

Memo

Aan: Gemeenteraad en Adviesraad Sociaal Domein

Van: Wethouders Sociale Domein

Datum: 18 juli 2022

Kenmerk:

Onderwerp: Rapporten Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Jeugdhulp en WMO 2021

Geachte leden van de Raad,

Jaarlijks voert de gemeente Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) uit over de Jeugdhulp en de WMO. In de Raadscommissie Maatschappelijke Ontwikkeling van 10 februari jl. zijn de vertraagde CEO-rapporten over 2019 en 2020 met u gedeeld en besproken. Op 16 mei jl. zijn de rapporten over het jaar 2021 binnengekomen. Deze rapporten en factsheets kunt u vinden in de bijlagen bij deze Memo.

Over dit onderzoek

Deze jaarlijkse onderzoeken zijn een wettelijke verplichting van het Ministerie VWS. Naast deze CEO's gebruikt het bestuur ook de clientervaringen 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.

De respons op de WMO vragenlijsten is flink hoger dan in 2020: 44% tegenover eerder 24%. De respons op de Jeugdhulp vragenlijsten is ook hoger. Ouders vulden deze vragenlijst vaker in: 22% tegenover eerder 14% en jongeren (15-21 jaar) 15% tegenover eerder 14%. Hoe meer inwoners de vragenlijsten invullen hoe betrouwbaarder het beeld is dat de antwoorden geven.

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 wordt er viermaal gemeten. De betrouwbaarheid van de uitkomsten is gelijk; het voordeel van viermaal meten is, dat in de uitvoering sneller kan worden gereageerd op de uitkomsten.

We hebben gelijktijdig met de keuze voor een ander onderzoeksbureau, 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). Hierdoor is een vergelijking met de vorige jaren minder goed mogelijk. Maar waar dit wel mogelijk is, maken wij in deze brief voor u een vergelijking. In een geanonimiseerd bijlagenrapport vindt u meer

kwalitatieve informatie, waarvoor in de nieuwe vragenlijsten voor onze inwoners extra schrijfruimte is ingeruimd.

Uitkomsten Jeugdhulp

- 90% van de ouders kon snel afspraak maken voor hulp (dit was 66%); 77% van de jongeren (15-21 jaar) kon snel terecht voor hulp (dit was 66%).
- Het rapportcijfer dat onze hulp verdiend is volgens jongeren: 7,9 (in 2020 zei 78% *Ik word goed geholpen*). Ouders geven een 7,7 (2020 vond 72% de ondersteuning goed).
- 22% van ouders en jongeren wist van de mogelijkheid van cliëntondersteuning.
- De samenwerking tussen zorgverleners noemt 85% van de ouders goed, tegen 60% in 2020.
- 90% van de ouders geeft aan dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (2020: 75%).

Cliëntondersteuning wordt in het contact met de gemeente structureel onder de aandacht gebracht. Wij gaan op advies van het onderzoeksbureau een vraag toevoegen: *Had u, achteraf gezien, gebruik willen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE?* Zo brengen we de behoefte naar cliënt ondersteuning beter in kaart.

Uitkomsten WMO

- De vindbaarheid van de hulp en de snelheid waarmee die wordt ingezet scoort resp. 8 en 7% hoger. Inwoners voelen zich ook vaker serieus genomen, en hebben vaker het gevoel dat ze samen met de consulent naar een oplossing zoeken: resp. 3%, en 2% vaker.
- De hulp die wij inzetten is volgens 91% passend (dat was 87%). Inwoners hebben het gevoel daardoor beter te kunnen doen wat ze willen: 88% (was 82%).
- 47% wist van cliëntondersteuner (was in 2020 54%). Mensen die gebruik maken van cliëntondersteuning zijn daarover 100% tevreden (2020:86%).
- Het rolstoelgebruik daalt van 8 naar 4 %, huishoudelijke hulp stijgt door van 73% naar 79%. Woningaanpassing gaat van 7 naar 2%. Vervoer via ZOOV van 20% naar 12%.
- 35% van de inwoners vraagt zich af of partner/familie/vrienden/buren de mantelzorg aankan (dat was 20% in 2020).

Ook in de vragenlijst over de uitvoering van de WMO zullen we bovengenoemde vraag toevoegen om de behoefte naar cliëntondersteuning beter in kaart te brengen. De zorg over de belasting van mantelzorgers heeft onze aandacht; vanaf 2022 gaan we de mantelzorgondersteuning anders vormgeven waarbij we meer gaan focussen op bewustzijn en de ondersteuning beter laten aansluiten bij de behoeften van de inwoners.

Tot slot

Wij hopen u met deze Memo voldoende geïnformeerd te hebben. Vragen over de uitkomsten van deze onderzoeken kunt u stellen aan beleidsmedewerker Hanna Riezebos, h.riezebos@oude-ijsselstreek.nl