

Informatienota voor de raad

Datum 11 september 2023

Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2023
Versienummer	V1.3
Portefeuillehouders	Dorrit de Jong, Michiel van Willigen
Informanten	Manja van der Zee, Olga Lemmen
Afdeling	Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon	06 11763552, 06 15568661
Email	M.van.der.Zee@zwolle.nl, O.Lemmen@zwolle.nl
Bijlagen	1. Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2023 2. Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1. Onderstaande informatie over de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2023
2. De rapportages van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2023

Datum 11 september 2023

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

In 2022 ontvingen ongeveer 3.500 jeugdigen uit de gemeente Zwolle een vorm van jeugdzorg in het kader van de Jeugdwet. Ongeveer 2.500 inwoners ontvingen een maatwerkvoorziening¹ op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en 65 inwoners ontvingen in 2021 woonruimte in de vorm van beschermd wonen in Zwolle. De gemeente Zwolle wil graag weten hoe inwoners die een dergelijke voorziening hebben ontvangen, deze hebben ervaren. Op grond van beide wetten voert de gemeente daarom ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek uit. We hebben de Participatieraad gevraagd om een reactie op de uitkomsten. De Participatieraad ziet geen noodzaak om een advies te geven. Daar geven zij twee redenen voor: het verzoek om advies valt in het zomerreces en de uitkomsten leiden niet tot beleidsverandering. Zij hebben wel aangegeven om ambtelijk in gesprek te gaan over de inhoud van de rapporten.

Kernboodschap

In april 2023 ontvingen ongeveer 5.500 inwoners uit Zwolle een brief met het verzoek deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. In totaal vulden 253 personen (191 ouders en 62 jongeren) de vragenlijst over jeugdzorg in, 1.100 cliënten over de Wmo en 9 cliënten over Beschermd Wonen. Daarmee komt de respons voor de Wmo op 44%, voor Beschermd Wonen op 14% en voor jeugdzorg op 10%. Dat is lager dan voorgaande jaren waarin de respons varieerde van 12% in 2022 tot 19% in 2020. Deze jaarlijkse onderzoeken geven een algemeen beeld van hoe inwoners de ontvangen ondersteuning of hulp hebben ervaren. Net als de voorgaande jaren is een grote meerderheid positief tot zeer positief over de ontvangen ondersteuning of hulp. Voor 2022 hebben we ervoor gekozen om geen vragen meer op te nemen over alternatieve werkwijzen inzake de coronamaatregelen omdat deze niet meer van toepassing waren.

De belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2023 zijn:*Opmerking vooraf:*

In de ervaringen van de jongeren zien we veel, kleine veranderingen ten opzichte van 2022. De schommelingen, die we ook op de langere termijn zien, worden waarschijnlijk voor een groot deel veroorzaakt door de kleine aantallen jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld.

- Een grote meerderheid van de ouders en jongeren is tevreden over de jeugdhulp. Jongeren zijn wat minder tevreden dan in 2022 over de deskundigheid van de hulpverlener (76% van de jongeren is tevreden en opzichte van 84% vorig jaar) en ze vinden minder vaak dat ze serieus worden genomen (82% wordt serieus genomen in 2023 vergeleken met 88% vorig jaar). Ze weten wel wat vaker waar ze terecht kunnen voor hulp (89% vergeleken met 84%).
- Dit jaar merken de jongeren wat vaker resultaten van de hulp dan in 2022. Vooral wat betreft hun participatie ervaren jongeren vaker verbeteringen. Een verklaring hiervoor is dat er een einde is gekomen aan de coronapandemie. Zo zeggen jongeren bijvoorbeeld vaker dat de hulp hen heeft geholpen bij school, werk of dagbesteding (63% vergeleken met 54%) en bij relaties met vrienden en anderen (47% vergeleken met 35%). Ook zeggen jongeren vaker dat de hulp heeft geholpen bij het kunnen opkomen voor zichzelf (58% vergeleken met 48%).
- De ervaringen met de hulp van de ouders zijn vergelijkbaar met die in 2022.

¹ Bij maatwerkvoorzieningen gaat het om thuisondersteuning, woningaanpassing, collectief vervoer en hulpmiddelen.

Datum

11 september 2023

- Ook wat betreft de resultaten van de hulp die ouders zien, zijn er nauwelijks verschillen met 2022. Ze vinden iets vaker dat hun kind dankzij de hulp meer vertrouwen heeft in de toekomst (54% vergeleken met 50%). Maar ze zien iets minder vaak resultaat van de hulp op het gedrag van hun kind (64% vergeleken met 69%), het problemen kunnen oplossen (57% vergeleken met 61%) en het voor zichzelf kunnen opkomen (46% vergeleken met 51%).
- Het merendeel van de jongeren en de ouders (77% respectievelijk 88%) zegt dat de school op de hoogte is van de jeugdhulp.

De belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 zijn:

- In z'n algemeenheid zijn cliënten tevreden over het contact met het sociaal wijkteam (SWT). Net als vorig jaar vindt de overgrote meerderheid dat hij/zij serieus wordt genomen door de medewerker (92%), dat hij/zij snel is geholpen (78%) en dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (84%). Ook wist de meerderheid waar ze moesten zijn voor hulp (78%).
- In 2023 kent 21 procent van de cliënten de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Dat is vergelijkbaar met 2022 en wat minder dan de jaren 2019-2021 toen ongeveer 30 procent deze mogelijkheid kende.
- Het aandeel cliënten dat gebruik van een cliëntondersteuner (10%) is iets groter dan voorgaande jaren.
- Net als de afgelopen twee jaar, had de helft van de cliënten (51%) iemand bij zich tijdens het keukentafelgesprek, zoals een naaste of een hulpverlener.
- De meest voorkomende vormen van ondersteuning die de cliënten binnen dit onderzoek ontvangen, zijn thuisondersteuning (89%), collectief vervoer (39%) en hulpmiddelen (26%). Daarna volgen woningaanpassingen (15%).
- Het aandeel cliënten dat ook mantelzorg ontvangt is 74 procent. Meestal gaat het om familieleden. Dit aandeel is vergelijkbaar met de voorgaande jaren, maar kleiner dan in 2021.
- Het merendeel van de cliënten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (83%) en past bij de hulpvraag (84%). Dit is vergelijkbaar met de afgelopen drie jaar.
- Het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, is vergelijkbaar met de afgelopen twee jaar. 79 procent vindt dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, 86 procent vindt dat zij zich beter kunnen redden en 79 procent ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.
- 68 procent van de cliënten is altijd of vaak tevreden met het leven. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.
- 40 procent van de cliënten weet hoe ze een klacht kunnen indienen. Eén op de tien heeft een klacht ingediend (11%) en eveneens één op de tien wil dit nog doen (9%).

Omdat slechts 9 cliënten beschermd wonen de vragenlijst hebben ingevuld, dient terughoudend met de resultaten te worden omgegaan. We kunnen er immers niet vanuit gaan dat deze 9 cliënten representatief zijn voor de totale groep cliënten beschermd wonen. Op hoofdlijnen zijn de ervaringen van deze cliënten:

- Het merendeel van deze cliënten ervaart positieve effecten van het beschermd wonen. Zoals meer welzijn, zich beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven.
- Vijf cliënten zeggen dat zij weten hoe ze een klacht kunnen indienen en drie cliënten hebben dit weleens gedaan.

Betrokkenheid Participatieraad

We hebben de Participatieraad gevraagd om een reactie op de uitkomsten. Omdat de Participatieraad vorig jaar uitgebreid op de stukken heeft gereageerd, er dit jaar geen wezenlijke wijzigingen ten

Datum 11 september 2023

opzichte van vorig jaar zijn en het gevraagde advies in hun zomerreces valt, heeft de Participatieraad aangegeven niet formeel te reageren. Wel willen zij na het zomerreces op ambtelijk niveau in gesprek om verbeterpunten te bespreken. Daar staan wij uiteraard voor open.

Consequenties

Met het SWT en de Participatieraad worden de uitkomsten van de enquête besproken en krijgen de verbeterpunten vervolg. Het thema onafhankelijk cliëntonderzoek wordt in ieder geval opgepakt ter verbetering.

Ook wordt bekeken of de uitkomsten van de enquête Jeugd gebruikt kunnen worden bij de evaluatie en beoordeling van de lopende jeugdhulpcontracten waarvan RSJ IJsselland het contractmanagement beheert.

Daarnaast is vanwege het lage aantal respondenten voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugd de representativiteit onvoldoende. Bij vervolg is te lezen wat wij mede om die reden zoeken naar een andere effectievere manier van uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek.

Financiën

Niet van toepassing

Communicatie

De cliëntervaringsonderzoeken worden met een verduidelijkend bericht op de website van de gemeente Zwolle (<https://www.zwolle.nl/databank>) gepubliceerd. Daarnaast worden de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd volgens de voorschriften aan het Ministerie van VWS gestuurd. Gegevens uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo worden opgenomen in www.waarstaatjegemeente.nl.

Vervolg

Samen met communicatie en het versimpelteam maken we een korte, meer toegankelijke versie voor op de website. We kunnen constateren dat de wijze waarop het cliëntervaringsonderzoek wordt uitgevoerd al meerdere jaren een lage respons krijgt. Onderzocht wordt of het onderzoek op een andere wijze invulling kan krijgen zodat het van grotere toegevoegde waarde kan zijn. We verwachten in 2024 op een andere manier hier uitvoering aan te gaan geven.

Openbaarheid

De informatienota aan college en de bijlagen zijn openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer