



Gemeente Albrandswaard

Gemeenteraad van Albrandswaard
p/a de griffie

Uw brief van: n.v.t.
Uw kenmerk: n.v.t.
Bijlage(n): 3

Ons kenmerk: 368548
Contact: Lekkerkerk
Doorkiesnummer: +31180451306
E-mailadres: f.lekkerkerk@bar-organisatie.nl
Datum: 21 september 2021

Betreft: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Jeugdhulp en Wmo over 2020 en klanttevredenheidsonderzoek Doelgroepenvervoer 2020-2021

Geachte raadsleden,

INLEIDING

Over 2020 zijn drie onderzoeken afgerond waarin de cliënt- of klantervaring is gemeten. Het betreft:

- het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2020 (bestaande uit twee deelonderzoeken: CEO Jeugdhulp Ouders en CEO Jeugdhulp Jongeren);
- het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2020 (hierna CEO Wmo), en;
- het klanttevredenheidsonderzoek Doelgroepenvervoer 2020-2021 (bestaande uit twee deelonderzoeken: KTO Leerlingenvervoer en KTO Wmo vervoer).

In deze brief informeren wij u over de uitkomsten van deze afzonderlijke onderzoeken. Als bijlage zijn drie factsheets van de cliëntervaringsonderzoeken toegevoegd.

KERNBOODSCHAP

De Algemene waardering (gemiddeld rapportcijfer) die in de onderzoeken naar voren komt is positief:

- CEO Jeugdhulp Ouders 7,6
- CEO Jeugdhulp Jongeren 7,3
- CEO Wmo 7,6
- KTO Leerlingenvervoer 7,8
- KTO Wmo vervoer 8,1

Zowel bij Jeugdhulp als bij Wmo geeft een minderheid van de respondenten aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Ondanks dat dit een landelijk beeld is gaan wij onderzoeken hoe wij deze score kunnen verbeteren. Tevens staan de wachttijden onder druk. Dit komt vooral door krapte op de arbeidsmarkt. Omdat wij hier slechts beperkt invloed op hebben, kaarten wij dit regionaal en landelijk aan. Wij blijven ons uitermate inspannen om aan de wettelijke termijnen te voldoen. Spoedeisende zaken nemen wij met voorrang in behandeling.

CONSEQUENTIES

De algemene waardering voor de genoemde diensten is positief. Ook de komende periode blijven wij ons inzetten om onze inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Toelichting

Hieronder volgt per onderzoek een toelichting op de uitkomsten.

Toelichting CEO Jeugdhulp (ouders)

- De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit ouders van kinderen van 0 tot 15 jaar die in 2020 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders die in 2020 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan Jeugdhulp hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continue meten. Gedurende het meetjaar hebben meerdere meetmomenten plaatsgevonden. Na afloop van elk kwartaal werd een uitnodiging verzonden naar jongeren en/of hun ouders die in het kwartaal ervoor Jeugdhulp toegekend hadden gekregen. Na drie weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 283 ouders een uitnodiging ontvangen; 41 ouders hebben de vragenlijst ingevuld (14%).
- 88% werd goed geïnformeerd over de vervolgstappen, en 90% vond het gesprek prettig. 94% van de deelnemers voelde zich door de medewerkers serieus genomen. Een meerderheid (84%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 25% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- 91% van de deelnemers geeft aan dat de informatie die ze per brief of telefonisch van het wijkteam ontvingen duidelijk was. 88% zegt na de aanvraag goed geïnformeerd te zijn over de vervolgstappen van het proces. 48% heeft vier of meer gesprekken met het wijkteam gehad. 89% geeft aan dat de wachttijd tot het gesprek korter dan of ongeveer zo lang was als ze hadden verwacht.
- Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van hulp. 80% geeft aan dat het contact met de gemeente prettig was. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen goede uitleg geven over de hulp (84%). De meerderheid is tevreden over het ondersteuningsplan (87%).
- Voor 79% van de deelnemers sluit de hulp aan bij wat het kind nodig heeft. Deelnemers zijn overwegend positief over het resultaat van de hulp die ze ontvangen (72%) en 72% geeft aan dat het kind zich beter voelt door de hulp.

Toelichting CEO Jeugdhulp (Jongeren)

- De doelgroep voor dit onderzoek zijn jongeren tussen 12 en 18 jaar die in 2020 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders die in 2020 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan Jeugdhulp hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continue meten. Gedurende het meetjaar hebben meerdere meetmomenten plaatsgevonden. Na afloop van elk kwartaal werd een uitnodiging verzonden naar jongeren en/of hun ouders die in het kwartaal ervoor Jeugdhulp toegekend hadden



gekregen. Na drie weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 175 jongeren een uitnodiging ontvangen; 16 jongeren hebben de vragenlijst ingevuld (9%).

- 92% werd goed geïnformeerd over de vervolgstappen, en 86% vond het gesprek prettig. 92% van de deelnemers voelde zich door de medewerkers serieus genomen. Een meerderheid (92%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 13% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- 93% van de deelnemers geeft aan dat de informatie die ze per brief of telefonisch van het wijkteam ontvingen duidelijk was. 92% zegt na de aanvraag goed geïnformeerd te zijn over de vervolgstappen van het proces. 40% heeft vier of meer gesprekken met het wijkteam gehad. 84% geeft aan dat de wachttijd tot het gesprek korter dan of ongeveer zo lang was als ze hadden verwacht.
- Deelnemers zijn overwegend tevreden over het aanvraagproces van hulp. 67% geeft aan dat het contact met de gemeente prettig was. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen goede uitleg geven over de hulp (59%). Ook zijn de meeste deelnemers tevreden over het ondersteuningsplan (77%).
- Voor 80% van de deelnemers sluit de hulp aan bij wat ze nodig hebben. Deelnemers zijn over het algemeen positief over het resultaat van de hulp die ze ontvangen (74%) en 73% geeft aan dat ze zich beter voelen door de hulp.

Toelichting Wmo

- De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2020 een aanvraag voor Wmo-ondersteuning hebben gedaan en ook een beschikking hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Gedurende het meetjaar hebben meerdere meetmomenten plaatsgevonden. Na afloop van elk kwartaal werd een uitnodiging verzonden naar cliënten die in het kwartaal ervoor Wmo-ondersteuning toegekend hadden gekregen. Na drie weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 340 cliënten een uitnodiging ontvangen; 129 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (38%).
- Deelnemers zijn overwegend positief over het aanvraagproces van ondersteuning al is deze waardering wel iets lager dan afgelopen jaar. 69% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden en 65% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers (83%) over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (78%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 34% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, dit is een landelijk beeld.
- De ervaren kwaliteit van de ondersteuning is nagenoeg gelijk aan die van vorig jaar. Voor 82% van de deelnemers is de ondersteuning die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Over de kwaliteit van de ondersteuning is 80% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de vormen van ondersteuning die ze ontvangen. Zo is 94% is te spreken over de hulp bij het huishouden.
- Ook het ervaren resultaat van de ondersteuning is nagenoeg gelijk aan vorig jaar. 77% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de

dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 82% aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Tot slot ervaart 80% een betere kwaliteit van leven.

Toelichting KTO Leerlingenvervoer

- Aan het onderzoek hebben in totaal 94 respondenten deelgenomen (28,3% response). Hierdoor zijn de uitkomsten met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van 8,57% te generaliseren naar alle gebruikers van het Leerlingen vervoer.
- De dienstverlening van het vervoer door Vervoerscentrale BAR wordt beoordeeld met het algemeen gemiddeld rapportcijfer van 7,8.
- De meeste respondenten zijn positief (78,5%) of neutraal (11,8%) over het op tijd afzetten op de locatie. Ook is men positief (81,7%) of neutraal (9,7%) over het op tijd ophalen op locatie.
- De punctualiteit en de ritduur wordt gemiddeld met een 8,0 beoordeeld.
- Over de aspecten van dienstverlening door de chauffeur is een groot deel van de respondenten positief (82,9%).
- De dienstverlening door de chauffeur wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.
- Het overgrote deel van de respondenten zijn positief (69,7%) of neutraal (25,8%) over de aspecten van het rijgedrag en de veiligheid tijdens het vervoer.
- Het rijgedrag en de veiligheid tijdens de rit wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.
- Ook de aspecten van het voertuig worden door het overgrote deel van de respondenten beoordeeld als positief (76,0%) of neutraal (21,2%).
- Het voertuig wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.
- De aspecten met betrekking tot communicatie met en door Vervoerscentrale BAR worden als positief (75,2%) of neutraal (16,7%) beoordeeld.
- De communicatie met en door Vervoerscentrale BAR wordt gemiddeld met een 7,6 beoordeeld.
- 43,6% geeft aan gebruik te maken van MM-online. De meeste gebruikers zijn neutraal (48,6%) of positief (43,1%) over de Mobiliteitsmanager online.
- 29,0 % geeft aan gebruik te maken van de MM-App. De meeste gebruikers zijn positief (56,0%) of neutraal (24,0%) over de App.

Toelichting KTO Wmo vervoer

- Aan het onderzoek hebben in totaal 556 respondenten deelgenomen (40,6% response). Hierdoor zijn de uitkomsten met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van 3,2% te generaliseren naar alle gebruikers van het WMO vervoer.
- De dienstverlening van het vervoer door Vervoerscentrale BAR wordt beoordeeld met het algemeen gemiddeld rapportcijfer van 8,1.
- De meeste respondenten zijn positief (88,6%) of neutraal (9,4%) over het op tijd afzetten op de locatie. Ook is men positief (84,6%) of neutraal (10,8%) over het op tijd ophalen op locatie.
- De punctualiteit en de ritduur wordt gemiddeld met een 7,9 beoordeeld.
- Over de aspecten van dienstverlening door de chauffeur is een groot deel van de respondenten positief (90,4%).



Gemeente Albrandswaard

- De dienstverlening door de chauffeur wordt gemiddeld met een 8,0 beoordeeld.
- Het overgrote deel van de respondenten zijn positief (92,0%) of neutraal (6,9%) over de aspecten van het rijgedrag en de veiligheid tijdens het vervoer.
- Het rijgedrag en de veiligheid tijdens de rit wordt gemiddeld met een 8,2 beoordeeld.
- Ook de aspecten van het voertuig worden door het overgrote deel van de respondenten beoordeeld als positief (88,0%) of neutraal (11,0%).
- Het voertuig wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld.
- De aspecten met betrekking tot communicatie met en door Vervoerscentrale BAR worden als positief (83,2%) of neutraal (14,8%) beoordeeld.
- De communicatie met en door Vervoerscentrale BAR wordt gemiddeld met een 7,9 beoordeeld.
- 20% geeft aan gebruik te maken van het online reserveringssysteem. De meeste gebruikers zijn positief (86,2%) of neutraal (10,6%) over de website.

VERVOLG

De cliëntervaringsonderzoeken voeren wij periodiek uit. De resultaten over 2021 sturen wij u toe wanneer deze definitief zijn.

BIJLAGEN

1. *Albrandswaard_Factsheet_Jongeren_2020*
2. *Albrandswaard_Factsheet_Ouders_2020*
3. *Albrandswaard_Factsheet_Wmo_2020*

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,

Hans Cats

drs. Jolanda de Witte

Cliëntervaringsonderzoek 2020

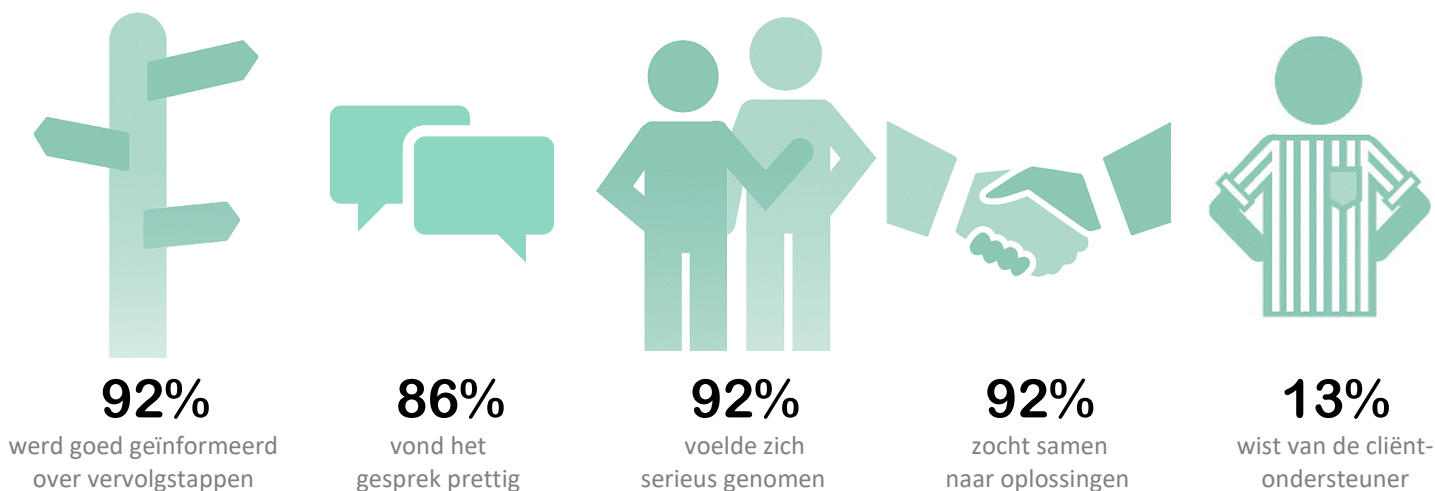
Gemeente Albrandswaard - Jeugdhulp Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit jongeren en/of hun ouders die gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp. Cliënten hebben schriftelijk dan wel digitaal een vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

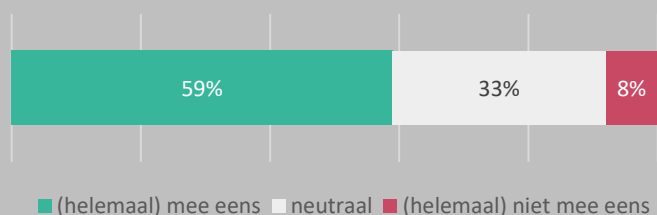
Uitgenodigd	175
Ingevuld	16
Respons	9%

HET WIJKTEAM

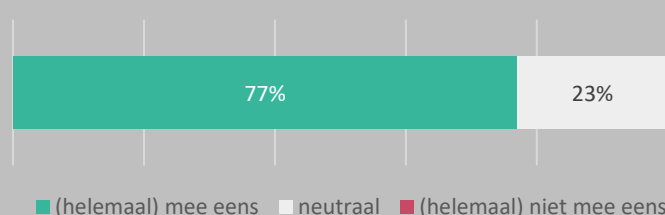


KWALITEIT

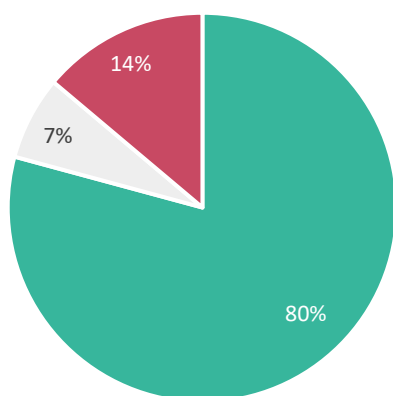
De gemeente heeft mij goede uitleg gegeven over de hulp



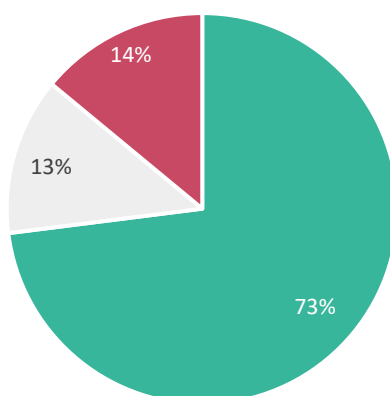
Ik ben tevreden over het ondersteuningplan



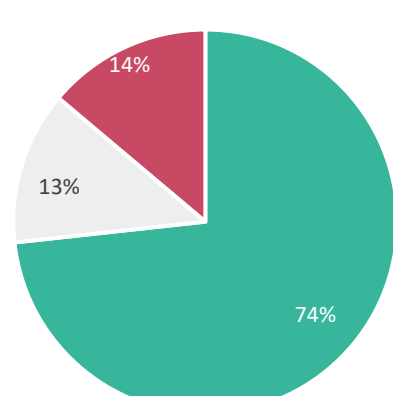
RESULTAAT



De hulp sluit aan bij wat ik nodig heb



Door de hulp voel ik mij beter



Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp

Cliëntervaringsonderzoek 2020

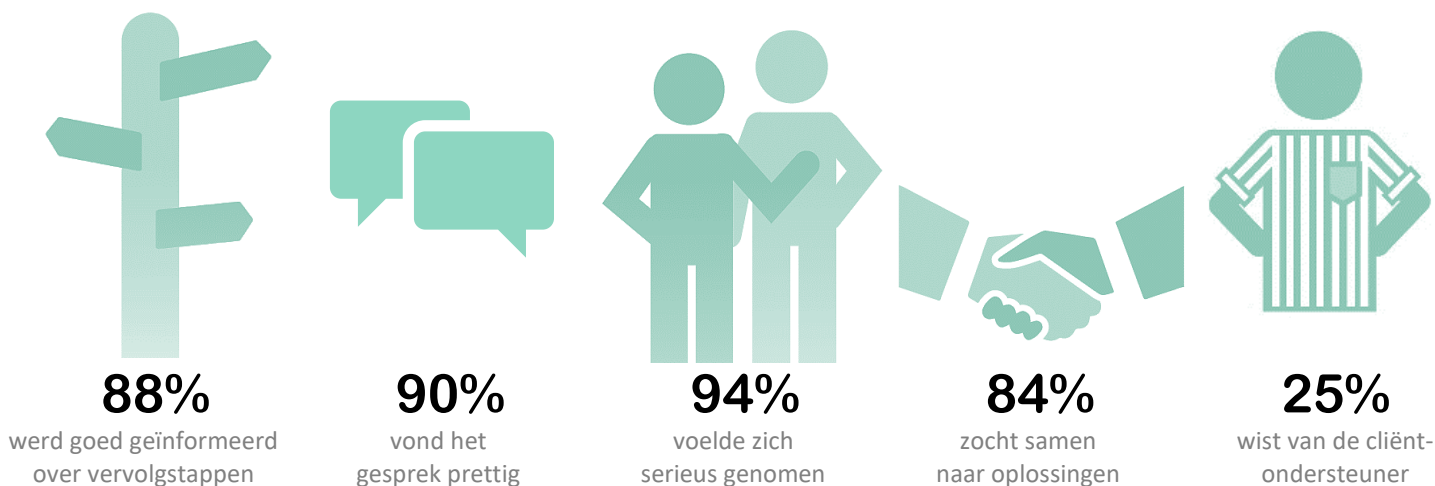
Gemeente Albrandswaard - Jeugdhulp Ouders

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit jongeren en/of hun ouders die gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp. Cliënten hebben schriftelijk dan wel digitaal een vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

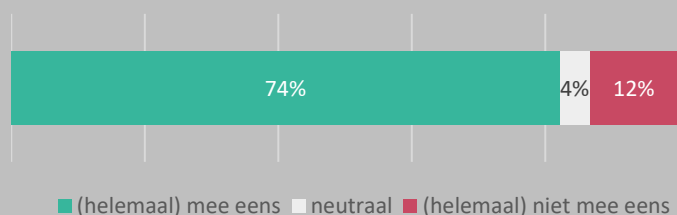
Uitgenodigd	283
Ingevuld	41
Respons	14%

HET WIJKTEAM

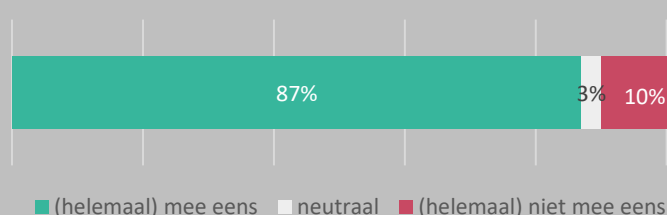


KWALITEIT

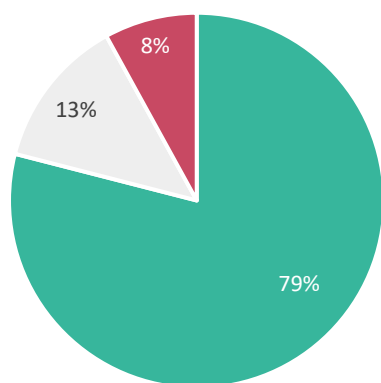
De gemeente heeft mij goede uitleg gegeven over de hulp



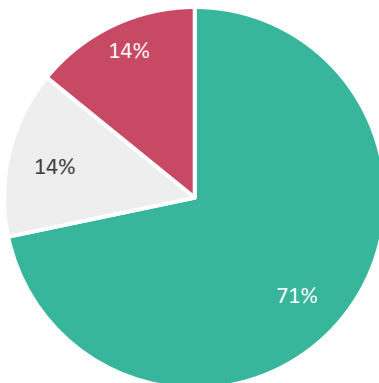
Ik ben tevreden over het ondersteuningsplan



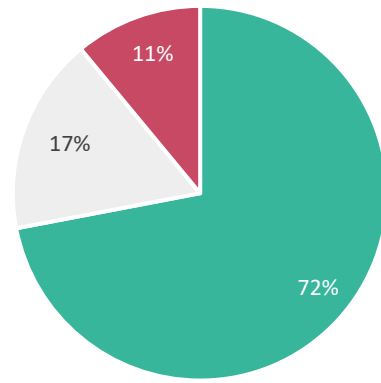
RESULTAAT



De hulp sluit aan bij wat nodig is



Door de hulp voelt mijn kind zich beter



Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp

Clïentervaringsonderzoek 2020

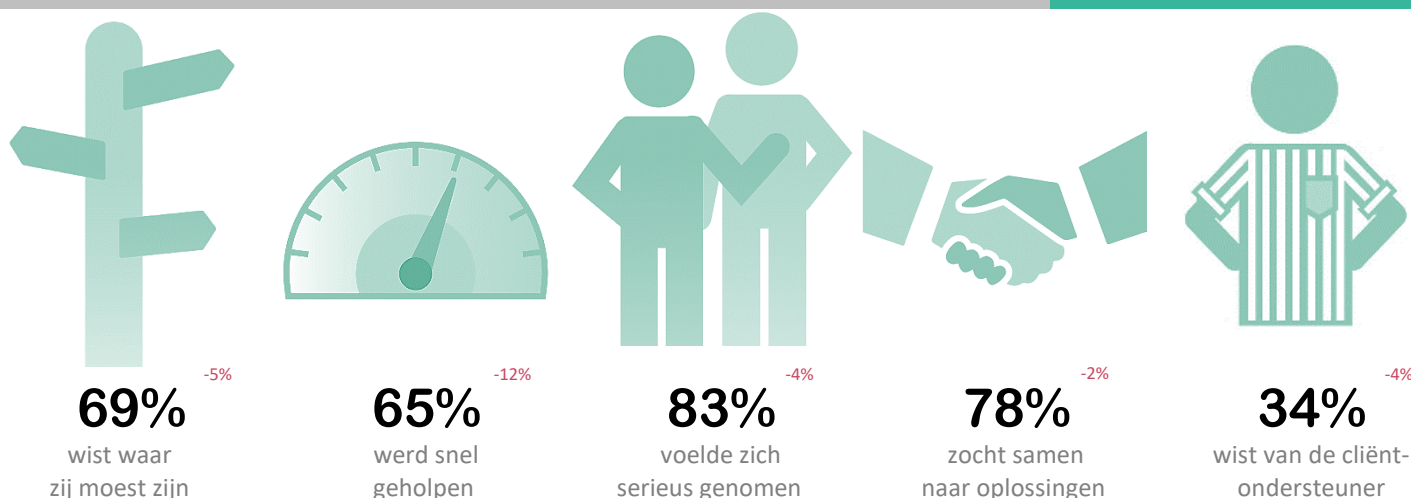
Gemeente Albrandswaard - Wmo

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïentervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-clïent met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

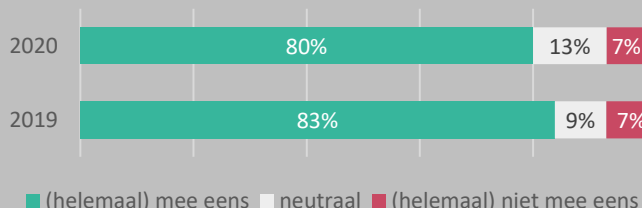
Uitgenodigd	340
Ingevuld	129
Respons	38%

CONTACT

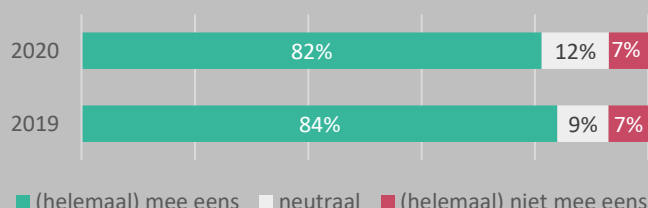


KWALITEIT

Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

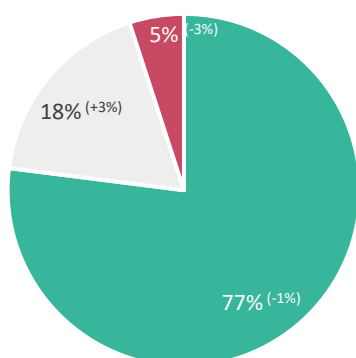


De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

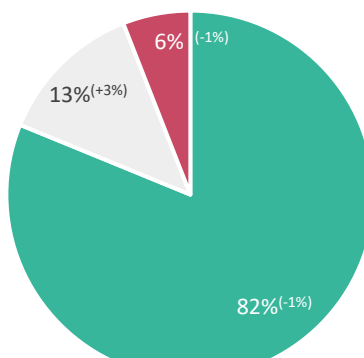


RESULTAAT

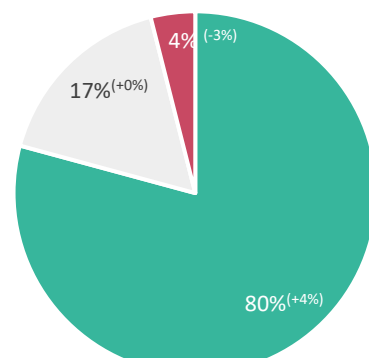
Door de ondersteuning die ik krijg:



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven