

Aan de gemeenteraad van Dinkelland

Zaaknummer
1341166

Bijlagen
2

Onderwerp
Datum collegevergadering: 27 mei 2025, Raadsbrief 2025 nr. 44

Verzenddatum
30 mei 2025

Geachte raads- en commissieleden,

Waarover gaat deze brief?

In onze collegevergadering hebben wij gesproken over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet Dinkelland over 2025.

Ons besluit

In onze vergadering hebben we besloten:

1. De gemeenteraad met een raadsbrief te informeren over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd Dinkelland over 2025;
2. De Adviesraad Sociaal Domein Dinkelland met eenzelfde brief te informeren over de onderzoeksuitkomsten;
3. In te stemmen met het publiceren van de onderzoeksuitkomsten op www.waarstaatjegemeente.nl ten behoeve van de gemeentelijke monitor Sociaal Domein.

Toelichting

Gemeenten zijn verplicht voor zowel de Wmo 2015 als de Jeugdwet te onderzoeken hoe cliënten de ontvangen hulp en ondersteuning ervaren. Daarbij wordt zowel de toegang tot als de kwaliteit en effectiviteit van de hulp onderzocht. In 2025 is dit over het jaar 2024 gedaan. Onderzoeksbureau Insights Zorg heeft in opdracht van de gemeente Dinkelland CEO Wmo en Jeugd uitgevoerd.

De uitkomsten uit de rapportages van het onderzoek worden hieronder toegelicht.

Wmo 2015

1.1. Toelichting onderzoek

Er is een vragenlijst opgesteld met een kerngroep, op basis van lokale doelen en prioriteiten. Vervolgens heeft Insights Zorg een vragenlijst opgesteld.

Er is gekozen om doorlopend te meten. Dat betekent dat er twee momenten zijn waarop cliënten een vragenlijst krijgen:

- Als cliënten contact hebben gehad met de toegang (eerste moment).
- Als cliënten ondersteuning ontvangen (tweede moment).

De gemeente Dinkelland heeft in totaal 675 uitnodigingen verstuurd:

- 226 naar cliënten die contact hadden met de toegang.
- 449 naar cliënten die ondersteuning kregen.

In totaal hebben 281 cliënten meegedaan aan het onderzoek. Dat is een respons van 42 %. Van hen hebben 244 cliënten de papieren vragenlijst ingevuld en 37 cliënten de digitale versie.

1.2. Conclusie

Toegang

Cliënten van de gemeente Dinkelland zijn positief over de medewerkers van de Schakel (cijfer: 8,4).

- 90 % van de cliënten geeft aan begrepen en goed geholpen te zijn bij de Schakel.
- 84 % van de cliënten wist waar ze na het gesprek bij de Schakel aan toe waren.
- 83 % van de cliënten is tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden.
- Opmerkelijk: een derde van de cliënten wist niet van het bestaan van de Schakel.

Cliënten van gemeente Dinkelland zijn positief over Wmo-consulenten (cijfer: 8,1) van de gemeente.

- 85 % van de cliënten geeft aan tevreden te zijn over het contact. Ze ervaren dat hun hulpvraag goed werd begrepen, dat er samen naar oplossingen is gezocht en dat de consulent hen de tijd gaf om hun verhaal te doen.
- 90 % van de cliënten wist na het gesprek wat ze konden verwachten.
- 86 % van de cliënten was tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen werden.

Ondersteuning

Cliënten van Gemeente Dinkelland zijn positief over de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning (cijfer: gemiddeld 8 of hoger).

- 80 % van de cliënten geeft aan dat de medewerker goed bereikbaar was en zegt dat de ondersteuning aansluit bij hun behoeften.
- 77 % van de cliënten geeft aan dat de samenwerking tussen de zorgaanbieder en de gemeente goed verloopt.
- 78 % van de cliënten geeft aan tevreden te zijn over de snelheid waarmee ze contact kregen met de zorgaanbieder.
- Cliënten die een hulpmiddel of woningaanpassing hebben, geven gemiddeld de hoogste beoordeling (cijfer: 9).
- Het cijfer dat cliënten aan hun eigen leven geven voorafgaand aan de Wmo-ondersteuning (1,6), vergeleken met na de ondersteuning (4,6), is 3,0 punten hoger.

Effecten op Zelfredzaamheid en Participatie

Zelfredzaamheid

- Ongeveer 50 % van de cliënten kan langer thuis blijven wonen en is minder afhankelijk van anderen.
- Ongeveer 25 % van de cliënten geeft aan dat zij beter voor zichzelf kunnen zorgen vanwege de ondersteuning.
- 15 % van de cliënten zegt dat zij weer zelfstandig de deur uit kunnen.
- 9 % van de cliënten merkt geen veranderingen op het gebied van zelfredzaamheid.

Participatie

- 44 % van de cliënten merkt veranderingen in hoe vaak zij leuke dingen doen.
- 37 % van de cliënten heeft contact met anderen.
- 32 % van de cliënten doen meer buitenshuis.
- 14 % van de cliënten draagt weer wat bij aan de samenleving.

Jeugd

1.3. Toelichting onderzoek

Er is een vragenlijst opgesteld met een kerngroep, op basis van lokale doelen en prioriteiten. Vervolgens heeft Insights Zorg een vragenlijst opgesteld.

Er is gekozen om doorlopend te meten. Dat betekent dat er twee momenten zijn waarop jongeren (cliënten) en ouders een vragenlijst krijgen:

- Als jongeren en ouders contact hebben gehad met de toegang (eerste moment).
- Als jongeren en ouders ondersteuning hebben ontvangen (tweede moment).

De gemeente Dinkelland heeft in totaal 764 uitnodigingen verstuurd:

- 175 uitnodigingen naar jongeren en ouders die contact hebben gehad met de toegang.
- 599 uitnodigingen naar jongeren en ouders die ondersteuning hebben ontvangen.

In totaal hebben 98 jongeren en ouders meegedaan aan het onderzoek. Dat is een respons van 13 %.

- Bij de toegang bestond de respons uit 1 jongere en 14 ouders.
- Bij de ondersteuning bestond de respons uit 13 jongeren en 70 ouders.

Het aantal respondenten is aan de lage kant vergeleken met het aantal verstuurde enquêtes. Daardoor is het de vraag hoe representatief de uitkomsten zijn. Toch geven de reacties van 98 jongeren en ouders uit de gemeente Dinkelland waardevol inzicht in hun ervaringen met de toegang tot en de geboden ondersteuning.

1.4. Conclusie

Toegang

- 1% van de jongeren en ouders is op eigen initiatief naar de Schakel gegaan. De rest is verwezen via externe partijen. Deze verwijzingen zijn mede het resultaat van de inzet van de gemeente op de voorliggende velden. In de route naar het verkrijgen van ondersteuning heeft de gemeente op verschillende manieren ingezet, een voorbeeld hiervan is het actief inzetten van praktijkondersteuners.
- Het contact tussen jongeren en ouders met de jeugdconsulent werd met het cijfer 8.7 beoordeeld.

Ondersteuning

- Gemiddeld geven jongeren het cijfer 7 en ouders het cijfer 7,8 aan de ondersteuning.
- De samenwerking tussen gemeenten en zorgaanbieders werd door 40 % van de jongeren en 77 % van de ouders als positief ervaren.
- De meeste jongeren en ouders geven aan dat de hulp die ze ontvangen goed aansluit op wat zij nodig hebben.
- De meeste jongeren en ouders geven aan dat de zorgmedewerkers goed bereikbaar zijn en dat zij snel contact hadden met de zorgaanbieders.
- Jongeren geven hun leven op dit moment gemiddeld een rapportcijfer van 1,9 punten hoger dan voordat zij ondersteuning ontvingen. Bij ouders is er een verschil van 1,7 punten.
- Voor elk ondersteuningstype is te zien dat de cijfers van de jongeren en ouders gestegen zijn ten opzichte van hoe men zich voelde vóór de ondersteuning.
- De grootste tevredenheidsgroei is bij groepsbegeleiding: van een 5,2 naar een 7,8 (verschil van 2,6 punten).

Effecten van de ondersteuning

Welzijn

- 40 % van de jongeren en 44 % van de ouders geven aan dat de jongeren gelukkiger zijn.
- 20 % van de jongeren ervaart meer verbeteringen in de ontspanning; 38 % van de ouders ervaart dit ook bij hun kind.
- 10 % van de jongeren ervaart dat het door de hulp thuis beter gaat; 41 % van de ouders vindt dit ook.

Zelfredzaamheid

- Ongeveer 50 % van de jongeren en ouders geeft aan vaker te zeggen wat ze nodig hebben.
- 33 % van de jongeren en 43 % van de ouders zegt dat de ondersteuning bijdraagt aan een verbeterd vermogen om problemen op te lossen.
- 11 % van de jongeren ervaart meer zelfvertrouwen; 35 % van de ouders ervaart ook meer zelfvertrouwen bij het kind.

Participatie

- Jongeren en ouders ervaren vooral verbeteringen op school en in sociale contacten.
- Meer dan 50 % van de jongeren en de ouders geeft aan dat het beter gaat op school.
- Ongeveer 33 % van de jongeren en hun omgeving.
- 30 % van de jongeren ervaart geen verandering in participatie; 15 % van de ouders ervaart dit ook bij het kind.

1.5. Hoe verder

Allereerst mag benadrukt worden dat de gemeente Dinkelland uitstekend heeft gescoord in dit onderzoek. Met het oog op een nog beter resultaat volgend jaar, worden gerichte acties ondernomen.

- De Schakel is één van de manieren waarop inwoners contact kunnen opnemen met de gemeente. Hoewel uit het onderzoek blijkt dat de Schakel minder vaak direct wordt benaderd, is dit deels het gevolg van de bewuste keuze van de gemeente om actief in te zetten op toegang via externe partijen. Bijvoorbeeld door het inzetten van praktijkondersteuners. Deze inzet heeft geleid tot een bredere bereikbaarheid en effectieve verwijzingen. Het lagere directe gebruik van de Schakel moet dan ook in die context worden gezien. Wel deelt het college de uitkomsten met de communicatieadviseur van de Schakel, om waar nodig de zichtbaarheid verder te versterken.
- Voor de ondersteuning stelt het college samen met de consultants een plan op om de participatie van cliënten te vergroten. Daarnaast worden de bevindingen over de behoefte aan participatie gedeeld met de dorpsondersteuners.
- De respons op het jeugdonderzoek is vrij laag. Daarom kiest het college ervoor om bij het cliëntervaringsonderzoek van 2025 over het jaar 2026 alleen nog te werken met een warme overdracht, om het aantal respondenten te verhogen. De werkwijze voor de Wmo blijft hierbij ongewijzigd.

1.6. Vervolg

De Adviesraad Sociaal Domein Dinkelland wordt per brief geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. De resultaten van het CEO Wmo en Jeugd worden vóór 1 juli 2025 aangeleverd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

De uitkomsten van het Wmo-onderzoek worden na aanlevering gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl en vormen input voor de monitor Sociaal Domein.

Waarom deze raadsbrief?

In artikel 169, tweede lid, van de Gemeentewet staat dat wij de raad alle inlichtingen verschaffen die de raad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft. Wij meenden er daarom goed aan te doen u van ons besluit op de hoogte te stellen. Wij stellen u voor deze raadsbrief voor kennisgeving aan te nemen.

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met de raadsgriffier. Deze zal uw vragen aan ons college kenbaar maken.

Hoogachtend,

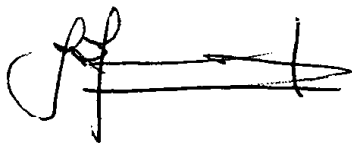
Burgemeester en wethouders van Dinkelland,

de secretaris

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Drs. C.H.A.A. Luttkhuis

de burgemeester

A handwritten signature in black ink, featuring a large 'J' and 'G' followed by a horizontal line and a vertical stroke.

J.G.J. Joosten