

uw brief van: 11 december 2020 en
7 februari 2021

Participatieraad Enkhuizen

ons kenmerk: 840165

behandeld door:

Datum: 16 maart 2021

Onderwerp: Reactie advies Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2019

Geachte leden van de Participatieraad Enkhuizen,

Op 11 december 2020 hebben wij uw reactie ontvangen op het cliëntervaringsonderzoek Wmo en op 7 februari 2021 hebben wij uw reactie ontvangen op het cliëntervaringsonderzoek jeugd. Hartelijk dan voor uw adviezen. In deze brief reageren wij op de inhoud van uw advies en de vragen die u stelt.

Wmo

U vraagt zich af hoe representatief de respondenten zijn.

Het onderzoeksbureau stelt dat de resultaten indicatief zijn met een betrouwbaarheid van 95%. De betrouwbaarheid van het onderzoek had hoger kunnen uitvallen indien wij alle cliënten die zorg ontvingen in 2019 hadden aangeschreven.

U wilt

weten wat de kenmerken zijn van de 56% die niet antwoorden.

Bij het doen van onderzoek is een responspercentage van 100% niet haalbaar. Er kunnen diverse redenen zijn waarom men niet mee wilt doen aan een onderzoek. Voorbeelden zijn geen tijd en/of energie er in willen steken, vergeten, teveel vragen, meerwaarde er niet van in zien, hulp is al afgesloten.

U geeft diverse adviezen over de aanpak van het onderzoek alsmede de aanpak in de uitvoering. Wij nemen uw adviezen ter harte en zullen dit meenemen voor de toekomst. Daarnaast doet u een aantal constatering, waaronder de wijziging van de steekproef. In een aantal gevallen zult u de onderbouwing van keuzes in de reactie op uw advies over jeugd teruglezen.

Jeugd

U geeft aan dat de gemeente Enkhuizen er voor gekozen heeft een aangepaste versie van de modelvragenlijst te gebruiken en dat u de onderbouwing en gevolgen van deze keuze mist.

Voor het cliëntervaringsonderzoek jeugd bestaat geen verplichte vragenlijst. De modelvragenlijst cliëntervaring Jeugd en Ouders is landelijk ontwikkeld en stelt de gemeente Enkhuizen in staat de resultaten te vergelijken met andere gemeenten. De gemeente Enkhuizen heeft er, net als het vorige onderzoek over 2018, voor gekozen een selectie te maken uit de modelvragenlijst en deze aan te vullen met twee eigen open vragen. Er is gekozen voor een selectie van vragen, om jeugdigen en/of ouders niet aan een ellenlange vragenlijst te onderwerpen, maar deze te beperken tot, voor de gemeente, relevante

informatie.

U vraagt zich af welke waarde het onderzoek heeft gezien de lage respons, waardoor het onderzoek indicatief is en niet representatief.

Er wordt hiermee inderdaad aan de wettelijke verplichting voldaan. Daarnaast wordt hiermee beleidsmatige informatie verkregen, welke gebruikt kan worden om de hulp aan de inwoners te verbeteren. Bij vrijwel alle jeugdonderzoeken is de respons indicatief, omdat jongeren en/of ouders niet graag meedoen aan onderzoeken.

U vraagt zich af of het verstandig is de resultaten van jongeren en ouders samen te nemen. *Wij begrijpen uw opmerking. De weergave is op eenzelfde wijze gebeurd als over 2018. Dit maakt het mogelijk vergelijkingen te maken met andere jaren. Uiteraard kan het interessant zijn te weten of er verschil zit in ervaringen tussen jongeren en ouders. Dit is in de tabellen van bijlage 1 wel meegenomen.*

U wilt weten wat de mogelijke oorzaak is van de uitkomst dat één vierde van de respondenten soms ervaart hulp te krijgen.

Dit kan diverse oorzaken hebben; men heeft geen antwoord op de vraag ingevuld, men wordt doorverwezen naar voorliggende voorzieningen, naar voorliggende wetgeving of komt niet in aanmerking voor maatwerkvoorziening op grond van de jeugdwet als gevolg van voldoende eigen probleemoplossend vermogen.

U geeft aan dat in de samenvatting geen vergelijking is gemaakt met de jaren ervoor of met andere gemeenten.

De vergelijkingen zijn opgenomen in bijlage 1. De opdracht van het onderzoeksbureau is gericht op kwantiteit. Zij hebben niet de opdracht een analyse te maken op basis van de gegevens, noch hier beleidsmatige conclusies aan te verbinden.

Respondenten zijn alle inwoners die in 2019 een nieuwe aanmelding hebben gedaan voor jeugdhulp. Waarom alleen nieuwe aanmeldingen?

Er is voor gekozen om alleen de inwoners die in 2019 een aanmelding hebben gedaan te benaderen voor dit onderzoek om zo meer inzicht te verkrijgen in de wijze waarop de toegang tot jeugdhulp ervaren. Inwoners die al voor 2019 zorg ontvingen, hebben mogelijk niet voldoende meer in beeld hoe de ervaring met de toegang was, alsmede hoe zij hulp hebben ervaren over de periode in 2019.

Wij zijn het met u eens dat inwoners die al langer gebruik maken van de hulp, mogelijk een onderbouwde mening kunnen geven over het effect van de hulpverlening.

U wilt weten hoeveel jongeren en ouderen er mee deden aan het onderzoek? Nu is dat bij elkaar opgeteld. U ziet dit liever gesplitst.

Er hebben in totaal 14 jongeren meegedaan en 30 ouders. Wij nemen uw advies ter harte en zullen in het volgende onderzoek deze splitsing laten opnemen.

In 2019 is men minder tevreden dan in 2018 over de snelheid waarmee men geholpen is. U wilt weten of dit te verklaren is?

Er kunnen diverse verklaringen hieraan ten grondslag liggen. Bij de Jeugdconsulenten is in 2019 een periode een langere wachttijd geweest tussen aanvraag en beschikking. Ook zijn er wachtlijsten geweest bij de Gecertificeerde instellingen en bij zorgaanbieders.

U vraagt zich af hoe het te verklaren is, dat het contact na melding met de jeugdconsulent bijna gehalveerd is in vergelijking met 2018? De rol van de jeugdconsulent lijkt flink verminderd te zijn; zowel aan de aanbod- als de vraagkant.

Dit valt te verklaren uit de stijging die zichtbaar is bij inwoners die hun hulpvraag stellen bij de huisarts, school of het Stadsteam. Dit kan voortkomen uit de wachttijd tussen aanvraag en beschikking van maximaal 8 weken, via de huisarts is een snellere route. Ook lijkt men eerder hun hulpvraag te stellen via school en deze alsnog bij de jeugdconsulent terecht te komen. Hetzelfde geldt voor het Stadsteam, die een hoge bekendheid heeft bij externe partners, waaronder de zorgaanbieders.

Het viel u op dat een huisbezoek (telefonisch contact) in 60% van de gevallen niet plaats vindt. U wilt weten hoe dit kan.

Wanneer er vanuit het voorliggende veld, waaronder een school, maar ook het Stadsteam, professionals betrokken zijn, wordt per aanmelding afgewogen of er voldoende informatie beschikbaar is voor de jeugdconsulent om een besluit op de aanvraag te nemen. Indien er voldoende informatie beschikbaar is, is er geen noodzaak het gezin extra te belasten door hen opnieuw hun situatie te laten vertellen. Dit is maatwerk.

U geeft aan dat het u zorgen baart dat de organisaties beneden gemiddeld lijken samen te werken, u vraagt of hier actie op ondernomen gaat worden.

Wij delen deze zorgen met u. Vanaf 1 januari 2020 is resultaat gericht werken grotendeels geïmplementeerd in de regio West-Friesland. Er wordt gewerkt met arrangementen en hoofdonderaannemerschap. Met dit laatste wordt samenwerking tussen verschillende zorgaanbieders afgedwongen. Één zorgaanbieder is hoofdaannemer is verantwoordelijk voor het behalen van de resultaten en inzet die daarvoor nodig is. Indien er meerdere zorgaanbieders betrokken moeten worden, is de hoofdaannemer verantwoordelijk dit te bewerkstelligen, in overleg met het gezin.

U wilt een verklaring voor het hogere percentage verwijzingen door huisarts en scholen en wilt weten of er sprake is van samenwerking tussen deze partijen en de jeugdconsulent, de gemeente en het stadsteam?

Landelijk is zichtbaar dat het percentage huisartsverwijzingen relatief hoog ligt. Dit is deels te verklaren doordat ouders op de dag dat zij een verwijzing van de huisarts hebben, al kunnen aanmelden bij een zorgaanbieder. Aanmelden bij de gemeente betekent een procesperiode van maximaal 8 weken conform de Algemene Wet Bestuursrecht. De weg naar de huisarts is hierdoor aantrekkelijker. Daarnaast is het percentage verwijzingen door scholen te verklaren door het feit dat scholen de verwijzingen doen voor diagnostiek en behandeling van ernstige enkelvoudige dyslexie. Dit loopt niet via de gemeente.

Er wordt door betrokken hulpverleners zo veel als mogelijk samengewerkt, uiteraard met toestemming van een gezin. De huisarts en scholen hebben daarin een goede samenwerking met het Stadsteam. Het Stadsteam zoekt waar nodig overleg met de jeugdconsulent.

U vraagt of het niet mogelijk is dat de gemeente het onderzoek in eigen beheer uitvoert? Deze vraag heeft u in een eerder advies ook gesteld, maar daar heeft u tot nu toe nog geen reactie op ontvangen.

Het cliëntervaringsonderzoek zelf uitvoeren is niet wenselijk gezien het een arbeidsintensief proces betreft. Daarnaast borgen wij op deze wijze de anonimiteit van onze inwoners.

U wilt weten wat de huidige kosten van het onderzoek zijn en of het college ook terugkoppeling uit "Den Haag" ontvangt?

De kosten voor het onderzoek jeugd betreffen €3500,-

Er volgt geen terugkoppeling uit "Den Haag".



2020

Inmiddels is gestart met de voorbereidingen voor het onderzoek Wmo en jeugd over 2020. In de uitkomsten van het onderzoek over 2020 zal – naar verwachting- nog geen representatief beeld geschetst kunnen worden over de resultaten van het Resultaat Gericht Werken. 2020 betrof een overgangsjaar, waarbij – mede als gevolg door COVID-19- de implementatie en de doorontwikkeling van de methodiek met vertraging op gang kwam.

Hopende u met bovenstaande informatie voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Namens burgemeester en wethouders van Enkhuizen