gemeente Oude IJsselstreek

Memo

Aan:	Gemeenteraad en Adviesraad Sociaal Domein
Cc:	
Van:	Wethouders Sociaal Domein
Datum	24 oktober 2023
Kenmerk:	634988
Onderwerp:	Rapporten Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Jeugdhulp en WMO 2022

Geachte leden van de Raad,
Jaarlijks voert de gemeente Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) uit over de Jeugdhulp en de WMO. In juni van dit jaar zijn de rapporten over 2022 binnengekomen en hier is een analyse op uitgevoerd. De rapporten en factsheets kunt u vinden in de bijlagen van deze Memo.

Het onderzoek
Deze jaarlijkse onderzoeken zijn een wettelijke verplichting van het Ministerie VWS. Naast deze CEO's gebruikt het bestuur ook de cliëntervaringen van STOER als informatiebron over de tevredenheid van onze inwoners met onze voorzieningen. Ook de feedback van inwoners die we regelmatig ontvangen gedurende de uitvoering van de WMO en Jeugdhulp, wordt in teamverband regelmatig besproken. Verbeteringen die daaruit naar voren komen, worden doorgevoerd.

In 2021 is, in verband met het wisselen van onderzoeksbureau, een puntmeting gedaan. Dat betekent dat er één meetmoment geweest is over het jaar. Vanaf 2022 is er viermaal gemeten. Er is tevens gekozen voor een verbeterde vragenlijst. De vragen zijn meer toegespitst op ons hulpaanbod en in taal die ook geschikt is voor mensen die het Nederlands minder goed beheersen (taalniveau B1). In een geanonimiseerd bijlagerapport vindt u meer kwalitatieve informatie, waarvoor in de nieuwe vragenlijsten voor onze inwoners extra schrijfruimte is ingeruimd.

Uitkomsten Jeugdhulp
Jeugd
De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren van de gemeente Oude IJsselstreek die in 2022 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp. Specifiek gaat het om jongeren vanaf 12 jaar tot en met 21 jaar.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van **continu meten**. Dit betekent dat er – in tegenstelling tot het voorgaande jaar – gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 15,5% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. Resultaten dienen dan ook zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

• Als we kijken naar de respons op de Jeugdhulp vragenlijsten voor jongeren, dan is deze licht gedaald: 12% tegenover 15% in 2021.

• 52% van de jongeren voelt zich beter door de hulp (2021: 71%)
• 20% geeft aan weer zonder hulp verder te kunnen (2021: 43%)
• 79% is tevreden met de jeugdprofessional (2021: 85%)
• 63% is tevreden met het resultaat van de hulp (2021: 77%)

Het algemene rapportcijfer dat onze hulp verdiend, is volgens jongeren een **7,4** (2021: 7,9)

Ouders
De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit ouders/verzorgers van de gemeente Oude IJsselstreek die in 2022 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp. Specifiek gaat het om ouders/verzorgers van kinderen van 0 tot en met 15 jaar. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 9,6% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%.

- 86% van de ouders/verzorgers kon snel afspraak maken voor hulp (2021: 90%)
- 93% van de ouders/verzorgers vond dat er goed naar hen werd geluisterd (2021: 89%)
- 88% van de ouders geeft aan dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (2021: 84%)
- 18% van ouders/verzorgers wist van de mogelijkheid van cliëntondersteuning (2021: 22%)

Ouders/verzorgers geven in 2022 een **7,8** als algemeen cijfer (2021: 7,7)

Uitkomsten WMO
De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Oude IJsselstreek die in 2022 gebruik hebben gemaakt van ondersteuning vanuit de WMO. Het gaat hierbij om inwoners die in 2022 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen. De respons op de WMO-vragenlijsten in 2022 is iets gedaald in vergelijking met 2021: 36% tegenover eerder 44%.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 3,3% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen. Daarmee kunnen we stellen dat deze meting een goede weergave biedt.

- De vindbaarheid van hulp scoort in 2022 91% (2021: 90%)
- De snelheid waarmee inwoners geholpen worden scoort 89% (2021: 88%). Vanaf 2020 zien we een aanhoudend stijgende lijn.
- Inwoners voelen zich in 95% van de gevallen ook serieus genomen (2021: 94%)
- Ook hebben inwoners vaker het gevoel dat ze samen met de consulent naar een oplossing zoeken en daarom scoort dit een resp. 92% (2021: 90%)
- De hulp die wij inzetten is volgens 91% passend (2021: 91%).
- Inwoners hebben het gevoel daardoor beter te kunnen doen wat ze willen: 89% (2021: 82%).
- 36% wist van de cliëntondersteuner (2021: 47%). Mensen die gebruik maken van cliëntondersteuning zijn het daarover - net als in 2021 - 100% tevreden.
- Het rolstoelgebruik stijgt licht van 4% naar 6% in 2022.
- Huishoudelijke hulp daalt van 79% in 2021 naar 67% in 2022.
- Eveneens stijgt het percentage van de woningaanpassing licht: 4% (2021: 2%).
- Vervoer via ZOOV werd in 17% van de gevallen ingezet (2021: 12%).
- 63% van de inwoners denkt dat het de (mantel) zorg voor partner/familie/vrienden/buren aankan (dat was 65% in 2021).

Het algemene rapportcijfer wat gegeven wordt door de inwoners van Oude IJsselstreek is een **8,0** (2021: 7,8).

Conclusie

Jeugd & Ouders/Verzorgers

Voor jeugd is het opvallend dat jongeren zelf de hulp veel lager scoren dan in 2021. Voor ouders geldt dat niet en zijn de scores over het algemeen hoger, met uitzondering van de snelheid waarmee een afspraak kon worden gemaakt. Mogelijk valt de lagere score bij de jeugd te verklaren door de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd. De meeste respondenten werden binnen drie maanden nadat de hulp is ingezet bevraagd op hun ervaringen. De hulpvraag van jongeren, die vaak ontwikkelingsgericht is, en deze korte periode maken dat de hulp nog weinig effect kan hebben en wellicht nog moeilijk te duiden is, zeker vanuit het perspectief van de jongere zelf. Vragen of je je al beter voelt en zelfstandig verder kunt zijn voor dit moment te vroeg. In de reacties op de open vragen wordt ook vaak benoemd dat diagnostiek net of nog niet is afgerond en de behandeling nog niet is gestart. Op basis van de resultaten van het onderzoek in 2023 zullen we kijken of er een wijziging in de onderzoeksopzet nodig is om een beter beeld te krijgen.

In 2022 is het aantal gecontracteerde aanbieders gewijzigd. In de antwoorden zien we terug dat dit in sommige gevallen heeft geleid tot verwarring bij ouders en bij verwijzers, zoals de huisarts. Dat is begrijpelijk en niet nieuw voor ons. Het afgelopen jaar hebben we hierop geïnvesteerd in de contacten met inwoners en verwijzers. Op dit moment zien we in de praktijk dat de nieuwe afspraken goed ingeburgerd zijn en deze verwarring er niet of nauwelijks meer is. We zien ook in de antwoorden dat er soms onvrede is over de soort hulp die wordt ingezet omdat de jongere of ouder(s) alleen of vooral een diagnose willen. Dit is een gevolg van onze visie waarin normaliseren één van de uitgangspunten is. We zetten daarbij meer in op het behandelen en het hanteren van gedrag dan het stellen van een diagnose. We zijn blij om te zien dat ouders de gesprekken met Buurtzorg Jong als positief ervaren. Er wordt goed geluisterd en aangesloten bij de persoonlijke situatie.

De wachttijden bij aanbieders van jeugdhulp zijn een bekend probleem. We zien dat ook terug in de scores en de gegeven antwoorden. De wachttijden, en het terugbrengen daarvan, zijn een vast onderwerp in onze gesprekken met de gecontracteerde aanbieders. Dit probleem komt voornamelijk voort uit krapte op de arbeidsmarkt (aanbieders vinden geen geschikt personeel) en zwaardere problematiek (die een groter beslag legt op de beperkte capaciteit) en is daarmee moeilijk op te lossen. In samenwerking met de zorgaanbieders blijven we daarin zoeken naar mogelijkheden.

We beseffen ons als laatste terdege dat de respons onder de cliëntervaringsonderzoeken laag is. We moeten ons dan ook afvragen in hoeverre de uitkomsten voldoende representatief en duidend zijn voor de gehele groep inwoners. Onze aandacht voor de komende cliëntervaringsonderzoeken gaat dan ook uit naar het verhogen van het respons.

WMO

Voor de WMO valt op dat de cijfers na genoeg hetzelfde zijn als in 2021. De scores zijn over het algemeen goed en de antwoorden geven aan dat de inwoners tevreden zijn over de ondersteuning, vanaf het eerste contact met de toegang tot en met de inzet van maatwerkvoorzieningen.

De toegang heeft de afgelopen jaren een ontwikkeling doorlopen in het steeds beter doorvragen en zo de vraag achter de vraag met de inwoner te kunnen onderzoeken. De medewerkers proberen de inwoners zo goed als mogelijk bij het eerste contact te woord te staan en daar waar nodig verder op weg te helpen. Het moet niet uitmaken voor de inwoner waar het contact wordt gelegd, de inwoner wordt vanzelf begeleidt naar de plek/persoon die hem/haar het beste kan ondersteunen. Deze ontwikkeling is volop bezig en daar zijn al stappen in gemaakt. Het is ook van belang om de positieve scores vast te blijven houden door met elkaar te reflecteren en te leren.

Rondom cliëntondersteuning wordt er aan de voorkant het nodige gedaan om de mogelijkheid van een cliëntondersteuner onder de aandacht te brengen bij de inwoners. Zodra er contact is met de toegang wordt de mogelijkheid van cliëntondersteuning aangeboden aan de inwoner en bij de bevestiging van de afspraak wordt er nog

een flyer met uitleg toegevoegd. Cliëntondersteuning wordt in het contact met de gemeente structureel onder de aandacht gebracht. In 2021 is besloten om op advies van het onderzoeksbureau een vraag toe te voegen: Had u, achteraf gezien, gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE? Met deze vraag is getracht de behoefte naar cliëntondersteuning beter in kaart brengen. De uitkomst van deze vraag komt uit met 90% op een ‘’nee’’.

De zorg over de belasting van mantelzorgers heeft in 2022 onze aandacht gekregen. De marginale achteruitgang rond mantelzorg in uitkomsten is te verklaren door de verhuizing van het mantelzorgbeleid van het Algemeen Maatschappelijk Werk naar Sociaal Werk OIJ. Er wordt verwacht dat de uitkomsten zich gaan stabiliseren in 2023 en daarna zullen groeien onder een nieuwe koers van een informatie-en adviesknooppunt Mantelzorg. In de uitvoering van de opdracht nemen wij bewustwording en ondersteuning naar behoefte als vertrekpunt. In praktische zin krijgt dat vorm door met Sociaal Werk OIJ te spreken over het belang van achterhalen van behoeften en bieden van verschillende vormen van ondersteuning (incl. aanbod van andere partners noemen). Voor de doelgroep mantelzorgers van mensen met dementie kunnen we zeggen dat focus (bewustwording en ondersteunen naar behoefte) vorm krijgt via cursus, gespreksgroep, boek, signaalkaart, bekendheid geven aan Informatiepunt Dementie Achterhoek en start welzijnsversterker.