

Informatienota voor de raad

Datum 1 november 2021

Onderwerp	Clïëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2021
Versienummer	V1.2

Portefeuillehouders Dorrit de Jong, Michiel van Willigen

Informanten Manja van der Zee, Ronald Buitenhuis
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 038 498 2071, 038 498 2679
Email M.van.der.Zee@zwolle.nl, R.Buitenhuis@zwolle.nl
Bijlagen

1. Clïëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2021
2. Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2021
3. Reactie Participatieraad op beide clïëntervaringsonderzoeken
4. De brief van het college ter beantwoording van de reactie van de Participatieraad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1. De (belangrijkste) uitkomsten van de clïëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2021,
2. De rapportages van de clïëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2021,
3. De reactie van de Participatieraad op de clïëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2021,
4. De brief van het college ter beantwoording van de reactie van de Participatieraad op beide onderzoeksrapporten.

Datum

1 november 2021

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

Ongeveer 3400 jeugdigen uit de gemeente Zwolle ontvingen in 2020 een vorm van jeugdzorg in het kader van de Jeugdwet. Ongeveer 9.720 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. Op grond van beide wetten voert de gemeente daarom ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek uit. We hebben de Participatieraad gevraagd om een reactie op de uitkomsten. Op basis van hun reactie gaan we graag met hen in gesprek over de uitkomsten en over de mogelijkheden de respons in de toekomst te vergroten.

Kernboodschap

In april 2021 ontvingen ongeveer 5500 inwoners uit Zwolle een brief met het verzoek deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. In totaal vulden over jeugdzorg 293 ouders en 118 jongeren en over de Wmo 641 cliënten de vragenlijst nagenoeg volledig in. Daarmee komt de respons voor jeugdzorg uit op 13% en voor de Wmo op 27%. Deze jaarlijkse onderzoeken geven een algemeen beeld van hoe inwoners de ontvangen ondersteuning of hulp hebben ervaren. Net als de voorgaande jaren is een grote meerderheid positief tot zeer positief over de ontvangen ondersteuning of hulp. In de betreffende onderzoeken is gevraagd naar de ervaringen van ondersteuning en hulp die is ontvangen in 2020, een jaar waarin we te maken kregen met de coronapandemie. Omdat dit ook invloed heeft gehad op de hulpverlening, hebben we in het onderzoek ook enkele vragen gesteld over de gevolgen van de coronamaatregelen voor de hulpverlening.

Corona

In beide onderzoeken zijn aanvullende vragen gesteld over de gevolgen van de coronamaatregelen voor de ontvangen ondersteuning en hulp. Een groot deel van de ouders (40%) en de jongeren (44%) heeft de ervaring dat de coronamaatregelen van invloed zijn op het welzijn van het kind of de jongere. Een vijfde van de ouders en de jongeren heeft de ervaring dat de maatregelen van invloed zijn (geweest) op het effect van jeugdzorg. In het Wmo onderzoek geeft driekwart van de cliënten aan dat zij geen verandering hebben ervaren in de hulp als gevolg van de coronamaatregelen. Bij ongeveer één op de tien werd de hulp op een andere manier aangeboden of werd minder hulp geboden dan afgesproken.

Een belangrijke opbrengst is dat een aanzienlijk deel van de cliënten in beide onderzoeken aangeeft dat zij sommige andere werkwijzen, die noodzakelijk waren vanwege de coronamaatregelen, graag zouden behouden voor de toekomst. Bij Wmo-clieënten werd hulpverlening via de telefoon en het wandelen door respectievelijk 22% en 13% positief gewaardeerd. Bij jongeren die jeugdzorg ontvingen werd met name het videobellen (25%) en het wandelen (21%) positief gewaardeerd, maar ook de hulp via de chat en telefoon en het feit dat er met kleinere groepen werd gewerkt. Ook de ouders van kinderen die jeugdzorg ontvingen, waren met name positief over het (video)bellen (31%).

We beschouwen dit als een compliment voor de professionals die ondanks de coronamaatregelen zich flexibel en cliëntgericht hebben ingezet om de inwoners zo goed mogelijk te helpen. Dit betekent niet dat deze alternatieve werkwijzen nu zomaar breed ingevoerd moeten worden, maar wel dat het een verrijking is voor de praktijk die voor zowel de inwoners als de hulpverlener vaak ook nog tijdsbesparend is. We horen dan ook van veel aanbieders dat zij dergelijke aanvullende mogelijkheden behouden.

Datum

1 november 2021

De belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2021 zijn:

- Ten opzichte van de voorgaande jaren zijn geen grote veranderingen zichtbaar als het gaat om de tevredenheid over de jeugdhulp.
- Over het Sociaal Wijkteam gaf 5% van de jongeren en 8% van de ouders aan dat het niet goed bereikbaar was. Over de jeugdhulpaanbieder ga 10% van de jongeren en 8% van de ouders aan dat deze niet goed bereikbaar was.
- Jongeren ervaren over het algemeen minder effect van de jeugdhulp dan in voorgaande jaren. Zo vindt een kleiner aandeel jongeren dat het beter gaat met zijn of haar gedrag, dat het thuis beter gaat, dat het beter gaat met de vrijetijdsbesteding en dat de relaties met vrienden en anderen zijn verbeterd. Waarschijnlijk zijn deze lagere scores te wijten aan de coronacrisis.
- Ouders zijn vergeleken met voorgaande jaren vaak positiever over de effecten van de jeugdhulp. Zo merkt een groter aandeel ouders effect van de hulp op het opgroeien. Ook is er een kleine toename in het aandeel ouders dat een verbetering ziet in het zelfbewustzijn van hun kind(eren) dankzij de hulp.
- Op de vraag of men weet hoe een klacht kan worden ingediend, geeft slechts 1% van de jongeren en 2% van de ouders geeft aan dat zij daarover geen informatie konden vinden.
- Van de ouders is 6% van plan om een klacht in te dienen of heeft dit al gedaan. Dit is iets lager dan een jaar eerder. Van de jongeren overwoog 16% een klacht in te dienen, wat meer is dan de 7% in het voorgaande jaar.
- Net als in het voorgaande jaar is ruim de helft van de jongeren geïnformeerd over jeugdhulp door familie, vrienden of burens en ruim een derde door de huisarts. Het aandeel jongeren dat geïnformeerd is door het sociaal wijkteam is gedaald van 26% naar 19%.
- Voor de ouders zijn het SWT (29%), de huisarts (27%) en de school (26%) veelvoorkomende informatiebronnen. Vergeleken met het jaar ervoor zijn ouders vaker geïnformeerd door de huisarts en minder vaak door de school, wat hoogstwaarschijnlijk een gevolg is van de coronacrisis.
- Het merendeel van de jongeren en de ouders (81% respectievelijk 84%) zegt dat de school op de hoogte is van de jeugdhulp.

De belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 zijn:

- De tevredenheid over het eerste contact voorafgaand aan het verkrijgen van ondersteuning is toegenomen. Een groter aandeel cliënten vindt dat hij of zij snel is geholpen, dat de medewerker hem of haar serieus heeft genomen en dat er samen naar oplossingen is gezocht. Echter, het aandeel cliënten dat goed weet waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag, is wat afgenomen vergeleken met het voorgaande jaar.
- In 2020 vindt 61% dat het sociaal wijkteam goed bereikbaar was en 62% vindt dat de zorgaanbieder goed bereikbaar was. Slechts 3% is het (helemaal) oneens met de stelling dat het sociaal wijkteam respectievelijk de zorgaanbieder goed bereikbaar waren.
- De laatste jaren kent ongeveer 30% van de cliënten de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het aandeel cliënten dat er gebruik van maakt is 6%, wat vergelijkbaar is met voorgaande jaren. De 33 cliënten die in de vragenlijst aangeven gebruik te hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning, zijn hier erg tevreden over: 94% van hen vond de ondersteuning goed of zeer goed. Slechts twee cliënten vonden de ondersteuning matig of helemaal niet goed.
- Een keukentafelgesprek wordt in de helft van de gevallen met iemand erbij gevoerd zoals een naaste of een begeleider.

Datum 1 november 2021

- Meer dan de jaren ervoor ontvangt 88% van de cliënten ook mantelzorg ondersteuning. Meestal gaat het om familieleden.
- Vergelijkbaar met vorige jaren gebruikt één op de acht cliënten (ook) voorliggende voorzieningen in de wijk en een kwart van de cliënten gebruikt ook betaalde, aanvullende ondersteuning.
- Vergelijkbaar met het voorgaande jaar vindt 85% van de respondenten dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en vindt 86% dat de ondersteuning bij de hulpvraag past. Het aandeel cliënten dat vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, is in de afgelopen jaren (met uitzondering van 2019) telkens iets toegenomen.
- De uitkomsten van de cliënten beschermd wonen zijn nader bekeken. Hieruit blijkt het volgende:
 - Het merendeel kan zich beter redden dankzij de ondersteuning (84%), kan beter de dingen doen die hij/zij wil doen (78%) en ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning (78%).
 - Bijna de helft van de cliënten beschermd wonen is vaak of altijd tevreden met het leven.

Consequenties

We hebben de Participatieraad gevraagd om een reactie op de uitkomsten. Op basis van hun reactie gaan we graag met hen in gesprek over de uitkomsten en over de mogelijkheden de respons in de toekomst te vergroten en welke rol de Participatieraad daarin kan spelen. Ook willen we doorpraten over de verschillen die zij zien tussen de uitkomsten van deze onderzoeken en de signalen die zij als Participatieraad ontvangen; en tevens over wat zij vervolgens doen met de signalen die zij ontvangen.

Financiën

Niet van toepassing

Communicatie

De cliëntervaringsonderzoeken worden met een verduidelijkend bericht op de website van de gemeente Zwolle (<https://www.zwolle.nl/databank>) 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 college en de bijlagen zijn openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer