gemeente Rheden

Memo - uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2019

datum	voor	Afdeling/cluster
9 december 2020	College	Sociaal Domein
behandeld door	**ons kenmerk**	**bijlage(n)**
D. Linkerhof		2

Onderwerp
Memo uitkomsten cliënt ervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2019/2020

1. Aanleiding

Ieder jaar voert de gemeente Rheden een cliënt ervaringsonderzoek (CEO) uit onder de cliënten van de Wmo en Jeugdhulp. Voor zowel het CEO Wmo als het CEO Jeugdhulp is gebruik gemaakt van een door de VNG ontwikkelde standaard vragenlijst. In de landelijke monitor Sociaal Domein (waarstaatjegemeente.nl) worden de verplichte vragen (Wmo) gepubliceerd.

Let op! Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden juli en augustus 2020. De vragen gaan over de ondersteuning van het voorgaande jaar, namelijk 2019.
Inwoners hebben de vragen beantwoord toen de Corona maatregelen al speelden. Dit heeft de antwoorden van inwoners beïnvloedt.

Het onderzoek is net als voorgaande jaren uitgevoerd door onderzoeksbureau Moventem.
De rapportages (Wmo en Jeugdhulp) zijn als bijlage opgenomen in dit memo. Voor beide onderzoeken zijn cliënten uit Rheden en Rozendaal benaderd. De uitkomsten betreffen daarom de gemeente Rheden en de gemeente Rozendaal.
Beide onderzoeken leveren inzichten over:
a) de dienstverlening van de toegang en
b) de dienstverlening van de geleverde ondersteuning/zorg.

Het CEO bestaat uit drie delen, te weten:
1. Toegankelijkheid: Ervaringen met toegang tot maatschappelijke ondersteuning
2. Kwaliteit: Ervaringen met kwaliteit van voorzieningen en ondersteuning
3. Maatschappelijk effect: Bijdrage van ondersteuning aan zelfredzaamheid en participatie

In deze memo gaan we in op de resultaten van beide onderzoeken en de ontwikkelingen in onze lokale toegang.

2. Algemene conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de door de gemeente geleverde ondersteuning in de grote lijn positief beoordeeld wordt.
Er is bij Wmo sprake van een lichte daling in de beoordeling. Bij Jeugd is er sprake van een lichte stijging.
De aantal vragen om ondersteuning zijn de afgelopen jaren toegenomen. Onze consulenten zijn in staat geweest om in kortere tijd meerdere inwoners te helpen.
De vragenlijsten zijn afgenomen toen de maatregelen vanwege Corona al speelden. Dit heeft zijn effecten gehad op de scores.
Desondanks zijn de cijfers zijn de afgelopen drie jaar (2017-2020) redelijk stabiel gebleven.

3. Deelname aan het onderzoek

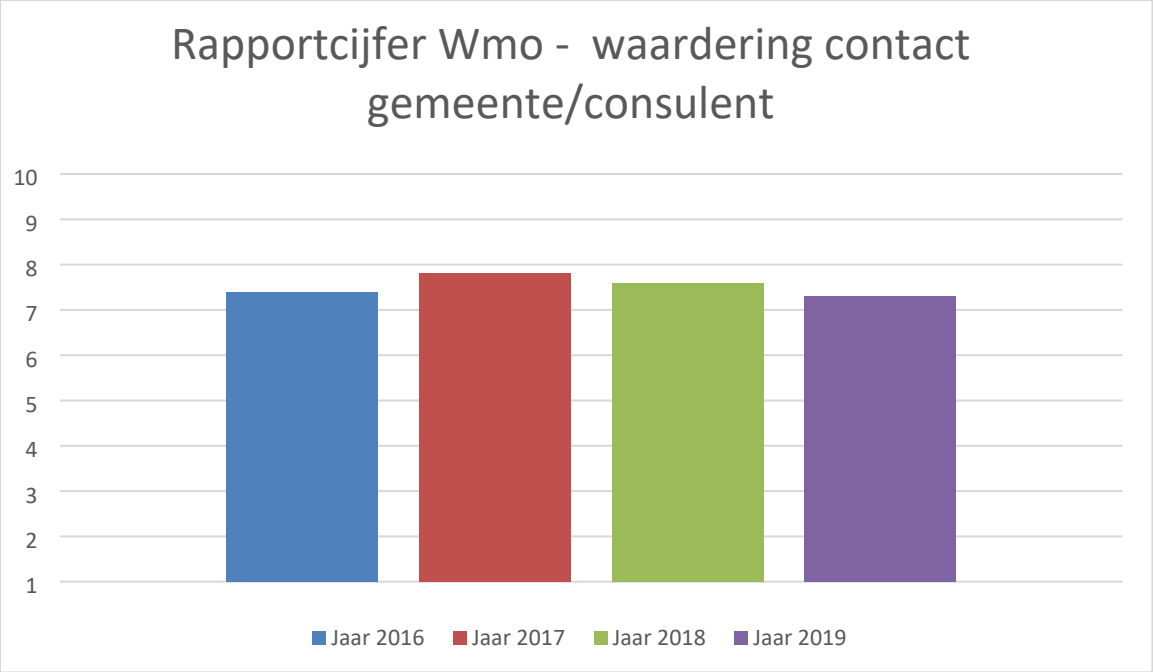
3.1 Deelname inwoners CEO Wmo
Aan het cliënt ervaringsonderzoek Wmo 2019 hebben 455 inwoners uit Rheden en 9 inwoners uit Rozendaal meegedaan. Dit zijn allen inwoners met een Wmo-voorziening. Het onderzoek bestaat deels uit een verplichte vragenlijst, wat de vergelijking met alle andere gemeenten mogelijk maakt.

3.2 Deelname inwoners CEO Jeugdwet
Aan het cliënt ervaringsonderzoek jeugdhulp 2020 hebben 83 inwoners uit Rheden en 1 inwoner uit Rozendaal meegedaan.
De vragen voor jeugd zijn niet verplicht en vormvrij. Hierdoor is er geen benchmark mogelijk met andere gemeenten. De vragenlijsten van voorgaande jaren zijn zo veel als mogelijk gelijk gebleven, zodat vergelijking mogelijk is. Er is gebruik gemaakt van overeenkomstige vragen met de Wmo, omdat er sprake is van één Toegang en een integrale werkwijze.

4. Toegankelijkheid

Hieronder gaan we in op de resultaten met betrekking tot onze toegang. De cijfers over ervaringen met de toegankelijkheid laten een positief beeld zien.

4.1 Toegankelijkheid Wmo
De toegang tot zorg via de consulenten uit de sociale gebiedsteams, het contact met de gemeente, scoort wederom een ruime voldoende met een 7,3.



Grafiek 4.1

Er is al jaren sprake van een stijgende vraag naar ondersteuning vanuit de jeugd en Wmo. Hierom is het een goede prestatie dat het niveau van dienstverlening op peil is gehouden.

Hieronder een nadere specificering van de cijfers over het contact met de gemeente.

Uit het CEO blijkt dat onze inwoners het meest tevreden zijn over het gesprek met de consulent.

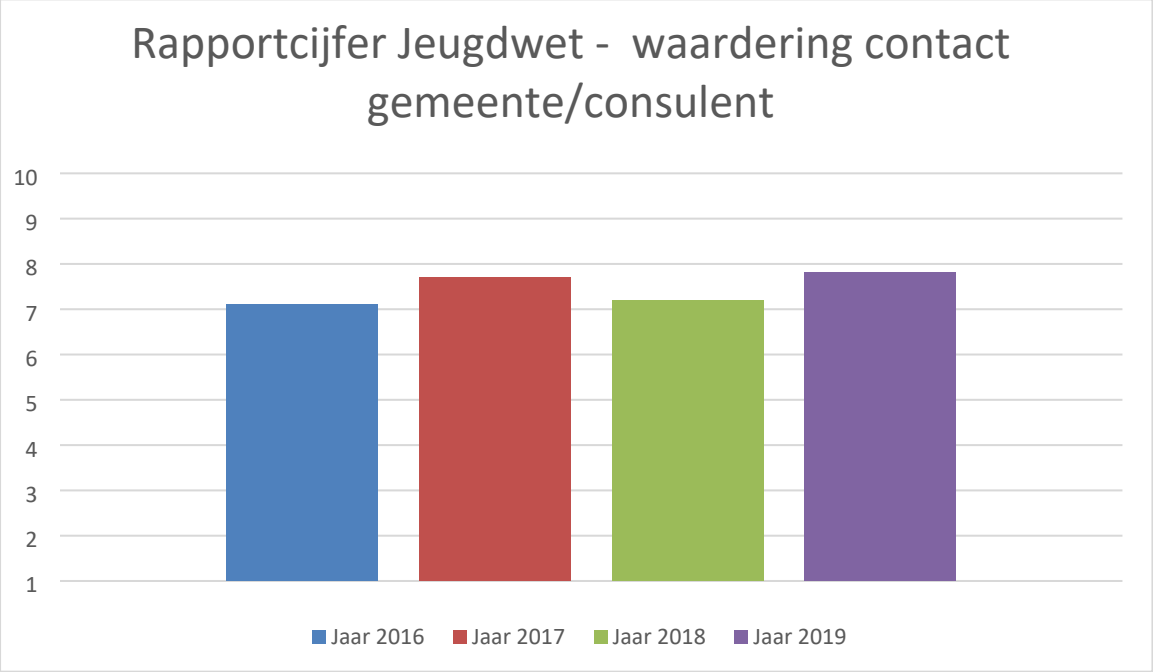
- 68% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is nagenoeg gelijk aan de afgelopen jaren.
- Van de respondenten geeft 67% aan snel geholpen te zijn. Het aantal inwoners dat de bij de toegang aanklopt is ook toegenomen de laatste jaren.
- Van de respondenten die contact heeft gehad met de toegang van de gemeente geeft ruim de helft aan (57%) dat er samen naar oplossingen binnen het eigen netwerk is gekeken. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.
  Het blijft een speerpunt van de gemeente om het netwerk en de voorliggende mogelijkheden voor onze inwoners te versterken. Het versterken van het gewone leven is daarbij het uitgangspunt. Belangrijk hierbij is om te beseffen dat niet bij alle vragen om

ondersteuning het netwerk een oplossing kan bieden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan fysieke beperkingen (scootmobiel, rolstoel, woningaanpassing).

- Het keukentafelgesprek wordt als prettig ervaren door de inwoner (81%), afspraken worden nagekomen door de consulenten (79%), de inwoner voelt zich serieus genomen door de consulenten (82%) en inwoners zijn tevreden over het plan of verslag van de consulent.
- De bekendheid met de mogelijke inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner is licht gestegen (28%). Desondanks is dit lager dan het landelijk gemiddelde (35%). We zien hier in de afgelopen jaren een lichte groei in. Mede door de in 2019 doorgevoerde nieuwe afspraken hierover met MEE Gelderse Poort over de communicatie.
  Vanaf juli 2020 is de gemeente Rheden aangewezen als koploper gemeente voor onafhankelijke cliënt ondersteuning. Dit betekent er een project is gestart om de cliëntondersteuning verder te ontwikkelen en verbeteren.

4.2 Toegankelijkheid Jeugdwet
De toegang tot zorg via de consulenten uit de sociale gebiedsteams, het contact met de gemeente, scoort wederom een ruime voldoende met een 7,8. Dit is het hoogste cijfer tot nu toe.

Bij jeugdhulp kan contact over de hulp- of zorgvraag via de toegang van de gemeente lopen, maar ook via andere partijen zoals een huisarts, kinderarts, instelling voor jeugdbescherming en kinderrechter.



Grafiek 4.2

Er is al jaren sprake van een stijgende vraag naar ondersteuning vanuit de jeugd en Wmo. Hierom is het een goede prestatie dat het niveau van dienstverlening op peil is gehouden.

Hieronder een nadere specificering van de cijfers over het contact met de gemeente.

In de grote lijn is er op veel gebieden verbetering zichtbaar ten opzichte van vorig jaar.

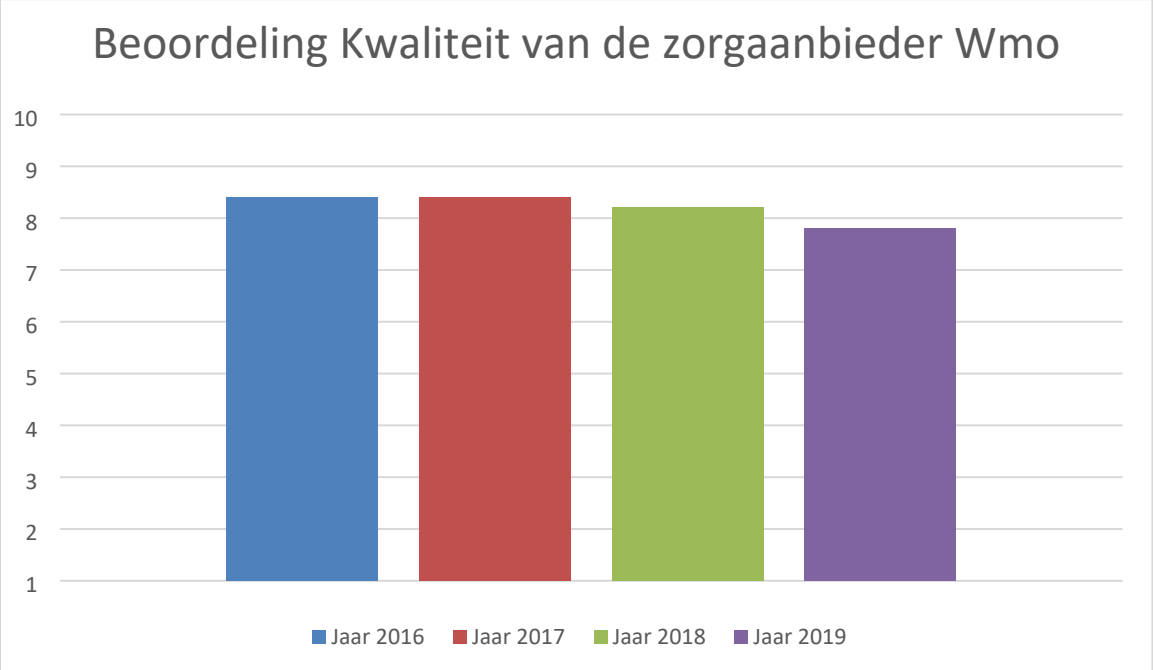
- 58% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hupvraag. Respondenten die niet wisten waar ze naartoe moesten, zijn doorverwezen door bijv. de school, de huisarts of het consultatiebureau en dan dus via deze vindplaatsen wel op de juiste plek terecht gekomen. Deze partners weten na enkele jaren de gemeentelijke toegang te vinden.

- Van de respondenten geeft 63% aan snel geholpen te zijn. Het aantal inwoners dat de bij de toegang aanklopt is ook toegenomen de laatste jaren. Bij jeugdzaken beoordeelt de toegang bij het eerste contact of er dringend hulp ingezet moet worden.
- Van de respondenten die contact heeft gehad met de toegang van de gemeente geeft 88% aan dat er samen naar oplossingen binnen het eigen netwerk is gekeken. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.
  Het blijft een speerpunt van de gemeente om het netwerk en de voorliggende mogelijkheden voor onze inwoners te versterken. Het versterken van het gewone leven is daarbij het uitgangspunt. Belangrijk hierbij is om te beseffen dat niet bij alle vragen om ondersteuning het netwerk een oplossing kan bieden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan behandeling bij cognitieve of psychiatrische problemen (autisme, dyslexie).
- Het keukentafelgesprek wordt als prettig ervaren door de inwoner (89%), afspraken worden nagekomen door de consulenten (85%), de inwoner voelt zich serieus genomen door de consulenten en inwoners zijn tevreden over het plan of verslag van de consulent.
- De bekendheid met de mogelijke inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner is gestegen van 22% naar 34%. Voor jeugdhulp is er geen (landelijke) benchmark, maar het percentage komt in de buurt van het landelijk gemiddelde vanuit de Wmo van 35%. Sinds 2019 is er extra aandacht besteed aan de bekendheid van de onafhankelijke cliënt ondersteuning door MEE Gelderse Poort over de communicatie.
  Vanaf juli 2020 is de gemeente Rheden aangewezen als koploper gemeente voor onafhankelijke cliënt ondersteuning. Dit betekent er een project is gestart om de cliëntondersteuning verder te ontwikkelen en verbeteren.

5. Kwaliteit van ondersteuning en voorzieningen

Ook bij de ondersteuning/zorg scoren we een ruime voldoende. Met de ondersteuning/zorg wordt het traject bij de zorgaanbieders bedoeld.

5.1 Kwaliteit binnen de Wmo
De respondenten zijn over de grote lijn positief over de ondersteuning die zij vanuit de Wmo ontvangen.



De tevredenheid over de zorg/ondersteuning geeft de volgende resultaten:

- Over de kwaliteit van voorzieningen en de ondersteuning zijn de respondenten ruimschoots positief (78%).
- Van de resultaten geeft 76% aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

- 69% van de respondenten geeft aan dat men zich door de ondersteuning beter kan redden in het dagelijks leven.
- 81% van de respondenten geven aan dat men zich beter kan redden door de ondersteuning. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan voorgaande jaren (2018: 81%).
- 70% van de respondenten geven aan een betere kwaliteit van leven te ervaren door de ondersteuning (2018: 81%).
- Het vervoer vanuit Avan wordt beoordeeld met gemiddeld 7,5. In 2019 heeft ook Avan een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Daarin geven de klanten gemiddeld een 7,8 voor het vervoer. Via de vervoersorganisatie blijven we sturen op de kwaliteit en de verbetering van de klachtafhandeling.
- Vanaf 1 januari 2019 geldt het abonnementstarief voor ondersteuning vanuit de Wmo. Dit is in 2020 €19 per maand. Van de respondenten betaalt 78% een eigen bijdrage. 88% geeft aan dat de eigen bijdrage betaalbaar is.
- 22% van de respondenten geeft aan mantelzorg te bieden aan bijvoorbeeld familie, vrienden of buren. 69% daarvan geeft aan dit goed aan te kunnen. Dit is een stijging in vergelijking met voorgaanden jaren.

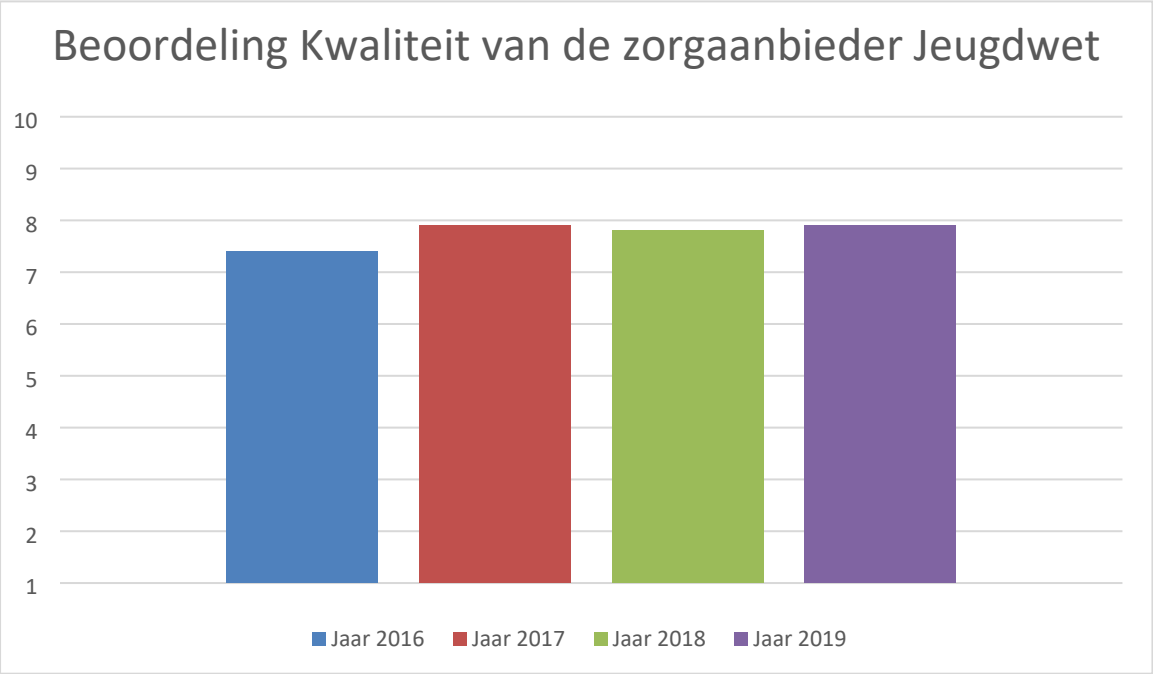
5.1.1 Huishoudelijke hulp
Geconcludeerd kan worden dat de tevredenheid over de kwaliteit is toegenomen. Ook lijken de respondenten de hulp bij het huishouden over de grote lijn passend te vinden bij hun situatie.

- Van de respondenten geeft 80% aan dat de hulp bij het huishouden goed op hun situatie en het huishouden is afgestemd.
- De kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning wordt als beter ervaren dan vorig jaar (78%)
- 70% van de respondenten ontving huishoudelijke hulp (totaal 252 inwoners). Van deze respondenten geeft 80% aan dat de hulp bij het huishouden goed op de situatie en het huishouden is afgestemd.
- Van de respondenten vindt 78% de kwaliteit van de huishoudelijke hulp goed. Dit percentage is hoger dan het jaar ervoor (65%).
- Een aantal respondenten lijkt meer hulp bij het huishouden te willen ontvangen. Deze groep is echter kleiner dan de jaren ervoor.
- 73% geeft aan dat het aantal uren van hulp bij het huishouden passend is bij hun situatie. Het jaar ervoor was dit 57%.

Opvallend is dat de tevredenheid van inwoners is toegenomen sinds de inzet van de algemene voorziening HbH. Dit kan komen doordat de algemene voorziening HbH inspeelt op de knelpunten die inwoners eerder hebben aangegeven. De zorgaanbieders zijn nu beter in staat de afspraken met inwoners na te komen en hebben in mindere mate problemen om daadwerkelijk ondersteuning te bieden. Voorheen lukte dit bij 20% niet door onder andere de toenemende vraag.

5.1 Kwaliteit binnen de Jeugdwet
De respondenten zijn over de grote lijn positief over de ondersteuning die zij vanuit de Jeugdwet ontvangen.

Dit betreft de ondersteuning/zorg door de zorgaanbieders. Over het algemeen is dit positief beoordeeld. De tevredenheid over de inzet van de ondersteuning/zorg scoort een 7,9 (2018: 7,8). Met name dat de hulp/ondersteuning op maat is wordt goed gevonden door de respondenten.



De tevredenheid over de zorg/ondersteuning geeft de volgende resultaten:

- Van de resultaten geeft 74% aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. En hierin waarderen de respondenten dat er echt sprake is van maatwerk.
- Vergelijkbaar met voorgaande jaren geeft 84% aan dat het beter met het kind gaat.
- In 92% van de antwoorden is aangeven dat de jeugdhulp overeenkomt met wat is afgesproken met de gemeente. We blijven vanuit de regierol via de plannen en evaluaties sturen op passende zorg.
- Van de kinderen waarbij het onderwerp veiligheid onderdeel uitmaakte van de hulpvraag, is dit bij 79% van die kinderen verbeterd. Dit is de afgelopen jaren aanzienlijk gestegen.
- Bij het vervoer is er vanwege het lage responscijfer (20) sprake van een indicatieve uitkomst en is vergelijking met voorgaande jaren niet goed mogelijk. In 2019 heeft ook Avan een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Daarin geven de klanten gemiddeld een 7,8 voor het vervoer. Via de vervoersorganisatie blijven we sturen op de kwaliteit en de verbetering van de klachtafhandeling.

6. Verbeterpunten en acties

Hieronder gaan we nog nader in op verbeterpunten die naar voren kwamen uit het onderzoek Hierbij zijn ook actiepunten geformuleerd.

6.1 Verbeterpunt: Snel geholpen worden
In de afgelopen 2 jaar is een daling zichtbaar in hoe snel inwoners geholpen worden bij de toegang (ca. -10%). Dit is een logische ontwikkeling door de toename van zowel Jeugd als Wmo vragen. Ondanks dat het onderzoek officieel de dienstverlening en ondersteuning uit 2019 betreft, blijkt uit aanvullende vragen over de effecten van de Corona maatregelen, dat dit voornamelijk speelt sinds de pandemie.

- **Actiepunt:** Ondanks de afname, blijft de tevredenheid over de dienstverlening stabiel hoog. Doordat uit het onderzoek blijkt dat de corona maatregelen een negatief effect hebben gehad op de beantwoording van de vragen, wordt dit mee genomen als aandachtspunt binnen de Toegang. Bij komend Ceo dient gekeken te worden wat de onderliggende oorzaken zijn.

6.2 Verbeterpunt: Stimuleren van eigen en voorliggende mogelijkheden bij volwassen inwoners.

Bij de inwoners die aanspraak willen maken op de Wmo, is het lastig voor de consulent om te sturen op oplossingen in het netwerk en de eigen omgeving van inwoners. Mede door het abonnementstarief is het voor consulenten lastig om inwoners te stimuleren en activeren om gebruik te maken van en op zoek te gaan naar eigen oplossingen en oplossingen binnen het netwerk. De Wmo biedt immers de goedkoopste en makkelijkste oplossing.

- **Actiepunt:** Eind 2019 zijn de nieuwe beleidsregels Wmo ingegaan. Hierdoor hebben consulenten meerdere kaders en houvast om hun werk uit te voeren. Consulenten worden gestimuleerd meer de principes van het Rhedens Model toe te passen. Zij verwijzen, indien passend, door naar het voorliggend veld. Denk hierbij aan de beweegcoaches, vrijwilligersinitiatieven, maatschappelijk werk.
  Daarnaast leren de consulenten van elkaar in hun werkwijze. Hiervoor worden intervisie en vakgroep overleggen ingezet. Dit actiepunt dient in 2021 navolging te krijgen.

6.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning
Het aantal respondenten dat op de hoogte was van de mogelijkheid om van een onafhankelijke cliëntondersteuning bij het gesprek gebruik te maken is iets gestegen (Wmo: 28% Jeugd: 34%). Dit is lager dan het landelijk gemiddelde van 35%.

De vraag over de bekendheid van (onafhankelijke) cliënt ondersteuning bij het CEO heeft betrekking op de formele cliënt ondersteuning. Onder formele cliënt ondersteuning vallen de algemene cliënt ondersteuning vanuit MEE en voor de mensen met geheugenproblematiek. Inwoners die geholpen worden door een cliënt ondersteuner en hierdoor niet bij de gemeente terecht komen met hun vraag, zijn voor de gemeente onbekend en ontvangen hierom de vragenlijst van het CEO niet.
Onder informele cliënt ondersteuning vallen het steunende netwerk (familie, vrienden, buren) en vrijwilligers organisaties.

- **Actiepunt:** Vanaf juli 2020 is de gemeente Rheden een project gestart om zowel de informele als formele cliëntondersteuning beter te positioneren, met elkaar te verbinden, expertise te delen en vergroten. We zien een verbetering en verwachten dat dit naar de toekomst toe verder verbetert.

7. Doorontwikkelingen zorg en ondersteuning Wmo en Jeugd

Voor de komende jaren sturen we op kwaliteit en kwantiteit in de contractering van aanbieders. De nieuwe contracten zijn ingegaan op 1 juli 2020. Daarbij is stevig ingezet op kwaliteitseisen voor toelating. Hierdoor is het totaal aantal zorgaanbieders afgenomen en zijn de kwalitatief goede en betrouwbare zorgaanbieders gecontracteerd.
Ook in de opdrachtomschrijving zijn de producten geherdefinieerd waardoor we nog meer in staat zijn te sturen op passende en kwalitatief goede zorg. Uiteindelijk leidt dit ook tot betere betaalbaarheid van de zorg.
Daarnaast zetten we in 2020 als gemeente Rheden en tevens ook voor Rozendaal in op een nieuwe lokale inkoop per 2021 voor (delen van) Wmo en jeugdhulp om nog meer te kunnen sturen op transformatie en financiën.
En is de aanbesteding in voorbereiding voor de inkoop van de sociale basis. Het versterken daarvan moet ook leiden tot een minder beroep op de geïndiceerde hulp en ondersteuning.

Bijlage:
- Onderzoeksrapport CEO Wmo Gemeenten Rheden en Rozendaal, Moventem oktober 2020.
- Onderzoeksrapport CEO Jeugdhulp Gemeenten Rheden en Rozendaal, Moventem oktober 2020.