

Memo - uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp over het jaar 2021

datum
21 maart 2023

voor
College

Afdeling / cluster
Sociaal Domein

behandeld door
J. Wessels

ons kenmerk

bijlage(n)
2

Onderwerp

Memo uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp over het jaar 2021

1. Aanleiding

Ieder jaar voert de gemeente Rheden een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit onder de cliënten van de Wmo en Jeugdhulp. Voor zowel het CEO Wmo als het CEO Jeugdhulp is gebruik gemaakt van een door de VNG ontwikkelde standaard vragenlijst. In de landelijke monitor Sociaal Domein (waarstaatjegemeente.nl) worden de verplichte vragen (Wmo) gepubliceerd.

Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden juni en juli 2022, maar de onderzochte periode betreft het gehele jaar 2021. Het bijbehorende rapport is door het onderzoeksbureau gepubliceerd aan ons als gemeente najaar 2022. Het vraagt altijd wat tijd om de uitkomsten van dergelijke onderzoeken goed te kunnen analyseren en te duiden. Zeker omdat het slechts een momentopname betreft van de situatie van geruime tijd voor het moment van het onderzoek. Dit maakt dat alle gemeten resultaten en conclusies over de clienttevredenheid in dit onderzoek in een meer historische context geplaatst moeten worden en ook als zodanig gelezen. Graag zouden wij in de toekomst toe willen werken aan een vorm van cliënttevredenheidsonderzoeken waarbij we meer een continumeting kunnen uitvoeren. Daarbij krijgt de inwoner kort na de dienstverlening vragen gesteld over de tevredenheid in plaats van in de huidige situatie waarbij er minimaal een half jaar tot maximaal anderhalf jaar tussen dienstverlening en onderzoek zit. Dergelijke opzet van continu-onderzoek zou ons als organisatie beter in staat stellen om te leren van de ervaringen van onze inwoners en ons helpen om beter en sneller sturing te kunnen geven aan mogelijke optimalisering van de dienstverlening. Neemt niet weg dat de ontwikkelingen binnen onze wijze van dienstverlening en dat van onze gecontracteerde zorgaanbieders in de tussentijd niet heeft stilgestaan¹.

2021 was voor de gemeente Rheden binnen het sociaal domein een jaar met bijzondere gebeurtenissen en omstandigheden. Allereerst omdat op 1 januari 2021 Inclusio gestart is met het uitvoeren van de opdracht de sociale basis te versterken en verbreden, waarbij ook lichte vormen van individuele Wmo begeleiding en groepsbegeleiding door hen werden uitgevoerd. Daarnaast zijn op 1 januari 2021 de nieuwe jeugdaanbieders gestart met hun opdracht voor het bieden van de jeugdhulp in onze gemeente. Ten slotte heeft heel Nederland, en dus ook de Rhedense inwoner, te maken gehad van vergaande overheidsmaatregelen om de coronapandemie te bestrijden. Dit heeft directe gevolgen gehad op de wijze waarop het voor ons als gemeentelijke organisatie en voor de door ons gecontracteerde zorgaanbieders nog mogelijk was om hulp en ondersteuning te bieden aan onze inwoners.

Het onderzoek is net als voorgaande jaren uitgevoerd door onderzoeksbureau Moventum. De rapportages (Wmo en Jeugdhulp) zijn als bijlage opgenomen bij deze memo. Voor beide onderzoeken zijn cliënten uit gemeente Rheden en gemeente Rozendaal benaderd. De uitkomsten betreffen daarom de gemeente Rheden en de gemeente Rozendaal.

Beide onderzoeken leveren inzichten over:

- a) de dienstverlening van de toegang en
- b) de dienstverlening van de geleverde ondersteuning/zorg.

¹ Raadsinformatiebrief amendement verbetering Wmo en jeugdzorg van 21 december 2022: [Document Rheden - raadsinformatiebrief rekenkamerrapport - iBabs RIS \(bestuurlijkeinformatie.nl\)](#)

In deze memo gaan we in op de hoofdlijnen van de resultaten van beide onderzoeken. Dit doen we aan de hand van de volgende zes hoofdstukken:

1. Algemene conclusie
2. Deelname aan het onderzoek
3. Toegankelijkheid en contact gemeentelijke toegang
4. Sociale basis en Inclusio
5. Dienstverlening in corona tijd
6. Kwaliteit van ondersteuning en voorzieningen

2. Algemene conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat de door de gemeentelijke toegang geleverde ondersteuning in de grote lijn positief beoordeeld wordt. Voor de hulp en ondersteuning Wmo wordt gemiddeld een 7,5 gegeven, gelijk ten opzichte van voorgaande jaar. Wat betreft de geboden hulp en ondersteuning Jeugdhulp is de waardering gelijk met voorgaand jaar, namelijk 7,8.

Er is al jaren sprake van een grote vraag naar ondersteuning vanuit de jeugd en Wmo. Mede gezien Corona is het een goede prestatie dat het niveau van dienstverlening in 2021 op peil is gebleven. Daarnaast werden in 2021 lichte vormen van begeleiding en dagbesteding Wmo aangeboden als een algemene voorziening. Dit was voorheen slechts mogelijk op indicatie vanuit de gemeente. Voor een deel van onze inwoners betekende dit juist bredere mogelijkheden aan dienstverlening en voor anderen een verandering in hetgeen ze jaren gewend waren. Dit is ook te zien in de beoordeling van enkele respondenten. Maar ook hierbij is de meerderheid positief. Bij de geïndiceerde jeugdhulp zijn wij in 2021 gestart met de lokale opdracht maatwerkdiensten jeugdhulp. Dit betekende voor sommige inwoners een verandering in hulpverlener maar ondanks dat blijft de waardering voor de geboden hulp hoog.

3. Deelname aan het onderzoek

3.1 Deelname inwoners CEO Wmo

Aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 hebben 581 inwoners uit Rheden en 8 inwoners uit Rozendaal meegedaan. Dit betreft een steekproef uit alle inwoners die in dat jaar op basis van een maatwerkvoorziening (dus middels een Wmo beschikking) hulp en ondersteuning hebben ontvangen van de gemeente Rheden. 49% van de uit de steekproef aangeschreven inwoners heeft daadwerkelijk de enquête ingevuld. Daarmee is de betrouwbaarheid van de uitkomsten van dit onderzoek voor de Wmo 95%. Gezien het kleine aantal deelnemers uit Rozendaal zijn de cijfers over Rozendaal slechts indicatief. Het onderzoek bestaat deels uit een verplichte vragenlijst, wat de vergelijking met eerdere onderzoeken en andere gemeenten mogelijk maakt. De verplichte vragen zijn in dit onderzoek aangevuld met enkele voor gemeente Rheden specifieke vragen. Denk daarbij aan de ervaringen van de geboden dienstverlening vanuit de Rhedense Sociale Basis.

3.2 Deelname inwoners CEO Jeugdwet

Aan het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp 2021 hebben 41 inwoners uit Rheden en 3 inwoners uit Rozendaal meegedaan. Het betreft hier alleen inwoners met een individuele voorziening (beschikking voor jeugdhulp). In verband met anonimiteit zijn de resultaten van Rheden en Rozendaal samengevoegd.

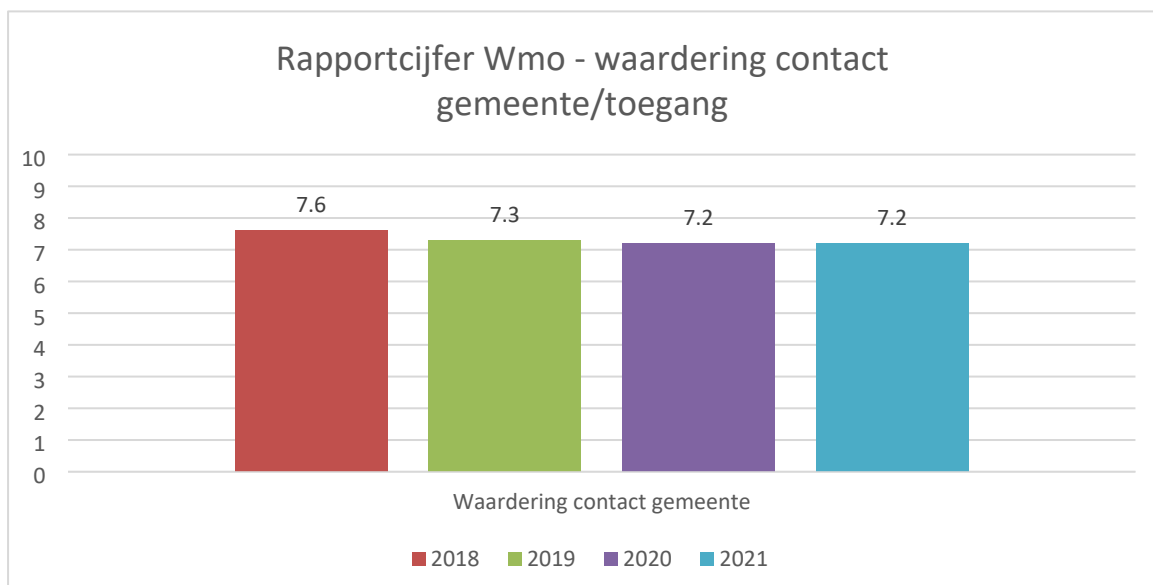
De vragen voor jeugd zijn niet verplicht en vormvrij. Hierdoor is er geen benchmark mogelijk met andere gemeenten. De vragenlijsten van voorgaande jaren zijn zo veel als mogelijk gelijk gebleven, zodat vergelijking mogelijk is. Er is gebruik gemaakt van overeenkomstige vragen met de Wmo, omdat er sprake is van één Toegang en een integrale werkwijze.

4. Toegankelijkheid en contact met gemeentelijke toegang

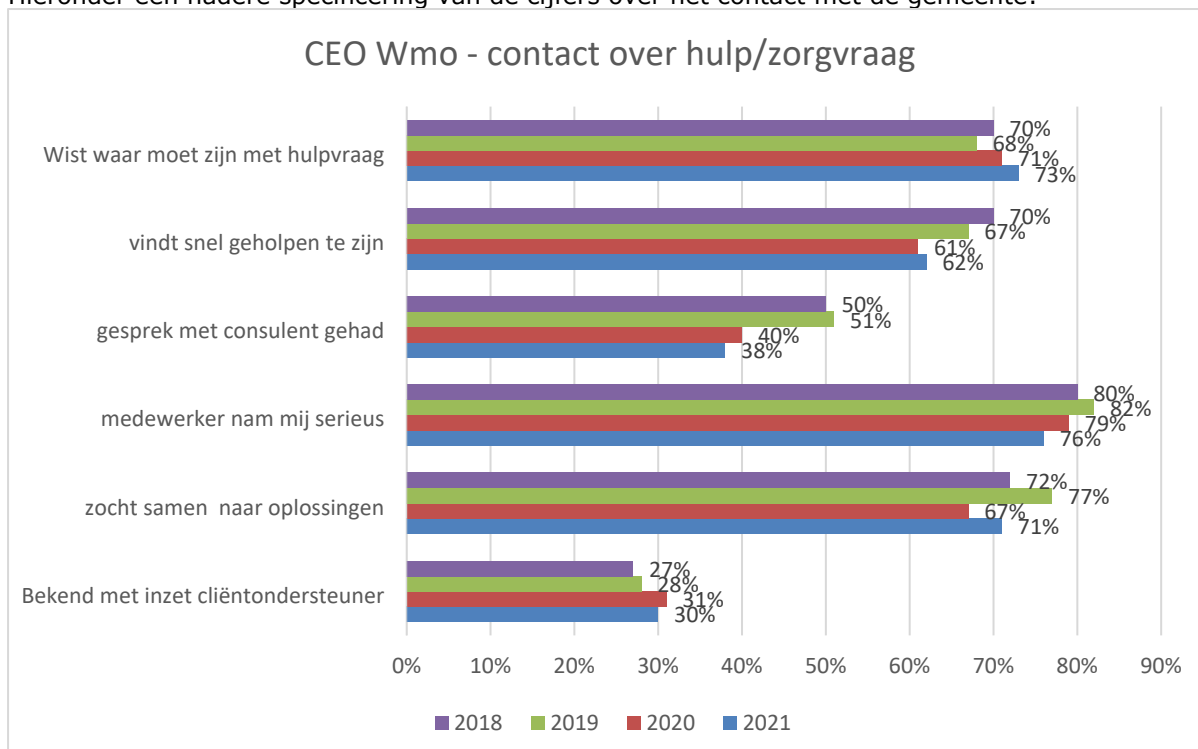
Hieronder gaan we in op de resultaten met betrekking tot de toegang tot hulp en ondersteuning. Resultaten voor Wmo als voor Jeugdhulp zijn in onderstaande paragrafen apart uitgesplitst. De cijfers over ervaringen met de toegankelijkheid laten een positief beeld zien.

4.1 Toegankelijkheid Wmo

De toegang tot zorg via de consulenten, het contact met de gemeente, scoort wederom een ruime voldoende met een 7,2 Dit is gelijk aan het rapportcijfer dat inwoners geven het voorgaande jaar.



Hieronder een nadere specificering van de cijfers over het contact met de gemeente:



Uit het CEO blijkt dat onze inwoners vooral tevreden zijn over het contact dat zij hebben met consulenten. Inwoners zijn minder tevreden over de snelheid waarmee zij geholpen werden;

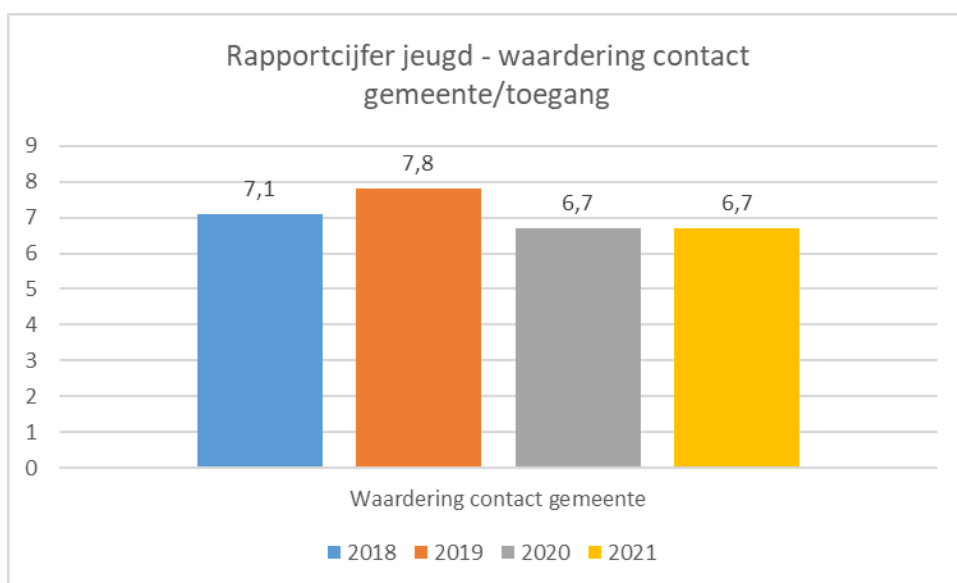
- 73% wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is afgelopen jaren aan het stijgen en ook hoger dan voorgaande jaren.
- 62% is het er (helemaal) mee eens dat zij snel werden geholpen. Dit percentage is iets hoger dan het voorgaande jaar (61%).
- 38% van de inwoners had voorafgaande aan een nieuwe toewijzing een gesprek met een medewerker van de gemeente. Dit percentage is heel iets gedaald ten opzichte van voorgaande jaren.
- 76% van de respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de medewerker hen serieus nam. Dit is een lichte daling ten opzichte van voorgaande jaren.

- 71% van de respondenten geeft aan dat zij samen met een medewerker van de gemeente zochten naar een oplossing. Dit percentage is met 4% gestegen ten opzichte van het jaar daarvoor.
- De bekendheid met de mogelijke inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) is redelijk gelijk aan dat van vorige jaar met 30%. Wel zien we iets opvallends in de respons op de vraag of respondenten gebruik hadden willen maken van onafhankelijke cliënt ondersteuning. 15% geeft aan hier wel gebruik van te willen maken maar 30% geeft aan van niet. Overgebleven 49% geeft aan het niet te weten of ze er wel of geen gebruik van hadden willen maken.

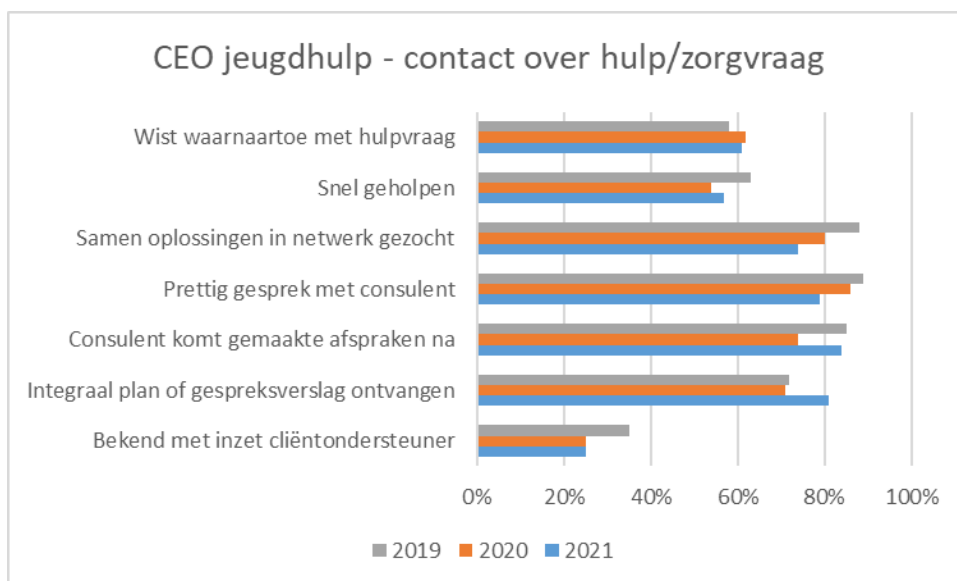
4.2 Toegankelijkheid Jeugdwet

Bij jeugdhulp kan contact over de hulp- of zorgvraag via de toegang van de gemeente - Sociaal Meldpunt - lopen, maar ook via andere partijen zoals een huisarts, kinderarts, instelling voor jeugdbescherming en kinderrechter.

De toegang tot zorg via de gemeentelijke toegang – Sociaal Meldpunt - scoort wederom een voldoende met een 6,7, net als het jaar daarvoor.



De tevredenheid over de gemeentelijke toegang geeft de volgende resultaten:



- 61% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Respondenten die niet wisten waar ze naartoe moesten, zijn doorverwezen door bijv. de school, de huisarts of het consultatiebureau en dan dus via deze vindplaatsen wel op de juiste plek terecht gekomen. Dit percentage is vergelijkbaar met het voorgaande jaar. Van de respondenten geeft 57% aan snel geholpen te zijn. Dit percentage is iets hoger dan het jaar ervoor.
- Van de respondenten die contact heeft gehad met de toegang van de gemeente geeft 74% aan dat er samen naar oplossingen binnen het eigen netwerk is gekeken. Dit is lager dan voorgaande jaren.
Het blijft een speerpunt van de gemeente om het netwerk en de voorliggende mogelijkheden voor onze inwoners te versterken. Het versterken van het gewone leven is daarbij het uitgangspunt. Belangrijk hierbij is om te beseffen dat niet bij alle vragen om ondersteuning het netwerk een oplossing kan bieden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan behandeling bij cognitieve of psychiatrische problemen (autisme, dyslexie).
- Het keukentafelgesprek wordt net als voorgaande jaren als prettig ervaren door de inwoner (79%). Wel is dit percentage lager dan voorgaande jaren. Mogelijk spelen de destijds geldende coronamaatregelen hierin een rol. En daarnaast was 2021 ook het overgangsjaar naar de nieuwe opdracht Lokale Maatwerkdiensten jeugdhulp. Waarbij inwoners minder tevreden zijn met de mogelijke wijzigingen voor hen.
- Het nakomen van gemaakte afspraken door consulenten is gestegen (84%) en weer op het niveau van voor 2020. (74%),
- De bekendheid met de mogelijke inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner is gelijk met het jaar daarvoor (25%). Het OCO Koplopersproject besteed veel aandacht aan vergroten bekendheid. Wat opvalt is dat 41% van de respondenten aangeeft er wel gebruik van had willen maken, als zij van deze mogelijkheid hadden geweten.

5. Incluzio en sociale basis

2021 is het eerste jaar dat Incluzio gestart is met haar dienstverlening binnen de Rhedens Sociale basis. Dit is de reden dat ten opzichte van eerdere jaren onderzoek naar de clienttevredenheid wij enkele aanvullende vragen aan onze inwoners gesteld hebben over hun ervaringen met de dienstverlening van Incluzio. Voor een goed begrip van de gepresenteerde resultaten moet wel opgemerkt worden dat in het onderzoek alleen inwoners bevestigd zijn met een maatwerkvoorziening uit de Wmo of Jeugdwet die daarnaast eventueel contact hebben gehad met Incluzio. Dus de tevredenheidsscore van de inwoners zonder een aanvullende maatwerkvoorziening naast de geboden ondersteuning vanuit Incluzio is niet meegenomen. Dit geeft daarom een

vertekend beeld over de totale tevredenheid van inwoners over de dienstverlening van Inluzio. Wij zien dat in de beantwoording van de vragen in het onderzoek de gevolgen van de lockdown maatregelen eveneens naar voren komt. Helaas kon Inluzio vanwege deze landelijke overheidsmaatregelen niet direct al starten met het opzetten van groepsbegeleidingsactiviteiten. Collectieve oplossingen ontwikkelen voor hulpvragen van onze inwoners is een belangrijk onderdeel de werkwijze waarmee Inluzio haar diensten aanbiedt.

Ondanks deze hindernissen zijn inwoners erg tevreden over de dienstverlening van Inluzio. Voor sommige mensen betekent de inzet van Inluzio een uitbreiding van het pakket aan mogelijkheden voor ondersteuning. Anderen hebben even moeten wennen aan het feit dat de ondersteuning anders geregeld ging worden dan zij gewend waren. Dit was overigens iets wat wij als een begrijpelijk effect hadden verwacht. De resultaten van het onderzoek laten zien dat ook deze laatste groep uiteindelijk tevreden is.

5.1 Inluzio en sociale basis Wmo

- Van de ondervraagden die aangeeft contact te hebben gehad met Inluzio geeft 43% aan dat zij via de gemeente terecht zijn gekomen bij Inluzio, 30% zelfstandig Inluzio wist te vinden en 29% van de ondervraagden geeft via een andere verwijzer bij Inluzio terecht te zijn gekomen. Wij zijn positief verrast over het effect dat maar liefst 30% van de inwoners al zo snel na de start van Inluzio de weg zonder verwijzing naar hen heeft weten te vinden.
- De helft van de mensen waarvoor Inluzio de ondersteuningsvraag kon beantwoorden gaf aan dat dit ging om begeleiding. 39% geeft aan dat dit iets anders dan begeleiding, activiteiten of dagbesteding betrof. In de toelichting noemen mensen voorbeelden zoals hulp bij administratie en het verwijzen naar andere voorzieningen binnen onze gemeente.
- Het cijfer dat de ondervraagden geven voor het contact met Inluzio is een 6,5. Dit is een voldoende. Gezien het feit dat sommige inwoners de dienstverlening van Inluzio als een grote verandering ervaren, is dit een cijfer dat, zo kort na de start, als hoog beschouwd mag worden.

5.2 Inluzio en sociale basis jeugdhulp

- Van de ondervraagden die aangeeft wel contact te hebben gehad met Inluzio geeft 57% aan dat zij via het Sociaal meldpunt terecht zijn gekomen bij Inluzio, 7% zelfstandig Inluzio wist te vinden en 36% van de ondervraagden geeft via een andere verwijzer bij Inluzio terecht te zijn gekomen.
- Voor ongeveer de helft van de respondenten had Inluzio een passende oplossing.
- Het cijfer dat de ondervraagden geven voor het contact met Inluzio is een 7,1 Dit is een ruim voldoende.

6. Dienstverlening in Coronatijd

De coronapandemie heeft voor de dienstverlening van zowel de gemeente als onze zorgaanbieders grote impact gehad. Wij zijn blij om terug te zien in de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken dat de dienstverlening goed op peil is gebleven volgens onze inwoners. Dit is een opmerkelijke prestatie aangezien fysiek contact in deze tijd vrijwel onmogelijk was. Door inzet en samenwerking van alle partijen zijn we in staat gebleken om, op alternatieve wijze, de dienstverlening naar tevredenheid te continueren.

6.1 Wmo

- 75% van de inwoners die tijdens Corona hulp of ondersteuning hebben gekregen hebben dit als goed ervaren. Dit betreft dus de Wmo ondersteuning van zorgaanbieders en gemeentelijke dienstverlening.
- 10% van de ondervraagde inwoners zegt tijdens de periode van overheidsmaatregelen door corona contact met Sociaal meldpunt van de gemeente te hebben gezocht.

6.2 Jeugdhulp

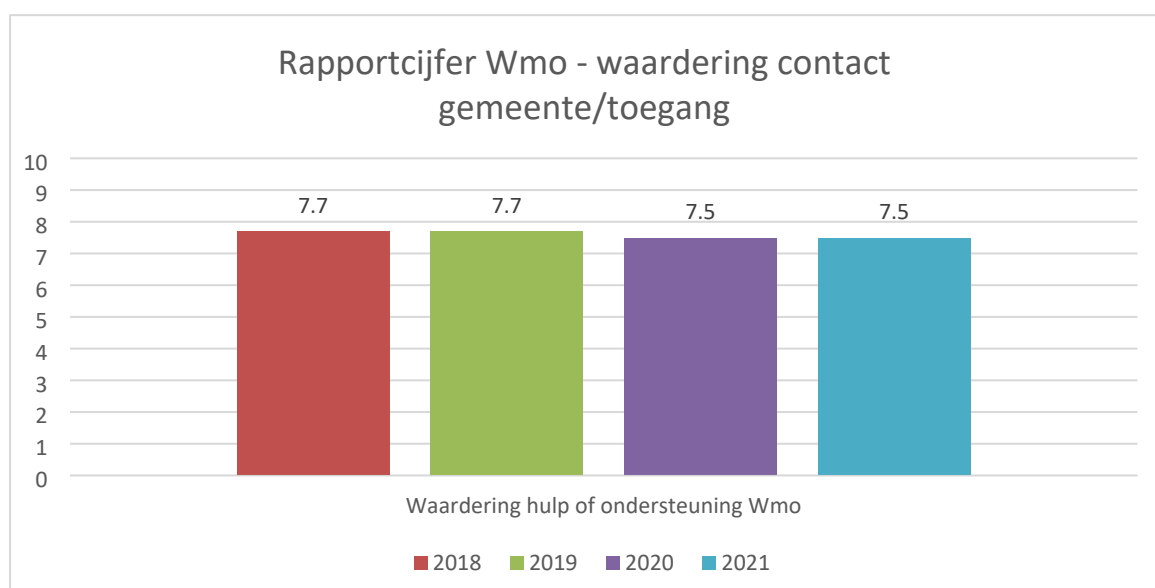
Voor de jeugd zijn hierover geen aparte vragen gesteld aan de respondenten.

7. Kwaliteit van ondersteuning en voorzieningen

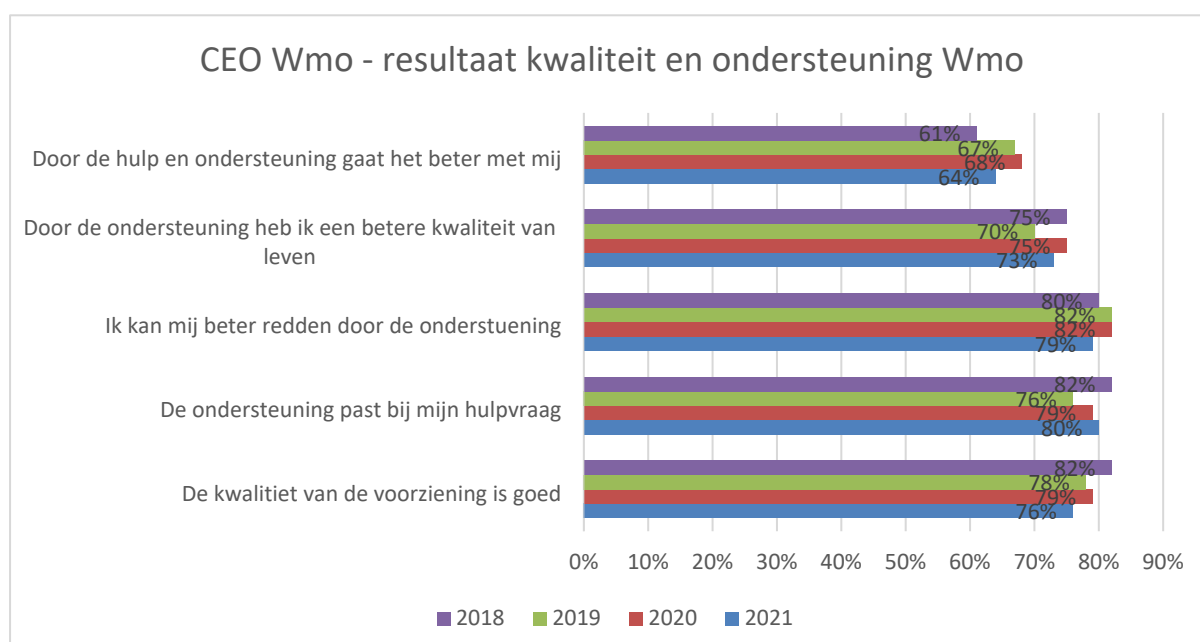
Ook bij de ondersteuning/zorg scoren we een ruime voldoende. Met de ondersteuning/zorg wordt het traject bij de zorgaanbieders bedoeld.

7.1 Kwaliteit binnen de Wmo

De respondenten zijn over de grote lijn positief over de ondersteuning die zij vanuit de Wmo ontvangen. Gemiddeld geven de respondenten de hulp of ondersteuning een 7,5, dit is gelijk gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar.



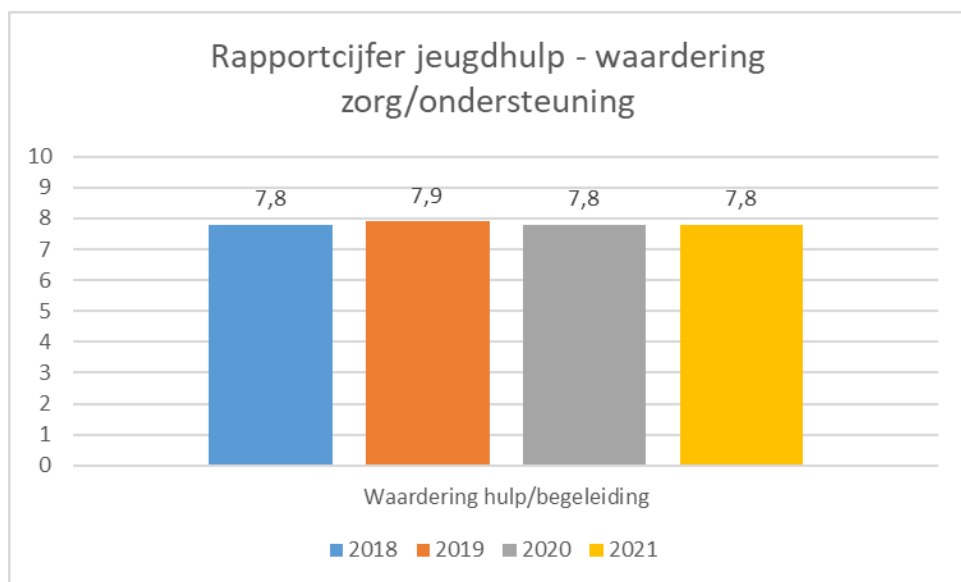
Als we verder kijken naar hoe inwoners de effecten van de door de gemeente geïndiceerde hulp welke geboden wordt door zorgaanbieders, ervaren inwoners deze als ruim voldoende.



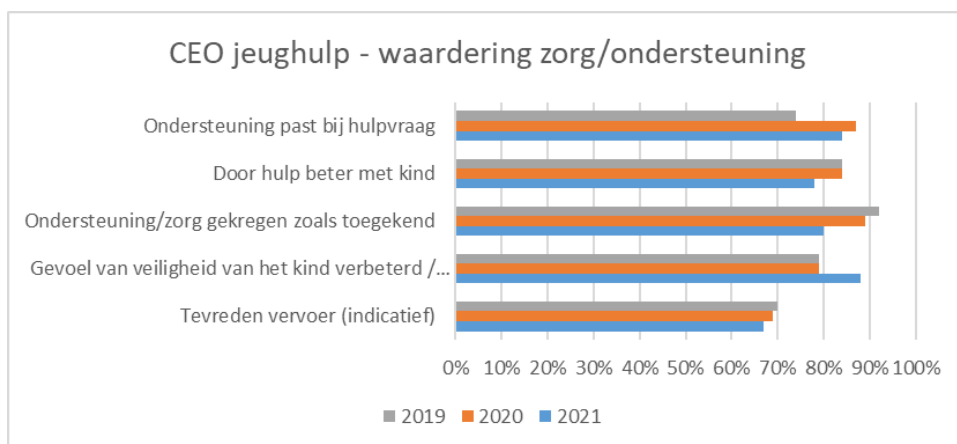
- Op de stelling “door de hulp en ondersteuning gaat het beter met mij” geeft een meerderheid van de respondenten aan dat dit het geval is. Deze vraag betreft de mate van effect die de respondenten ervaren van de door de zorgaanbieders geboden ondersteuning op het vlak van verbetering van de (gezondheid)situatie en het welbevinden.
- Over de kwaliteit van voorzieningen en de ondersteuning zijn de respondenten ruimschoots positief, 76% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed.
- Van de resultaten geeft 80% aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit is meer in vergelijking met voorgaande jaren (79% 2021; 76% 2020)
- Meerderheid van de respondenten geeft aan met behulp van de ingezette ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die men wil (70%).
- 75% geeft aan zich beter te kunnen redden door de ondersteuning die ze hebben gekregen. Dit percentage is nagenoeg gelijk aan voorgaande jaren.

7.2 Kwaliteit binnen de Jeugdwet

De respondenten zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die zij vanuit de Jeugdwet ontvangen. Dit betreft de ondersteuning/zorg door de zorgaanbieders. De tevredenheid over de inzet van de ondersteuning/zorg scoort een 7,8.



De tevredenheid over de zorg/ondersteuning geeft de volgende resultaten:



- Van de resultaten geeft 84% aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Vergelijkbaar met voorgaande jaren geeft 78% aan dat het beter met het kind gaat. Dit ligt iets lager dan het jaar ervoor 84%.
- In 80% van de antwoorden is aangegeven dat de jeugdhulp overeenkomt met wat is afgesproken met de gemeente. We blijven vanuit de regierol via de plannen en evaluaties sturen op passende zorg.
- Van de kinderen waarbij het onderwerp veiligheid onderdeel uitmaakte van de hulpvraag, is dit bij 88% van die kinderen verbeterd. Dit is 11% hoger dan het voorgaande jaar.
- Bij het vervoer is er vanwege het lage responscijfer (6) sprake van een indicatieve uitkomst en is vergelijking met voorgaande jaren niet goed mogelijk. Via de vervoersorganisatie (Avan) blijven we sturen op de kwaliteit.

8. Tot slot.

De uitkomsten van de rapportages benutten wij door deze in ons dagelijks werk te bespreken en te gebruiken. We sluiten hiermee aan bij de raadsinformatiebrief "amendement verbetering Wmo en jeugdzorg" van 21 december 2022. Onder andere is in deze brief aangegeven dat we in 2023 verder werken aan het continu verbeteren van het dienstverleningsproces van de toegang. Verder blijven wij de raad informeren via de reguliere p&c-cyclus en de raadsinformatiebrieven, die drie keer per jaar verschijnen, over het sociaal domein.

Bijlage:

- Onderzoeksrapport CEO Wmo Gemeenten Rheden en Rozendaal, Moventem 2022.
- Onderzoeksrapport CEO Jeugdhulp Gemeenten Rheden en Rozendaal, Moventem 2022.