

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2021
Datum: 27 september 2022
Portefeuillehouder: M. Sikkes-Van den Berg en M. Everhardt
Team: Beleid Samenleving
Steller: Suzanne Felix en Marije Verschuur

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 verleent vanuit de Jeugdwet. Het omvat een onderzoek naar de ervaring van jeugdigen/gezinnen naar de zorg die zij hebben ontvangen. De gemeente Diemen vindt het daarnaast 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 enquêtes¹.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 27 september 2022

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2021

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 893 vragenlijsten Wmo verzonden, waarvan 377 keer de vragenlijst rond de toegang(vragenlijst 1) en 516 keer de vragenlijst rond de kwaliteit en effecten van de ondersteuning (vragenlijst 2). Van de eerste vragenlijst zijn er 136 ingevuld, van de tweede 250. Het responspercentage ligt bij de eerste vragenlijst op 36% en bij de tweede vragenlijst op 48%. 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 geboren 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.

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 51 jongeren en/of ouders/verzorgers voor de eerste vragenlijst en 248 jongeren en/of ouders/verzorgers voor de tweede vragenlijst aangeschreven. Het responsecijfer van de eerste vragenlijst is 17%. Het responsecijfer van de tweede vragenlijst is 24%. De respons is daarmee een stuk hoger dan voorgaande jaren. Zo was de respons in 2020 op de eerste vragenlijst slechts 3% en op de tweede vragenlijst slechts 7%. De resultaten blijven echter indicatief. Hoewel de toename van respondenten hoopgevend is onderzoeken we de mogelijkheid dit cijfer nog meer te verhogen,

¹ 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.

bijvoorbeeld door een andere manier van uitvragen dan een vragenlijst. Mogelijk sluit dit beter aan de bij doelgroep. De helft van de respondenten is via de huisarts of een medisch specialist bij een jeugdhulpaanbieder terecht gekomen. Van de respondenten is 17% via de gemeentelijke toegang geholpen.

Resultaten Wmo

In de factsheet Wmo (bijlage 2) 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 74% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 84% van de respondenten vindt dat zij serieus werden genomen door de medewerker van de gemeente en 77% heeft in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing gezocht. 66% van de respondenten is tevreden over de snelheid waarmee zij zijn geholpen. Alle beoordelingen zijn met een paar procent gedaald ten opzichte van vorig jaar maar wel vergelijkbaar met de referentiegroep. De uitzondering hierop is de tevredenheid van de snelheid waarop men geholpen wordt, dit ligt 10% lager dan de referentiegroep.

De belangrijkste redenen om contact op te nemen met de gemeente zijn het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk (66%), geen zelfstandig vervoer meer hebben (32%), moeite hebben met zichzelf te wassen en aan te kleden (20%) en het niet weten hoe bepaalde problemen op te lossen (17%). Dit is vergelijkbaar met vorig jaar, met de uitzondering van moeite met zichzelf te wassen en kleden, dat met 8% is toegenomen ten opzichte van vorige jaar (12%). Meer dan twee derde van de respondenten is doorverwezen door de huisarts naar de gemeente.

Opvallend is de sterke stijging van respondenten die aangeven dat hun omgeving (partner, kind, ouder) de respondent niet of niet meer kan ondersteunen (van 39% in 2020, naar 62% in 2021).

In de gemeente Diemen wist 36% van de respondenten in 2021 dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is iets hoger dan vorig jaar (34%), maar gelijk aan de referentiegroep.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met de tevredenheid over het brede gesprek met de gemeente. De tevredenheid over het contact met de consulent van de gemeente is 80%, de tevredenheid over de deskundigheid van de medewerker 74%. Minder tevreden is men over de wachttijd. Hier is 50% tevreden over, maar ook een groep van 27% die uitgesproken ontevreden is.

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. Aan cliënten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (65%) en de collectieve vervoerspas (56%). Het grootste deel van de respondenten (90%) 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 (84%) en dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (83%). Dit is vergelijkbaar met de referentiegroep en de resultaten van vorig jaar, maar de percentages zijn wel licht gedaald.

92% van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning helemaal of grotendeels aan hun wensen en behoeften voldoet. De dienstverlening van de zorgaanbieder(s) voldoet in 93% van de gevallen. Dit is hoger dan in het voorgaande jaar. De meeste respondenten ontvangen zorg van Algemeen Thuiszorg Bureau (ATZB), Cordaan en Tzorg.

Het merendeel van de respondenten (89%) ontvangt de ondersteuning zoals deze vastgesteld is in het zorgplan of de indicatie. De meeste respondenten (33%) 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 (33%). In 3% 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 persoonsgeboden budget (pgb). 23% geeft aan hierin een keuze te hebben gehad. Dat is hoger ten opzichte van vorig jaar (16%). Iets minder dan de helft (45%) van de respondenten geeft aan dat ze geen keuze voorgelegd hebben gekregen.

Mantelzorg

Naast formele zorg ontvangen cliënten ook mantelzorg. 85% van de respondenten ontvangt hulp van hun partner, familie, vrienden of bureu. Overbelasting van het netwerk ligt op de loer. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 11% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. Dit is iets minder dan het vorig jaar (16%) en in de referentiegroep is dit aandeel 19%. Het mantelzorgnetwerk lijkt in Diemen dus niet extra overbelast te zijn. De groep respondenten die niet weet of de naaste de zorg aankan is zo goed als gelijk gebleven ten opzichte van het vorig jaar.

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 3) worden de resultaten uitvoering weergegeven.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Het overgrote deel van de respondenten (81%) geeft aan de hulp te kunnen krijgen die zij nodig hebben. Dit ligt hoger dan de referentiegroep. Wat echter beter kan is dat een deel van de respondenten aangeeft niet te weten waar ze terecht kunnen en dat slechts een minderheid van de respondenten (42%) vindt dat zij snel geholpen zijn, tegenover 66% in de referentiegroep.

Uitvoering van de zorg

De waardering van de kwaliteit van de zorg is op alle aspecten iets gedaald ten opzichte van vorig jaar. Vooral bij de samenwerking tussen verschillende organisaties is een forse daling te zien. Ondanks de daling scoren we slechts voor een klein deel onder de referentiegroep. Op alle aspecten over de kwaliteit van de hulpverlener scoort de gemeente Diemen hoger dan vorig jaar en gelijk of hoger dan de referentiegroep. Als jeugdigen en/of ouders eenmaal ondersteuning ontvangen weten zij vervolgens wel waar ze terecht kunnen.

Effect van de hulp

Ten opzichte van vorige meting scoort Diemen op de effecten van de hulp op het opgroeien wisselvallig. Zo geven de respondenten in grotere getale aan dan vorig jaar dat kinderen zich door de hulp beter voelen. Echter worden verbeteringen in gedrag en de thuissituatie minder vaak ervaren. Wat betreft de effecten van de hulp op zelfstandigheid is het beeld positiever dan vorig jaar.

Ten opzichte van de vorige meting scoort Diemen overwegend positief op de effecten van de hulp op zelfredzaamheid. Er is een kleine afname zichtbaar bij het aandeel respondenten dat aangeeft door de hulp beter hun problemen te kunnen oplossen. Daarnaast stijgt het aandeel respondenten dat aangeeft dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding en qua vrijetijdsbesteding.

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) er wordt goed meegedacht/geluisterd/men voelt zich serieus genomen, 2) de kwaliteit van de hulp of een specifieke hulpverlener, 3) algemeen tevreden opmerkingen, 4) specifiek effect van de ondersteuning/beter voelen van het kind en 5) snelheid van handelen/gevoelde urgentie.

Er is ook gevraagd wat beter zou kunnen. Dit heeft betrekking op: 1) snelheid van handelen/wachtlijsten, 2) beperkt aantal behandelingen welke niet voldoende worden ervaren, 3) communicatie vanuit de gemeente, 4) geen online afspraken meer en 5) bij uitstel graag vervanging, nu te veel afgezegd. In de bijgevoegde factsheet Jeugd is te zien hoeveel respondenten dit hebben aangegeven.

Bijlagen:

- Bijlage 1: Reactie van het College van B&W
- Bijlage 2: Factsheet Cliëntervaring Wmo gemeente Diemen
- Bijlage 3: Factsheet Cliëntervaring Jeugd gemeente Diemen

Ter inzage in iBabs

Ja

- EINDE -