



<b><u>Onderwerp:</u></b>	Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2020
Datum:	21 september 2021
Portefeuillehouder:	J.D.W. Klaasse
Afdeling:	Samenleving
Steller:	Suzanne Felix en Kim van der Weijden

## **Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?**

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Dit is tevens van toepassing op zorg verleend vanuit de Jeugdwet. Jaarlijks dient de gemeente onderzoek te doen naar de ervaring van jeugdigen/gezinnen naar de zorg die zij hebben ontvangen. Daarnaast vindt de gemeente Diemen het belangrijk om te weten wat de cliënt vindt van het contact met de gemeente en de geboden ondersteuning. Voor zowel Wmo als Jeugd is er dit jaar een kwantitatief cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd door middel van enquêtes<sup>1</sup>.

## **Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?**

Ja, datum: 21 september 2021

## **De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2020**

### *Opzet van het onderzoek*

Het continu cliëntervaringsonderzoek (CEO) bestaat uit twee vragenlijsten. Vragenlijst 1 ontvangt een inwoner 8 weken na contact met de lokale toegang. Vragenlijst 2 gaat in op de ervaringen met de geleverde zorg. Deze vragenlijst wordt zes maanden na het starten van de zorg aan de client verzonden. Het gaat hierbij om cliënten die al een aantal maanden Jeugdhulp en/of Wmo-ondersteuning hebben ontvangen.

### *Doelgroep Wmo*

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in het kader van de Wmo gebruik maken van een Wmo-maatwerkvoorziening.

### *Respons enquête Wmo*

In totaal zijn er 1412 vragenlijsten Wmo verzonden, waarvan 404 keer de vragenlijst rond de toegang (vragenlijst 1) en 1008 keer de vragenlijst rond de kwaliteit en effecten van de ondersteuning (vragenlijst 2). Van de eerste vragenlijst zijn er 137 ingevuld, van de tweede 235. Het responspercentage ligt bij de eerste vragenlijst op 34% en bij de tweede vragenlijst op 23%. Voor de eerste vragenlijst maakt dit de resultaten indicatief. De tweede vragenlijst is representatief met een betrouwbaarheid van 90% en een foutmarge van 5%. Vorig jaar was de respons 34% (met één vragenlijst en één meetmoment).

### *Doelgroep Jeugd*

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in de gemeente Diemen. Zoals in de Jeugdwet omschreven kan het hierbij gaan om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

---

<sup>1</sup> De vragenlijsten zijn tijdens de corona-uitbraak naar de inwoners in Diemen verstuurd. Deze periode is een lastige tijd voor veel mensen gebleken. Het effect op de onderzoeksresultaten is echter onbekend.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik.

#### *Respons enquête Jeugd*

In totaal zijn er 125 jongeren en/of ouders/verzorgers voor de eerste vragenlijst en 791 jongeren en/of ouders/verzorgers voor de tweede vragenlijst aangeschreven. Het responsecijfer van de eerste vragenlijst is 3%. Het responsecijfer van de tweede vragenlijst is 7%. Dit betekent dat de resultaten indicatief zijn. Helaas is de response helaas lager dan voorgaande jaren. Zo had 2019 een responsepercentage van 10,5% en 2017 een response van 12,5%.

#### Resultaten Wmo

In de factsheet Wmo (bijlage 1) worden de resultaten uit Diemen vergeleken met de resultaten van vorig jaar en met het gemiddelde van andere aan dit onderzoek deelnemende gemeenten (de zogenaamde referentiegroep).

#### *Toegang tot ondersteuning*

Een grote meerderheid van de respondenten is tevreden over de toegang van de gemeente Diemen. Zo wist 79% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 85% van de respondenten vindt dat zij serieus werden genomen door de medewerker van de gemeente en 80% heeft in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing gezocht. 67% van de respondenten is tevreden over de snelheid waarmee zij zijn geholpen. Dit is gedaald ten opzichte van vorig jaar maar wel vergelijkbaar met de referentiegroep.

De belangrijkste redenen om contact op te nemen met de gemeente zijn het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk (57%), geen zelfstandig vervoer meer hebben (31%) en het niet weten hoe bepaalde problemen op te lossen (16%). Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Meer dan twee derde van de respondenten is doorverwezen door de huisarts naar de gemeente.

In de gemeente Diemen wist 34% van de respondenten in 2020 dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is iets lager dan vorig jaar (37%) en ten opzichte van de referentiegroep (35%).

53% van de respondenten geeft aan dat er bij het keukentafelgesprek iemand anders aanwezig was. In de referentiegroep ligt dit percentage hoger (65%). Bij de respondenten bij wie er bij het gesprek met de gemeente nog iemand anders aanwezig was, was dit in de meeste gevallen een naaste (43%). Door de corona situatie heeft een groot deel van de gesprekken telefonisch plaatsgevonden (44%).

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met de tevredenheid over dit gesprek. De tevredenheid over het contact met de consulent van de gemeente is 83%, de tevredenheid over de deskundigheid van de medewerker 79%. Iets minder tevreden is men over de wachttijd. Hier is 62% tevreden over, maar ook een groep van bijna 20% die uitgesproken ontevreden is.

#### Reactie gemeente Diemen

Wij zijn blij om te zien dat een grote meerderheid tevreden is over de toegang tot ondersteuning. Zeker gezien het feit dat vanwege de maatregelen tegen het coronavirus het brede gesprek in vele gevallen telefonisch is gevoerd in plaats van *face to face*.

Wel is er, ten opzichte van vorig jaar, een daling in de tevredenheid over de snelheid waarmee men geholpen is en meer ontevredenheid over de wachttijden. Wij herkennen de opgelopen wachttijden. Gedurende 2020 zijn er achterstanden ontstaan in het behandelen van aanvragen. Dit wordt veroorzaakt door de coronacrisis en een toename in aanvragen. Er is extra formatie ingezet om de achterstanden weg te werken. Dit wordt gecontinueerd in 2021.

De gemeente Diemen vindt onafhankelijke cliëntondersteuning erg belangrijk en geeft hier veel aandacht aan. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat respondenten in afnemende mate aangeven dat zij geïnformeerd zijn over het gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is een landelijke trend. Bij het eerstvolgende onderzoek wordt deze vraag aangepast waardoor inzicht wordt verkregen in de behoefte van onze inwoners aan cliëntondersteuning.

### *De geboden Wmo-ondersteuning*

Het doel van het contact met de gemeente is om te komen tot passende ondersteuning. De belangrijkste onderdelen daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit (indicatie) afgeeft. Cliënten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (72%) en de collectieve vervoerspas (47%). Het grootste deel van de respondenten (87%) ontvangt zorg in natura. De overige respondenten ontvangen zorg in de vorm van een persoonsgebonden budget.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de Wmo-voorzieningen die zij ontvangen. Een grote meerderheid van de respondenten geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (87%) en dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (87%). Dit is vergelijkbaar met de referentiegroep en de resultaten van vorig jaar.

89% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning helemaal of grotendeels aan hun wensen voldoet. Ook voldoet de ondersteuning voor 89% van de respondenten aan de behoeften van de respondent. De dienstverlening van de zorgaanbieder(s) voldoet in 88% van de gevallen. De meeste respondenten ontvangen zorg van Algemeen Thuiszorg Bureau (ATZB), Cordaan en Tzorg.

Het merendeel van de respondenten (93%) ontvangt de ondersteuning zoals deze vastgesteld is in het zorgplan of de indicatie. De meeste respondenten (41) waarvoor dit niet het geval was, wisten niet waarom zij de vastgestelde ondersteuning niet ontvangen hadden, of maakten zelf de keuze deze ondersteuning niet te ontvangen (35%). In 6% van de gevallen heeft dit te maken met de planning van de zorgaanbieder.

Respondenten konden aangeven of zij vanuit de gemeente een keuze in aanbieder of leverancier voorgelegd hebben gekregen. Slechts een kwart van de respondenten (26%) geeft aan hierin vrij te zijn geweest.

Ook is gevraagd of cliënten een keuze is voorgelegd over zorg in natura of persoonsgebonden budget (pgb). 16% geeft aan hierin een keuze te hebben gehad. Dat is iets hoger ten opzichte van vorig jaar (11%). De helft van de respondenten geeft aan dat ze geen keuze voorgelegd hebben gekregen.

#### **Reactie gemeente Diemen:**

Het is fijn om in de cijfers terug te zien dat cliënten over het algemeen tevreden zijn over de Wmo ondersteuning die zij ontvangen. Wel valt het op dat slechts 26% van de respondenten aangeeft dat zij vanuit de gemeente de keuze voorgelegd hebben gekregen uit verschillende organisaties of leveranciers te kiezen. De keuze van aanbieder of leverancier is een onderdeel van het gesprek, maar hierbij is het van belang om aan te geven dat er niet altijd een keuze is voor de cliënt. Een keuze is bijvoorbeeld niet mogelijk als er maar één leverancier is gecontracteerd of wanneer er maar één aanbieder de benodigde specialistische ondersteuning kan leveren op basis van de hulpvraag van de cliënt. Als de cliënt niet weet welke aanbieder of leverancier hij wil kiezen, adviseert de consultant over de te kiezen aanbieder of leverancier.

Met betrekking tot de keuze tussen zorg in natura en pgb wordt de cliënt hierover geïnformeerd met een factsheet, voorafgaand aan het brede gesprek met de gemeente. Daarnaast besteedt de Wmo-consulent hier aandacht aan tijdens het gesprek als een pgb voor de cliënt van toepassing is. De Wmo-consulent maakt in de loop van het gesprek namelijk al een inschatting of een cliënt wil dat de ondersteuning voor hem/haar wordt geregeld. Bijvoorbeeld omdat de cliënt dit aangeeft of een aanbieder noemt waarvan hij/zij graag ondersteuning wil ontvangen. Als dat het geval is wordt er geen keuze voorgelegd tussen zorg in natura en pgb.

De gemeente Diemen deelt deze resultaten met de Wmo-consulenten zodat hier extra aandacht aan besteed kan worden.

### *Mantelzorg*

Naast formele zorg ontvangen cliënten ook mantelzorg. 87% van de respondenten ontvangt hulp van hun partner, familie, vrienden of burens. Overbelasting van het netwerk ligt op de loer. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 16% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (15%) en in de

referentiegroep is dit aandeel 19%. Het mantelzorgnetwerk lijkt in Diemen dus niet extra overbelast te zijn. Wel is de groep respondenten die niet weet of de naaste de zorg aankan groter geworden (22 % t.o.v. 14% vorig jaar).

#### Reactie gemeente Diemen:

Wij zijn in Diemen erg blij met het netwerk van mantelzorgers. Op basis van dit onderzoek lijkt het mantelzorgnetwerk in Diemen niet extra overbelast te zijn. Toch blijft er altijd reden om aandacht aan mantelzorgers te besteden om te voorkomen dat het netwerk overbelast raakt. Tijdens de coronacrisis ligt er extra druk op mantelzorgers, onder andere door de tijdelijke sluiting van voorzieningen. Ook signaleert Markant, Centrum voor Mantelzorg, dat de complexiteit van zorgvragen is toegenomen. Door de coronacrisis zijn er op andere leefgebieden problemen bij gekomen. Niet alleen Markant, maar ook de andere partijen voor cliëntondersteuning bieden hierbij ondersteuning aan. De gemeente Diemen onderhoudt intensief contact met Markant hierover om snel te kunnen handelen bij nieuwe ontwikkelingen.

#### Resultaten Jeugd

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd geven inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De vragenlijst gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving. De resultaten zijn op basis van de respons indicatief. In de factsheet Jeugd (bijlage 2) worden de resultaten uitvoering weergegeven.

#### *Uitvoering van de zorg*

De waardering van de kwaliteit van de zorg is op alle aspecten gestegen ten opzichte van vorig jaar. Vooral over de informatievoorziening over de hulp zijn respondenten positiever dan vorig jaar (81% ten opzichte van 65% in 2019). De gemeente scoort op alle aspecten over kwaliteit van de zorg vergelijkbaar of hoger dan de referentiegroep.

Op alle aspecten over de kwaliteit van de hulpverlener scoort Diemen vergelijkbaar met vorig jaar en gelijk of net onder de referentiegroep.

#### Reactie gemeente Diemen:

Het is goed om te zien dat de waardering van de kwaliteit van de zorg op alle aspecten is gestegen en vergelijkbaar of hoger is dan de referentiegroep. De kwaliteit van hulpverleners wordt daarnaast gelukkig als hoog ervaren.

#### *Effect van de hulp*

Ten opzichte van de vorige meting scoort Diemen op de effecten van hulp op het opgroeien en op de zelfstandigheid op alle aspecten hoger. Vooral het effect van de hulp op hoe het thuis gaat (89% ten opzichte van 73% vorig jaar) en het effect van de hulp op in hoeverre het kind aan kan geven wat hij/zij nodig heeft (78% ten opzichte van 64% vorig jaar) zijn sterk toegenomen ten opzichte van de vorige meting. Diemen scoort op alle aspecten vergelijkbaar aan of hoger dan de referentiegroep.

Ten opzichte van de vorige meting scoort Diemen vergelijkbaar op de effecten van de hulp op zelfredzaamheid. Er is een zeer kleine afname zichtbaar bij het aandeel respondenten dat aangeeft door de hulp beter voor zichzelf op te kunnen komen en meer vertrouwen in de toekomst te hebben. Daarentegen stijgt het aandeel respondenten dat aangeeft door de hulp beter problemen te kunnen oplossen van 64% naar 70%. Op het gebied van meedoen in de omgeving scoort Diemen op alle aspecten hoger dan bij de vorige meting en hoger dan de referentiegroep.

#### Reactie gemeente Diemen:

Ook dit onderdeel is het goed te zien dat er een toename is van het effect van hulp op opgroeien en zelfstandigheid. Ook het effect van hulp op zelfredzaamheid en meedoen in de omgeving neemt toe. Een aandachtspunt is de, weliswaar kleine, afname bij het aandeel respondenten dat aangeeft door hulp beter voor zichzelf op te kunnen komen en meer vertrouwen in de toekomst te hebben. De gemeente Diemen neemt dit mee richting verwijzers en aanbieders, zodat dit onderdeel verbeterd wordt.

#### *Wat gaat goed en wat kan beter?*

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen. De opmerkingen vallen in

een vijftal opmerkingen samen te vatten, namelijk: 1) de betrokkenheid/kennis/hulpvaardigheid van de hulpverleners, 2) goed geluisterd/gehoord voelen/serieus genomen worden, 3) de hulp sloot goed aan, 4) hulp heeft positief effect en 5) algemeen tevreden.

Er is ook gevraagd wat beter zou kunnen. Dit heeft betrekking op: 1) communicatie en informatieverstrekking, 2) luisteren, 3) geen effect en onvoldoende diepgang, 4) afspraken nakomen door hulpverlener en 5) neutraal omgaan met partijen in hulptraject (chtscheiding). In de bijgevoegde factsheet Jeugd is te zien hoeveel respondenten dit hebben aangegeven.

Reactie gemeente Diemen:

De antwoorden bij de open vragen liggen in lijn met de resultaten. De gemeente Diemen neemt de punten die verbeteringen behoeven mee in de gesprekken met verwijzers en zorgaanbieders.

**Bijlagen:**

- Bijlage 1: Factsheet Cliëntervaring Wmo gemeente Diemen
- Bijlage 2: Factsheet Cliëntervaring Jeugd gemeente Diemen

**Ter inzage in iBabs**

Ja

- EINDE -