

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2020 Druten

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, Z/18/025421

Wat is de aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek?

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Met dit onderzoek monitoren we de cliënttevredenheid, vangen we signalen op (positief en negatief) en kunnen we de dienstverlening bijsturen waar nodig.

In 2020 was de gemeente Druten vrijgesteld van het CEO 2019 vanwege het coronajaar. In het 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 Druten gekozen voor de methode continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten worden 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 stuurden we de vragenlijsten naar iedereen die dat kwartaal hulp heeft aangevraagd. Inwoners kregen de vragenlijst snel na de aanvraag van de hulp. Hierdoor was het onderwerp voor de deelnemers nog actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Voor dit onderzoek gebruikten we 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 gemeente Druten. De enquêtering en rapportage zijn uitgevoerd door ZorgfocuZ. Voor Wmo geldt een respons van 50%: 209 cliënten zijn uitgenodigd, 104 hebben de enquête ingevuld.

Voor het onderzoek jeugd kozen we dit jaar voor een verkorte vragenlijst. We hoopten hiermee de respons te verhogen. Jongeren vanaf 16 jaar zijn zelf aangeschreven. Bij jeugdhulpcliënten jonger dan 16 was de uitnodiging aan hun ouders/verzorgers gericht. Voor de jongeren geldt een respons van 28%: 35 jongeren zijn uitgenodigd, 10 jongeren hebben de enquête ingevuld. Voor ouders/verzorgers geldt ook een respons van 28%: 109 ouders/verzorgers zijn aangeschreven, 30 hebben de enquête ingevuld.

Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek voor de Wmo?

Het beeld dat de resultaten geven over de cliëntervaring is positief. Dit geldt voor zowel het regelen van de hulp als de kwaliteit van de hulp. Op de stellingen 'er werd serieus omgegaan met mijn hulpvraag' en 'samen met mij werd er op een goede manier naar oplossingen gezocht' reageert 90 tot 95% positief. Ook op de stelling 'door de hulp/ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven' reageert 94% positief of neutraal.

Aandachtspunten zijn:

- De wachttijd bij het Sociaal Team: 17% van de ondervraagden vindt dat zij niet snel zijn geholpen, 20% is neutraal. Daarnaast geeft 12% aan dat zij niet zijn geïnformeerd over de wachtlijst.
- Ondersteuning bij woningaanpassing/woonvoorziening: 30% van de ondervraagden geeft aan hier helemaal niet tevreden over te zijn. Wel is deze vraag door maar 10 deelnemers beantwoord. Er wordt op dit moment daarom geen aanbeveling op dit onderwerp gedaan. Mocht bij het volgende onderzoek dit wederom naar voren komen als aandachtspunt, dan nemen wij dit dan mee in de aanbevelingen.

Voor de overige bevindingen verwijzen wij u naar de rapportage wmo (bijlage 1) en de bijbehorende factsheet (*bijlage 2*).

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 7,9. Jeugdigen weten over het algemeen goed waar zij moeten zijn als zij hulp nodig hebben. De jeugdhulp zelf wordt beoordeeld met een 7,6. Het aandeel jeugdhulpcliënten dat aangeeft dat de situatie verbetert door de hulp, ligt bij de betreffende stellingen steeds tussen de 40% en 63%.

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 7,0. Ook de ouder(s)/verzorger(s) weten over het algemeen goed waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben voor hun kind. Het merendeel (82%) geeft aan dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen over de hulp aan hun kind en voelt zich serieus genomen door de hulpverleners (85%). Bij de vraag hoe lang men moest wachten vanaf het keukentafelgesprek tot de start van de hulp, is 30% direct of binnen 2 weken geholpen, 22% moest 2 tot 4 weken wachten, 9% heeft 4 tot 6 weken gewacht en 39% langer dan 6 weken tot de start van de hulp. 29% vond de wachttijd vanaf het keukentafelgesprek tot de start van de hulp te lang¹. Een mogelijke verklaring hiervoor is o.a. de druk op de zorg in verband met de coronacrisis. 63% is tevreden over het contact met het Sociaal Team. 9% is neutraal en 27% is ontevreden of heel ontevreden over het contact met het Sociaal Team². Het inzetten van de juiste hulp

¹ Dit is o.a. afhankelijk van de wachttijd bij de zorgaanbieder.

² Door de lage respons zijn de resultaten met betrekking tot de wachttijd bij het Sociaal Team niet weergegeven in het rapport om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van de deelnemers te waarborgen. Aanvragen bij het Sociaal Team worden direct gescreend en binnen 8 weken opgepakt.

heeft door COVID-19 onder druk gestaan. Zowel bij het Sociaal Team (beperking van het contact) als bij de zorgaanbieder.

De jeugdhulp zelf wordt beoordeeld met een 6,9. Het aandeel ouder(s)/verzorger(s) dat aangeeft dat de situatie verbetert door de hulp, ligt bij de betreffende stellingen steeds tussen de 55% en 68%.

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 Wmo en Jeugd

Naar aanleiding van de resultaten 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 Team 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. Als laatste verdient aanbeveling dat zoveel mogelijk en voor zover mogelijk, met een vast contactpersoon gewerkt dient te worden.

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.

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.
- De vragenlijst over jeugdhulp kent een lagere respons. Dit komt omdat jongeren minder vaak meedoen aan enquêtes. Dit zien we in vrijwel alle gemeenten. Mogelijk vertekent dit de resultaten.
- Het is onbekend of bepaalde cliëntgroepen zijn ondervertegenwoordigd. Bijvoorbeeld cliëntgroepen met een bepaald type hulp.
- Aan alle cliënten 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 vooral op hoofdlijnen.

Openbaar

Zaaknummer: Z/20/046872

Communicatie

De uitkomsten van het CEO bespreekt de regio met de uitvoerende partijen, cliëntorganisaties en adviescommissies. Lokaal wordt dit besproken met de Adviesraad Sociaal Domein Druten en het Sociaal Team.

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.