

Endelhovenlaan 1, 3601 GR Maarssen  
Postbus 1212, 3600 BE Maarssen  
T 140346 F 0346 25 40 10  
**www.stichtsevecht.nl**  
**info@stichtsevecht.nl**

# MEMO

## Team

Strategie & Regie sociaal domein

## Behandeld door

Else Boss en Sosja Rooijmans

## Direct nummer

06 58076595

## E-mail

[Else.Boss@stichtsevecht.nl](mailto:Else.Boss@stichtsevecht.nl)

[Sosja.Rooijmans@stichtsevecht.nl](mailto:Sosja.Rooijmans@stichtsevecht.nl)

## Datum

14 juni 2021

## Aan

College en Gemeenteraad

## Cliëntervaringsonderzoek

### Jeugdhulp en Wmo 2020

## Bijlagen

1. Factsheet CEO Wmo
2. Factsheet CEO Jeugd – jongeren
3. Factsheet CEO Jeugd – ouders/verzorgers
4. Rapportage CEO Wmo
5. Rapportage CEO Jeugd – jongeren
6. Rapportage CEO Jeugd - ouders/verzorgers

## TOELICHTING

### *Inleiding*

Als gemeente zijn we verplicht om jaarlijks een onderzoek uit te voeren naar de tevredenheid van inwoners die gebruik maken van de Wmo en Jeugdhulp. Dit noemen we het cliëntervaringsonderzoek (CEO). Dit onderzoek wordt uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau Zorgfocuz. De resultaten worden gepubliceerd op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Bij deze sturen wij u de resultaten van de onderzoeken 2020.

Na het lezen van de resultaten bent u natuurlijk vooral benieuwd wat de resultaten betekenen en wat de vervolgacties zijn. Er zijn een aantal dingen die het lastiger maken om te weten wat de resultaten van het onderzoek betekenen. In deze memo schetsen wij kort een aantal zaken om rekening mee te houden bij het lezen van de resultaten.

### Aandachtspunten bij de vragen

- *We stellen met name gesloten vragen.*

Landelijk worden er voor het CEO vragen verplicht gesteld. Op die manier kunnen resultaten van gemeenten goed met elkaar vergeleken worden. Dit zijn met name gesloten vragen. In de resultaten weten we daardoor niet goed de motivatie achter een bepaald antwoord of een gegeven cijfer. Vervolgacties zijn daarom moeilijk te bepalen.

- *Begrippen zijn niet altijd duidelijk*  
Vanwege de vergelijking met andere gemeenten gebruiken we bepaalde begrippen in de vragenlijst. Na het zien van de resultaten denken we dat verschillende begrippen niet duidelijk zijn. Zo weten we uit landelijk onderzoek dat “onafhankelijke cliëntondersteuning” en “mantelzorger” termen zijn die je als inwoner niet gebruikt. Je bent geen mantelzorger, maar zorgt gewoon voor je partner. Dit heeft mogelijk de resultaten beïnvloed.
- *Beperkt aantal deelnemers bij onderzoek jongeren*  
Met name bij de jongeren hebben maar een beperkt aantal jongeren (namelijk dertig) deelgenomen aan het onderzoek. Ook hebben deze dertig jongeren niet alle vragen ingevuld. Bijvoorbeeld de vragen over het contact met het wijkteam en/of de jeugdconsulenten zijn door slechts acht jongeren ingevuld. De andere jongeren zijn verwezen via de huisarts en hebben geen ervaring met de gemeente. Het resultaat is daarom geen goede vertegenwoordiging van de gehele groep jongeren. Er zijn daardoor geen algemene conclusies te trekken over de ervaringen met de toegang van de gemeente.
- *Bij de Wmo onderzoeken we met name de start van ondersteuning*  
Het onderzoek voor jeugd wordt éénmaal per jaar uitgevoerd. Voor de Wmo sturen we viermaal per jaar een vragenlijst (aan het eind van ieder kwartaal). Hierdoor vullen meer mensen het onderzoek in. Bij de Wmo onderzoeken we daardoor vooral het toegangsproces en de start van ondersteuning, omdat de ondersteuning nog niet altijd of pas net is gestart. De vragen gaan wel ook over de kwaliteit van de ondersteuning. De vraag is of er na zo'n korte periode al goed antwoord kan worden gegeven op deze vragen.
  - o *Voorbeeld*  
In het Wmo onderzoek geeft 84% aan dat zij de afgesproken zorg/ondersteuning heeft ontvangen. Daardoor lijkt het dat 16% geen zorg/ondersteuning heeft gekregen. Dat is waarschijnlijk niet het geval. Meer waarschijnlijk is dat de geïndiceerde zorg (bv door een wachtlijst bij de aanbieder) nog niet is gestart. Door de gesloten vraag is onduidelijk waarom 16% heeft aangegeven de zorg nog niet te hebben ontvangen.

### **Mogelijke verklaringen voor de resultaten**

Zoals aangegeven is niet met zekerheid te zeggen wat de resultaten betekenen. Hieronder geven we op een aantal punten toch een paar mogelijke verklaringen.

- *Corona van grote invloed op de ervaring van inwoners*  
We zien met name bij de Wmo dat de resultaten nog goed zijn, maar wel minder positief dan in 2019. We denken dat deze afname te verklaren is door het bijzondere jaar dat 2020 was. De invloed van corona op stemming en gedrag, de angst en de eenzaamheid kunnen de ervaring negatief beïnvloeden. Dit denken we terug te zien op de volgende punten:
  - o *69% van de mensen wist waar die moest zijn (Wmo)*  
Met name in de eerste lockdown is de gemeente niet goed bereikbaar geweest. Ook was het in de eerste periode voor veel aanbieders zoeken naar wat kan er nog wel. Van uitvoerende partijen hebben we terug gehoord dat ook door de onzekerheid van corona inwoners zoekende waren waar moet ik zijn omdat het niet op de “gewone” manier kon. Hier is in 2020 wel flink op ingezet, bijvoorbeeld door paginagrote advertenties in de VAR waar je met vragen terecht kon. Doordat we nu steeds meer terug gaan naar “normaal” verwachten we ook dat mensen weer beter hun weg vinden.
  - o *93% van de mensen is tevreden over huishoudelijke hulp (Wmo)*  
Des te opvallender is dat de tevredenheid over hulp bij het huishouden zo sterk is toegenomen. Een mogelijke verklaring is dat voor veel inwoners (met name ouderen) de

hulp bij het huishouden ten tijde van lockdown het enige contact met de buitenwereld was.

- *Ouders/verzorgers zijn zeer tevreden over de geboden hulp (Jeugdhulp)*  
Ouders/verzorgers geven de geboden hulp in 2020 een 8.2. Dat is een hoger cijfer dan in 2019. Ouders zijn zeer tevreden ondanks de aanpassingen die zorgaanbieders hebben moeten doen vanwege de corona richtlijnen, door bijvoorbeeld video bellen in plaats van een afspraak op locatie. Mogelijk dat deze aangepaste vormen van ondersteuning beter aansloot bij hun behoefte. Of dat zij hierdoor meer invloed konden uitoefenen op de gekozen oplossing. Meerdere ouders/verzorgers benoemen bij de open vragen dat zij tevreden zijn over de ontvangen hulp en dat er weer “rust” in huis is en dat ze merken dat hun kinderen zelfverzekerder en gelukkig zijn.
- *Slechts 57% van de jongeren voelt zich beter door de hulp (Jeugdhulp)*  
Het aantal jongeren dat aangeeft zich beter te voelen door de hulp is sterk afgenomen. Ondanks dat jongeren aangeven tevreden te zijn met de bereikte resultaten en het contact met de professional. Waarschijnlijk zien we in de cijfers de impact van de corona maatregelen op het welzijn van de jongeren terug. Meerdere landelijke onderzoeken laten zien dat het welzijn van jongeren is verslechterd door effecten van de corona maatregelen op hun leven, het gebrek aan sociale contacten en het wegvallen van school en sportactiviteiten. Met de inzet van programma's als Join-U's, het Young Leaders programma, extra inzet van schoolmaatschappelijk werk hopen we de mentale weerbaarheid van jongeren te versterken.
- *De term onafhankelijke cliëntondersteuning blijft een onbekend begrip.*  
Zowel in de Wmo, als bij jeugd zijn er maar weinig inwoners die de onafhankelijke cliëntondersteuning kennen. Nu is dit cijfer landelijk vergelijkbaar, maar vragen we ons af of dit niet vooral in de term “onafhankelijke cliëntondersteuning” zit. In ieder gesprek met de toegang wordt onafhankelijke cliëntondersteuning namelijk besproken. Daarnaast zien we ook de cijfers van het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner toenemen. Wellicht blijft de term van onafhankelijke cliëntondersteuning dus wel onbekend, maar weten inwoners deze ondersteuning wel te vinden wanneer nodig. Voor het samenwerkingsverband dat onafhankelijke cliëntondersteuning uitvoert is communicatie een constant aandachtspunt.
- *Zonder mantelzorg compliment laten minder mensen zich registreren als mantelzorger.*  
We zien bij Wmo een grote afname van mantelzorgers dat zich laat registreren bij het Steunpunt mantelzorg. We kunnen ons voorstellen dat er met het afschaffen van het compliment voor inwoners geen goede reden meer is om zich te laten registreren.

### **Vervolgacties**

Met de huidige onderzoeken krijgen we kwantitatief veel informatie. Zoals aangegeven missen we de kwalitatieve informatie. Met de start van het nieuwe samenwerkingsverband Jeugdhulp & Wmo-begeleiding willen we samen met de aanbieders het CEO uitbreiden met kwalitatieve gegevens. Na definitieve gunning gaan we daar met het nieuwe samenwerkingsverband mee aan de slag. Hiermee doen we ervaring op die we vervolgens ook voor de andere Wmo- voorzieningen kunnen gebruiken.