

Aan de gemeenteraad van Dinkelland

Zaaknummer
296614

Bijlagen
2

Onderwerp
Datum collegevergadering: 16 november 2021, Raadsbrief 2021 nr. 90

Verzenddatum
16 november 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 2020.

Ons besluit

In onze vergadering hebben we besloten:

1. De gemeenteraad met een raadsbrief te informeren over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd Dinkelland over 2020
2. De Adviesraad sociaal domein Dinkelland met eenzelfde brief te informeren over de onderzoeksuitkomsten;
3. In te stemmen met het publiceren van de onderzoeksuitkomsten op www.waarstaatjegemeente.nl ten behoeve van de gemeentelijke 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. Medio 2021 is onderzocht hoe cliënten in 2020 de ontvangen ondersteuning en hulp hebben ervaren. Onderzoeksbureau I&O research heeft het cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) uitgevoerd. De uitkomsten zijn samengevat weergegeven in bijgevoegde factsheets Wmo en Jeugd (zie bijlagen).

1. Wmo 2015

Toelichting onderzoek

Voor de Wmo is de (tot vorig jaar verplichte) standaardvragenlijst afgenomen om de ervaringen met de Wmo in beeld te brengen. In verband met corona zijn daar vragen aan toegevoegd over de ondersteuning tijdens corona. Er zijn 921 inwoners van de gemeente Dinkelland benaderd die in 2020 een individuele Wmo voorziening hebben ontvangen (daar ligt een beschikking aan ten grondslag). Dit waren zowel nieuwe als bestaande cliënten. Zij konden de vragenlijst schriftelijk of online invullen (80% koos voor schriftelijk). De netto respons is 519 vragenlijsten (56%). De respons is hiermee iets lager dan vorig jaar (59%), maar nog duidelijk hoger dan in de jaren daarvoor: in 2017 was de respons 46% en in 2018 49%. De respons is ruim voldoende om uitspraken over de Wmo in de gemeente te kunnen doen. Het merendeel van de respondenten is vrouw (67%). Vanaf het begin (2015) zijn steeds dezelfde vragen en antwoordmogelijkheden gebruikt, waardoor de uitkomsten over 2020 te vergelijken zijn met de voorgaande jaren. Dit is ook terug te zien in de factsheets.

Uitkomsten

Als het gaat om de toegang is het merendeel van de cliënten tevreden. Waar in 2019 een lichte daling op de aspecten "serieus genomen voelen", "snel geholpen worden" en "er is samen een oplossing gezocht" te zien was, zijn in 2020 op al deze aspecten de scores weer hoger. Cliënten vinden de Wmo ondersteuning die zij ontvangen goed, net als in 2019. Van de cliënten vindt 88% de kwaliteit van de ondersteuning goed en 84% vindt de ondersteuning passend bij de hulpvraag. Cliënten geven veelal aan de dingen die ze willen, beter te kunnen doen. Ook kunnen ze zich beter redden en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

Een verbeterpunt is en 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 37% nog steeds laag.

Tot slot is onderzocht hoeveel mensen mantelzorg ontvangen. Dit is 63%. Drie kwart van de cliënten geeft hierbij aan dat de mantelzorger de zorg aan kan; bij 10% is dit niet het geval. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Er zijn ook vragen gesteld over de gevolgen van corona op de ondersteuning. Hieruit blijkt dat voor het merendeel van de cliënten (81%) de ondersteuning niet is gewijzigd. Bij een klein deel (3%) is de hulp (tijdelijk) stopgezet. Bij de rest is de hulp aangepast, dat wil zeggen: minder geweest of in een andere vorm, bijvoorbeeld middels telefonisch contact (het meest genoemd) of beeldbellen.

Degenen die de ondersteuning tijdelijk op een andere manier hebben ontvangen (n=43), zijn voor het merendeel voldoende tot goed geholpen. Aanbieders lijken dus goed hebben weten om te springen met de situatie van corona.

Slechts 3% van de cliënten heeft door corona gewacht met het aanvragen van (extra of andere) ondersteuning bij de gemeente die men nodig had. Hiervan (n=17) heeft het merendeel zich gered met hulp van een mantelzorger. Soms is een betaalde oplossing of 'andere oplossing' gekozen. Dit beeld is in lijn met de waarnemingen van de Stichting Welzijn Tubbergen Dinkelland (SWTD). De SWTD zag dat er in coronatijd meer mantelzorg werd verleend door verschillende familieleden (waarschijnlijk door het meer thuis werken).

Conclusie

De ervaringen van Wmo cliënten met de toegang zijn positief. Waar vorig jaar op drie van de vier deelaspecten een lichte daling te zien was, zien we dat deze nu weer op het niveau van daarvoor liggen. Dit is een mooie uitkomst, zeker gezien corona.

Ten aanzien van de kwaliteit van de ondersteuning en het effect op zelfredzaamheid zijn Wmo cliënten positief en zijn de scores vergelijkbaar met voorgaande jaren.

We zien dat de ondersteuning grotendeels doorgang heeft gevonden ondanks corona. Daar waar deze tijdelijk minder of anders is ingevuld, zijn cliënten over het algemeen toch goed geholpen.

De bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner blijft een aandachtspunt. Door de komst van Schakel in 2021 is deze rol centraler / prominenter neergezet en we gaan volgen wat dit doet voor de bekendheid. Door de verbinding van SWTD, Wijkkracht en gemeente in Schakel is onafhankelijke cliëntondersteuning steeds meer een gespreksonderwerp van de professionals. Vanuit de frontoffice worden inwoners altijd op onafhankelijke cliëntondersteuning gewezen en op de website van Schakel wordt uitgelegd wat het is. Bedoeling is dat hier ook een informatief filmpje over cliëntondersteuning wordt geplaatst. Daarnaast wordt er vanuit het regionaal project integrale cliëntondersteuning gekeken of we samen kunnen optrekken in het werken aan de bekendheid van cliëntondersteuning via professionals.

Tweede aandachtspunt vormen de uitkomsten op gebied van mantelzorg. Een groot deel van de cliënten ontvangt mantelzorg en 10% hiervan zou de zorg niet goed aankunnen. Dit is onderwerp van gesprek met de SWTD. Wat doen we voor deze groep en bereiken we iedereen op een goede manier?

2. Jeugd

Toelichting onderzoek

Voor het CEO Jeugd zijn 433 jeugdhulpcliënten (jongeren en ouders) uitgenodigd mee te doen. Dit waren ook 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 (41% koos voor schriftelijk). De vragen over de toegang hebben betrekking op zowel in- als externe verwijzingen. In totaal vulden 140 cliënten de vragenlijst in, dit is een respons van 32%. De respons lag hiermee lager dan vorig jaar (41%), maar dat lijkt een uitschieter naar boven te zijn geweest. In 2017 was de respons 35%, in 2018 23%. Vanaf 2016 zijn steeds dezelfde vragen en antwoordmogelijkheden gebruikt, waardoor de uitkomsten over 2020 te vergelijken zijn met de voorgaande jaren. Dit is ook terug te zien in de factsheets.

De resultaten van het CEO Jeugd gelden als 'redelijk betrouwbaar'. Dit heeft te maken met de beperkte respons en het feit dat wordt gevraagd naar de ervaring met uiteenlopende vormen van hulp (van dyslexie

tot jeugd GGZ, van ambulante begeleiding tot logeren).

Uitkomsten

Als het gaat om de toegang zagen we in 2019 in Dinkelland een flinke stijging in het aantal cliënten dat de toegang wist te vinden. Dit aantal heeft zich in 2020 bestendigd. Het merendeel van de cliënten (86%) voelt zich serieus genomen. Wel hebben in 2020 minder cliënten de ervaring dat samen naar een oplossing is gezocht (75% tegen 80% in 2019). En het percentage cliënten dat zich "snel geholpen" voelt, kende in 2019 een terugval en dit is in 2020 op gelijk niveau gebleven (67 %).

Voorgaande scores met betrekking tot de toegang hebben betrekking op alle verwijzingen: die van de gemeente (32%), de huisartsen (26%) en de andere verwijzende instellingen (42%). Jongeren die contact hebben gehad met de *gemeentelijke* toegang waarden de dienstverlening met een 7,7. Dit is een mooi cijfer en een verdere verbetering van de 7,2 in 2019.

Voor de kwaliteit van de ondersteuning zijn de scores in 2020 grotendeels gelijk aan die in 2019. Uitzondering vormen de aspecten "hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen" (van 84% naar 76%) en "cliënt is snel geholpen" (van 72% naar 67%). Het minst goed scoort het "goed samenwerken van verschillende organisaties" (65%, al jaren op dit niveau).

Als het gaat om de effectiviteit van ontvangen hulp, melden meer respondenten een verbetering. Dit geldt voor alle onderdelen (opgroeien, meedoen, zelfstandigheid en zelfredzaamheid). De daling die we in 2019 zagen, lijkt weer gekeerd. En kennelijk krijgen cliënten wel de juiste hulp.

Net als bij de Wmo geldt ook bij Jeugd dat vergroting van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner een verbeterpunt blijft: slechts 25% van de respondenten weet dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner.

Uit de vragen over de gevolgen van corona op de ontvangen hulp blijkt dat voor 48% van de cliënten de hulp niet is gewijzigd. Bij 9% is de hulp (tijdelijk) stopgezet. Bij de rest is de hulp aangepast, dat wil zeggen: minder geweest of in een andere vorm, bijvoorbeeld beeldbellen (verreweg het meest genoemd). Van degenen die de ondersteuning tijdelijk op een andere manier hebben ontvangen (n=47), is meer dan de helft voldoende of goed geholpen. Een derde geeft aan dat deze hulp matig was, en 11% onvoldoende. Slechts 5% van de cliënten (n=6) heeft door corona gewacht met het aanvragen van (extra of andere) ondersteuning bij de gemeente die men nodig had. Hiervan heeft het merendeel zich gered met hulp van school.

Conclusie

Bij de toegang zien we dat met 68% een vergelijkbaar deel van de jeugdigen of hun ouders de weg naar de toegang weten te vinden als in 2019. Tegelijkertijd geven minder cliënten aan dat er samen naar een oplossing is gezocht. En het percentage dat zich snel geholpen voelt, blijft steken op 67%. 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 al enkele jaren sprake is van schommelingen in de personele bezetting bij de jeugdconsulenten. Daarnaast waren er in 2020 meer aanvragen dan in Tubbergen en kwamen deze 'in pieken' binnen. Er zijn echter geen wachtlijsten geweest en alle aanvragen zijn binnen de wettelijke termijnen afgehandeld. Als het gaat om jeugd hebben betrokkenen vaak overigens ook al een lange weg achter zich, en kan ze in die zin de toegang ook niet snel genoeg gaan. De gemeentelijke toegang krijgt van cliënten het mooie cijfer 7,7. Een volgend CEO moet uitwijzen hoe de toegang scoort, na de start van Schakel.

Voor de kwaliteit van de ondersteuning zijn de scores in 2020 goed en grotendeels gelijk aan die in 2019. En als het gaat om de effectiviteit van ontvangen hulp, melden meer respondenten dan in 2019 een verbetering.

In coronatijd is bij de helft van de cliënten de hulp gewoon voortgezet. Voor de andere helft geldt dat de hulp tijdelijk minder is geweest of anders is ingevuld. Deze cliënten zijn grotendeels toch voldoende geholpen. Al met al lijken aanbieders en cliënten zich aardig hebben weten te redden in deze bijzondere situatie.

Tot slot vraagt net als bij de Wmo ook bij jeugd de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner om verdere verbetering. Hoe we dat oppakken, staat hiervoor onder de conclusies bij het ceo Wmo beschreven.

3. Vervolg

De Adviesraad sociaal domein Dinkelland wordt geïnformeerd met een brief over de onderzoeksuitkomsten. Daarnaast worden de uitkomsten van de CEO's voor 1 december a.s. aangeleverd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voor de Wmo geldt dat de uitkomsten na aanlevering worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl ten behoeve van de monitor Sociaal Domein.

4. Toekomstig ceo

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 gold tot 2021 een verplichte vragenlijst, bij Jeugd een modelvragenlijst. Vanaf 2021 zijn de onderzoeken vormvrij. Over 2021 gaan we de onderzoeken nog in de huidige vorm herhalen. Voor de jaren erna gaan we kijken in hoeverre aanpassingen in frequentie en onderzoeksmethode de bruikbaarheid verder kunnen vergroten.

In de komende maanden gaan we alvast een eerste ervaring opdoen met meer kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd. Hiervoor benaderen we cliënten uit onderhavig onderzoek, die hebben aangegeven graag meer over hun ervaringen te willen delen met ons. Bijvoorbeeld in de vorm van een telefoongesprek of bijeenkomst. Zo horen we de verhalen 'achter de antwoorden'.

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,

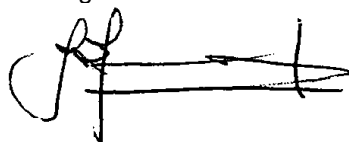
Burgemeester en wethouders van Dinkelland,

de plv. secretaris



G. van Hofwegen

de burgemeester



J.G.J. Joosten