

Memo

Aan:	Gemeenteraad en Adviesraad Sociaal Domein
Cc:	
Van:	Marco Bennink en Janine Kock
Datum	
Kenmerk:	
Onderwerp:	Rapporten Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Jeugdhulp en WMO 2023

Geachte leden van de Raad,

Jaarlijks voert de gemeente cliëntervaringsonderzoeken (hierna: CEO) uit over de Jeugdhulp en de Wmo. Eind mei van dit jaar zijn de rapporten over 2023 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.

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van de methode continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden jongeren en hun ouders/verzorgers voor het onderzoek uitgenodigd.

Het betreft jongeren en hun ouders/verzorgers die het kwartaal ervoor hulp toegekend hadden gekregen middels een beschikking. Doordat jongeren en ouders/verzorgers de vragenlijst snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning kregen, was het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Jongeren en ouders/verzorgers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de jongeren en ouders/verzorgers een herinneringsbrief ontvangen. Jongeren en ouders/verzorgers die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Iedereen kon de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link in de brief of QR-code invullen. Per meting heeft iedereen in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.

In kwartaal 4 zijn we begonnen met het toepassen van responsverhogende maatregelen en is er aan alle doelgroepen een incentive aangeboden, om het aantal respondenten te verhogen en hiermee een representatievere uitkomst te genereren. In een geanonimiseerd bijlagerapport vindt u meer kwalitatieve informatie, waarvoor in de nieuwe vragenlijsten voor onze inwoners extra schrijfruimte is.

Uitkomsten Jeugdhulp

Jeugd

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren van de gemeente Oude IJsselstreek, die in 2023 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 gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 12,3% 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 **gestegen** 16% tegenover 12% in 2022.
- 74% van de jongeren voelt zich beter door de hulp (2022: 52%)
- 14% geeft aan weer zonder hulp verder te kunnen (2022: 20%)
- 80% is tevreden met de jeugdprofessional (2022: 79%)
- 69% is tevreden met het resultaat van de hulp (2022: 63%)

Het algemene rapportcijfer dat onze hulp verdiend, is volgens jongeren een **7,7** (2022: 7,4)

Ouders

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit ouders/verzorgers van de gemeente Oude IJsselstreek die in 2023 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 9,5% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%.

- Als we kijken naar de respons op de Jeugdhulp vragenlijsten voor ouders/verzorgers, dan is deze **gelijk gebleven** met 16% in 2023 tegenover 16% in 2022.
- 94% van de ouders/verzorgers kon snel afspraak maken voor hulp (2022: 86%)
- 91% van de ouders/verzorgers vond dat er goed naar hen werd geluisterd (2022: 93%)
- 84% van de ouders geeft aan dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (2022: 88%)
- 24% van ouders/verzorgers wist van de mogelijkheid van cliëntondersteuning (2022: 18%)

Ouders/verzorgers geven in 2023 een **8,2** als algemeen cijfer (2022: 7,8)

Uitkomsten WMO

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Oude IJsselstreek die in 2023 gebruik hebben gemaakt van ondersteuning vanuit de WMO. Het gaat hierbij om inwoners die in 2023 een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan een beschikking hebben ontvangen. De respons op de WMO-vragenlijsten is in 2023 **gestegen** in vergelijking met 2022: 39% tegenover eerder 36%.

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 3,4% 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 2023 89% (2022: 91%)
- De snelheid waarmee inwoners geholpen worden scoort 89% (2022: 89%).
- Inwoners voelen zich in 96% van de gevallen ook serieus genomen (2022: 95%)
- Ook hebben inwoners vaker het gevoel dat ze samen met de consulent naar een oplossing zoeken en daarom scoort dit een resp. 91% (2022: 92%)
- De hulp die wij inzetten is volgens 91% passend (2022: 91%).
- Inwoners hebben het gevoel daardoor beter te kunnen doen wat ze willen: 89% (2022: 89%).
- 31% wist van de cliëntondersteuner (2022: 36%). Mensen die gebruik maken van cliëntondersteuning zijn daarover 96% tevreden.
- Het rolstoelgebruik daalt licht van 6% naar 5% in 2023.
- Huishoudelijke hulp stijgt van 67% in 2022 naar 74% in 2023.
- Het percentage van de woningaanpassing daalt: 3% (2022: 4%).
- Vervoer via ZOOV werd in 17% van de gevallen ingezet (2022: 12%).
- 64% van de inwoners denkt dat het de (mantel) zorg voor partner/familie/vrienden/buren aan kan (dat was 63% in 2022).
- 92% is tevreden over het contact met de gemeente, dit was 90% in 2022.

Het algemene rapportcijfer wat gegeven wordt door de inwoners van Oude IJsselstreek is een **7,9** (2022: 8).

Conclusie

Jeugd & Ouders/Verzorgers

De meeste respondenten worden binnen drie maanden na de start van de hulp bevroegd over hun ervaringen. De hulpvraag van jongeren is vaak gericht op hun ontwikkeling. Het aantal respondenten binnen deze doelgroep is over het algemeen laag, wat een landelijke tendens weerspiegelt. In de Oude IJsselstreek is het aantal jeugdige respondenten in 2023 echter toegenomen. Bovendien zijn jongeren tevreden met de geboden hulp en voelt een fors hoger percentage in 2023 zich beter dankzij deze ondersteuning. De tevredenheid over de professional is toegenomen, evenals het resultaat van de verleende hulp. Een algeheel mooi resultaat. Ondanks de grote tevredenheid over de geboden hulp en de professionals, geven relatief veel jongeren in 2023 aan dat zij (nog) niet zonder hulp verder kunnen. Dit betreft niet alleen jongeren met een bijna afgerond hulptraject, zoals men zou verwachten, maar ook jongeren die langdurige zorg nodig zullen blijven hebben, jongeren bij wie de aangeboden hulp of het traject nog niet is voltooid, en jongeren met complexere problematiek. Om deze bredere doelgroep beter te kunnen bevroegen, zal de vraagstelling in 2024 worden aangepast. Hiermee kunnen we een representatiever beeld krijgen van de mogelijkheden en onmogelijkheden van deze doelgroep.

In 2022 is het aantal gecontracteerde aanbieders veranderd. Er is specifiek gekozen voor aanbieders die de visie van de gemeente Oude IJsselstreek delen. Dit leidde tot een aanzienlijke vermindering van het aantal aanbieders, wat de keuze beperkter maakte. Hoewel inwoners in 2023 hieraan moesten wennen, resulteerde dit uiteindelijk in betere ondersteuning, zoals de cijfers laten zien. In 2023 heeft Oude IJsselstreek geïnvesteerd in de relatie en samenwerking met de gecontracteerde aanbieders, zowel lokaal als met gespecialiseerde aanbieders. Dankzij de korte lijnen en het sneller bespreken van knelpunten, wordt de zorg continu verbeterd en wordt er gewerkt aan een goede samenwerking.

Oude IJsselstreek heeft geïnvesteerd in het verbeteren van het contact met inwoners en verwijzers, evenals in het verhogen van het aantal respondenten. Om dit te bereiken, is er een incentive aangeboden aan alle doelgroepen en zijn de vragenlijsten in samenwerking met het onderzoeksbureau herzien en verbeterd

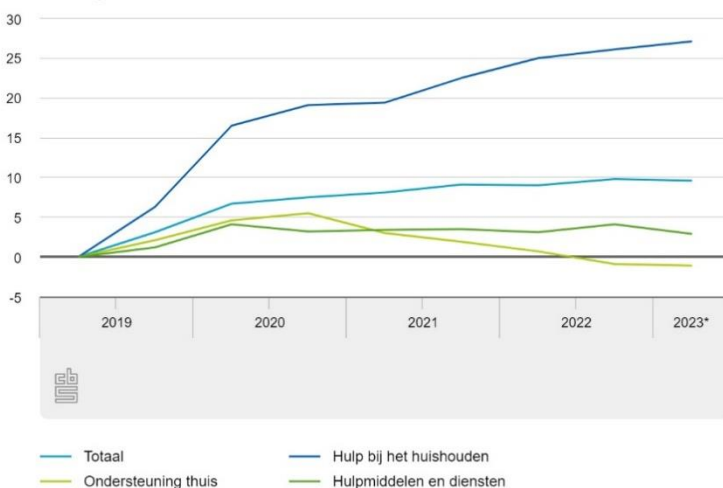
WMO

Voor de WMO valt op dat ook hier het aantal respondenten licht gestegen is. De cijfers zijn over het algemeen gelijk gebleven met 2022 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 begeleiding.

Zoals verwacht is de inzet van huishoudelijke hulp binnen de gemeente Oude IJsselstreek toegenomen. In de commissie van 8 februari jl. hebben we de voorziene toename van huishoudelijke hulp al eerder onder de aandacht gebracht. Ook landelijk is deze tendens waarneembaar. In de eerste helft van 2023 maakten ruim 485 duizend mensen gebruik van hulp bij het huishouden, betaald vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dat is 27 procent meer dan in de eerste helft van 2019. Dit meldt het CBS op basis van voorlopige cijfers

Wmo-cliënten per type voorziening¹⁾

% verandering t.o.v. eerste helft 2019



¹⁾Exclusief verblijf en opvang.

*voorlopige cijfers

Landelijk gemiddelde CBS – stijging hulp bij het huishouden

De leeftijd van inwoners die gebruikmaken van WMO-maatwerkvoorzieningen varieert afhankelijk van het type voorziening. Zo zijn de inwoners die hulp bij het huishouden ontvangen meestal ouderen. Het aantal 55-plussers in de gemeente Oude IJsselstreek is relatief hoog vergeleken met andere leeftijdsgroepen. Bovendien heeft de invoering van het abonnementstarief in 2019 geleid tot een toename van het aantal inwoners dat ondersteuning bij het huishouden ontvangt.

In 2023 is er vaker gebruikgemaakt van vervoer via ZOOV. In 2020 heeft Liselotte Bingen, beleidsadviseur MaaS bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, al onderzoek gedaan naar de landelijke ontwikkeling van het WMO-vervoer. Hierbij maakte ze gebruik van data die Publiek Vervoer verzamelt over de verschillende vervoersstromen. De onderzoeksvraag luidde: Wat is de invloed van veranderingen in de leeftijdsopbouw op de vraag naar WMO-vervoer? De verwachting en uitkomst van het onderzoek is dat in gemeenten, vooral in die met een hoog aantal ouderen, de vraag naar Wmo-vervoer zal toenemen richting 2030.

Bij cliëntondersteuning wordt veel gedaan om de inwoners bewust te maken van de beschikbare mogelijkheden. Zodra een inwoner contact opneemt met de toegang, wordt hen de optie van cliëntondersteuning aangeboden. Bij de bevestiging van de afspraak wordt er ook een flyer met uitleg meegegeven. Ondanks dat cliëntondersteuning consistent onder de aandacht wordt gebracht in het contact met de gemeente, zien we in 2023 een afname van bekendheid onder de inwoners. Wij hebben dat signaal, en ook de landelijke aandacht voor dit thema, aangegrepen om te laten onderzoeken wat de best mogelijke inrichting van cliëntondersteuning is voor onze gemeente. Bureau Produra heeft voor dit onderzoek interviews afgenomen bij inwoners met een indicatie, ketenpartners, medewerkers van de gemeente én de huidige uitvoerder van cliëntondersteuning. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek wordt nu een voorstel uitgewerkt over de inrichting van cliëntondersteuning vanaf 2025.

Participatiewet en schuldhulpverlening

Jaarlijks worden – naast de wettelijk verplichte cliëntvervalsonderzoeken (CEO's) voor Wmo en jeugdhulp – ook CEO's uitgevoerd voor de doelgroepen Participatiewet en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De uitkomsten van dit onderzoek zijn op het moment van deze memo nog niet bekend. Een voorlopige prognose geeft aan dat we voor 2023 mogelijk rekening moeten houden met niet representatieve resultaten door een laag aantal respondenten. Een reden voor dit lage aantal respondenten is het relatief lage aantal aangeschreven inwoners in 2023. Er is een minimaal aantal ingevulde vragenlijsten nodig om een volledige rapportage op te kunnen leveren. Bij een laag aantal aangeschreven personen is de kans op een laag aantal respondenten aanzienlijk groter dan bij een hoger aantal.

Naar aanleiding van deze prognose hebben we voor 2024 kritisch gekeken naar maatregelen om de respons te verhogen. Zo is de vragenlijst voor de Participatiewet verkort, wordt er opnieuw een incentive aangeboden, en overwegen we om het aantal momenten van verzenden terug te brengen naar één keer per jaar, zodat een groter aantal inwoners wordt aangeschreven.