

Openbaar

Zaaknummer: 33112

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2019 Druten

Kernboodschap

In deze informatienota vatten wij de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd samen. De resultaten van het CEO zijn over het algemeen positief.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)

Wat is de aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek?

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Dit onderzoek moet de cliënttevredenheid monitoren, signalen (positief dan wel negatief) opvangen en de dienstverlening bijsturen waar nodig.

Dit jaar heeft de gemeente Druten gekozen voor een vergelijkend onderzoek. Dezelfde vragenlijst is toegepast door diverse andere gemeenten in het Rijk van Nijmegen (te weten Nijmegen, Wijchen, Heumen en Mook en Middelaar)

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd?

Het onderzoek wordt via een landelijk vastgestelde aanpak uitgevoerd. Onderdeel daarvan is een set van 10 verplichte vragen, over het regelen van de ondersteuning en de kwaliteit/effectiviteit van de ondersteuning. Deze vragen zijn aangevuld met vragen over de toeleiding naar de ondersteuning; met wie is contact geweest en hoe is dat ervaren? Dezelfde vragenlijst is toegepast door diverse andere gemeenten in het Rijk van Nijmegen (te weten Nijmegen, Wijchen, Heumen en Mook en Middelaar). Ook is de enquêtering – uitgevoerd door I&O Research – gezamenlijk gedaan en is op dezelfde wijze gerapporteerd (door bureau Onderzoek en Statistiek van gemeente Nijmegen). Voor Wmo geldt dat cliënten zowel schriftelijk (79%) als online (21%) hebben gereageerd. Enquêtering vond plaats in september.

Voor het onderzoek jeugd geldt dat jongeren vanaf 15 jaar zelf zijn aangeschreven, bij jeugdhulpcliënten jonger dan 15 was de uitnodiging aan hun ouders/verzorgers gericht. Cliënten hebben zowel schriftelijk (62% jongeren, 53% ouders) als online (38% jongeren, 47% ouders) gereageerd. Enquêtering vond plaats in september.

Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek voor de Wmo?

De resultaten van het onderzoek worden onderverdeeld in 3 componenten; rond het regelen van ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en de resultaten van de samenwerkende gemeenten naast elkaar.

Het beeld dat de enquêtes geven van de cliëntervaring is positief en grotendeels vergelijkbaar met 2018. De kwaliteit van de ondersteuning krijgt een 7,9 en wordt door 87% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed. Veel cliënten merken dan ook op dat ze tevreden zijn met hun hulp/ondersteuning. Ten opzichte van de regiogemeenten waarmee is samengewerkt, scoort gemeente Druten wat beter dan Nijmegen (hoewel het om kleine verschillen gaat) en vergelijkbaar met Heumen, Wijchen en Mook en Middelaar. Het regelen van hulp scoort een 7,5. Druten scoort hier duidelijk hoger dan Nijmegen en vergelijkbaar met Heumen, Wijchen en Mook en Middelaar.

Aandachtspunten zijn:

- een wat lagere waardering van cliënten met begeleiding (7) ten opzichte van cliënten met huishoudelijke hulp (7,7)
- een afgenomen tevredenheid over de snelheid waarmee men is geholpen (van 78% tevreden in 2018, naar 71% tevreden in 2019).

Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugd?

Het gemiddelde beeld dat de enquêtegegevens geven van de ervaringen met jeugdhulp, is vrij positief. Het regelen van jeugdhulp wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,0, de jeugdhulp zelf met een 7,8. Daarmee is men positiever over de uitvoering en effectiviteit van de hulp dan over het regelen ervan. Het aandeel ouders/verzorgers van jeugdhulpcliënten dat aangeeft dat de situatie niet verbetert door de hulp, ligt bij de betreffende stellingen steeds tussen de 15 en 25%. Een rechtstreekse vergelijking van de cijfers met de meting uit 2017 is vanwege een bescheiden aantal enquêtes (met name van de meting in 2017) niet goed mogelijk. Daarom kunnen geen betrouwbare uitspraken worden gedaan over de ontwikkeling die de cliënttevredenheid heeft doorgemaakt. Ook geef het onderzoek nauwelijks inzicht in de ervaring van de jeugdhulpcliënten zelf, omdat door deze groep weinig is gerespondeerd.

Uit de cliëntervaringen spreekt een aantal punten van aandacht. Wanneer het gaat over de contacten die men had voor het regelen van hulp overheerst tevredenheid, maar is steeds 5 tot 15% ontevreden.

Aandachtspunten zijn:

- Een wat lagere waardering voor het sociaal team wat lager dan voor de andere partijen waarnaar is gevraagd (hoewel enige voorzichtigheid geboden is bij deze conclusie vanwege het lage enquête-aantal).
- Als het gaat om de uitvoering van de jeugdhulp is de onderlinge samenwerking tussen verschillende hulpverleners het belangrijkste aandachtspunt. Ook bij vorige metingen bleef de waardering hiervoor achter op de andere aspecten van de uitvoering van jeugdhulp.
- Tot slot merken respondenten regelmatig op dat zij lang hebben moeten wachten op een gesprek over hulp of tot de hulp van start ging.

Voor de overige bevindingen verwijzen wij u naar de rapportage (bijlage).

Respons en reikwijdte

Voor beide cliëntervaringsonderzoeken geldt dat rond de respons en reikwijdte van het onderzoek enkele kanttekeningen op hun plek zijn. Hoewel de totale respons van 47%

hoog is voor enquête-onderzoek, is niet te zeggen of er cliëntgroepen zijn (bijvoorbeeld met een bepaald type hulp) die zijn ondervertegenwoordigd. Er is vooraf namelijk geen indeling naar soort hulp (zoals onderscheiden in het onderzoek) gemaakt voor de totale cliëntgroep. Het aardige aantal enquêtes (266) maakte het wel mogelijk om op grotere groepen in te zoomen, bijvoorbeeld cliënten die aangeven dat zij huishoudelijke hulp krijgen. In kleine, specifieke cliëntgroepen, bijvoorbeeld met complexe (combinaties van) hulp, geeft het onderzoek echter veel minder inzicht. Daarnaast worden in het onderzoek aan alle cliënten dezelfde vragen voorgelegd. Het voorleggen van dezelfde vragen aan verschillende cliëntgroepen gaat ten koste van de diepgang van het onderzoek.

Ten aanzien van het onderzoek Jeugd geldt dat het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp (in vrijwel alle gemeentes) een lagere respons kent dan doorgaans het geval is bij enquête-onderzoek. Dat heeft te maken met de enquêtebereidheid van jongeren, maar zeker ook met de timing van het onderzoek. Voor sommige (ouders/verzorgers van) jeugdhulpcliënten komt de enquête enige tijd na het ontvangen van de hulp, waardoor de bereidheid afneemt om aan het onderzoek deel te nemen. De lage respons doet af aan de representativiteit van het onderzoek en vertekent mogelijk de resultaten. In welke richting dat is, is moeilijk te zeggen. Daarnaast is gebruik gemaakt van dezelfde vragen voor (ouders/verzorgers van) cliënten met uiteenlopende soorten hulp. Ook in dit geval geldt dat dit ten koste gaat van de diepgang van het onderzoek.

De onderzoeken geven daarmee een vrij goed beeld van de cliëntervaring, maar alleen op hoofdlijnen.

Communicatie

De uitkomsten van het CEO bespreekt de regio met de uitvoerende partijen, cliëntorganisaties en adviescommissies. Lokaal wordt dit besproken met de Adviesraad Sociaal Domein Druten en het Sociaal Team.

Bijlage(n):

- | | |
|-----------|---|
| Bijlage 1 | Rapport Ervaringen Wmo Cliëntervaringsonderzoek 2019 |
| Bijlage 2 | Rapport Ervaringen Jeugdhulp Cliëntervaringsonderzoek Druten 2019 |

Geheimhouding:

Niet van toepassing.