



Clëntervaringsonderzoek

Jeugd en Wmo 2021

Juli 2022



gemeente
HEEZE-LEENDE

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Doelgroep	2
Onderzoeksmethode	2
Steekproef en respons	2
Vergelijking	3
Resultaten cliëntervaringsonderzoek	4
Toegang tot zorg / ondersteuning	4
Het (keukentafel)gesprek	4
Cliëntondersteuning	4
De ondersteuning	5
Wmo	5
Jeugd.....	5
Corona	6
Rechtmatigheid.....	6

Inleiding

De gemeente Heeze-Leende heeft in het jaar 2021 een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd voor Jeugd en Wmo.

Sinds 2016 zijn gemeenten wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor Wmo en Jeugd uit te voeren. Het cliëntervaringsonderzoek verschaft de gemeente inzicht in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

Voor het eerst wordt dit onderzoek in eigen beheer uitgevoerd. Door middel van meerdere meetmomenten wordt de inwoner in het proces gevraagd naar de ervaringen met de toegang en de kwaliteit en het effect van de ondersteuning.

Leeswijzer: deze rapportage is een uitwerking van de bijbehorende factsheets.

Doelgroep

Het onderzoek richt zich voor Wmo op inwoners die in 2021 een maatwerkvoorziening hebben ontvangen.

De doelgroep van Jeugd bestaat uit inwoners die in 2021 een maatwerkvoorziening hebben ontvangen waarbij de hulpvraag is behandeld door het Sociaal Team of de verwijzing is gedaan door een medisch verwijzer (zoals een arts).

Onderzoeksmethode

Het onderzoek is gedurende de 2^e helft van 2021 en het 1^e kwartaal van 2022 uitgevoerd.

Het cliëntervaringsonderzoek “nieuwe stijl” bestaat uit twee deelonderzoeken die op verschillende momenten in het proces worden uitgevoerd.

Deel 1 betreft het onderdeel toegang tot zorg / ondersteuning. Dit onderzoek wordt als bijlage bij de beschikking naar de inwoner verstuurd en heeft betrekking op de ervaringen met de toegang tot voorzieningen. Weten inwoners waar ze terecht kunnen? Zijn ze snel geholpen?

Dit gedeelte van het onderzoek wordt anoniem uitgevoerd. Reacties zijn niet meer te herleiden naar de betreffende inwoner.

Deel 2 van het cliëntervaringsonderzoek heeft betrekking op de ervaren kwaliteit van ondersteuning. Dit onderzoek wordt 3 maanden na aanvang van de ondersteuning uitgevoerd middels een schriftelijke vragenlijst. Dit onderzoek is niet anoniem, hierdoor zijn resultaten te koppelen aan inwoner, leverancier en product. In de vragenlijst voor jeugd is daarbij een onderscheid gemaakt in vragen door de jeugdige zelf te beantwoorden en vragen die aan de ouders gesteld worden.

Steekproef en respons

Vanwege de andere onderzoeksopzet is het moeilijk om de respons te vergelijken met voorgaande onderzoeken. Ter informatie: de totale respons in 2020 bedroeg 17,6% voor jeugd en 36,4% voor Wmo.

Uit het huidige onderzoek is af te leiden dat de respons op het onderdeel ondersteuning veel hoger ligt dan op het onderzoek CEO Toegang.

De verzonden vragenlijsten CEO Toegang hebben betrekking op het aantal beschikkingen.

Een beschikking kan echter meerdere voorzieningen bevatten. Om die reden ontvangt een inwoner bij het CEO ondersteuning per voorziening een vragenlijst. Ervaringen kunnen immers per voorziening verschillen.

	Respons 2021		Respons 2020	
	Jeugd	Wmo	Jeugd	Wmo
CEO Toegang				
Verzonden	298	1188		
Respons absoluut	27	282		
Respons %	9%	24%		
CEO ondersteuning				
Verzonden	243	581		
Respons absoluut	78	244	Totaal	Totaal
Respons %	32%	42%	17,6%	36,4%

Vergelijking

Vanwege de nieuwe opzet is het moeilijk om een vergelijking te maken met de onderzoeken die in de voorgaande jaren zijn uitgevoerd. Waar het mogelijk is wordt hieraan gerefereerd.

Resultaten cliëntervaringsonderzoek

Toegang tot zorg / ondersteuning

Wanneer een inwoner een hulpvraag heeft neemt deze contact op met het Sociaal Team van de gemeente.

Uit het onderzoek is gebleken dat voor zowel Jeugd als Wmo geldt dat inwoners weten waar ze moeten zijn met een hulpvraag.

Op de vraag of men snel werd geholpen geeft 75,9% van de Wmo-respondenten aan dat dit zo is. Voor Jeugd geldt een score van 85,2%.

Het doel is om gezamenlijk met de inwoner tot een oplossing van de hulpvraag te komen. Op de vraag of er gezamenlijk naar een oplossing is gezocht beantwoordt 82,9% van de Wmo-respondenten deze vraag positief. Bij Jeugd geeft 92,6% van de respondenten aan dat er gezamenlijk is gezocht naar een oplossing.

Er wordt positief gereageerd op de mate van deskundigheid van de medewerker waarop er naar de inwoner geluisterd wordt.

Het onderzoek met betrekking tot de toegang met de gemeente wordt anoniem gemeten. Op het moment dat een inwoner aangeeft dat hij/zij niet tevreden is, is het helaas niet mogelijk daar in het proces actie op te ondernemen.

Het (keukentafel)gesprek

In de Wmo2015 is opgenomen dat gemeenten bij een verzoek tot ondersteuning altijd zorgvuldig moeten onderzoeken wat er aan de hand is. In veel gevallen wordt er dan een zogenaamd keukentafelgesprek gevoerd. In 2021 geeft ruim 81% van de Wmo-respondenten aan dat zij een keukentafelgesprek hebben gevoerd. Ondanks de in 2021 geldende coronamaatregelen werd dit gesprek in bijna de helft van de gevallen fysiek gevoerd in de vorm van een huisbezoek. De andere gesprekken werden veelal telefonisch (40%) of middels beeldbellen gedaan.

Bij jeugd wordt voor het onderzoek dezelfde werkwijze gehanteerd. 22 van de 27 respondenten voor het CEO Toegang heeft aan dat zij een gesprek gevoerd hebben. Dit komt neer op 81,5%.

Bijna de helft van de gesprekken werd middels beeldbellen gevoerd. 28% werd gevoerd middels een huisbezoek en 10% van de gesprekken werd telefonisch gevoerd.

Cliëntondersteuning

In Heeze-Leende worden professionals en vrijwilligers ingezet als onafhankelijk cliëntondersteuner. Zij kunnen vragen beantwoorden met betrekking wonen, zorg en welzijn en daarnaast kunnen zij inwoners ondersteunen tijdens het keukentafelgesprek.

In de periode 2018-2021 is Heeze-Leende koplopergemeente geweest voor cliëntondersteuning voor de regio Zuidoost Brabant. Dit met als doel meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden van cliëntondersteuning.

In voorgaande onderzoeken gericht op maatwerk Wmo bleek al dat de bekendheid van cliëntondersteuners in Heeze-Leende erg goed is ten opzichte van andere gemeenten. Ook dit jaar geeft ruim 55% van de respondenten aan bekend te zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is hoger dan de 36% uit de landelijke referentiegroep (2020).

De ondersteuning

Wmo

In het onderzoek is aan inwoners met een Wmo voorziening gevraagd hoe zij de kwaliteit van ondersteuning vinden. 81,9% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van ondersteuning. Daarnaast is 86% van de respondenten tevreden over de manier waarop de ondersteuning heeft plaatsgevonden. Ongeveer 5% van de respondenten is het met beide stellingen niet eens.

Ondanks de coronasituatie vond de meeste ondersteuning plaats in de thuissituatie (57,8%), gevolgd door telefonisch (20%) en op locatie van een zorgaanbieder (14,4%).

Ongeveer 80% van de respondenten geeft aan dat de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag. Eenzelfde percentage geeft aan door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben, beter de dingen te kunnen doen die hij/zij wil en zich beter te kunnen redden.

De kwaliteit van de geboden ondersteuning wordt als goed ervaren. Slechts 4% geeft aan niet tevreden te zijn over de kwaliteit van ondersteuning.

Jeugd

In het Jeugdonderzoek is aan ouders en jeugdigen gevraagd of zij vinden dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag. 89,7% van de ouders is van mening dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. 35,9% van de jeugdigen denkt hier ook zo over. Opvallend is dat 34,6% van de jeugdige respondenten deze vraag niet heeft ingevuld

Op de vraag of ouders en jeugdigen tevreden zijn over de manier waarop de ondersteuning heeft plaatsgevonden geeft 84,6% van de ouders aan dat zij tevreden zijn. 71,8% van de jeugdige respondenten geeft aan dat zij ook tevreden zijn over de wijze waarop de ondersteuning heeft plaatsgevonden.

Ondersteuning heeft veelal op locatie van de zorgaanbieder plaatsgevonden (46,6%) gevolgd door ondersteuning thuis (21,6%).

87,2% van de ouders die deelgenomen hebben aan het cliëntervaringsonderzoek geven aan dat zij tevreden zijn met de kwaliteit van de ondersteuning. 35% van de jeugdigen is dezelfde mening toegedaan, 30% heeft geen mening en 35% heeft deze vraag niet ingevuld.

Bijna 90% van de ouders geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Bij de jeugdigen ligt dit op 35%. Ook hier geldt weer dat het overige deel geen mening heeft of de vraag niet heeft ingevuld.

75% van de ouders geeft aan dat hun kind door de ondersteuning beter de dingen kan doen die hij/zij wil, zich beter kan redden en een betere kwaliteit van leven heeft. Ongeveer 25% van de jeugdigen geeft dit zelfde antwoord.

Het onderzoek met betrekking tot de kwaliteit van ondersteuning wordt op inwonerniveau gemeten en is niet anoniem. Wanneer bij het verwerken van de resultaten blijkt dat een inwoner niet tevreden is wordt deze melding doorgezet naar de consulent om hierop actie te ondernemen. Doordat het onderzoek gedurende het proces wordt uitgevoerd kan, waar mogelijk, tijdig bijgestuurd worden.

Corona

Het jaar 2021 was het tweede jaar dat we te maken hadden met coronamaatregelen. Ondanks deze maatregelen gaf ruim 60% van de Wmo respondenten aan dat deze maatregelen geen effect hebben gehad op de ontvangen ondersteuning.

15% van de Wmo respondenten geeft aan dat er minder ondersteuning heeft plaatsgevonden.

Eenzaamheid is een belangrijk onderwerp geweest tijdens de coronacrisis. Aan inwoners is gevraagd of zij zich wel eens eenzaam voelden. 41% geeft aan zich zelden of nooit eenzaam gevoeld te hebben tijdens de coronacrisis. 43% geeft aan gevoelens van eenzaamheid te herkennen.

Voor jeugd geldt dat ruim 50% van de respondenten aangeeft dat de coronamaatregelen geen invloed hebben gehad op de ontvangen ondersteuning. In de situatie dat er minder ondersteuning werd ontvangen werd dit niet als problematisch ervaren. Ook jeugdigen hebben zich eenzaam gevoeld tijdens de coronacrisis. Ongeveer 30% van de jeugdigen geeft aan zich soms of vaak eenzaam gevoeld te hebben.

Rechtmatigheid

In de nieuwe opzet van het cliëntervaringsonderzoek is ook de rechtmatigheid van geleverde zorg opgenomen. Dit is één van de beheersmaatregelen die is opgenomen in het reguliere proces. Zowel voor jeugd als voor Wmo geeft 94% van de respondenten geeft aan dat zij de zorg hebben ontvangen zoals die met hen is afgesproken.