

# Ervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd

Over het jaar 2021



*Datum: 14 juni 2022*  
*Auteur: Chantal Hebing*

## Inhoudsopgave

Aanleiding .....	3
Doelgroep .....	3
Onderzoeksmethode.....	3
Steekproef en respons .....	3
Vergelijking .....	3
Resultaten cliëntervaringsonderzoek.....	5
Contact met de gemeente.....	5
Het (keukentafel)gesprek .....	5
Cliëntondersteuning .....	5
De ondersteuning.....	6
Wmo .....	6
Jeugd.....	6
Corona .....	7
Conclusie.....	8

*Bijlagen "factsheet resultaten Wmo" en "factsheet resultaten Jeugd" staan in aparte PDF bestanden.*

## Aanleiding

De gemeente Valkenswaard heeft in 2021 ervaringsonderzoeken uitgevoerd. Dit is een jaarlijks verplicht onderzoek, zogenaamd 'cliëntervaringsonderzoek'. Vanaf 2021 doen we dit in eigen beheer met de A2-gemeenten en meten we de ervaringen gedurende de klantreis die de inwoner doorloopt.

## Doelgroep

Het onderzoek richt zich op inwoners die in 2021 na contact met de gemeente een maatwerkvoorziening Wmo of Jeugd hebben ontvangen.

## Onderzoeksmethode

Het ervaringsonderzoek bestaat uit twee deelonderzoeken die op verschillende momenten in de klantreis worden uitgevoerd.

Deel 1 betreft het onderdeel toegang tot zorg / ondersteuning. De vragenlijst 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 ervaringsonderzoek heeft betrekking op de ervaren kwaliteit van ondersteuning. Deze vragenlijst wordt omstreeks 3 maanden na aanvang van de ondersteuning uitgevoerd. Dit onderzoek is niet anoniem. Hierdoor zijn de resultaten te koppelen aan inwoner, leverancier en product. Met als doel de (toegang tot) ondersteuning waar mogelijk te verbeteren.

In de bijgevoegde factsheets staan alle resultaten weergegeven. In dit rapport wordt een vertaling gemaakt waarbij veelal percentages worden gebruikt (de percentages zijn afgerond naar hele %).

## 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.

## Steekproef en respons

	Jeugd	Wmo
CEO Toegang		
<b>Verzonden</b>	600	1480
<b>Respons absoluut</b>	55	708
<b>Respons %</b>	<b>9%</b>	<b>48%</b>
CEO ondersteuning		
<b>Verzonden</b>	614	1207
<b>Respons absoluut</b>	152	567
<b>Respons %</b>	<b>25%</b>	<b>47%</b>

Vanwege de andere onderzoeksopzet is de respons niet een-op-een te vergelijken met voorgaande onderzoeken. De totale respons in 2020 bedroeg 16% voor Jeugd en 36% voor Wmo.

Uit het huidige onderzoek is af te leiden dat de respons bij Wmo flink hoger ligt dan vorig jaar. Dit geeft een representatief beeld van de Wmo doelgroep.

Bij Jeugd is de respons op het onderdeel ondersteuning ook verhoogd. Echter op het onderdeel toegang is de respons relatief laag, waardoor deze resultaten onvoldoende representatief zijn voor de gehele Jeugd doelgroep.

De verzonden vragenlijsten op het onderdeel toegang hebben betrekking op het aantal inwoners. Een inwoner kan echter meerdere voorzieningen ontvangen. Om die reden ontvangt een inwoner bij het onderdeel ondersteuning per voorziening een vragenlijst. Ervaringen kunnen immers per voorziening verschillen.

## Resultaten ervaringsonderzoeken

### Contact met de gemeente

Wanneer een inwoner een hulpvraag heeft neemt deze contact op met team Zorg van de gemeente. Uit het onderzoek is gebleken dat inwoners weten waar ze moeten zijn met een hulpvraag (76%). Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2020.

Op de vraag of men snel werd geholpen geeft 68% van de Wmo-respondenten aan dat dit zo is. Voor Jeugd geldt een score van 60%. Dit is een daling in vergelijking tot 2020 waarin de scores lagen op 76% voor Wmo en 72% voor Jeugd. Reacties die bij de vragenlijst werden geschreven waren o.a.: 'Ik begrijp dat het druk is.', 'Veel te lange behandeling van de aanvraag'. 'De wachttijd was erg lang'.

Het streven 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 81% van de Wmo-respondenten deze vraag positief. Bij Jeugd geeft 84% van de respondenten aan dat er gezamenlijk is gezocht naar een oplossing. Dit is verbeterd ten opzichte van 2020, met name bij Jeugd is een stijging van 6%.

### 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. Net als voorgaande jaren zijn de respondenten tevreden over het contact met degene met wie zij het gesprek hebben gevoerd. Bij Jeugd is dit 87% en bij Wmo 89%. Ook de manier waarop er naar men geluisterd werd en de deskundigheid van de medewerker wordt wederom goed beoordeeld.

In 2021 geeft 75% van de Wmo-respondenten aan dat zij een keukentafelgesprek hebben gevoerd. In 2020 was dit slechts 55%. Het gesprek werd in 24% van de gevallen thuis bij de inwoner gevoerd. Ruim de helft van de gesprekken werd telefonisch gevoerd. 19% was via beeldbellen.

Een Wmo-respondent die een gesprek had voor huishoudelijke hulp gaf aan:  
*"Moest telefonisch i.v.m. Coronaregels. Is toch iets minder persoonlijk".*

Bij Jeugd gaf een respondent aan:  
*"Alles is netjes in overleg gegaan".*

Bij Jeugd geeft 36 van de 55 respondenten aan dat zij een keukentafelgesprek gevoerd hebben. Dit komt neer op 65%. Dit is een daling ten opzichte van 2020 waarin 89% een keukentafelgesprek had. 36% van gesprekken werd middels een huisbezoek gevoerd. 30% via beeldbellen, een kwart van de gesprekken werd telefonisch gevoerd.

### Clïëntondersteuning

In Valkenswaard worden vrijwilligers van Senioren Belang Valkenswaard ingezet als onafhankelijk cliëntondersteuner (OCO). En professionals van MEE. Zij ondersteunen de inwoner voor, tijdens en na het keukentafelgesprek. Zij geven ook advies en informatie over wonen, zorg en welzijn. Ook dit jaar scoort Valkenswaard gemiddeld met 34% bij Wmo, dit is vergelijkbaar met andere gemeenten. Bij Jeugd wist 25% van de OCO af. Dit is de eerste meting voor Jeugd.

## De ondersteuning

### Wmo

In de Wmo staat centraal dat inwoners kunnen deelnemen aan de maatschappij en de ADL-voorzieningen kunnen uitvoeren (Algemeen Dagelijkse Levensverrichtingen).

In het onderzoek is gevraagd hoe zij de kwaliteit van ondersteuning ervaren. 87% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van ondersteuning. Daarnaast is 87% van de respondenten tevreden over de manier waarop de ondersteuning heeft plaatsgevonden. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Daarnaast is gevraagd of de zorg geboden is zoals vooraf met hem/haar afgesproken. 95% van geeft aan dat dit het geval was.

Ondanks de coronasituatie vond de meeste ondersteuning plaats in de thuissituatie (59%), gevolgd door telefonisch (21%) en op locatie van een zorgaanbieder (11%). In de overige gevallen vond het plaats via beeldbellen of op andere wijze.

### *Effect van de ondersteuning*

72% van de Wmo-respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die hij/zij wil. En 77% geeft aan dat zij een betere kwaliteit van hebben gekregen. En 77% kan zich beter redden door de ondersteuning. 83% vindt de ondersteuning passen bij zijn/haar hulpvraag. Deze scores zijn enkele procenten lager dan in 2020. Een van de opmerkingen op een vragenlijsten:

*"Hoe het nu gaat tevreden"*

### Jeugd

De Jeugdwet is er op gericht dat jeugdigen veilig kunnen (op)groeien. Dat zij zich kunnen ontwikkelen en mee kunnen doen in de maatschappij.

In het Jeugdonderzoek is aan ouders en jeugdigen gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning hebben ervaren. 82% van de ouders is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. 64 jeugdigen zijn het hier ook mee eens. 78% van de ouders is van mening dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. 59 kinderen van de jeugdigen denkt hier ook zo over.

Opvallend is dat een groot deel van de jeugdigen geen antwoord heeft ingevuld op deze vragen. Dit valt te verklaren doordat alleen 12+ leerlingen deze vraag hoeven te beantwoorden.

Op de vraag of ouders en jeugdigen tevreden zijn over de manier waarop de ondersteuning heeft plaatsgevonden geeft 86% van de ouders aan dat zij tevreden zijn. 79% van de jeugdige respondenten geeft aan dat zij ook tevreden zijn over de wijze waarop de ondersteuning heeft plaatsgevonden. In 2020 was dit bij jeugdigen en ouders 78%. Daarnaast geef 95% aan dat de zorg is geboden zoals vooraf met hen is afgesproken.

Ondersteuning heeft veelal op locatie van de zorgaanbieder plaatsgevonden (43%) gevolgd door ondersteuning thuis (22%), beeldbellen (18%) en telefonisch (13%) of op andere wijze.

### *Effect van de ondersteuning*

We vragen of het kind zich beter kan redden en of hij/zij beter de dingen kan doen door de ondersteuning. Het aantal respondenten dat het niet eens is met deze stellingen, zowel ouders als jeugdigen, is minder dan 1%. Opvallend is echter dat ongeveer een kwart van de ouders 'neutraal' hierop antwoordt. Hierdoor is het aantal respondenten dat aangeeft het eens te zijn met deze stelling 53% en 55%. 30% geeft aan het eens te zijn dat zij beter de dingen kunnen doen en dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning. 45% van de jeugdigen hebben niets ingevuld bij deze vragen. De reden hiervan is dat de vragen alleen door 12+ jeugdigen ingevuld worden. Een greep uit de reacties bij Jeugd-respondenten:

*"Psycho-educatie was verhelderend, psychomotorische therapie sluit aan bij dagelijkse situatie".*

*"De klik met de 1<sup>ste</sup> hulpverlener ontbrak, hierdoor is er helaas veel kostbare tijd verloren gegaan. Met de huidige hulpverlener is de klik er wel en we hebben er vertrouwen in dat het goed gaat komen."*

*"Ze nemen regelmatig zelf contact op en als ik vragen heb goed bereikbaar, zijn heel lief en behulpzaam."*

*"De hulpverlener heeft de klachten van onze dochter serieus genomen. Hierdoor voelde onze dochter zich gehoord en ze is blij dat ze nu ondersteuning krijgt bij het aanpakken van haar probleem".*

*"Fijne locatie. Laagdrempelig en spelenderwijs. Mijn zoon voelde zich direct op zijn gemak".*

## Corona

In het jaar 2021 hadden we wederom te maken met coronamaatregelen. Ondanks deze maatregelen gaf slechts 8% van de Wmo-respondenten en 7% van de Jeugd-respondenten aan dat de ondersteuning hierdoor is uitgesteld (geweest). In 2020 was dit bij Wmo al in 1/4<sup>e</sup> van de gevallen. Bij Jeugd is in 3% van de gevallen de indicatie verlengd en bij Wmo 5%. Voor Wmo was dit vorig jaar 9%. 14% van de Jeugd-respondenten en 11% van de Wmo respondenten geeft aan dat er minder ondersteuning heeft plaatsgevonden. Bij zowel Wmo als Jeugd gaf 13% dat zij dit problematisch vonden. In 2020 gaf 1/3<sup>e</sup> van de respondenten aan dat zij minder ondersteuning ontvingen.

### *Eenzaamheid en contact*

Eenzaamheid is een belangrijk onderwerp geweest tijdens de coronacrisis. Aan inwoners is gevraagd of zij zich wel eens eenzaam voelden in deze tijd. 32% bij Wmo en 34% bij Jeugd gaf aan zich zelden of nooit eenzaam te hebben gevoeld tijdens de coronacrisis. Ruim de helft van alle respondenten geeft echter aan gevoelens van eenzaamheid te hebben gehad tijdens de coronacrisis. Voor de coronacrisis was dit bij Wmo-respondenten nog geen 10%. De ouders van jeugdigen geven echter aan dat dit bij hun kind voor de coronacrisis 33% was. Dit is bij Jeugd vorig jaar niet gemeten.

18% van de ouders geeft aan dat hun kind behoefte heeft aan bezoek en 14% geeft aan dat zij behoefte hebben aan een ontmoetingsplek als zij minder contact ervaren. De overige respondenten geeft 'anders' aan of heeft niets ingevuld. Wmo-respondenten hebben voornamelijk behoefte aan een (huis)bezoek (18%), een ontmoetingsplek (12%) en een eetpunt (6%). Reacties hierbij zijn:

*"Op bezoek kunnen gaan, gelukkig kan dat nu weer."*

*"Inmiddels heeft mijn moeder een andere woning in de Zoete Inval, waardoor de eenzaamheid sterk is afgenomen door de ontmoetingsplek en Eetpunt".*

## Conclusie

De toegang tot ondersteuning, als mede de ondersteuning zelf wordt positief ervaren. De kwaliteit van de ondersteuning en het gesprek daartoe wordt goed beoordeeld. De deskundigheid van de medewerker wordt gewaardeerd. Ook geven respondenten aan dat er gezamenlijk is gezocht naar een oplossing. Dit is vergelijkbaar met voorgaand jaar en op onderdelen (zoals bekendheid van de toegang) verbeterd.

### *Effect van ondersteuning*

Het effect van de ondersteuning wordt over het algemeen bij Wmo positief beoordeeld. Bij Jeugd is dit lastig te meten omdat een kwart 'neutraal' antwoordt op deze vragen. Er zijn echter minder dan 1% negatieve antwoorden gegeven. Het verhogen van het effect van de ondersteuning wordt wel meegenomen in de herijking van de werkwijze van de toegang, dat begin 2022 al is gestart.

### *Respons*

De respons is op veel onderdelen flink verhoogd. Bij Wmo zien we een stijging van ruim 10%. Bij Jeugd zien we dat de vragen die betrekking hebben op de ondersteuning ook goed worden ingevuld. De vragen rondom toegang zijn echter nog relatief laag. We gaan jeugdigen (en ouders) benaderen om te onderzoeken hoe we de respons bij Jeugd verder kunnen verhogen.

### *Toegang tot ondersteuning*

De snelheid waarmee de inwoner geholpen wordt, is ruim verlaagd in 2021. We zien in de dagelijkse uitvoering dan ook een toename in de hulpvragen bij Wmo. Dit zorgt voor wachtlijsten waardoor inwoners later geholpen worden dan gewenst. In maart 2022 zijn we gestart met een dagelijks telefonisch spreekuur om inwoners beter (en waar mogelijk sneller) te helpen. Daarnaast wordt dit vraagstuk, zoals in voorgaande rapportage al aangegeven, ook meegenomen in het project Toegang.

### *Onafhankelijke cliëntondersteuning*

Begin 2022 zijn we aangesloten bij het project om (een van de) koplopergemeenten in Nederland te worden. Met als doel meer bekendheid te geven aan de mogelijkheden van cliëntondersteuning.

### *Gevolgen Corona en eenzaamheid*

Tot slot zien we dat Corona steeds minder een rol speelt en de ondersteuning zo goed als mogelijk doorgaat. Ook het gevoel van eenzaamheid is in 2021 minder geworden onder Wmo-respondenten ten opzichte van 2020. Maar dit behoeft nog steeds aandacht. Voornamelijk bij Jeugd zien we dat dit – ook buiten Corona om – bij bijna 1/3<sup>e</sup> speelt. Er is geen vergelijking met vorig jaar omdat dit in 2021 voor de 1<sup>e</sup> keer gemeten is bij Jeugd als het gaat om eenzaamheid en contact.

Naast de landelijke initiatieven wordt hier in de wijken van Valkenswaard middels jongerenwerk, inloopmomenten, activiteiten en hulp van Accent op Ieders Talent aandacht aan besteed.