

■ Cliëntervaringsonderzoek Vergeleken 2015-2020

Rapportage van een vergelijkend onderzoek naar de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2015-2020 betreffende de Jeugdwet, de WMO en de Participatiewet in de gemeente Woudenberg

**Lectoraat Participatie, Zorg en Ondersteuning
Kennisplatform Utrecht Sociaal**

Auteurs

Loes van Biljouw
Inge Scheijmans

Datum juni 2021

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Onderzoeksvraag.....	3
1.2	Vergelijkbaarheid van de uitkomsten over de jaren 2015-2020.....	4
2	Jeugdwet	5
2.1	Respons	5
2.2	Toegankelijkheid.....	6
2.3	Uitvoering van de dienstverlening	8
2.4	Effect van de hulp.....	10
2.4.1	Bij het opgroeien	10
2.4.2	Op de zelfstandigheid.....	12
2.4.3	Op de zelfredzaamheid.....	13
2.4.4	Op het meedoen in de eigen omgeving	15
3	Wet op Maatschappelijke Ondersteuning	16
3.1	Respons	16
3.2	Contact met de gemeente.....	16
3.3	Gesprek met de medewerker.....	18
3.4	Kwaliteit van de ondersteuning	20
3.5	Effect van de ondersteuning op het leven van cliënten.....	21
4	Participatiewet	22
4.1	Respons	22
4.2	Dienstverlening.....	22
4.3	Bekendheid minimaregelingen en bijzondere bijstand.....	25
4.4	Waardering re-integratietraject.....	28
5	Conclusie	29
5.1	CEO Jeugdwet.....	29
5.2	CEO WMO.....	29
5.3	CEO Participatiewet.....	30

1 Inleiding

De gemeente Woudenberg en de zorgorganisaties MEE en Youké hebben met ingang van 1 januari 2018 een coöperatie opgericht, genaamd De Kleine Schans. De Kleine Schans is het Woudenbergse antwoord op de decentralisatie in het sociale domein. De coöperatie geeft uitvoering aan de Jeugdwet, de Leerplichtwet, de Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De coöperatie biedt ondersteuning aan inwoners van Woudenberg als het hen niet lukt om voor zichzelf te zorgen en mee te doen in de samenleving. Samen met de inwoner en zijn netwerk wordt dan gekeken naar wat nodig is om mensen zich goed te laten voelen en hen mee te laten doen in de eigen omgeving (Jaarplan De Kleine Schans, 2019). Door een integrale benadering van de vragen van inwoners wil De Kleine Schans maatwerk in de directe omgeving van mensen leveren.

De innovatie in het sociale domein die met de oprichting van De Kleine Schans is ingezet, heeft twee doelen. Het eerste doel is de mogelijkheden van alle inwoners van de gemeente Woudenberg om te participeren te bevorderen. Het tweede doel is om te komen tot meer integraal werken van professionals (zorgaanbieders), welzijnswerk, vrijwilligers, inwoners en mantelzorgers.

De verwachting is dat door deze innovatie zorg en welzijn nog beter op maat kunnen worden georganiseerd en inwoners met een ondersteuningsvraag beter worden bediend. De korte lijnen tussen de medewerkers die uitvoering geven aan de verschillende wetten in het sociale domein moeten zorgen voor maximale integrale inzet, ontschotting, en vermindering van zorgkosten en bureaucratie. De beoogde impact van de *innovatie* van de dienstverlening is:

- Samen met inwoners komen tot meer lokale, passende en integrale antwoorden op hun ondersteuningsvragen.
- Integrale aanpak van de ondersteuning.
- Minder inzet van specialistische zorg door het stimuleren van innovatie (inzet van preventieve activiteiten) en adequate zorgverlening (lichtere vormen van zorg).
- Inwoners kunnen meedoen in de samenleving en het netwerk is betrokken.
- Verbetering van de samenwerkingsrelaties tussen partners in het sociale domein.
- Het ontwikkelen van een vraaggerichte attitude bij de medewerkers.

1.1 Onderzoeksvraag

Onderzoekers verbonden aan Kennisplatform Utrecht Sociaal (kUS) voeren momenteel onderzoek uit naar dit innovatieproces en willen met het onderzoek in kaart brengen wat de bevorderende en de belemmerende factoren in de werkwijze van de verschillende bij De Kleine Schans betrokken partijen zijn, en in hoeverre die van positieve of negatieve invloed zijn op het behalen van de beoogde impact in het sociale domein in Woudenberg. In dit deelonderzoek is gekeken naar de ervaring van de inwoners van Woudenberg met de verkregen ondersteuning in het kader van de Wmo, de participatiewet en de Wet op de jeugdzorg.

De centrale vraag is

Wat zijn de ervaringen van cliënten met de geleverde diensten binnen het sociaal domein en specifiek of die veranderd is sinds de start van coöperatie De Kleine Schans. Coöperatie De Kleine Schans is sinds 1 januari 2018 operationeel.

Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van cliëntervaringsonderzoek (CEO) onder de inwoners van Woudenberg die gebruik hebben gemaakt van de diensten binnen het sociaal domein. De CEO's zijn opgedeeld in drie gebieden: diensten die vallen onder de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Het eerste CEO is uitgevoerd over het jaar 2015. Dit naar

aanleiding van de transformatie binnen het sociale domein waarmee een rapportageverplichting ontstond aan het ministerie. In dit onderzoek hebben we de resultaten van de CEO's van 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 en 2020 gepoogd om met elkaar te vergelijken.

1.2 Vergelijkbaarheid van de uitkomsten over de jaren 2015-2020

In 2019 is de vragenlijst aangepast en in 2020 zijn er opnieuw kleine aanpassingen gedaan. De thema's die aan bod komen zijn gelijk over de jaren heen. De vragen zijn deels aangepast en sommige vragen komen niet meer terug of er zijn geheel nieuwe vragen bijgekomen. In deze rapportage hebben we zoveel mogelijk de vragen vergeleken die wel overeenkomen.

Ook de antwoordcategorieën zijn aangepast. Vanaf 2019 is veel gebruik gemaakt van 3 antwoordmogelijkheden, daarvoor van 5. Om deze vragen nog wel over alle jaren te kunnen vergelijken zijn de eerste 2 en de laatste twee antwoordmogelijkheden bij elkaar opgeteld. Vanaf 2019 zijn de antwoorden van ouders en jongeren bij het CEO Jeugdwet opgesplitst. In dat jaar was de respons voor beiden hoog genoeg. Over 2020 was de respons van jongeren echter te laag en daarom zijn die resultaten buiten beschouwing gelaten.

Door deze wijzigingen zijn de uitkomsten van de CEO's niet altijd 1-op-1 te vergelijken. Wel kan een globale vergelijking gemaakt worden op de thema's die aan bod komen. Dit geeft een beeld van de trend van cliëntervaringen binnen de dienstverlening binnen het sociaal domein van Woudenberg en de mogelijke invloed van de oprichting van coöperatie de Kleine Schans.

De uitkomsten van de CEO's zullen hieronder per wet besproken worden.

2 Jeugdwet

2.1 Respons

In de tabel hieronder is aangegeven wat de respons is per jaar. In 2020 is niet bekend hoeveel mensen uitgenodigd zijn de vragenlijst in te vullen en dus is er ook geen responspercentage bekend. Daarnaast waren er slechts 3 jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld. Omdat we dit niet representatief achten zijn die resultaten buiten beschouwing gelaten. In de loop van de jaren zien we een afname van de respons.

Tabel 1 Respons CEO Jeugdwet

Respons		2015	2016	2017	2018	2019	2020
ouders	Aantal	51	92	113	Geen vragenlijst afgenomen	60	18
	%	39%	29%	26%		27%	NB
jongeren	Aantal	ouders en jongeren samen	ouders en jongeren samen	ouders en jongeren samen	Geen vragenlijst afgenomen	18	NB
	%					17%	NB

Kanttekeningen bij het vergelijken van de uitkomsten over de jaren 2015-2020

In 2015, 2016 en 2017 zijn de ingevulde vragenlijsten van ouders en jongeren samengevoegd. Vanaf 2019 worden deze afzonderlijk verwerkt. Als je naar de cijfers in 2019 kijkt dan zie je dat de jongeren op alle onderdelen lager scoren dan de ouders. De cijfers van 2019 kunnen daarom niet zonder meer vergeleken worden met de jaren daarvoor, omdat daarin de cijfers van de ouders gemiddeld zijn met de (mogelijk lagere) cijfers van de jongeren.

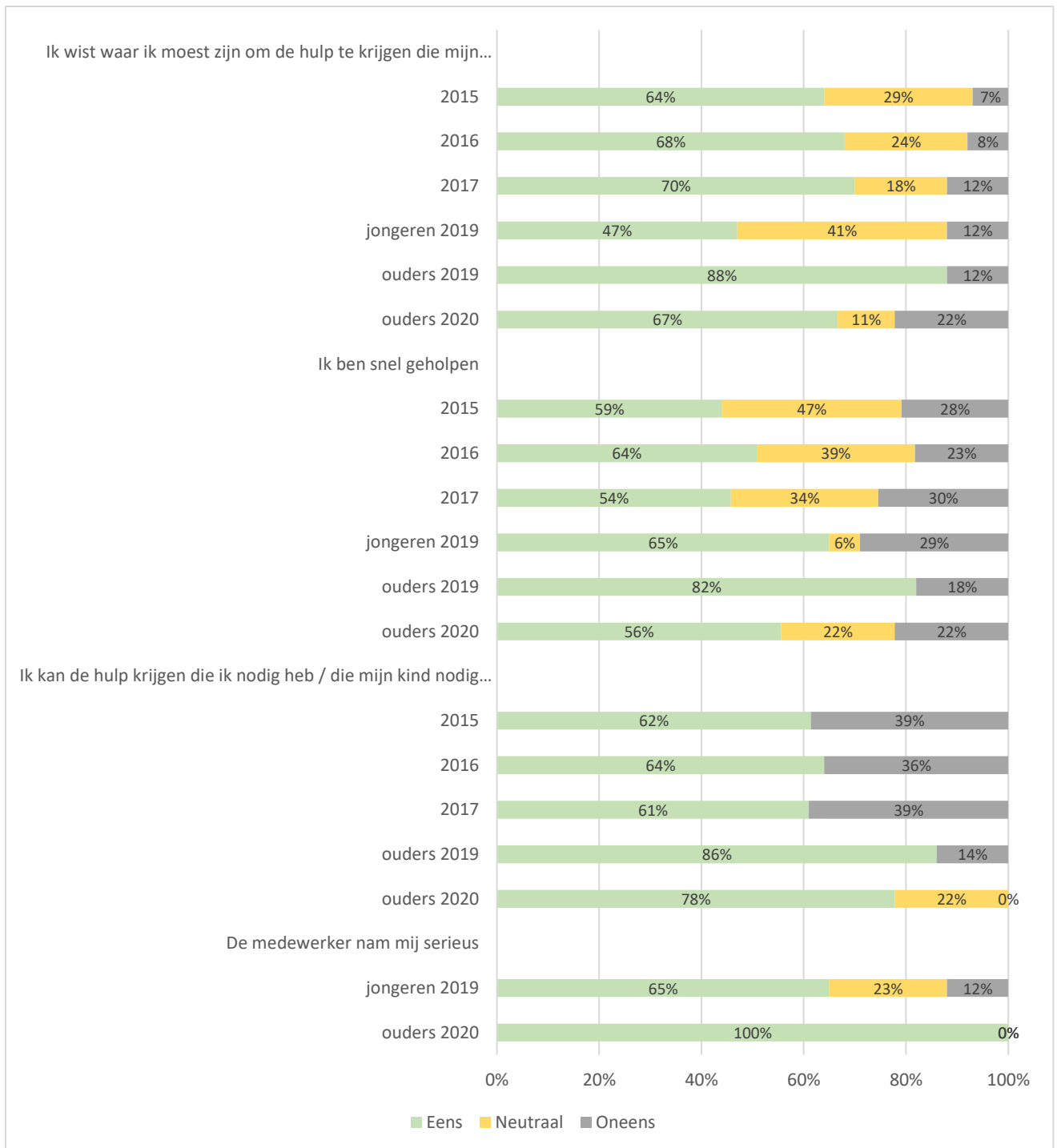
Bij de meeste vragen zijn er drie antwoordmogelijkheden: 'eens', 'neutraal' en 'oneens'. Bij een aantal vragen ontbreekt de optie 'neutraal'. Wanneer deze ontbreekt in de grafieken, houdt dit in dat die keuzemogelijkheid er niet was voor de respondenten.

2.2 Toegankelijkheid

De toegankelijkheid van de dienstverlening is geoperationaliseerd in de volgende vier items:

- Ik wist waar ik moest zijn om de hulp te krijgen die mijn kind nodig had
- Ik ben snel geholpen
- Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/ die mijn kind nodig heeft
- De medewerker nam mij serieus

De vergelijking van de uitkomsten laat zien dat de toegankelijkheid tussen 2015 en 2019 is toegenomen over de jaren. Vooral na de start van de coöperatie zien we een verbetering op de meeste punten. Scoorden in 2015 ongeveer 64% positief op alle items, in 2019 scoort 64% van de jongeren positief en ongeveer 85% van de ouders. Alleen op het item bekendheid met waar de hulp verkregen kan worden scoort 47% van de jongeren positief. Het laagste gemiddelde van ouders en jongeren was in 2015 en lag toen op 64%. In 2020 echter neemt de toegankelijkheid weer enigszins af. De respondenten zijn dan minder op de hoogte waar hulp verkregen kan worden en vinden dat ze minder snel geholpen zijn. De Covid-19 maatregelen zouden hier een rol in kunnen spelen maar ook de lagere respons dat jaar. Echter geen van de respondenten geeft dan aan dat ze niet de benodigde hulp krijgen en alle ouders geven in 2020 aan zich serieus genomen te voelen in hun vraag.



Figuur 1 Ervaring met de toegankelijkheid van de dienstverlening binnen de Jeugdwet

2.3 Uitvoering van de dienstverlening

Aan de respondenten is gevraagd om aan de uitvoering van de dienstverlening een rapportcijfer te geven. De jongeren en hun ouders geven in 2016 een 7,3 voor de uitvoering. Daarna daalt in 2017 het rapportcijfer om dan weer te stijgen naar een 7,5 in 2019 en een 8 in 2020 (in 2019 zijn de cijfers van jongeren en ouders gesplitst: de jongeren scoren met een 7,0 lager dan de ouders). De dienstverlening door de aanbieder in het algemeen wordt hoger gewaardeerd dan de dienstverlening specifiek door De Kleine Schans of het sociaal team. Het loket van DKS en het sociaal team worden in 2016 met een 6,5 gewaardeerd. In 2017 daalt dit cijfer naar een 5,8 en in en in 2019 en 2020 stijgt het weer naar een 6,9 en 6,8.

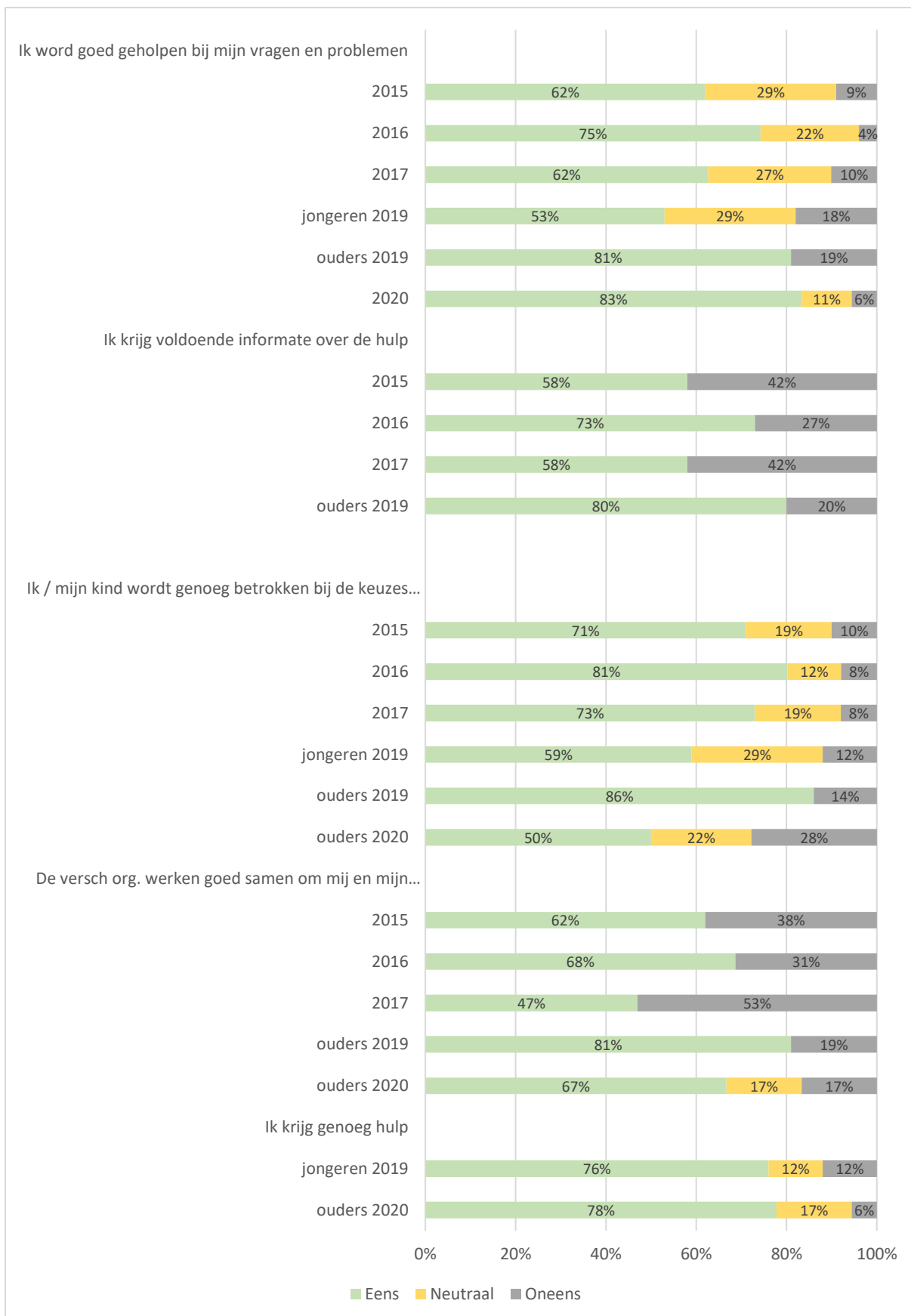
Rapportcijfer dienstverlening	2016	2017	2019	2019	2020
De dienstverlening van de aanbieder van uw ondersteuning in het algemeen	7,3	7,1	7,0	7,5	8
De dienstverlening van het Loket DKS/ het ST in het algemeen	6,5	5,8		6,9	6,8

Onder de noemer 'uitvoering van de dienstverlening' zijn de volgende vragen gesteld:

- Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen
- Ik krijg voldoende informatie over de hulp
- Ik of mijn kind wordt genoeg betrokken bij de keuzes
- De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen
- Ik krijg genoeg hulp

De vragen die gaan over de uitvoering van de dienstverlening geven een wisselend beeld. Er is een duidelijk onderscheid tussen jongeren en ouders. In 2019 zijn de resultaten gescheiden en dan zien we dat ouders meer tevreden zijn met de hulp dan jongeren. In de jaren daarvoor zijn de scores van jongeren en ouders samengevoegd. Bij het vergelijken moet daar rekening mee worden gehouden. In 2019 mist bij de ouders de antwoordmogelijkheid 'neutraal'. Bij de vraag 'Ik krijg voldoende informatie over de hulp' en 'De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen' kon men in alle jaren alleen kiezen tussen 'eens' en 'oneens'.

Als we kijken naar de vragen met 3 antwoordmogelijkheden dan zijn de inwoners in 2020 over het algemeen tevreden met de hulp die ze krijgen ('Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen' 83% en 'Ik krijg genoeg hulp' 78%). Over de betrokkenheid bij de keuzes en de samenwerking tussen de verschillende organisaties is respectievelijk 50% en 67% tevreden. Op de vraag 'ik krijg voldoende informatie over de hulp' kon men antwoorden met de opties 'eens' of 'oneens' en gaf 80% in 2020 aan het daarmee eens te zijn.



Figuur 2 Tevredenheid over de uitvoering van de dienstverlening binnen de Jeugdwet

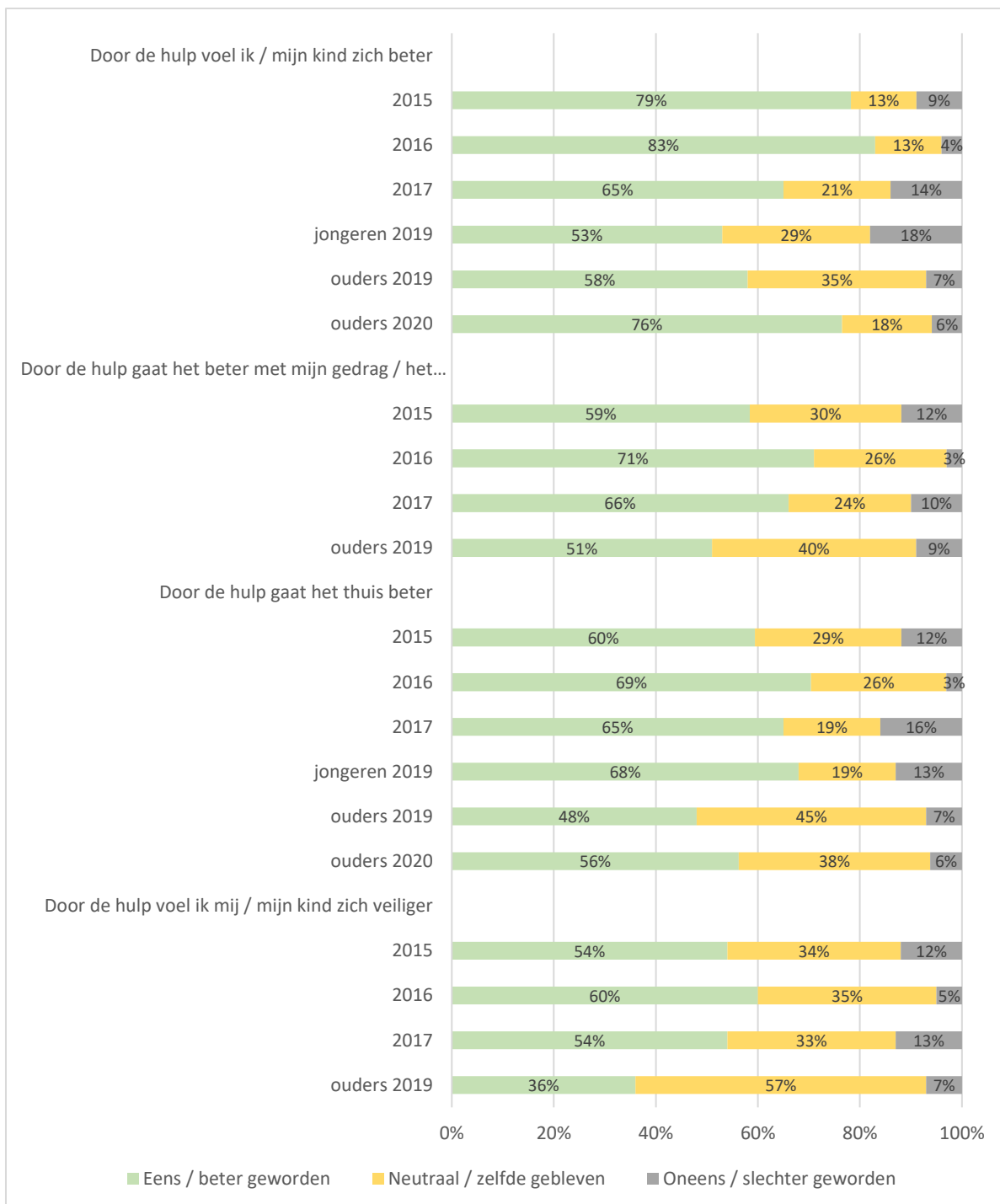
2.4 Effect van de hulp

2.4.1 Bij het opgroeien

Bij dit onderdeel zijn de volgende stellingen getoetst:

- Door de hulp voel ik/ mijn kind zich beter
- Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/ het gedrag van mijn kind
- Door de hulp gaat het thuis beter
- Door de hulp voel ik mij/ mijn kind zich veiliger

De ervaringen met het effect van de hulp bij het opgroeien zijn over de jaren wisselend. Inwoners antwoorden in 2016 positiever dan in 2015, maar daarna neemt de tevredenheid af. Niet alle vragen komen terug in het CEO van 2020, maar waar dat wel het geval is zijn de ervaringen weer positiever. Opvallend is dat de antwoordoptie 'neutraal/ hetzelfde gebleven' veel gekozen wordt. De optie 'oneens/ slechter geworden' wordt juist weinig gekozen en in 2020 op elk item zelfs minder dan 10%. Over de stelling 'door de hulp voel ik/ mijn kind zich beter' zijn de meeste respondenten het in 2020 eens: 76%. Dit is ongeveer gelijk gebleven met de resultaten voor de oprichting van DKS. Ook 'door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/ gedrag van mijn kind' en 'door de hulp gaat het thuis beter' scoort ongeveer gelijk met de jaren vóór de oprichting van DKS. 'Door de hulp voel ik/ mijn kind zich veiliger' scoort lager. Een groot deel van de respondenten geeft daar echter aan dat het gelijk is gebleven. Als het kind en de ouder zich al veilig voelden voordat de hulp was opgestart, dan zal men dus voor deze optie kiezen.



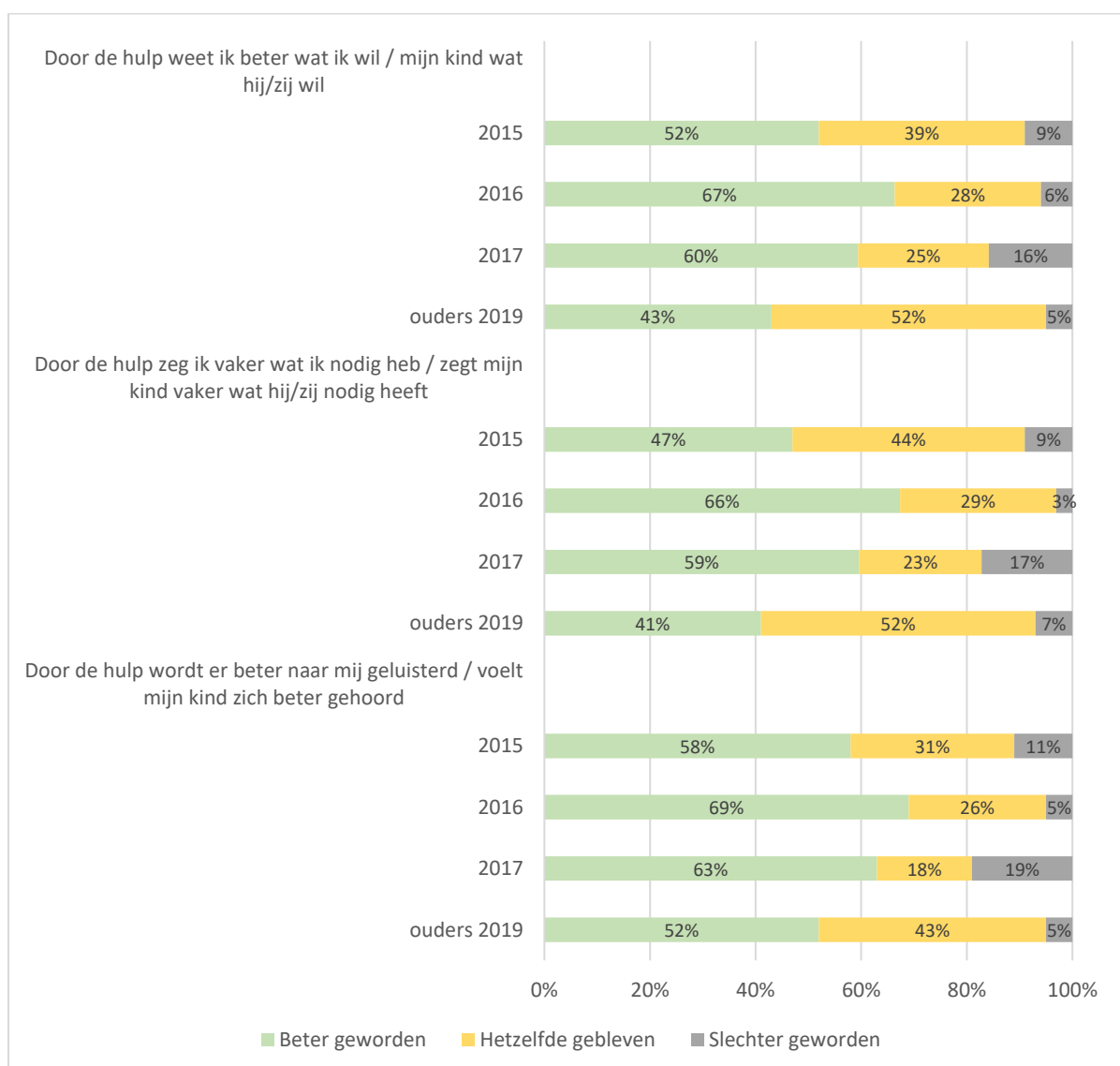
Figuur 3 Effect van de hulp bij het opgroeien

2.4.2 Op de zelfstandigheid

De volgende vragen zijn gesteld over het effect van de hulp op de zelfstandigheid:

- Door de hulp weet ik/ mijn kind beter wat ik/hij/zij wil
- Door de hulp zeg ik/ mijn kind vaker wat ik/hij/zij nodig heeft
- Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/ voelt mijn kind zich beter gehoord

Deze vragen komen geen van allen terug in het CEO van 2020. De resultaten zijn dus van de jaren 2015 tot en met 2019. Bij de vragen over het effect van de hulp op de zelfstandigheid zien we dezelfde ontwikkeling in de ervaringen van inwoners als bij het effect van de hulp bij het opgroeien. De inwoners geven in 2016 het vaakst aan de zelfstandigheid beter is geworden. Daarna neemt dat effect af. In 2016 geeft 66-69% aan dat er effect is van de hulp. In 2019 is dat 41-52%. De hulp heeft nauwelijks een negatief effect: 5-7% geeft aan dat de zelfstandigheid achteruit is gegaan door de hulp.



Figuur 4 Effect van de hulp op de zelfstandigheid

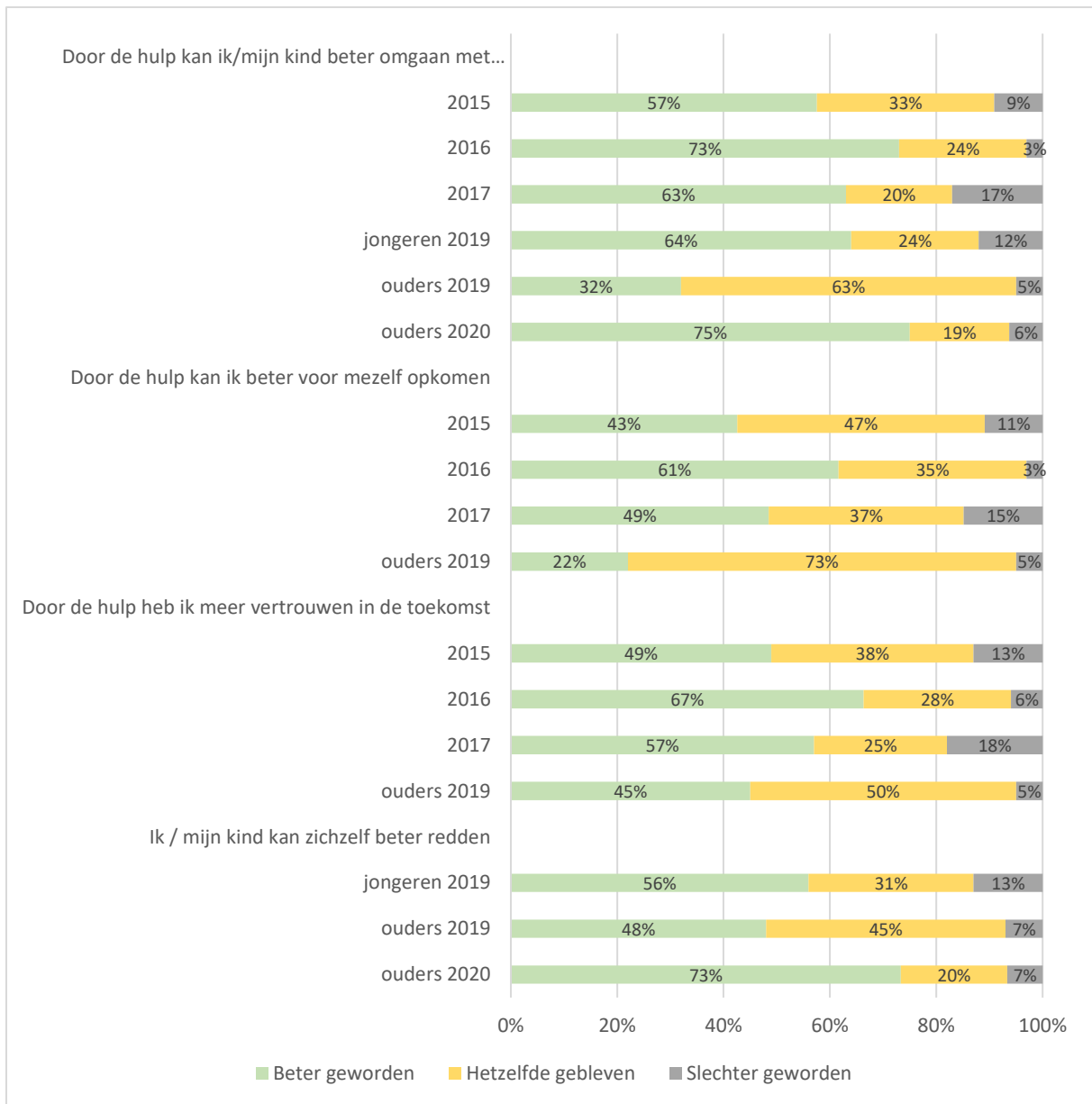
2.4.3 Op de zelfredzaamheid

Op de volgende stellingen over het effect van de hulp op de zelfredzaamheid konden de inwoners reageren met 'beter geworden', 'hetzelfde gebleven' en 'slechter geworden':

- Door de hulp kan ik/mijn kind beter omgaan met mijn/haar/zijn problemen
- Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen
- Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst
- Ik/ mijn kind kan zichzelf beter redden

Ook bij het effect van de hulp op de zelfredzaamheid is eenzelfde patroon zichtbaar. Eerst een toename van de tevredenheid in 2016, daarna een afname tot en met 2019. Het aantal respondenten dat voor 'hetzelfde gebleven' kiest is groot en het percentage bij wie het effect negatief is, is met uitzondering van 2015 en 2017 minder dan 10.

Twee vragen zijn hier ook in 2020 gesteld en daar zien we juist een aanzienlijke toename van het effect van de hulp. 75% van de ouders geeft aan dat ze beter kunnen omgaan met hun problemen/ die van het kind en 73% geeft aan dat zij/ hun kind zichzelf beter kunnen redden.

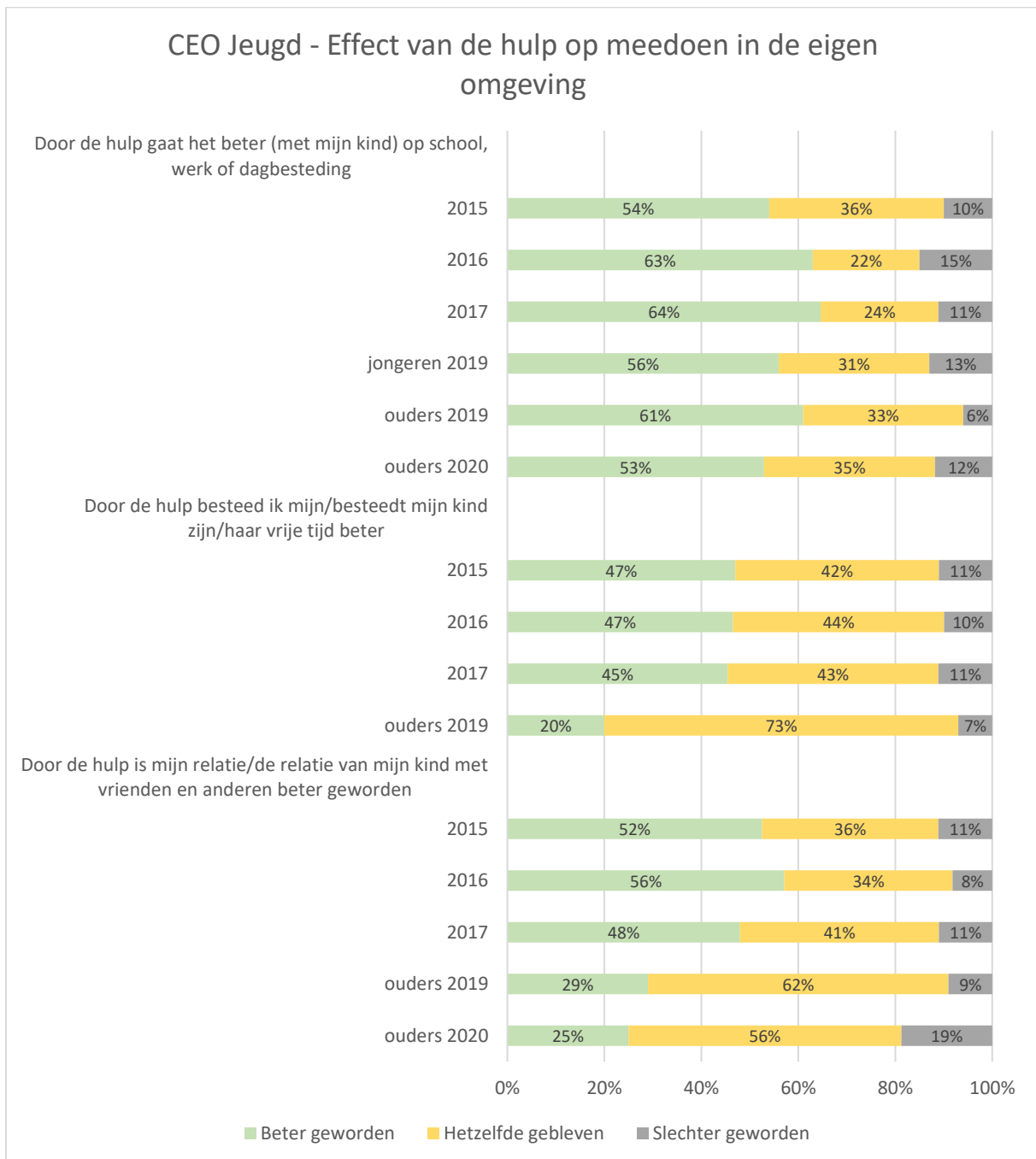


Figuur 5 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid

2.4.4 Op het meedoen in de eigen omgeving

Op het gebied van meedoen in de eigen omgeving is er een dalende trend te zien qua tevredenheid over het effect van de hulp. In 2020 vindt slechts 20% dat de hulp bijgedragen heeft aan het beter besteden van de vrije tijd en 25% vindt dat de relatie met vrienden en anderen beter is geworden. Het aantal mensen dat zegt dat er geen effect is van de hulp is gegroeid van rond de 40% naar ca. 60-70%. Mogelijk hebben de Covid-19 maatregelen hier invloed op gehad, omdat daardoor minder mogelijk was qua vrijetijdsbesteding en het bezoeken van vrienden.

De invloed van de hulp op school, werk en dagbesteding is over de jaren 2015-2020 gelijk gebleven. Ca. 54% zegt dat het beter is geworden, ongeveer 35% dat het gelijk is gebleven en de overige 11% geeft aan dat het slechter gaat op dat gebied.



Figuur 6 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving

3 Wet op Maatschappelijke Ondersteuning

3.1 Respons

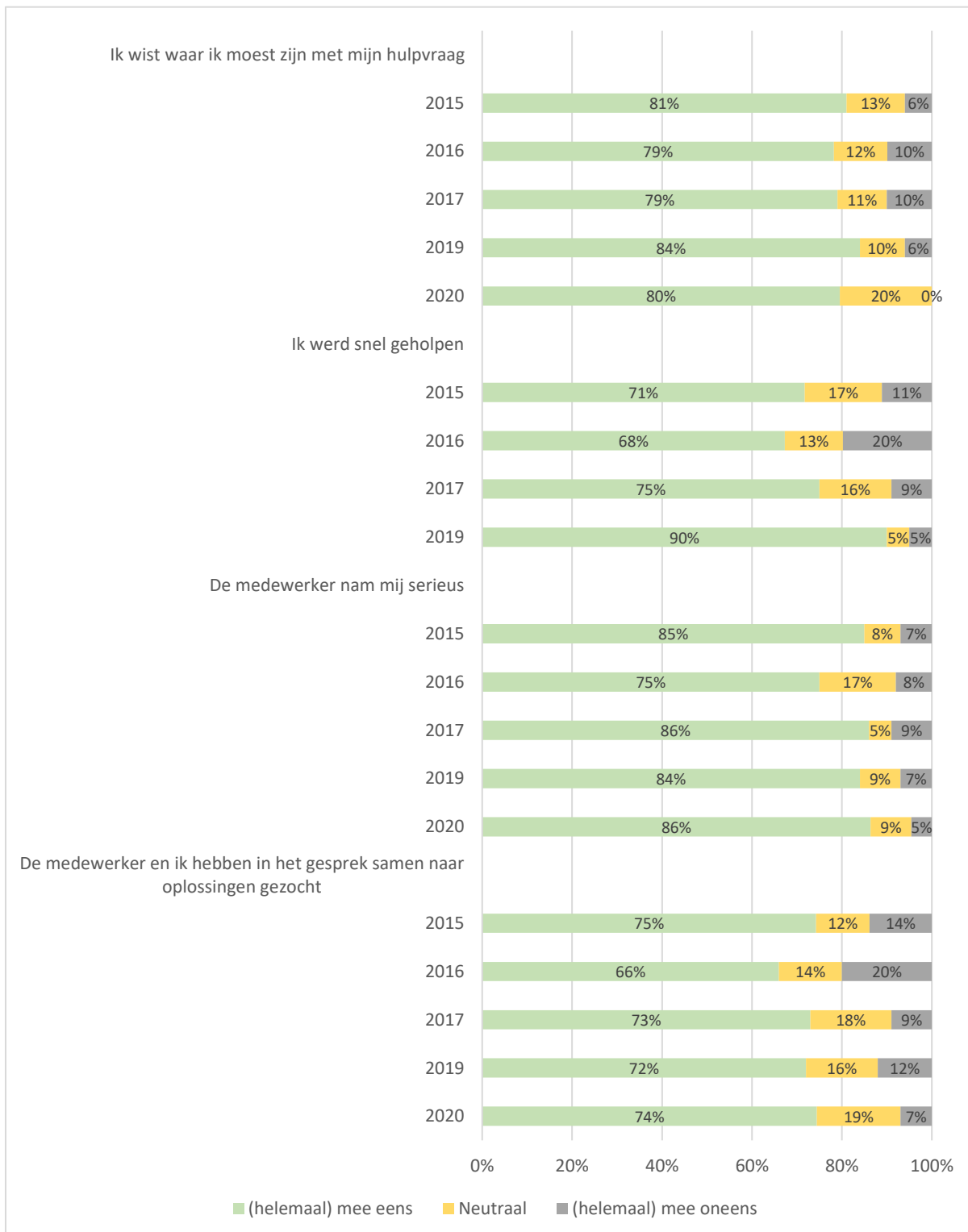
In de tabel hieronder is aangegeven wat de respons is per jaar. Over het jaar 2020 is niet bekend hoeveel vragenlijsten er zijn uitgezet waardoor er geen responspercentage kan worden berekend. Over het jaar 2018 zijn geen vragenlijsten ingevuld.

Tabel 2 Respons CEO WMO

Respons	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal	149	84	85	Geen vragenlijst afgenomen	155	44
%	45%	44%	36%		41%	NB

3.2 Contact met de gemeente

De tevredenheid over het contact met de gemeente is over de jaren 2015-2020 ongeveer gelijk gebleven of iets verbeterd. Tussen de 74 en 90% is het eens met de stellingen. Inwoners wisten in het merendeel van de gevallen dus waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (80%), werden snel geholpen (90%), voelden zich serieus genomen (86%) en hebben samen met de medewerker naar een oplossing gezocht (74%).



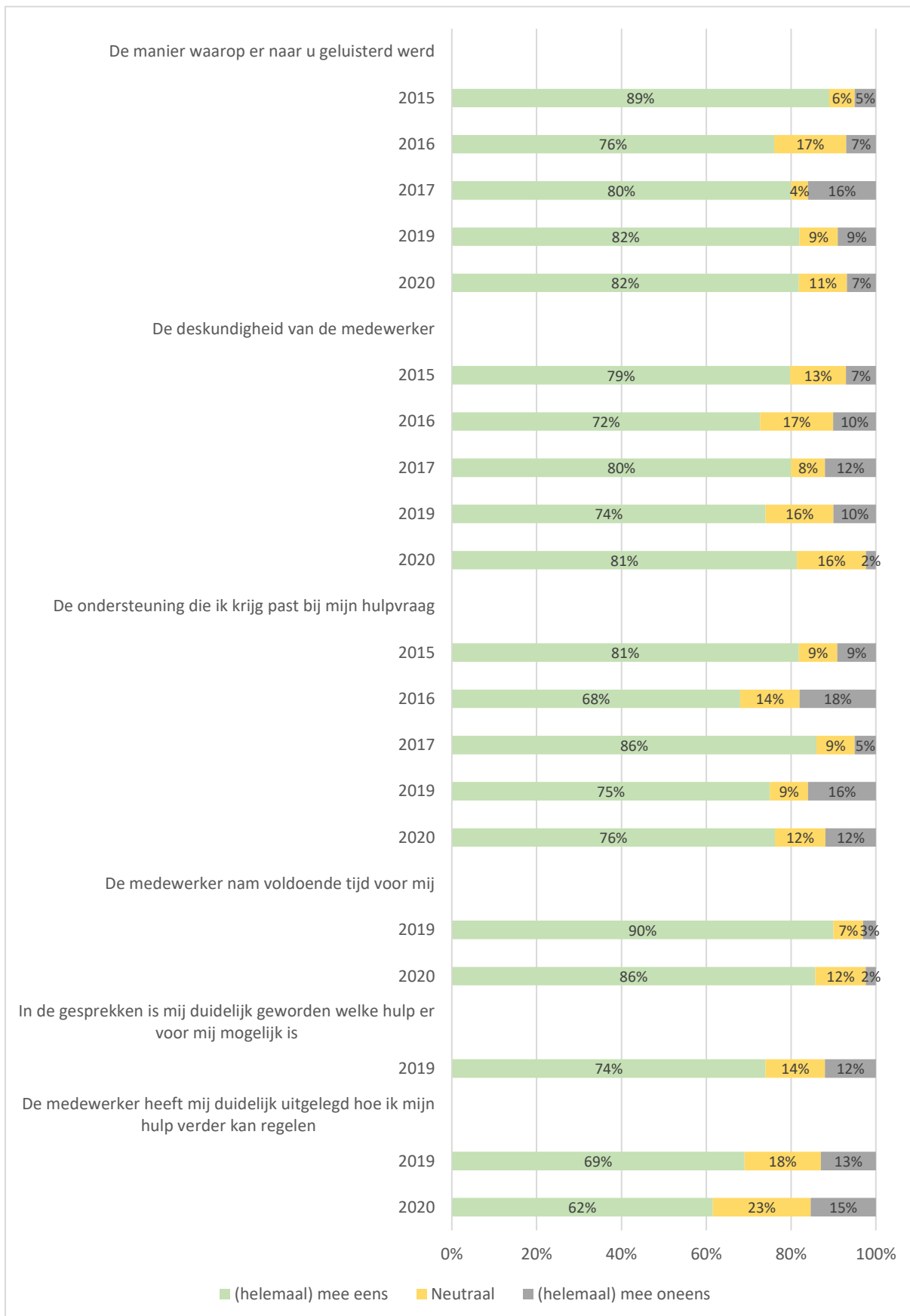
Figuur 7 Tevredenheid over het contact met de gemeente in het kader van de WMO

3.3 Gesprek met de medewerker

Om de tevredenheid met het gesprek met de medewerker in kaart te brengen zijn stellingen beantwoord over

- de wijze waarop geluisterd werd naar de inwoner
- de deskundigheid van de medewerker
- de match tussen ondersteuningsvraag en het aanbod
- de tijd die werd genomen voor het gesprek
- de uitleg over de ondersteuningsmogelijkheden
- de uitleg over het zelf regelen van de hulp,

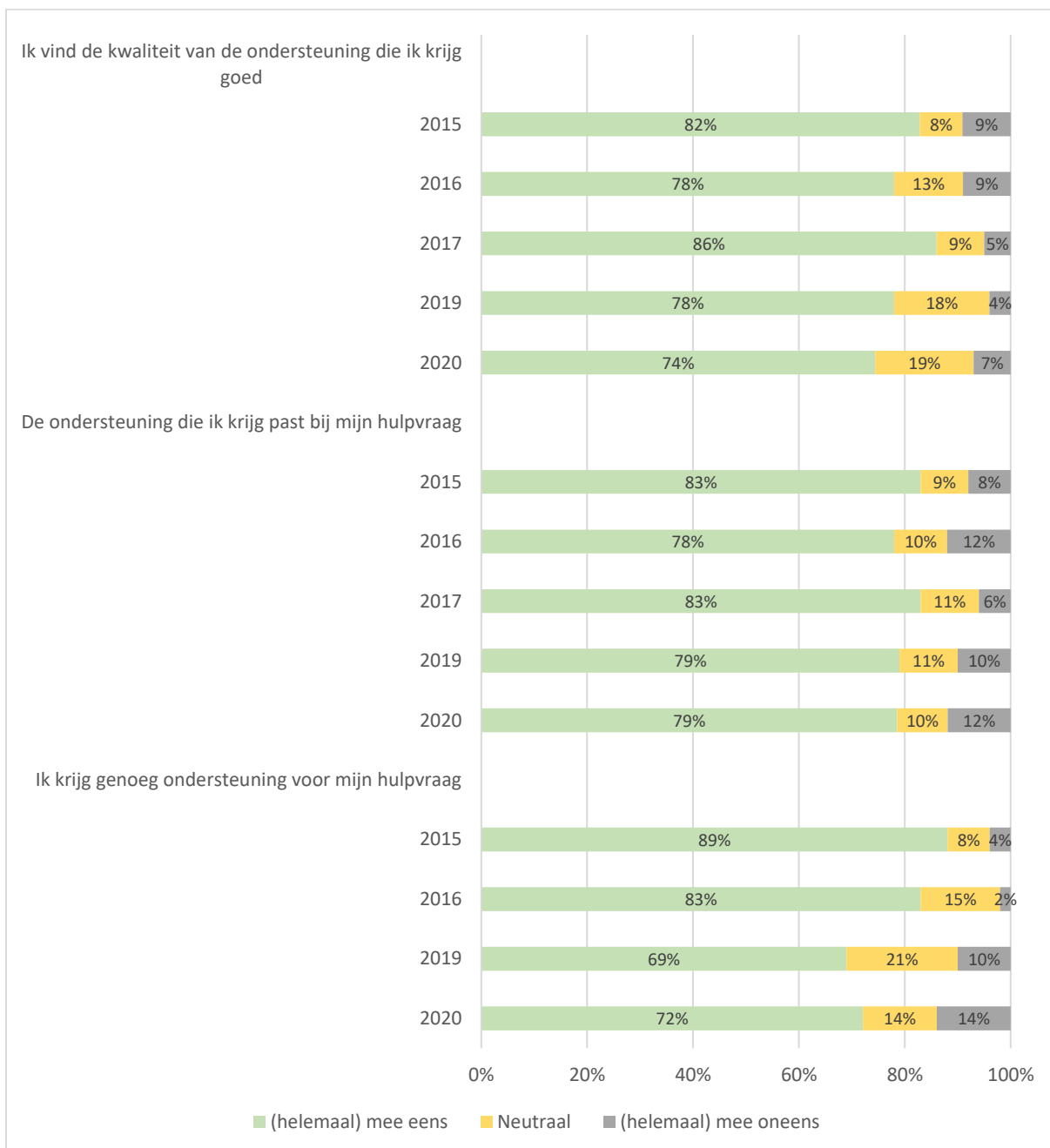
De tevredenheid over het gesprek met de medewerker is over de jaren 2015-2020 ongeveer gelijk gebleven. In 2020 is 76% of meer het eens met de stellingen. De tevredenheid over het gesprek met de medewerker is daarom goed te noemen. Alleen de uitleg over hoe de inwoner de hulp verder zelf kan regelen is nog voor verbetering vatbaar. 62% van de respondenten vond de uitleg duidelijk.



Figuur 8 Tevredenheid over het gesprek met de medewerker in het kader van de Wmo

3.4 Kwaliteit van de ondersteuning

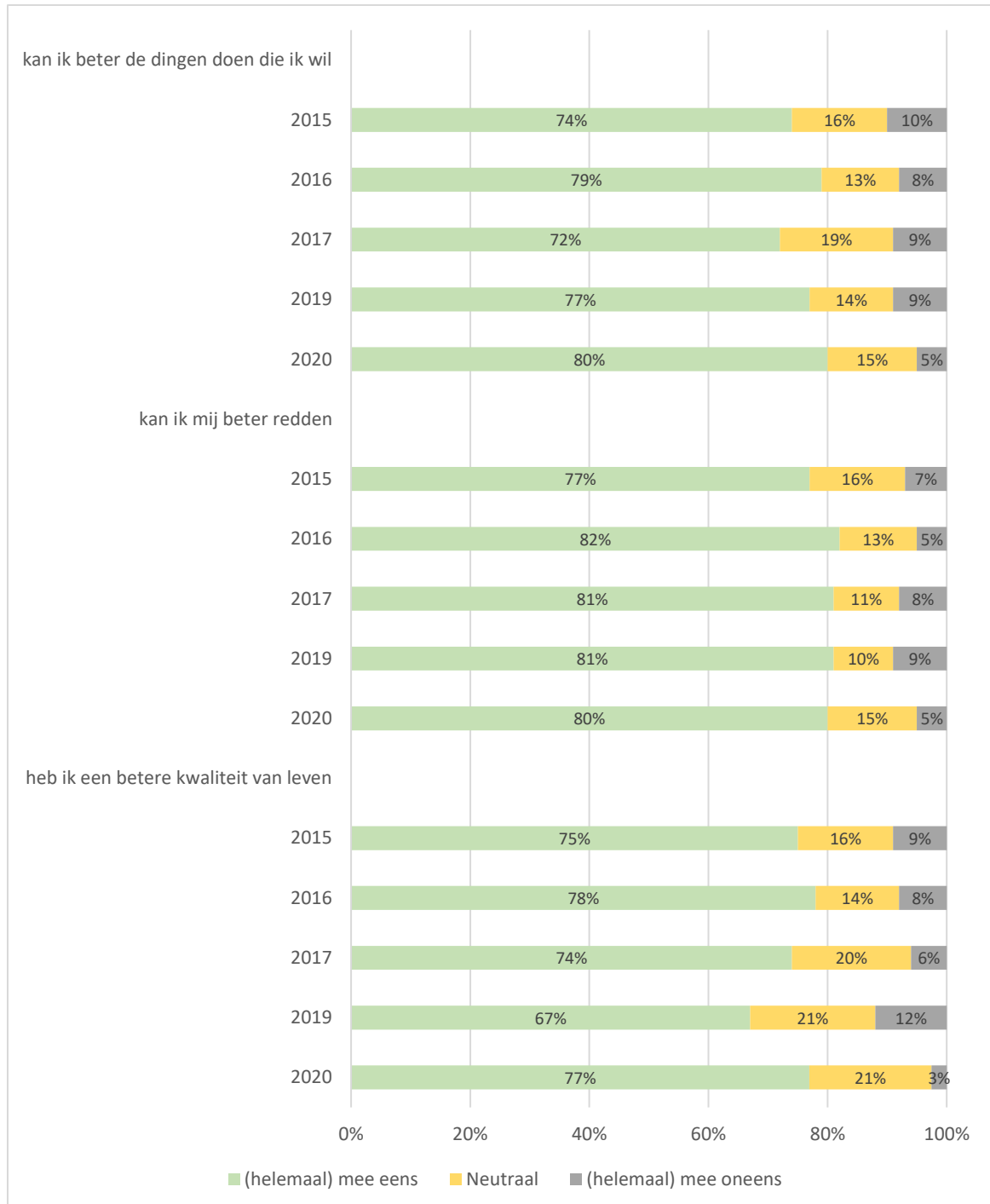
De tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de WMO is na de oprichting van De Kleine Schans licht gedaald. Met een score van 72% of hoger is het deel van de inwoners dat tevreden is met de kwaliteit nog steeds ruim voldoende. Er is gevraagd naar de kwaliteit en de gepastheid van de ondersteuning bij de vraag en of de ondersteuning voldoende is.,



Figuur 9 Kwaliteit van de ondersteuning in het kader van de WMO

3.5 Effect van de ondersteuning op het leven van cliënten

In het effect van de ondersteuning op het leven van cliënten is over de jaren 2015-2020 geen duidelijke trend te ontdekken en blijft nagenoeg gelijk. Door de ondersteuning die cliënten krijgen kunnen zij beter de dingen doen die ze willen (80%), zich beter redden (80%) en hebben zij een betere kwaliteit van leven (77%).



Figuur 10 Tevredenheid over het effect van de ondersteuning

4 Participatiewet

4.1 Respons

In de tabel hieronder is aangegeven wat de respons is per jaar voor huishoudens in Woudenberg die een beschikking hebben gekregen voor een Participatiewet voorziening. In 2020 is niet bekend hoeveel mensen uitgenodigd zijn de vragenlijst in te vullen en dus is er ook geen responspercentage bekend. Gezien de grootte van de doelgroep in de jaren daarvoor zal het responspercentage met 9 respondenten onder de 10% uitkomen. Omdat we dit niet representatief achten zijn de resultaten over 2020 slechts indicatief.

Tabel 3 Respons CEO Participatiewet

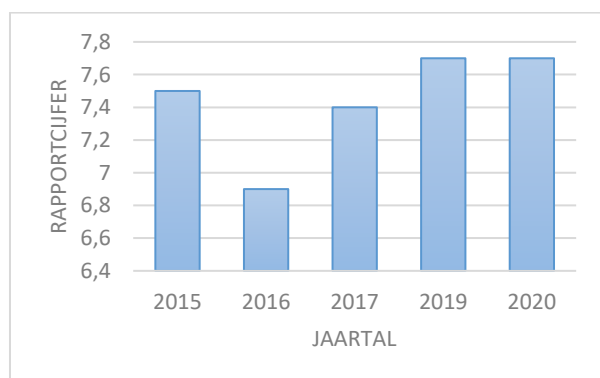
Respons	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal	41	44	32	Geen vragenlijst afgenomen	34	9
%	34%	35%	29%		22%	NB

Opmerkingen bij het vergelijken van de uitkomsten over de jaren 2015-2020

De thema's van de vragenlijst zijn over de jaren heen gelijk gebleven. Veel vragen zijn in 2019 echter aangepast evenals de antwoordmogelijkheden. Ook zijn er nieuwe vragen toegevoegd. Het is daarom soms lastig om de resultaten 1-op-1 te vergelijken. Per thema wordt daarom een globale vergelijking gegeven.

4.2 Dienstverlening

In de vragenlijsten over alle jaren is gevraagd om de tevredenheid over de dienstverlening aan te geven middels een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer was in 2015 een 7,5. Daarna daalde het rapportcijfer in 2016 naar een 6,9 om daarna weer te stijgen naar een 7,7 in 2019 en 2020.



Figuur 11 Rapportcijfer dienstverlening in het kader van de Participatiewet

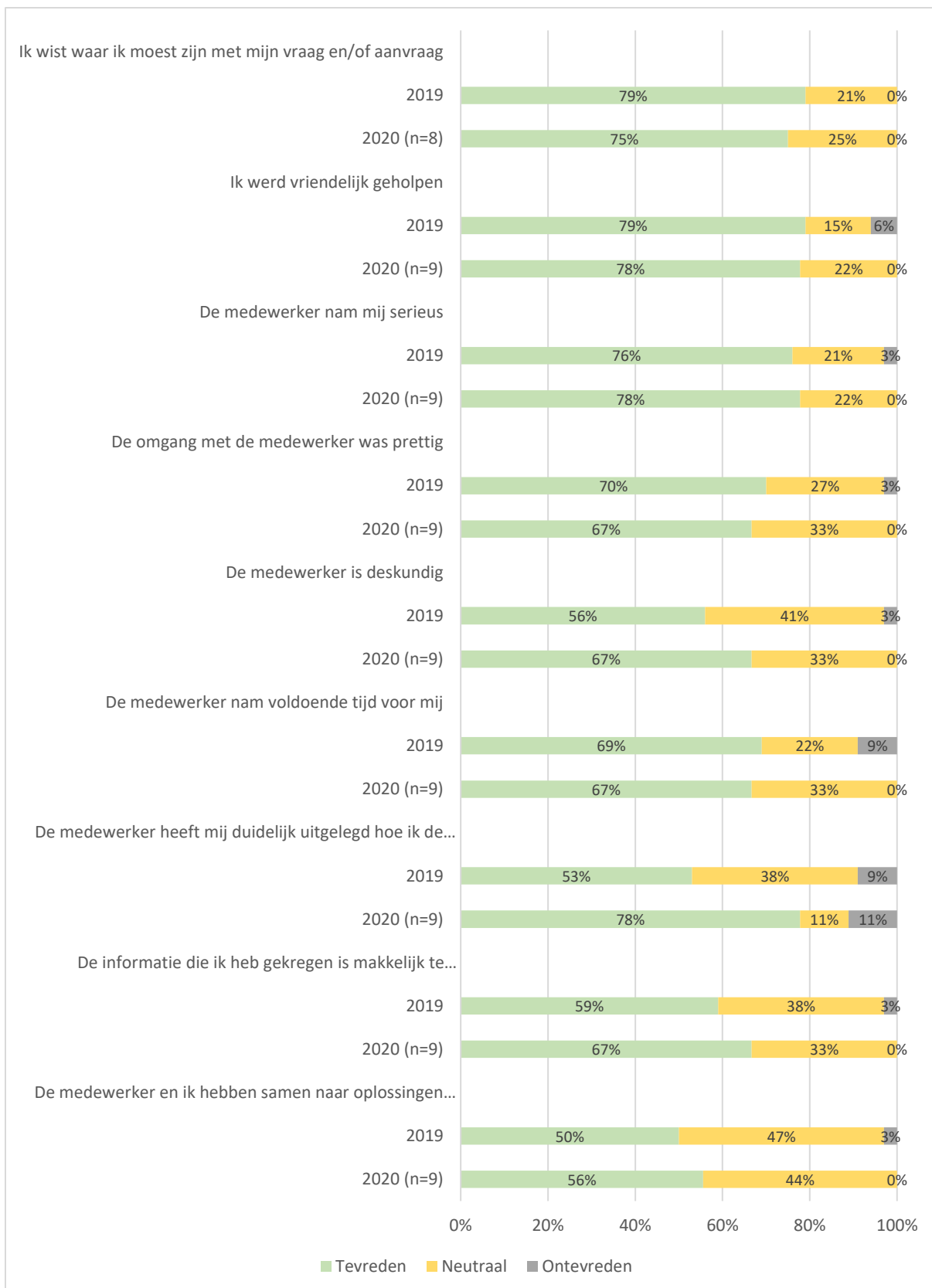
In 2015, 2016 en 2017 konden inwoners ook een cijfer geven voor de tevredenheid met de bejegening. Ook daar zien we het laagste rapportcijfer in 2016, namelijk een 7,4. In 2015 was dat een 8,2 en in 2017 een 8,0. De tevredenheid over de wachttijden is in die jaren steeds opgelopen van een 7,4 in 2015 naar een 8,1 in 2017.

In 2019 en 2020 is de bejegening met stellingen beoordeeld in plaats van een rapportcijfer. De verschillende items over de dienstverlening en bejegening waren:

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn vraag en/of aanvraag
2. Ik werd vriendelijk geholpen
3. De medewerker nam mij serieus
4. De omgang met de medewerker was prettig
5. De medewerker is deskundig
6. De medewerker nam voldoende tijd voor mij
7. De medewerker heeft mij duidelijk uitgelegd hoe ik de regelingen/uitkering moest aanvragen
8. De informatie die ik heb gekregen is makkelijk te begrijpen
9. De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht

Stelling 2, 3, 4 en 6 gaan over de bejegening. In 2019 is 79% vriendelijk geholpen, 76% voelde zich serieus genomen, 70% vond de omgang met de medewerker prettig en 69% antwoordde dat de medewerker voldoende tijd voor hen had genomen. Van de overige respondenten heeft bijna iedereen 'neutraal' ingevuld. De score bij de 9 inwoners die de vragenlijst in 2020 heeft ingevuld is nagenoeg gelijk.

Over de deskundigheid en de informatie die men gekregen heeft is men in 2019 minder vaak tevreden. De stellingen 5, 7, 8, en 9 gaan over dit onderwerp. 56% vond de medewerker deskundig, 53% heeft een duidelijke uitleg gekregen over de aanvraag van regelingen/ uitkering, 59% vond de informatie makkelijk te begrijpen en 50% is het eens met de stelling dat er samen met de medewerker naar een oplossing is gezocht. Ook bij deze items heeft bijna iedereen van de andere respondenten gekozen voor de optie 'neutraal'.



Figuur 12 Tevredenheid met de dienstverlening in het kader van de Participatiewet

4.3 Bekendheid minimaregelingen en bijzondere bijstand

Vanaf 2019 wordt gevraagd naar de bekendheid met minimaregelingen en de bijzondere bijstand. Het gaat om de volgende regelingen:

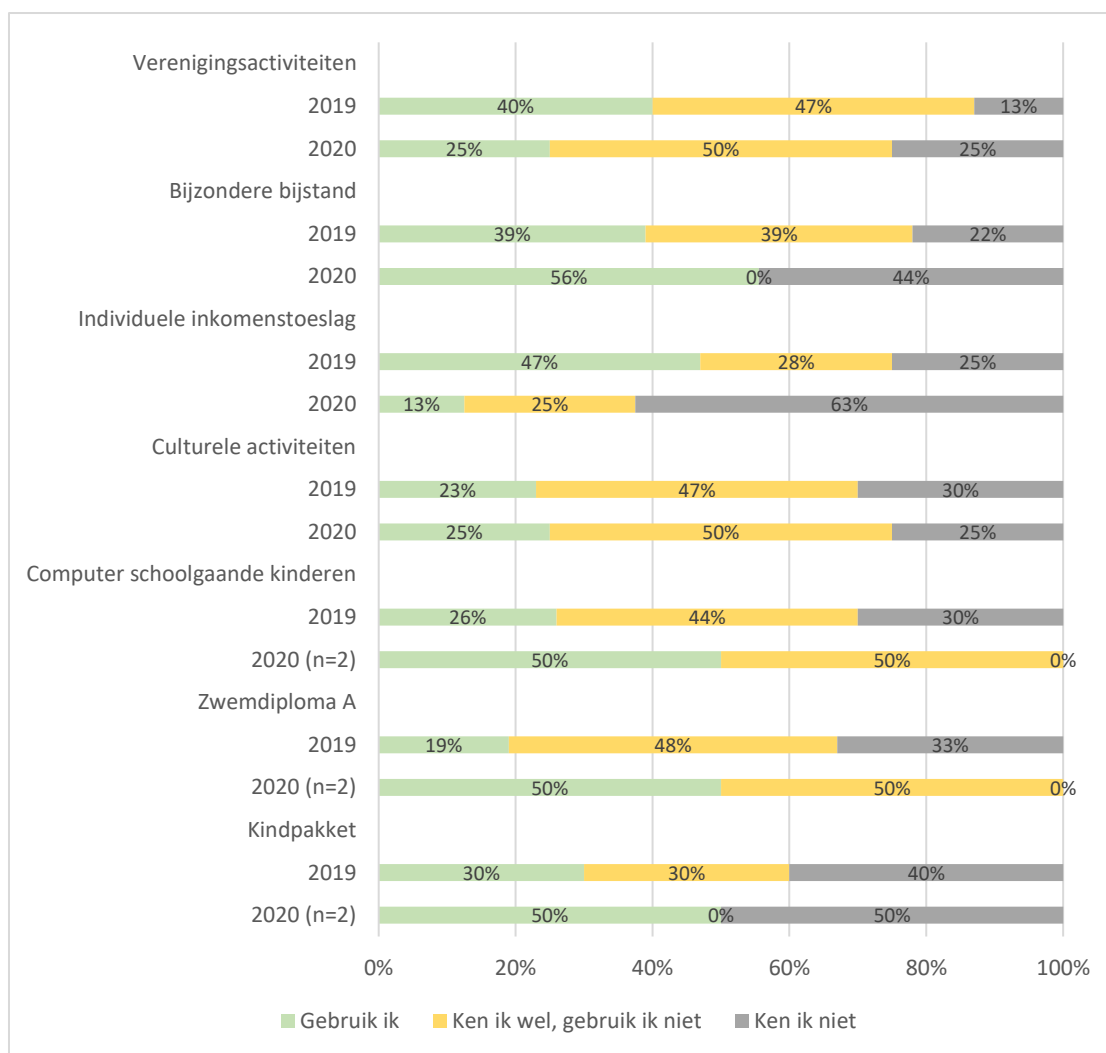
- Verenigingsactiviteiten
- Bijzondere bijstand
- Individuele inkomenstoeslag
- Culturele activiteiten
- Computer schoolgaande kinderen
- Zwemdiploma A
- Kindpakket

In het eerste item wordt inwoners gevraagd of zij gebruik maken van de regeling en of ze de regeling kennen. In de resultaten zien we 3 categorieën inwoners:

1. Inwoners die de regeling kennen en er ook gebruik van maken
2. Inwoners die de regeling kennen maar er geen gebruik van maken
3. Inwoners die de regeling niet kennen (en er dus ook geen gebruik van maken)

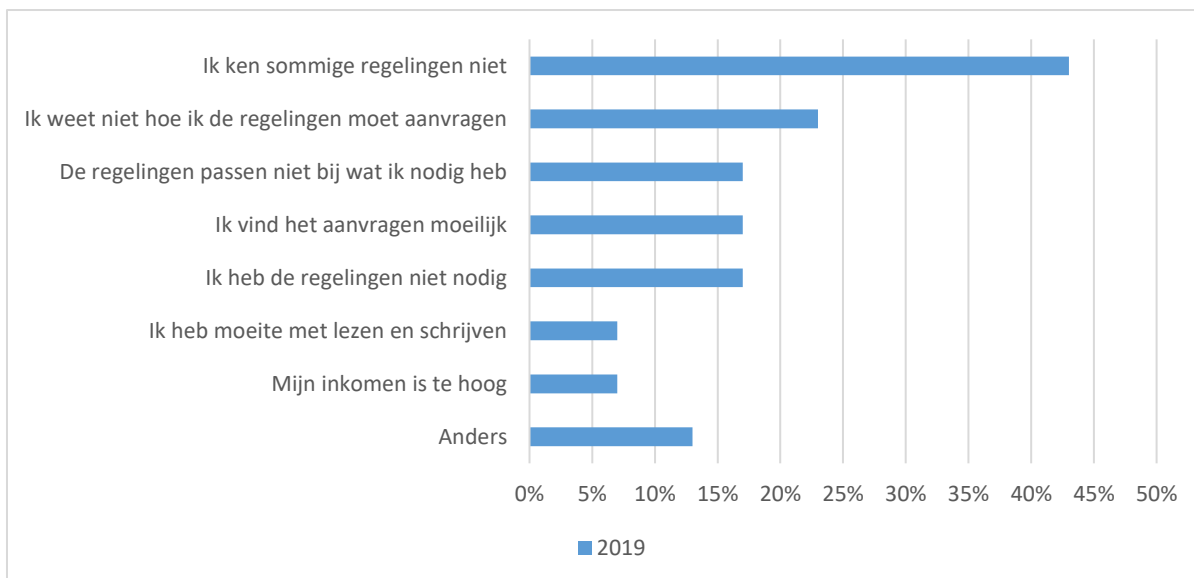
Een regeling werkt goed als de doelgroep op de hoogte is van de regeling én wanneer zij er gebruik van maken. Dat is de eerste categorie respondenten. Het deel van de respondenten dat onder deze groep valt is voor de regeling voor verenigingsactiviteiten, bijzondere bijstand en de individuele inkomenstoeslag rond de 40%. De regeling voor culturele activiteiten wordt slechts door 23% van de respondenten gebruikt. Ook van de regelingen voor inwoners met kinderen wordt minder gebruik gemaakt. 26% maakt gebruik van de regeling voor een computer voor schoolgaande kinderen, 19% van het zwemdiploma A en 30% van het kindpakket.

Onder de derde categorie vallen de inwoners die de regeling niet kennen. Doordat zij de regeling niet kennen, zullen zij er vanzelfsprekend ook geen gebruik van maken. De regeling voor verenigingsactiviteiten is bij slechts 13% niet bekend. De bijzondere bijstand is bij 22% niet bekend, de individuele inkomenstoeslag bij 25% niet en de regeling voor culturele activiteiten bij 30% niet. De regelingen voor kinderen: computer schoolgaande kinderen, zwemdiploma en kindpakket zijn bij respectievelijk, 30%, 33% en 40% niet bekend.



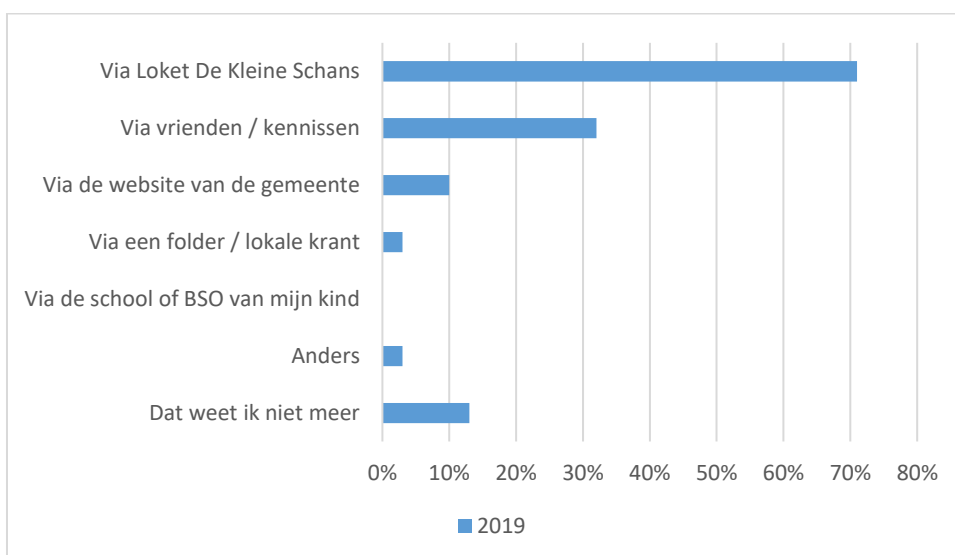
Figuur 13 Bekendheid met de minimaregelingen en de bijzondere bijstand

De tweede groep zijn inwoners die de regeling wél kennen, maar er geen gebruik van maken. In deze groep valt 28 tot 48% van de respondenten. Respondenten is ook gevraagd waarom ze geen gebruik maken van een regeling. Het grootste deel geeft als reden dat ze de regeling niet kennen. Dat zijn de respondenten uit de derde categorie die hierboven is besproken. De redenen om geen gebruik te maken van de regeling voor respondenten uit de tweede categorie lopen uiteen. Het grootste deel in deze categorie, 23%, weet niet hoe ze de regeling moet aanvragen. Daarna zijn belangrijke redenen dat de regeling niet past bij wat ze nodig hebben, ze het aanvragen te moeilijk vinden of dat ze de regeling niet nodig hebben (ieder 17%). ‘Ik heb moeite met lezen en schrijven’ en ‘Mijn inkomen is te hoog’ worden ieder door 7% als reden gegeven. 13% geeft aan dat er (ook) een andere reden is. Inwoners konden meerdere antwoorden aanvinken.



Figuur 14 Redenen waarom inwoners geen gebruik maken van de minimaregelingen en de bijzondere bijstand

De respondenten kregen als laatste de vraag voorgelegd wat hun informatiebron was voor de regelingen. Het grootste deel heeft de informatie gekregen via Loket De Kleine Schans: 71%. Daarna zijn vrienden en kennissen de belangrijkste informatiebron: 32%. De overige informatiebronnen die aangegeven worden zijn de website van de gemeente (10%) en een folder of lokale krant (3%). Drie procent geeft aan een andere informatiebron te hebben gebruikt en 13% weet niet meer waar ze de informatie gekregen hebben.



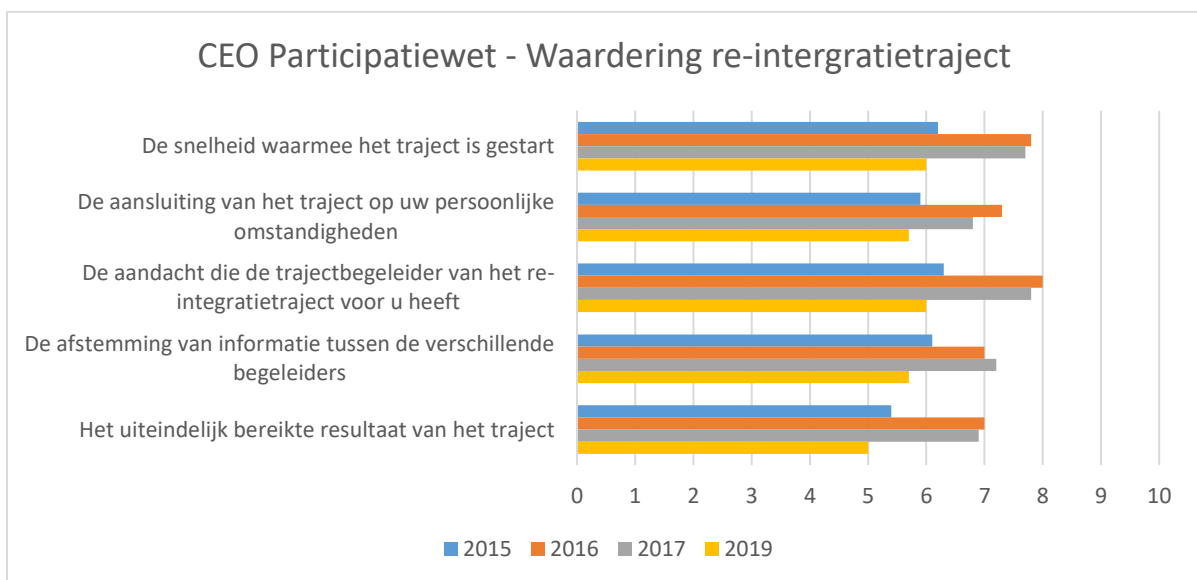
Figuur 15 Gebruik informatiebronnen voor informatie over minimaregelingen en de bijzondere bijstand

4.4 Waardering re-integratietraject

Een deel van de respondenten werkt fulltime of parttime, een aantal is afgekeurd of is AOW-gerechtigd. Een derde groep werkt niet, waarvan een deel werkzoekend is. Die laatste groep krijgt een re-integratietraject aangeboden. In het CEO is gevraagd naar de waardering van de het re-integratietraject aan de hand van de volgende items:

- De snelheid waarmee het traject is gestart
- De aansluiting van het traject op de persoonlijke omstandigheden
- De aandacht die de trajectbegeleider van het re-integratietraject heeft voor de inwoner
- De afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders
- Het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject

Omdat deze vraag maar aan een klein absoluut aantal respondenten is gesteld, zijn de antwoorden indicatief. Over het jaar 2020 zijn geen resultaten bekend voor dit onderwerp.



Figuur 16 Rapportcijfer waardering re-integratietraject

Voor elk item geldt dat het rapportcijfer in 2015 en 2019 lager was dan in 2016 en 2017. De snelheid waarmee het traject is gestart kreeg in 2015 en 2019 een 6,0 en 6,2 en in 2016 en 2017 een 7,8 en een 7,7. De inwoners waarden de aandacht die de trajectbegeleider van het re-integratietraject voor hen heeft bijna gelijk: een 6,3 in 2015 en een 6,0 in 2019 en daarnaast een hogere score in 2016 (8,0) en 2017 (7,8).

De aansluiting van het traject op de persoonlijke omstandigheden en de afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders scoren in 2015 rond de 6, in 2016 en 2017 rond de 7 en in 2019 een 5,7. Over het uiteindelijke resultaat van het traject is men het minst tevreden. In 2015 wordt dit als net onvoldoende beoordeeld (5,4). In 2016 en 2017 vindt men het resultaat ruim voldoende met een 7. In 2019 scoren inwoners dit item weer met een onvoldoende (5,0).

5 Conclusie

De vraag die in deze rapportage beantwoord wordt is wat de ervaringen zijn van cliënten met de geleverde diensten binnen het sociaal domein in de gemeente Woudenberg. Daarnaast wordt gekeken naar mogelijke veranderingen in de cliënttevredenheid sinds de oprichting van de coöperatie De Kleine Schans op 1 januari 2018.

5.1 CEO Jeugdwet

De toegankelijkheid van de hulp in het kader van de jeugdwet is tussen 2015 en 2019 toegenomen. Vooral na de start van de coöperatie is er een verbetering te zien. Inwoners weten beter waar ze moeten zijn om hulp te krijgen, worden snel geholpen en krijgen de hulp die ze nodig hebben. In 2020 zakt de tevredenheid weer iets. Een mogelijke oorzaak is de Covid-19 epidemie die ervoor gezorgd heeft dat in 2020 een deel van het jaar geen face-to-face contact mogelijk was.

De dienstverlening van de aanbieder in het algemeen wordt hoger beoordeeld (7,5-8,0) dan die van De Kleine Schans (6,8-6,9). Na de start van de coöperatie is het rapportcijfer wel ca. een half punt hoger dan daarvoor. Daarnaast zien we dat ouders meer tevreden zijn over de dienstverlening dan de jongeren (verschil van 27-34%).

De tevredenheid over de hulp ligt hoog (ca. 80%) en is hoger dan vóór de oprichting van De Kleine Schans. Over het betrekken van de ouders bij de keuzes en de samenwerking tussen de verschillende organisaties is men minder tevreden met 50 en 67%.

Het effect van de hulp bij het opgroeien wordt in 2015 en 2016 hoger gewaardeerd dan in 2019. Vooral het aantal inwoners dat aangeeft dat de hulp geen effect heeft op het beter voelen, het gedrag van het kind, de thuissituatie en het veiliger voelen is groter geworden. Het deel dat aangeeft dat het slechter gaat is gelijk gebleven. In 2020 stijgt het deel dat zegt dat het thuis beter gaat en dat het kind of de ouder zich beter voelt weer. De andere twee onderdelen zijn niet bevraagd in 2020.

Bij het effect van de hulp op de zelfstandigheid zien we hetzelfde: een kleiner deel van de inwoners geeft in 2019 (41-52%) aan dat de hulp effect heeft gehad ten opzichte van 2015. Een vrijwel even groot deel geeft aan dat het gelijk is gebleven en slecht 5-7% geeft aan dat de hulp een negatief effect had.

Een sterkere daling van het aantal inwoners dat effect ervaart van de hulp zien we bij de zelfredzaamheid in 2019. Ook hier blijft het deel dat aangeeft een negatief effect te ervaren klein met 5-7%. Twee vragen zijn ook in 2020 gesteld en daar zien we juist weer een sterke stijging van het effect van de hulp.

Op het gebied van meedoen in de eigen omgeving is er een dalende trend te zien qua tevredenheid over het effect van de hulp. In 2020 vindt slechts 20% dat de hulp bijgedragen heeft aan het beter besteden van de vrije tijd en 25% vindt dat de relatie met vrienden en anderen beter is geworden. Het aantal mensen dat zegt dat er geen effect is van de hulp is gegroeid van rond de 40% naar ca. 60-70%. Mogelijk hebben de Covid-19 maatregelen hier invloed op gehad, omdat daardoor minder mogelijk was qua vrijetijdsbesteding en het bezoeken van vrienden.

5.2 CEO WMO

Tussen de 74 en 90% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over het contact met de gemeente in het kader van de WMO. Die tevredenheid is over de jaren 2015-2020 ongeveer gelijk gebleven of iets verbeterd. Ook de tevredenheid over het gesprek met de medewerker van de gemeente was hoog (ca. 80%) en is ook over de jaren 2015-2020 gelijk gebleven. Alleen de uitleg over hoe de inwoner de hulp verder zelf kan regelen scoort iets lager: 62% vond die uitleg duidelijk.

De tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de WMO is na de oprichting van De Kleine Schans licht gedaald, maar met 72% nog steeds ruim voldoende. Het effect van de ondersteuning op het leven van cliënten is ruim voldoende tot goed en sinds 2015 vrijwel gelijk gebleven.

5.3 CEO Participatiewet

De vragen die gesteld zijn over de verschillende thema's van de participatiewet zijn in 2019 aangepast. Per thema kan daarom slechts een globale vergelijking worden gemaakt.

Het rapportcijfer voor de dienstverlening in het kader van de participatie daalt in 2016 van een 7,5 naar een 6,9 om daarna weer te stijgen naar een 7,7 in 2019 en 2020. Wat betreft de bejegening is 70-80% tevreden. De overige respondenten staan er bijna allemaal neutraal tegenover.

Over de deskundigheid en de informatie die men heeft gekregen is 50-60% tevreden. Het overige deel staat er ook hier neutraal in. Slechts 3-9% is ontevreden.

Er is ook gepeild of inwoners bekend zijn met de minimaregelingen en de bijzondere bijstand. Een regeling werkt goed als de doelgroep op de hoogte is van de regeling én wanneer zij er gebruik van maken. Dit geldt voor 40% van de respondenten als het gaat om de regeling voor verenigingsactiviteiten, bijzondere bijstand en de individuele inkomensvoet. Van de regelingen voor culturele activiteiten en voor inwoners met kinderen wordt door slechts 20 tot 30% gebruik gemaakt. Bij de regeling voor kinderen en culturele activiteiten is 30-40% niet op de hoogte van het bestaan ervan. Bij de overige regelingen ligt dit tussen de 13 en 25%.

De grootte van de groep inwoners die wel bekend zijn met de regelingen, maar er geen gebruik van maakt is 28 tot 48% van de respondenten. De belangrijkste reden dat ze geen gebruik maken van deze regeling is dat ze niet weten hoe ze de regeling moeten aanvragen. Daarna zijn belangrijke redenen dat de regeling niet past bij wat ze nodig hebben, ze het aanvragen te moeilijk vinden of dat ze de regeling niet nodig hebben.

De Kleine Schans is een belangrijke bron voor informatie over deze regelingen. 71% van de respondenten geeft aan daar de informatie vandaan te hebben. Daarnaast zijn vrienden en kennissen (32%) en de website van de gemeente (10%) en belangrijke bron.

Aan werkzoekenden wordt vanuit de Participatiewet een re-integratietraject aangeboden. Het aantal respondenten voor dit deel van het CEO was erg laag en daarom slechts indicatief. Het traject werd in 2016 en 2017 hoger gewaardeerd met een ruim voldoende (cijfer 7-8) dan in de jaren 2015 en 2019 (cijfer 5-6) toen het onvoldoende of net voldoende scoorde.

Conclusie

Vanwege de aanpassingen in de vragenlijsten en de verwerking van de gegevens kunnen we geen harde uitspraken doen over eventuele veranderingen in de cliënttevredenheid sinds de oprichting van coöperatie De Kleine Schans. Toch menen we op basis van de vergelijking van de vijf klanttevredenheidsonderzoeken die de gemeente Woudenberg tussen 2015 en 2019 heeft laat uitvoeren, dat zich de volgende veranderingen zich aftekenen in de tevredenheid van de inwoners van Woudenberg met de dienstverlening. De conclusies zijn geordend op basis van de voorziening die ten grondslag ligt aan de dienstverlening, namelijk de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wmo.

Jeugdwet

- De toegankelijkheid is verbeterd.
 - o 88% van de ouders weet in 2019 waar ze terecht kunnen tegenover 64% in 2015
 - o 82% wordt snel geholpen vs. 59% in 2015

- Zij vaker de hulp krijgen die ze nodig hebben (86% vs. 62%)
- Wat betreft de uitvoering zijn ze meer tevreden over de samenwerking tussen verschillende organisaties (76% vs. 62%)
- Het effect van de hulp is niet toegenomen en op sommige gebieden afgenomen

Werk en Inkomen

- De tevredenheid over de dienstverlening is van een 7,5 in 2016, na een dip in 2017 (6,9), gestegen naar een 7,7 in 2019. Eenzelfde trend zien we bij de bejegening.
- De wachttijden zijn toegankelijkheid en de bereikbaarheid zijn verbeterd
- De tevredenheid over de consultants is licht toegenomen na een dip in 2017
- De waardering voor het re-integratietraject is gedaald

Wmo

- De toegankelijkheid is verbeterd. Inwoners weten beter waar ze moeten zijn (84% vs. 81%) en ze worden sneller geholpen (90% vs. 71%).
- De tevredenheid met de medewerkers en het gesprek is gelijk gebleven
- De tevredenheid over de ondersteuning is nagenoeg gelijk gebleven
- De ondersteuning past wel minder bij de behoefte (69% vs. 89%) van de inwoner en draagt minder bij aan een betere kwaliteit van leven (67% vs. 75%)

Tot slot

De resultaten van deze cliënttevredenheidsonderzoeken laten zien hoe de inwoners van Woudenberg de dienstverlening waarderen. Het geeft geen inzicht in de beweegredenen om een bepaalde waardering te geven. Daar kunnen binnen medewerkers van De Kleine Schans gezamenlijk het gesprek over voeren. Als men meer inzicht wil krijgen in de beweegredenen dan is een kwalitatieve benadering waarbij men in gesprek gaat met de inwoners aan te bevelen.