

Aan de gemeenteraad van Dinkelland

Zaaknummer
93768

Bijlagen
2

Onderwerp
Datum collegevergadering: 26 april 2021, Raadsbrief 2021 nr. 38

Verzenddatum
29 april 2021

Geachte raads- en commissieleden,

Waarover gaat deze brief?

In onze collegevergadering hebben wij gesproken over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet Dinkelland over 2019.

Ons besluit

In onze vergadering hebben we besloten:

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd Dinkelland over 2019;
2. In te stemmen met de raadsbrief hierover en deze aan de gemeenteraad te sturen;
3. De Adviesraad sociaal domein Dinkelland met bijgevoegde brief te informeren over de onderzoeksuitkomsten;
4. In te stemmen met het publiceren van de onderzoeksuitkomsten op www.waarstaatjegemeente.nl ten behoeve van de monitor Sociaal Domein.

Toelichting

Vanaf 2016 zijn gemeenten voor zowel de Wmo 2015 als de Jeugdwet verplicht te onderzoeken hoe cliënten de ontvangen hulp en ondersteuning ervaren. De gemeente onderzoekt daarbij zowel de toegang tot als de kwaliteit en effectiviteit van de hulp. In het voorjaar van 2020 is onderzocht hoe cliënten in 2019 de ontvangen ondersteuning en hulp hebben ervaren. Onderzoeksbureau I&O research heeft in opdracht van gemeente Tubbergen het cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) uitgevoerd. De uitkomsten zijn samengevat weergegeven in bijgevoegde factsheets Wmo en Jeugd (zie bijlagen).

1. Onderzoeksaanpak

Wmo 2015

Voor de Wmo is de wettelijk verplichte standaardvragenlijst afgenomen. Er zijn 996 inwoners van de gemeente Dinkelland benaderd die in 2019 een individuele Wmo voorziening hebben ontvangen (dus waaraan een beschikking ten grondslag ligt). Dit waren zowel nieuwe als bestaande Wmo cliënten. Zij kregen de mogelijkheid om de vragenlijst schriftelijk in te vullen of om dit online te doen. De netto respons is 585 vragenlijsten (59%). De respons is hiermee duidelijk hoger dan in voorgaande jaren (in 2017 en 2018 was de respons 46% resp. 49%) en ruim voldoende om uitspraken over de Wmo in de gemeente te kunnen doen. Het merendeel van de respondenten is vrouw (67%). Vanaf het begin zijn dezelfde vragen en antwoordmogelijkheden gebruikt, waardoor de uitkomsten over 2019 te vergelijken zijn met de voorgaande jaren. Dit is ook terug te zien in de factsheets.

Jeugd

Voor het CEO Jeugd zijn 452 jeugdhulpcliënten (jongeren en ouders) uitgenodigd mee te doen. Dit waren zowel nieuwe als bestaande cliënten. Jeugdigen die in de jeugdreclassering, jeugdbescherming, pleegzorg en gesloten jeugdzorg zorg ontvingen, zijn niet betrokken in het onderzoek. De vragenlijst kon schriftelijk of online worden ingevuld. De vragen over de toegang hadden betrekking op zowel in- als externe verwijzingen. In totaal vulden 186 cliënten de vragenlijst in, dit is een respons van 41%. De respons lag hiermee hoger dan in de voorgaande jaren (in 2017 35% (92 respondenten op 268 geadresseerden) en in 2018 23% (106 respondenten op 453 geadresseerden). Vanaf 2016 zijn steeds dezelfde vragen en antwoordmogelijkheden gebruikt, waardoor de uitkomsten over 2019 te vergelijken zijn met daarvoor. Dit is ook terug te zien in de factsheets.

Bij de duiding van de resultaten en vergelijkingen van het CEO Jeugd hoort de opmerking dat de resultaten gelden als 'redelijk betrouwbaar'. Dit heeft te maken met de (voor Jeugd goede, maar toch) beperkte respons, het absolute aantal respondenten (186 cliënten) en het feit dat wordt gevraagd naar en gerapporteerd over uiteenlopende vormen van hulp (van dyslexie tot jeugd GGZ, van ambulante begeleiding tot logeren).

2. Uitkomsten

Wmo 2015

Als het gaat om de toegang is het merendeel van de cliënten tevreden. We zien ten opzichte van voorgaande jaren wel een lichte daling op de aspecten "serieus genomen voelen" (84%), snel geholpen worden (77%) en "er is samen een oplossing gezocht" (78%). Het landelijk gemiddelde lag voor deze aspecten in 2019 op 88%, 75%, resp. 81%. Cliënten met een Wmo voorziening in de gemeente Dinkelland vinden de ondersteuning die zij ontvangen goed. Van de cliënten vindt 86% de kwaliteit van de ondersteuning goed en 83% vindt de ondersteuning passend bij de hulpvraag. Cliënten geven veelal aan de dingen die ze willen, beter te kunnen doen en zich beter te kunnen redden. Een lichte daling is te zien in de hoeveelheid cliënten die aangeeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben. Deze ligt echter nog op het niveau van 2017 en daarvoor.

Een verbeterpunt blijft het vergroten van de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner. Ten opzichte van voorgaande jaren weten cliënten de onafhankelijk cliëntondersteuner wel steeds beter te vinden, maar de bekendheid is met 35% nog steeds laag.

Tot slot is onderzocht hoeveel mensen mantelzorg ontvangen. Dit is 70%. Drie kwart van de cliënten geeft hierbij aan dat de mantelzorger de zorg aan kan. Bij 9% is dit niet het geval. Dit is vergelijkbaar met het beeld in voorgaande jaren.

Jeugd

Als het gaat om de toegang vallen bij het CEO Jeugd twee dingen op. Enerzijds wisten aanzienlijk meer cliënten (+10%) waar ze terecht konden met hun hulpvraag. Anderzijds voelde een kleiner percentage zich snel geholpen en serieus genomen. Vooral bij "snel geholpen" is het percentage teruggelopen, maar dit ligt vergeleken met een aantal andere Twentse gemeenten nog wel op een vergelijkbaar niveau. Op "er is samen naar een oplossing gezocht" bleef de score gelijk. De scores met betrekking tot de toegang hebben betrekking op alle verwijzingen: zowel die van de gemeente (28%), de huisartsen (26%) als de andere verwijzende instellingen (46%). Jongeren die contact hebben gehad met de gemeentelijke toegang waarderen de dienstverlening met een 7,2 (tegen een 7,7 in 2018 en een 7,8 in 2017).

Voor de kwaliteit van de ondersteuning zijn de scores in 2019 grotendeels gelijk aan die in 2018.

Als het gaat om de effectiviteit van ontvangen hulp, melden minder respondenten een verbetering. Dit geldt voor alle onderdelen (opgroeien, meedoen, zelfstandigheid en zelfredzaamheid). Tegelijkertijd zien we op diverse aspecten dat meer respondenten 'niet van toepassing' antwoorden bij de stellingen die vragen naar verbeteringen. Het aandeel dat geen verbetering ervaart, is gelijk gebleven. Een deel van de respondenten heeft al langer dan een jaar zorg en heeft mogelijk het voorgaande jaar de vragenlijst ook al eens ingevuld. Net als bij de Wmo geldt ook bij Jeugd dat vergroting van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner een verbeterpunt blijft: 29% van de respondenten weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.

3. Conclusie

De gegevens uit het CEO geven inzicht in de ervaringen van cliënten met de gemeentelijke toegang, georganiseerd in het team ondersteuning en zorg, en de ontvangen ondersteuning en zorg door de zorgaanbieders.

Wmo 2015

De ervaringen met de toegang zijn over het algemeen positief. Wel is op een aantal punten een lichte daling te zien. Reden waarom we extra benieuwd zijn naar de ervaringen met de toegang, per 1 april jl. georganiseerd in Schakel. Deze zullen in een vervolgonderzoek expliciet worden meegenomen. Ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en het effect op zelfredzaamheid zijn cliënten positief en

zijn de scores vergelijkbaar met voorgaande jaren.

De bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner blijft een aandachtspunt. De bekendheid is weliswaar gegroeid de afgelopen jaren, maar is met 35% nog laag. Tot slot wordt aandacht besteed aan de uitkomsten op gebied van mantelzorg: een groot deel van de cliënten (70%) ontvangt mantelzorg en 9% hiervan zou de zorg niet goed aankunnen. Dit is onderwerp van gesprek met de SWTD.

Jeugd

De resultaten van het CEO Jeugd worden o.a. vanwege de beperkte respons gekwalificeerd als 'redelijk' betrouwbaar.

Bij de toegang zien we ten opzichte van 2018 dat meer jeugdigen of hun ouders de weg naar de toegang weten te vinden. Tegelijkertijd voelen wel minder cliënten zich snel geholpen (66%). Omdat dit percentage betrekking heeft op zowel interne als externe verwijzingen, is duiding hiervan lastig. Als het gaat om de gemeentelijke toegang speelt mogelijk een rol dat in 2019 sprake was van personele wisselingen bij de jeugdconsulenten. Net als bij de Wmo zullen we ook hier goed gaan volgen wat het effect is van de start van Schakel.

Ten aanzien van het effect van de verleende hulp en ondersteuning, zien we dat op alle onderdelen (opgroeien, meedoen, zelfstandigheid en zelfredzaamheid) minder respondenten een verbetering melden. Tegelijkertijd is de groep die 'niet van toepassing' of 'neutraal' antwoordt groter en de groep die geen verbetering meldt gelijk. Hoe we deze cijfers moeten interpreteren, wordt in breed verband besproken, o.a. in de contractmanagementgesprekken met aanbieders.

Tot slot vraagt ook bij jeugd de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner nog om verdere verbetering.

4. Tot slot

De huidige methode van de CEO's Wmo en Jeugd geeft een goed algemeen beeld van hoe de toegang tot en de kwaliteit en effectiviteit van de ontvangen hulp en ondersteuning wordt ervaren. Bij de Wmo geldt een verplichte vragenlijst, bij Jeugd een modelvragenlijst. Vanaf 2021 worden de onderzoeken vormvrij. We gaan kijken in hoeverre aanpassingen in frequentie en onderzoeksmethode de bruikbaarheid verder kunnen vergroten.

5. Vervolg

De Adviesraad sociaal domein Dinkelland wordt met een brief geïnformeerd over de onderzoeksuitkomsten. Voor eind april 2021 worden de uitkomsten van de CEO's aangeleverd bij het ministerie van VWS. Voor de Wmo geldt dat de uitkomsten na aanlevering worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl ten behoeve van de monitor Sociaal Domein.

Waarom deze raadsbrief?

In artikel 169, tweede lid, van de Gemeentewet staat dat wij de raad alle inlichtingen verschaffen die de raad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft. Wij meenden er daarom goed aan te doen u van ons besluit op de hoogte te stellen. Wij stellen u voor deze raadsbrief voor kennisgeving aan te nemen.

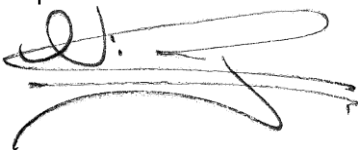
Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met de raadsgriffier. Deze zal uw vragen aan ons college kenbaar maken.

Hoogachtend,

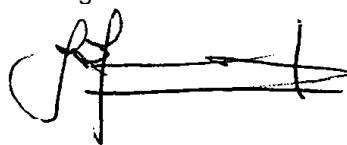
Burgemeester en wethouders van Dinkelland,

de plv. secretaris



G van Hofwegen

de burgemeester



J.G.J. Joosten