



Cliëntervaringsonderzoek

Wmo en Jeugd

2022



Juni 2023



gemeente
HEEZE-LEENDE

Inhoudsopgave

| | |
|--|---|
| Inleiding | 1 |
| Doelgroep | 1 |
| Onderzoeksmethode..... | 1 |
| Steekproef en respons | 2 |
| Resultaten cliëntervaringsonderzoek..... | 3 |
| Toegang tot zorg / ondersteuning | 3 |
| Wmo | 3 |
| Jeugd..... | 3 |
| Het (keukentafel)gesprek | 3 |
| Cliëntondersteuning | 4 |
| De ondersteuning..... | 5 |
| Wmo | 5 |
| Jeugd..... | 5 |
| Rechtmatigheid | 6 |

Inleiding

De gemeente Heeze-Leende voert sinds 2021 doorlopend een cliëntervaringsonderzoek uit onder inwoners die een maatwerkvoorziening ontvangen vanuit de Wmo of de Jeugdwet. Jaarlijks worden de resultaten gepresenteerd in de vorm van een rapportage.

Een cliëntervaringsonderzoek is sinds 2016 wettelijk verplicht en verschaft de gemeente inzicht in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning.

Sinds 2021 voeren we als gemeente dit onderzoek in eigen beheer uit. We volgen de inwoner in het proces van melding tot verstrekking van de maatwerkvoorziening en vragen daarbij op verschillende momenten naar de ervaringen.

Deze rapportage is een verdere verduidelijking van de bijbehorende factsheet.

Doelgroep

Het onderzoek richt zich op inwoners die in 2022 een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo of de Jeugdwet hebben ontvangen.

Onderzoeksmethode

Het cliëntervaringsonderzoek voor Wmo en Jeugd bestaat uit twee onderdelen.

Deel 1 betreft het onderdeel toegang tot zorg / ondersteuning.

- Dit onderzoek wordt uitgevoerd op het moment dat er een maatwerkvoorziening wordt beschikt en heeft betrekking op de ervaringen met de toegang tot zorg / ondersteuning en bevat vragen zoals: “ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag” en “ik ben snel geholpen”.
- Dit deel van het onderzoek wordt anoniem uitgevoerd. Reacties zijn niet meer te herleiden naar de inwoner.

Deel 2 van het cliëntervaringsonderzoek heeft betrekking op de ervaren kwaliteit van de geboden ondersteuning.

- Dit wordt 3 maanden na aanvang van de ondersteuning uitgevoerd middels een schriftelijke vragenlijst.
- Dit onderzoek is niet anoniem. Dit heeft als voordeel dat resultaten ook te koppelen zijn aan de leverancier van de voorziening en de specifieke voorziening.
- In de vragenlijst voor Jeugd is tevens een onderscheid gemaakt in vragen die door de jeugdige vanaf 12 jaar ingevuld kunnen worden en vragen die aan de ouders gesteld worden.

Steekproef en respons

De verzonden vragen lijsten voor het Cliëntervaringsonderzoek Toegang (deel 1) hebben betrekking op het aantal verzonden beschikkingsbrieven.

Een beschikking kan echter meerdere voorzieningen bevatten. Om die reden ontvangt een inwoner bij het cliëntervaringsonderzoek Ondersteuning (deel 2) per voorziening een vragenlijst. Ervaringen kunnen immers per voorziening verschillen.

| | Respons 2022 | | Respons 2021 | |
|-------------------------|--------------|-----|--------------|-------|
| | Jeugd | Wmo | Jeugd | Wmo |
| CEO Toegang | | | | |
| Verzonden | 142 | 508 | 298 | 1188* |
| Respons absoluut | 21 | 209 | 27 | 282 |
| Respons % | 15% | 41% | 9% | 24% |
| CEO ondersteuning | | | | |
| Verzonden | 418 | 508 | 243 | 581 |
| Respons absoluut | 68 | 358 | 78 | 244 |
| Respons % | 16% | 42% | 32% | 42% |

* In 2021 is een zorgaanbieder van naam gewijzigd. Deze zijn ambtshalve verwerkt en daardoor zijn er in verhouding tot 2022 veel meer beschikkingen verzonden.

Resultaten cliëntervaringsonderzoek

Toegang tot zorg / ondersteuning

Wanneer een inwoner een hulpvraag heeft kan hij/zij daarvoor terecht bij het Sociaal Team van de gemeente.

Uit het onderzoek blijkt dat zowel inwoners met een Wmo hulpvraag als inwoners met een Jeugd hulpvraag weten waar ze moeten zijn. De score voor Wmo bedraagt 79% en voor jeugd 86%.

Wmo

- 83% van de respondenten geeft aan snel te zijn geholpen.
- Het doel van het keukentafelgesprek is om gezamenlijk met de inwoner tot een oplossing van de hulpvraag te komen. 88% van de respondenten geeft aan dat er samen naar een oplossing is gezocht. Ten opzicht van 2021 is dit een stijging van 5%.
- Inwoners geven aan dat zij tevreden zijn over de medewerker met wie ze een gesprek hadden, de manier waarop er naar hen werd geluisterd en over de deskundigheid van de medewerker.
- In vergelijking met vorig jaar zijn inwoners meer tevreden met de oplossing, 54% en opzichte van 47% in 2021.

(pagina 1 factsheet)

Jeugd

In vergelijking met 2021 ervaren inwoners dat ze minder snel geholpen worden. Daarentegen wordt aangegeven dat men zeer tevreden is over de manier waarop naar de hulpvraag wordt geluisterd. Hierop wordt een score van 100% gehaald. Ook is men tevreden over de deskundigheid van de medewerker. Hierop is en opzichte van 2021 een hogere tevredenheid te zien. *(pagina 7 factsheet)*

Het (keukentafel)gesprek

In de Wmo 2015 is opgenomen dat gemeenten bij een hulpvraag altijd moeten onderzoeken wat er aan de hand is en welke passende oplossing er zou zijn. 82% van de respondenten geeft aan dat er een keukentafelgesprek is geweest. Dit percentage is even hoog als vorig jaar. Wel is er een verandering te zien in de wijze waarop het keukentafelgesprek heeft plaatsgevonden. Vond vorig jaar nog 49% van de gesprekken in de vorm van een huisbezoek plaats, in 2022 was dit 67%. Een reden hiervoor is het wegvallen van de coronamaatregelen waardoor huisbezoeken weer makkelijker uit te voeren waren. *(pagina 1 factsheet)*

Binnen de uitvoering van de Jeugdwet hanteert Heeze-Leende dezelfde werkwijze. Waar in 2021 81% van de respondenten aangaf een gesprek te hebben gevoerd, ligt dit percentage in 2022 op 90%. Bij Jeugd worden deze gesprekken veelal middels beeldbellen gevoerd. Deze werkwijze is in de coronaperiode ingevoerd en daarna voortgezet. *(pagina 7 factsheet)*

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 51% van de respondenten aan bekend te zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning. Ten opzichte van vorig jaar ligt dit percentage iets lager (4%) maar is nog altijd hoger dan de 36% uit de landelijke referentiegroep (2020).

Voor Jeugd geldt dat de bekendheid met cliëntondersteuning iets is toegenomen, 43% ten opzichte van 37% vorig jaar.

De ondersteuning

Wmo

In het onderzoek naar de kwaliteit van ondersteuning wordt onder andere gevraagd hoe de ontvangen ondersteuning wordt ervaren, of de ondersteuning past bij de hulpvraag en of door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven wordt bereikt.

85% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van ondersteuning en 82% geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

Op de vraag of men door de geboden ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaart antwoordt 77% hierop positief. Toch is dit een kleine daling ten opzichte van 2021 waar 81% aangaf een betere kwaliteit van leven te ervaren.

Ondersteuning wordt veelal thuis ontvangen. *(pagina 4 factsheet)*

Jeugd

In het Jeugd onderzoek wordt zowel aan ouders als aan jeugdigen vanaf 12 jaar gevraagd hoe zij de ondersteuning ervaren.

(vanaf pagina 10 factsheet)

- 90% van de ouders is tevreden met de wijze van ondersteuning. Dit is een stijging van 5%.
- Ook de jeugdigen zelf laten op deze vraag een positiever beeld zien dan vorig jaar. 78% van de jeugdigen geeft aan tevreden te zijn met de wijze van ondersteuning.
- Op de vraag of de ondersteuning past bij de hulpvraag geeft 84% aan dat dit zo is. Ten opzichte van vorig jaar, 90%, ligt dit percentage lager.
- De jeugdigen zelf laten dit beeld niet zien, deze ervaring ligt met 37% gelijk aan vorig jaar. Evenals vorig jaar heeft een groot aantal van de jeugdigen deze vraag niet ingevuld.

Aan ouders en jeugdigen wordt gevraagd of de jeugdige door de ondersteuning beter de dingen kan doen die hij/zij wil. Op deze vraag is een opvallende daling te zien in de respons van de ouders. Waar in 2021 nog 76% aangaf het hiermee eens te zijn, ligt dit in 2022 op 59%. De jeugdigen scoren hier ongeveer gelijk aan 2021 met 28%. Ook hiervoor geldt dat veel jeugdigen deze vraag niet beantwoord hebben.

Als het gaat om het ervaren van een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning geven zowel ouders als jeugdigen een lagere score aan. 59% van de ouders geeft aan dat hun kind door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven heeft ten opzichte van 63% in 2021. Voor jeugdigen liggen deze cijfers op 19% in 2022 en 26% in 2021.

Ondersteuning heeft veelal op locatie van de zorgaanbieder plaatsgevonden (53%) gevolgd door ondersteuning thuis (26%). Ten opzichte van 2021 betekent dit een stijging en wordt er een afname gezien in ondersteuning middels beeldbellen of telefoon. Het wegvallen van de corona maatregelen kan hiervan een oorzaak zijn.

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.

Rechtmatigheid

In het cliëntervaringsonderzoek is ook de rechtmatigheid van de geleverde zorg opgenomen als één van de beheersmaatregelen in het proces. Door te vragen of de inwoner de afgesproken zorg ook daadwerkelijk heeft ontvangen heeft de gemeente een extra controlestap ingebouwd. Zowel voor Wmo als Jeugd geldt dat ruim 90% van de respondenten heeft aangegeven dat zij de zorg ontvangen zoals met hen is afgesproken.

Deze resultaten worden meegenomen in de controle van de jaarrekening.

Wanneer blijkt dat zorg niet ontvangen wordt, wordt hierop actie ondernomen.