Gemeente Borger-Odoorn

88648-2021:153467

VOORSTEL AAN HET COLLEGE VAN
BURGEMEESTER EN WETHOUDERS

Behandeld door: P Ketelaar d.d. 09-09-2021 Afdeling/Cluster: SEM Portefeuillehouder: A. Trip	Geheimhouding: Openbaar Inspraakverordening: Nee Inkoopfunctie geraadpleegd:
No. 88648-2021:153467	

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Wmo en Jeugd 2020

Beslispunten:

1. Kennis te nemen van de resultaten van het CEO Wmo en het CEO Jeugd Borger-Odoorn 2020.
2. De resultaten van de onderzoeken ter kennisname aan te bieden aan de gemeenteraad.
3. De resultaten van de CEO Wmo en Jeugd Borger-Odoorn 2020 toe te zenden aan het ministerie van VWS en te publiceren op waarstaatjegemeente.nl

Inhoud collegevoorstel

Inleiding

Gemeenten zijn wettelijk[1] verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren bij inwoners die direct betrokken zijn (geweest) bij het aanvragen van een voorziening in het kader van de Wmo of de Jeugdwet. De resultaten van het onderzoek kunnen worden betrokken bij het verbeteren en de uitvoering van het beleid en daarmee het realiseren van de beoogde effecten van het beleid.

De wet (Wmo 2015) bepaalt ook dat gemeenten de resultaten van de onderzoeken jaarlijks, voor 1 juli, verstrekken aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Vanwege het coronavirus biedt het ministerie van VWS gemeenten flexibiliteit in het aanleveren van de gegevens over 2020 en kunnen de onderzoeken ook na 1 juli 2021 worden aangeleverd.

Insights Zorg heeft namens gemeente Borger-Odoorn uitvoering gegeven aan beide onderzoeken. Op basis hiervan is de respons geanalyseerd en zijn rapportages opgesteld.

[1] Wmo 2015 artikel 2.5.1 en art. 2.10 Jeugdwet

Beoogd effect
Het doel van uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken is tweeledig. Enerzijds wil de gemeente Borger-Odoorn graag weten wat inwoners vinden van de begeleiding naar en de ondersteuning die ze ontvangen op grond van de Wmo en de Jeugdwet. We willen de dienstverlening zo goed mogelijk laten aansluiten bij de behoefte. Anderzijds dient het ook om verantwoording te kunnen afleggen aan het Rijk.

Argumenten
1.1. Met het uitvoeren van dit verplichte CEO voldoet de gemeente aan de eisen in de Wmo 2015.
Daarvoor is gebruik gemaakt van de wettelijk verplichte modelvragenlijst. Omdat elke gemeente deze vragenlijst gebruikt, kunnen de resultaten met elkaar worden vergeleken (benchmark). Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De resultaten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal op basis waarvan verder (verdiepend) onderzoek nodig is en kunnen eventueel worden benut in een verbetertraject van de gemeente.

Naast de tien verplichte vragen heeft de gemeente Borger-Odoorn een aantal aanvullende (niet-verplichte) vragen op laten nemen in het CEO. Hieronder worden zowel de resultaten van de verplichte als die van de niet verplichte vragen toegelicht.

<u>Resultaten</u>
Er zijn 245 vragenlijsten verzonden. Na opschonen van de data konden de antwoorden van 103 cliënten worden meegenomen in het onderzoek. Dit betekent dat alleen de volledig ingevulde vragenlijsten meetellen in het onderzoek. Met een responspercentage van 42% is het onderzoek statistisch betrouwbaar en voldoende nauwkeurig.

De verplichte vragen bestaan uit drie categorieën:
- Het contact
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

Daarnaast zijn er open vragen gesteld over:
- Ondersteuning vanuit sociaal team
- Ervaring tijdens de corona periode

De scores van de evaluatie van CEO 2020 voor WMO en Jeugd zijn over het algemeen goed en lijken erg op die van vorig jaar:

Het **contact met de medewerker** heeft aan de resultaten te zien positief uitgepakt. Op de vraag ‘de medewerker nam mij serieus’ gaf 92% van de respondenten een positief antwoord. 86% van de respondenten was het eens met de stelling ‘de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht’.

Mogelijke verbeterpunten: 6% van de respondenten gaf aan dat ze niet snel werden geholpen. 8% van de respondenten gaf aan dat ze niet wisten waar ze met hun ondersteuningsvraag naartoe moesten. Deze zaken kunnen met de sociale teams worden opgepakt. Signalen van specifieke gevallen zijn doorgegeven aan collega’s of de sociale teams, bijvoorbeeld wanneer inwoners contactgegevens achterlaten met een klacht of een nieuwe/ uitgebreidere zorgbehoefte.

De **kwaliteit van de ondersteuning** is door 84% positief beoordeeld; de tevredenheid over de kwaliteit is iets gedaald ten opzichte van vorig jaar. De meest ontvangen vormen van WMO ondersteuning waren hulp in het huishouden, een rolstoel of scootmobiel, en een WMO taxi (pas).

Perspectief op bovenstaande uitspraak: in 2020 werd de kwaliteit van de ondersteuning door iets minder mensen beoordeeld als goed, maar er waren ook iets minder mensen die de kwaliteit slecht vonden. De groep die neutraal is over de kwaliteit is gegroeid. Het is niet getest of dit verschil in kwaliteitsbeoordeling met vorig jaar significant is, maar het gaat om een kleine fluctuatie.

32% van de cliënten was bekend met de onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE Drenthe. Dit betekent dat de bekendheid is afgenomen ten opzichte van 2019, maar vergelijkbaar is met de jaren daarvoor. De onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE Drenthe kan meer onder de aandacht worden gebracht. Dit wordt meegenomen in het beleids-/uitvoeringsoverleg met de Stichting.

Het **effect van de ondersteuning** word over het algemeen goed beoordeeld door de cliënten. Dit jaar werd het effect van de ondersteuning nog wat positiever beoordeeld dan vorig jaar: 86% van de respondenten gaf aan dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen. 88% gaf aan dat ze zich door de ondersteuning beter konden redden en 85% van de respondenten gaf aan dat ze een betere kwaliteit van leven ervaren door de ondersteuning.

De vragen over de **ondersteuning vanuit het sociaal team** en over de ervaringen tijdens de corona periode waren gesteld als open vragen. De gegeven antwoorden staan in het bijlagenboek van de onderzoeksresultaten. Een korte samenvatting hiervan: De meeste cliënten gaven aan dat ze tevreden zijn over de ondersteuning door de sociaal werker. Wanneer cliënten minder tevreden waren, gaven ze vaak aan dat de communicatie vanuit het sociaal team beter kan.

Om de **effecten van de corona maatregelen** op de ontvangen ondersteuning in 2020 te onderzoeken zijn een aantal vragen gesteld. De meest belangrijke uitkomsten: 87% van de respondenten gaf aan dat hun ondersteuningsvraag niet is veranderd tijdens de corona periode. Voor 6% is de ondersteuningsvraag toegenomen en voor 7% is de ondersteuningsvraag in die periode afgenomen. Ongeveer 80% is tevreden over de ondersteuning die zij hebben ontvangen tijdens de coronaperiode en over het contact met de zorgaanbieder. Een deel van de cliënten ervoer weinig verandering en meer eigen regie. Daarnaast werd ook aangegeven dat er weinig ondersteuning was en dat veel dingen stil lagen.

Het maakt natuurlijk veel verschil voor de corona- ervaring van de cliënt of hij/zij tijdens de coronaperiode wel of juist niet zijn sociale netwerk kon aanspreken. Uit de antwoorden blijkt dat 47% van de cliënten tijdens de coronaperiode meer ondersteund werd door mensen uit hun eigen netwerk, terwijl 26% juist minder ondersteuning van naasten kreeg. 26% gaf aan hierin neutraal te zijn (vermoedelijk ontvingen zij dus evenveel hulp van naasten als anders).

In accountgesprekken tussen de toezichthouder en de Wmo voorzieningen werd (extra) aandacht besteed aan de kwaliteit van ondersteuning, zoals de bereikbaarheid, de snelheid dat cliënten geholpen worden en de manier waarop er samen met de cliënt wordt gezocht naar oplossingen. Ook zal er met de Stichting Sociale Teams besproken worden hoe de communicatie met cliënten verbeterd kan worden.

1.2. Met het uitvoeren van dit verplichte CEO voldoet de gemeente aan de eisen in de Jeugdwet.

In tegenstelling tot het CEO Wmo is het CEO Jeugd vormvrij. De gemeente Borger-Odoorn heeft er voor gekozen, net als in de afgelopen jaren, om te werken met de Menselijke Maat aangevuld met vragen over het contact met de Stichting sociale teams

Borger-Odoorn. De Menselijke Maat bestaat uit vragen over de aandacht die cliënten vanuit het sociaal team ervaren voor zelfredzaamheid en participatie, gedefinieerd in termen van autonomie, competentie en verbondenheid.

Er zijn 158 inwoners aangeschreven voor het CEO Jeugd, uiteindelijk hebben 17 personen (jongeren vanaf 12 jaar of ouders) meegedaan aan het onderzoek. Deze respons van 11% is onvoldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de hele populatie. De lage respons is wel in lijn met de jaarlijkse landelijke respons (in 2019 was de landelijke respons onder ouders 12% en onder jongeren 4%).

Om toch een beeld te geven over de ervaringen in Borger-Odoorn kan gezegd worden dat de respondenten over het algemeen positief zijn over de ondersteuning van het sociaal team. De respondenten gaven aan dat zij minder aandacht vanuit het sociaal team ervaren voor verbondenheid (sociale relaties van de cliënt) dan voor autonomie en competenties. Het is waarschijnlijk dat de corona situatie en maatregelen ook invloed hebben op de sociale relaties en de aandacht hiervoor, en dat de resultaten van de CEO hierdoor beïnvloed zijn. Het is alleen moeilijk te zeggen in welke mate dit invloed had.

Kanttekeningen
2.1. Het aantal respondenten voor het CEO Jeugd 2020 van Borger Odoorn was laag.
Er hebben 17 respondenten meegedaan aan het onderzoek (11%). Dit is onvoldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de hele populatie. De lage respons is wel in lijn met de landelijke respons (in 2019 ouders 12%, jongeren 4%). Om de respons te gaan verhogen, worden op dit moment de mogelijkheid tot continue meten nader uitgewerkt.

Financiën
N.v.t.

Communicatie
- De resultaten van de CEO Wmo en Jeugd (zie bijlage 1 en 2) worden na goedkeuring van het college aangeleverd aan het ministerie van VWS door de gegevens te publiceren de op de website waarstaatjegemeente.nl. Daardoor voldoet de gemeente aan haar verplichting.
- De gemeenteraad wordt geïnformeerd over de resultaten van de onderzoeken (ter kennisname).
- Stichting Sociale Teams wordt geïnformeerd over de resultaten van de onderzoeken.
- Er komt een bericht over de resultaten van het CEO Wmo in de Week in Week uit.

Uitvoering
De definitieve resultaten worden openbaar gemaakt aan het ministerie van VWS via de website waarstaatjegemeente.nl

Samenvatting
- Het college neemt kennis van de resultaten van het CEO Wmo en het CEO Jeugd Borger-Odoorn 2020.
- Het college stuurt de onderzoeken ter kennisname naar de raad.
- Het college stuurt de resultaten van de onderzoeken aan het ministerie van VWS en publiceert ze op waarstaatjegemeente.nl.
- Stichting Sociale Teams wordt geïnformeerd over de resultaten van de onderzoeken.
- Er komt een bericht over de resultaten van het CEO Wmo in de Week in Week uit.

Bijlagen

1. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2020