voorstel

Zwolle

Informatienota voor de raad

Datum 21 oktober 2020

Onderwerp	Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2020
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouders Michiel van Willigen, Klaas Sloots

Informant Manja van der Zee, Ronald Buitenhuis
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 038 498 2071
Email M.van.der.Zee@zwolle.nl

Bijlagen 1. Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020
2. Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De raad te vragen om:

1. Kennis te nemen van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp

Datum 21 oktober 2020

Toelichting op het voorstel

Inleiding

Ruim 3500 jeugdigen uit de gemeente Zwolle ontvingen in 2019 een vorm van jeugdzorg in het kader van de Jeugdwet. Ongeveer 5.500 inwoners ontvingen een maatwerkvoorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning De gemeente Zwolle wil graag weten hoe inwoners die een dergelijke voorziening hebben ontvangen, deze hebben ervaren. Daarnaast is de gemeente in het kader van de Jeugdwet en de Wmo 2015 verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren. In dit kader ontvingen in juni 2020 4.417 inwoners uit Zwolle een brief met het verzoek deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. In totaal vulden over jeugdzorg 339 ouders en 132 jongeren en over de Wmo 658 cliënten de vragenlijst nagenoeg volledig in. Daarmee komt de respons voor jeugdzorg uit op 19% en voor de Wmo op 33%.

Kernboodschap

De belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2020 zijn:

- Globaal gezien zijn de cliëntervaringen in het onderzoek uit 2020 positiever dan 2018 en op een aantal punten iets slechter dan 2019.
- Ouders zijn in de loop der jaren positiever gaan oordelen over de mate waarin organisaties met elkaar samenwerken en zijn in toenemende mate tevreden over de kennis van de hulpverleners. Bij de overige aspecten is geen duidelijke ontwikkeling te zien, alleen enkele schommelingen.
- Zowel bij de jongeren als bij de ouders geeft nog wel steeds een significant deel aan dat de verschillende organisaties niet altijd goed samenwerken (16 resp. 17 %).
- Relatief veel jeugdigen en ouders vinden dat zij niet snel geholpen zijn (23%).
- Op veel punten wordt over meerdere jaren steeds zeer positief gescoord (resultaten van 80 tot zelfs 98 %), zoals:
  - ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen (86 resp. 89%),
  - beslissingen over hulp worden samen met mij genomen (82 resp. 91%),
  - ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners (87 resp. 89%),
  - ik word met respect behandeld door hulpverleners (92 resp. 95%).,
- Van de respondenten overweegt 7 tot 10% een klacht in te dienen over de jeugdhulp of heeft dat al gedaan. Vier ouders geven aan ontevreden te zijn over de klachtafhandeling.
- Een sterk toenemend aantal cliënten geeft aan dat zij door het Sociaal Wijkteam zijn geïnformeerd over de jeugdhulp. Daarnaast zijn de huisarts en school een belangrijke bron van informatie. Sociale media spelen een zeer beperkte rol als informatiebron.
- Maar liefst 84 tot 90% geeft aan dat de school op de hoogte is van de hulpverlening. Daarnaast geeft 5 tot 6 % aan dat dit niet van toepassing is.

De belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020 zijn:

- De tevredenheid over het eerste contact voorafgaand aan het verkrijgen van ondersteuning is de afgelopen jaren toegenomen, uitgezonderd een dip in 2019, dat mogelijk het gevolg is van de overgang naar thuisondersteuning. Daarbij kregen sommige cliënten die voorheen huishoudelijke ondersteuning of individuele begeleiding ontvingen, te maken met een andere aanbieder.
- Het meest tevreden is men over de mate waarin de medewerker hen serieus neemt (89%), gevolgd door het samen zoeken naar een oplossing in het gesprek (81%). Daarna volgen de snelheid waarmee men geholpen werd (80%) en de bekendheid van de toegang (79%).

- Net als vorige jaar kent 30% van de cliënten de onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook het aandeel cliënten dat er gebruik van maakt is niet veranderd (8%).
- Een keukentafelgesprek wordt meestal met iemand erbij gevoerd. Het gaat dan om een naaste (33%) of iemand anders (23%). In veel gevallen is deze 'andere' een begeleider of hulpverlener.
- Het merendeel van de Wmo-cliënten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (85%) en past bij hun hulpvraag (84%). Ook hier zien we dat de tevredenheid de afgelopen jaren (met uitzondering van 2019) is toegenomen.
- Bijna driekwart (74%) ontvangt ondersteuning uit het sociale netwerk. Meestal gaan het om familieleden. Dit aandeel is hoger dan dat in de jaren hiervoor. Mogelijk is dit een gevolg van de Coronatijd, waarbij de formele hulp in sommige gevallen tijdelijk werd stopgezet door cliënten of op een alternatieve wijze werd ingezet.
- Het aandeel dat geholpen wordt door de partner is gestegen dit jaar. Hetzelfde geldt voor het aandeel dat hulp krijgt van vrienden. Het aandeel cliënten dat door overige familie wordt geholpen is juist afgenomen.
- Net als voorgaande jaren maakt één op de tien cliënten (ook) gebruik van voorliggende voorzieningen in de wijk. Het aandeel cliënten dat gebruik maakt van betaalde, aanvullende ondersteuning is, na de dip in 2019 met als mogelijke gevolg de overgang naar thuisondersteuning in 2019 , met 29% op hetzelfde niveau als in 2018.
- We zien dat het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, is toegenomen in de afgelopen jaren (uitgezonder het jaar 2019). In 2020 vindt 82% van de cliënten dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, vindt 86% dat zij zich beter kunnen redden en ervaart 79% een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning. Voor respectievelijk 4%, 3% en 5% geldt dit niet.
- In 2020 is 72% van de cliënten altijd of vaak tevreden. Dat is meer dan in 2019 en nagenoeg evenveel als in 2018. Binnen deze groep zien we wel een kleine verschuiving: het aandeel cliënten dat *altijd* tevreden is met hun leven, is afgenomen terwijl het aandeel cliënten dat *vaak* tevreden is met hun leven juist is toegenomen. Net als vorig jaar is 4% (bijna) nooit tevreden met hun leven.

Consequenties

Bij dit wettelijk verplichte onderzoek wordt uitgegaan van de landelijke modelvragenlijst van het Ministerie van VWS. Dat leidt ertoe dat de vragen over de effecten van jeugdhulp niet altijd op elk 'type' hulpverleningstraject van toepassing zijn. Gelet op die nuancering, bieden de uitkomsten over de bejegening de meeste aanknopingspunten, want bij die vragen doet de aard van de problemen en het type hulp niet of nauwelijks ter zake. Een aantal uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd valt op en daar gaan we als volgt mee aan de slag:

1. Jongeren en ouders geven aan dat de verschillende organisaties niet altijd goed samenwerken. Dit bespreken we met het Sociaal Wijkteam en met de aanbieders. Ook bij de doorontwikkeling van de inkoop zal dit als belangrijk aandachtspunt worden ingebracht.
2. Iemand die een probleem ervaart en daarom aanklopt voor hulp, wil graag zo snel mogelijk werken aan een oplossing. In de praktijk zal dat niet altijd zo snel kunnen en gaan als een hulpvrager wenst. Omdat het aantal ontevreden jongeren en ouders op dit punt relatief hoog is, bespreken we dit nader met het Sociaal Wijkteam.
3. Uit de sterke toename van het aantal cliënten dat aangeeft dat zijn door het Sociaal Wijkteam zijn geïnformeerd over de jeugdhulp, valt af te leiden dat het Sociaal Wijkteam wint aan bekendheid en de inwoners steeds beter weet te bereiken met de informatie over de

beschikbare jeugdhulp. We bespreken met het Sociaal Wijkteam wat hier de succesfactoren zijn en of deze voldoende geborgd zijn.

4. Het feit dat een zeer groot aantal respondenten aangeeft dat de school op de hoogte is van de hulp mag worden beschouwd als een compliment voor de ondersteuningsteams op de scholen. Ze vormen een belangrijke en onmisbare schakel tussen school, Sociaal Wijkteam en hulpverlening. We bespreken met het Sociaal Wijkteam wat hier de succesfactoren zijn en of deze voldoende geborgd zijn.

De uitkomsten van het onderzoek en de bovenstaande conclusies en acties worden besproken met de Participatieraad.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

In september is de klankbordgroep Wmo van de Participatieraad geïnformeerd over het cliëntervaringsonderzoek Wmo. De volgende afspraken zijn met hen gemaakt:

1. Het onderdeel Tevredenheid van leven volgend jaar handhaven, ook al geeft dat voor de gemeente geen directe informatie waarop vanuit de Wmo kan worden gestuurd. De vragen hierover geven erkenning en herkenning van de invullende inwoner.
2. Het rapport is een omvangrijk document met veel jaartallen en wat lastig leesbaar. Voor beleid is het rapport heel nuttig, voor onze inwoners is het niet toegankelijk. Samen met communicatie en het versimpelteam maken we een korte, meer toegankelijke versie voor de website.
3. Voor volgend jaar dient er ook aandacht voor mensen te zijn die hulp nodig hebben bij het invullen van de vragenlijst, zoals mantelzorgers.
4. Onafhankelijke cliëntondersteuning wordt al jaren heel weinig gebruikt. Komt dat doordat het netwerk voldoende is? Of komt het door onbekendheid? Er dient in ieder geval bewust te worden geattendeerd op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning tijdens de keukentafelgesprekken. We bespreken dit punt met het wijkteam.

Daarnaast bekijken we of en in hoeverre we volgende jaar beide cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp meer op elkaar kunnen afstemmen.

Financiën

Niet van toepassing.

Communicatie

De cliëntervaringsonderzoeken worden met een verduidelijkend bericht op de website van de gemeente Zwolle (https://www.zwolle.nl/Cijfers%2C%20kaarten%20en%20onderzoeken) gepubliceerd. Daarnaast worden de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd volgens de voorschriften aan het Ministerie van VWS gestuurd. Gegevens uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo worden opgenomen in www.waarstaatjegemeente.nl.

Vervolg

Samen met communicatie en het versimpelteam maken we een korte, meer toegankelijke versie voor de website.

Openbaarheid

De informatienota aan de raad en de bijlagen zijn openbaar.

Datum 21 oktober 2020

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Ingrid Geveke