV waarbij de wijkteammedewerkers OCO nogmaals expliciet benoemd en het belang hiervan uitlegt. Om nog meer bekendheid te stimuleren, gaat TIM SV OCO vermelden op hun website. OCO wordt al vermeld op de site van de gemeente Stichtse Vecht. [Onafhankelijke cliëntondersteuners - Stichtse Vecht](#)

Monitoren van ervaringen

Maandelijks rapporteert TIM SV aan de gemeente het aantal klanten, wachttijden/wachtlijsten, financiële ontwikkelingen en klachten. Op deze manier wordt gezamenlijk gemonitord of de signalen die naar voren komen in het CEO nog steeds actueel zijn. In de kwartaalrapportages blijken de wachttijden/wachtlijsten verbeterd. Ook worden er afspraken gemaakt hoe de wachttijden door TIM SV beter inzichtelijk kunnen worden gemaakt voor verwijzers en inwoners. In het eerste halfjaar van

2023 zijn er in totaal 9 klachten ingediend. Het ging hier voornamelijk om de wachttijd, gebrekkige overdracht/personeelsverloop, onduidelijke communicatie en onvolledige dossiers. Deze klachten zijn in lijn met de signalen afgegeven via het CEO. Om als TIM SV nog betere inzichten te verkrijgen in de klantervaringen, zal TIM SV zelf de klantervaringen gaan monitoren door middel van een eigen cliëntervaringsonderzoek via het onderzoeksplatform ervaringswijzer. Ervaringswijzer is een onderzoeksplatform dat door verschillende grote bedrijven en gemeentes zoals gemeente Utrecht, gemeente Amersfoort en Youké worden gebruikt. Ook is TIM SV bezig met het oprichten van een klantraad. Op dit moment werft TIM SV deelnemers. Mochten inwoners interesse hebben dan kunnen zij zich melden bij cliëntenraad@includio.nl.

Publicatie

Het CEO Wmo-begeleiding en Jeugdhulp 2022 zal worden gepubliceerd zonder de verdiepende interviews op www.waarstaatjegemeente.nl.

Bijlage:

Rapport Wmo-begeleiding en Jeugdhulp 2022 Gemeente Stichtse Vecht



RAPPORT

Wmo-begeleiding en Jeugdhulp 2022

Gemeente Stichtse Vecht





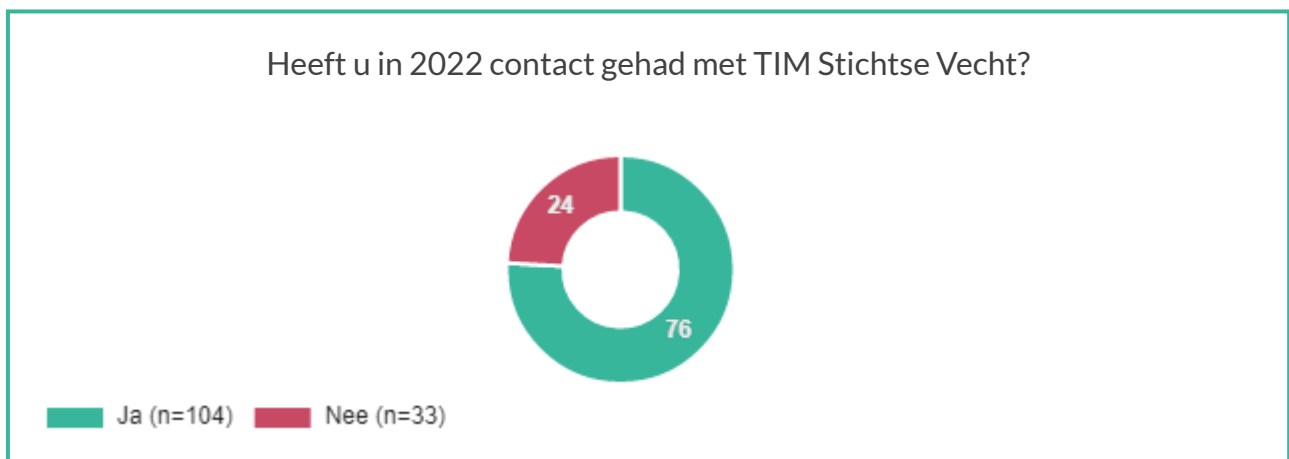
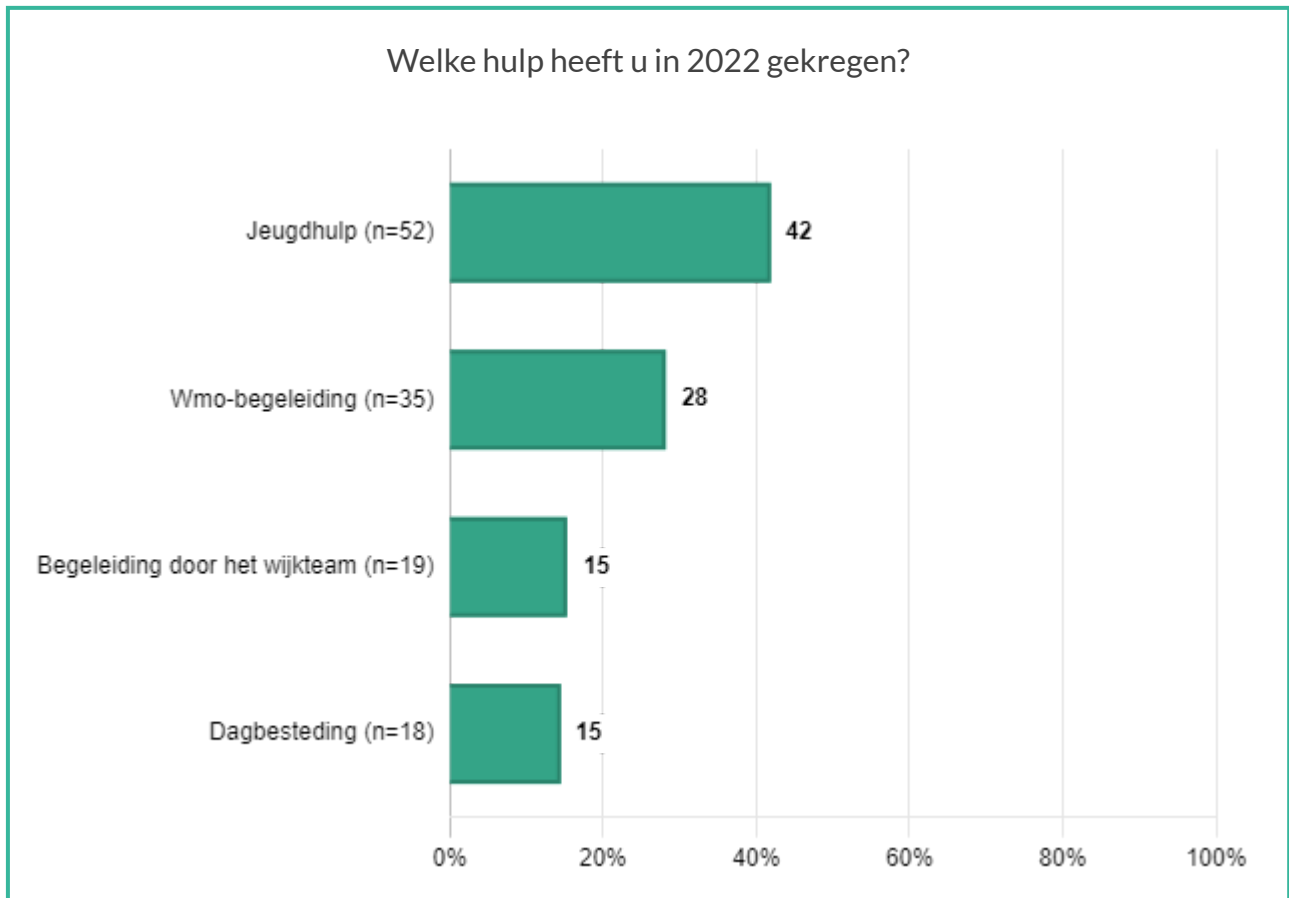
Samenvatting

Respons

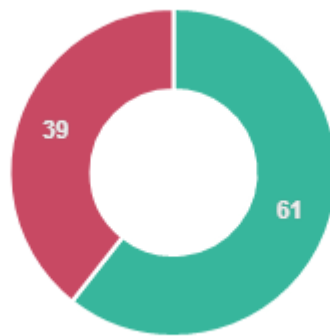
Voor dit onderzoek zijn 1002 mensen uitgenodigd. 140 deelnemers hebben dit onderzoek afgerond. 13.97% van de deelnemers hebben dit onderzoek afgerond.



Toegang



Wist u dat u vanaf 2022 bij TIM Stichtse Vecht terecht kon met uw hulpvraag?

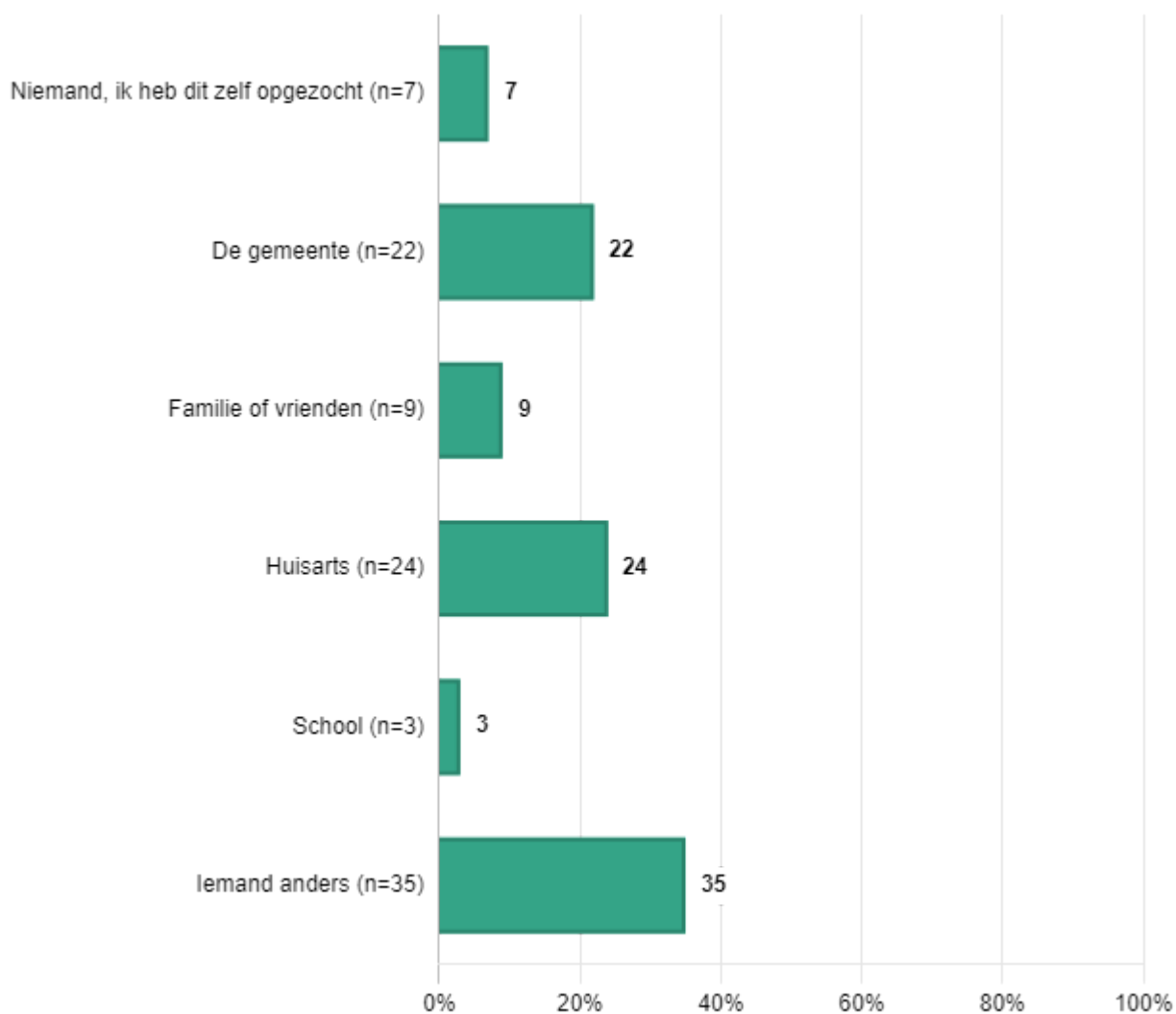


■ Ja (n=60) ■ Nee (n=39)

Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?'



Wie heeft u verteld dat u bij TIM Stichtse Vecht terecht kon?



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?'





(Geturfd) Wie heeft u verteld dat u bij TIM Stichtse Vecht terecht kon? (Anders, namelijk)

GGD: 4

(Kinder)psycholoog: 3

Casemanager: 3

Veilig thuis:3

Voorganger TIM: 3

Abrona: 2

Ambulant begeleider: 2

Jeugdarts: 2

Mentaal beter jong: 1

Alzheimer begeleider: 1

Eerdere ervaring: 1

Gezinsbegeleider: 1

Hersenz Revalidatie: 1

Huidige therapeut: 1

Kwadraat: 1

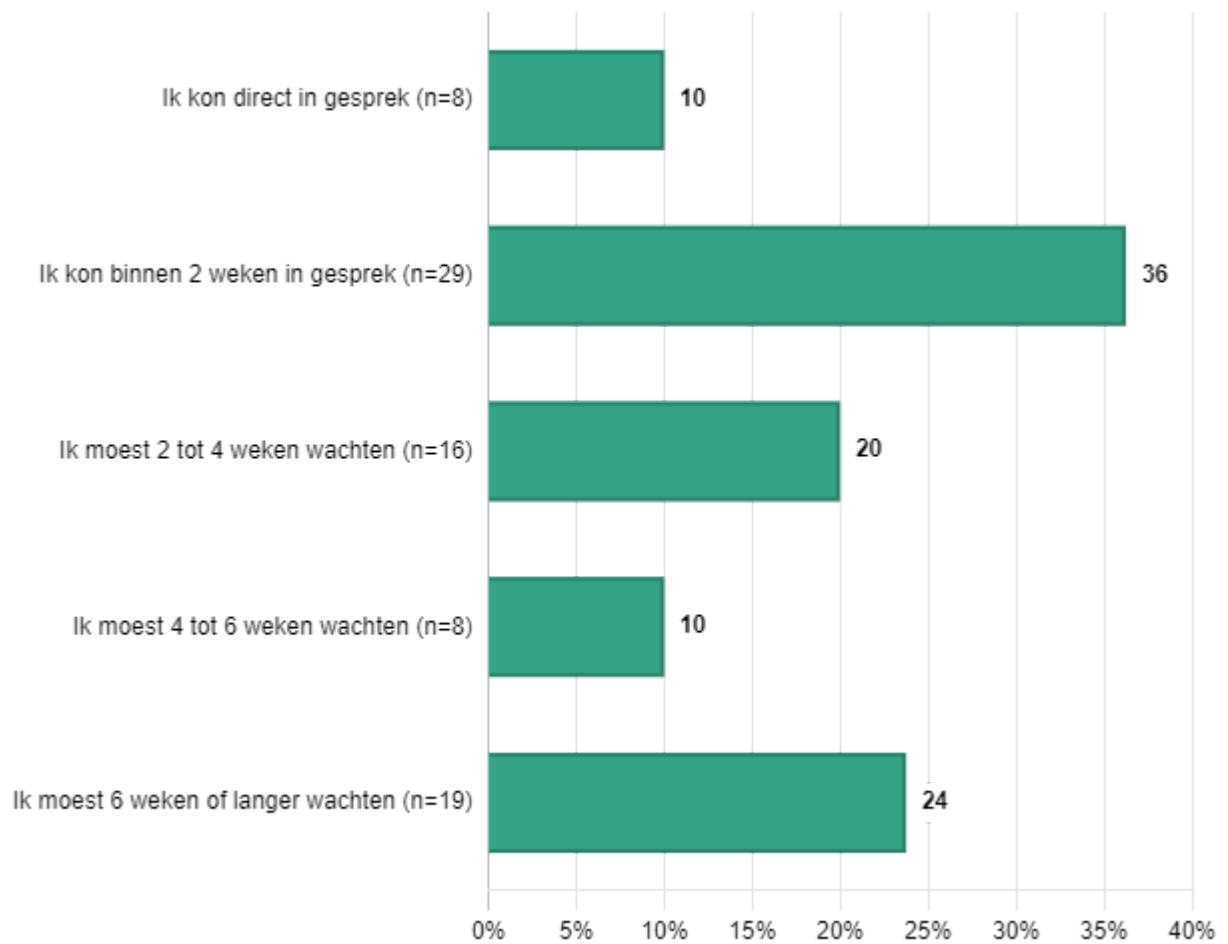
Medewerker Jeugdzorg: 1

Werk Kapsis: 1

Zelf benaderd: 1



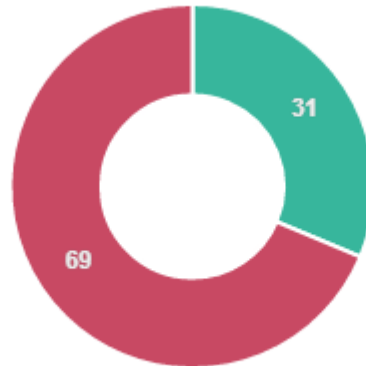
Hoe snel kon u verder in gesprek over uw hulpvraag?



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?'



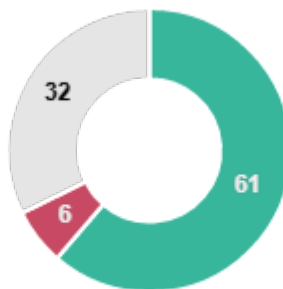
Bent u bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner? Dit is iemand die u gratis helpt bij het aanvragen van ondersteuning.



Ja (n=31) Nee (n=68)

Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?'

Heeft u daar ook gebruik van gemaakt?

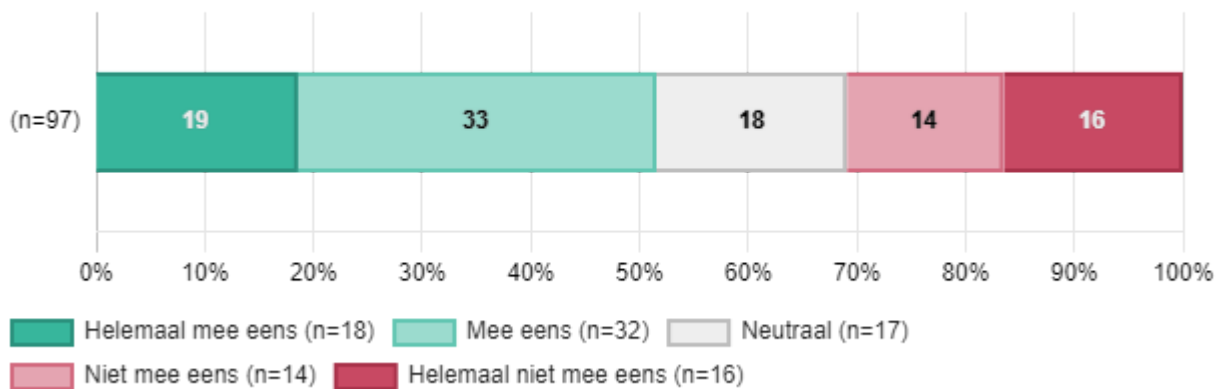


Ja en het heeft me geholpen (n=19) Ja, maar het heeft me niet geholpen (n=2)
Nee (n=10)

Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vragen 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?' en 'Bent u bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner?'

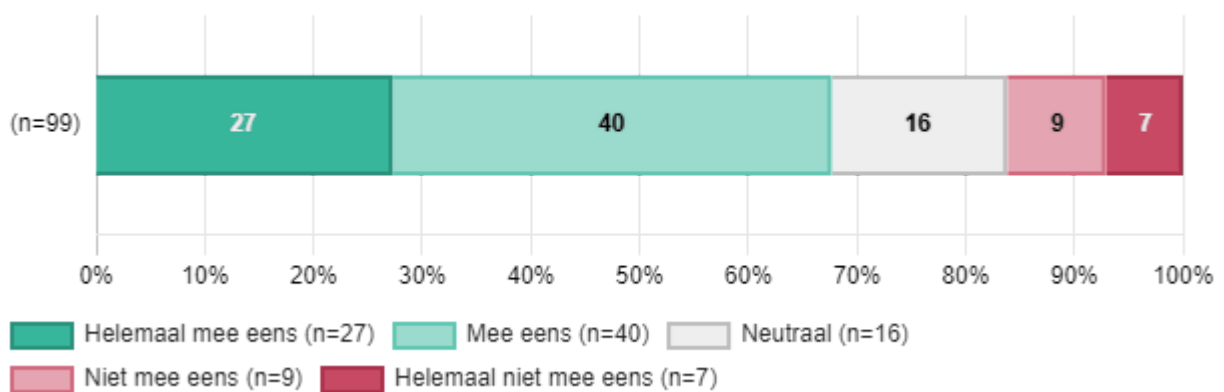


Ik ben tevreden over de snelheid waarmee ik ben geholpen



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?'

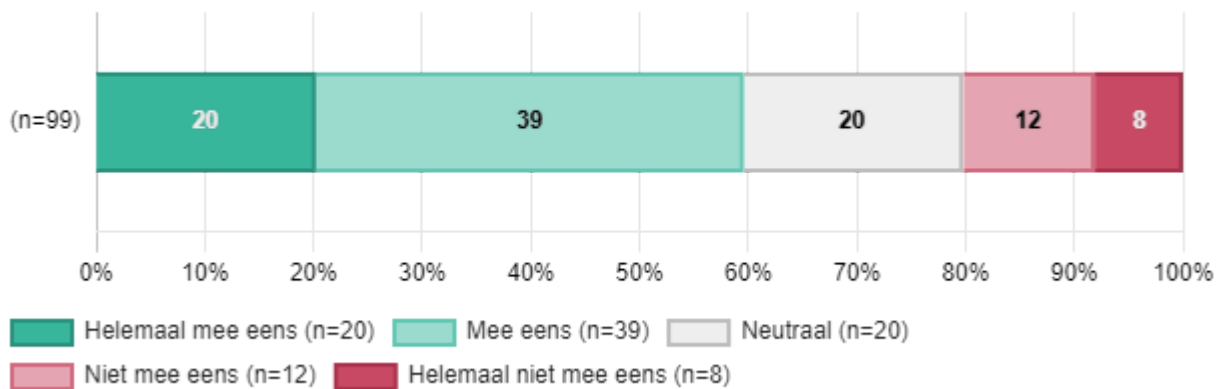
Het contact met TIM Stichtse Vecht was prettig



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?'

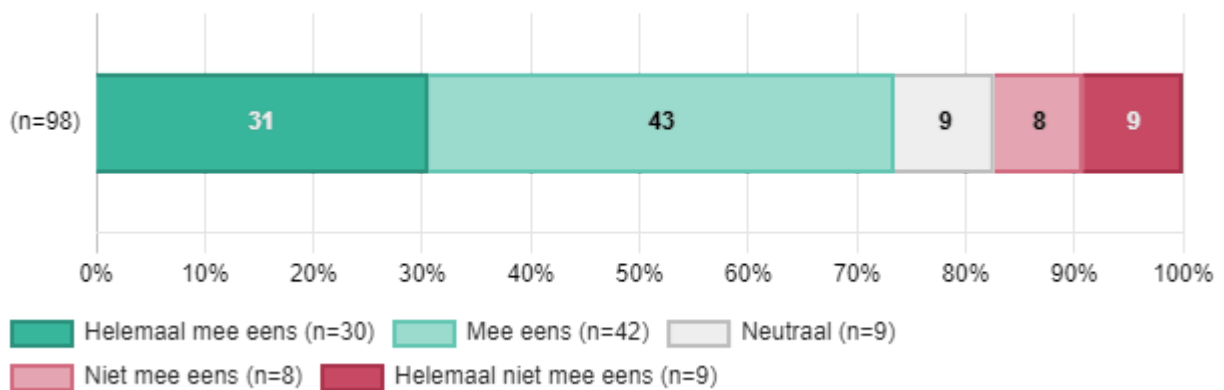


TIM Stichtse Vecht was goed bereikbaar

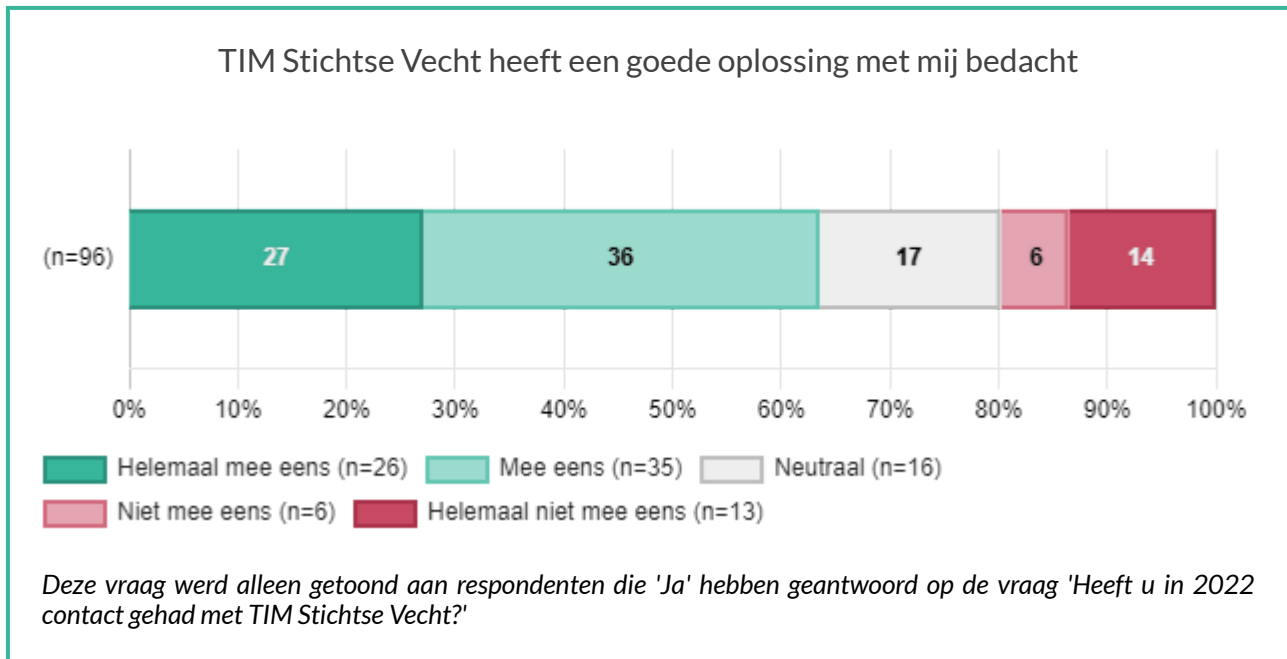


Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?'

TIM Stichtse Vecht luisterde goed naar mijn verhaal



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?'

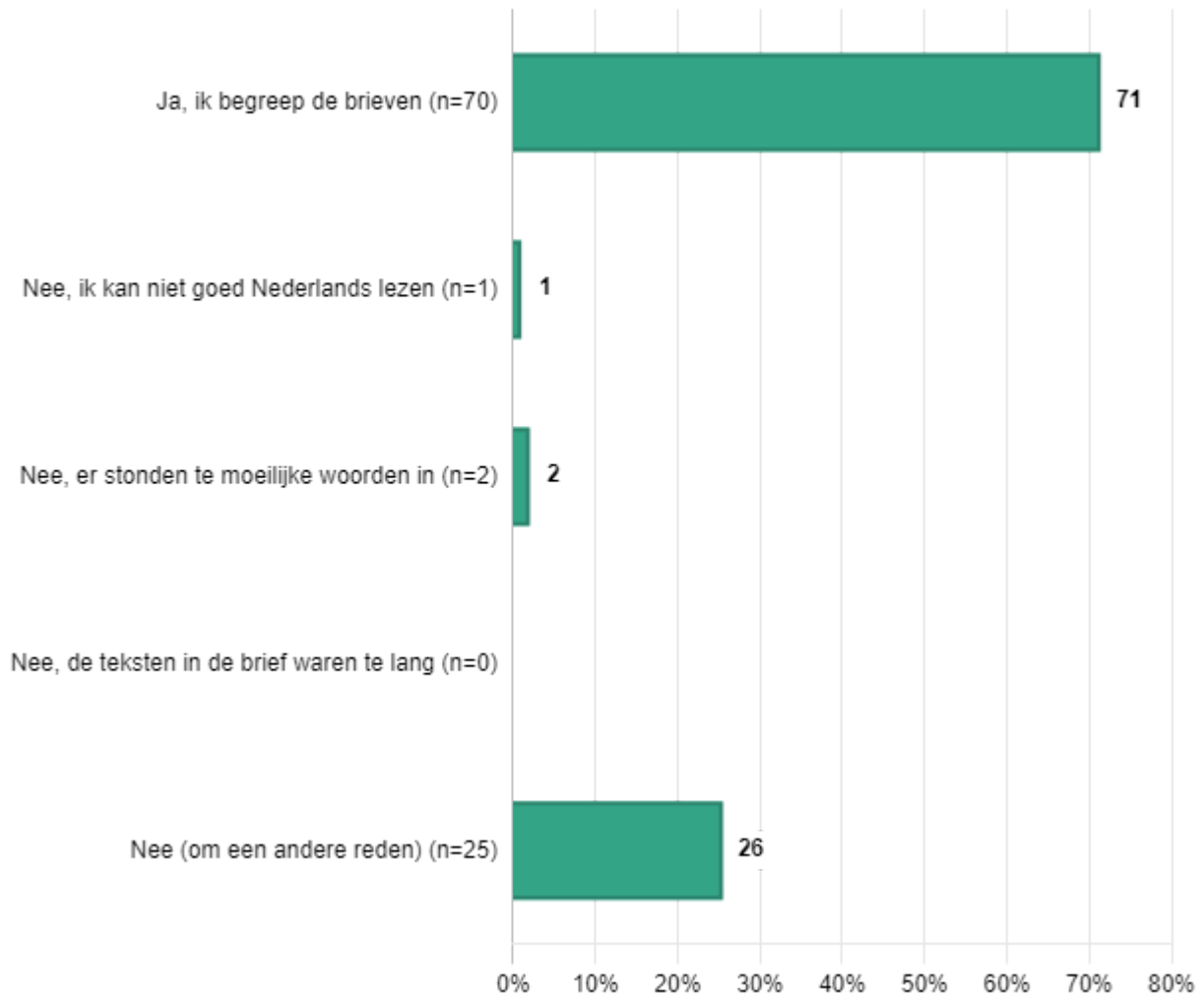


Samenvatting: Wat vond u goed of minder goed aan de gekozen oplossing?

Vanuit deze vraag komen gemengde signalen binnen. Een deel van de respondenten geeft aan dat de gekozen oplossing prima is voor henzelf of hun kind. Ze geven aan dat alles snel geregeld was, dat de begeleiding of jeugdhulp in orde is en dat er fijn contact is met de mensen die er betrokken bij zijn. Er wordt goed meegedacht.

Er is ook een groot deel van de respondenten dat niet zo tevreden is. De wachttijd voor hulp is het grootste punt van ontevredenheid. Door sommigen wordt aangegeven dat ze al langere tijd bezig zijn maar dat er geen oplossing gevonden wordt. Personeelstekort kan een oorzaak zijn voor de wachttijden, vermoeden respondenten. Ook wordt er door TIM niet teruggebeld of zijn ze erg slecht bereikbaar. Daarnaast wordt het traject door sommigen als erg bureaucratisch gezien, bijvoorbeeld wanneer wordt gewezen op contracten die de gemeente heeft met bepaalde aanbieders en niet met andere, waardoor gewenste hulp niet kan worden geboden. Dat wekt irritatie bij meerdere respondenten. Er wordt ook aangegeven dat TIM te weinig verantwoordelijkheid neemt om dingen snel op te lossen en dat er veel wordt uitbesteed.

Voordat de begeleiding of hulp startte heeft u brieven van TIM Stichtse Vecht ontvangen. Kon u deze brieven lezen? (bijvoorbeeld de beschikking waarin staat of, en welke, hulp u of uw kind krijgt)



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?'

(Geturfd: "Nee, om een andere reden namelijk:") Voordat de begeleiding of hulp startte heeft u brieven van TIM Stichtse Vecht ontvangen. Kon u deze brieven lezen?

Geen brief ontvangen: 15

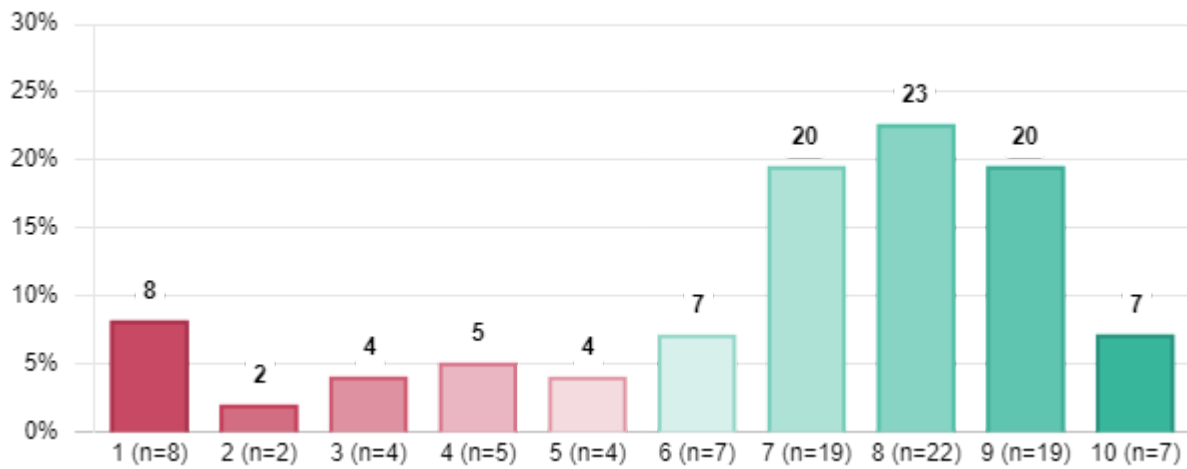
Weet niet meer: 3

Telefonisch contact gehad: 2

N.v.t.: 2



Hoe tevreden bent u over de hulp van TIM Stichtse Vecht?



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u in 2022 contact gehad met TIM Stichtse Vecht?'

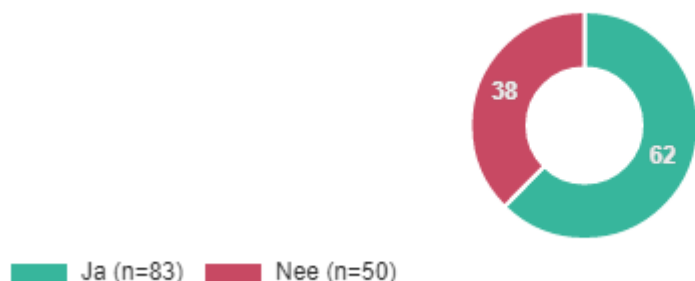
(1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)

Gemiddelde cijfer

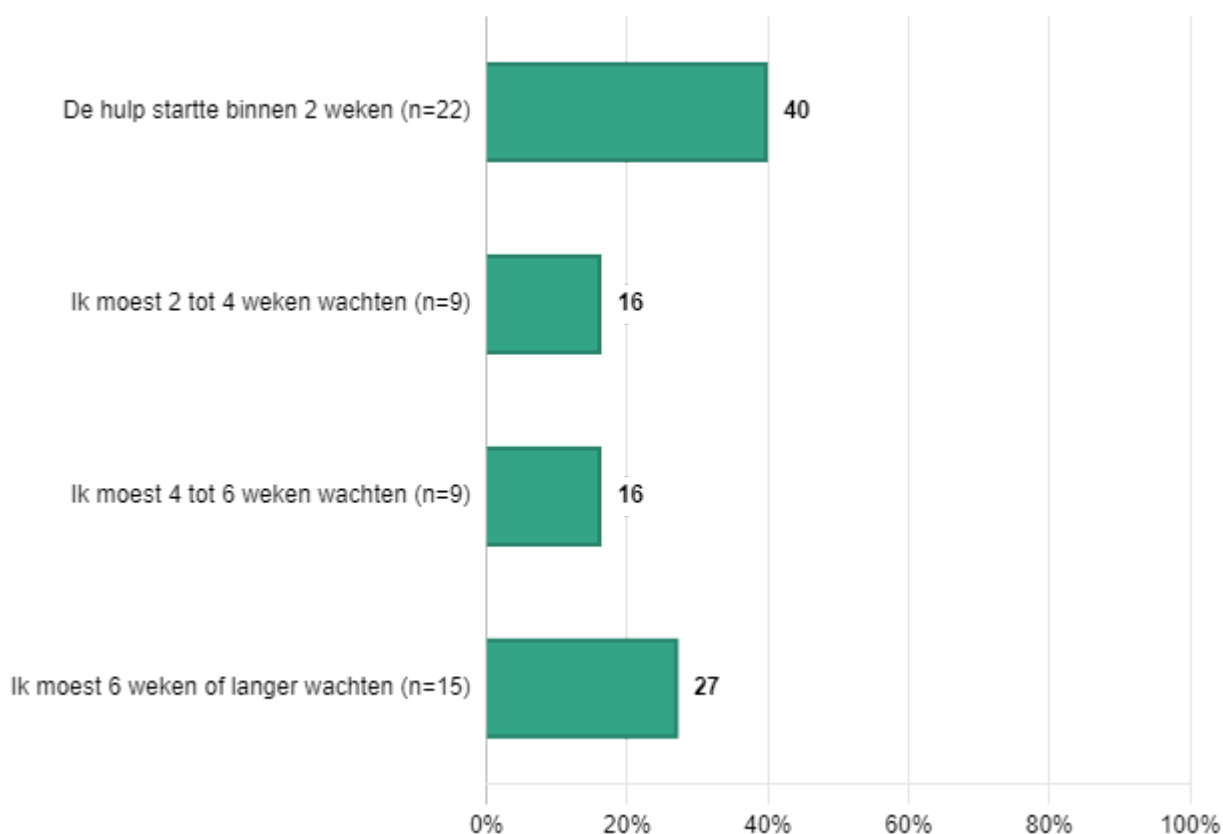
6.76

Kwaliteit van de Wmo-begeleiding of Jeugdhulp

Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?

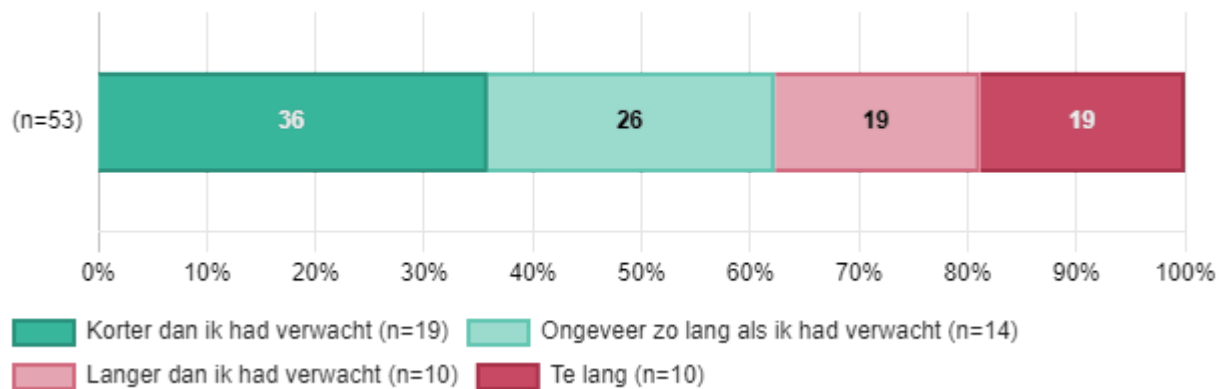


Hoe lang duurde het na het gesprek met TIM Stichtse Vecht tot de start van de hulp?



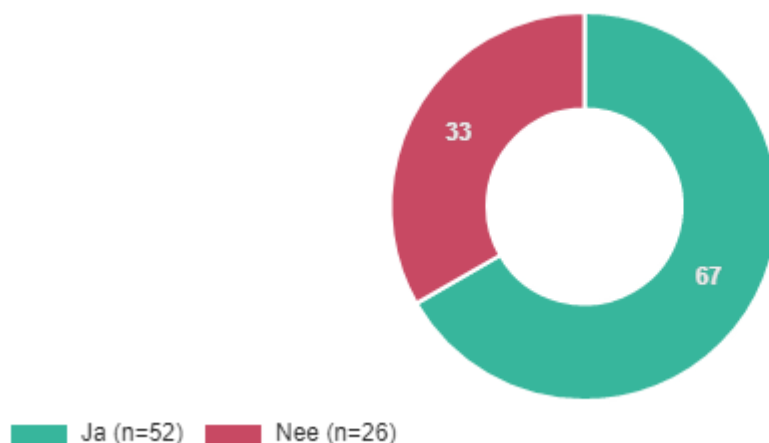
Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?'

Wat vond u van deze wachttijd tot de start van de hulp?



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?'

Heeft u in 2022 Wmo-begeleiding of hulp ontvangen van uw zorgaanbieder?



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?'

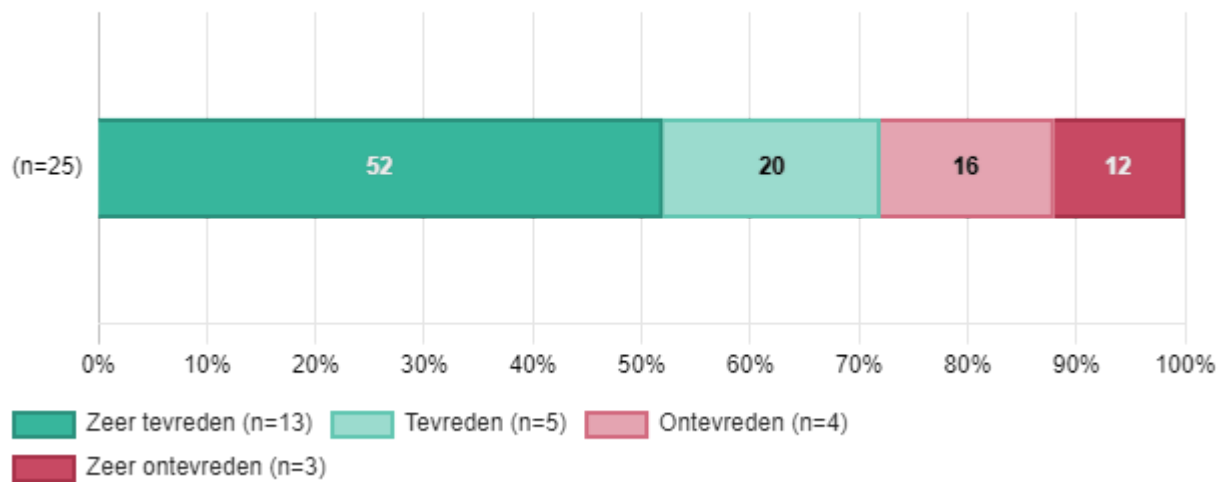
De naam van de betreffende zorgaanbieder was in deze vraag voor de respondenten ingevuld.

Samenvatting: Kunt u aangeven waarom u geen hulp van uw zorgaanbieder heeft ontvangen?

Een aantal (6) respondenten die geen hulp heeft ontvangen, geeft aan dat dit komt omdat er geen hulp (meer) nodig is. Voor vier respondenten is de aanvraag nog in behandeling. Twee respondenten ontvangen hulp vanuit het PGB. Eén respondent geeft aan dat de hulp inmiddels is gestopt maar dat hij/zij hierover niet is ingelicht door de gemeente. Verder geven twee respondenten aan niet te weten waarom zij geen hulp hebben ontvangen. Voor één respondent is de vraag niet van toepassing.



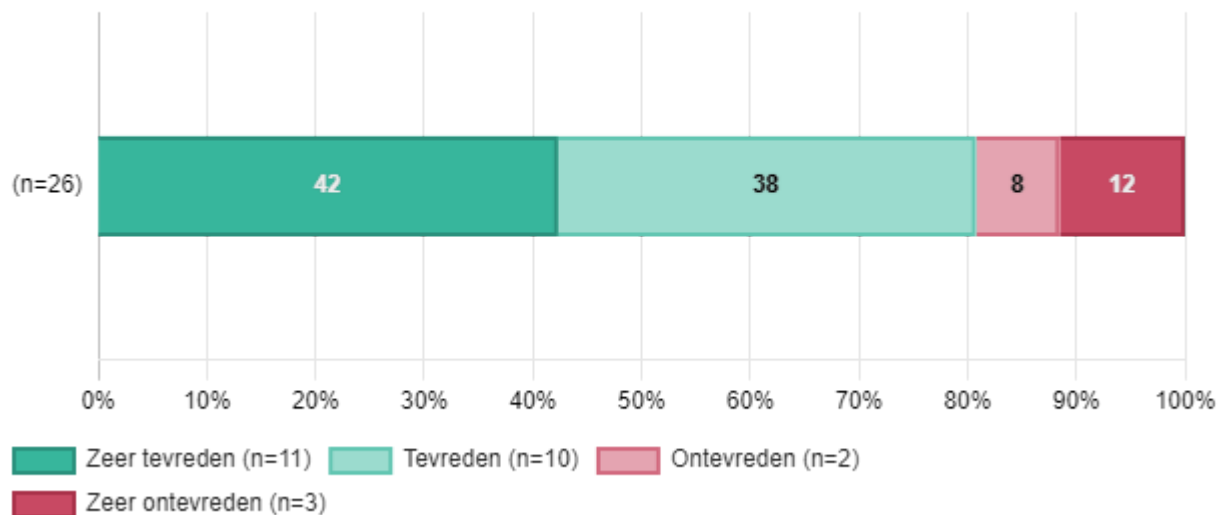
Hoe tevreden bent u over de omgang met de begeleiders of hulpverleners?



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?' en 'Nee' op de vraag 'Heeft u in 2022 Wmo-begeleiding of hulp ontvangen van uw zorgaanbieder?'

De naam van de betreffende zorgaanbieder was in deze laatste vraag voor de respondenten ingevuld.

Hoe tevreden bent u over de mate waarin u zelf mee kunt beslissen over de ondersteuning?

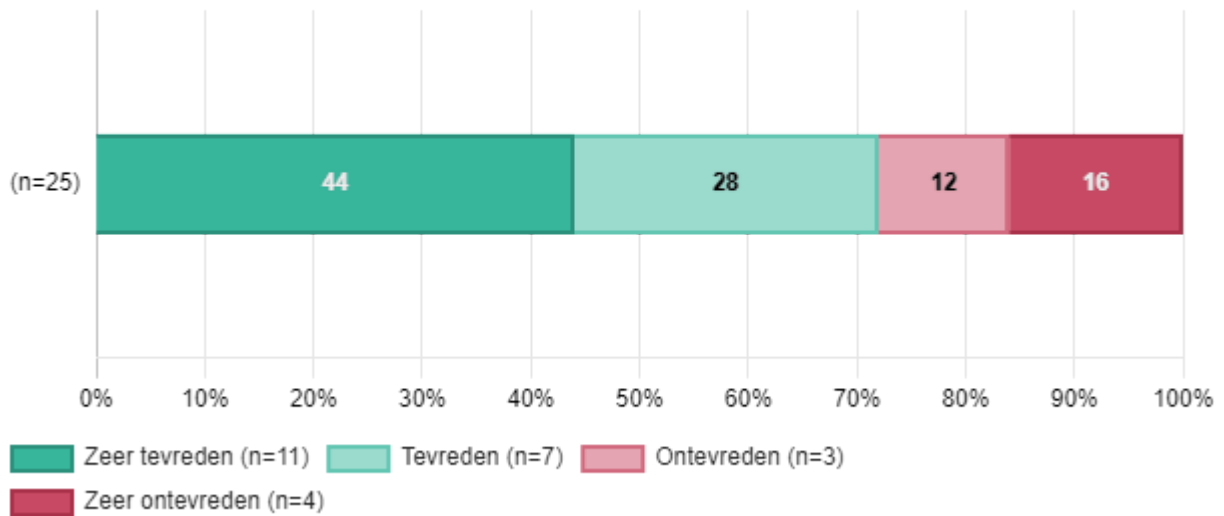


Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?' en 'Nee' op de vraag 'Heeft u in 2022 Wmo-begeleiding of hulp ontvangen van uw zorgaanbieder?'

De naam van de betreffende zorgaanbieder was in deze laatste vraag voor de respondenten ingevuld.



Hoe tevreden bent u over de manier waarop u geholpen wordt met uw vragen en problemen?



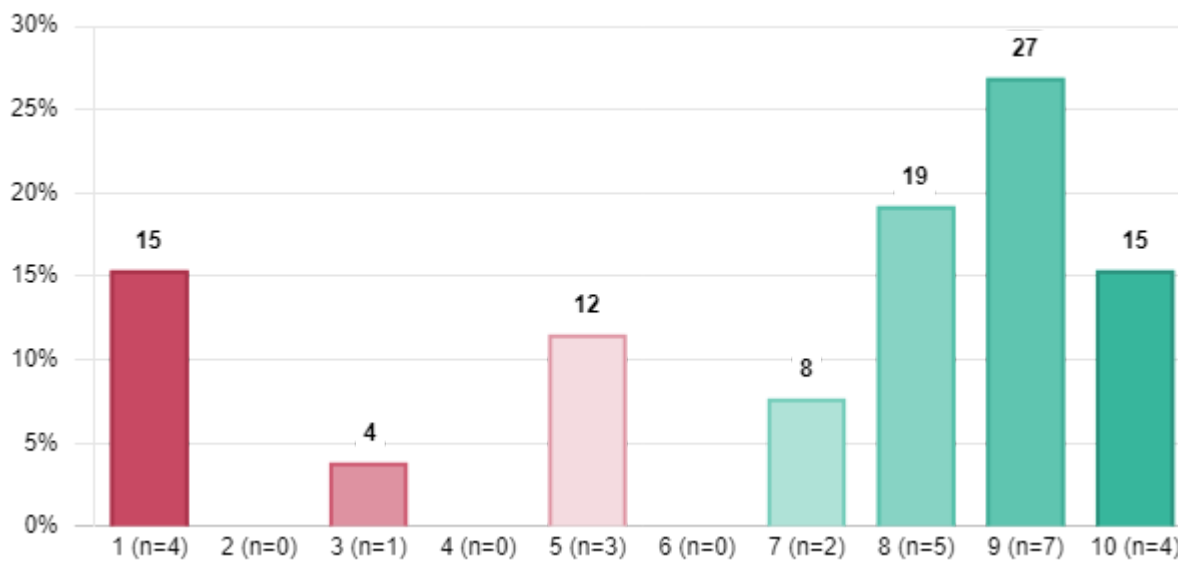
Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?' en 'Nee' op de vraag 'Heeft u in 2022 Wmo-begeleiding of hulp ontvangen van uw zorgaanbieder?'

De naam van de betreffende zorgaanbieder was in deze laatste vraag voor de respondenten ingevuld.





Hoe tevreden bent u over de Wmo-begeleiding of Jeugdhulp?



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?' en 'Nee' op de vraag 'Heeft u in 2022 Wmo-begeleiding of hulp ontvangen van uw zorgaanbieder?'

De naam van de betreffende zorgaanbieder was in deze laatste vraag voor de respondenten ingevuld.

(1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)

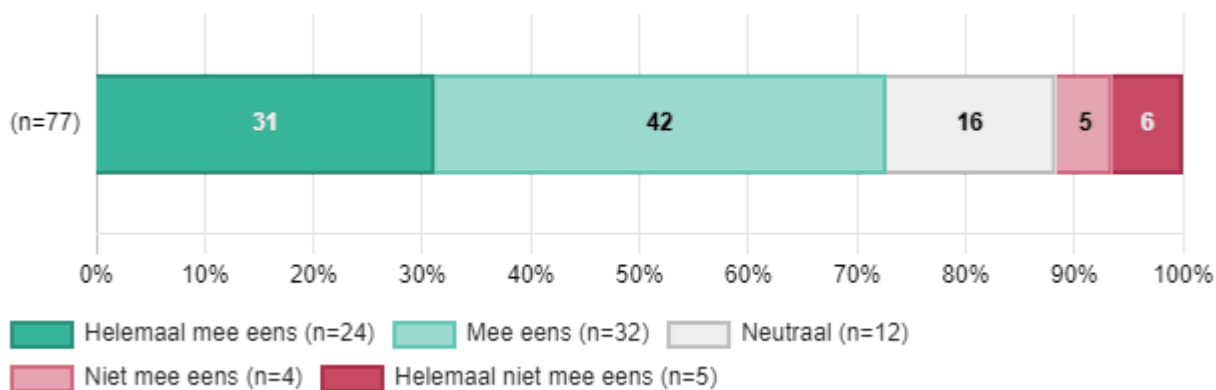
Gemiddelde cijfer

6.88



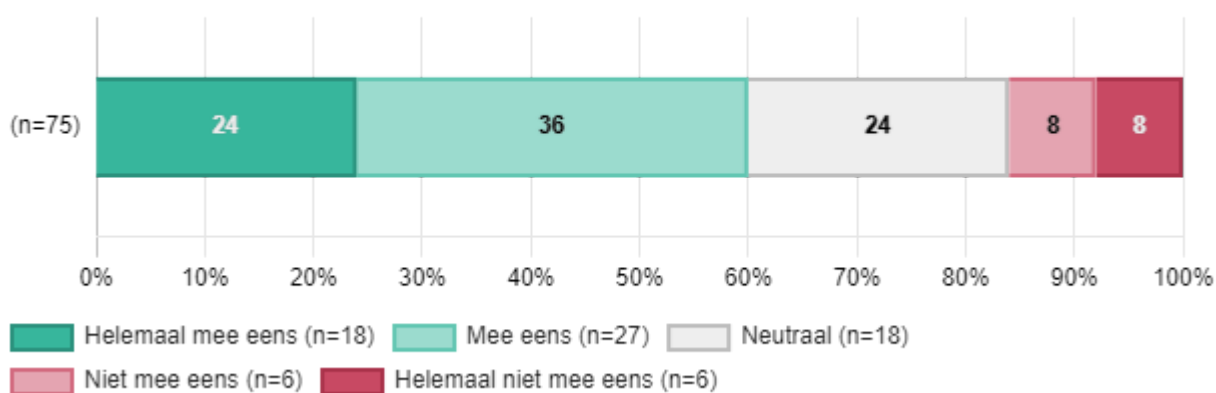
Het resultaat van de Wmo-begeleiding of Jeugdhulp

Door de Wmo-begeleiding of Jeugdhulp gaat het beter met mij of mijn kind



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?'

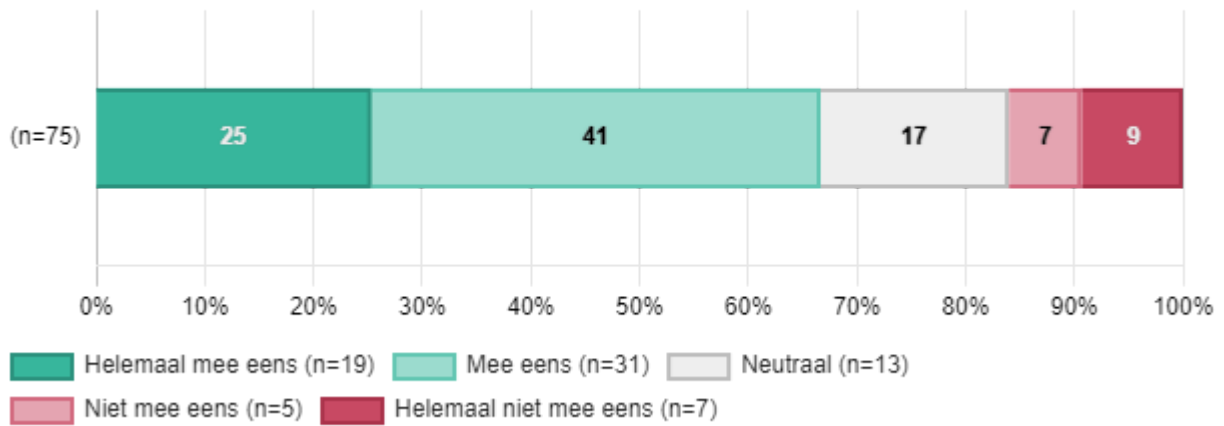
Door de Wmo-begeleiding of Jeugdhulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?'



Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de Wmo-begeleiding of Jeugdhulp



Deze vraag werd alleen getoond aan respondenten die 'Ja' hebben geantwoord op de vraag 'Heeft u of uw kind in 2022 Wmo-begeleiding of Jeugdhulp ontvangen?'



Tot slot

Samenvatting: Heeft u nog opmerkingen over de Wmo-begeleiding of Jeugdhulp?

Bij deze vraag komen er wederom gemengde signalen binnen. Een deel van de respondenten is erg tevreden met de jeugdhulp/begeleiding. Respondenten geven dan aan dat de hulp goed geregeld is, dat de begeleiders goed zijn en dat er professioneel gehandeld wordt. Er worden complimenten gegeven aan medewerkers voor hun inzet, vriendelijkheid en betrokkenheid. Een deelnemer vindt het fijn dat hulpverleners er niet alleen voor het kind maar ook voor de ouder zijn.

Een deel van de respondenten is juist ontevreden. Men is met name ontevreden over de wachttijd voor de hulp. Daarnaast wordt gezegd dat er veel verschillende personen zijn die in het proces betrokken worden waardoor je iedere keer opnieuw de situatie moet uitleggen. Liever heeft men één contactpersoon. Ook zijn er klachten over de communicatie: er wordt niet altijd (op tijd) teruggebeld of contact gezocht, telefoontjes worden afgeraffeld en medewerkers zijn moeilijk bereikbaar. Enkele respondenten geven aan dat medewerkers van TIM de gemaakte afspraken niet nakomen. Er wordt niet verder toegelicht welke afspraken dit zijn.





In opdracht van:

Nina Stam

Uw contactpersoon:

Rimmer van Poeteren

Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen