

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2021- o87

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 16 november 2021
Zaaknummer Z/21/387342 /ADV/21/1058715
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoeken WMO en Jeugdhulp gemeente Zevenaar over 2020
Portefeuillehouder H. Winters

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 2020.

Kernboodschap

Wij hebben deze uitkomsten intern besproken met medewerkers van beleid en uitvoering en met de Participatieraad Zevenaar. Daarbij hebben we ook besproken hoe we met de aanbevelingen uit deze rapporten en die van de Participatieraad verbeteringen in onze aanpak voor de inwoners van Zevenaar kunnen realiseren t.a.v. de WMO en Jeugdhulp ondersteuning. De Participatieraad heeft na het gesprek met hen ook nog hun input in de vorm van een advies uitgebracht.

Context

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

Inhoudelijke boodschap

De uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken WMO en Jeugdhulp gemeente Zevenaar over 2020 (CEO) kunnen niet los gezien worden van corona. Veel (voorliggende) voorzieningen waren minder goed toegankelijk.

Wij realiseren ons dat ons in 2021 nog weinig tijd rest voor het opvolgen van deze aanbevelingen over de ervaringen met de ondersteuning in 2020. Het is onze wens het komende jaar op een (veel) eerder moment de CEO's gereed te hebben, zodat we met de ervaringen over 2021 ook in 2022 nog aan de slag kunnen met het verder verbeteren en verstrekken van onze ondersteuning op Jeugdhulp en WMO aan onze inwoners. Daarnaast zetten we in de 2e helft van 2022 verder in op het aanpassen van de aanpak van de CEO's, bijvoorbeeld door te kijken of we het ophalen van clientervaringen kunnen integreren in de werkprocessen.

Clïëntervaringsonderzoek WMO

Het clïëntervaringsonderzoek 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 clïëntervaringsonderzoek over 2020 zijn alle WMO-clïënten benaderd. 1.320 WMO-clïënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. De respons is met 38,6% hoger dan de totale respons 34% vorig jaar. Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is > 99,99% en dat ligt ruim 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 7,0.

Als we naar de conclusies van het onderzoek kijken met het oog op verbeterpunten in de toegang tot maatschappelijke ondersteuning, het contact met de medewerkers van de gebiedsteams en de kwaliteit en de effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning dan vallen de volgende zaken op:

- De bekendheid van de onafhankelijke clïëntondersteuner is onvoldoende.

Een meerderheid van de clïënten (68%) is onbekend met de onafhankelijke clïëntondersteuner. Dat geldt in het bijzonder voor clïënten tot 40 jaar. 35% van de respondenten zegt behoefte te hebben gehad aan een onafhankelijke clïëntondersteuner.

Dit knelpunt is in de voorgaande jaren ook al gesignaleerd en ondanks acties hierop om de bekendheid te vergroten (o.a. betere info op website) is dit nog niet voldoende. Ons beeld is dat het woord/begrip "onafhankelijke clïëntondersteuner" inwoners niet veel zegt. De onderzoeker die het clientervaringsonderzoek heeft uitgevoerd geeft ook aan dat uit meerdere kwalitatieve onderzoeken blijkt dat het begrip 'onafhankelijke clïëntondersteuner' te abstract is. Bovendien blijkt uit die kwalitatieve onderzoeken dat van de mensen die wel zeggen te weten wat een onafhankelijke clïëntondersteuner is, een meerderheid dat eigenlijk ook niet weet; zij hebben geen goed of een verkeerd beeld bij wat een onafhankelijke clïëntondersteuner is en voor hen kan betekenen. Dit beeld wordt ook gedeeld door de Participatieraad en zij adviseren dan ook in de communicatie e.e.a. te verduidelijken en ook onder de aandacht te brengen van onze inwoners die jeugdhulp ontvangen.

Naast de acties die we reeds doen om de bekendheid te vergroten, gaan we ook het bovenstaand geschetste beeld toetsen en kijken wat we kunnen doen als gemeente om die bekendheid verder te vergroten. We zetten daarna in op een campagne om dit onder de aandacht van onze inwoners te brengen en betrekken de adviezen van de Participatieraad hierbij.

- Het merendeel van de inwoners met een hulpvraag vindt het lastig om hulp te vragen.

Een meerderheid van de respondenten (65%) zegt het in meer of mindere mate lastig te vinden om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving.



- Algemene voorzieningen zijn redelijk bekend onder de cliënten, maar er wordt niet veel gebruik van gemaakt.

De bovenstaande twee punten zijn niet eenvoudig op te lossen en kunnen vanuit diverse kanten benaderd worden, waaronder de attitude van de ondersteuners, mentaliteit ofwel de intrinsieke drempel die bij de mensen zelf ten grondslag ligt, bekendheid van de mogelijkheden. We bespreken dit knelpunt in de eerste helft van 2022 intern met de collega's van Maatschappelijke Dienstverlening en Maatschappelijke Ontwikkeling én ook met externe partijen. Naar aanleiding van deze gesprekken stellen we een advies op met oplossingsmogelijkheden en gaan over tot concrete acties.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp

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

Voor het cliëntervaringsonderzoek over 2020 zijn alle 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 in de gemeente Zevenaar benaderd. 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 1.080 ouders en 810 jongeren benaderd voor dit onderzoek. 206 ouders en 117 jongeren hebben de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons bij de ouders op 19,1% (vorig jaar: 17,4%) en bij de jongeren op 14,4% (vorig jaar: 12,8%). De respons is hoger dan vorig jaar.

Opgemerkt moet worden dat om van een betrouwbaar resultaat (betrouwbaarheidsniveau: 95%) te kunnen spreken op basis van de populatiegrootte ten minste 284 ouders (respons 26,3%) en 261 jongeren (respons: 32,2%) mee hadden moeten doen. Nu is het betrouwbaarheidsniveau bij de ouders 88,9% en bij de jongeren 75,6%. De resultaten van dit onderzoek geven in statistische zin een onvoldoende betrouwbaar beeld, maar geven wel een goede indicatie van hoe jongeren en ouders denken over de verschillende onderwerpen.

Het contact met de gemeente wordt door zowel ouders als jongeren als ruim voldoende beoordeeld. Gemiddeld beoordelen de jongeren en de ouders het contact met de gemeente met een 7.

Als we naar de conclusies van het onderzoek kijken met het oog op verbeterpunten in de toegang tot jeugdhulp, het contact met de consulenten van de gebiedsteams en de kwaliteit en effectiviteit van de jeugdhulp dan valt op dat in tegenstelling tot het rapport over de WMO ondersteuning er geen echte verbeterpunten zijn genoemd. De conclusies zijn overwegend positief. Wel wordt geconcludeerd dat de algemene voorzieningen matig bekend zijn onder jongeren en ouders. Het gebruik van algemene voorzieningen is licht gedaald. In het licht van de COVID 19 omstandigheden in 2020 is dit voor ons geen verrassende conclusie. Veel voorzieningen waren dicht of beperkt toegankelijk.

Wij zien dan ook op dit moment op basis van de uitkomsten van het onderzoek geen aanleiding om extra acties in gang te zetten gelet op de toegang, het contact met consulenten of de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening.

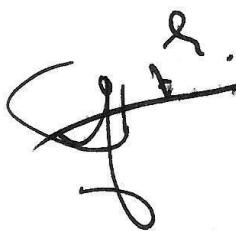
Vervolgproces en communicatie

Over de geschetste acties n.a.v. de CEO's informeren wij u binnen de P&C cyclus verder. Ook informeren we de Participatieraad hierover.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,



Danielle Jansen
secretaris



Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen

INK/21/1049419
INK/21/1049422
INK/21/1060730

clientervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2020
clientervaringsonderzoek WMO over 2020
advies Participatieraad over CEO 2020



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDHULP OVER 2020

GEMEENTE ZEVENAAR

Cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp over 2020

***ONDERZOEK NAAR DE TOEGANG TOT JEUGDHULP, HET CONTACT MET DE CONSULENTEN VAN DE
GEBIEDSTEAMS EN DE KWALITEIT EN DE EFFECTIVITEIT VAN DE JEUGDHULP***

Juli 2021

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Dr. L. Vroomen (controller)

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 024 - 642 45 62

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Verantwoording	4
CONCLUSIES.....	5
SAMENVATTING IN CIJFERS.....	6
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET	8
1.1 Aanleiding onderzoek.....	8
1.2 Onderzoeksdoelstelling	8
1.3 Onderzoeksdoelgroep	8
1.4 Onderzoeksvragen.....	8
1.5 Gegevensverzameling	8
1.6 Gegevensverwerking en analyse.....	9
HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN	9
HOOFDSTUK 3 DATA-ANALYSE	10
3.1 Algemene achtergrondgegevens.....	10
3.2 Hulp zoeken.....	11
3.3 Contact met gemeente.....	12
3.2.1 Vragen om hulp	12
3.2.2 Gesprek met consultant van het gebiedsteam.....	13
3.2.3 Beoordeling contact met gemeente.....	18
3.3 Hulpverlening	19
3.3.1 Toegang tot hulpverlening	19
3.3.2 Kwaliteit hulpverleners.....	21
3.3.3 Effectiviteit ondersteuning.....	29
3.3.4 Algemene voorzieningen.....	36
BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN.....	37

Verantwoording

Volgorde vragen

In dit rapport zijn de vragen en onderwerpen uit de vragenlijst die bij elkaar horen geclusterd. De volgorde van de vragen zoals die in het rapport worden geanalyseerd, wijkt dus af van de volgorde van de vragen in de vragenlijst.

Afronding percentages

Bij sommige tabellen of figuren komt het totale percentage niet precies uit op 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen en brengt de betrouwbaarheid van de percentages dus niet in het geding.

Betekenis en verantwoording technieken en symbolen

De gebruikte analyse- en schattingsmethoden in dit rapport worden in Bijlage I uitgelegd.

CONCLUSIES

Hier presenteren we de belangrijkste conclusies van het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp over 2020.

Conclusie 1: Ouders en jongeren weten waar zij terecht kunnen voor hulp.

Jongeren en ouders weten in voldoende mate waar zij terecht kunnen voor hulp. Ongeveer een derde van de jongeren en de ouders heeft moeite om met hun hulpvraag naar de gemeente te stappen, omdat zij een mentale drempel ervaren om hulp te vragen. Dit komt voort uit schaamte of het ze het moeilijk vinden om de problematiek van hun kind te erkennen.

Conclusie 2: Over het contact met de consulenten van de gebiedsteams zijn de jongeren en de ouders tevreden.

Meer dan 80% van de jongeren en de ouders is tevreden over het contact met de consulenten van de gebiedsteams. De mate waarin jongeren tevreden zijn over de gesprekken met de consulenten hangt vooral af van de vraag of zij voldoende betrokken worden bij het vinden van geschikte hulp. De mate waarin ouders tevreden zijn over de gesprekken met de consulenten van het gebiedsteam hangt vooral af van de vraag of de ouders op een goede manier met de jeugdconsulent hebben kunnen bespreken welke vorm van jeugdhulp het beste bij hun kind past. Op de tweede plaats speelt de tijd die de jeugdconsulent voor hen heeft genomen tijdens het huisbezoek mee en of zij snel genoeg geholpen zijn.

Conclusie 3: Het contact met de gemeente wordt door zowel ouders als jongeren als ruim voldoende beoordeeld.

Gemiddelde beoordelen de jongeren en de ouders het contact met de gemeente met een 7. Dat is iets hoger dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek. De beoordeling door de jongeren wordt vooral bepaald door de vraag of zij een klik voelen met de consulent. Bij de ouders gaat het vooral over de tevredenheid over het gesprek met de consulent.

Conclusie 4: Het contact met de hulpverleners wordt als goed ervaren

Gemiddeld beoordelen zowel de jongeren als de ouders het contact met de hulpverleners met een 7,9 als gemiddeld cijfer. Drie aspecten spelen een significante rol bij de beoordeling van de consulenten door de jongeren zelf; 1. het krijgen van voldoende informatie over de hulp, 2. of de jongere goed geholpen wordt bij zijn of haar problemen en 3. de samenwerking tussen de diverse hulpverleners. Bij de ouders geldt eveneens dat drie aspecten een significante invloed hebben op hoe zij terugkijken op de hulpverlening. Op de eerste plaats vinden ouders het belangrijk dat zij serieus genomen worden door de hulpverleners. Op de tweede plaats vinden ouders het belangrijk dat hun kind goed geholpen wordt. Tot slot weegt voor de ouders ook mee of de hulpverleners goede ondersteuning bieden aan de overige gezinsleden, als dit nodig is.

Conclusie 5: De hulpverlening heeft een overwegend positief effect op de jongeren

Een meerderheid van de jongeren en de ouders geeft aan dat de hulpverlening een merkbaar resultaat oplevert. De gemiddelde score van zowel de jongeren als de ouders is een 6,9.

Voor de jongeren geldt dat de mate waarin zij zich door de hulpverlening beter voelen en de mate waarin zij vinden dat het thuis beter met hen gaat, significant bepalend is voor hoe zij het resultaat van de hulpverlening waarderen. De ouders beoordelen het resultaat van de hulpverlening vooral op de mate waarin hun kind zich door de hulpverlening beter voelt en of het met hun kind door de hulpverlening beter gaat op school, werk of dagbesteding.

Conclusie 6: *De algemene voorzieningen zijn matig bekend onder jongeren en ouders. Het gebruik van algemene voorzieningen is licht gedaald.*

De bekendheid van algemene voorzieningen is onder jongeren en ouders iets gestegen in vergelijking met het vorige onderzoek, maar blijft laag. Het gebruik van de algemene voorzieningen is daarentegen licht gedaald ten opzichte van het vorige onderzoek. De invloed van de algemene voorzieningen op het functioneren van de jongeren is voor ongeveer de helft van de jongeren en de ouders voldoende tot goed. Voor de andere helft is de invloed van de algemene voorzieningen minder groot.

SAMENVATTING IN CIJFERS

Respons en betrouwbaarheid

In totaal zijn 1.080 ouders en 810 jongeren benaderd voor dit onderzoek. 206 ouders en 117 jongeren hebben de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons bij de ouders op 19,1% (vorig jaar: 17,4%) en bij de jongeren op 14,4% (vorig jaar: 12,8%). De respons is hoger dan vorig jaar.

De resultaten van dit onderzoek geven volgens statistische normen een niet voldoende betrouwbaar beeld, maar geven wel een goede indicatie van hoe jongeren en ouders denken over de verschillende onderwerpen.

Resultaten

😊 **Sterke punten** (≥ 70% positief)

😊 **Aandachtspunten** (tussen 50% en 70% positief)

😞 **Verbeterpunten** (< 50% positief)

Telkens staan de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2020 vermeld en tussen haakjes staan de resultaten van het onderzoek uit 2020, het cliëntervaringsonderzoek over 2019.

Hulp zoeken

- Weten waar men terecht kan voor hulp: 😊 Jongeren: 80% (2020: 77%) | 😊 Ouders: 86% (2020: 83%)
- Geen probleem om aan de gemeente om hulp te vragen: 😊 Jongeren: 63% (2020: 43%) | 😊 Ouders: 84% (2020: 69%)

Gesprek met de jeugdconsulent

- Snel geholpen worden: 😊 Jongeren: 80% (2020: 67%) | 😊 Ouders: 82% (2020: 78%)
- Snelle reactie op mailtjes en telefoontjes: 😊 Jongeren: 100% (2020: 72%) | 😊 Ouders: 84% (2020: 77%)
- Genoeg tijd nemen: 😊 Jongeren: 93% (2020: 85%) | 😊 Ouders: 91% (2020: 78%)
- Bespreken (moeilijke) onderwerpen: 😊 Jongeren: 87% (2020: 85%) | 😊 Ouders: 92% (2020: 82%)
- Goede klik met jeugdconsulent: 😊 Jongeren: 88% (2020: 75%) | 😊 Ouders: 85% (2020: 77%)
- Samen naar oplossingen zoeken: 😊 Jongeren: 93% (2020: 81%) | 😊 Ouders: 81% (2020: 84%)
- Ondersteuning bieden aan andere gezinsleden: 😊 Ouders: 82% (2020: 80%)
- Tevredenheid gesprek consulent: 😊 Jongeren: 93% (2020: 78%) | 😊 Ouders: 84% (2020: 80%)
- Beoordeling contact met gemeente: 😊 Jongeren: 7,0 (2020: 6,6) | 😊 Ouders: 7,0 (2020: 6,7)

Contact met de hulpverleners

- De hulpverlening is snel van start gegaan: 😊 Jongeren: 84% (2020: 83%) | 😊 Ouders: 81% (2020: 87%)
- Verschillende organisaties werken goed samen: 😊 Jongeren: 80% (2020: 81%) | 😊 Ouders: 87% (2020: 87%)
- Voldoende informatie over hulp: 😊 Jongeren: 90% (2020: 90%) | 😊 Ouders: 92% (2020: 87%)
- Goed geholpen bij vragen en problemen: 😊 Jongeren: 86% (2020: 84%) | 😊 Ouders: 92% (2020: 89%)
- Samen beslissingen nemen over hulp: 😊 Jongeren: 93% (2020: 90%) | 😊 Ouders: 95% (2020: 92%)
- Serieus genomen voelen: 😊 Jongeren: 93% (2020: 89%) | 😊 Ouders: 96% (2020: 91%)
- Met respect behandeld worden: 😊 Jongeren: 99% (2020: 93%) | 😊 Ouders: 97% (2020: 98%)
- Een goede klik met de hulpverleners: 😊 Jongeren: 91% (2020: 82%) | 😊 Ouders: 96% (2020: 92%)
- De hulp krijgen die nodig is: 😊 Jongeren: 86% (2020: 86%) | 😊 Ouders: 92% (2020: 88%)
- Ondersteuning bieden aan ouders en aan andere gezinsleden: 😊 Ouders: 93% (2020: 85%)
- Waardering contact met hulpverleners: 😊 Jongeren: 7,9 (2020: 7,1) | 😊 Ouders: 7,9 (2020: 7,7)

Resultaat hulpverlening

- Door de hulp voelt de jongere zich beter: 😊 Jongeren: 81% (2020: 83%) | 😊 Ouders: 89% (2020: 85%)
- Door de hulp kan de jongere beter met zijn/haar problemen omgaan: 😊 Jongeren: 81% (2020: 80%) | 😊 Ouders: 82% (2020: 80%)
- Door de hulp gaat het thuis met de jongere beter: 😊 Jongeren: 69% (2020: 73%) | 😊 Ouders: 80% (2020: 79%)
- Door de hulp gaat het beter met de jongere op school, werk of dagbesteding: 😊 Jongeren: 71% (2020: 82%) | 😊 Ouders: 80% (2020: 90%)
- Door de hulp heeft de jongere weer goed contact met anderen: 😞 Jongeren: 40% (2020: 55%) | 😊 Ouders: 57% (2020: 64%)
- Door de hulp kunnen ouders/verzorgers beter omgaan met het gedrag van hun kind: 😊 Ouders: 83% (2020: 78%)
- Waardering resultaat hulpverlening: 😊 Jongeren: 6,9 (2020: 6,5) | 😊 Ouders: 6,9 (2020: 7,1)

Algemene voorzieningen

- Bekendheid: 😞 Jongeren: 47% (2020: 44%) | 😊 Ouders: 54% (2020: 43%)
→ Gebruik: Jongeren: 21% (2020: 23%) | Ouders: 16% (2020: 20%)
- Invloed op het functioneren: 😊 Jongeren: 6,2 (2020: 6,5) | 😊 Ouders: 5,2 (2020: 6,6).

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding onderzoek

Gemeenten zijn op basis van de Jeugdwet verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek over de jeugdhulp uit te voeren. De uitvoering van het onderzoek is vormvrij. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek geven een beeld van hoe jongeren en ouders de kwaliteit ervaren van zowel de ondersteuning door de gebiedsteams als de (professionele) hulpverleners.

1.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling van dit cliëntervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en ouders van kinderen die jeugdhulp ontvangen met het contact met de gebiedsteams en met de uitvoering van de jeugdhulp, zodat de gemeente Zevenaar:

- Haar beleid en de uitvoering daarvan kan monitoren op kwaliteit en effectiviteit en waar nodig verbeteren;
- Een globaal beeld krijgt van de kwaliteit van de diverse hulpverleners;
- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp kan vergelijken met de resultaten van voorgaande jaren;
- Aan de gemeenteraad verantwoording kan afleggen.

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroepen van dit cliëntervaringsonderzoek bestaan uit alle 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 in de gemeente Zevenaar. Het kan hierbij gaan, zoals in de Jeugdwet omschreven, om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen. 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.

1.4 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Wat zijn de ervaringen met het contact met de gemeente?
- Wat zijn de ervaringen met de toegankelijkheid tot jeugdhulp?
- Wat zijn de ervaringen met de kwaliteit van de jeugdhulpverlening?
- Wat zijn de effecten van de jeugdhulpverlening?

1.5 Gegevensverzameling

De doelgroepen hebben in mei 2021 een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan het onderzoek. De respondenten konden de vragenlijst online invullen of op papier. Na ongeveer tien dagen ontvingen de doelgroepen een herinnering om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 27.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2016 en Excel 2016.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de doelgroepen.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn ook niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de N-waarde).

HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Totaalaantal cliënten</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
<i>Ouders</i>	1.080	1.080	206 (19,1%)
<i>Jongeren</i>	810	810	117 (14,4%)

Tabel 1. Respons onderzoek

In totaal zijn 1.080 ouders en 810 jongeren benaderd voor dit onderzoek. 206 ouders en 117 jongeren hebben de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons bij de ouders op 19,1% (vorig jaar: 17,4%) en bij de jongeren op 14,4% (vorig jaar: 12,8%). De respons is hoger dan vorig jaar.

Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Om van een betrouwbaar resultaat (betrouwbaarheidsniveau: 95%) te kunnen spreken, hadden op basis van de populatiegrootte ten minste 284 ouders (respons 26,3%) en 261 jongeren (respons: 32,2%) mee moeten doen. Nu is het betrouwbaarheidsniveau bij de ouders 88,9% en bij de jongeren 75,6%. De resultaten van dit onderzoek geven in statistische zin een onvoldoende betrouwbaar beeld, maar geven wel een goede indicatie van hoe jongeren en ouders denken over de verschillende onderwerpen.

HOOFDSTUK 3 DATA-ANALYSE

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Waar mogelijk en waar relevant worden de gegevens uitgesplitst op basis van verschillende kenmerken en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats. Tevens worden deze resultaten gebruikt om de kwantitatieve uitkomsten te verdiepen.

3.1 Algemene achtergrondgegevens

Geslacht

Van de jongeren (aantal jongeren dat de vraag heeft beantwoord: N = 104) die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben meegedaan, is 53% (vorig jaar: 52%) een jongen en 47% (vorig jaar: 48%) een meisje. Van de kinderen van de ouders (aantal ouders dat de vraag heeft beantwoord: N = 189) is, net zoals bij het vorige onderzoek, 53% een jongen en 47% een meisje.

Leeftijd

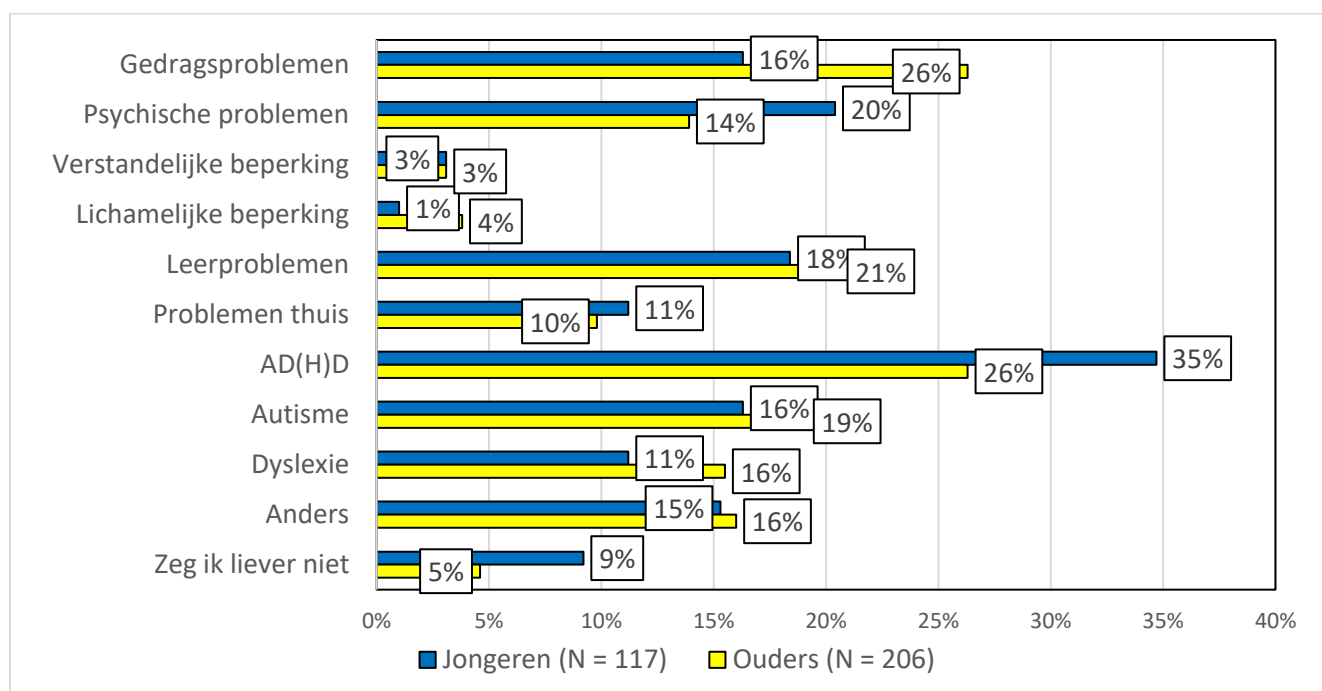
De leeftijdsverdeling is redelijk gelijkmatig verdeeld onder de groep jongeren van 12 tot en met ≥ 16 jaar (N = 74). Het grootste deel van de kinderen van de deelnemende ouders is jonger dan twaalf jaar. De leeftijdsverdeling is weergegeven in de volgende tabel.

	<i>Doelgroep Jongeren (2019)</i>	<i>Kinderen van doelgroep Ouders (2019)</i>
Jonger dan 12 jaar	2% (1%)	58% (60%)
12-13 jaar	32% (30%)	22% (20%)
14-15 jaar	37% (18%)	18% (18%)
16 jaar of ouder	28% (51%)	2% (2%)
Totaal	100,0%	100,0%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling respondenten.

Achtergrond hulpvraag

AD(H)D, leerproblemen en gedragsproblemen zijn de meest genoemde achtergronden van de hulpvragen.



Figuur 1. Achtergrond hulpvraag

Hulp

41% van de jongeren (N = 115) ontving een vorm van jeugdhulp op het moment dat het onderzoek werd afgenomen. Nog eens 31% ontving in 2020 jeugdhulp. 27% van de jongeren ontving ten tijde van het cliëntervaringsonderzoek nog geen jeugdhulp. Van de ouders (N = 204) die aan het cliëntervaringsonderzoek hebben deelgenomen, ontving de helft van hun kinderen jeugdhulp ten tijde van het onderzoek. 30% ontving ten tijde van het cliëntervaringsonderzoek geen jeugdhulp meer, maar wel in 2020. 20% van de ouders gaf aan hun kind(eren) ten tijde van het cliëntervaringsonderzoek (nog) geen jeugdhulp ontvangen.

Van de jongeren krijgt of kreeg 27% korter dan zes maanden jeugdhulp. 29% krijgt of kreeg tussen de zes en twaalf maanden jeugdhulp, 23% tussen een en twee jaar en 21% langer dan twee jaar. Van de ouders zegt 29% dat hun kind korter dan zes maanden hulp krijgt of kreeg. 33% ontvangt of ontving tussen zes en twaalf maanden jeugdhulp, 24% tussen een en twee jaar en 14% langer dan twee jaar.

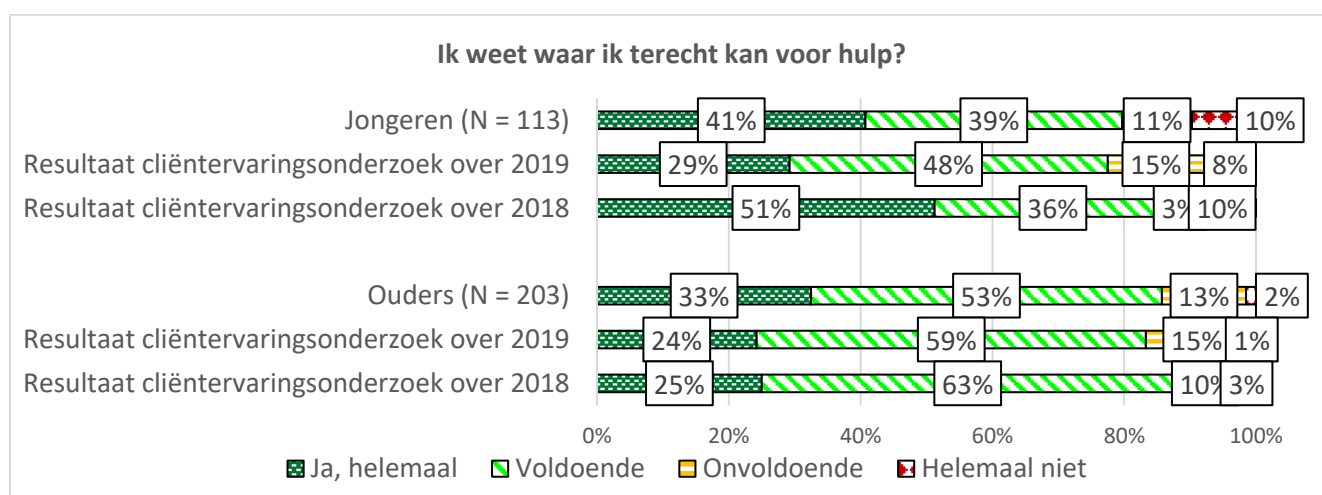
In de onderstaande tabel is weergegeven hoe lang de jongeren hulp (hebben) ontvangen ten tijde van het onderzoek.

	<i>Doelgroep: Jongeren</i>		<i>Doelgroep: kinderen van Ouders</i>	
	Ontvangt hulp?		Ontvangt hulp?	
<i>Hoe lang?</i>	Ja, op dit moment	Ja, in 2020	Ja, op dit moment	Ja, in 2020
Korter dan 6 maanden	15%	40%	30%	26%
Tussen 6 en 12 maanden	38%	20%	30%	39%
Tussen 1 en 2 jaar	18%	27%	21%	30%
Langer dan 2 jaar	30%	13%	19%	5%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Tabel 3. Duur hulpverlening

3.2 Hulp zoeken

Aan de jongeren en de ouders is gevraagd of zij weten waar zij terecht kunnen voor hulp.



Figuur 2. Bekendheid met hulp

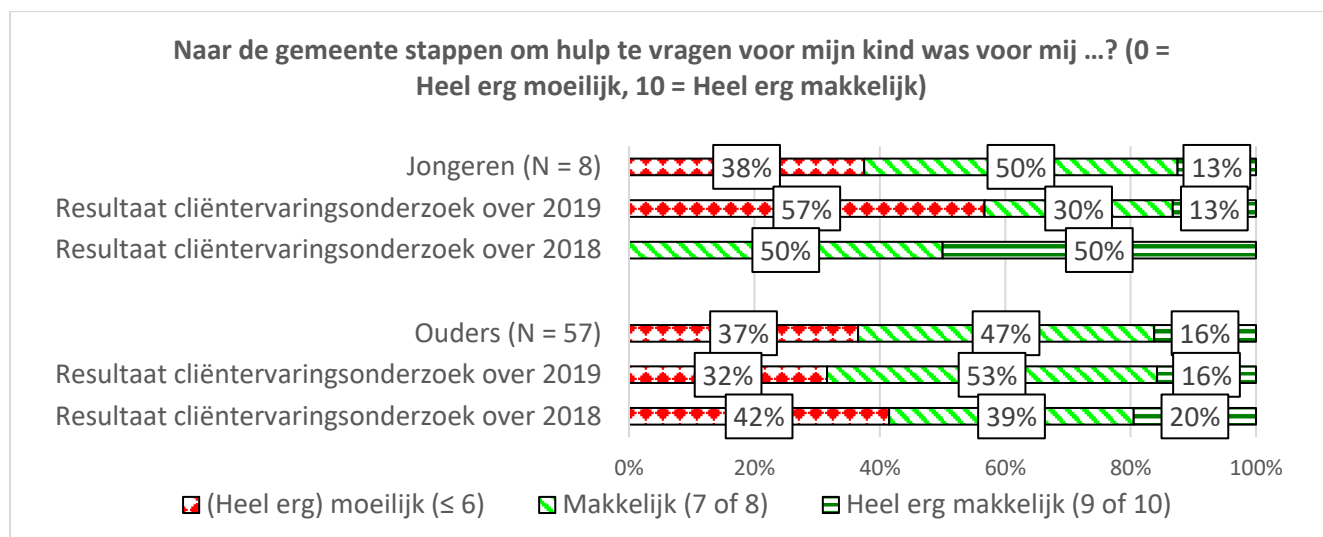
Van de jongeren weet 80% (2020: 77%) en van de ouders 86% (2020: 83%) voldoende waar zij terecht kunnen voor hulp. Dit resultaat is iets beter dan dat van het vorige cliëntervaringsonderzoek.

3.3 Contact met gemeente

In deze paragraaf wordt ingegaan op het contact dat jongeren en ouders hebben gehad met de consulenten van de gebiedsteams. Het gaat alleen over de jongeren en ouders die contact met een consulent hebben gehad. In totaal hebben 34 van de 117 jongeren (29%) en 78 van de 208 ouders (38%) contact gehad met een consulent.

3.2.1 Vragen om hulp

Als het gaat over de toegankelijkheid van jeugdhulp, moeten inwoners de stap zetten om hulp te zoeken door bijvoorbeeld naar de gemeente stappen. Aan de jongeren en de ouders is gevraagd hoe zij deze stap hebben ervaren.



Figuur 3. Ervaringen met het vragen om hulp aan de gemeente

Slechts acht jongeren hebben deze vraag beantwoord. Meer dan de helft hiervan had weinig tot geen moeite om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag. 38% van de jongeren had daar in meer of mindere mate moeite mee. Van de ouders ondervond 69% weinig tot geen moeite om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag. 37% had het wel in meer of mindere mate moeilijk om naar de gemeente te stappen om hulp te vragen voor hun kind. De resultaten van de ouders zijn licht verschoven ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek, maar deze verschuivingen zijn beperkt. Het resultaat in 2018 betrof slechts een paar jongeren.

Tekstanalyse:

Diverse jongeren en ouders hebben een toelichting gegeven op hun score. Een de analyse van deze antwoorden levert het volgende beeld op:

Jongeren (aantal: 5):

Slechts enkele jongeren hebben een toelichting op hun score gegeven. Hieruit blijkt dat als zij eerder contact met een jeugdconsulent hadden, dat dit het gemakkelijker maakte om met de hulpvraag naar de gemeente te stappen. Een jongere zegt zich niet comfortabel gevoeld te hebben om in z'n eentje hulp te zoeken en deze jongere wist ook niet goed waar hij/zij naartoe moest. Een andere jongere ging gewoon.

Ouders (aantal: 53):

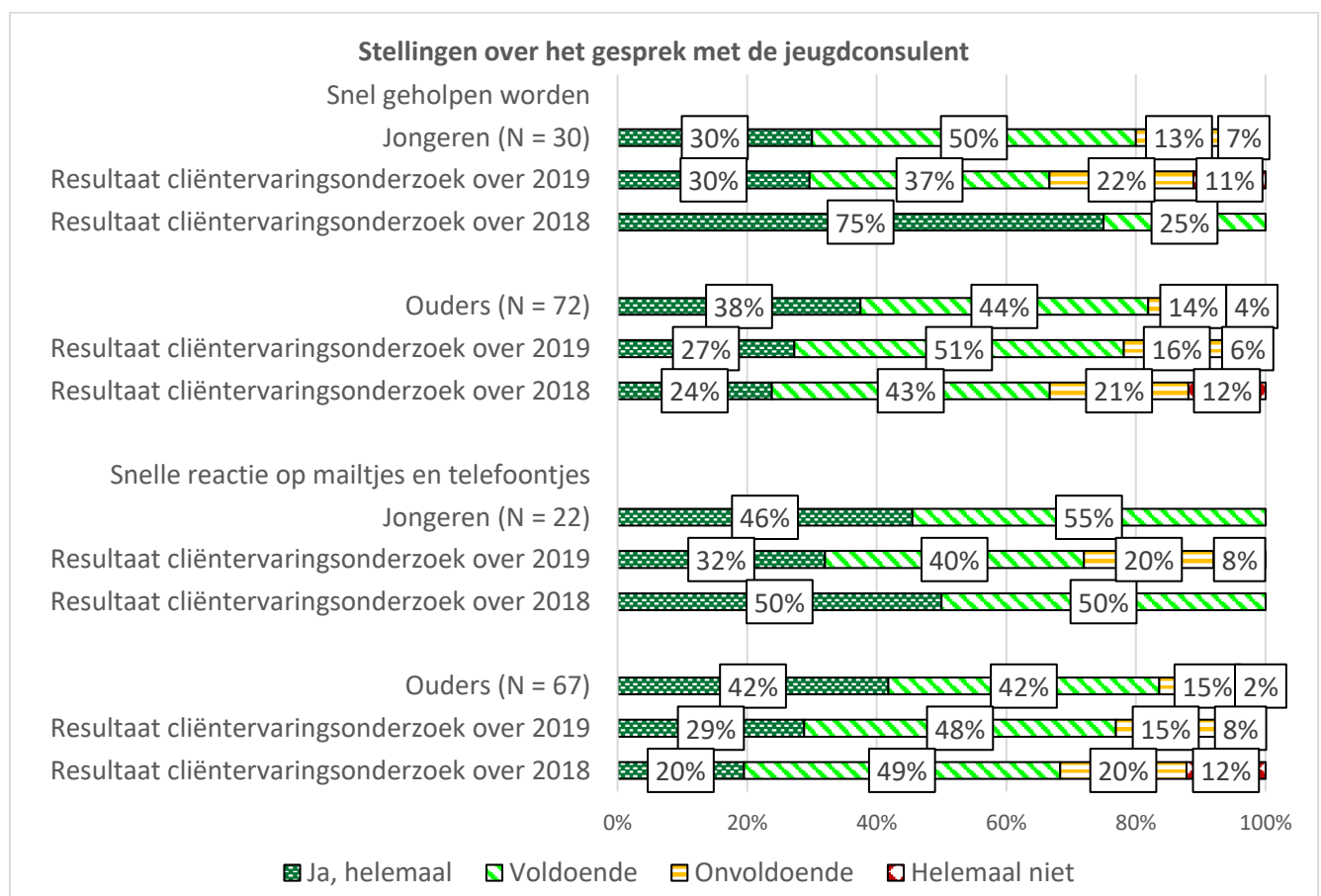
Ongeveer een vijfde van de respondenten ervoer een mentale drempel om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag. Deze ouders geven aan dat zij het lastig vonden om hulp te vragen. Sommige ouders hebben eerst zelf geprobeerd om het op te lossen en dat lukte uiteindelijk niet. Enkel ouders voelden een

vorm van schaamte. Anderen vonden het moeilijk om te erkennen dat hun kind hulp nodig had. Daar staat tegenover dat bijna een op de vijf ouders juist geen mentale drempel ervoer om met hun hulpvraag naar de gemeente te stappen. Een van de ouders geeft aan het fijn te vinden dat de die hulp mogelijk is.

Een op de zes ouders zegt dat zij via of op advies van bijvoorbeeld de school of de huisarts bij het gebiedsteam terecht is gekomen. Ruim 20% van de ouders had al eens een eerdere ervaring opgedaan met het aanvragen van hulp of met het gebiedsteam. Voor hen was het gebiedsteam dus al vertrouwd en het vormde dan ook geen probleem om met hun hulpvraag naar het gebiedsteam te stappen. Wat hierin wel een rol speelt is of die eerdere ervaring positief of niet zo positief was, zoals 'het gevoel dat je overmatig moet bewijzen dat je hulp nodig hebt'.

3.2.2 Gesprek met consulent van het gebiedsteam

Het gesprek dat een inwoner met een consulent heeft, is een essentieel onderdeel van het onderzoek dat de gemeente houdt om de hulpvraag te beoordelen en om naar een geschikte oplossing te zoeken. In deze subparagraaf bespreken we de ervaringen van de respondenten met de gesprekken met de consulenten van de gebiedsteams.



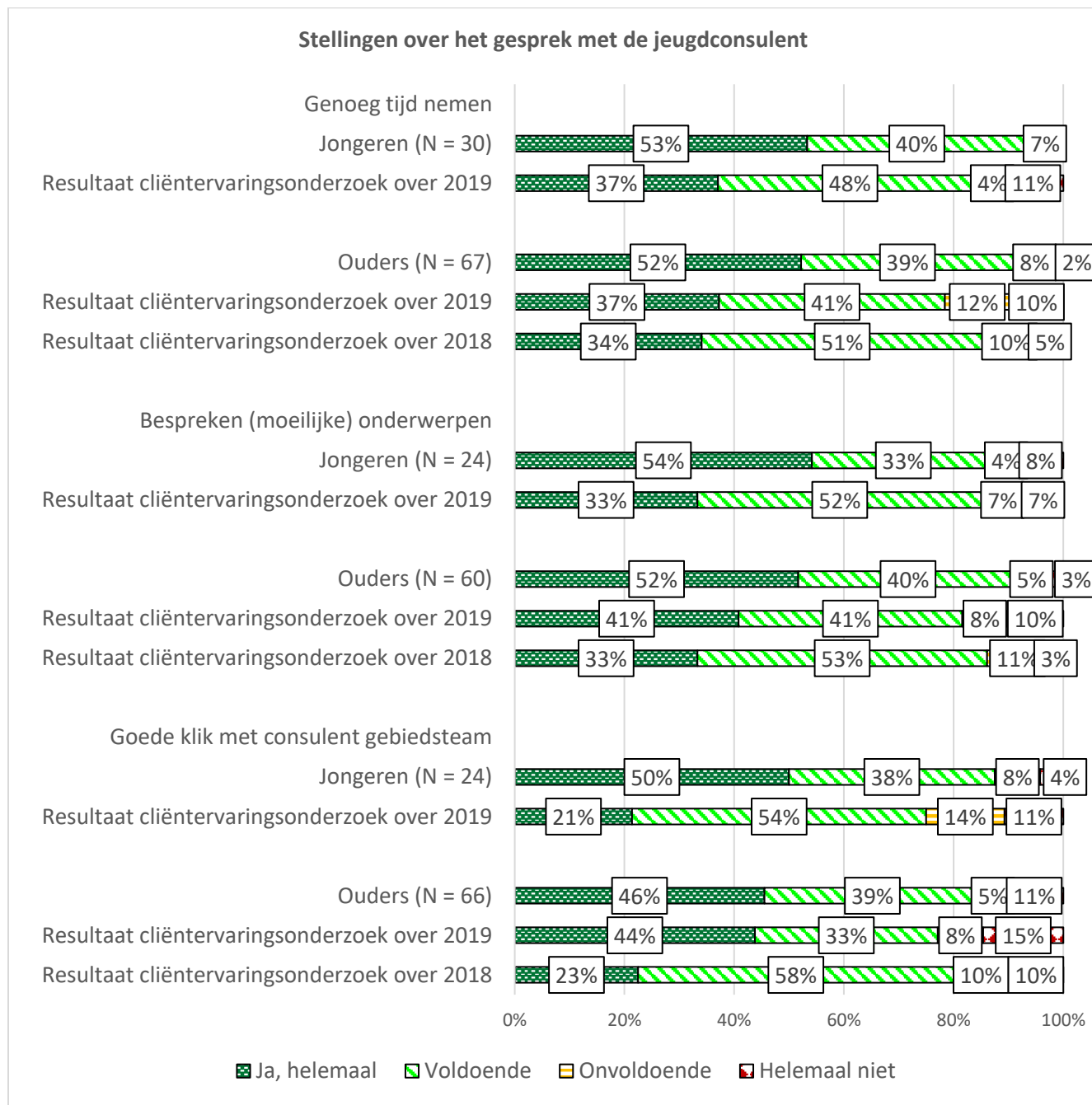
Figuur 4. Contact met consulent: snelheid waarmee gereageerd wordt

Snel geholpen worden

80% van de jongeren vindt dat zij voldoende snel zijn geholpen. Dat resultaat is verbeterd ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek. De ouders zijn net zo positief over de snelheid waarmee zij geholpen zijn. 82% vindt dat zij voldoende snel geholpen zijn. Vorig jaar was dat 78%.

Reageren op mailtjes en telefoontjes

De consulent reageerde volgens alle jongeren snel op mailtjes en telefoontjes. Van de jongeren die aan het vorige clïëntervaringsonderzoek meededen vond 72% dat. Van de ouders vindt 84% dat de consulenten snel reageerden op mailtjes en telefoontjes. Dat is een kleine verbetering van het resultaat in vergelijking met dat van afgelopen jaar. Bij de ouders zien we een duidelijke samenhang tussen het snel reageren op mailtjes en telefoontjes door de medewerkers en het snel geholpen worden. Bij de jongeren is die samenhang er niet.



Figuur 5. Contact met consulent: het gesprek

Genoeg tijd nemen

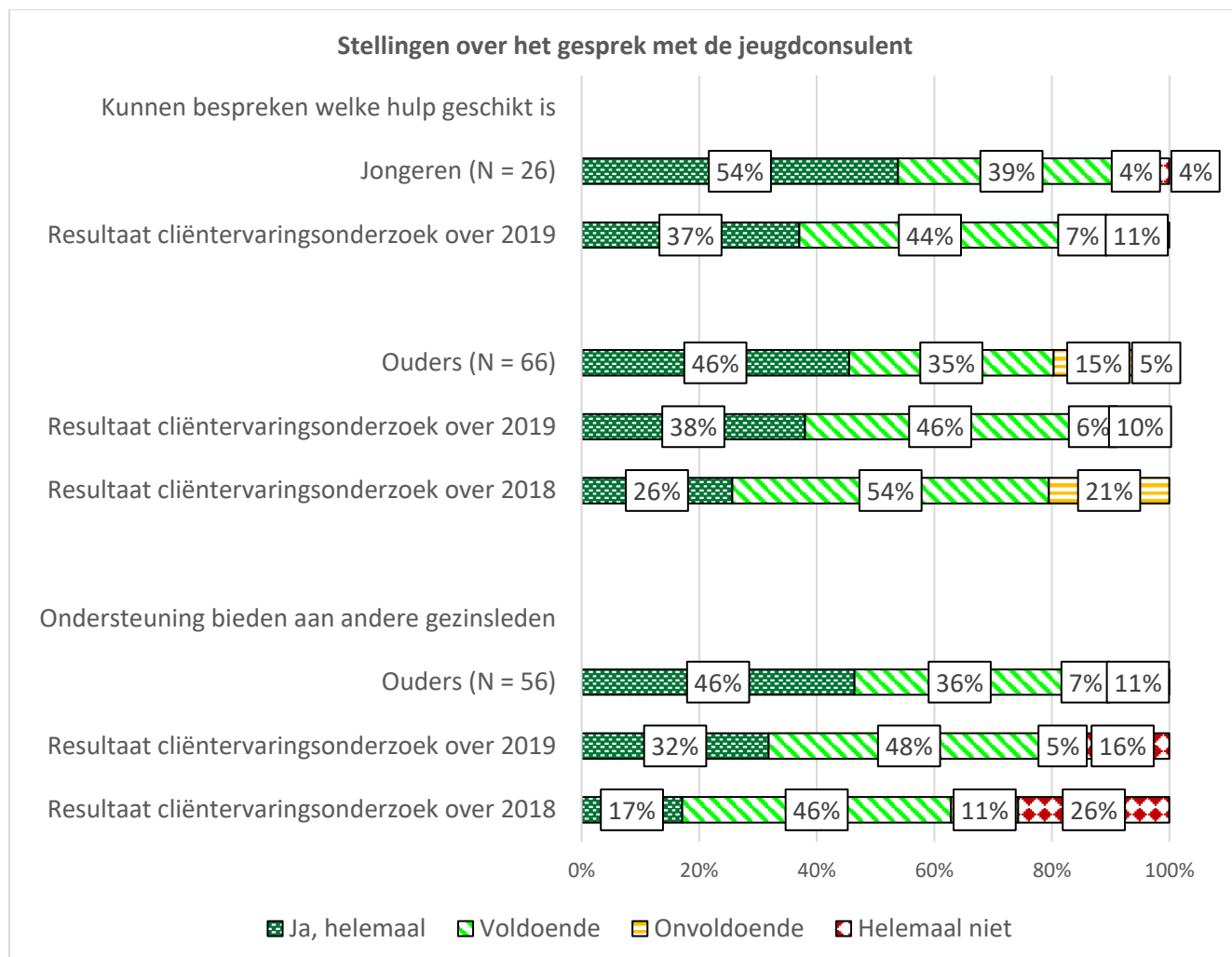
Vrijwel alle jongeren (93%) vinden dat de jeugdconsulent tijdens het gesprek genoeg tijd voor hen nam. Dat resultaat is verbeterd ten opzichte van het vorige clïëntervaringsonderzoek. Van de ouders vindt 91% dat de jeugdconsulent genoeg tijd voor hen nam. Dat is een duidelijke verbetering, want vorig jaar vond maar 78% dat de jeugdconsulent genoeg tijd voor hen nam.

Moeilijke onderwerpen bespreken

Tijdens gesprekken kan het voorkomen dat moeilijke onderwerpen of persoonlijke zaken besproken moeten worden. 87% van de jongeren en 92% van de ouders geeft aan dat zij moeilijke of persoonlijke zaken met de jeugdconsulent konden bespreken. De resultaten laten een duidelijke verbetering zien in vergelijking met het vorige cliëntervaringsonderzoek.

Goede klik met consulent van het gebiedsteam

88% van de jongeren en 85% van de ouders vindt dat zij een goede klik hadden met de consulent van het gebiedsteam. Vorig jaar was dat respectievelijk 75% en 77%. Een duidelijke verbetering van het resultaat dus.



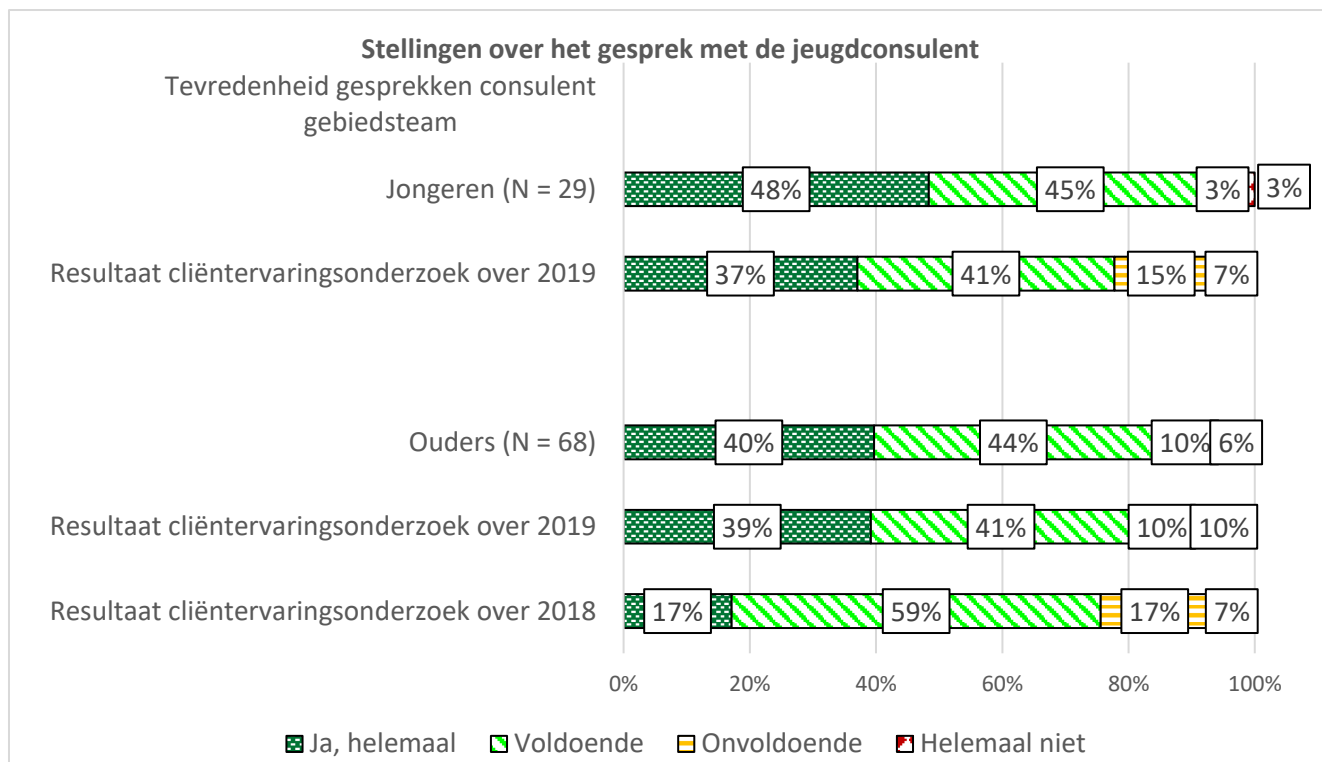
Figuur 6. Contact met consulent: ondersteuning

Kunnen bespreken welke hulp geschikt is

Van de jongeren vindt 93% dat de jeugdconsulent tijdens het gesprek samen met hen naar oplossingen voor hun hulpvraag heeft gezocht. Vorig jaar was dat percentage 81%. Hier zien we dus een flinke stijging. Van de ouders vindt 81% dat de jeugdconsulent goed samen met hen naar oplossingen heeft gezocht. Afgelopen jaar was dat 84%. Dat resultaat van de ouders is dus vrijwel onveranderd gebleven.

Ondersteuning aan andere gezinsleden

Jeugdconsulenten kunnen, als dat nodig is, ook ondersteuning bieden aan de ouders en/of de broers of zussen van de hulpvrager. Van de ouders voor wie die ondersteuning relevant was, bood de jeugdconsulent volgens 84% voldoende ondersteuning aan hen als ouders/verzorgers en andere gezinsleden. Dat resultaat komt bijna overeen met dat van vorig jaar, toen 80% die ondersteuning voldoende vond.



Figuur 7. Contact met consulent: algemene tevredenheid

Tevredenheid gesprekken met consulent van het gebiedsteam

Van de jongeren kijkt 93% met een tevreden gevoel terug op hun gesprekken met de jeugdconsulent. Vorig jaar was dat nog 78%. De ouders zijn hierover iets kritischer dan de jongeren, maar nog steeds is 84% (2019: 80%) tevreden over de gesprekken met de consulent van het gebiedsteam.

Statistische analyse:

Jongeren:

De mate waarin jongeren tevreden zijn over de gesprekken met de consulenten van het gebiedsteam hangt op basis van de gemeten variabelen af van één factor, namelijk of de jongere vindt dat hij of zij voldoende betrokken is bij het vinden van geschikte jeugdhulp.

Ouders:

De mate waarin ouders tevreden zijn over de gesprekken met de consulenten van het gebiedsteam hangt op basis van de gemeten variabelen in dit onderzoek vooral af van de vraag of de ouders op een goede manier met de jeugdconsulent hebben kunnen bespreken welke vorm van jeugdhulp het beste bij hun kind past. Op de tweede plaats speelt de tijd die de jeugdconsulent voor hen heeft genomen tijdens het huisbezoek mee. De derde factor die een significante invloed heeft op de tevredenheid over de gesprekken is de vraag of de ouders voldoende snel zijn geholpen.

Tekstanalyse:

Verschillende jongeren en ouders hebben een toelichting gegeven op waarom zij (on)tevreden zijn over hun gesprek met de consulent. Samengevat geven we hier de factoren weer die van invloed zijn op de (on)tevredenheid:

Jongeren (aantal: 15):

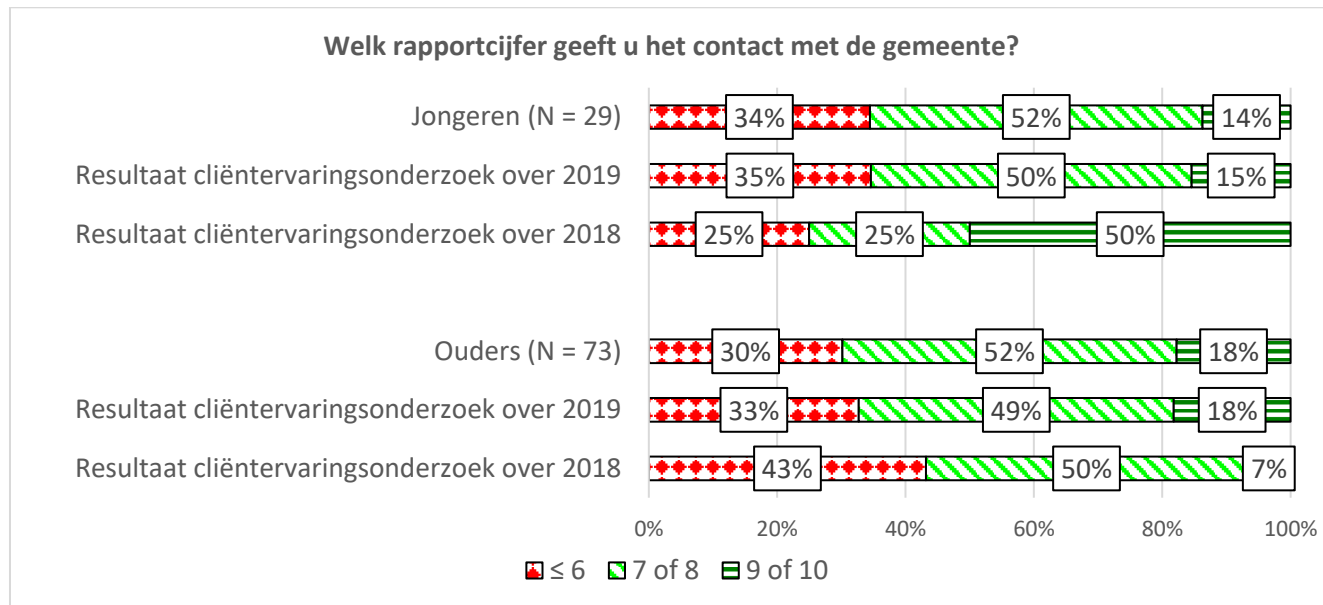
Het goed luisteren door de jeugdconsulent wordt door de jongeren het vaakst genoemd als een aspect waarop zij een gesprek met een consulent beoordelen. Meedenken en meebewegen zijn een paar aspecten die hierbij op de achtergrond meespelen. De meerderheid van de jongeren laat zich positief uit over de luistervaardigheid van de jeugdconsulenten. Twee andere aspecten die door een paar jongeren worden genoemd zijn het bieden van oplossingen door de consulenten en de sfeer waarin het gesprek verloopt.

Ouders (aantal: 47):

Uit de toelichting van de ouders komen meerdere aspecten naar voren die meespelen in de beoordeling van de gesprekken met de jeugdconsulenten. De sfeer van het gesprek en het bieden van oplossingen door de jeugdconsulent worden hierbij het meest genoemd. Over de sfeer van het gesprek is een ruime meerderheid van de ouders die dit aspect genoemd hebben, tevreden. Volgens deze ouders verliepen de gesprekken goed. Een paar ouders waren niet zo tevreden over het gesprek. Een van de ouders vond het gesprek te zakelijk. Het bieden van oplossingen is het tweede aspect dat veelvuldig wordt genoemd. De ouders vinden het belangrijk dat een geschikte oplossing voor de problematiek van hun kinderen wordt geboden. Aspecten die hier op de achtergrond meespelen zijn de betrokkenheid van de ouders bij het vinden van oplossingen en het meedenken door de consulent. Over dit aspect zijn zeven van de tien ouders die dit aspect genoemd hebben, tevreden. Een aantal ouders zijn niet zo tevreden over dit aspect en dat komt vooral omdat er geen geschikte oplossing werd geboden. Drie andere aspecten die ook meespelen in de beoordeling van de gesprekken door de ouders, zijn het adequaat handelen door de jeugdconsulent, de bereikbaarheid van de jeugdconsulent en de luistervaardigheid van de jeugdconsulent.

3.2.3 Beoordeling contact met gemeente

Aan de jongeren en de ouders is de vraag gesteld hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. Het betreft hier alleen respondenten die contact met een consultant van het gebiedsteam hebben gehad. Voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we vrijelijk uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score¹ wordt berekend.



Figuur 8. Rapportcijfer voor contact met gemeente

14% van de jongeren is zeer tevreden over hun contact met de gemeente. Dat resultaat komt vrijwel overeen met dat van vorig jaar. Nog eens 52% vindt het contact met de gemeente ruim voldoende tot goed en ook dat resultaat is vergelijkbaar met afgelopen jaar. Over het contact met de gemeente is 34% niet zo tevreden. Vorig jaar was dat 35%. De gemiddelde beoordeling van de jongeren bedraagt een 7,0 en dat betekent een lichte stijging in vergelijking met het vorige onderzoek, toen het gemiddelde een 6,6 was. De 8 is het meest gegeven rapportcijfer.

Net zoals bij het vorige onderzoek, is 18% van de ouders zeer te spreken over hun contact met de gemeente. Zij geven een 9 of een 10 als rapportcijfer. 52% beoordeelt het contact met de gemeente als ruim voldoende tot goed. 30% van de ouders is minder tevreden, want zij geven een 6 of lager als rapportcijfer. De 7 is het meest gegeven door de ouders. Over het geheel zijn de rapportcijfers dit jaar iets beter dan vorig jaar. De ouders geven gemiddeld een 7,0 als rapportcijfer voor het contact met de gemeente. Dat gemiddelde rapportcijfer is iets hoger dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek (6,7).

Statistische analyse:

De beoordeling van het contact met de gemeente wordt voor wat betreft de jongeren significant bepaald door de mate van tevredenheid over de klik die zij voelden met de consultant. De beoordeling van het contact met de gemeente wordt voor wat betreft de ouders significant bepaald door de mate van tevredenheid over de gesprekken met de jeugdconsultant.

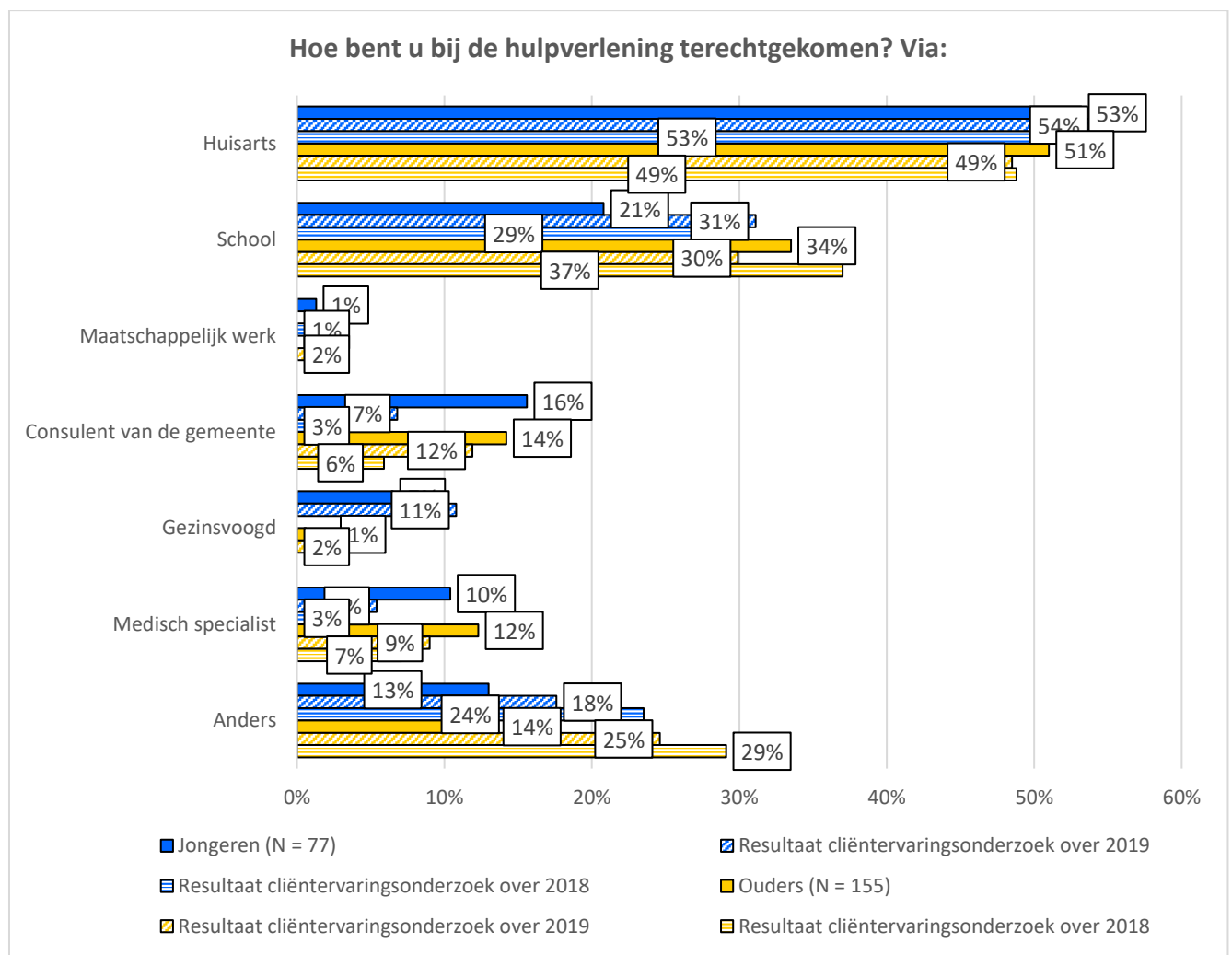
¹ De Net Promoter Score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van een schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De scores worden verdeeld in drie groepen: 1. *Promoters*: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven, 2. *Neutrals*: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven en 3. *Critici*: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company.

3.3 Hulpverlening

In deze paragraaf bespreken we de ervaringen van de jongeren en de ouders met de hulpverlening. Eerst wordt ingegaan op hoe jongeren en ouders bij de hulpverlening terecht zijn gekomen en wie of welke organisatie de hulp verleent. Daarna bespreken we de ervaringen van de jongeren en de ouders met de hulpverleners en wat de hulpverlening (tot nu toe) heeft opgeleverd.

3.3.1 Toegang tot hulpverlening

De meeste jongeren en de meeste ouders zijn op advies van de huisarts of van school bij de hulpverlening terechtgekomen. Sommige jongeren en ouders zijn via een andere weg bij de hulpverlening terechtgekomen, zoals maatschappelijk werk, een gezinsvoogd, een medisch specialist of op eigen initiatief. Opvallend is dat maar 16% van de jongeren en 14% van de ouders de jeugdconsulent noemt.



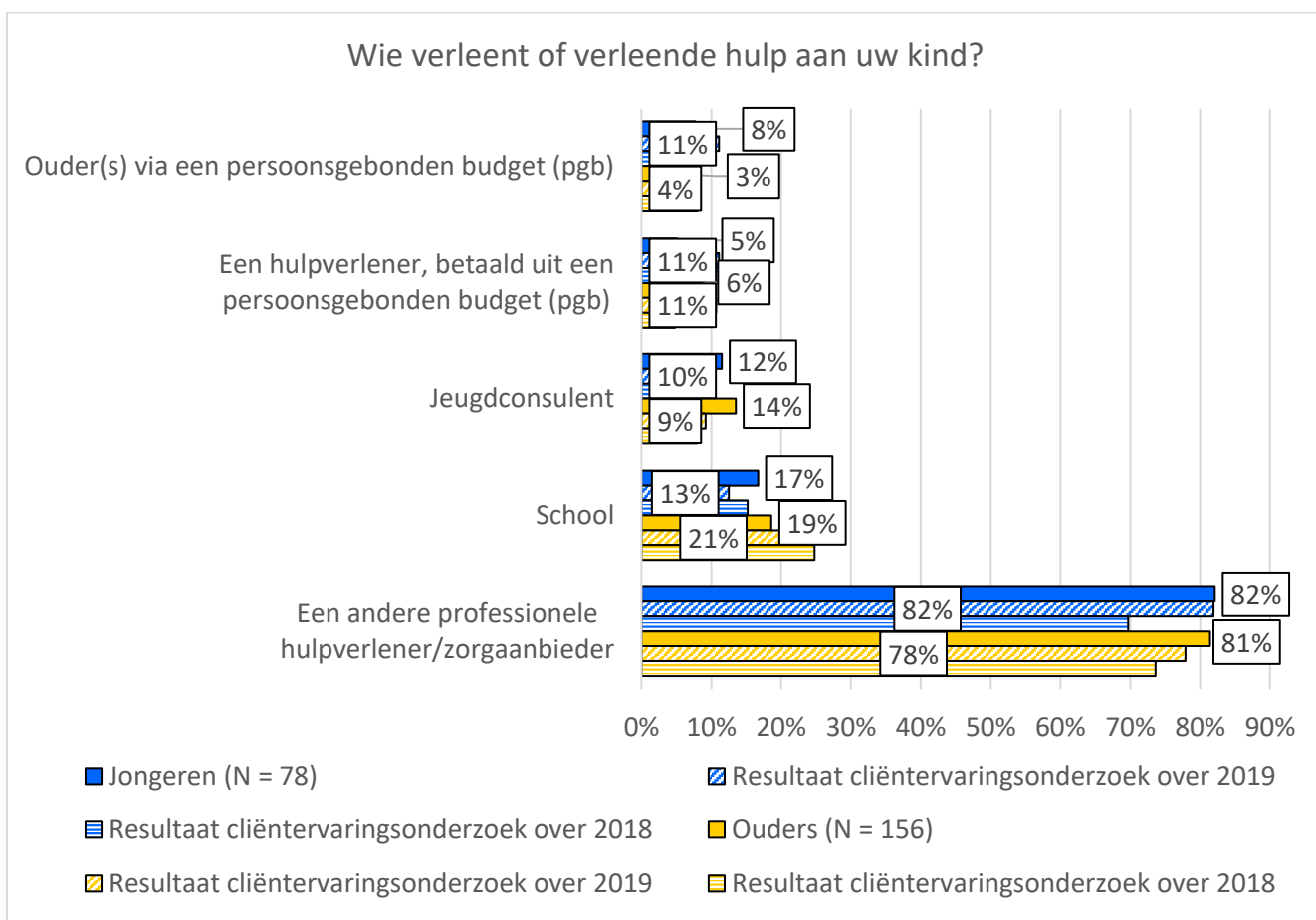
Figuur 9. Toegang tot hulpverlening

Volgens 45% van de jongeren en 38% van de ouders werd de hulp binnen vier weken gestart.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>		<i>Kinderen van doelgroep Ouders</i>	
	Ontvangt hulp?		Ontvangt hulp?	
	Ja, op dit moment	Niet meer, wel in 2020	Ja, op dit moment	Niet meer, wel in 2020
Binnen twee weken	21% (16%)	14% (9%)	16% (11%)	7% (8%)
Binnen twee tot vier weken	24% (20%)	31% (29%)	23% (30%)	29% (40%)
Binnen een tot drie maanden	35% (48%)	31% (50%)	40% (44%)	44% (42%)
Binnen drie tot zes maanden	18% (4%)	17% (9%)	15% (9%)	9% (7%)
Na meer dan zes maanden	3% (12%)	7% (3%)	6% (6%)	11% (3%)

Tabel 4. Wachtijd tot start hulpverlening (tussen haakjes het resultaat van het vorige onderzoek)

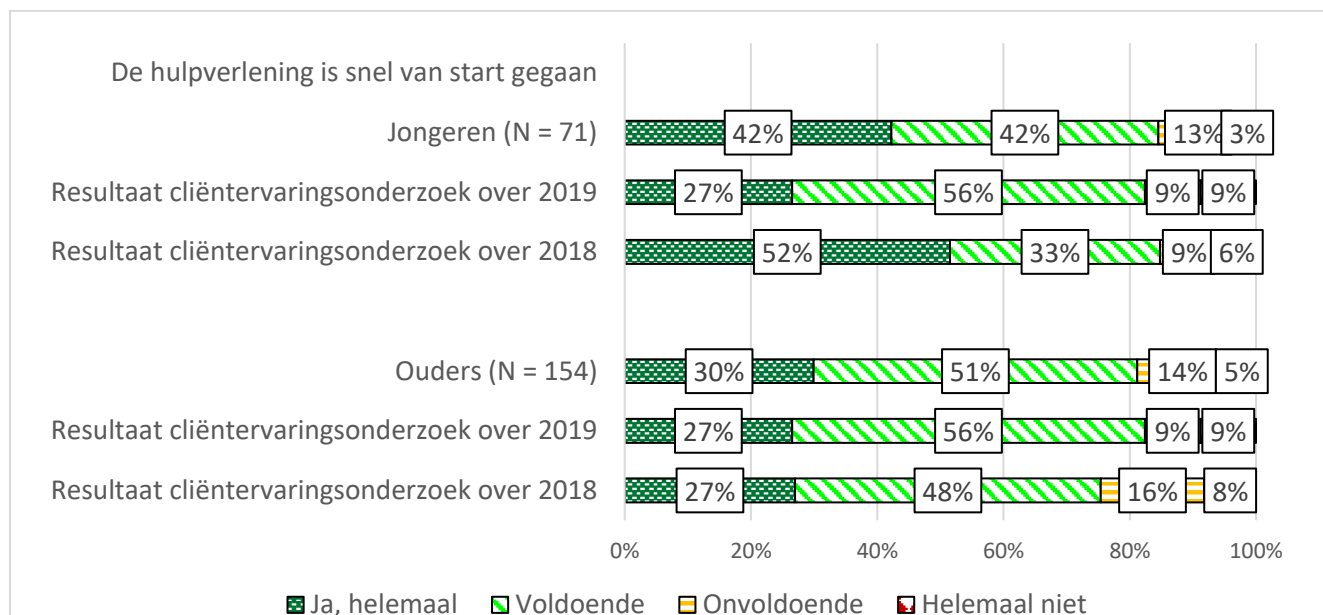
Volgens ongeveer 80% van zowel de jongeren als de ouders werd de hulp verleend door een professionele hulpverlener.



Tabel 5. Wie verleent hulp?

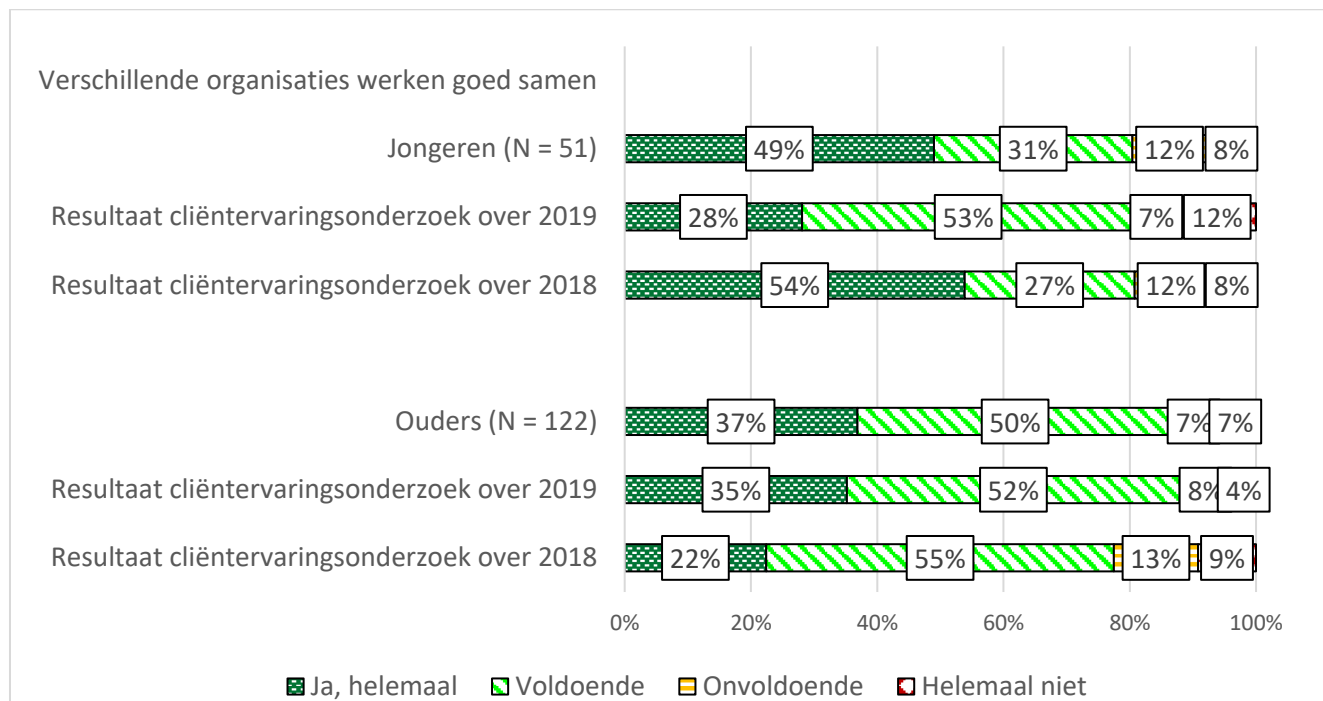
3.3.2 Kwaliteit hulpverleners

In deze subparagraaf wordt ingegaan op de ervaringen van de ouders en de jongeren met de kwaliteit van de hulpverleners.



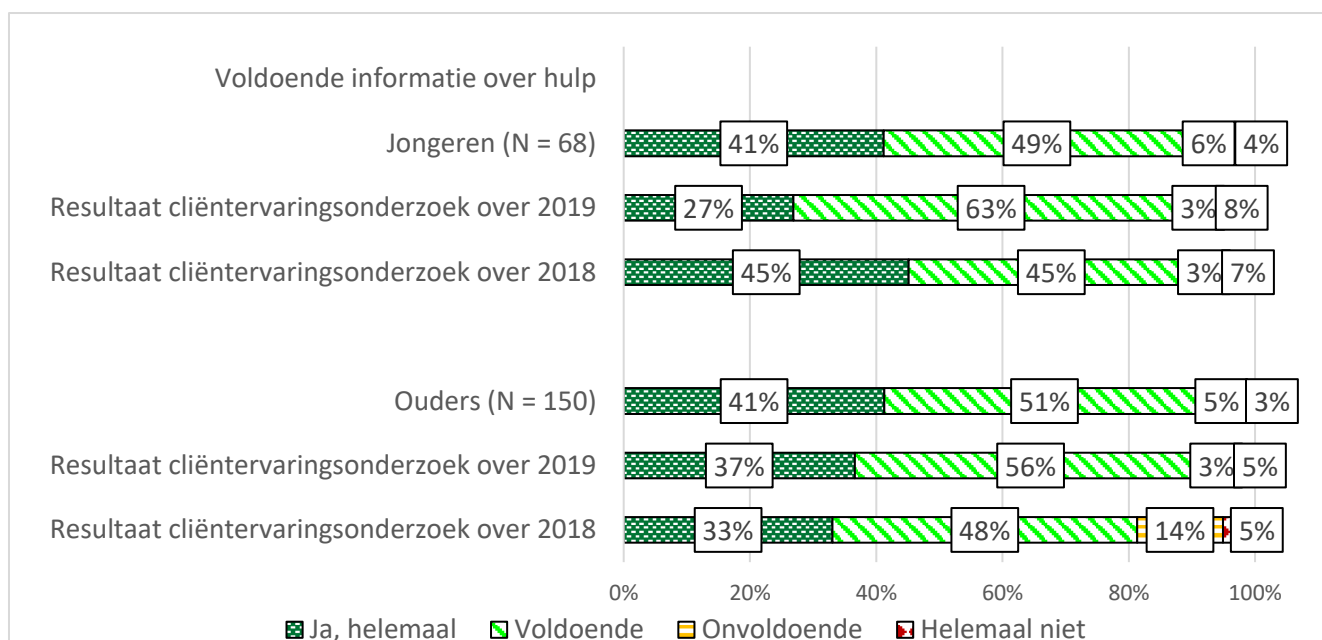
Figuur 10. Ervaringen met hulpverleners: snelheid start hulpverlening

Een ruime meerderheid van de jongeren (84%) en de ouders (81%) is van mening dat de hulpverlening snel van start is gegaan. Die resultaten komen vrijwel overeen met die van vorig jaar.



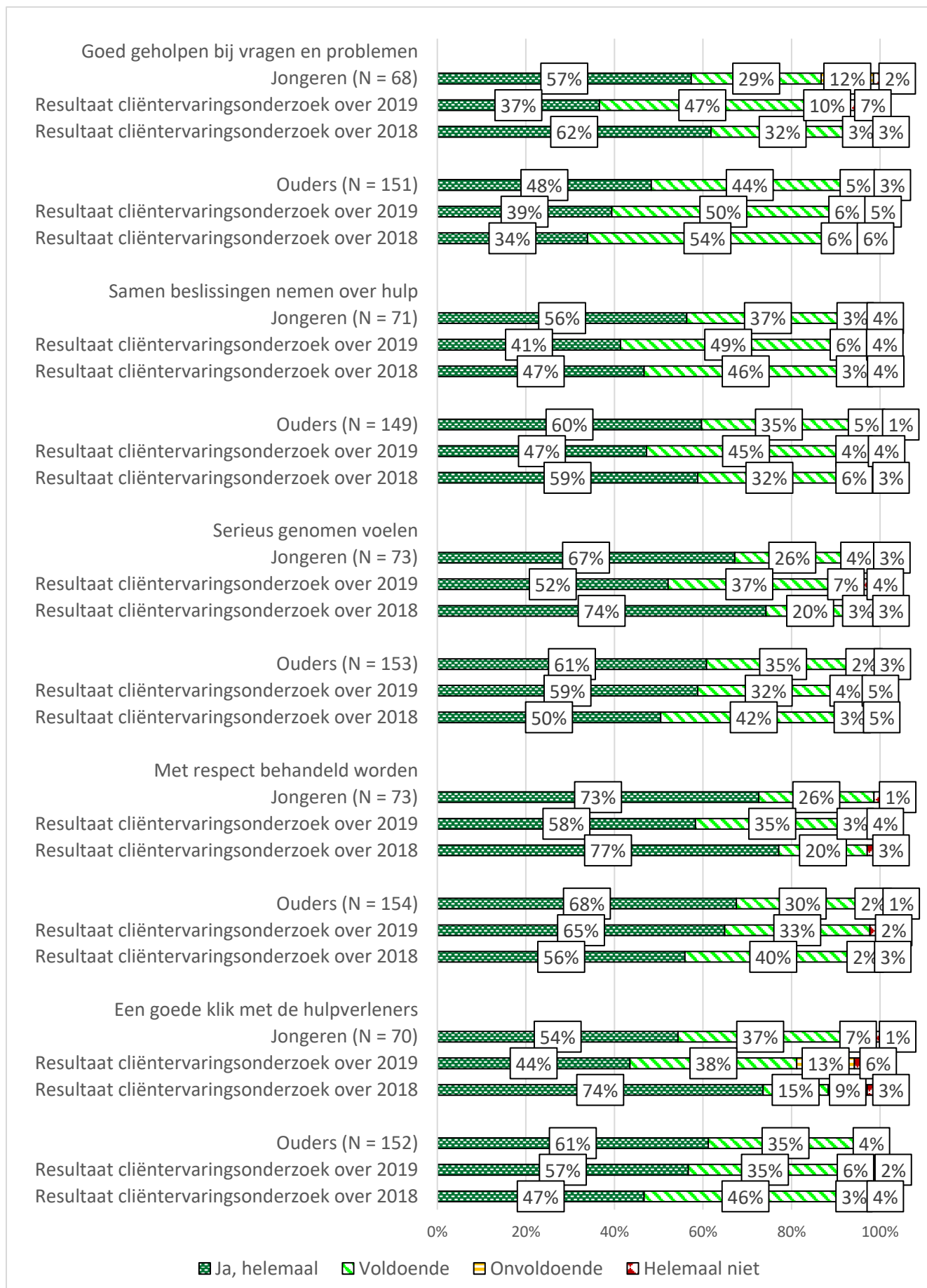
Figuur 11. Ervaringen met hulpverleners: samenwerking tussen hulpverleners

Het komt vaker voor dat meer hulpverleners in beeld zijn tijdens een hulpverleningstraject. Van de jongeren en de ouders die hiermee te maken hebben, zegt 80% van de jongeren en 87% van de ouders dat de verschillende hulpverleners goed samenwerkten. Deze resultaten komen overeen met die van het vorige onderzoek.



Figuur 12. Ervaringen met hulpverleners: informatievoorziening over hulp

Net zoals bij het vorige cliëntervaringsonderzoek, kreeg 90% van de jongeren en 92% van de ouders voldoende informatie over de hulp.



Figuur 13. Ervaringen met hulpverleners: contact met hulpverleners

Goed geholpen bij vragen en problemen

Zowel de jongeren als de ouders vinden dat zij goed geholpen werden door hun hulpverleners, namelijk 87% respectievelijk 93%. Dat resultaat is marginaal beter dan vorig jaar.

Samen beslissingen nemen over hulp

Over het samen met de hulpverlener beslissingen over de hulp kunnen nemen, is 93% van de jongeren tevreden en 95% van de ouders. Het resultaat is marginaal beter dan het resultaat van vorig jaar.

Serius genomen voelen

Bijna alle jongeren (93%) en ouders (95%) voelden zich serieus genomen door de hulpverleners. Bij het vorige onderzoek was dat respectievelijk 89% en 91%.

Met respect behandeld worden

Vrijwel alle jongeren (99%) en ouders (97%) voelden zich met respect behandeld door de hulpverleners.

Een goede klik met de hulpverleners

91% van de jongeren en 96% van de ouders vindt dat zij een goede klik hadden met de hulpverleners. Dat is een iets beter resultaat dan vorig jaar.

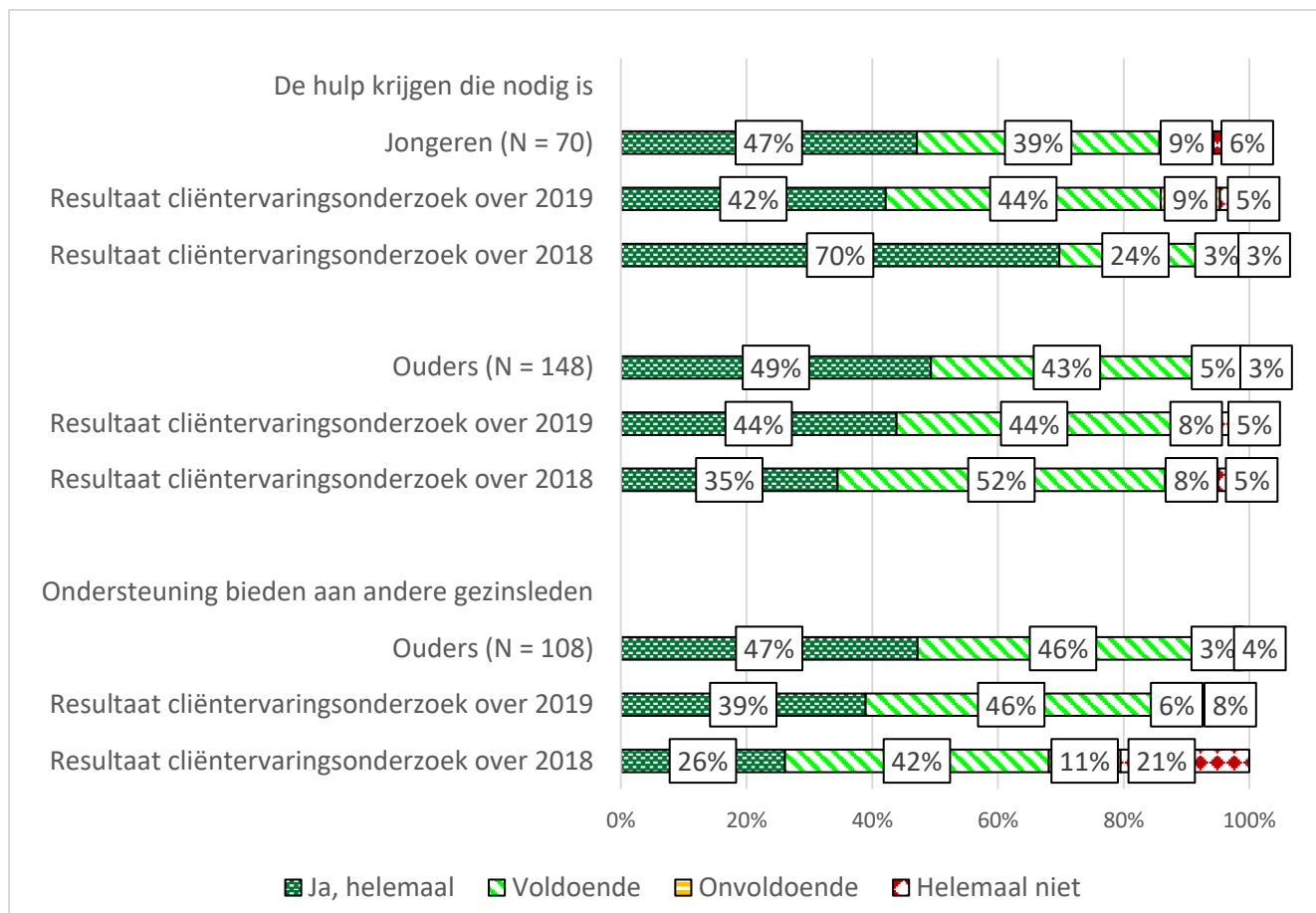
Statistische analyse:

Jongeren:

De mate waarin jongeren een klik voelen met hun hulpverlener hangt op basis van de gemeten variabelen af van drie aspecten. Op de eerste plaats, en dit aspect weegt daarin het zwaarst, is de vraag of de jongeren vinden dat zij door hun hulpverlener met respect worden behandeld. Op de tweede plaats speelt de vraag of de jongeren vinden dat zij goed geholpen worden bij hun vraag of probleem, een significante rol. Tot slot is het voor de jongeren van belang of hulpverleners goed met elkaar samenwerken.

Ouders:

De mate waarin ouders een klik ervaren met de hulpverlener hangt op basis van de gemeten variabelen, het meest samen met de vraag of zij vinden dat zij met respect behandeld worden. In mindere mate speelt, maar wel significant, de vraag of zij voldoende informatie krijgen over de hulp die hun kind krijgt.



Figuur 14. Ervaringen met hulpverleners: ondersteuning bieden

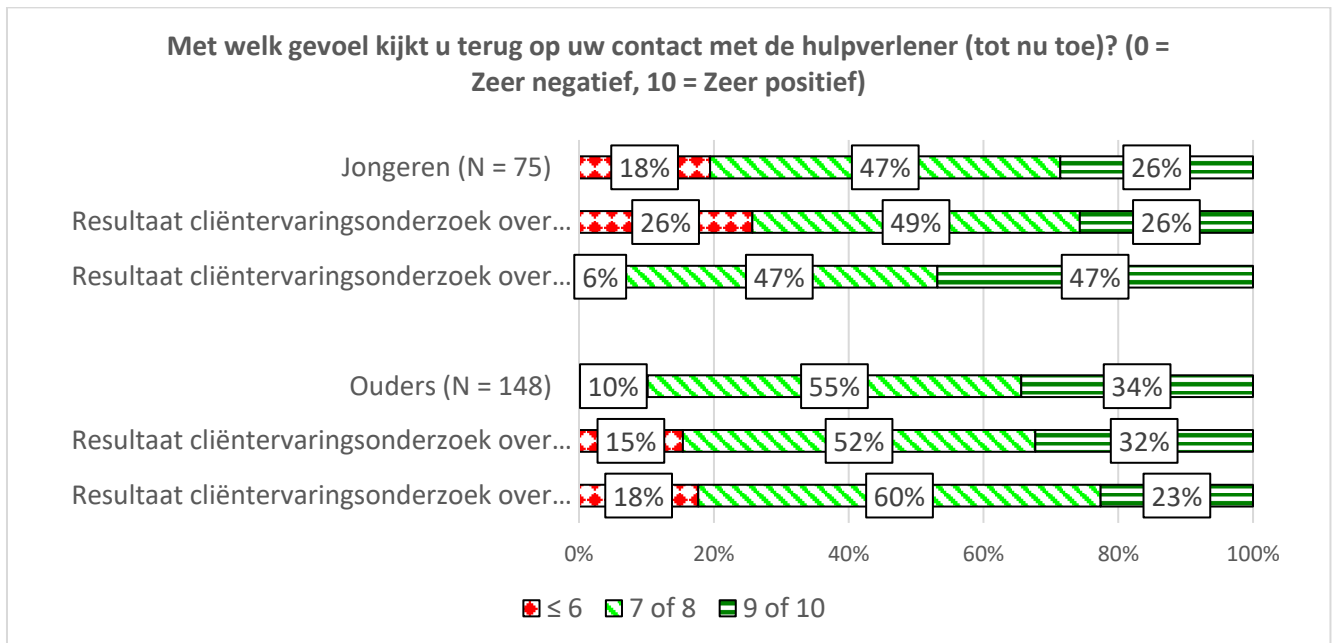
Benodigde hulp krijgen

Zoals ook bij het vorige onderzoek, werd volgens 86% van de jongeren de hulp gegeven die nodig was. Ook de meeste ouders (93%) zeggen dat hun kind de hulp heeft gekregen die hij of zij nodig had. Dat resultaat is iets beter dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek.

Ondersteuning bieden aan andere gezinsleden

Tot slot is aan de ouders gevraagd of de hulpverleners ook ondersteuning hebben geboden aan de overige gezinsleden. 94% van de ouders vindt die ondersteuning voldoende tot goed en dat is een beter resultaat dan bij het vorige onderzoek, toen 85% dat vond.

Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd hoe zij terugkijken op hun contact met de hulpverlener (tot nu toe).



Figuur 15. Waardering contact met hulpverleners

De jongeren en ouders kijken beiden met een overwegend goed gevoel terug op hun contact met de hulpverlener. Zij waarderen hun contact met de hulpverleners als ruim voldoende tot goed. De gemiddelde score van zowel de jongeren als de ouders bedraagt een 7,9. Dat is een hoger gemiddelde dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen de jongeren gemiddeld een 7,1 gaven en de ouders een 7,7.

Als we deze resultaten vrijelijk interpreteren volgens de NPS-methode, dan zien we dat 26% van de jongeren enthousiast is over hun contact met hun hulpverlener. Zij geven een 9 of een 10 als waardering voor de hulpverlener. 18% is juist wat kritischer. Zij geven een 6 of lager als waardering. Van de ouders is 34% enthousiast over hun contact met de hulpverlener en is 10% kritisch. Per saldo zijn de ouders dus nog positiever over het contact met de hulpverleners dan de jongeren.

In de onderstaande tabel zien we dat de jongeren de hulpverlening van de diverse hulpverleners gemiddeld als ruim voldoende tot goed beoordelen. De ouders geven eveneens gemiddeld een ruime voldoende tot goed.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>	<i>Doelgroep Ouders</i>
Ouders via een persoonsgebonden budget (pgb)	[N = 6] 7,7 (5,6)	[N = 5] 7,6 (8,6)
Een hulpverlener, betaald uit een persoonsgebonden budget (pgb)	[N = 4] 8,3 (7,0)	[N = 10] 7,8 (8,3)
Consulent van het gebiedsteam	[N = 9] 7,9 (7,5)	[N = 18] 7,5 (8,0)
School	[N = 13] 7,8 (7,7)	[N = 27] 7,6 (8,0)
Een andere professionele hulpverlener/zorgaanbieder	[N = 61] 7,8 (7,6)	[N = 118] 7,9 (7,7)

Tabel 6. Waardering hulpverleners uitgesplitst naar soort hulpverleners

In tabel 7 staan de gemiddelde waarderingen voor het contact met de hulpverleners, maar dan uitgesplitst naar de achtergrond van de hulpvraag.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>	<i>Doelgroep Ouders</i>
Gedragsproblemen	[N = 12] 7,8 (6,5)	[N = 44] 7,5 (7,8)
Psychische problemen	[N = 16] 8,0 (7,0)	[N = 21] 7,8 (8,0)
Verstandelijke beperking	[N = 2] 5,5 (6,8)	[N = 4] 8,5 (8,2)
Lichamelijke beperking	[N = 1] 10 (-)	[N = 5] 8,6 (9,0)
Leerproblemen	[N = 16] 7,4 (7,8)	[N = 35] 7,8 (8,0)
Problemen thuis	[N = 8] 8,1 (6,4)	[N = 16] 6,1 (7,9)
AD(H)D	[N = 23] 7,3 (7,2)	[N = 39] 7,7 (7,3)
Autisme	[N = 14] 7,4 (7,7)	[N = 32] 7,8 (7,6)
Dyslexie	[N = 5] 7,0 (7,1)	[N = 21] 7,7 (7,3)
Anders	[N = 13] 7,4 (7,8)	[N = 21] 7,7 (8,1)

Tabel 7. Waardering hulpverleners uitgesplitst naar achtergronden hulpvraag

Statistische analyse:

Jongeren:

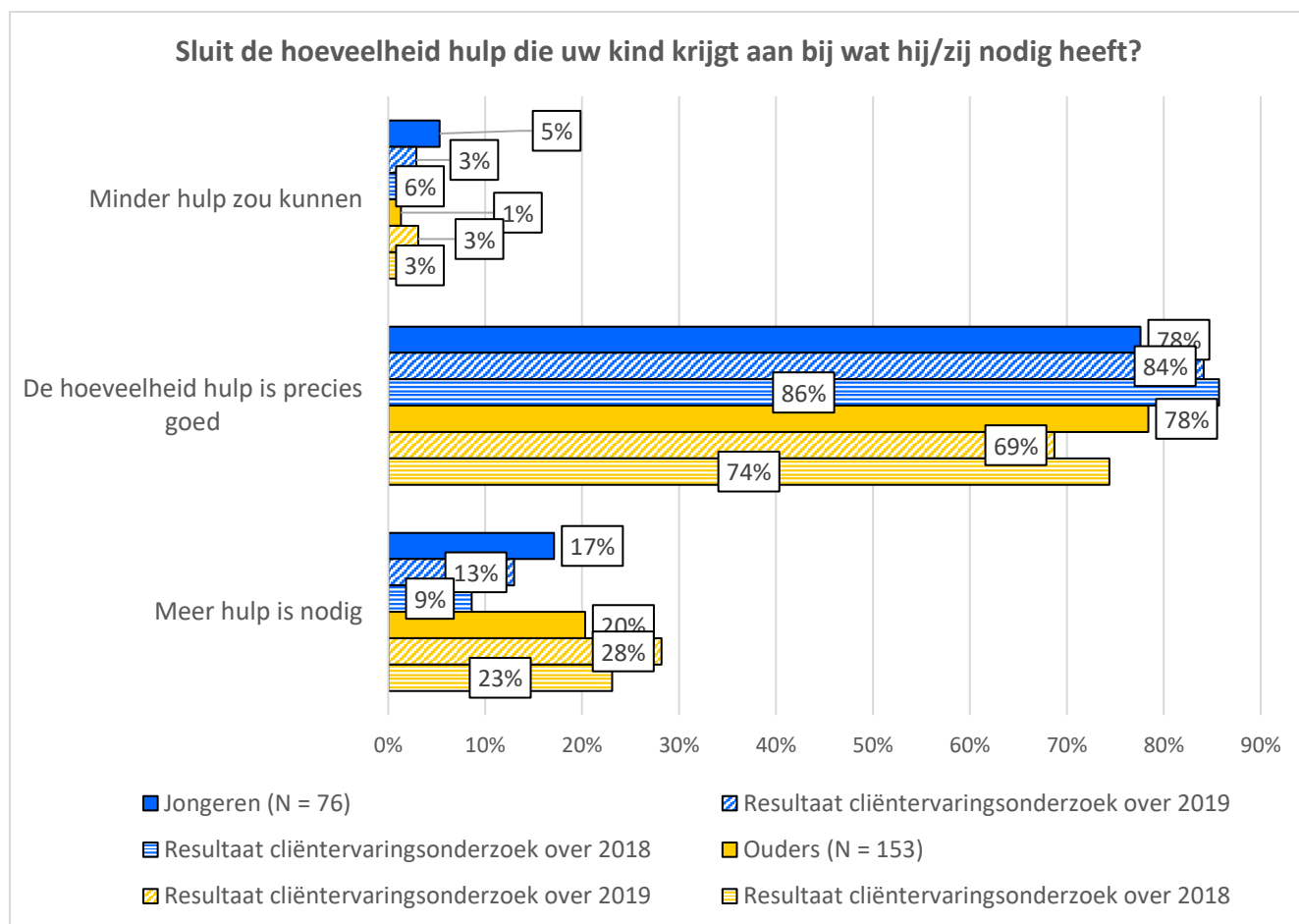
Als we de antwoorden analyseren op de vraag met welk gevoel jongeren terugkijken op de hulpverlening (tot nu toe), dan zien we dat drie aspecten hierop een significante invloed hebben. Het krijgen van voldoende informatie over de hulp en of de jongere goed geholpen wordt bij zijn of haar problemen, zijn de twee aspecten die hierop de meeste invloed hebben. Daarnaast is de samenwerking tussen de diverse hulpverleners een aspect dat hierin een belangrijke rol speelt.

Ouders:

Bij de ouders geldt eveneens dat drie aspecten een significante invloed hebben op hoe zij terugkijken op de hulpverlening. Op de eerste plaats vinden ouders het belangrijk om serieus genomen te worden door de hulpverleners. Op de tweede plaats vinden ouders het belangrijk dat hun kind goed geholpen wordt. Tot slot weegt voor de ouders ook mee of zij vinden dat de hulpverleners goede ondersteuning bieden aan de overige gezinsleden, als dit nodig is.

Hoeveelheid hulp

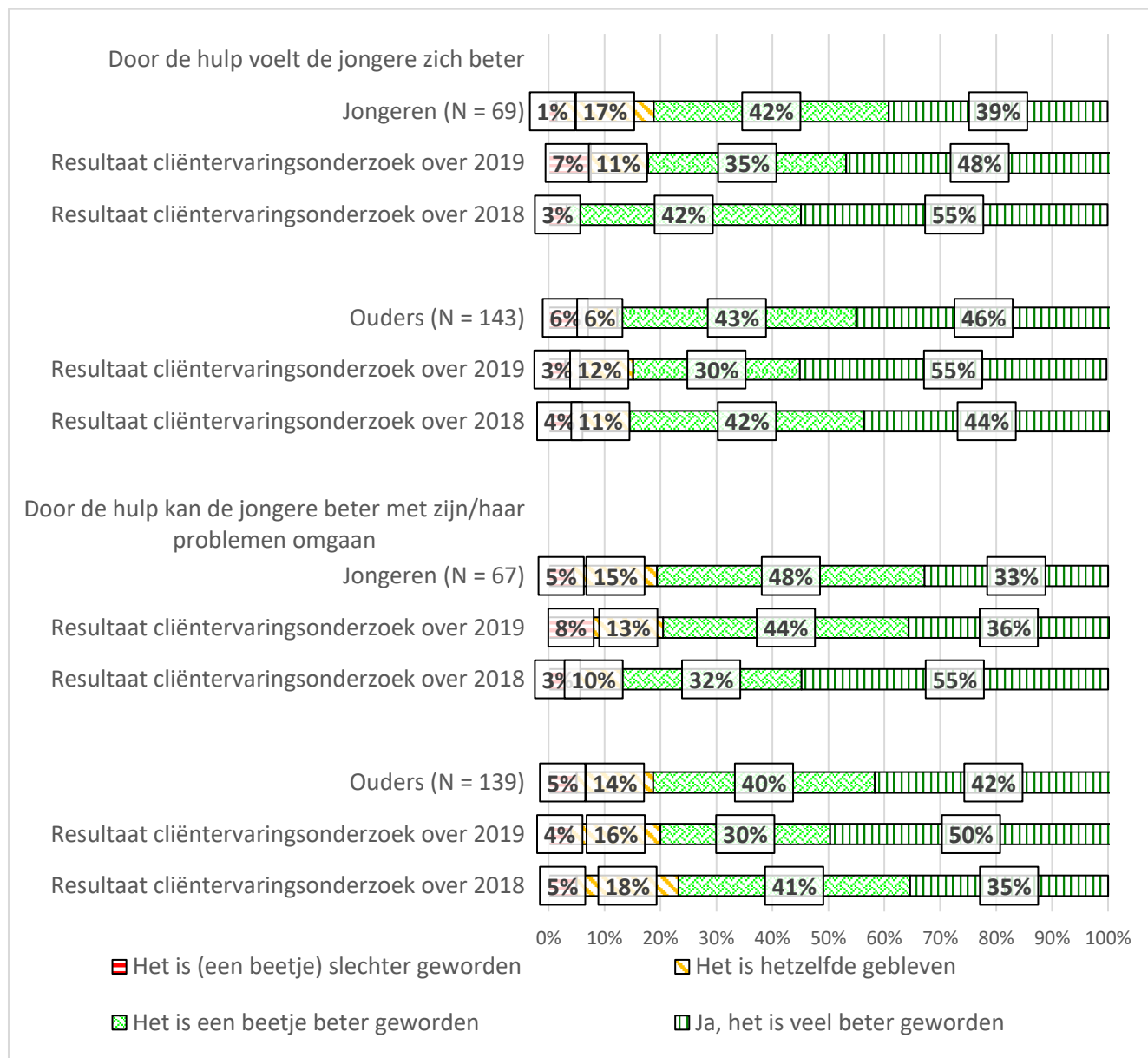
De hoeveelheid hulp die jongeren kregen, sloot meestal goed aan op wat de jongeren (tot nu toe) nodig hadden. Iets vaker dan vorig jaar geven jongeren aan dat zij meer hulp nodig hebben, terwijl meer ouders aangeven dat de hoeveelheid precies goed is; 78% nu en 69% vorig jaar.



Figuur 16. Is de hoeveelheid hulp voldoende?

3.3.3 Effectiviteit ondersteuning

In deze paragraaf wordt besproken wat de hulpverlening oplevert voor de jongeren en deels ook voor de ouders.



Figuur 17. Effectiviteit ondersteuning: voor de jongere zelf

Door de hulp voelt de jongere zich beter

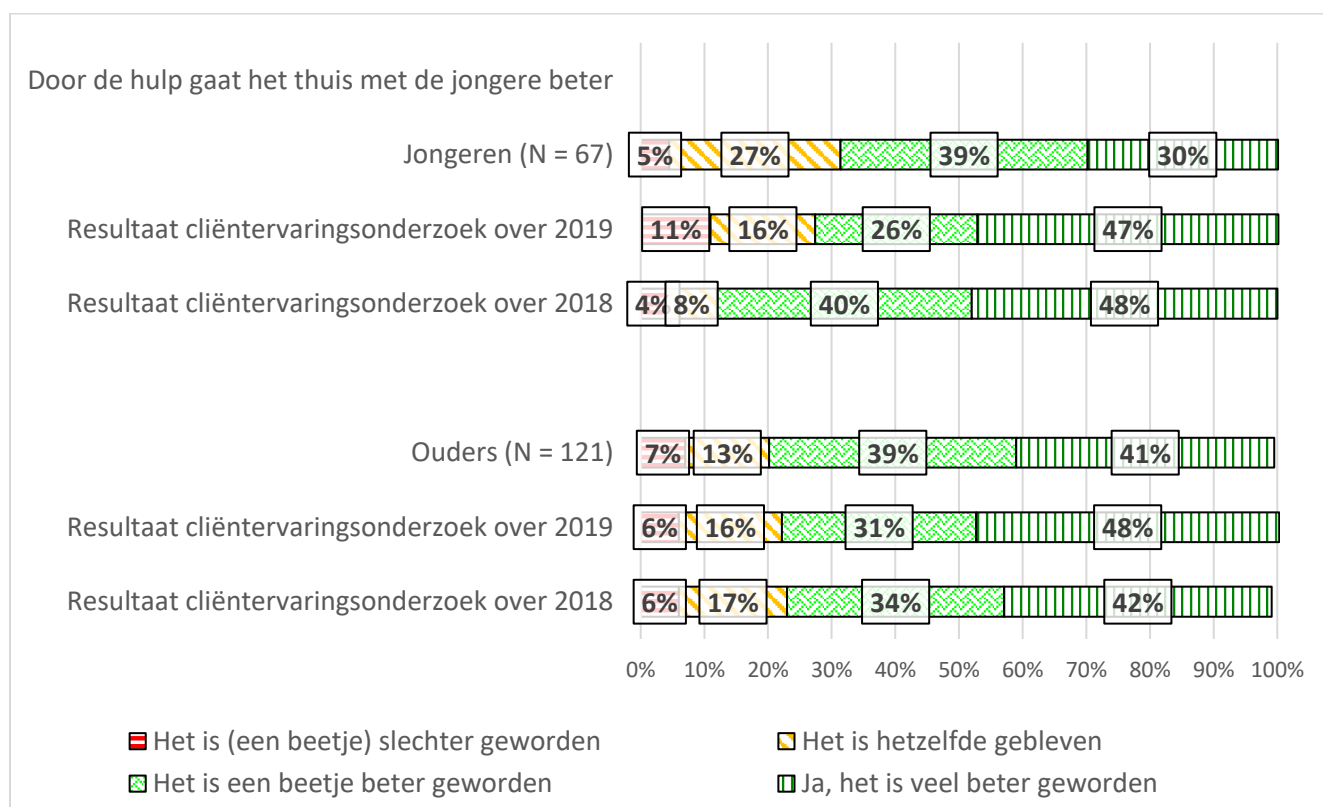
Een ruime meerderheid van de jongeren (81%) en de ouders (88%) vindt dat de hulp heeft bijgedragen aan dat jongeren zich beter voelen. Het resultaat van dit onderzoek is vrijwel gelijk aan dat van het vorige cliëntervaringsonderzoek. 39% van de jongeren geeft aan dat zij zich door de hulp veel beter zijn gaan voelen. 46% van de ouders zeggen dat hun kind zich door de hulp veel beter is gaan voelen. Hier zien we wel een zeer lichte achteruitgang in vergelijking met het vorige cliëntervaringsonderzoek.

Voor zowel de jongeren als de ouders geldt dat de effecten van de hulpverlening op hoe de jongere zich voelt, het grootst zijn bij de jongeren waarbij de hulpverlening een tot twee jaar loopt; volgens de jongeren is dat 93% en volgens de ouders 94%. De effecten zijn relatief het laagst als de hulpverlening korter dan een half jaar duurt; bij de ouders wier kinderen kort dan een half jaar hulp krijgen is de effectiviteit 84% en volgens de jongeren zelf 78%.

Door de hulp kan de jongere beter met zijn/haar problemen omgaan

Net zoals bij het vorige cliëntervaringsonderzoek, vindt iets meer dan 80% van zowel de jongeren als de ouders dat door de hulp de jongeren beter met hun problemen kunnen omgaan. Als we kijken naar de jongeren en ouders die zeggen dat zij door de hulp veel beter met hun problemen om kunnen gaan, dan zijn de percentages heel licht gedaald; bij de jongeren van 36% naar 33% en bij de ouders van 50% naar 42%.

De effectiviteit van de hulpverlening voor wat betreft het beter om kunnen gaan met problemen is volgens de jongeren en de ouders relatief het grootst als het hulpverleningstraject een half jaar tot een jaar loopt; volgens de jongeren zelf wordt bij 85% vooruitgang geboekt en volgens de ouders bij 88%. Als de hulpverlening korter dan een half jaar loopt, dan is de effectiviteit volgens de jongeren zelf 78% en volgens de ouders 81%.

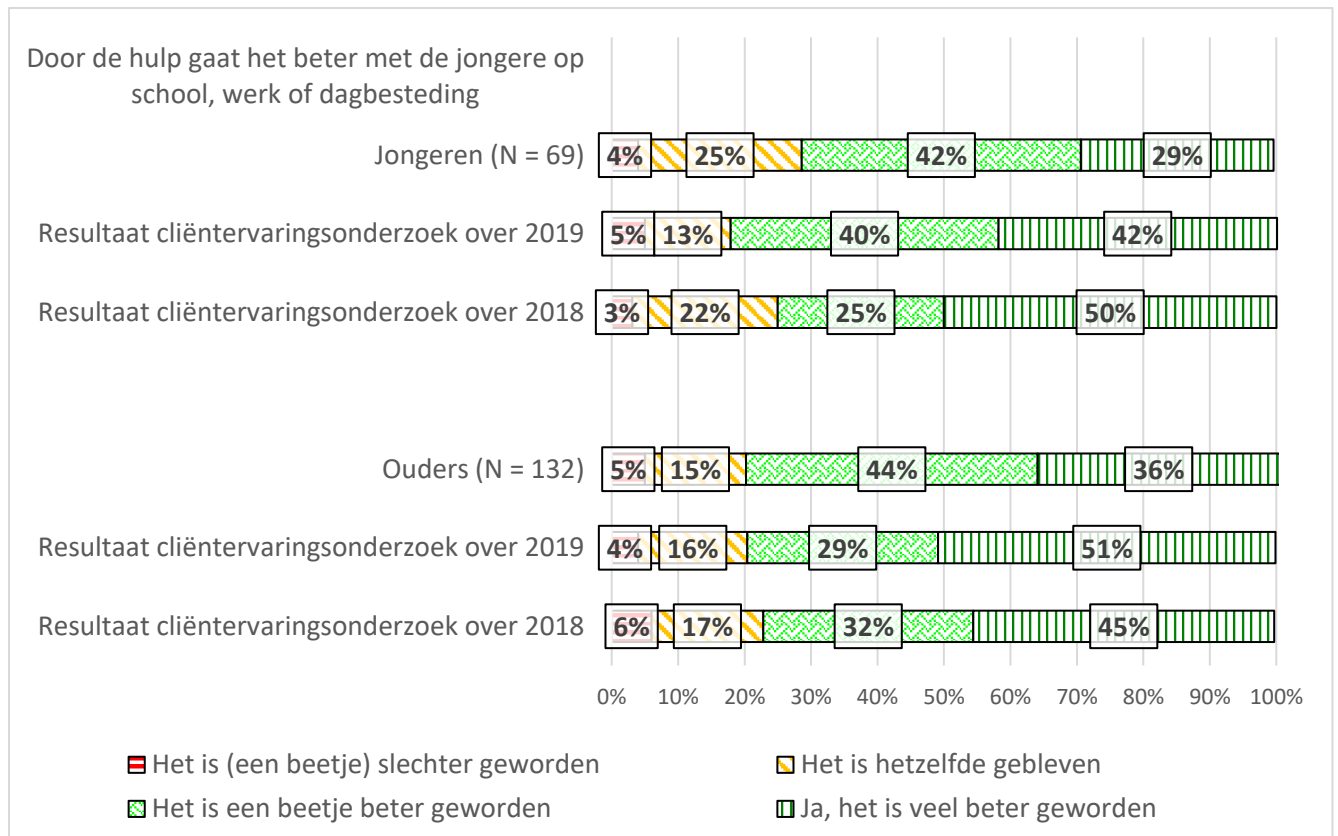


Figuur 18. Effectiviteit ondersteuning: situatie thuis

Door de hulp gaat het thuis met de jongere beter

Volgens 69% van de jongeren gaat het door de hulp thuis beter met hen. Bij het vorige onderzoek was dat 73%. 30% van de jongeren zegt dat het door de hulp thuis zelfs veel beter gaat. Dat percentage is gedaald van 47% naar 30%. Het percentage jongeren dat zegt dat hun situatie hetzelfde is gebleven, is gestegen van 16% naar 27%. Een nadere analyse laat zien dat het effect het grootst is bij de jongeren die een half jaar tot twee jaar hulp ontvangen; 73% geeft aan dat hun situatie thuis is verbeterd. Bij de groep die korter dan een half jaar hulp ontvangt, is dat 59%.

Bij de ouders zien we dat, net zoals bij het vorige cliëntervaringsonderzoek, 79% aangeeft dat het door de hulp met hun kind thuis beter gaat. 41% van de ouders zegt dat de situatie zelfs veel beter is geworden. Vorig jaar was dat 48%. Ook hier zien we dat het effect van de hulp relatief het laagst is bij de ouders wier kinderen korter dan zes maanden hulp ontvangen; 72%. Het effect is het grootst bij de ouders van wie de kinderen tussen de een en de twee jaar hulp ontvangen, namelijk 89%.

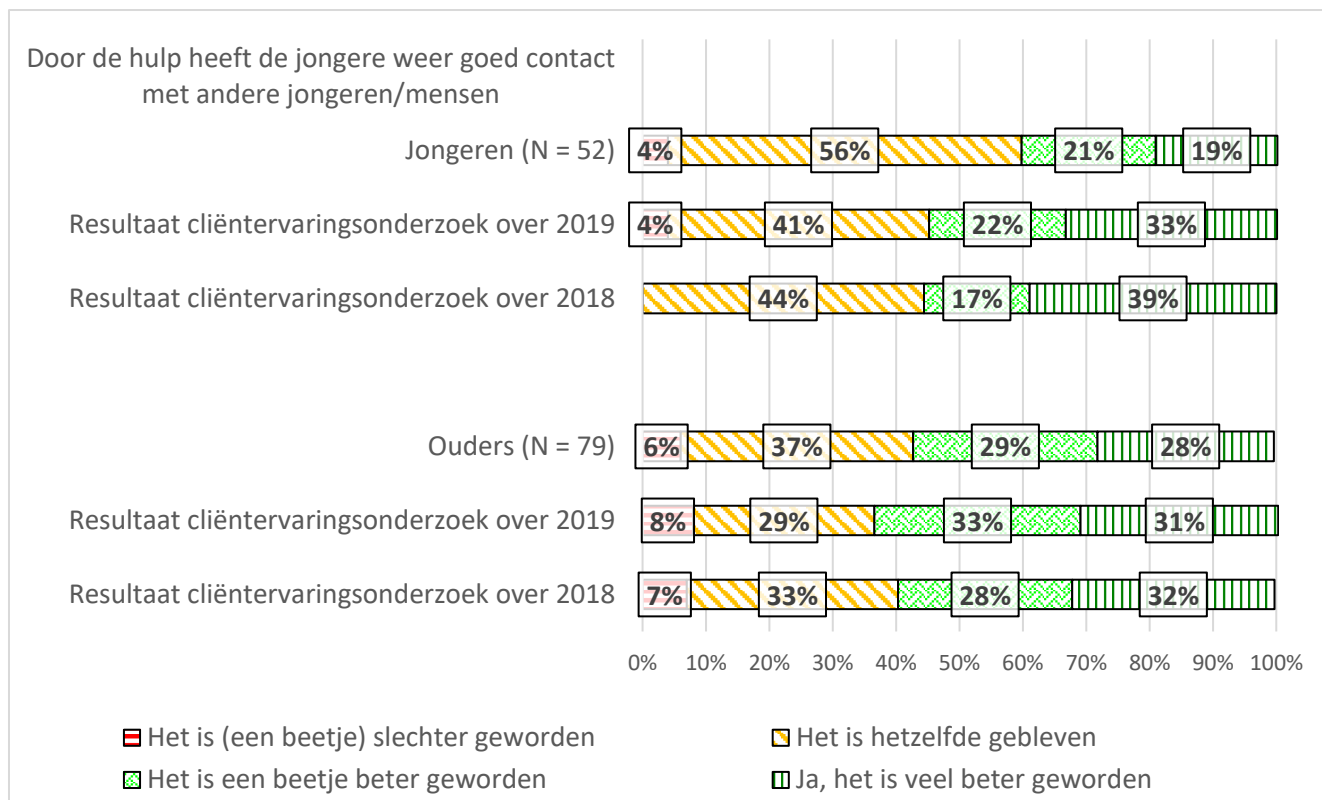


Figuur 19. Effectiviteit ondersteuning: situatie op school, werk of dagbesteding

Door de hulp gaat het beter met de jongere op school, werk of dagbesteding

71% van de jongeren en 80% van de ouders geeft aan dat het door de hulp (een beetje) beter gaat op school, werk of de dagbesteding. Het resultaat van de jongeren is iets minder in vergelijking met het onderzoek van vorig jaar. Het resultaat van de ouders is vergelijkbaar met dat van vorig jaar. Wel zien we een opvallende daling van het resultaat als we alleen kijken naar het percentage jongeren en ouders dat aangeeft het helemaal eens te zijn met de stelling. Bij de jongeren daalt dat percentage van 42% naar 29% en bij de ouders van 51% naar 36%.

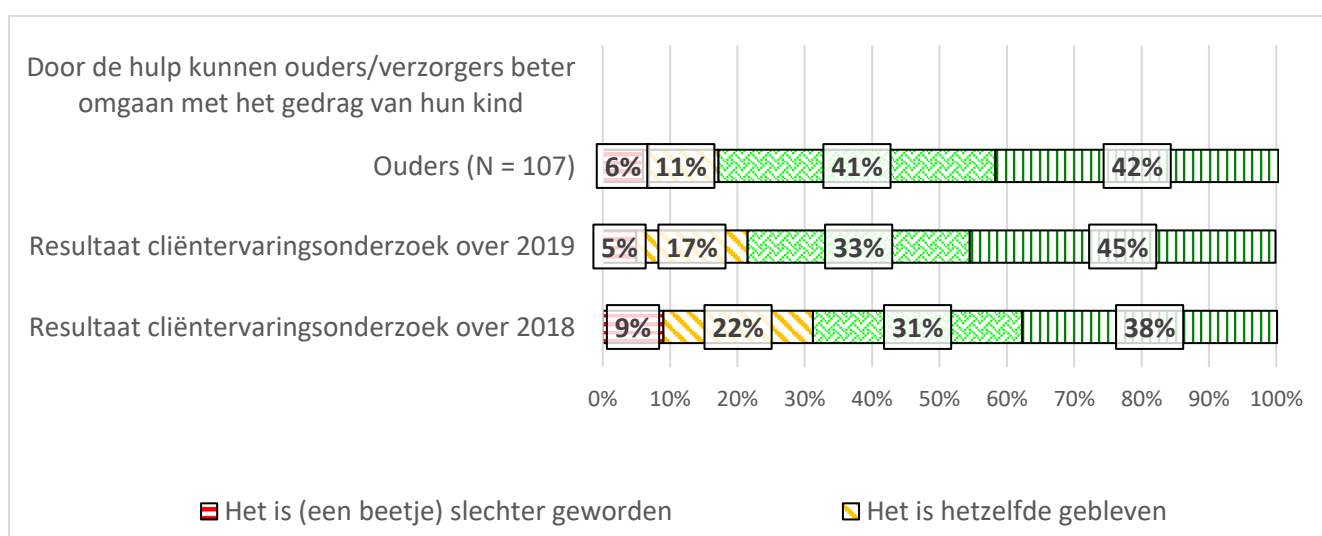
De effectiviteit van de ondersteuning op hoe het op school, werk of de dagbesteding gaat, is het grootst als de hulpverlening tussen de een en de twee jaar loopt. Volgens 91% van de jongeren zelf en volgens 87% van de ouders wordt dan vooruitgang geboekt. Als de hulpverlening korter dan een jaar duurt is de effectiviteit het laagst. 75% van de ouders en 47% van de jongeren geeft dan aan dat vooruitgang wordt geboekt.



Figuur 20. Effectiviteit ondersteuning: contact met anderen

Door de hulp heeft de jongere weer goed contact met andere jongeren/mensen

De hulpverleningstrajecten lijken het minste invloed te hebben op de kwaliteit van de contacten van jongeren met andere personen. 40% van de jongeren en 57% van de ouders zeggen dat het contact met anderen door de hulp (een beetje) is verbeterd. Deze resultaten zijn lager dan die van het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 55% van de jongeren en 64% van de ouders aangaf verbetering te zien in de kwaliteit van de contacten van de jongeren met anderen.



Figuur 21. Effectiviteit ondersteuning: omgaan met gedrag kinderen door ouders/verzorgers

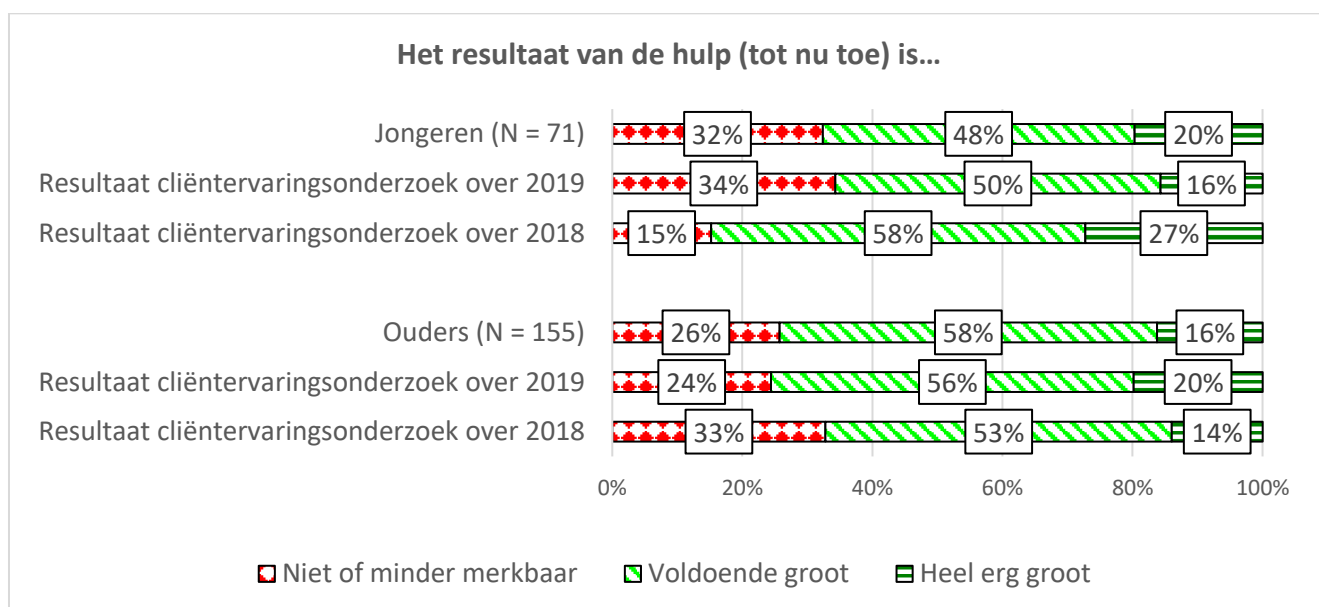
Door de hulp kunnen ouders beter omgaan met het gedrag van hun kind

Van de ouders en verzorgers zegt 83% dat zij door de hulpverlening beter om kunnen gaan met het gedrag van hun kind. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek zei 88% door de hulp beter om te kunnen gaan met het gedrag

van hun kind. Volgens 42% van de ouders kunnen zij nu veel beter omgaan met het gedrag van hun kind. Vorig jaar was dat 45%. Van de ouders die tussen de zes en twaalf maanden hulpverlening ontvingen, zegt 95% vooruitgang te boeken.

Hoe lang krijg of kreeg uw kind hulp?	Effectiviteit
Korter dan 6 maanden	72%
Tussen 6 en 12 maanden	95%
Tussen 1 en 2 jaar	87%
Langer dan 2 jaar	79%

Aan de jongeren en de ouders is gevraagd of zij door middel van een score op een schaal van 0 (= niet merkbaar) tot en met 10 (= heel erg groot) kunnen aangeven in welke mate het resultaat van de hulpverlening (tot nu toe) merkbaar was.



Figuur 22. Resultaat hulpverlening

De jongeren en de ouders die aan dit onderzoek meededen geven een 6,9 als gemiddelde score voor het resultaat van de hulpverlening (tot nu toe). Vorig jaar was de gemiddelde score van de jongeren een 6,5 en van de ouders een 7,1.

20% (vorig jaar: 16%) is zeer positief over het resultaat van de hulpverlening. 32% (vorig jaar: 34%) van de jongeren is kritisch over het resultaat. Kijken we naar de ouders, dan zien we dat 16% (vorig jaar: 20%) aangeeft dat het resultaat van de hulpverlening heel erg groot is. 26% (vorig jaar: 24%) is juist kritisch over het resultaat van de hulpverlening.

In de onderstaande tabel staan de gemiddelden van de waarderingen voor de resultaten van de hulpverlening per aandoening weergegeven.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>	<i>Doelgroep Ouders</i>
Gedragsproblemen	[N = 12] 6,6 (5,3)	[N = 46] 6,3 (7,3)
Psychische problemen	[N = 14] 6,8 (6,2)	[N = 24] 6,9 (6,8)
Verstandelijke beperking	[N = 2] 4,0 (8,5)	[N = 4] 6,5 (8,0)
Lichamelijke beperking	[N = 1] 5,0 (-)	[N = 6] 6,7 (9,0)
Leerproblemen	[N = 15] 6,7 (6,8)	[N = 37] 6,6 (7,1)
Problemen thuis	[N = 7] 6,9 (6,1)	[N = 17] 5,3 (7,2)
AD(H)D	[N = 23] 6,6 (6,1)	[N = 39] 6,9 (7,1)
Autisme	[N = 14] 7,0 (7,7)	[N = 34] 6,4 (6,9)
Dyslexie	[N = 5] 7,2 (6,6)	[N = 20] 7,3 (7,5)
Anders	[N = 12] 6,5 (6,1)	[N = 21] 6,8 (7,0)

Tabel 8. Gemiddelde waardering voor resultaat hulpverlening per aandoening (tussen haakjes het gemiddelde van het vorige onderzoek)

Statistische analyse:

Jongeren:

Voor de jongeren geldt dat de mate waarin jongeren zich door de hulpverlening beter voelen en de mate waarin zij vinden dat het thuis beter met hen gaat, significant bepalend is voor hoe zij het resultaat van de hulpverlening waarderen. Dat wil zeggen: op basis van de gemeten variabelen.

Ouders:

Op basis van de gemeten variabelen beoordelen de ouders het resultaat van de hulpverlening vooral op de mate waarin hun kind zich door de hulpverlening beter voelt en, zij het in mindere mate, maar wel significant, of het met hun kind door de hulpverlening beter gaat op school, werk of dagbesteding.

Tekstanalyse:

De respondenten hebben de volgende toelichtingen gegeven op hun score. Uit deze toelichtingen kan het volgende gedestilleerd worden:

Jongeren (aantal: 38):

De jongeren die een toelichting hebben gegeven, geven merendeels aan dat zij vooruitgang hebben geboekt door de hulpverlening. Jongeren geven bijvoorbeeld aan dat zij tot rust zijn gekomen en dat zij hun problemen hebben overwonnen dan wel dat die problemen beter beheersbaar voor hen zijn. De hulpverlening heeft er onder meer voor gezorgd dat zij meer zelfvertrouwen hebben gekregen. Ook geven enkele jongeren aan weer meer energie te hebben en weer meer dingen te ondernemen. Enkele jongeren vertellen tevens dat het weer beter gaat op school.

Over de hulpverleners zelf zijn de jongeren overwegend positief. Zij geven aan dat de hulpverleners hen goed hebben geholpen bij hun problemen. Enkele aspecten die hierbij door de jongeren worden genoemd zijn de band met de hulpverlener en de vraag of de hulpverlener in staat was om hen verder te helpen. Enkele jongeren laten zich wat kritischer uit over de hulpverleners, omdat de hulpverlener geen adequate hulp kon geven of maar tijdelijk in beeld was.

Ouders (aantal: 108):

Een duidelijke meerderheid van de ouders geeft aan dat hun kind vooruitgang heeft geboekt door de hulpverlening. Een deel van de ouders zegt dat het zelfvertrouwen en de zelfstandigheid van hun kind is toegenomen en dat hun kind beter in zijn of haar vel steekt. Deze verbeteringen brengen ook meer rust binnen het gezin. Wel zeggen sommige ouders dat ondanks de reeds geboekte vooruitgang, de uiteindelijke doelen nog niet zijn bereikt en dat daar dus nog aan gewerkt moet worden. Ongeveer een vijfde van de ouders kon nog niets zeggen over de effecten van de hulpverlening, omdat die hulpverlening nog moest starten of dat het hulpverleningstraject nog maar net was begonnen.

Over de hulpverleners zijn de ouders positief. Volgens de ouders geven de hulpverleners goede begeleiding aan hun kind. Wat de ouders in het bijzonder waarderen zijn de tips en handvatten die zijzelf als ouder krijgen van de hulpverleners om op een betere manier om te gaan met de problematiek van hun kind. Tevens hebben zij met behulp van de hulpverleners veel meer inzicht gekregen in de problematiek van hun kind.

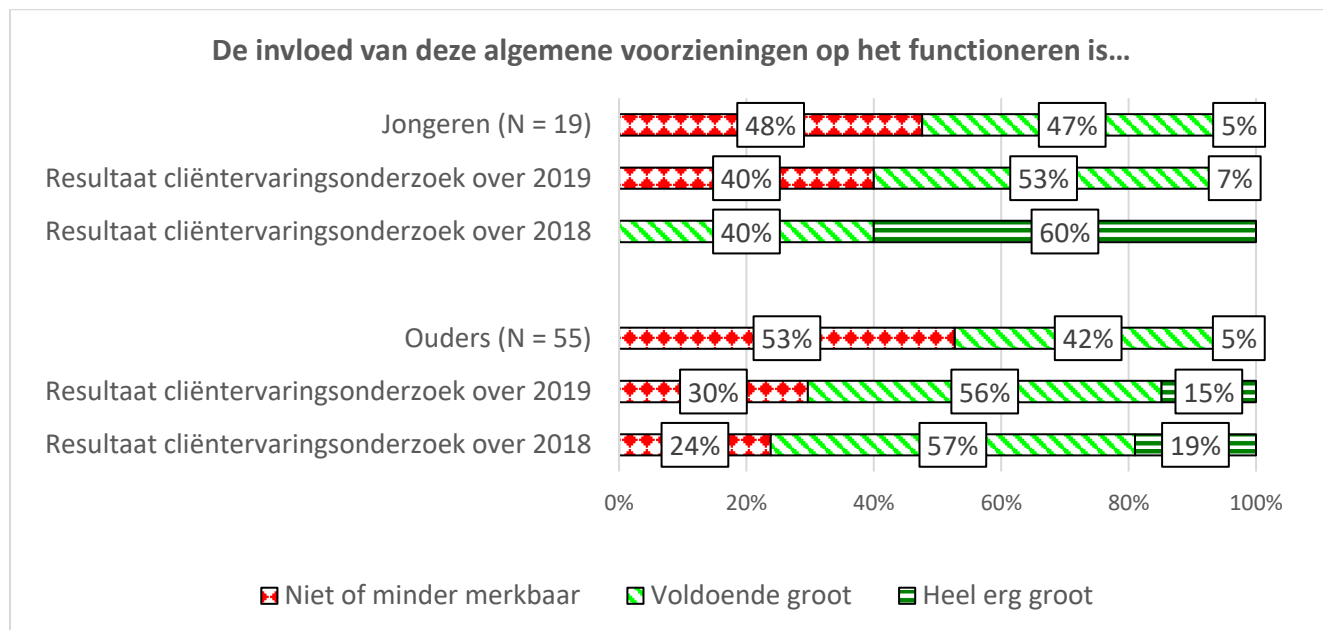
3.3.4 Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk. Voorbeelden zijn: POH-GGZ, jongerenwerk, opvoedondersteuning, schoolmaatschappelijk werk, Jeugdgezondheidszorg (JGZ) etc. Om van een algemene voorziening gebruik te kunnen maken, is geen toestemming van de gemeente nodig.

Van de jongeren die mee hebben gedaan aan het onderzoek is 21% bekend met de algemene voorzieningen en maakt er ook gebruik van. Afgelopen jaar was dat 23%. 26% van de jongeren kent de algemene voorzieningen wel, maar maakt er (nog) geen gebruik van. Dat is een stijging ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 20% dat aangaf. In zijn totaliteit is de bekendheid van de algemene voorzieningen onder jongeren gestegen van 43% naar 47%.

Van de ouders is 16% bekend met de algemene voorzieningen en zij of hun kinderen maken ook gebruik van deze voorzieningen. In 2019 was dat 20%. 38% van de ouders kent de algemene voorzieningen wel, maar maakt er (nog) geen gebruik van. Hier is sprake van een stijging van 28% naar 38%. Bij de ouders is de totale bekendheid van de algemene voorzieningen gestegen van 43% naar 54%.

Aan de jongeren en de ouders die van de algemene voorzieningen gebruikmaken is gevraagd welke invloed deze algemene voorzieningen hebben op het functioneren van de jongere.



Figuur 23. Invloed algemene voorzieningen

Een meerderheid van 52% van de jongeren zegt dat de algemene voorzieningen een merkbare invloed hadden op hun functioneren. Bij het vorige onderzoek was dat 60% van de jongeren. Van de ouders gaf bij het vorige cliëntervaringsonderzoek 71% aan dat de algemene voorzieningen een merkbare invloed hadden op het functioneren van hun kind of henzelf. Nu is dat 47%. Een duidelijke daling dus.

BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho.

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7.N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De t-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyse is een statistische techniek voor het analyseren van gegevens waarin (mogelijk) sprake is van een specifieke samenhang, aangeduid als regressie.



WMO-CLIËNTERVARINGSONDERZOEK OVER 2020

GEMEENTE ZEVENAAR

Wmo-cliëntervaringsonderzoek over 2020

ONDERZOEK NAAR DE TOEGANG TOT MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING, HET CONTACT MET DE MEDEWERKERS VAN DE GEBIEDSTEAMS EN DE EFFECTIVITEIT VAN DE MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING

Juli 2021

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Dr. L. Vroomen (controller)

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 024 - 642 45 62

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
CONCLUSIES.....	4
SAMENVATTING IN CIJFERS.....	6
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET	8
1.1 Aanleiding onderzoek.....	8
1.2 Onderzoeksdoelstelling	8
1.3 Onderzoeksdoelgroep	8
1.4 Onderzoeksvragen.....	8
1.5 Gegevensverzameling	9
1.6 Gegevensverwerking en analyse	9
HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN	10
HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA	11
3.1 Algemene achtergrondgegevens.....	11
3.2 Toegankelijkheid ondersteuning	13
3.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner	14
3.4 Contact met de gebiedsteams.....	15
3.5 Contact met de gemeente.....	19
3.6 Ervaringen ondersteuning	20
3.6.1 Wachttijden	20
3.6.2 Kwaliteit ondersteuning	21
3.6.3 Effectiviteit ondersteuning	24
3.7 Sociaal netwerk	30
3.8 Algemene voorzieningen.....	31
BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN.....	32
BIJLAGE II DATASET EN VERWERKING.....	33

CONCLUSIES

Conclusie 1: De maatschappelijke ondersteuning wordt als voldoende toegankelijk ervaren

Inwoners met een hulpvraag weten doorgaans waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Wel vindt 44% het lastig om met hun hulpvraag naar de gemeente te stappen. 64% vindt dat zij voldoende snel geholpen wordt, maar het resultaat ligt duidelijk onder het landelijke gemiddelde (80%).

Conclusie 2: De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is onvoldoende

Een meerderheid van de cliënten (68%) is onbekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat geldt in het bijzonder voor cliënten tot 40 jaar. 35% van de respondenten zegt behoefte te hebben gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Conclusie 3: De gesprekken met de medewerkers van de gebiedsteams worden over het algemeen als positief ervaren

Van de respondenten is 73% tevreden over de gesprekken met de medewerkers en 11% is ontevreden. De tevredenheid over de gesprekken met de consulenten wordt bepaald door drie factoren, namelijk:

1. Kan de cliënt in voldoende mate met de consulent bespreken welke hulp het meest geschikt is?
2. Voelt de cliënt zich serieus genomen door de consulent?
3. Heeft de cliënt een goede klik met de consulent?

Conclusie 4: Het contact met de gemeente Zevenaar wordt als ruim voldoende tot goed ervaren

Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten geven voor hun contact met de gemeente bedraagt een 7,0. Dat is een half punt lager dan bij het vorige onderzoek.

De waardering voor het contact met de gemeente neemt toe naarmate de leeftijd stijgt. De groep respondenten tot 40 jaar geeft gemiddeld een 6,3 en de 70-plussers geven gemiddeld een 7,0.

Vijf factoren hebben een significante invloed op hoe de respondenten het contact met de gemeente Zevenaar waarderen. Op de eerste plaats is dat hoe tevreden zij zijn over het gesprek met de Wmo-consulent. De tweede factor is de snelheid waarmee zij geholpen zijn door de gemeente Zevenaar. Op derde plaats speelt mee of de respondenten door de consulent in staat zijn gesteld om tijdens het gesprek samen naar een geschikte oplossing te zoeken. De snelheid waarmee de consulent reageert op mailtjes en telefoontjes is de vierde factor. De vijfde factor is opvallend. Ofschoon de invloed van deze factor het kleinst is – maar wel significant! – speelt de vraag mee of de respondent het moeilijk vond om met zijn of haar hulpvraag naar de gemeente te stappen. Respondenten die weinig problemen ervoeren om met hun hulpvraag naar de gemeente te stappen, waarderen het contact met de gemeente hoger dan de respondenten die hier juist wel meer moeite mee hadden.

Conclusie 5: Kwaliteit van de ondersteuning is ruim voldoende tot goed

Cliënten vinden dat zij voldoende informatie over de hulp ontvangen en dat zij de hulp krijgen die zij nodig hebben.

De kwaliteit van de ondersteuning wordt door de cliënten als goed ervaren. De ondersteuning past ook meestal goed bij de hulpvraag. Deze resultaten komen vrijwel overeen met die van vorig jaar. De ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren geschiktheid van de ondersteuning hangen sterk samen.

Conclusie 6: Effectiviteit van de ondersteuning is ruim voldoende tot goed

De ondersteuning heeft over het algemeen een positief effect op het dagelijkse leven van de inwoners. Door de ondersteuning hebben zij een betere kwaliteit van leven. De resultaten komen vrijwel overeen met die van het vorige onderzoek. Drie factoren hebben een bepalende invloed op de vraag of cliënten vinden dat zij een betere kwaliteit van leven hebben. De meest belangrijke factor is de vraag of iemand zich beter kan redden door de ondersteuning. De tweede factor is of iemand door de ondersteuning de dingen kan doen die hij wil. Tot slot speelt mee of een cliënt vindt dat hij of zij de hulp krijgt die nodig is.

De mate waarin cliënten door de ondersteuning aan de maatschappij mee kunnen doen, wordt door drie factoren significant beïnvloed. Op de eerste plaats geldt dat een cliënt door de ondersteuning voldoende contact kan onderhouden met bekenden. De tweede factor die van belang is, is de vraag of de cliënt zich door de ondersteuning voldoende in de gemeente of de regio kan verplaatsen. De derde factor gaat over de vraag of een cliënt vindt dat hij of zij door de ondersteuning in een schoon huis kan wonen. Cliënten die op een of meerdere van deze factoren een positieve score geven, geven tevens vaker een positieve score op het gebied van maatschappelijke participatie.

Conclusie 7: Het merendeel van de inwoners met een hulpvraag vindt het lastig om hulp te vragen

Een meerderheid van de respondenten (65%) zegt het in meer of mindere mate lastig te vinden om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving. Mensen worden het liefste geholpen door hun partner, familieleden en/of bekenden. Professionele begeleiders – in de breedste zin van deze term – worden eveneens veelvuldig genoemd.

Conclusie 8: Algemene voorzieningen zijn redelijk bekend onder de cliënten, maar er wordt niet veel gebruik van gemaakt

66% van de respondenten is bekend met de algemene voorzieningen. 23% maakt weleens gebruik van de algemene voorzieningen. Een meerderheid van degenen die gebruikmaken van algemene voorzieningen (58%) geeft aan dat deze voorzieningen een merkbare invloed hebben op hun zelfstandigheid en maatschappelijke deelname.

SAMENVATTING IN CIJFERS

Respons en betrouwbaarheid

Alle Wmo-cliënten zijn voor het onderzoek benaderd. 1.320 Wmo-cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons op 38,6%. Vorig jaar was de totale respons 34%.

Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is > 99,99% en dat ligt ruim boven de grens van 95%. De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin betrouwbaar beeld.

Resultaten

😊 Sterke punten (≥ 70% positief) 😐 Aandachtspunten (tussen 50% en 70% positief) 😞 Verbeterpunten (< 50% positief)	Ref. = resultaat referentiegemeenten (25.000-50.000 inwoners), voor zover beschikbaar
Toegankelijkheid ondersteuning 😊 Cliënten weten waar ze moeten zijn voor ondersteuning: 74% (2020: 76%, Ref.: 80%) 😐 Cliënten hebben weinig moeite om met hun hulpvraag naar de gemeente te gaan: 57% (2020: 58%) 😐 Cliënten worden snel geholpen door de gebiedsteams: 64% (2020: 69%, Ref.: 77%) Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner 😞 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner: 32% (2020: 30%, Ref.: 37%) Contact met de gebiedsteams 😐 De medewerker reageert snel op mailtjes of telefoontjes: 66% (2020: 86%)¹ 😊 De medewerker nam genoeg tijd: 80% (2020: 95%)¹ 😊 Cliënten voelen zich serieus genomen door de medewerkers: 82% (2020: 89%, Ref.: 89%) 😊 Alles met de medewerker kunnen bespreken: 70% (2020: 90%)¹ 😐 Klik met de medewerker: 67% (2020: 91%)¹ 😊 Kunnen bespreken met medewerker welke hulp het best passend is: 72% (2020: 92%)¹ 😊 Medewerkers zoeken samen met cliënten naar oplossingen: 68% (2020: 81%, Ref.: 84%) 😊 Tevreden over gesprekken met de medewerker: 73% (2020: 89%)¹ Contact met de gemeente 😊 Rapportcijfer contact met gemeente: 7,0 (2020: 7,5) Ervaringen met de ondersteuning 😐 Wachtijd op ondersteuning (korter dan vier weken): 64% (2020: 69%) 😊 Informatievoorziening over de hulp: 72% (2020: 89%)¹ 😊 De benodigde hulp krijgen: 78% (2020: 91%)¹ 😊 Kwaliteit van de ondersteuning: 84% (2020: 86%, Ref.: 86%) 😊 De mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag: 82% (2020: 85%, Ref.: 86%)	

¹ Bij deze stelling is het antwoord 'neutraal' toegevoegd om de antwoordschalen gelijk te maken, waardoor het resultaat veel lager lijkt dan vorig jaar. Bij de interpretatie van dit resultaat moet hier rekening mee gehouden worden.

- 😊 Cliënten kunnen door de ondersteuning de dingen doen die zij willen: 79% (2020: 81%, Ref.: 82%)
- 😊 Cliënten kunnen zich door de ondersteuning beter redden: 81% (2020: 85%, Ref.: 86%)
- 😊 Cliënten hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven: 77% (2020: 78%, Ref.: 80%)

Sociaal netwerk

- 😞 Hulp durven vragen aan mensen uit de omgeving: 36% (2020: 43%)

Algemene voorzieningen

- 😊 Bekendheid algemene voorzieningen: 63% (2020: 67%)
- 😊 Positieve invloed algemene voorzieningen op dagelijkse leven: 58% (2020: 66%)

Effecten van de ondersteuning

- 😊 In de eigen omgeving blijven wonen: 87% (2020: 97%)¹
- 😊 In een schone woning leven: 77% (2020: 90%)¹
- 😊 Zich in en rondom de woning verplaatsen: 81% (2020: 92%)¹
- 😊 Zich lokaal of regionaal verplaatsen: 75% (2020: 87%)¹
- 😊 Voldoende contact onderhouden met bekenden: 74% (2020: 87%)¹
- 😞 Meedoen aan de samenleving: 43% (2020: 71%)¹

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding onderzoek

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is bepaald dat gemeenten jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit moeten voeren. Vanaf 2016 moeten gemeenten hier een verplichte vragenlijst voor gebruiken. Vanaf dit jaar hoeven gemeenten die verplichte vragenlijst niet meer te gebruiken, maar mogen zichzelf invulling geven aan de opzet en de inhoud van het onderzoek, mits de volgende drie thema's wel aan bod komen: toegang tot ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning. De onderzoeksgegevens moeten jaarlijks aangeleverd worden bij het Ministerie van VWS. Deze gegevens worden dan verwerkt en gepubliceerd met de bedoeling om van elkaar te leren. In dit rapport worden de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2020 van de gemeente Zevenaar gepresenteerd.

1.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten met de toegang tot maatschappelijke ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en de effectiviteit van de ondersteuning. De gemeente Zevenaar kan op basis van die inzichten haar beleid en de uitvoering daarvan waar nodig verbeteren.

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep van het Wmo-cliëntervaringsonderzoek zijn alle inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een maatwerkvoorziening. Voor centrumgemeenten is dit inclusief de cliënten Beschermd Wonen. De groep wordt verdeeld in:

- Nieuwe cliënten: inwoners die in 2020 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden; inwoners die zich in 2020 voor het eerst hebben gemeld met een hulpvraag of bestaande Wmo-cliënten die in 2020 opnieuw zijn gezien door een Wmo-consulenten (het gaat hier dus niet om ambtelijke verlengingen of herindicaties zonder dat de cliënt opnieuw gezien is door een Wmo-consulent).
- Bestaande cliënten die voor 2020 Wmo-cliënt waren en die in 2020 niet opnieuw zijn gezien door een Wmo-consulent.

1.4 Onderzoeksvragen

In dit onderzoek wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe ervaren cliënten het contact met de consulenten van de gebiedsteams?
- Hoe bekend is de onafhankelijke cliëntondersteuner onder de Wmo-cliënten?
- Zijn de gevonden (maatwerk)oplossingen kwalitatief goed?
- Zijn de gevonden (maatwerk)oplossingen effectief?

1.5 Gegevensverzameling

De onderzoeksdoelgroep heeft in mei een schriftelijke vragenlijst ontvangen. De respondenten konden de ingevulde vragenlijst door middel van een antwoondenvelop gratis terugsturen naar het onderzoeksbureau. Tevens werd de mogelijkheid geboden om de vragenlijst digitaal in te vullen.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 27.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2016 en Excel 2016.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. Het kan voorkomen dat bij sommige tabellen of figuren het totale percentage niet precies uitkomt op 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen en brengt de betrouwbaarheid van de percentages dus niet in het geding. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de onderzoeksdoelgroep.

In dit rapport zijn de vragen en onderwerpen uit de vragenlijst die bij elkaar horen geclusterd. De volgorde van de vragen zoals die in het rapport worden geanalyseerd, wijkt dus af van de volgorde van de vragen in de vragenlijst.

Omdat de nieuwe onderzoeksopzet vormvrij is, kunnen de resultaten niet meer vergeleken worden met landelijke gemiddelden. De vergelijkingen die in dit rapport worden gemaakt zijn gebaseerd op de meest recente landelijke cijfers van het afgelopen jaar en hebben uitsluitend betrekking op de tien verplichte vragen van het landelijk onderzoek.

Let op! In de vragenlijst van dit cliëntervaringsonderzoek 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. Nu is bij alle relevante schalen het antwoordalternatief 'neutraal' toegevoegd. Omdat de respondenten bij sommige vragen nu uit vijf antwoordalternatieven konden kiezen in plaats van vier, kan het voorkomen dat de resultaten van dit cliëntervaringsonderzoek minder gunstig zijn dan van vorig jaar. Met andere woorden: dit geeft een vertekend beeld. Bij het interpreteren en beoordelen van de resultaten moet de lezer hier rekening mee houden. Bij de vragen of stellingen waarbij dit speelt zijn, is asterisk (*) geplaatst.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de N-waarde).

De in dit rapport gebruikte analyse- en schattingsmethoden worden in Bijlage I uitgelegd.

HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

<i>Doelgroep</i>	<i>Totaalaantal cliënten</i>	<i>Aantal benaderde cliënten</i>	<i>Respons (%)</i>
Totaal:	3.420	3.420	1.320 (38,6%)

Tabel 1. Respons onderzoek

Alle Wmo-cliënten zijn voor het onderzoek benaderd. 1.320 Wmo-cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons op 38,6%. Vorig jaar was de totale respons 34%.

De betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is > 99,99% en dat ligt ruim boven de grens van 95%. De foutmarge bedraagt 2,11%. Dat wil zeggen dat als iedereen had meegedaan aan het onderzoek, de resultaten van de totale groep binnen een marge van 2,11% boven of onder de resultaten uit dit onderzoek kunnen liggen. De resultaten van dit onderzoek geven een in statistische zin betrouwbaar beeld.

HOOFDSTUK 3 ANALYSE DATA

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Waar mogelijk en waar relevant worden de gegevens uitgesplitst op basis van verschillende kenmerken van de respondenten en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats. Tevens worden deze resultaten gebruikt om de kwantitatieve uitkomsten te verdiepen.

De resultaten van het onderzoek worden vergeleken met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2019. De resultaten van de verplichte vragenset worden daarnaast ook vergeleken met de gemiddelde resultaten van de referentiegemeenten (grootte 25.000 – 50.000 inwoners) uit 2020.² Hierdoor wordt inzicht gegeven in hoe de gemeente Zevenaar presteert ten opzichte van vorig jaar en in vergelijking met de landelijke resultaten van de referentiegemeenten.

Het onderzoek gaat in op de volgende thema's:

- De ervaring met de toegang tot ondersteuning;
- De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner;
- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- De effectiviteit van de maatschappelijke ondersteuning.

Met het uitvoeren van dit cliëntervaringsonderzoek voldoet de gemeente Zevenaar aan de eisen in de Wmo.

Voor de verwerking van de verplichte dataset is door de VNG een instructie opgesteld. Deze instructie is terug te vinden in Bijlage II. De verwerking van de antwoorden op de verplichte vragen zijn volgens deze instructie uitgevoerd.

3.1 Algemene achtergrondgegevens

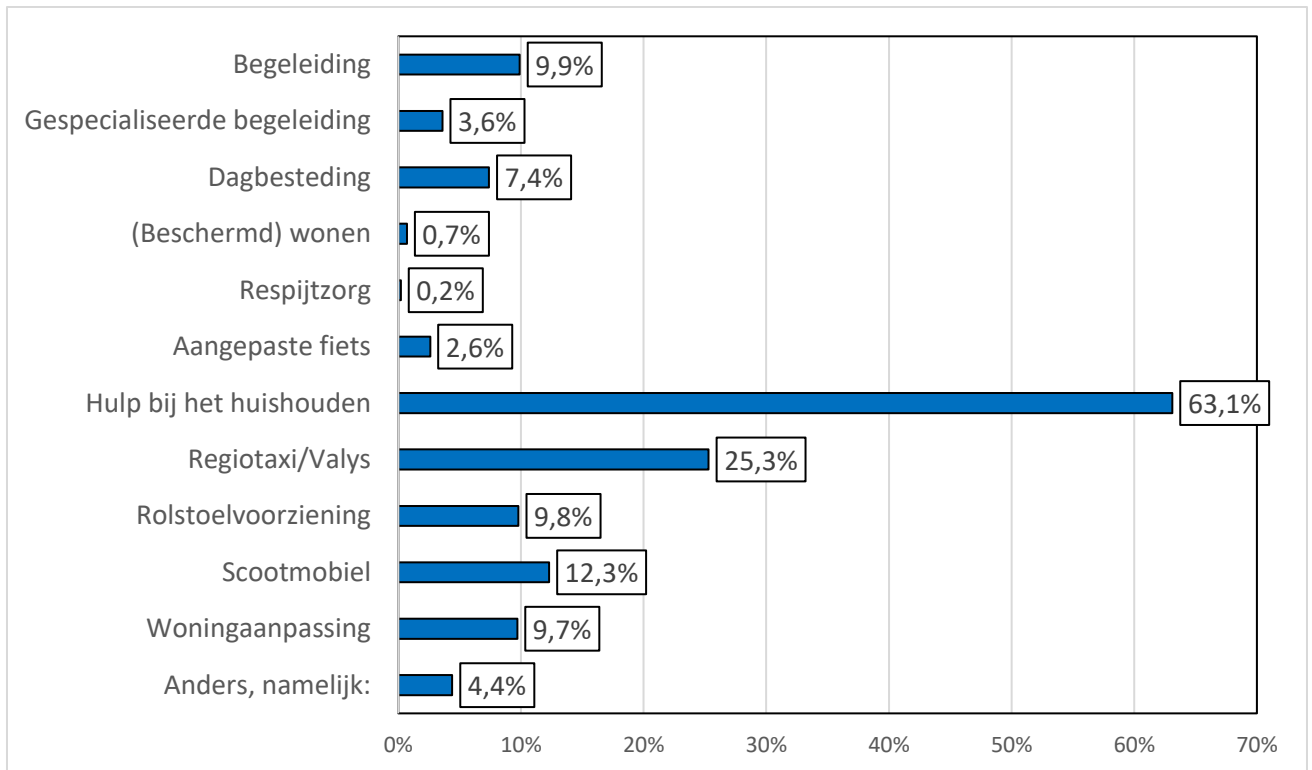
Van de respondenten die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben meegedaan, is 66% een vrouw (2020: 69%) en 35% (2020: 31%) een man. Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2019 zijn de zeventigplussers het meest vertegenwoordigd in dit onderzoek. De leeftijdsverdeling is weergegeven in de volgende tabel.

	<i>Aantal</i>	<i>Als percentage</i>
Jonger dan 18 jaar	5	0,4%
18 jaar tot en met 23 jaar	12	0,9%
24 jaar tot en met 39 jaar	47	3,6%
40 jaar tot en met 55 jaar	102	7,8%
56 jaar tot en met 69 jaar	238	18,1%
70 jaar of ouder	912	69,3%
Totaal	1316	100,0%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling respondenten.

² Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/jive/report?id=ceo_wmo&input_geo=gemeente_299 (geraadpleegd op 13 juli 2021.)

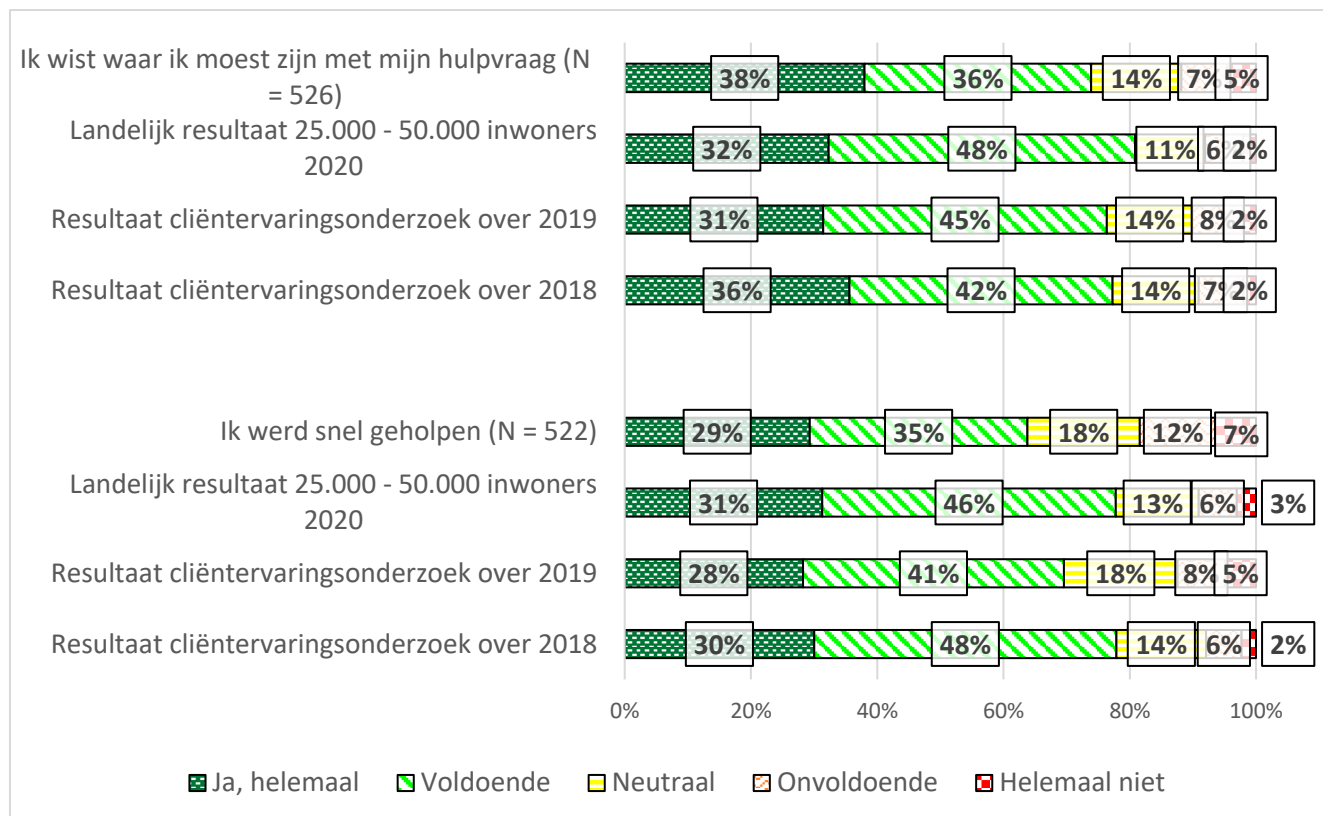
In de onderstaande figuur staat aangegeven wat de verdeling van de ondersteuning is onder deze groep respondenten, waarbij zij aangetekend dat een cliënt meerdere vormen van ondersteuning kan ontvangen. Van de respondenten ontvangt 63% hulp bij het huishouden. Deze voorziening is dan ook de meest voorkomende voorziening, op afstand gevolgd door de regiotali.



Figuur 1. Verdeling vormen van ondersteuning (N = 1.278)

3.2 Toegankelijkheid ondersteuning

Inwoners die door hun beperkingen moeite hebben om in de eigen omgeving te kunnen blijven of deel te nemen aan de maatschappij, kunnen hierbij ondersteuning nodig hebben. In deze paragraaf gaan we in op de vraag of mensen weten waar ze met hun hulpvraag terecht kunnen en of zij het als moeilijk ervaren om hulp te vragen.



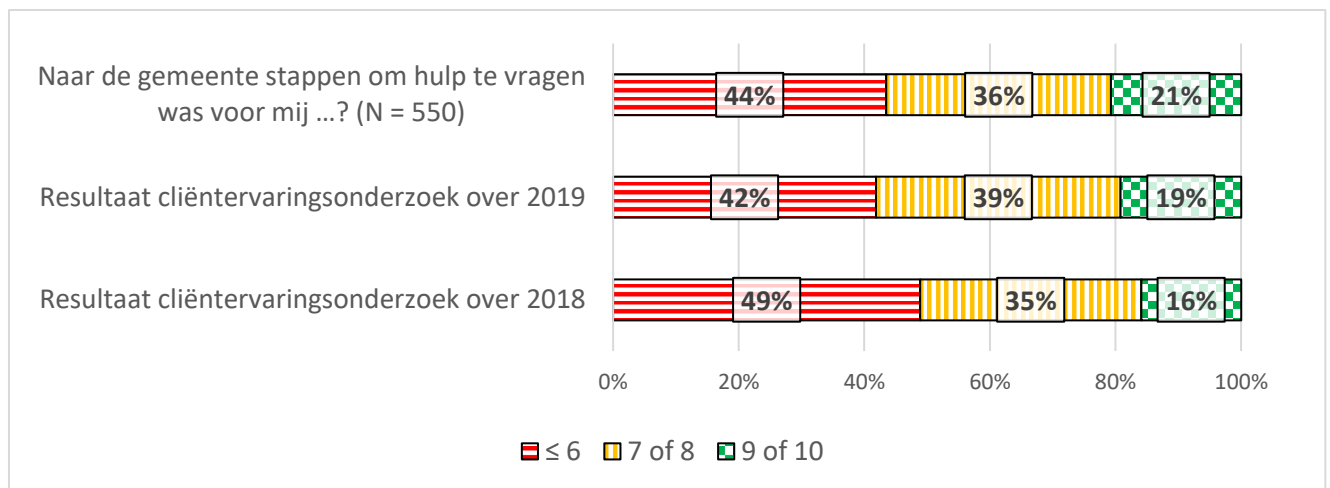
Figuur 2. Bekendheid met waar mensen zich moeten melden met hun hulpvraag (verplichte vraag)

Het kunnen vinden van ondersteuning

74% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dat ligt iets onder het landelijke gemiddelde van 80%. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek gaf 76% aan te weten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Opvallend is dat naarmate de leeftijd stijgt, cliënten iets beter weten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag; 64% van de respondenten tot 40 jaar en 76% van de respondenten van 70 jaar en ouder.

Snel geholpen worden

Van de respondenten die contact hebben gezocht met de gebiedsteams, zegt 64% voldoende snel te zijn geholpen. Dat is een lichte daling in vergelijking met het vorige cliëntervaringsonderzoek, toen 69% dat aangaf en het resultaat ligt duidelijk onder het landelijk resultaat; 77%.

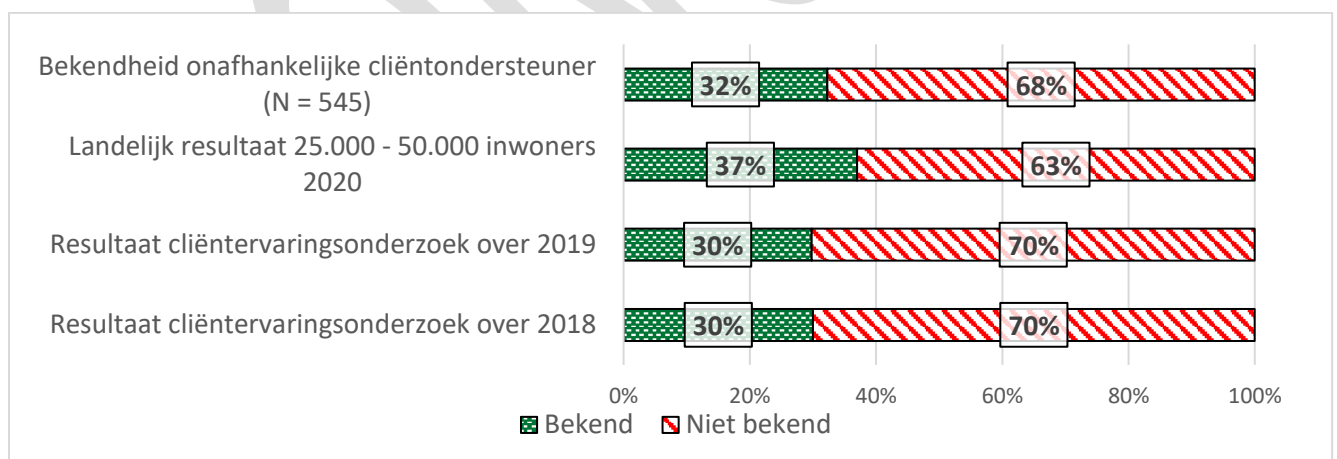


Figuur 3. Hoe cliënten het ervaren om bij de gemeente om hulp te vragen

Van de respondenten had 57% weinig tot geen moeite om naar de gemeente te stappen om hulp te vragen. 44% van de respondenten vond het in meer of mindere mate wel lastig om naar de gemeente te stappen met hun hulpvraag. Dat resultaat is vergelijkbaar met het resultaat van het vorige cliëntervaringsonderzoek. Uit een nadere analyse van de resultaten blijkt dat respondenten in de leeftijd van 56 tot en met 69 jaar relatief vaker moeite hebben om met hun hulpvraag naar de gemeente te stappen dan respondenten in de andere leeftijdscategorieën.

3.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Sinds de invoering van de Wmo in 2015 kunnen inwoners gratis gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Het gaat hierbij om een onafhankelijk persoon die inwoners bijstaat bij het regelen of verkrijgen van passende ondersteuning.



Figuur 4. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner (verplichte vraag)

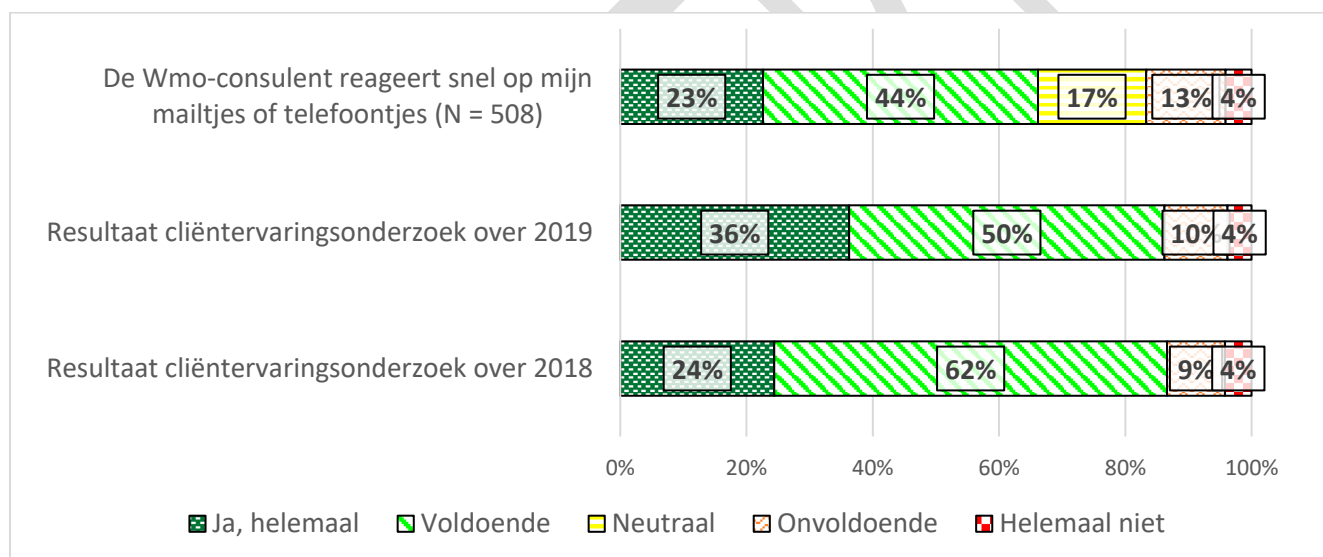
32% van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat is een marginale verbetering ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2019. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner ligt in Zevenaar wel iets lager dan het gemiddelde van de referentiegemeenten.

Respondenten in de leeftijd tot 40 jaar zijn relatief het minst bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner, namelijk 21%. Van de zeventigplussers is 32% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Aan alle respondenten is tevens gevraagd of zij behoefte hadden gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van de respondenten (N = 460) heeft 35% die vraag met 'ja' beantwoord. Dat resultaat komt vrijwel overeen met dat van het vorige cliëntervaringsonderzoek. We zien dat respondenten in de leeftijd van 56 tot en met 69 jaar meer dan gemiddeld aangeven dat zij wel behoefte hadden aan ondersteuning van een onafhankelijke cliëntondersteuner, namelijk: 44%. Bij de respondenten tot en met 39 jaar zien we dat die behoefte veel lager is, namelijk 28%.

3.4 Contact met de gebiedsteams

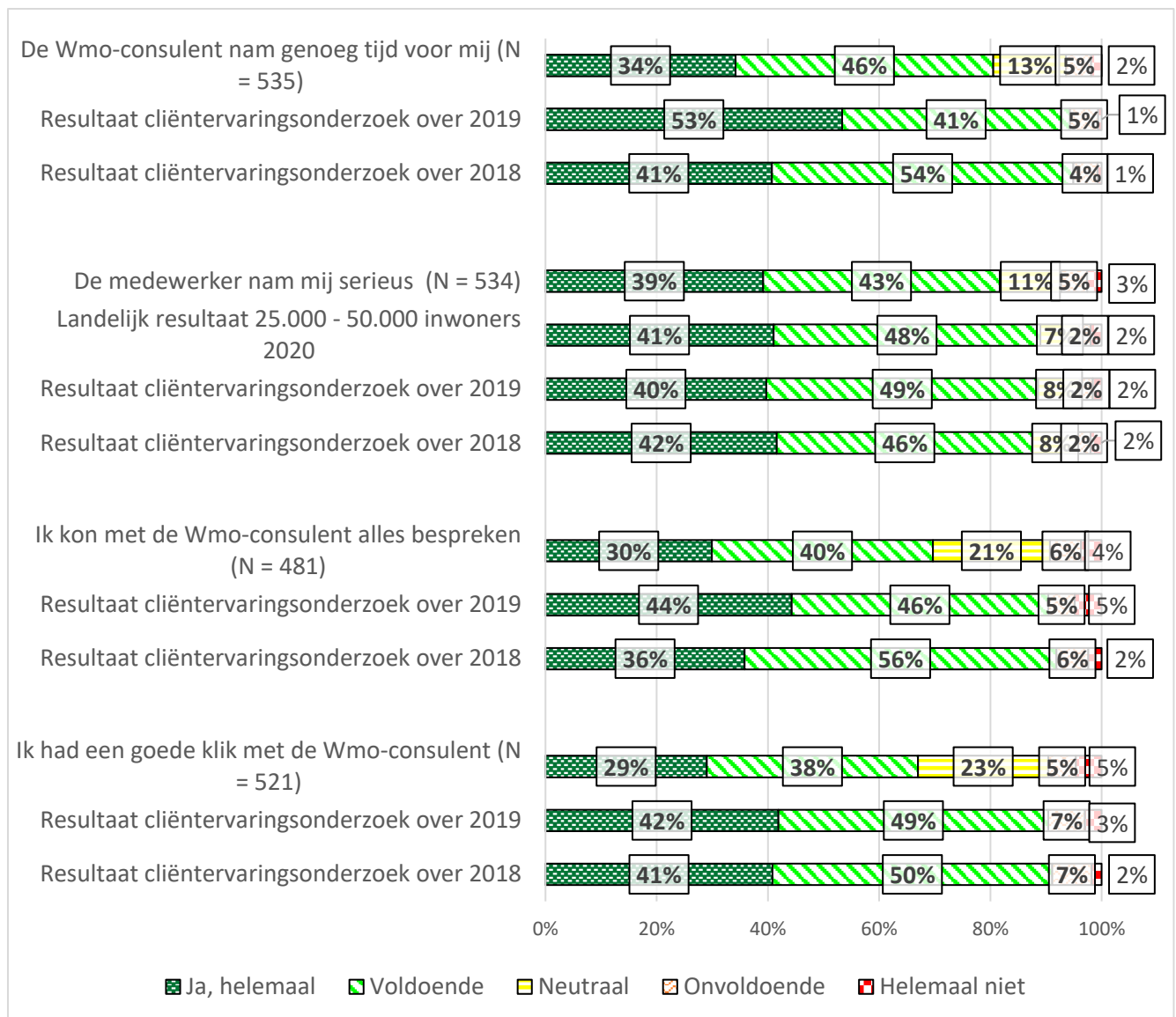
In deze paragraaf wordt ingegaan op het contact met de medewerkers van de gebiedsteams. Tijdens een huisbezoek wordt de persoonlijke situatie van de cliënt in kaart gebracht. Als duidelijk is wat de ondersteuningsvraag is, zal de medewerker meehelpen met het zoeken naar een geschikte oplossing. Gekeken wordt naar wat iemand zelf kan doen om de vraag op te lossen of wat familieleden of bekenden kunnen doen. Soms blijkt dat een maatwerkoplossing nodig is om het probleem op te lossen. In deze paragraaf zijn alleen de resultaten opgenomen van de respondenten die vanaf januari 2020 een huisbezoek van een medewerker van een gebiedsteam hebben gehad.



Figuur 5. Contact met de medewerkers van de gebiedsteams: reactiesnelheid

REAGEREN OP MAILTJES EN TELEFOONTJES *

Van de respondenten is 67% van mening dat de medewerkers van de gebiedsteams voldoende snel reageren op hun mailtjes of telefoontjes. 17% vindt dat door de consultants niet voldoende snel op mailtjes en telefoontjes gereageerd wordt.



Figuur 6. Contact met de medewerkers van de gebiedsteams: klik met de medewerkers

GENOEG TIJD NEMEN *

80% van de respondenten is van mening dat de medewerkers van de gebiedsteams voldoende tijd voor hen namen tijdens gesprekken.

SERIEUS GENOMEN VOELEN

Volgens 82% van de respondenten hebben de medewerkers van de gebiedsteams hen serieus genomen. Dat percentage ligt iets lager dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek. In het onderzoek over 2020 voelde 8% van de respondenten zich niet zo serieus genomen door de medewerkers. 84% van de 70-plussers voelt zich serieus genomen door de consulent. Deze groep geeft daarmee de hoogste score. De respondenten in de leeftijd van 40 tot en met 55 jaar geven met 74% de laagste score.

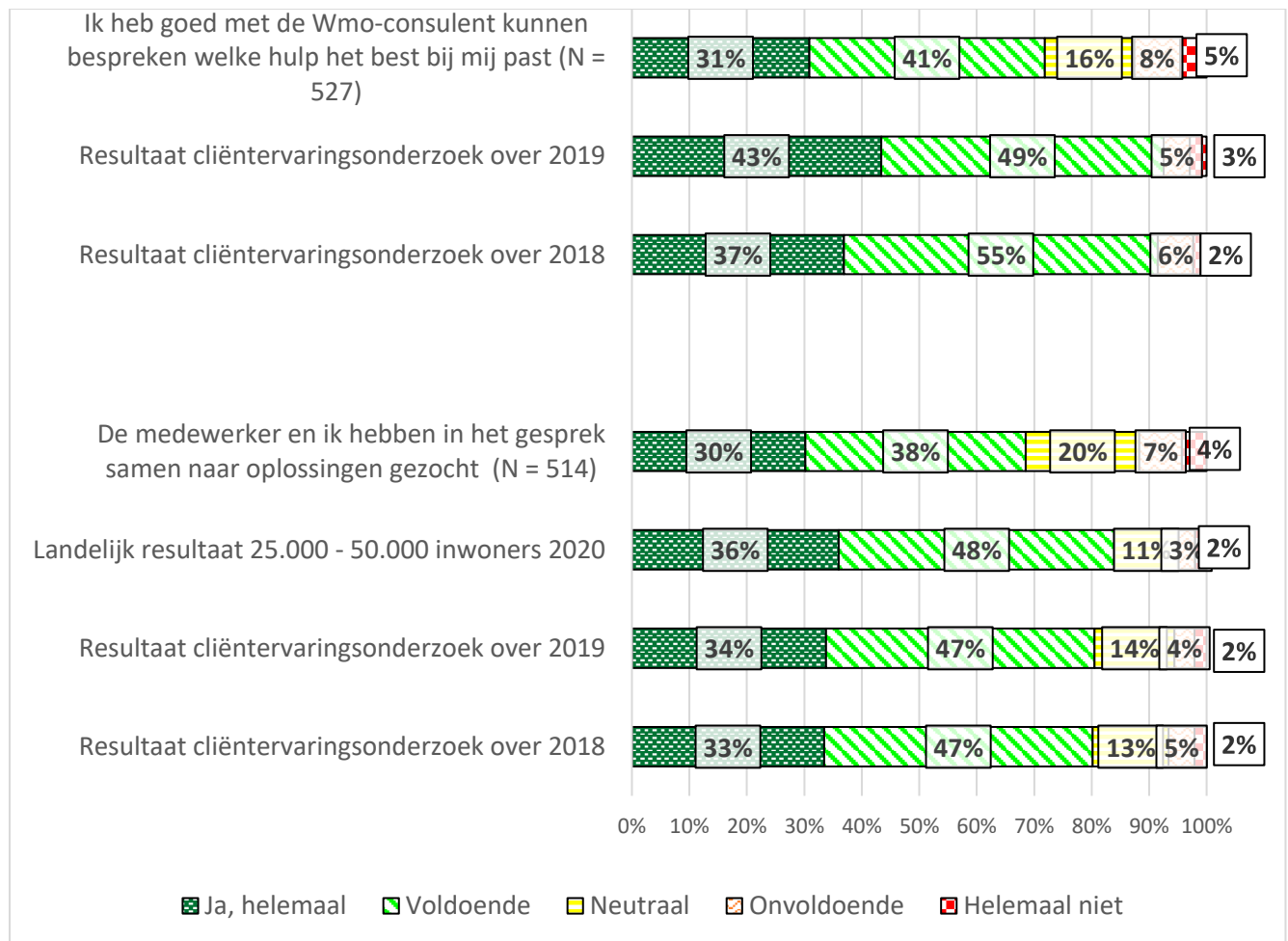
BESPREKEN MOEILIJKE ONDERWERPEN *

70% van de respondenten kon alles met de medewerkers van de gebiedsteams bespreken, ook als het over moeilijke onderwerpen ging. Afgelopen jaar was dat 90%, maar toen konden de respondenten niet voor het antwoordalternatief 'neutraal' kiezen. De groep die vindt dat ze niet alles konden bespreken met de consulenten

is met 10% stabiel gebleven. De groep 40-plussers geeft met 69% iets minder vaak aan dat zij alles met de consulenten konden bespreken dan de groep respondenten tot 40 jaar; 81%.

KLIK

Twee derde van de respondenten had een goede klik met de medewerker van het gebiedsteam. 90% van de respondenten gaf vorig jaar aan dat zij een goede klik hadden met de medewerker, maar toen konden de respondenten niet voor het antwoordalternatief 'neutraal' kiezen. De groep respondenten die vindt dat ze geen goede klik met de consulenten hadden, is met 10% stabiel gebleven.



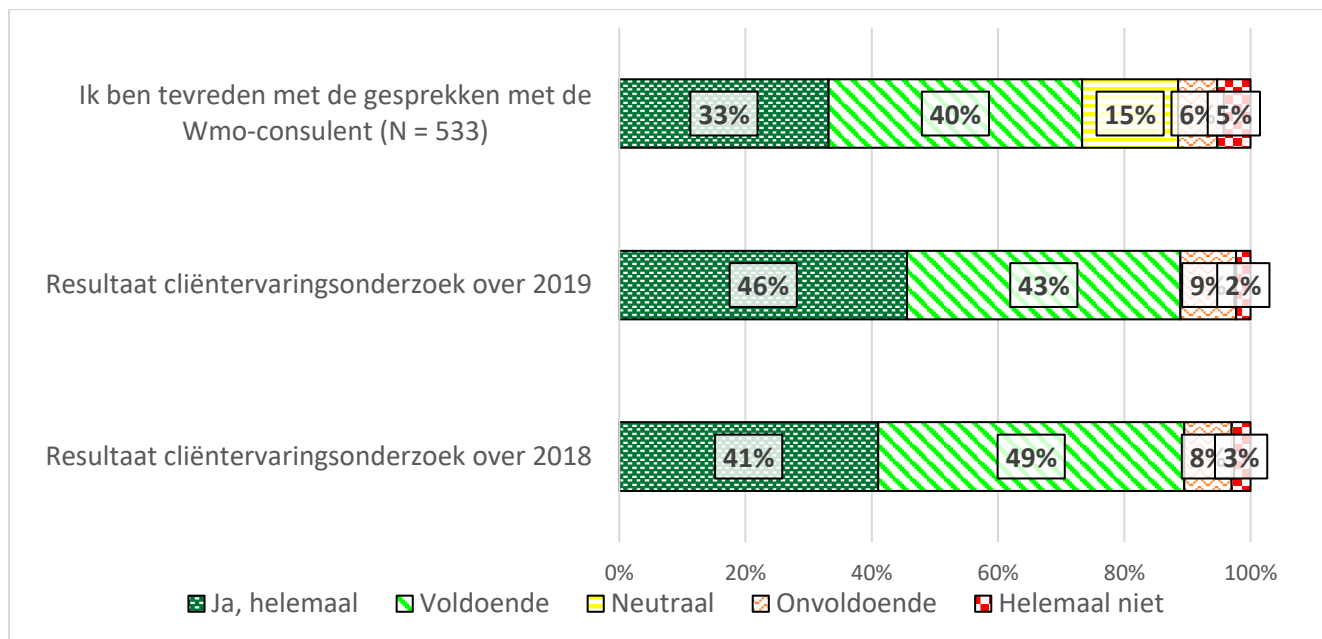
Figuur 7. Contact met de medewerkers van de gebiedsteams: oplossingen

BESPREKEN SOORT ONDERSTEUNING *

Tijdens de gesprekken kon 72% van de respondenten goed met de medewerker bespreken welke hulp het meest geschikt was. Vorig jaar was dat 92%, maar toen konden de respondenten niet met 'neutraal' antwoorden. 13% is het oneens met de stelling. Dat was bij het vorige onderzoek 8%.

SAMEN NAAR OPLOSSINGEN ZOEKEN

Met de stelling 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' is 68% het (volledig) eens. Dit resultaat is beduidend lager dan bij het vorige cliëntervaringsonderzoek. Toen was dit percentage 81%. Het resultaat van de gemeente Zevenaar is ook lager dan het gemiddelde resultaat van de referentiegemeenten (84%). Van de respondenten is 11% het oneens met de stelling. Vorig jaar was 6% het oneens met de stelling.



Figuur 8. Contact met de medewerkers van de gebiedsteams: tevredenheid over gesprekken

TEVREDENHEID GESPREK CONSULENT

Van de respondenten is 73% tevreden over de gesprekken met de medewerkers. Afgelopen jaar was dat 89%, maar toen konden respondenten niet kiezen voor het antwoordalternatief 'neutraal'. Kijken we naar de groep die het oneens is met de stelling, dan is die ten opzichte van het vorige onderzoek even groot, namelijk: 11%.

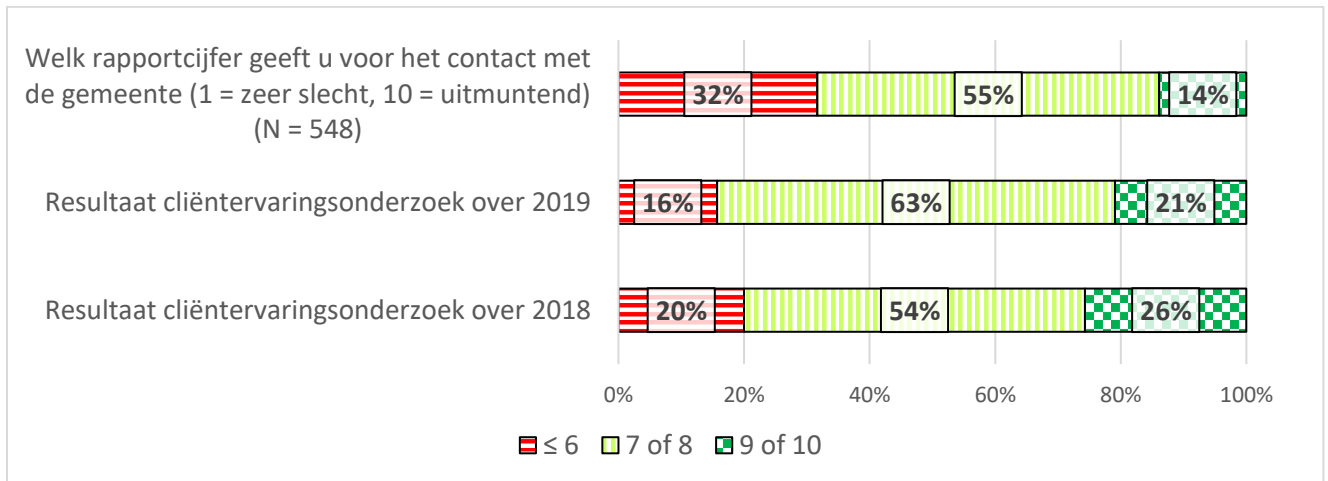
Statistische analyse:

Als het gaat over de mate van tevredenheid bij de respondenten over het gesprek met de medewerkers van de gebiedsteams, dan zijn er van de gemeten factoren drie factoren die hierop een significante invloed hebben (in volgorde van belangrijkheid):

1. Het samen bespreken welke hulp het meest geschikt is
2. Het zich serieus genomen voelen
3. Het hebben van een goede klik met de medewerker.

3.5 Contact met de gemeente

Aan de respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor hun contact met de gemeente. Voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score³ wordt berekend. Ook deze vraag is alleen voorgelegd aan de respondenten die vanaf januari 2020 contact met de gemeente of met de gebiedsteams hebben gehad.



Figuur 9. Rapportcijfer voor het contact met de gemeente

Gemiddeld geven de respondenten een 7,0 voor hun contact met de gemeente. Het gemiddelde bij het vorige onderzoek was een 7,5. We zien dat vooral de groep respondenten die een 6 of lager heeft gegeven is verdubbeld. De groep respondenten die juist zeer tevreden is over hun contact met de gemeente (rapportcijfer 9 of 10) is daarentegen gedaald van 21% naar 14%.

Statistische analyse:

De waardering voor het contact met de gemeente neemt toe naarmate de leeftijd stijgt. De groep respondenten tot 40 jaar geeft gemiddeld een 6,3 en de 70-plussers geven gemiddeld een 7,0.

Op basis van de gemeten variabelen kan gesteld worden dat vijf factoren een significante invloed hebben op hoe de respondenten het contact met de gemeente Zevenaar waarderen. Op de eerste plaats is dat hoe tevreden zij zijn over het gesprek met de Wmo-consulent. De tweede factor is de snelheid waarmee zij geholpen zijn door de gemeente Zevenaar. Op derde plaats speelt mee of de respondenten door de consulent in staat zijn gesteld om tijdens het gesprek samen naar een geschikte oplossing te zoeken. De snelheid waarmee de consulent reageert op mailtjes en telefoontjes is de vierde factor. De vijfde factor is opvallend. Ofschoon de invloed van deze factor het kleinst is – maar wel significant! – speelt de vraag mee of de respondent het moeilijk vond om met zijn of haar hulpvraag naar de gemeente te stappen. Respondenten die weinig problemen ervoeren om met hun hulpvraag naar de gemeente te stappen, waarderen het contact met de gemeente hoger dan de respondenten die hier juist meer moeite mee hadden.

³ De Net Promoter Score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company.

3.6 Ervaringen ondersteuning

In deze paragraaf wordt ingegaan op hoe de cliënten de ondersteuning ervaren. Eerst wordt besproken hoe lang de respondenten hebben moeten wachten alvorens zij gebruik konden maken van de ondersteuning.

3.6.1 Wachttijden

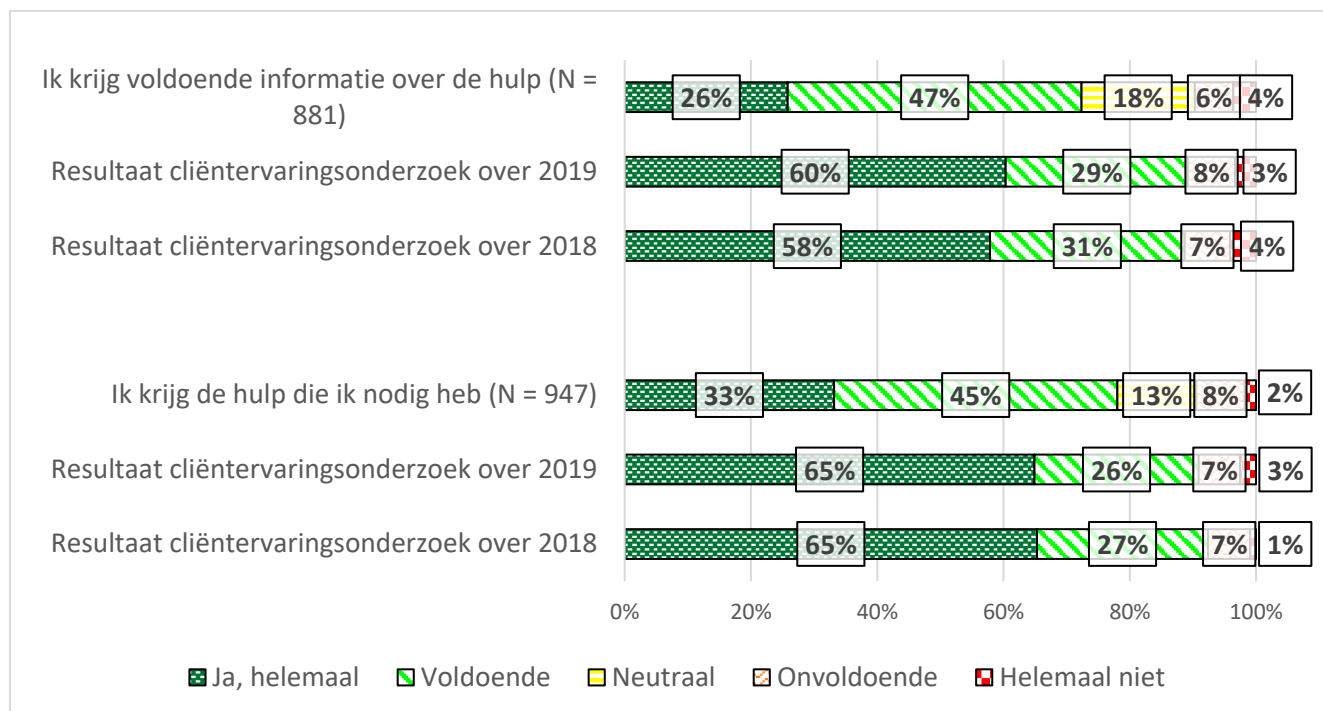
Aan de respondenten is gevraagd hoe snel zij de ondersteuning kregen. Bijna 64% heeft binnen vier weken ondersteuning gekregen. We zien hier een licht dalende trend. Twee jaar geleden kreeg 73% binnen vier weken ondersteuning. Vorig jaar was dat percentage gedaald tot 69% en dit jaar dus 64%. Bijna 27% moest een tot drie maanden op de ondersteuning wachten en dat is vergelijkbaar met vorig jaar. Bijna 10% moest langer dan drie maanden wachten en dat is een verdubbeling ten opzichte van het vorige cliëntervaringsonderzoek.

	2021	2020	2019
Binnen twee weken	23,3%	24,8%	26,9%
Binnen twee tot vier weken	40,3%	43,8%	46,2%
Binnen een tot drie maanden	26,7%	26,2%	20,2%
Binnen drie tot zes maanden	7,4%	3,5%	4,4%
Na meer dan zes maanden	2,3%	1,7%	2,3%
Totaal	100%	100%	100%

Tabel 3. Wachttijd op ondersteuning

3.6.2 Kwaliteit ondersteuning

In deze subparagraaf bespreken we hoe de respondenten de ondersteuning ervaren.



Figuur 10. Voldoende ondersteuning

INFORMATIE OVER HULP *

73% van de respondenten zegt dat zij voldoende informatie over de hulp heeft gekregen. De groep respondenten die hier negatief op heeft gereageerd is met 10% stabiel gebleven vergeleken met de voorgaande onderzoeken.

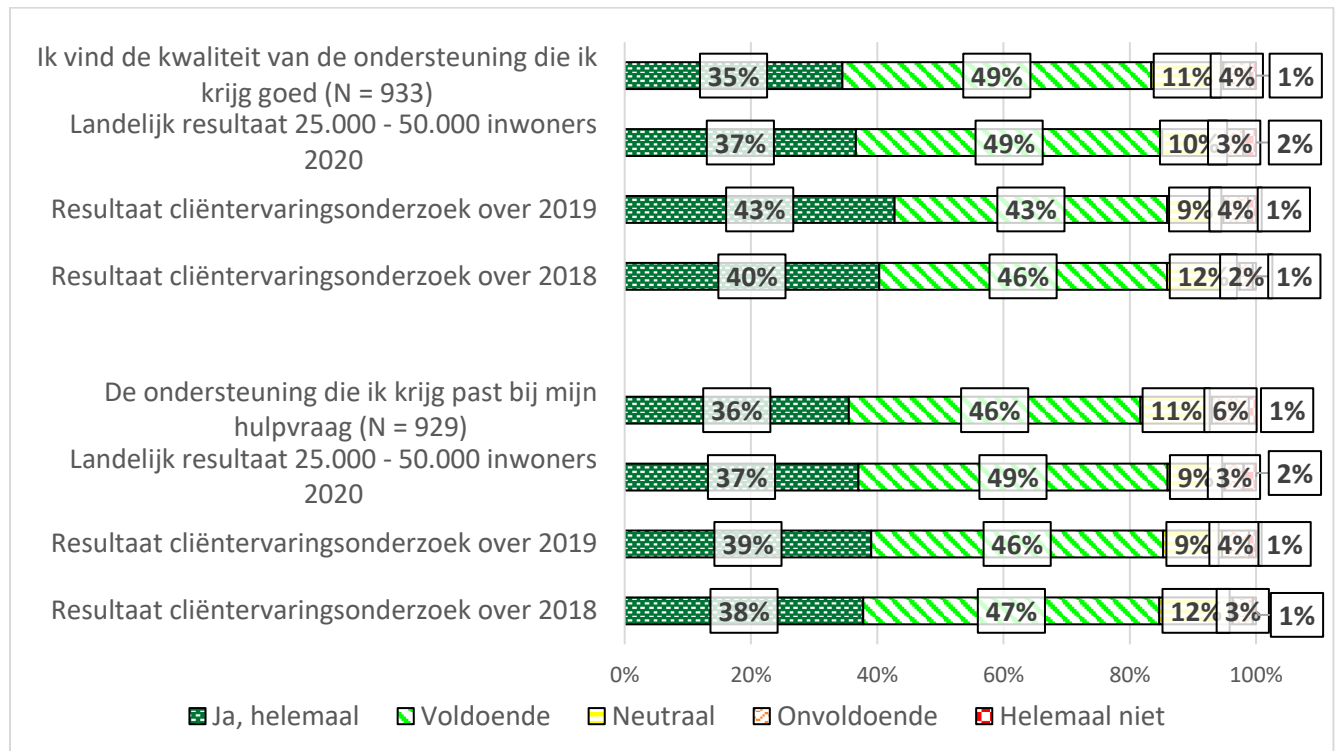
BENODIGDE HULP KRIJGEN *

Van de respondenten vindt 78% dat zij in voldoende mate de hulp krijgen die zij nodig hebben.

	Percentage voldoende ondersteuning
Begeleiding	77%
Gespecialiseerde begeleiding	83%
Hulp bij het huishouden	79%

Tabel 4. Voldoende ondersteuning per ondersteuning

De volgende twee stellingen hebben betrekking op de vormen van ondersteuning, zoals hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitscentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat de Wmo-cliënten van deze ondersteuning vinden.



Figuur 9. Kwaliteit van de ondersteuning (verplichte vragen)

KWALITEIT ONDERSTEUNING

Van de respondenten vindt 84% de kwaliteit van de ondersteuning voldoende tot goed. Dit resultaat is vergelijkbaar met dat van vorig jaar; 86%. Net zoals bij het vorige onderzoek, vindt 5% de kwaliteit van de ondersteuning niet zo goed. Landelijk vindt 86% dat de kwaliteit van de ondersteuning goed. Het resultaat van Zevenaar komt hier vrijwel mee overeen.

De meeste respondenten zijn van mening dat de kwaliteit van de verschillende vormen van ondersteuning goed is. In tabel 3 zijn de resultaten per voorziening weergegeven.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Begeleiding	78% (N = 115)
Gespecialiseerde begeleiding	88% (N = 43)
Dagbesteding	81% (N = 34)
(Beschermd) wonen	72% (N = 7)
Respijtzorg	100% (N = 2)
Aangepaste fiets	73% (N = 30)
Hulp bij het huishouden	85% (N = 667)
Regiotaxi/Valys	84% (N = 231)
Rolstoelvoorziening	79% (N = 97)
Scootmobiel	79% (N = 127)
Woningaanpassing	86% (N = 94)
Anders	89% (N = 37)

Tabel 5. Kwaliteit voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen

GESCHIKTHEID ONDERSTEUNING

De ondersteuning past volgens 82% van de respondenten goed bij hun hulpvraag. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was dat 85%. 7% vindt dat de ondersteuning niet of onvoldoende geschikt is voor de hulpvraag. Kijken we naar het landelijke gemiddelde van de referentiegemeenten (86% is positief), dan zien we dat het resultaat van de gemeente Zevenaar daar net iets onder ligt, maar niet aanzienlijk.

In de onderstaande tabel is de geschiktheid van de voorzieningen uitgesplitst naar de verschillende soorten voorzieningen.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Begeleiding	77% (N = 113)
Gespecialiseerde begeleiding	91% (N = 43)
Dagbesteding	81% (N = 82)
(Beschermd) wonen	57% (N = 7)
Respijtzorg	100% (N = 2)
Aangepaste fiets	81% (N = 32)
Hulp bij het huishouden	82% (N = 665)
Regiotaxi/Valys	85% (N = 229)
Rolstoelvoorziening	77% (N = 97)
Scootmobiel	76% (N = 127)
Woningaanpassing	84% (N = 94)
Anders, namelijk:	80% (N = 39)

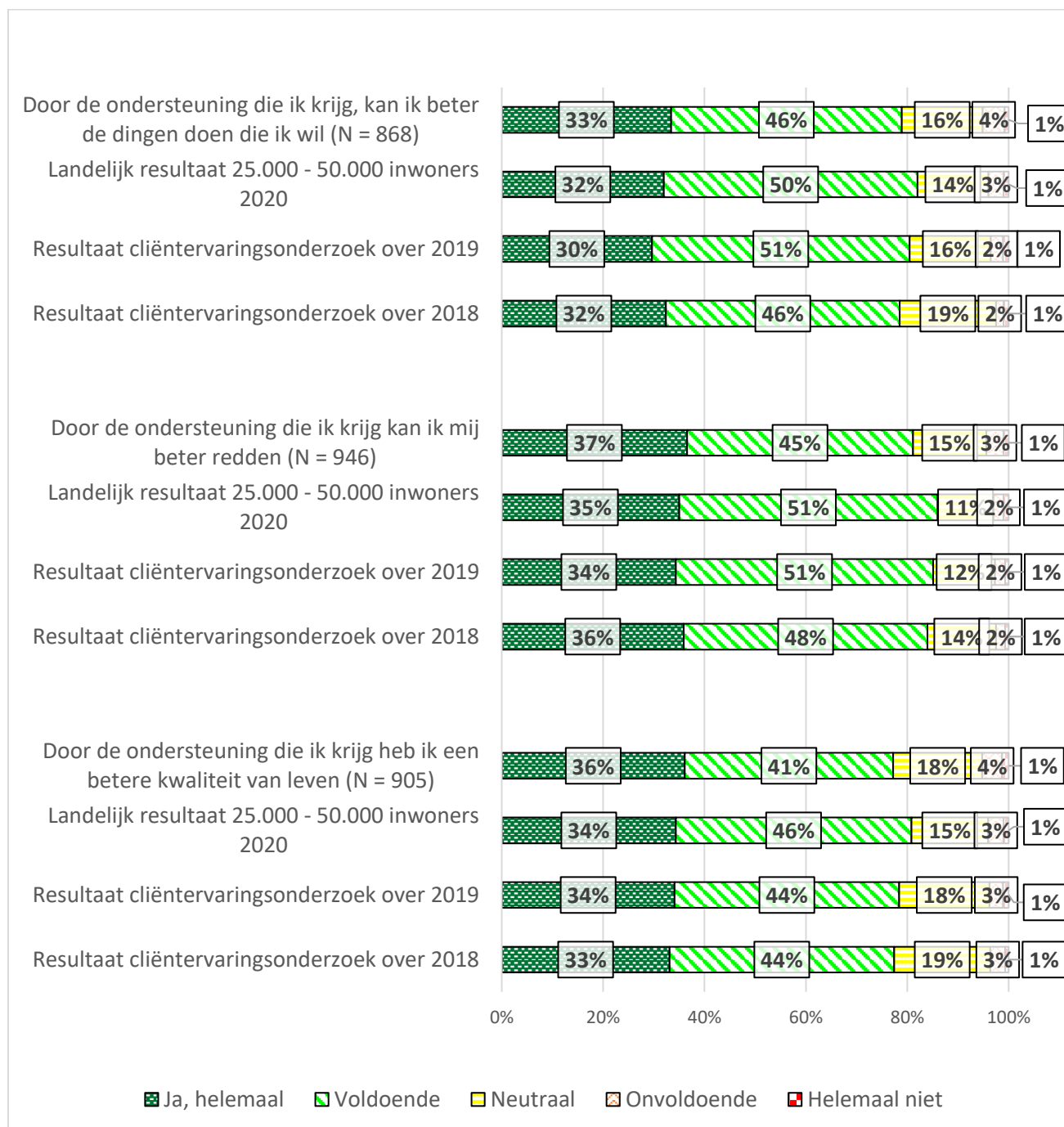
Tabel 6. Geschiktheid voorzieningen uitgesplitst naar voorzieningen

Statistische analyse:

De ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de ervaren geschiktheid van de ondersteuning hangen statistisch gezien sterk samen.

3.6.3 Effectiviteit ondersteuning

De stellingen in dit blok gaan over het effect van de gekregen ondersteuning op het dagelijkse leven van de Wmo-cliënten.



Figuur 11. Resultaten verplichte vragen over 'effecten van de ondersteuning'

EIGEN REGIE

79% van de respondenten geeft aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. Dat komt vrijwel overeen met het resultaat van vorig jaar. Het gemiddelde van de referentiegemeenten is 82%. 5% van de respondenten vindt dat de ondersteuning hen niet beter in staat stelt om dingen te doen die zij willen.

ZELFSTANDIGHEID

85% van de respondenten kan zich door de ondersteuning beter redden. Dit resultaat is vergelijkbaar met het resultaat van het vorige cliëntervaringsonderzoek. Toen was 84% het (helemaal) eens met deze stelling. 3% is het oneens met de stelling. Vorig jaar was dat ook 3%. Het resultaat van de gemeente Zevenaar is vergelijkbaar met het gemiddelde van de referentiegemeenten (86% was het eens met deze stelling).

In de onderstaande tabel is per voorziening weergegeven hoeveel deze bijdraagt aan de zelfstandigheid van de cliënt.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Begeleiding	79% (N = 110)
Gespecialiseerde begeleiding	81% (N = 41)
Dagbesteding	75% (N = 80)
(Beschermd) wonen	67% (N = 6)
Respijtzorg	50% (N = 2)
Aangepaste fiets	84% (N = 31)
Hulp bij het huishouden	81% (N = 676)
Regiotaxi/Valys	83% (N = 235)
Rolstoelvoorziening	81% (N = 98)
Scootmobiel	81% (N = 124)
Woningaanpassing	84% (N = 99)
Anders, namelijk:	88% (N = 40)

Tabel 7. Toename zelfstandigheid door ondersteuning uitgesplitst naar voorzieningen

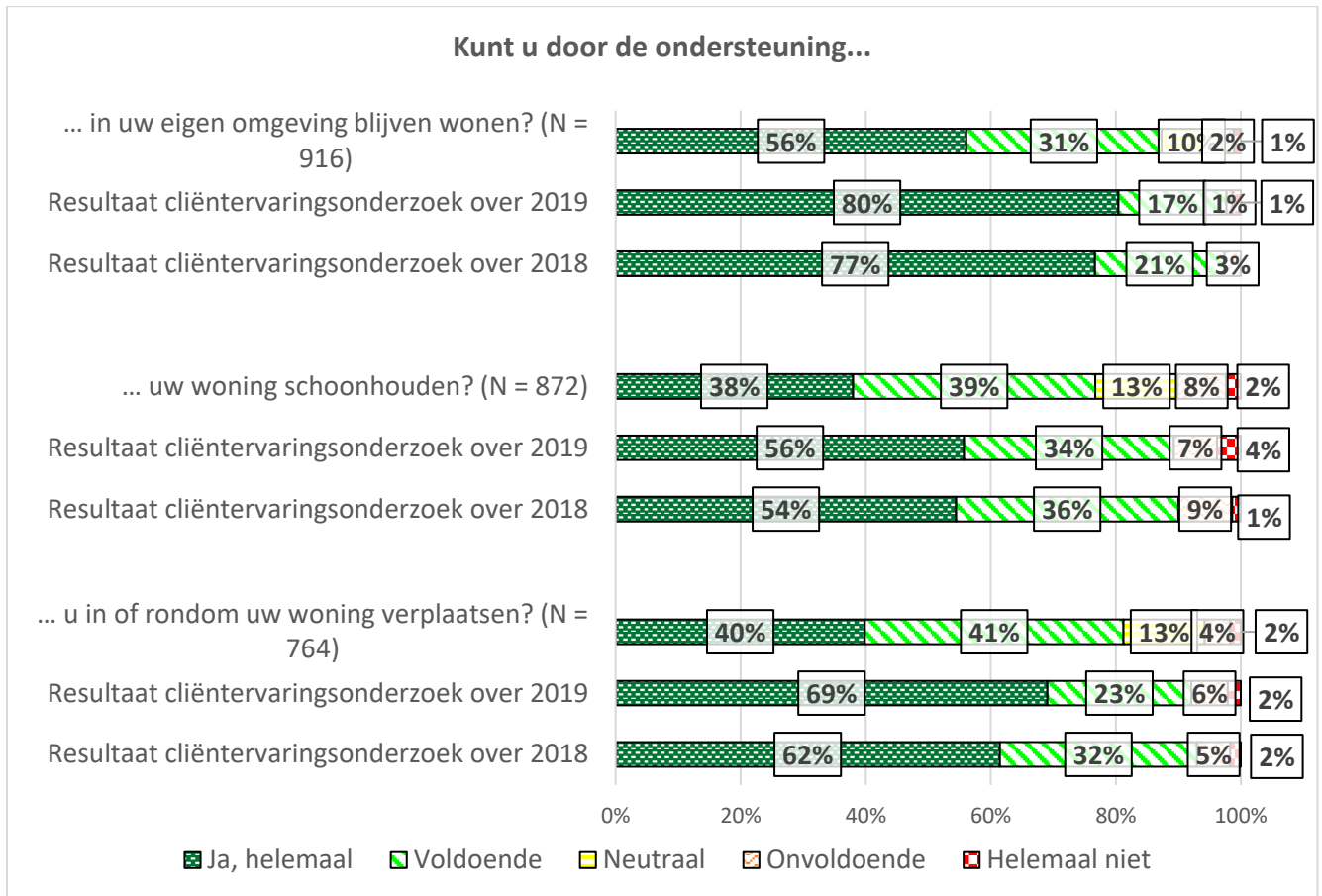
KWALITEIT VAN LEVEN

Van de respondenten vindt 77% dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben. Dat resultaat is vrijwel hetzelfde als het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2019 en het landelijk gemiddelde van de referentiegemeenten (80%). 5% van de respondenten is van mening dat zij door de ondersteuning geen betere kwaliteit van leven hebben.

Statistische analyse:

Van de gemeten variabelen zijn er drie factoren die een significante invloed hebben op de vraag of cliënten vinden dat zij een betere kwaliteit van leven hebben. De meest belangrijke factor is de vraag of iemand zich beter kan redden door de ondersteuning. De tweede factor is of iemand door de ondersteuning de dingen kan doen die hij of zij wil. Tot slot speelt mee of een cliënt vindt dat hij of zij de hulp krijgt die nodig is.

Voorts is aan de respondenten gevraagd wat zij in hun dagelijkse leven merken van de ondersteuning die zij krijgen. Hierbij is gekeken naar de meest essentiële onderdelen met betrekking tot zelfstandigheid en maatschappelijke participatie. Niet elk onderwerp was van toepassing op alle respondenten en daarom is aan de respondenten gevraagd alleen een beoordeling te geven als dit onderwerp voor hen relevant was.



Figuur 12. Invloed ondersteuning op het in de eigen omgeving blijven wonen

IN DE EIGEN OMGEVING BLIJVEN WONEN *

87% van de respondenten zegt door de ondersteuning voldoende in staat te zijn om in de eigen omgeving te kunnen blijven wonen. Vooral degenen met een woonvoorziening zijn deze mening toegedaan.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Begeleiding	81% (N = 103)
Gespecialiseerde begeleiding	82% (N = 38)
Dagbesteding	82% (N = 82)
Respijtzorg	50% (N = 2)
Rolstoelvoorziening	84% (N = 93)
Woonvoorzieningen	87% (N = 98)

Tabel 8. Effectiviteit ondersteuning: in de eigen omgeving kunnen blijven wonen x per voorziening

IN EEN SCHOON HUIS WONEN *

77% van de respondenten antwoordt dat zij door de ondersteuning in een voldoende schoon huis kunnen wonen. Van degenen met hulp bij het huishouden geeft 78% dit aan.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Hulp bij het huishouden	78% (N = 686)

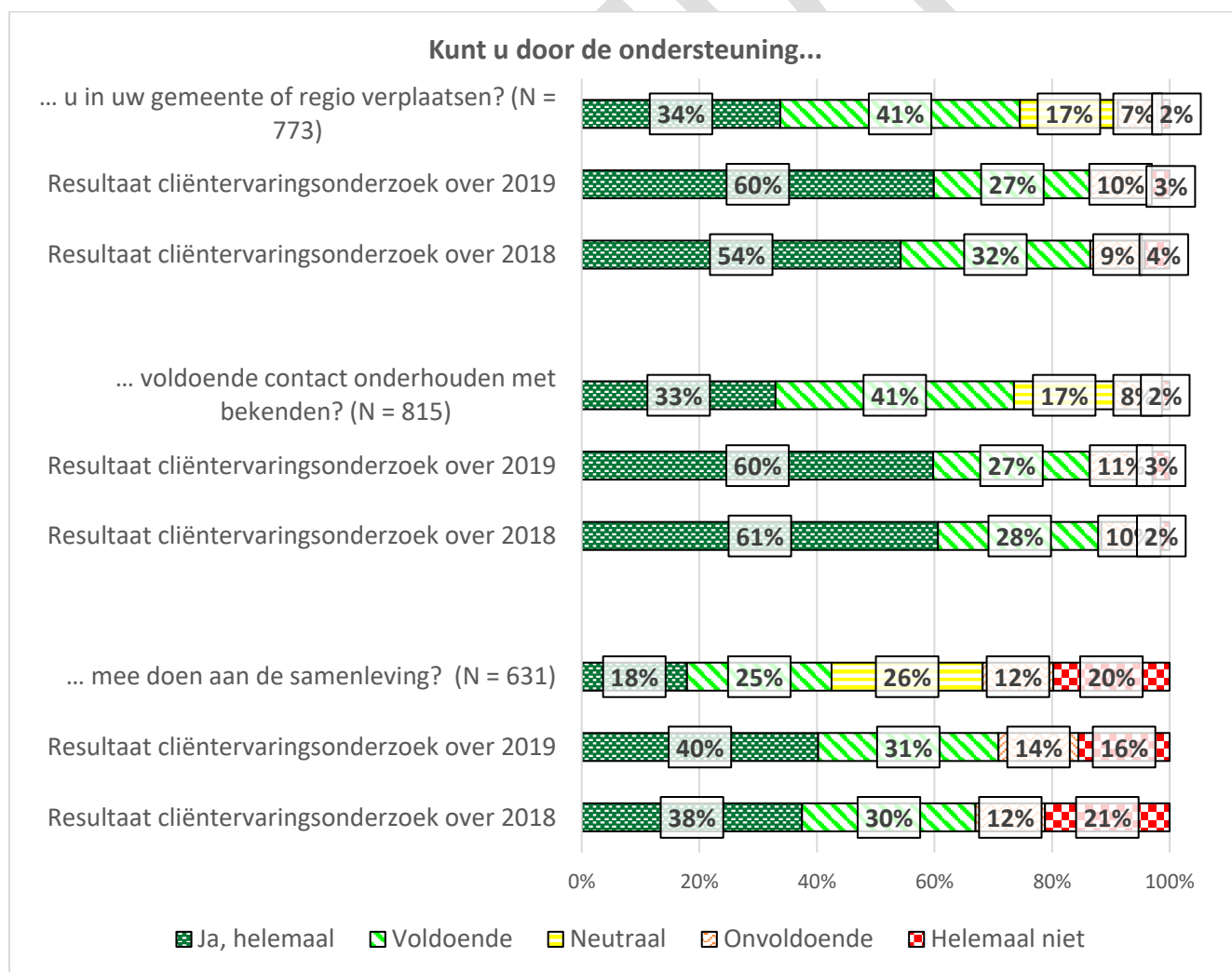
Tabel 9. Effectiviteit ondersteuning: in een schoon huis wonen x per voorziening

VERPLAATSEN IN EN RONDOM DE WONING *

Door de ondersteuning kan 81% van de respondenten zich voldoende in en om de woning verplaatsen.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Rolstoelvoorziening	83% (N = 93)
Woonvoorzieningen	82% (N = 84)

Tabel 10. Effectiviteit ondersteuning: verplaatsen in en om de woning x per voorziening



Figuur 13. Invloed ondersteuning op het mee kunnen doen aan de samenleving

VERPLAATSEN IN DE GEMEENTE OF DE REGIO *

Door de ondersteuning kan driekwart van de respondenten zich nu voldoende binnen de gemeente of de regio verplaatsen.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Aangepaste fiets	81% (N = 27)
Regiotaxi/Valys	76% (N = 240)
Rolstoelvoorziening	78% (N = 92)
Scootmobiel	82% (N = 129)

Tabel 11. Effectiviteit ondersteuning: verplaatsen in de gemeente of de regio x per voorziening

CONTACT KUNNEN ONDERHOUDEN MET BEKENDEN *

Met behulp van de ondersteuning kan 74% van de respondenten voldoende contact onderhouden met bekenden. De scootmobiel en de regiotaxi scoren in vergelijking met de aangepaste fietsen en de rolstoelvoorzieningen iets beter op dit punt.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Aangepaste fiets	65% (N = 23)
Regiotaxi/Valys	75% (N = 225)
Rolstoelvoorziening	70% (N = 94)
Scootmobiel	77% (N = 128)

Tabel 12. Effectiviteit ondersteuning: contact kunnen onderhouden met bekenden x per voorziening

MEEDOEN AAN DE SAMENLEVING *

Aan de respondenten is gevraagd of en in welke mate zij door de ondersteuning nog kunnen meedoen aan de samenleving. Hieronder werd verstaan: meedoen aan (recreatieve) activiteiten, vrijwilligerswerk doen, betaald werken, studeren enzovoort. Door de ondersteuning zegt 43% van de respondenten voldoende mee te kunnen doen aan de samenleving. Bij dit resultaat moet rekening worden gehouden met het gegeven dat sommige personen door hun leeftijd, beperkingen en/of behoeften niet meer aan de samenleving mee kunnen of willen doen. Uit de onderstaande tabel ontstaat het beeld dat begeleiding en dagbesteding verhoudingsgewijs het meest bijdragen aan maatschappelijke participatie. De vervoersvoorzieningen dragen in verhouding hier het minst aan bij.

Voorziening	% (Helemaal) mee eens
Begeleiding	63% (N = 89)
Gespecialiseerde begeleiding	53% (N = 34)
Dagbesteding	54% (N = 69)
Aangepaste fiets	47% (N = 19)
Regiotaxi/Valys	34% (N = 163)
Rolstoelvoorziening	32% (N = 62)
Scootmobiel	37% (N = 127)

Tabel 13. Effectiviteit ondersteuning: meedoen aan de samenleving x per voorziening

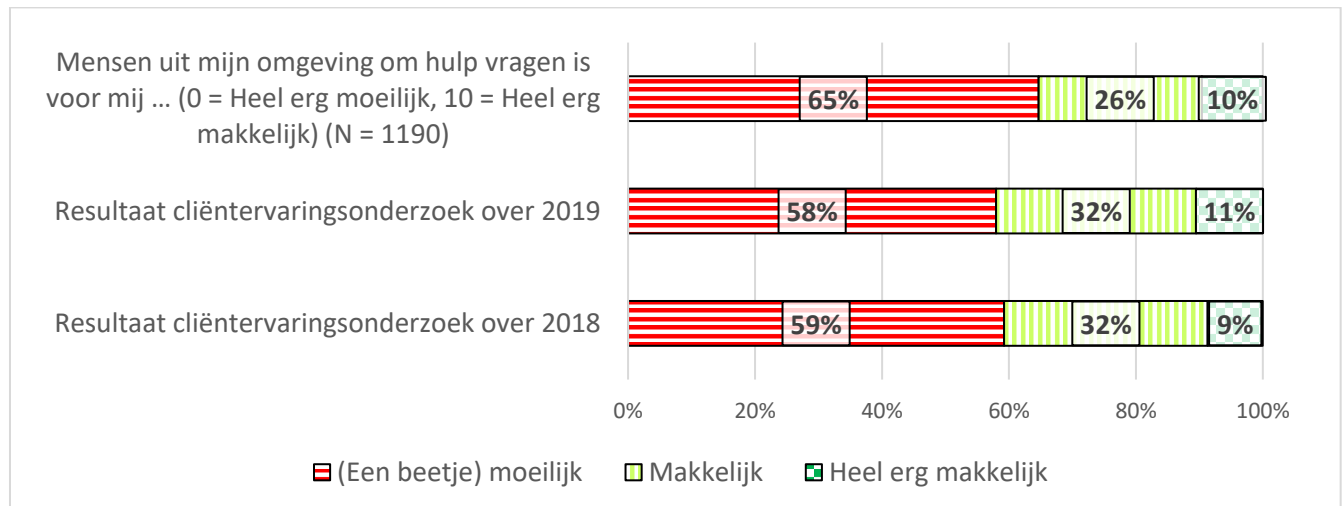
Statistische analyse:

De mate waarin cliënten door de ondersteuning aan de maatschappij mee kunnen doen, wordt van de gemeten variabelen door drie factoren significant beïnvloed. Op de eerste plaats geldt dat een cliënt door de ondersteuning voldoende contact kan onderhouden met bekenden. De tweede factor die van belang is, is de vraag of de cliënt zich door de ondersteuning voldoende in de gemeente of de regio kan verplaatsen. De derde factor gaat over de vraag of een cliënt vindt dat hij of zij in een schoon huis kan wonen. Cliënten die op een of meerdere van deze factoren een positieve score geven, geven tevens vaker een positieve score op het gebied van maatschappelijke participatie.

CONCEPT

3.7 Sociaal netwerk

Het sociaal netwerk speelt vaak een belangrijke rol in het dagelijkse leven van mensen die met lichamelijke, verstandelijke en/of psychische beperkingen te maken hebben. Het sociale netwerk kan ondersteuning bieden bij zaken die cliënten niet of onvoldoende op eigen kracht kunnen doen. Uit eerdere onderzoeken die Reiger Research in diverse gemeenten heeft uitgevoerd, is gebleken dat het voor een deel van deze groep mensen met een beperking soms lastig is om hulp te vragen aan familie, vrienden, burens of bekenden. Daarom hebben we aan de respondenten gevraagd in welke mate zij het moeilijk vinden om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving.



Figuur 14. Hulp durven vragen aan bekenden

Een meerderheid van de respondenten (65%) zegt het in meer of mindere mate lastig te vinden om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving. Van de vrouwelijke respondenten vindt 65% het lastig om hulp te vragen aan mensen uit hun omgeving. Van de mannelijke respondenten vindt 63% dat lastig. Kijken we naar de leeftijd van de respondenten, dan zien we dat de jongere respondenten het gemiddeld lastiger vinden om hulp te vragen dan de 70-plussers.

- Jonger dan 40 jaar: 75%
- 40 jaar tot en met 55 jaar: 70%
- 56 jaar tot en met 69 jaar: 72%
- 70 jaar of ouder: 61%.

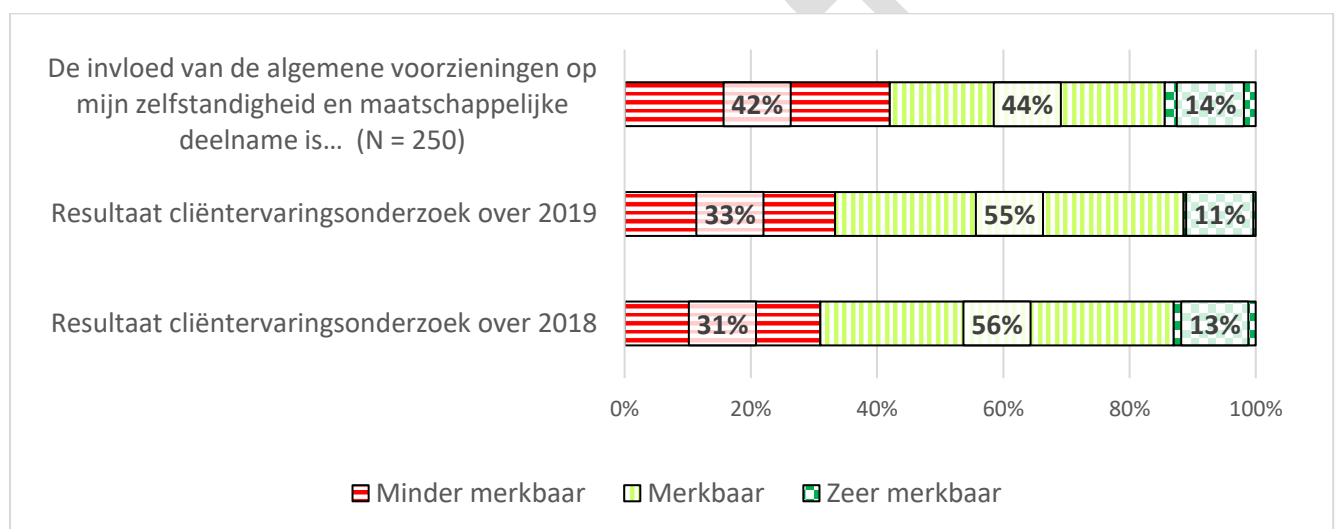
Om inzichtelijk te krijgen waarom mensen het moeilijk vinden om mensen uit hun omgeving om hulp te vragen, hebben we de respondenten gevraagd hoe of door wie zij geholpen kunnen worden. Uit de reacties komt het volgende beeld naar voren:

- De respondenten geven aan dat zij het liefste geholpen willen worden door bekenden. Meestal de partners of de kinderen.
- Als tweede worden begeleiders genoemd die hen kunnen bijstaan om hulp te zoeken.
- Ten derde worden de Wmo-consulenten genoemd die ondersteuning zouden kunnen bieden.
- Tot slot noemen enkele respondenten vrijwilligers die hen (mee) kunnen helpen.

3.8 Algemene voorzieningen

Algemene voorzieningen zijn voor iedereen toegankelijk. Voorbeelden zijn: openbaar vervoer, wijkcentra, klussendienst, formulierenbrigade, maaltijdservice, ouderenadviseurs etc. Om van een algemene voorziening gebruik te maken, is geen toestemming van de gemeente nodig. Algemene voorzieningen stellen mensen in staat om (ondanks hun beperkingen) zelfredzaam en zelfstandig te zijn en mee te blijven doen aan de samenleving.

Van deze groep respondenten is 66% bekend met algemene voorzieningen. Bij het vorige cliëntervaringsonderzoek was dat 63%. 33% is hier niet mee bekend. Van de totale groep respondenten maakt(e) 23% weleens gebruik van algemene voorzieningen. Bij het vorige onderzoek was dat 19%. Aan cliënten die gebruik maken van de voorzieningen, is gevraagd welke invloed deze hebben op hun zelfstandigheid en hun maatschappelijke deelname.



Figuur 15. Invloed algemene voorzieningen

Van de respondenten die weleens van een algemene voorziening gebruik heeft gemaakt, zegt 58% dat het een merkbare invloed heeft gehad op hun zelfstandigheid en maatschappelijke deelname. 14% zegt zelfs dat deze ondersteuning heel groot is. Voor 42% geldt dat de invloed van de algemene voorzieningen op de zelfstandigheid en de maatschappelijke deelname veel minder merkbaar is. De gemiddelde score die de respondenten geven voor de invloed van algemene voorzieningen bedraagt een 6,5 (vorig jaar: 6,7). De meest gegeven scores zijn een 7 (55 keer) en een 8 (54 keer). Deze scores zijn door 44% van de respondenten gegeven.

BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho.

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7.N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De T-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyse is een statistische techniek voor het analyseren van gegevens waarin (mogelijk) sprake is van een specifieke samenhang, aangeduid als regressie.

BIJLAGE II DATASET EN VERWERKING⁴

Imputatie

In de vragenlijst komen drie samenhangende blokken vragen voor (vraag 1 t/m 4, vraag 6/7 en vraag 8 t/m 10). Op deze blokken wordt de volgende imputatie in de volgende volgorde toegepast:

1. U definieert een viertal variabelen in de dataset: `Imputatie_1`, `Imputatie_2`, `Imputatie_3` en `Imputatie_4`. Al deze variabelen geeft u de beginwaarde 0.
2. Bij cases waar vraag 1 is beantwoord met NVT en geen van de vragen 2 t/m 4 is beantwoord (SYSMIS), worden vraag 2 t/m 4 omgezet naar NVT. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_1` op 1.
3. Bij cases waar vraag 6 is beantwoord met NVT en geen van de vragen 7 t/m 10 is beantwoord (SYSMIS), worden vraag 7 t/m 10 omgezet naar NVT. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_2` op 1.
4. Bij cases waar vraag 6 is beantwoord met NVT en vraag 7 niet is beantwoord (SYSMIS), wordt vraag 7 omgezet naar NVT. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_3` op 1.
5. Bij cases waar vraag 8 is beantwoord met NVT en vraag 9 en 10 niet zijn beantwoord (SYSMIS), worden vraag 9 en 10 omgezet naar NVT. U zet voor deze cases de variabele `Imputatie_4` op 1.

U past op de vragen 1 t/m 10 geen andere imputatie toe dan hier beschreven.

Opschonen en berekenen van de uitkomsten

Voor onderlinge vergelijkbaarheid van de uitkomsten van de onderzoeken is het van groot belang dat alle gemeenten codering en opschoning van de respons op dezelfde wijze uitvoeren. U voert de opschoning uit na de imputatie. U verwijdert alle cases waar 4 of meer vragen niet zijn beantwoord (SYSMIS).

⁴ Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, versie 21 maart 2016.



Datum: 8 november 2021
Referentie: prz 006 21
Onderwerp: ongevraagd advies 'cliëntervaringsonderzoeken Jeugdzorg en WMO 2020'

Gemeente Zevenaar,
het college van Burgemeester en Wethouders,
t.a.v. Wethouder H. Winters,
c.c. Mevr. J. Koeman (Strategisch beleidsadviseur Sociaal Domein)
Mevr. A. te Lintelo (team Maatschappelijke Ontwikkeling)
Postbus 10,
6900 AA Zevenaar

Geachte heer Winters,

In zijn vergadering van 25 oktober heeft de PRZ onder meer de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Jeugdzorg en WMO 2020 besproken. Naar aanleiding daarvan dit onderstaand ongevraagd advies.

Aan het CEO-Wmo onderzoek hebben voldoende respondenten deelgenomen om de resultaten representatief te doen laten zijn. De grote lijn uit dit onderzoek is dat de cliënten tevreden zijn over het contact met de gemeente, over de toegankelijkheid ervan, over de kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning. Opvallend is dat de 'algemene voorzieningen' redelijke bekend zijn maar dat maar een kleine groep hiervan gebruik maakt. Degenen die dat wel doen, geven aan dat dit een merkbare invloed heeft op hun zelfstandigheid.

Voor wat betreft het CEO-Jeugdhulp komt door de (te) lage response de betrouwbaarheid van de resultaten en de 'hardheid' van de conclusies onder druk te staan. De resultaten zijn vooral indicatief, en, gegeven dit, positief. Hier valt op dat de 'algemene voorzieningen' nauwelijks bekend zijn en dat het gebruik ook licht is gedaald in vergelijking met vorige jaren.

De PRZ wil in dit ongevraagd advies vooral stilstaan bij de onafhankelijke cliëntondersteuner, het voornaamste verbeterpunt uit de CEO-Wmo. Net als in de vorige evaluatiejaren (2017 en 2018) is de bekendheid met deze vorm van dienstverlening erg laag.

Bij de CEO-Wmo zijn de respondenten in de leeftijd tot 40 jaar het minst bekend met deze ondersteuning (21%) en van de 70+ is dat 32%. Ook blijkt uit kwalitatief (aanvullend) onderzoek dat de mensen die zeggen te weten wat cliëntondersteuning inhoudt, dit eigenlijk ook niet weet. Naast de bekendheid is ook de behoefte onderzocht, die komt uit op 35%.

Bij de CEO-Jeugdhulp komt die vraag naar de bekendheid met en de behoefte aan cliëntondersteuning in het onderzoek niet aan de orde (!). Dat is opvallend omdat cliëntondersteuning voor het hele sociale domein is bedoeld.

Deze ondersteuning moet door de gemeente beschikbaar worden gesteld bij vragen van inwoners over levensdomeinen als wonen, onderwijs en opvoeding, werk en inkomen, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp, pgb en zelfstandig leven. De cliëntondersteuner denkt mee in het belang van die inwoner, helpt om de (hulp)vraag duidelijker te krijgen en helpt bij het maken van keuzes.

Clientondersteuning is ook voor de gemeente een goed middel om 'zorg en welzijn' nog verder te verbeteren, om het persoonsgerichter, betrouwbaarder en toegankelijker in te richten.

De praktijk is echter weerbarstig. Bij de inwoners blijkt deze dienstverlening niet echt 'te landen'. Eerdere acties vanuit de gemeente om de bekendheid te vergroten, hebben tot nu toe onvoldoende resultaat gehad. Dit speelt niet alleen in de gemeente Zevenaar maar is ook landelijk een knelpunt. Wellicht is het een te abstract begrip en adviseren wij u na te denken over een meer aansprekende, dichterbij liggende, titel.

Hoe cliëntondersteuning beter op de kaart te zetten? Het kan zinvol zijn om hiervoor de cliënten die hier in 2020 wél gebruik van hebben gemaakt, te benaderen en hen een aantal vragen voor te leggen zoals: wat was hun motivatie om deze hulp in te schakelen; wat was hun 'beeld' over deze dienstverlening; in hoeverre waren zij voorafgaand al wel of niet bekend met deze functie; waar en hoe is die informatie verkregen; was die informatie voldoende 'wervend' of moet dit anders aangeboden worden; op welk moment in het traject hebben zij deze hulp ingeroepen; welke weg is door hen bewandeld om de cliëntondersteuner in te schakelen; in hoeverre was men tevreden over de rol en het resultaat; wat zien zij als toegevoegde waarde; of zij suggesties hebben voor een meer aansprekende benaming van cliëntondersteuning; enz....

Positief is dat dit knelpunt nu ook volop uw aandacht heeft maar ook dat het niet eenvoudig is om dit te verbeteren. U geeft aan om dit in de eerste helft van 2022 intern te bespreken en dan te komen tot oplossingsrichtingen. Wij zien dit uiteraard gaarne tegemoet en willen ook graag betrokken worden bij deze zoektocht.

In afwachting van uw reactie,
Een vriendelijke groet.

Namens de PRZ,



Peter Donker
Voorzitter



Peter van Schijndel
Secretaris