

Ter kennisneming

Datum B&W vergadering	3 oktober 2023
Portefeuillehouder	Wethouder J. van Boeijen
Documentkenmerk	D/2023/124609 behorende bij zaak: Z/2023/034843
Bijlage(n)	B1. Rapport I&O Research WMO B2. Rapport I&O Research Jeugdhulp B3. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo

Onderwerp: *Cliëntervaringsonderzoeken 2022*

Aan de raad van Landsmeer,

Jaarlijks doet I&O Research in opdracht van de gemeente Landsmeer onderzoek naar de ervaringen van inwoners bij het aanvragen en verkrijgen van hulp. Via het Middelpunt begeleidt de gemeente bij hulpvragen en verwijst door naar de juiste ondersteuning. Het onderzoek is een wettelijke verplichting en richt zich zowel op jeugdhulp als op de WMO. I&O Research voert het onderzoek sinds 2015 voor de gemeente uit. Dit biedt de mogelijkheid om de ervaringen van cliënten met de begeleiding en de geboden ondersteuning door de jaren heen te volgen.

Methode

De gemeente heeft ervoor gekozen de onderzoeken naar jeugdhulp en WMO-ondersteuning verschillend in te vullen. Bij WMO wordt een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Hierbij wordt een zgn. 'gesloten' vragenlijst opgestuurd naar een grote groep cliënten die in het afgelopen jaar contact heeft gehad met de gemeente. Deze vragenlijst is zowel schriftelijk als online in te vullen. Voor het cliëntervaringsonderzoek van 2022 zijn 207 cliënten met een WMO-voorziening uitgenodigd om mee te doen. In totaal vulden 107 cliënten de vragenlijst in, een respons van 52%. Vanwege het vele maatwerk en de kleinere groep respondenten, is er bij jeugdhulp voor gekozen om een kwalitatief onderzoek uit te voeren. Jaarlijks worden tien interviews afgenomen met jongeren en/of hun ouders die in het afgelopen jaar hebben aangeklopt voor ondersteuning. Het kwalitatieve onderzoek biedt de kans de effecten van beleid en uitvoering te monitoren en de beleving van cliënten in beeld te krijgen.

Trends

Als we kijken naar de afgelopen jaren is de algemene conclusie dat het contact bij de hulpvraag en de kwaliteit van de geboden hulp door een groot deel van de respondenten als positief wordt ervaren. Ook over de wachttijd is men over het algemeen tevreden. Het wordt vooral erg gewaardeerd als er tussentijds contact werd opgenomen in de gevallen waarbij cliënten langer moesten wachten. De bekendheid van het Middelpunt is en blijft een aandachtspunt. Hieronder volgende de conclusies uit de onderzoeken over 2022 en de belangrijkste trends onderverdeeld naar doelgroep.

I. WMO

Na jaren van stijgende tevredenheid over de begeleiding en ondersteuning, zien we dit jaar een lichte daling op een aantal terreinen. Cliënten zijn tevreden over het contact en de begeleiding van het Middelpunt. De geboden hulp kwam in 2022 volgens een deel van de cliënten minder snel. Cliënten zijn wel heel tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. De effecten van de ondersteuning (zelfredzaamheid) zijn licht gedaald.

Bekendheid toegang vrijwel gelijk gebleven, tevredenheid met wachttijden iets afgenomen

Bijna negen op de tien (86%) cliënten uit Landsmeer weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Dit is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van 2021 (84%), maar ligt hoger dan in 2020 (83%). De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is iets afgenomen. In Landsmeer is iets minder dan de helft (45%) van de cliënten bekend met de mogelijkheid om een cliëntondersteuner in te zetten, waar dit in 2021 nog de helft was (49%). Een overgrote meerderheid van de Wmo-clieënten (84%) voelt zich snel geholpen bij de gemeente. Dit is wel iets afgenomen ten opzichte van 2021 (88%) en de tevredenheid met wachttijden is ook iets afgenomen. Dit gaat bij de wachttijd tot de goedkeuring van de gemeente van 84 procent in 2021 naar 76 procent in 2022, en bij de wachttijd tot het ontvangen van de ondersteuning van 78 naar 73 procent. Cliënten geven dus vaker aan

tevreden te zijn met snelheid waarmee zij geholpen zijn, dan met de wachttijden tussen de aanvraag en ontvangen van de ondersteuning. Dit valt mogelijk te verklaren omdat men tevreden kan zijn met de algemene snelheid, maar iets kritischer kan zijn wanneer er wordt gerefereerd naar specifieke wachttijden.

Cliënten voelen zich serieus genomen

Wmo-cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden over hoe de gemeente Landsmeer met de hulpvraag omgaat. Er is voornamelijk een stijgende lijn te zien bij cliënten die zich serieus genomen voelen. Dit jaar (93%) is dit vrijwel gelijk gebleven aan de twee voorgaande jaren (92% in 2021, 91% in 2020), maar het resultaat is sinds 2015 niet zo hoog geweest. Acht op de tien cliënten (79%) hebben het gevoel dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. Dit is een daling ten opzichte van 2021 (88%) en de drie daarop voorgaande jaren.

Blijvende tevredenheid over het keukentafelgesprek

De cliënten die in 2022 een (keukentafel)gesprek hadden met de gemeente (34%) werden in zeven op de tien gevallen ondersteund door iemand anders. In de meeste gevallen door een naaste (53%). Een derde (36%) van de cliënten heeft het gesprek alleen gevoerd zonder iemand mee te nemen. Deze resultaten komen sterk overeen met het voorgaande jaar. Cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden over hoe het keukentafelgesprek is verlopen: ruim negen op de tien cliënten zijn tevreden over alles aspecten van het gesprek. Over het algemeen is er bij vrijwel alle aspecten een stijgende lijn te zien.

Tevredenheid kwaliteit van de ondersteuning toegenomen

Over het algemeen zijn cliënten te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning (huishoudelijke ondersteuning, aanvullend openbaar vervoer, begeleiding, vervoersvoorziening, rolstoel of woonvoorziening). Negen op de tien cliënten vinden deze ondersteuning goed (90%) en passend bij de hulpvraag die men had (88%). De tevredenheid met de kwaliteit is hiermee toegenomen sinds 2021 (83%) en 2020 (87%) en komt weer overeen met 2019 (91%). De meeste ondersteuning sluit (grotendeels) aan bij de wensen en behoeften van cliënten. Men vindt dit vooral bij de individuele begeleiding (95%), de woonvoorziening/woonaanpassing (90%) en de huishoudelijke ondersteuning (85%). Hier en daar zijn positieve verschillen te zien met 2021, waarbij voornamelijk opvalt dat de individuele begeleiding dit jaar veel beter wordt beoordeeld: van 75 naar 95 procent van de cliënten die het (grotendeels) passend vinden.

Iets minder cliënten ontvangt nog andere ondersteuning

Ruim de helft van de cliënten (52%) maakt naast de ondersteuning vanuit de Wmo ook gebruik van andere ondersteuning. In 2021 lag dit nog hoger (56%). De helft van de cliënten maakt gebruik van hulp van naasten (49%). Wat betreft de bekendheid en het gebruik van de voorzieningen: SamenMeer heeft nog steeds de grootste bekendheid onder de voorzieningen: driekwart van de cliënten (73%) is hier bekend mee. Een kwart van de cliënten (25%) heeft hier ooit wel eens gebruik van gemaakt. Van WonenPlus wordt dit jaar iets vaker gebruikgemaakt (van 18 naar 24%), net als van 'De Zoete Inval' (van 15 naar 18%). De bekendheid en het gebruik van SMD en maaltijdvoorzieningen is dit jaar iets afgenomen.

Lichte afname van positieve effecten door de ondersteuning

Ruim driekwart van de cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning: zij kunnen beter de dingen doen die ze willen (75%), ze kunnen zich beter redden (80%) en hebben een betere kwaliteit van leven (76%). Vergeleken met vorig jaar zijn de resultaten iets gedaald, met percentages van 4 tot 7 procent. Dit is voornamelijk het geval bij het aspect zelfredzaamheid: cliënten hebben iets minder vaak het gevoel dat ze zich beter kunnen redden dankzij de ondersteuning (van 87 naar 80%).

WMO: Analyse over de jaren heen

Op verzoek van de gemeente heeft I&O Research de resultaten vergeleken met landelijke cijfers. De resultaten van onze gemeente zijn aardig hoog, vergeleken met andere gemeenten. Dat gaat om verschillen van 5 tot soms 20%. De gemeente Landsmeer scoort volgens I&O dus zeker goed. Wat daarbij ook opvalt is dat de onafhankelijke cliëntondersteuner relatief goed bekend is binnen Landsmeer. In de meeste gevallen scoort dit landelijk rond de 30%.

Ook valt op dat de gemeente Landsmeer over de jaren heen zeer constant hoog scoort. Bij effecten van de ondersteuning scoort de gemeente wel ietsje lager of gelijk aan andere gemeentes wat betreft 'kan zich beter redden' en 'heeft een betere kwaliteit van leven'. In de bijgevoegde factsheet WMO kunt u in de tabellen de percentages vanaf 2015 met elkaar vergelijken.

II. JEUGDHULP

Over het algemeen zijn de gesproken jeugdhulpcliënten in Landsmeer tevreden over de toegang en de hulp die in 2022 geboden is. Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen:

- Cliënten denken vooral aan de huisarts wanneer men een hulpvraag heeft. De gesproken cliënten dachten er zelf niet aan om rechtstreeks naar de gemeente te gaan of wisten niet dat dit een mogelijkheid was.
- Veel van de gesproken cliënten zijn niet bekend met Middelpunt. De cliënten die ervaring hebben met Middelpunt zijn in de meeste gevallen tevreden. Het blijkt dat de vindbaarheid en toegankelijkheid van de gemeente niet zozeer een probleem is, maar de bekendheid met de mogelijkheden wel.
- De weg naar hulp werd verschillend ervaren. De meeste cliënten zijn hier tevreden over. Cliënten die de weg naar hulp als minder makkelijk hebben ervaren, hebben behoefte aan meer begeleiding in het proces van het kiezen voor een hulpaanbieder.
- Enkele cliënten moesten te lang wachten op de juiste ondersteuning. In het algemeen is men echter tevreden over de wachttijd. Cliënten die lang moesten wachten vonden het fijn als er tussentijds contact op werd genomen vanuit de hulpaanbieder.
- De gesproken jeugdhulpcliënten zijn vaak tevreden over de hulp die zij krijgen (of kregen). Cliënten zijn vooral tevreden over hoe het contact verloopt met de hulpaanbieder en wat het effect is van de hulp op zichzelf of op hun kind. Lagere beoordelingen hebben voornamelijk te maken met de moeizame weg naar de hulp toe.
- Cliënten zijn positief over het effect van de hulp op hun kind of zichzelf. Sommige cliënten zijn nog niet klaar met het traject, maar zien al wel een duidelijk verschil sinds de ondersteuning is.

Jeugdhulp: Analyse over de jaren '19, '20 en '22

Aangezien het bij jeugdhulp gaat om kwalitatief onderzoek, is het lastig harde conclusies te trekken. We hebben niet te maken met een representatief beeld omdat het gaat om verdiepende interviews rond verschillende hulpvragen. Wel zijn op verzoek de onderzoeken van de afgelopen drie jaren naast elkaar gelegd om zaken die opvallen op een rijtje te kunnen zetten, bijvoorbeeld welke kwesties over de jaren heen vaker worden benoemd.

- Over de afgelopen jaren is te zien dat cliënten voornamelijk met jeugdhulp te maken krijgen via hun huisarts. De huisarts kan ouders doorverwijzen naar de hulp die het kind nodig heeft. Ouders associëren vaak de gemeente niet met hun hulpvraag; dat blijkt de afgelopen drie jaar het geval te zijn.
- De weg naar hulp werd in 2019 wat vaker positief beschreven dan in de jaren 2020 en 2022. In 2019 werd de toegang door een aantal jongeren en ouders als makkelijk omschreven, terwijl in 2020 een deel de weg makkelijk vond maar zich niet serieus genomen voelde. In 2022 gaf een deel van de ouders aan dat de weg naar hulp omslachtig is. Aan de andere kant vertellen enkele jongeren dat ze zich goed geholpen voelen.
- Over de jaren is te zien dat cliënten waarmee we gesproken hebben tevreden zijn over de wachttijd. In 2022 geeft een (klein) deel van de ouders en jongeren aan dat ze ontevreden zijn met de wachttijd maar dat het prettig is dat er in de tussentijd wel contact met ze opgenomen wordt.
- Verder zijn zowel de ouders als de jongeren positief te spreken over de ontvangen ondersteuning in de afgelopen jaren. Een groot deel van de cliënten geeft aan dat ze positieve effecten ervaren van de ontvangen ondersteuning en dat ze tevreden zijn over de communicatie en de passendheid van de ondersteuning.
- In 2019 en 2020 was er bijna geen samenwerking tussen verschillende organisaties en professionals, terwijl dat in 2022 wel het geval is.

De belangrijkste bevindingen op het gebied van jeugdhulp voor 2022 verschillen niet veel met de trends zoals hierboven beschreven. De gesproken jeugdhulpcliënten zijn vaak tevreden over de hulp die zij krijgen of kregen. Lagere beoordelingen hebben voornamelijk te maken met de moeizame weg naar de hulp toe. Daarnaast zijn cliënten positief over het effect van de hulp op hun kind of zichzelf.

De rol van de huisartsen komt in alle onderzoeken terug. Volgens de meeste jeugdhulpcliënten is de huisarts de meest logische eerste stap, aangezien je bij een gezondheidsgerelateerde hulpvraag het eerst aan de huisarts denkt. Ook is de huisarts meestal al bekend met kind en ouders. Een hulpvraag kan echter niet alleen bij de huisarts besproken worden, maar ook via de gemeente en het Middelpunt uitgezet worden. Hierbij valt op dat een groot deel van de gesproken cliënten niet afwist van het bestaan van het Middelpunt. De paar cliënten die wel bekend zijn met het Middelpunt hebben goede ervaringen met het contact met medewerkers.

Als het gaat om de WMO heeft een aantal onderdelen een goede beoordeling. Cliënten voelen zich serieus genomen en zijn blijvend tevreden over het keukentafelgesprek. De tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning is toegenomen en de ondersteuningsvormen sluiten goed aan bij wensen en behoeften. Cliënten zijn minder tevreden over de wachttijd. Ook is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning iets afgenomen.

Aandachtspunten

Over het algemeen zijn onze inwoners positief over hulp bij de hulpvraag, de ondersteuning en de kwaliteit daarvan. Een aandachtspunt blijft het vergroten van de bekendheid van de cliëntondersteuning en de bekendheid van het Middelpunt. De vindbaarheid en de toegankelijkheid van de gemeente zijn niet zozeer het probleem, als wel de bekendheid met de mogelijkheden van het Middelpunt.

Met de afdeling communicatie zijn wij daarom op dit moment bezig om naast de reguliere inzet van de communicatiekanalen van de gemeente, de taken en ondersteuningsmogelijkheden beter onder de aandacht te brengen op de website van de gemeente als belangrijke vindplaats. Daarnaast wordt in het najaar ingezet op extra communicatie voor netwerkpartners, om hen te wijzen op de kennis en ondersteuning die het Middelpunt biedt.

namens het college van burgemeester en wethouders van Landsmeer,

L.A. (Léon) de Lange
Burgemeester

P.G. (Peter) Küppers
gemeentesecretaris