



Actieve raadsinformatie

Registratienummer 2022-49

Datum:	17 mei 2022
Van collegelid:	S. Nienhuis
Aan:	Raads- en commissieleden
Onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2021

Inleiding

Gemeente Heerde voert jaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek (CEO) uit over de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Cliënten zijn inwoners van de gemeente Heerde die een maatwerkvoorziening hebben toegekend gekregen. Het onderzoeksbureau Zorgfocuz heeft het onderzoek uitgevoerd. Er zijn enkele tekstuele wijzigingen aangebracht in de vragenlijsten ten opzichte van 2020. Sinds twee jaar maakt de gemeente gebruik van continu meten. Vier maal per jaar is een uitvraag van vragenlijsten uitgezet onder inwoners. Voor jeugdhulp geldt dat er zowel vragenlijsten naar jongeren als naar ouders worden gestuurd (als jeugdigen jonger dan 16 jaar zijn). De resultaten van het cliënttevredenheidsonderzoek 2021 zijn bekend.

In de toegevoegde factsheets is een samenvatting te zien van de CEO-resultaten van 2021.

Kernboodschap

Een groot deel van de respondenten is tevreden over de dienstverlening van de gemeente Heerde die valt onder de Jeugdwet of de Wmo. De vragen hebben betrekking tot het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. De verbeterpunten uit het onderzoek bieden mogelijkheden om de dienstverlening verder te professionaliseren.

Uitkomsten Clienttevredenheidsonderzoek Wmo 2021

- Respons vragenlijsten Wmo 2021 is 48%. 328 cliënten hebben een vragenlijst CEO ontvangen, 159 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld.
- De cliënten zijn over het algemeen positief over het eerste contact met de gemeente. Men wist waar men terecht kon (79%), werd snel geholpen (67%) en voelde zich serieus genomen (84%). Er is samen met de medewerker naar oplossingen gezocht (73%). Tot slot wist een deel van de cliënten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (34%).
- De cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning (86%). Een groot deel van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning die zij hebben ontvangen passend is bij de hulpvraag (78%). Slechts 5% is van mening dat de ondersteuning niet goed aansluit.
- De ondersteuning geeft een positief effect volgens een groot deel van de cliënten (84%). Daarnaast geeft een deel van de cliënten aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden (84%). Ten slotte heeft de ondersteuning tot een betere kwaliteit van leven geleid bij een deel van de cliënten (84%).
- De beantwoording van de open vraag is onder te verdelen in 3 categorieën:
 - o Geen aanvullende vragen
 - o Deel geeft aan tevreden te zijn met de ondersteuning
 - o Deel geeft aan niet geheel tevreden te zijn over de ondersteuning, met name de snelheid waarmee de hulp geboden wordt.

Bevindingen Clienttevredenheidsonderzoek Wmo 2021

- In vergelijking met andere gemeenten heeft Heerde een gemiddelde score. Echter moeten de resultaten voorzichtig worden geïnterpreteerd. Er is geen norm van andere regiogemeenten bekend.
- De analyse laat zien dat de gemiddelden in 2020 en 2021 vrijwel gelijk zijn. Het enige statistisch significante verschil ten opzichte van 2020 is dat respondenten meer ontevreden zijn over de snelheid waarmee zij zijn geholpen door de gemeente. Er is medio 2021 extra capaciteit toegevoegd om de aanvragen sneller te behandelen. Dit heeft geleid tot een daling in de wachttijd. Mogelijk is pas later het effect hiervan zichtbaar in de resultaten van het CEO.
- De coronapandemie heeft mogelijk invloed gehad op de resultaten.
 - o Keukentafelgesprekken hebben in 2021 voornamelijk op locatie of thuis bij cliënten plaatsgevonden indien de maatregelen dit toestonden. Er zijn enkele telefonische keukentafelgesprekken gevoerd.
 - o Het aantal cliënten dat iemand heeft meegenomen naar het keukentafelgesprek is gelijk gebleven ten opzichte van 2020.
- Er zijn specifieke vragen toegevoegd in 2021 over de beleving van het keukentafelgesprek en of een cliënt zich gehoord voelde. Op deze vragen is overwegend positief geantwoord.

Uitkomsten Clienttevredenheidsonderzoek Jeugd 2021

- De doelgroep bestaat uit jongeren en ouders van jongeren die gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. Er zijn daarom twee vragenlijsten uitgezet. Ouders ontvangen alleen de vragenlijst als hun kind jonger dan 16 jaar is. Er is daarbij niet per se sprake van overlap.
- 180 jongeren en 283 ouders van jeugdigen hebben de vragenlijst ontvangen.
- De totale respons is 13%. De data van ouders en jongeren zijn samengevoegd in verband met betrouwbaarheid en privacy.

- Cliënten zijn in het algemeen positief over het eerste contact met de gemeente. 78% wist waar hij of zij terecht kon.
- 12% kon direct op gesprek komen. 72% was tevreden over hoe snel men terecht kon voor een gesprek.
- Respondenten gaven aan tevreden te zijn over de omgang met de medewerker van de gemeente. Medewerkers worden als deskundig gezien. In veel gevallen is er samen gezocht naar oplossingen (85%) en is er een gezinsplan gemaakt voor alle ondersteuningsvragen (87%). Ook gaven verschillende respondenten aan goed te zijn geïnformeerd over mogelijke oplossingen (77%).
- Cliënten geven een gemiddeld rapportcijfer van een 7,8 aan de gemeente wat betreft de wijze waarop zij zijn geholpen bij de aanvraag van jeugdhulp.
- Een klein deel van de respondenten heeft afgelopen jaar ondersteuning gekregen vanuit STIP zelf. Respondenten zijn tevreden over die ondersteuning. Het gemiddelde rapportcijfer is een 8,3. 78% geeft aan dat de gezinscoach goed heeft geholpen. De rest staat hier neutraal tegenover.
- In bijna alle gevallen kon men meebeslissen over de gekozen behandeling. Bij een enkeling was dat niet het geval.

- Cliënten zijn tevreden over de effecten van de hulp. Bijna twee derde van de respondenten geeft aan de problemen of vragen in de toekomst zelf te kunnen aanpakken. Eenzelfde percentage vindt dat de hulp vanuit STIP ertoe heeft geleid dat het beter gaat op werk, school, dagbesteding alsook in het gezin (62%). De rest staat hier neutraal tegenover.

- Er is ook uitgevraagd of medewerkers ook vragen naar andere oplossingen in de eigen omgeving. In de meeste gevallen is dat gebeurd. Enkele respondenten hebben aangegeven dat dit niet is gebeurd.
- Afgelopen jaar was het tweede jaar van de coronacrisis. Als gevolg van de maatregelen was de ondersteuning soms in een andere vorm. Bijvoorbeeld digitale gesprekken in plaats van gesprekken op locatie. Ruim de helft van de respondenten is tevreden over die veranderde vorm. 30% is minder tevreden. 61% is tevreden over het contact dat er was met de gezinscoach in coronatijd. Een kwart staat hier neutraal tegenover.

Bevindingen Clienttevredenheidsonderzoek Jeugd 2021

- De resultaten dienen zorgvuldig te worden geïnterpreteerd. Ze zijn eerder een indicatie van de werkelijkheid. Ten eerste is de respons laag, waardoor de data van ouders en jongeren samengevoegd zijn. Dit is een landelijke trend. De landelijke respons ligt tussen de 10-15%. Ten tweede is de nauwkeurigheidsmarge als gevolg van de lage respons groot. De nauwkeurigheidsmarge zegt iets over in hoeverre uitkomsten vanuit een steekproef kunnen worden gegeneraliseerd naar de gehele populatie. Een afwijkende mening heeft daardoor grote impact op de uitkomsten. Verschillen in uitkomsten zijn niet perse significant, maar kunnen berusten op toeval.
- De lage respons heeft ertoe geleid dat de data van ouders en jongeren samengevoegd zijn. Daarom kan er geen directe vergelijking worden gemaakt met het meetjaar 2020.
- 2021 was het tweede jaar van de coronacrisis. Opnieuw hebben bijbehorende maatregelen impact gehad op de ervaringen van cliënten. De wijze waarop ondersteuning werd gegeven, was anders. Veel gesprekken hebben online plaatsgevonden.
- Het onderzoeksbureau Zorgfocuz dat voor de gemeente Heerde de CEO's heeft uitgevoerd, ziet in de lage respons voor de CEO jeugd een corona-effect. Door het inzetten van stimulerende interventies, zoals een beloningsmechanisme, en de heropening van de samenleving na corona, is de verwachting dat de respons voor het CEO 2022 hoger zal uitvallen.

Verbeterpunten n.a.v. CEO 2021

1. De respons voor het CEO Jeugd verhogen door het inzetten van stimulerende interventies vanaf 2022.
2. Aandacht blijven besteden aan de snelheid en de doorlooptijd van Wmo.
3. Aandacht blijven besteden aan het zoeken naar oplossingen binnen eigen mogelijkheden en eigen netwerk.
4. Gesprekvoerders tijdens het (keukentafel)gesprek met cliënten de komst van het CEO actief onder de aandacht te brengen.

Voor meer informatie wordt verwezen naar de toegevoegde factsheets.

Het college heeft de opdracht gegeven tot het concretiseren van de verbeterpunten die voortkomen uit de cliëntervaringsonderzoeken. Daarnaast zijn in de vragenlijsten van 2021 vragen toegevoegd met betrekking tot de coronapandemie.

De Adviesraad Sociaal Domein wordt geïnformeerd over de uitkomsten van de onderzoeken. In de Schaapskooi en op de websites www.heerde.nl en www.zorgvraagheerde.nl zal een samenvatting komen. Ook worden de factsheets gepubliceerd.

Bijlagen:

1. Factsheet CEO Wmo 2021;
2. Factsheet CEO Jeugdwet 2021.