

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2022-046

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 06 juli 2022
Zaaknummer Z/22/418818 /ADV/22/1103228
Onderwerp CEO Jeugdhulp en WMO over 2021
Portefeuillehouder S. Bijl

Contactpersoon Julia Koeman
E-mail J.Koeman@zevenaar.nl
Telefoon

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Graag delen wij met u de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken WMO en Jeugdhulp gemeente Zevenaar over 2021.

Kernboodschap

Wij hebben deze uitkomsten intern besproken met medewerkers van beleid en uitvoering.

Daarbij hebben we ook besproken hoe we met de aanbevelingen uit deze rapporten onze aanpak voor de inwoners van Zevenaar kunnen versterken t.a.v. de WMO en Jeugdhulp ondersteuning.

Context

- ☐ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Collegeprogramma
- ☐ Motie/amendement/toezegging
- ☒ Anders, namelijk

Inhoudelijke boodschap

Dit jaar zijn we (veel) eerder gestart met het onderzoek. Het onderzoek is dit jaar eerder uitgevoerd dan voorgaande jaren om de aanbevelingen n.a.v. de ervaringen met de ondersteuning in 2021 te kunnen verwerken in de aanpak in 2022. Daarnaast zijn we bezig om de aanpak van de onderzoeken zelf te verbeteren. We gaan deze zodanig aanpassen dat ze ingebed worden in de werkprocessen rondom het verlenen van zorg en ondersteuning i.p.v. "achteraf" onze inwoners te benaderen. We zullen u hierover nader informeren.

Analyse van de data

Wat betreft de vergelijkbaarheid van dit onderzoek met de resultaten van voorgaande jaren. In de vragenlijsten van deze cliëntervaringsonderzoeken (en die van vorig jaar) zijn op verzoek van de Participatieraad Zevenaar de antwoordschalen gesynchroniseerd. Er waren verschillen tussen de antwoordschalen, omdat in de verplichte vragenset een andere schaal werd gebruikt. Dit werd als verwarrend ervaren. Vanaf de cliëntervaringsonderzoeken over 2020 is bij alle relevante schalen het antwoordalternatief 'neutraal' toegevoegd. Omdat de respondenten bij sommige vragen sindsdien uit vijf antwoordalternatieven konden kiezen in plaats van vier, kan het voorkomen dat de resultaten van deze cliëntervaringsonderzoeken een vertekend beeld geven in vergelijking met de cliëntervaringsonderzoeken van voor de aanpassing. Bij het interpreteren en beoordelen van de resultaten moet de lezer hier rekening mee houden.

Daarnaast is belangrijk op te merken dat de uitkomsten van het onderzoek niet los kunnen worden gezien van corona. Veel (voorliggende) voorzieningen waren minder goed toegankelijk. Het is echter lastig te achterhalen wat de invloed precies is geweest.

Verder van belang is het gegeven dat we vorig jaar pas in oktober de cliëntervaringsonderzoeken over 2020 besproken. De aandachts- en verbeterpunten die daaruit kwamen hebben we opgepakt, maar de effecten ervan waren nog niet in 2021 te zien.

We zien dat de klanttevredenheid op dit moment nog ruim voldoende tot goed is. En ook vindt het merendeel van onze inwoners dat ze snel geholpen zijn. We zien wel een lichte stijging in de wachtlijsten. Zowel op producten als diensten. De verwachting is dat dit komend jaar iets gaat toenemen door met name externe factoren. Bouwbedrijven hebben langere wachttijden voor het verrichten van woningaanpassingen, zorgaanbieders kampen met personeelstekorten, de levertijd van hulpmiddelen loopt op en er is sprake van langere wachttijden voor extern medisch advies. Tot slot zijn personele ontwikkelingen (werving 'vaste' consultants) binnen de gemeente ook een aandachtspunt.

Cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp is een onderzoek naar de toegang tot jeugdhulp, het contact met de consultants van de gebiedsteams en de kwaliteit en effectiviteit van de jeugdhulp.

Voor het cliëntervaringsonderzoek over 2021 zijn jongeren (12 tot en met 17 jaar) en ouders met kinderen (tot en met 15 jaar) die in het kader van de Jeugdwet zorg gebruiken uit de gemeente Zevenaar benaderd. In 2022 is ervoor gekozen om een brief te sturen naar:

- Jeugdcliënten van 12 tot en met 17 jaar, met nieuwe of hernieuwde indicatie in 2021
- Ouder van jeugdcliënten tot en met 15 jaar, met nieuwe of hernieuwde indicatie in 2021

De volgende groepen zijn niet benaderd voor het onderzoek omwille van hun privacy en de gevoeligheid van hun situatie:

- Geheime plaatsingen/ jongeren die anoniem in zorg zijn;
- Jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht.

In totaal zijn 499 ouders van jongeren benaderd en 194 jongeren in de leeftijd van 12 tot en met 17 jaar. 54 ouders en 31 jongeren hebben de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons bij de ouders op 10,8% (vorig jaar: 19,1%) en bij de jongeren op 16,0% (vorig jaar: 14,4%). De respons onder de jongeren is iets hoger dan vorig jaar, maar de respons onder de ouders is juist lager.



De resultaten van dit onderzoek geven in statistische zin daarmee een onvoldoende betrouwbaar beeld, maar geven wel een indicatie van hoe jongeren en ouders denken over de verschillende onderwerpen.

Het onderzoek laat een overwegend positief beeld zien van de beleving van jeugdigen en hun ouders over de toegang tot jeugdhulp, het contact met de consultants van de gebiedsteams en de kwaliteit en effectiviteit van de jeugdhulp. Wel zijn er een tweetal aandachtspunten:

- de onafhankelijk clientondersteuner is nauwelijks bekend,
- de algemene voorzieningen zijn nauwelijks bekend.

Deze aandachtspunten zijn voor ons herkenbaar. En t.a.v. deze aandachtspunten zijn in 2021 en begin 2022 verbeteringen doorgevoerd:

1. n.a.v de uitkomsten van het CEO over 2020 hebben we in november 2021 als gemeente een projectaanvraag ingediend bij het Rijk, en gehonoreerd gekregen, rondom de versterking van de onafhankelijke client ondersteuning. Dit driejarige project is in q2 van 2022 gestart. In dit project pakken we de knelpunten op zoals gesignaleerd bij het vorige CEO. De ervaringen met dit project zijn dus nog niet terug te zien in de uitkomsten van het CEO WMO over 2021.
2. We hebben "wegwijs in Zevenaar" ontwikkeld. Onder de noemer 'Wegwijs in Zevenaar' is er een website en een app ontwikkeld. Alle voorliggende voorzieningen en zorgaanbieders binnen de gemeente Zevenaar en de omliggende regio zijn vindbaar in deze app, met zowel de contactdata als een korte bedrijfspresentatie. Tevens biedt de site en app de mogelijkheid om nieuwsberichten, activiteiten en initiatieven te delen met de gebruikers van deze digitale gemeenschap. Deze zal naar verwachting in de tweede helft van dit jaar "live" gaan.

Clïëntervaringsonderzoek WMO

Het cliëntervaringsonderzoek WMO is een onderzoek naar de toegang tot maatschappelijke ondersteuning, het contact met de medewerkers van de gebiedsteams en de kwaliteit en de effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning.

Voor het onderzoek zijn alle inwoners benaderd die in 2021 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden; in totaal 693 inwoners. 287 personen hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd.

Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is daarmee 97% en dat ligt boven de grens van 95%. De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin betrouwbaar beeld.

Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven voor hun contact met de gemeente bedraagt een 7,4 t.o.v. een 7,0 vorig jaar.

Het onderzoek laat een overwegend positief beeld zien van hoe Wmo cliënten de toegang tot maatschappelijke ondersteuning, het contact met de medewerkers van de gebiedsteams en de kwaliteit en de effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren.

- Over de gesprekken met de consultants Wmo bestaat tevredenheid onder de cliënten. De resultaten zijn significant verbeterd in vergelijking met het vorige cliënt ervaringsonderzoek.
- De cliënten vinden dat zij voldoende informatie hebben gekregen over de ondersteuning en dat zij de hulp krijgen die zij nodig hebben.
- De kwaliteit van de ondersteuning wordt door de cliënten als goed ervaren en de ondersteuning is meestal ook geschikt. De resultaten komen vrijwel overeen met de resultaten van het vorige cliënt ervaringsonderzoek.

- De Wmo-ondersteuning heeft een positief effect op het dagelijkse leven van de inwoners en ervaren zij een betere kwaliteit van leven. De resultaten komen vrijwel overeen met die van het vorige onderzoek.

Er zijn ook een aantal aandachtspunten:

- Net als bij de respondenten van het CEO Jeugdhulp is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner nog steeds onvoldoende. Een meerderheid van de cliënten (69%) is onbekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat geldt in het bijzonder voor cliënten tot 55 jaar. 27% van de respondenten zegt behoefte te hebben gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- het merendeel van de inwoners met een hulpvraag vindt het lastig om hulp te vragen. 41% van de respondenten zegt het in meer of mindere mate lastig te vinden om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving. Schaamte- en schuldgevoel spelen hier onder andere een rol in mee;
- de algemene voorzieningen zijn redelijk bekend onder de cliënten, maar er wordt niet veel gebruik van gemaakt. 57% (vorig onderzoek: 66%) van de cliënten is bekend met de algemene voorzieningen in de gemeente Zevenaar. 12% van de respondenten (vorig onderzoek: 23%) maakt weleens gebruik van de algemene voorzieningen.

Deze aandachtspunten zijn voor ons herkenbaar. En t.a.v. deze aandachtspunten zijn in 2021 en begin 2022 al verbeteringen doorgevoerd. Dit zijn dezelfde verbeterpunten als geformuleerd bij het CEO Jeugdhulp:

1. n.a.v de uitkomsten van het CEO over 2020 hebben we in november 2021 als gemeente een projectaanvraag ingediend bij het Rijk, en gehonoreerd gekregen, rondom de versterking van de onafhankelijke client ondersteuning. Dit driejarige project is in q2 van 2022 gestart. In dit project pakken we de knelpunten op zoals gesignaleerd bij het vorige CEO. De ervaringen met dit project zijn dus nog niet terug te zien in de uitkomsten van het CEO WMO over 2021.
2. We hebben "wegwijs in Zevenaar" ontwikkeld. Onder de noemer 'Wegwijs in Zevenaar' is er een website en een app ontwikkeld. Alle voorliggende voorzieningen en zorgaanbieders binnen de gemeente Zevenaar en de omliggende regio zijn vindbaar in deze app, met zowel de contactdata als een korte bedrijfspresentatie. Tevens biedt de site en app de mogelijkheid om nieuwsberichten, activiteiten en initiatieven te delen met de gebruikers van deze digitale gemeenschap. Deze zal naar verwachting in de tweede helft van dit jaar "live" gaan.

Belangrijk om op te merken dat de laatste twee aandachtspunten niet eenvoudig zijn op te lossen en de aanpak ervan vanuit diverse kanten benaderd kan worden, waaronder bijvoorbeeld de mentaliteit ofwel de intrinsieke drempel die bij de mensen zelf ten grondslag ligt.

Daarbij ook nog van belang te noemen dat het voornemen er ligt om met de participatieraad een gesprek in te plannen om van gedachten te wisselen over de zelfredzaamheid van mensen en de rol die de methodiek positieve gezondheid daarin kan spelen.

Communicatie en vervolgproces

We delen de rapporten en onze bevindingen met de participatieraad.

We leveren de data voor 1 juli 2022 aan bij het Rijk.



Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,

Danielle Jansen
secretaris

Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen
n.v.t.