

## Informatienota voor de Gemeenteraad

### Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2020 Wijchen

#### Kernboodschap

In deze informatienota vatten wij de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd 2020 samen. De resultaten van het CEO zijn over het algemeen positief.

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)
Jan'19	Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2018 Wijchen, Z/18/025417

#### Wat is de aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek?

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Dit onderzoek moet de cliënttevredenheid monitoren, signalen (positief dan wel negatief) opvangen en de dienstverlening bijsturen waar nodig.

In 2020 was de gemeente Wijchen vrijgesteld van het CEO 2019 vanwege het coronajaar. In begin van deze crisistijd was het niet wenselijk en haalbaar om het wettelijk verplichte CEO onder onze cliënten uit te voeren. Tevens zaten we in een overgangsfase en hebben we de methode gewijzigd.

In 2020 heeft de gemeente Wijchen gekozen voor de methode continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Dezelfde vragenlijst wordt toegepast door diverse andere gemeenten in het Rijk van Nijmegen (Nijmegen, Wijchen, Mook en Middelaar en Heumen).

#### Hoe is het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd?

Na afloop van ieder kwartaal werden inwoners die in het afgelopen kwartaal hulp hebben aangevraagd uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag kreeg, was het onderwerp voor de inwoners actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de eerder genoemde gemeenten geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De thema's zijn voor de samenwerkende gemeenten gelijk. Daarnaast zijn er vragen toegevoegd die specifiek relevant waren voor de werkwijze van het Sociaal Wijkteam van gemeente Wijchen. De enquête en rapportage zijn uitgevoerd door ZorgfocuZ. Voor Wmo geldt een respons van 53%: 761 cliënten zijn uitgenodigd, 403 hebben de enquête ingevuld.

Voor het onderzoek jeugd geldt dat dit jaar is gekozen voor een verkorte vragenlijst. Dit zou mogelijk een positief effect hebben op de respons. Jongeren vanaf 16 jaar zelf zijn aangeschreven. Bij jeugdhulpcliënten jonger dan 16 was de uitnodiging aan hun ouders/verzorgers gericht. Voor de jongeren geldt een respons van 29%: 135 jongeren zijn uitgenodigd, 39 jongeren hebben de enquête ingevuld. Voor ouders/verzorgers geldt

eveneens een respons van 33%: 390 ouders/verzorgers zijn aangeschreven, 129 hebben de enquête ingevuld.

**Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek voor de Wmo?**

Er wordt een gemiddeld rapportcijfer gegeven van 7,6 voor de manier waarop de hulp of ondersteuning geregeld is. Voor de hulp of ondersteuning wordt gemiddeld een 7,8 gegeven.

Voor de eerste aanmelding heeft 86% van de respondenten contact opgenomen met de gemeente of het SWT. Veel aanvragen worden na contact met of door de huisarts gedaan; dit geldt voor 17% van de respondenten.

De afgelopen jaren is er veel aandacht geweest voor de onafhankelijke cliëntondersteuner. Uit het onderzoek komt naar voren dat voor veel inwoners het niet duidelijk is dat deze mogelijkheid er is. Er blijkt echter ook dat 72% van de respondenten aan geeft dat hier geen behoefte aan is en dat de respondenten daarnaast aangeven dat zij dit op een andere wijze invullen, bijvoorbeeld door een mantelzorger.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat 88% van de respondenten zich beter kan redden na de inzet van de zorg of het hulpmiddel.

**Aanbevelingen**

Naar aanleiding van de resultaten wordt aanbevolen om de huisarts goed te informeren over de ontwikkelingen binnen de Wmo, zodat de informatie die zij verstrekken aan de patiënten overeenkomt een aansluit bij de informatie die het Sociaal Wijkteam verstrekt.

Verder wordt aanbevolen om meer duidelijkheid te geven over de duur van de wachttijd. 73% van de respondenten geeft aan dat zij snel geholpen zijn. Op de vraag wat men van de wachttijd vond; geeft 23% aan dat deze langer was dan verwacht. Als bij het eerste contact al aangegeven wordt hoelang het kan duren voordat het keukentafel gesprek plaatsvindt, dan weet de inwoner wat hij kan verwachten. Opmerking verdient dat onderscheid gemaakt moet worden tussen de wachttijd bij het Sociaal Wijkteam en de wachttijd bij de (zorg)aanbieder. In het bovenstaande wordt de wachttijd bij het Sociaal Wijkteam bedoelt.

**Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugd?**Jongeren

Het gemiddeld beeld dat de enquêtegegevens geven van de ervaringen met jeugdhulp, is vrij positief. Het regelen van jeugdhulp wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,4. De jeugdhulp zelf wordt gewaardeerd met een 7,8. Het aandeel jeugdhulpcliënten dat aangeeft dat de situatie verbetert door de hulp, ligt bij de betreffende stellingen steeds tussen de 62% en 81%. De meeste deelnemers zijn tevreden met de ontvangen hulp.

Ouder(s)/verzorger(s)

Ook hier is het gemiddeld beeld dat de enquêtegegevens geven van de ervaringen met jeugdhulp, vrij positief. Het regelen van jeugdhulp wordt gewaardeerd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,1 en de jeugdhulp zelf met een 7,3. Het aandeel ouder(s)/verzorger(s) dat aangeeft dat de situatie verbetert door de hulp, ligt bij de betreffende stellingen steeds tussen de 65% en 83%.

De meerderheid van de deelnemers geeft aan niet bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner en wat de mogelijkheden daarvan zijn. Een aantal deelnemers dat wel bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner geeft aan dat het niet nodig was om

ervan gebruik te maken. De deelnemers die wel gebruik hebben gemaakt van een cliëntondersteuner noemen als reden het verkrijgen van extra informatie; meedenken met de complexe situatie; en helpen bij het vinden van de juiste route.

Bij de vragen over de wachttijd bij het Sociaal Wijkteam<sup>1</sup> is de meerderheid (64%) binnen 4 weken geholpen. 71% geeft aan dat dit volgens verwachting is.

Voor de overige bevindingen verwijzen wij u naar de rapportages (*bijlage 3 en 5*) en de daarbij behorende factsheets jeugdhulp jongeren en jeugdhulp ouders/verzorgers (*bijlage 4 en 6*).

### **Aanbevelingen**

Naar aanleiding van de resultaten wordt aanbevolen om de inwoner bij het eerste contact al te informeren over de mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Verder wordt aanbevolen om de inwoner bij het eerste contact al duidelijkheid te geven over de mogelijke wachttijd en over het volgende contact. Belangrijk daarbij is dat afspraken worden nagekomen. Er kunnen zich altijd situaties voordoen waarbij het niet mogelijk is om een afspraak na te komen. In dat geval is het van belang dat de inwoner tijdig hierover geïnformeerd wordt. Voor zover mogelijk informeert het Sociaal Wijkteam de inwoner ook over de wachttijd tot de start van de hulp. Om deze wachttijd te overbruggen wordt, indien passend, aanbevolen om de inwoner te verwijzen naar vrij toegankelijke/voorzittende voorzieningen.

Het continu meten zou een (kwartaal) vergelijking en inzicht in de ervaring van de jeugdhulpcliënten mogelijk moeten maken. Vanwege de bescheiden aantal respondenten per kwartaal is dit echter niet (goed) mogelijk. De kwartaalrapportages geven hierdoor geen betrouwbaar beeld. Aanbevolen wordt om halfjaarlijks te meten i.p.v. per kwartaal een meting uit te voeren. Een rechtstreekse vergelijking van de cijfers met de meting uit 2019 is niet mogelijk omdat in 2019, vanwege de overgang naar continu meten, geen cliëntervaringsonderzoek heeft plaatsgevonden. Bovendien was het in begin van deze crisistijd niet wenselijk en haalbaar om het wettelijk verplichte CEO onder onze cliënten uit te voeren.

### **Vergelijk met de deelnemende regiogemeenten**

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020 is door Druten, Heumen, Mook en Middelaar, Nijmegen en Wijchen gezamenlijk uitgevoerd. Al deze gemeenten zijn vanaf 2020 overgestapt van het meten van een jaarlijkse meting naar een continumeting. Er is een groot verschil tussen de regiogemeenten die voor dit onderzoek hebben samengewerkt op responspercentage. In Nijmegen lag de respons veel lager (29%) dan in Druten (50%), Heumen (46%), Mook en Middelaar (42%) en Wijchen (53%). Hierdoor is het niet mogelijk conclusies te trekken uit de verkregen resultaten.

### **Respons en reikwijdte**

De totale respons in percentages is hoog. Toch zijn er enkele kanttekeningen op hun plek:

- De totale respons per kwartaal in procenten is hoog, maar blijft in aantallen laag. Hierdoor geven de kwartaalrapportages geen representatief beeld. Daarom is in 2021 gekozen om halfjaarlijks te meten.
- De vragenlijst over jeugdhulp kent een lagere respons. Dit komt omdat jongeren minder vaak meedoen aan enquêtes. Dit zien we in vrijwel alle gemeenten. De lage respons vertekent mogelijk wel de resultaten.

---

<sup>1</sup> Het betreft de wachttijd tussen het eerste contact/aanmelding en het eerste gesprek bij het Sociaal Wijkteam Wijchen.

**Openbaar**

Zaaknummer: Z/20/046875

- Het is onbekend of bepaalde cliëntgroepen zijn ondervertegenwoordigd. Bijvoorbeeld cliëntgroepen met een bepaald type hulp.
- Aan de cliënten met verschillende hulpvragen worden dezelfde vragen gesteld. Dit gaat mogelijk ten koste van de diepgang van het onderzoek.
- Een rechtstreekse vergelijking met de cijfers uit 2019 is niet mogelijk. Dit komt door de vrijstelling door het coronajaar en de overgang naar continue meten.

De onderzoeken geven daarmee een vrij goed beeld van de cliëntervaring, maar alleen op hoofdlijnen.

**Communicatie**

De uitkomsten van het CEO besprekt de regio met de uitvoerende partijen, cliëntorganisaties en adviescommissies. Lokaal wordt dit besproken met het beleidsteam, Wmo-raad en het Sociaal Wijkteam Wijchen.

**Bijlage(n):**

Bijlage 1	Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020
Bijlage 2	Factsheet Wmo 2020
Bijlage 3	Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp jongeren 2020
Bijlage 4	Factsheet Jeugdhulp jongeren 2020
Bijlage 5	Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp ouder(s)/verzorger(s) 2020
Bijlage 6	Factsheet Jeugdhulp ouder(s)/verzorger(s)

**Geheimhouding:**

Niet van toepassing.