

Informatienota voor de raad

Datum 21 februari 2023

Onderwerp	Clïëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2022
Versienummer	V1.1

Portefeuillehouders Dorrit de Jong, Michiel van Willigen

Informanten Manja van der Zee, Ronald Buitenhuis
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 038 498 2071, 038 498 2679
Email M.van.der.Zee@zwolle.nl, R.Buitenhuis@zwolle.nl
Bijlagen

1. Clïëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2022
2. Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2022
3. Reactie Participatieraad op beide clïëntervaringsonderzoeken
4. De brief van het college ter beantwoording van de reactie van de Participatieraad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

1. Onderstaande informatie over de clïëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2022
2. De rapportages van de clïëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2022
3. De reactie van de Participatieraad op de clïëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2022
4. De brief van het college ter beantwoording van de reactie van de Participatieraad op beide onderzoeksrapporten.

Datum

21 februari 2023

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

In 2021 ontvingen ongeveer 3500 jeugdigen uit de gemeente Zwolle een vorm van jeugdzorg in het kader van de Jeugdwet. Ongeveer 6.400 inwoners ontvingen een maatwerkvoorziening¹ op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en 143 inwoners ontvingen in 2021 woonruimte in de vorm van beschermd wonen in Zwolle. De gemeente Zwolle wil graag weten hoe inwoners die een dergelijke voorziening hebben ontvangen, deze hebben ervaren. Op grond van beide wetten voert de gemeente daarom ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek uit. We hebben de Participatieraad gevraagd om een reactie op de uitkomsten. Op basis van hun reactie zijn we met de Participatieraad in gesprek gegaan over de uitkomsten en over de mogelijkheden de respons in de toekomst te vergroten. Aan dat gesprek namen ook Zorgbelang Overijssel (onafhankelijke cliëntondersteuning) en het Sociaal Wijkteam deel.

Kernboodschap

In april 2022 ontvingen ongeveer 5500 inwoners uit Zwolle een brief met het verzoek deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. In totaal vulden 252 ouders en 95 jongeren de vragenlijst over jeugdzorg in, 977 cliënten over de Wmo en 17 cliënten over Beschermd Wonen. Daarmee komt de respons voor de Wmo op 29%, voor Beschermd Wonen op 12% en voor jeugdzorg eveneens op 12%. Deze jaarlijkse onderzoeken geven een algemeen beeld van hoe inwoners de ontvangen ondersteuning of hulp hebben ervaren. Net als de voorgaande jaren is een grote meerderheid positief tot zeer positief over de ontvangen ondersteuning of hulp.

Toelichting*Corona*

Het jaar waarover het onderzoek gaat, betreft een jaar waarin we nog te maken hadden met de coronapandemie. Omdat dit waarschijnlijk invloed heeft gehad op de hulpverlening, hebben we in het onderzoek ook enkele vragen gesteld over de gevolgen van de coronamaatregelen voor de hulpverlening.

Ongeveer de helft van de ouders (49%) en de jongeren (56%) heeft ervaren dat de coronamaatregelen van invloed zijn op het welzijn van het kind of de jongere. Een vijfde van de ouders en ruim een kwart van de jongeren heeft ervaren dat de maatregelen van invloed zijn (geweest) op het effect van de hulp. In het Wmo onderzoek geeft net als in 2021 bijna driekwart van de cliënten geen verandering ervaren in de hulp als gevolg van de coronamaatregelen. Bij 15% werd de hulp op een andere manier aangeboden (bijvoorbeeld telefonisch) en bij 9% werd minder hulp geboden dan afgesproken. Een klein aandeel van de cliënten geeft aan dat de hulp (nog) niet is gestart (4%) of dat de hulp (veel) later is gestart (3%).

Een belangrijke opbrengst is dat een aanzienlijk deel van de cliënten in beide onderzoeken aangeeft dat zij sommige alternatieve werkwijzen, die noodzakelijk waren vanwege de coronamaatregelen, graag zouden behouden voor de toekomst. Bij Wmo-clients vindt ruim de helft (53%) dat geen van de veranderingen als gevolg van de coronamaatregelen behouden moet worden, een kwart (25%) geeft aan dat zij hulp via de telefoon zouden willen behouden. Deze uitkomsten zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar. Het wandelen wordt door 6% van de cliënten genoemd als een verandering die behouden moet worden. Videobellen, hulp in een kleinere groep en hulp via chatten

¹ Bij maatwerkvoorzieningen gaat het om thuisondersteuning, woningaanpassing, collectief vervoer en hulpmiddelen.

Datum

21 februari 2023

zijn minder populair bij de Wmo-cliënten. Met merendeel van de beschermd wonen cliënten heeft ervaren dat door de coronamaatregelen de ondersteuning soms op een andere manier werd aangeboden, bijvoorbeeld via videobellen of door te wandelen. Zes cliënten zouden het wandelen willen behouden. Dit betekent niet dat deze alternatieve werkwijzen nu zonder meer breed ingevoerd moeten worden, maar wel dat het een verrijking is voor de praktijk die voor zowel de inwoners als de hulpverlener vaak ook nog tijdbesparend is. Veel aanbieders bieden dergelijke aanvullende mogelijkheden daarom blijvend aan.

Het onderzoek over jeugdzorg onderstreept ook de nadelige effecten van de coronamaatregelen. Zo geven veel ouders aan dat er langer gewacht moest worden op hulp en dat de lockdowns veel impact hadden op jeugdigen die juist hulp en een steunende sociale omgeving nodig hadden. Maar ook geven ouders aan dat voor sommige kinderen de verminderde sociale contacten ook rust bracht.

De belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022 zijn:

- Een grote meerderheid van de jongeren en ouders is tevreden over de hulpverlening. Wel is de tevredenheid wat minder dan in voorgaande jaren. Dit geldt bijvoorbeeld voor de snelheid waarmee men hulp ontvangt. Dit jaar is 73% van de jongeren en 77% van de ouders hier tevreden over. In 2021 was dit 84% respectievelijk 80%.
- Vergeleken met 2021 vinden in 2022 iets meer jongeren dat beslissingen gezamenlijk worden genomen en dat ze met respect worden behandeld (gestegen van 83% naar 87%). Ouders zijn vergeleken met 2021 iets minder tevreden over de bejegening. In 2022 vindt 9% van de ouders dat zij niet met respect zijn behandeld, in 2021 was dit 4%.
- Over de bereikbaarheid van de hulpaanbieder(s) is 82% van de ouders en 76% van de jongeren tevreden. Dit is een stijging ten opzichte van 2021.
- De meerderheid van de jongeren en ouders ervaart effecten van de hulp op diverse leefgebieden. Maar zowel jongeren als ouders ervaren dit jaar minder effecten van de hulp dan in 2021. Vergeleken met 2021, 2020 en 2019 zien we lichte afnames in het aandeel jongeren dat vindt dat het beter gaat met zijn of haar gedrag en het aandeel jongeren dat vindt dat het thuis beter gaat.
- De helft van de ouders (49%) en ruim de helft van de jongeren (56%) vindt dat de coronamaatregelen van invloed zijn (geweest) op het welzijn van het kind of de jongere.
- Een vijfde van de ouders (21%) en ruim een kwart (28%) van de jongeren vindt dat de coronamaatregelen effect hebben gehad op de hulp.
- Verreweg de meeste jongeren (87%) en ouders (91%) geven aan dat de school op de hoogte is van de jeugdhulp. Dit is een stijging ten opzichte van 2021 (resp. 81% en 84%).

De belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 zijn:

- In z'n algemeenheid zijn cliënten tevreden over het contact met het Sociaal Wijkteam. Net als vorig jaar vindt de overgrote meerderheid dat hij/zij serieus wordt genomen door de medewerker (90%), dat hij/zij snel is geholpen (82%) en dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (82%). Ook wist de meerderheid waar ze moesten zijn voor hulp (78%).
- Twee derde van de cliënten (66%) vindt dat het Sociaal Wijkteam goed bereikbaar was. Dit is meer dan vorig jaar (61%). 61 procent vindt dat de zorgaanbieder goed bereikbaar was. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (62%).
- Dit jaar kent 19 procent van de cliënten de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Dat is aanzienlijk minder dan voorgaande jaren toen ongeveer 30 procent deze mogelijkheid kende.

Datum 21 februari 2023

- Net als in voorgaande jaren, maakt een beperkt aandeel cliënten gebruik van een cliëntondersteuner (6%).
- Net als vorig jaar, had de helft van de cliënten (49%) iemand bij zich tijdens het keukentafelgesprek, zoals een naaste of een hulpverlener.
- De meest voorkomende vormen van ondersteuning die de cliënten binnen dit onderzoek ontvangen, zijn thuisondersteuning (84%), collectief vervoer (37%) en hulpmiddelen (30%). Daarna volgen woningaanpassingen (16%).
- Het aandeel cliënten dat ook mantelzorg ontvangt is 71%. Meestal gaat het om familieleden. Dit is minder dan in 2021 maar gelijk aan de jaren daarvoor.
- Het merendeel van de cliënten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (82%) en past bij de hulpvraag (86%). Dit is vergelijkbaar met de afgelopen twee jaar.
- Het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, is vergelijkbaar met de afgelopen twee jaar. 83% vindt dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, 89% vindt dat zij zich beter kunnen redden en 80% ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.
- 73% van de cliënten is altijd of vaak tevreden met het leven. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

De uitkomsten van de cliënten beschermd wonen² zijn nader bekeken. Hieruit blijkt het volgende:

- Het merendeel van deze cliënten vindt de zorgaanbieder(s) goed bereikbaar.
- Het merendeel van deze cliënten ervaart positieve effecten van het beschermd wonen. Zoals meer welzijn, zich beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven.
- Zeven cliënten zeggen dat zij weten hoe ze een klacht kunnen indienen en twee cliënten hebben dit weleens gedaan.

Consequenties

We hebben de Participatieraad gevraagd om een reactie op de uitkomsten. Op basis van hun reactie (zie bijlage) zijn we samen met hen in gesprek gegaan met het Sociaal Wijkteam en Zorgbelang Overijssel (onafhankelijke cliëntondersteuning) over de uitkomsten. In het gesprek hebben we diverse signalen vanuit de Participatieraad besproken en door Zorgbelang Overijssel en het Sociaal Wijkteam is een en ander nader toegelicht vanuit hun ervaringen in de praktijk. We hebben stilgestaan bij de daling van het aantal cliënten dat een beroep doet op onafhankelijke cliëntondersteuning; omdat dit te maken kan hebben met onvoldoende bekendheid met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, wordt binnen het Sociaal Wijkteam onafhankelijke cliëntondersteuning opnieuw besproken met de medewerkers. Bekeken wordt hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning in het inwerkprogramma van het Sociaal Wijkteam kan worden meegenomen.

Tevens spreken we met de Participatieraad door over de mogelijkheden de respons in de toekomst te vergroten en welke rol de Participatieraad zelf daarin kan spelen.

Financiën

Niet van toepassing

² Omdat slechts 17 cliënten beschermd wonen de vragenlijst nagenoeg volledig hebben ingevuld, dient terughoudend met de resultaten worden omgegaan omdat we niet kunnen uitgaan van de representativiteit voor de doelgroep met dit aantal respondenten.

Datum

21 februari 2023

Communicatie

De cliëntervaringsonderzoeken worden met een verduidelijkend bericht op de website van de gemeente Zwolle (<https://www.zwolle.nl/databank>) gepubliceerd. Daarnaast worden de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd volgens de voorschriften aan het Ministerie van VWS gestuurd. Gegevens uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo worden opgenomen in www.waarstaatjegemeente.nl.

Vervolg

Samen met communicatie en het versimpelteam maken we een korte, meer toegankelijke versie voor op de website. Om de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning te vergroten, wordt binnen het Sociaal Wijkteam onafhankelijke cliëntondersteuning opnieuw besproken met de medewerkers om de bewustwording en kennis van de meerwaarde die onafhankelijke cliëntondersteuning biedt bij hen te vergroten. Ook wordt gekeken hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning in het inwerkprogramma van het Sociaal Wijkteam kan worden meegenomen.

Openbaarheid

De informatienota aan college en de bijlagen zijn openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer