



Ceo Jeugd en Wmo over 2022 gemeente Eijsden- Margraten

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/157

Datum

augustus 2023

Opdrachtgever

Gemeente Eijsden-Margraten

Auteurs

Sana Douz
Judith van Werkhoven

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1.1	Jeugdhulpcliënten 4
1.2	Wmo-clënten 5
1.3	Participatiewetcliënten 5
1.4	Conclusie en aanbevelingen 6
2	Inleiding 8
2.1	Werkwijze en respons 8
2.2	Vragenlijst ceo Wmo 9
2.3	Vragenlijst ceo Jeugd 9
2.4	Vragenlijst Participatiewet 9
3	Ervaringen jeugdhulpcliënten 12
3.1	Achtergrond deelnemers 12
3.2	Toegang 12
3.3	Kwaliteit ondersteuning 16
3.4	Effecten ondersteuning 19
4	Ervaringen Wmo-clënten 23
4.1	Achtergrond deelnemers 23
4.2	Toegang 23
4.3	Kwaliteit ondersteuning 27
4.4	Effecten ondersteuning 28
5	Ervaringen Participatiewetcliënten 31



Samenvatting

De gemeente Eijsden-Margraten heeft I&O Research opdracht gegeven om een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar Wmo- en jeugdhulp- en participatiewetcliënten. De gemeente krijgt daarmee inzicht in de ervaringen van cliënten met de weg naar de ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en welke effecten het oplevert. In totaal ontvingen 795 Wmo-clieënten, 169 participatiewetcliënten en 571 jeugdhulpcliënten (jongeren of hun ouders/verzorgers) een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 438 Wmo-clieënten (55%), 26 participatiewetcliënten (15%) en 146 jeugdhulpcliënten (26%) de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

1.1 Jeugdhulpcliënten

Cliënten weten vaak waar zij terecht kunnen met hulpvraag

Twee derde van de jeugdhulpcliënten (66%) uit Eijsden-Margraten weet vaak tot altijd waar zij terecht kunnen met een hulpvraag, dit is lager dan in 2020 (73%). Ongeveer een derde van de cliënten (32%) weet het soms en een enkeling (1%) heeft veel moeite met het vinden van de juiste weg. Over de omgang met de hulpvraag is in 2022 een daling te zien. In 2022 heeft driekwart (75%) van de jeugdhulpcliënten vaak of altijd de hulp gekregen die zij nodig hebben (2018; 82%, 2020; 83%). Zes op de tien cliënten (61%) worden vaak of altijd snel geholpen met hun hulpvraag. Dit is een afname ten opzichte van eerdere jaren (2020; 71%, 2018; 68%).

Cliënten erg tevreden met de kwaliteit van de Jeugdhulp; wel een afname in sommige aspecten

Cliënten zijn in 2022 met name positief over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, beslissingen worden samengenoemen en de cliënt voelt zich serieus genomen en goed geholpen bij zijn/haar vragen en problemen. Niettemin is er in vergelijking met voorgaande jaren een afname te zien in de mate waarin cliënten ondersteund worden bij hun vragen en problemen (2022: 80%, 2020: 97%) en de mate waarin organisaties samenwerken om de cliënt te helpen (2022; 71%, 2020; 90%). Vijf aspecten zijn ten opzichte van voorgaande meting afgenomen: het vertrouwen in de toekomst (van 65% naar 55%), het oplossen van problemen (van 76% naar 67%), de mate waarin het gedrag (veel) beter is geworden (van 77% naar 70%), het beter voelen (van 82% naar 77%) en het voor zichzelf opkomen (van 56% naar 51%).



1.2 Wmo-cliënten

Toename in bekendheid met toegang

Ruim zeven op de tien cliënten (76%) uit de gemeente Eijsden–Margraten weten voorafgaand aan het gesprek waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. De bekendheid is in vergelijking met voorgaande meting in 2020 afgenomen, maar ongeveer gelijk aan de metingen hieraan vooraf. Twee derde van de cliënten is tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen zijn. Een ruime meerderheid van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen (87%) en dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht (79%). Een kwart van de cliënten is bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning.

Cliënten zeer te spreken over kwaliteit van de ondersteuning

Bijna negen op de tien cliënten vinden de ondersteuning goed en passend bij de hulpvraag die men had (86%). Dit is vergelijkbaar met 2020. Daarnaast ervaren cliënten positieve effecten door de ondersteuning. Ongeveer acht op de tien (79%) cliënten kunnen beter de dingen doen die zij willen (79%) en hebben een betere kwaliteit van leven (77%). Het effect op het beter dingen doen die de cliënt wil, is vergeleken met 2020 redelijk stabiel gebleven. Bijna negen op de tien cliënten kunnen zich beter redden.

1.3 Participatiewetcliënten

De gemeente Eijsden–Margraten heeft een korte vragenlijst afgenomen onder participatiewetcliënten.¹

Cliënten tevreden over de effecten van de ondersteuning

Driekwart (75%) van de cliënten is tevreden over de mate waarin er naar ze geluisterd is en zeven op de tien (70%) vinden dat er samen naar een oplossing is gezocht in het gesprek met de medewerker van SEM. De cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning die zij ontvangen. Ongeveer twee derde (67%) van de cliënten kunnen door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen en ervaren een betere kwaliteit van leven (63%). Zeven op de tien cliënten ervaren een verbeterde zelfredzaamheid door de ondersteuning.

Cliënten tevreden met de dienstverlening van Sociale Zaken SEM

Ruim driekwart (77%) van de Participatiewetcliënten in gemeenten Eijsden–Margraten beoordeelt de dienstverlening van Sociale Zaken met een voldoende of goed. Ongeveer een op de vier (23%) beoordeelt de dienstverlening met een onvoldoende.

Ruim helft cliënten beoordeelt overgang met een goed of voldoende

Sinds 1 juli 2021 vallen inwoners uit de gemeente Eijsden–Margraten niet meer onder SZMH, maar onder SEM. Ruim zes op de tien (63%) cliënten beoordelen deze overgang met een goed of voldoende. Ongeveer vier op de tien (38%) cliënten beoordelen de overgang met een onvoldoende.

¹ Wegens een lage respons (nmin=26) dienen de resultaten van de vragenlijst (te vinden in de figuren) in dit hoofdstuk als indicatief beschouwd te worden.

1.4 Conclusie en aanbevelingen

Over het algemeen zijn cliënten in de gemeente Eijsden-Margraten tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. Ze worden goed geholpen naar de juiste ondersteuning, zijn tevreden over de kwaliteit en de effecten zijn merkbaar. We zien wel bij jeugdhulp een daling in de waardering van een aantal aspecten van de dienstverlening t.o.v. eerdere metingen. Hier zou de gemeente aandacht aan kunnen besteden. De positieve resultaten zijn voornamelijk wat afgenomen bij het voortraject: de bekendheid met hulp is afgenomen, men voelt zich minder snel geholpen en er bestaat weinig bekendheid over de cliëntenondersteuner. Over de kwaliteit van de ondersteuning is men nog steeds tevreden. Het gaat daarbij voornamelijk om de contactmomenten met medewerkers van de hulporganisatie(s). De ervaren effecten van de ondersteuning worden echter wel weer minder positief beoordeeld dan het voorgaande jaar.

Onder participatiewetcliënten valt het op dat zij de overgang van SZMH naar SEM niet geheel positief hebben ervaren. Deze cliënten zien vooral verbeterpunten in het contact met de gemeente en het bestaan van een online cliëntenportaal. Hoewel de overgang al heeft plaatsgevonden en daaraan dus weinig verbeterd kan worden, kan een online cliëntenportaal nog wel in overweging worden genomen.



Inleiding



2 Inleiding

De gemeente Eijsden-Margraten heeft I&O Research opdracht gegeven om een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar Wmo-, participatiewet- en jeugdhulpcliënten. De gemeente krijgt daarmee inzicht in de ervaringen van cliënten met de weg naar de ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en welke effecten het oplevert. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Het onderzoek biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Eijsden-Margraten met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

2.1 Werkwijze en respons

De doelgroep zijn Wmo-clieënten die (in het kader van de Wmo 2015) in 2022 van de gemeente Eijsden-Margraten een individuele maatwerkvoorziening kregen, jeugdhulpcliënten die (in het kader van de Jeugdwet) een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp en participatiewetcliënten die (in het kader van de Participatiewet) ondersteuning hebben gekregen vanuit de gemeente. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen. Voorbeelden van jeugdhulp zijn begeleiding, hulp bij dyslexie, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.



In mei 2022 ontvingen 795 Wmo-clieënten, 571 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders en 169 participatiewetcliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek: door de vragenlijst in te vullen en door deel te nemen aan interviews. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. Tabel 2.1 hieronder laat de respons zien. Wmo-clieënten vulden de vragenlijst vooral schriftelijk in (76%). Onder jeugdhulpcliënten was dit 37 procent. De rest vulde de vragen online in. Participatiewetcliënten konden de vragenlijst alleen online invullen.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

Doelgroep	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Wmo	795	438	55%
Jeugd	571	146	26%
• Jongeren	219	47	21%
• Ouders	352	99	28%
Participatiewet	169	26	15%

2.2 Vragenlijst ceo Wmo

In 2015 ontwikkelden VNG en het Ministerie van VWS in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De gemeente Eijsden – Margraten heeft ervoor gekozen om de tien basisvragen weer op te nemen.

2.3 Vragenlijst ceo Jeugd

De gemeente Eijsden – Margraten heeft ervoor gekozen om de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en ouders (MCJO) als basis te gebruiken. Deze vragenlijst is ontwikkeld door de Stichting Alexander² en brengt de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten. De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- toegankelijkheid van de hulp via gemeente of huisarts;
- uitvoering van de hulp door zorginstellingen;
- effecten op veilig opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie ('meedoen').

2.4 Vragenlijst Participatiewet

De vragenlijst voor participatiewetcliënten was voornamelijk bedoeld als aanmeldingsformulier voor de interviews. Er zijn aanvullend echter ook een aantal vragen gesteld over de ervaringen met de toegang en de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de gemeente. Ook is er gevraagd naar hoe de cliënten de overgang van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (SZMH) naar Sociale Zaken Eijsden – Margraten (SEM) hebben ervaren.

Uitkomsten interviews

Na de enquête vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische diepte-interviews zijn uitgevoerd met 10 Wmo-clieñten, 10 jeugdclieñten (3 jongeren en 7 ouders/verzorgers) en 11 participatiewetclieñten. Clieñten konden zich hiervoor opgeven aan het einde van de vragenlijst. De uitkomsten hiervan zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van donkerblauwe kaders.

² In samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg, en Utrecht.

Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijsten bestaan voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijsten bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de resultaten van eerdere jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procentpunt of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten. In de figuren staan niet alle jaren weergegeven om de leesbaarheid van de figuren te vergroten. Er is ervoor gekozen om de laatste vijf metingen te weergeven.



Ervaringen jeugdhulpcliënten



3 Ervaringen jeugdhulpcliënten

3.1 Achtergrond deelnemers

Tabel 3.1 Achtergrondinformatie van de ondervraagde jeugdhulpcliënten

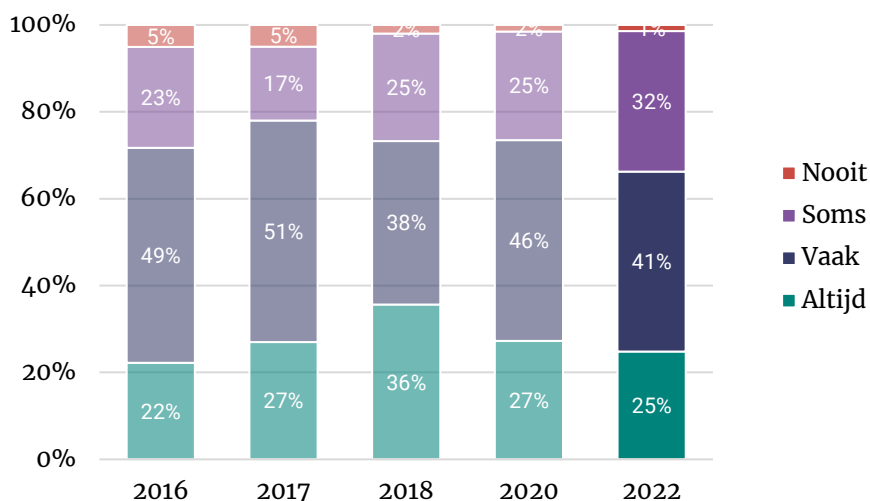
Geslacht (n-jongeren=47)	%	Ingevuld door (n-ouders=99)	%
• Jongen	40%	• Moeder	78%
• Meisje	55%	• Vader	16%
• Anders	4%	• Anders	5%
Duur van de ondersteuning			
• Korter dan 3 maanden	13%		
• Tussen de 3 en 6 maanden	13%		
• Tussen de 6 en 12 maanden	24%		
• Langer dan een jaar	50%		

3.2 Toegang

Bekendheid toegang lager dan in 2020

Twee derde van de cliënten (66%) uit Eijsden-Margraten weet vaak tot altijd waar zij terecht kunnen met een hulpvraag, dit is lager dan in 2020 (73%). Ongeveer een derde van de cliënten (32%) weet het soms en een enkeling (1%) heeft veel moeite met het vinden van de juiste weg. Ten opzichte van 2020 is het aandeel dat vaak weet waar zij terecht kunnen gedaald (41%) en het aandeel dat dit soms weet gegroeid (32%).

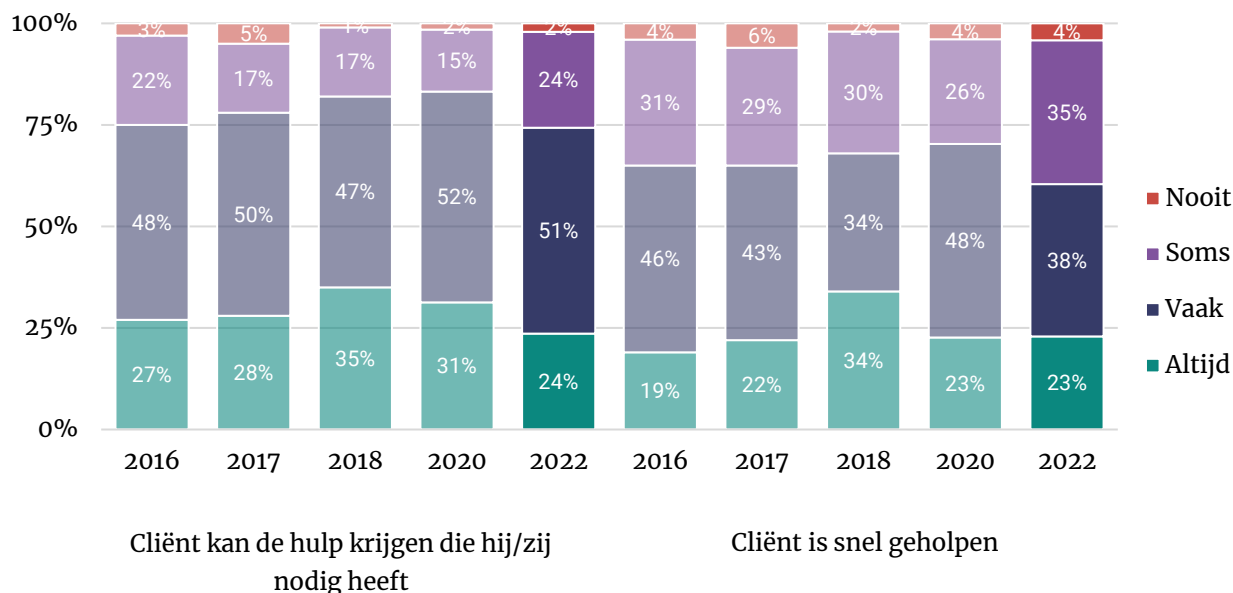
Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met hulpvraag (n=145)



Cliënten zijn positief over omgang met de hulpvraag, wel een daling in 2022

De mate waarin de cliënt de hulp krijgt die hij/zij nodig heeft is, na een stijging tot en met 2020, in 2022 iets afgenomen. In 2022 heeft driekwart (75%) van de jeugdhulpcliënten vaak of altijd de hulp gekregen die zij nodig hebben (2018; 82%, 2020; 83%). Het aandeel jeugdhulpcliënten die soms de hulp krijgen die zij nodig hebben is in 2022 (24%) gestegen ten opzichte van 2020 (15%). Zes op de tien cliënten (61%) worden vaak of altijd snel geholpen met hun hulpvraag. Dit is een afname ten opzichte van eerdere jaren (2020; 71%, 2018; 68%). Het aandeel soms is gestegen (35%) ten opzichte van 2018 (26%).

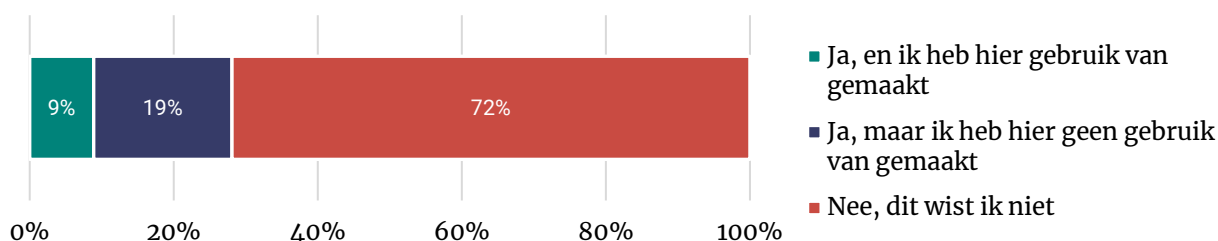
Figuur 3.2 Stellingen over de omgang met de hulpvraag (n=144)



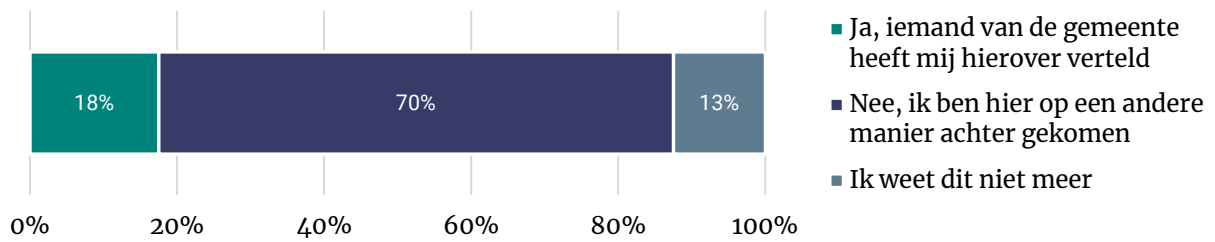
Ongeveer drie op de tien bekend met mogelijkheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner

Als Wmo-client is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In gemeente Eijsden-Margraten is bijna drie op de tien cliënten (28%) bekend met de mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van deze groep heeft 9 procent van de Wmo-clienten hier ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt (zie figuur 3.3). Van de cliënten die ermee bekend waren is 18 procent hiervan op de hoogte gebracht door iemand van de gemeente (zie figuur 3.4). Zeven op de tien (70%) cliënten zijn hier op een andere manier achter gekomen.

Figuur 3.3 Wist je dat je gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=146)



Figuur 3.4 Heeft de gemeente je verteld over de cliëntondersteuner en hoe zo iemand kan helpen? (n=40)



Toegang tot de hulp – interviews

De gesproken cliënten zijn voornamelijk door de huisarts of door school doorverwezen naar jeugdhulp en een enkeling via een consultatiebureau. Bij de twee doorverwijzingen via de school valt het op dat de school in beide gevallen zelf de ouder informeerde dat jeugdhulp wellicht nodig zou zijn: *“We zijn in gesprek gegaan met school en die gaven aan dat we moesten kijken naar hulp. Ik vond dat wel lastig op het begin (...) De school vertelde ons bij de rondetafelgesprekken dat hen iets op viel. ‘Misschien is het toch slim om de zorgverlener in te schakelen’ en dat hebben we toen gedaan.”*

Een cliënt kwam door een crisissituatie via de politie in contact met jeugdhulp, waarbij het even duurde voordat duidelijk werd dat zij met jeugdhulp contact moesten opnemen. Het eerste contact werd vervolgens niet zo positief ervaren: *“De toegang was moeilijk omdat wij niet bekend waren met de jeugdhulp en spoed hadden. We kwamen uiteindelijk in contact met bureau jeugdzorg, en dat contact was niet zo prettig. Het was moeilijk om in contact te komen met de contactpersoon en hij deed alsof hij alles onder controle had, maar er gebeurde niets. We zijn zelf achter traumahulp aangegaan. De contactpersoon kwam zijn afspraken niet na. Dat grijze gebied van organisaties was onduidelijk (...) we kwamen ineens in het diepe terecht.”* Twee andere cliënten delen de ervaring van een moeizame weg naar hulp, waarbij zij voornamelijk last ervoeren van het vele doorsturen naar andere partijen: *“Maar je moet telkens maanden wachten tot je bij de volgende fase van het traject komt. Dan wordt er telkens weer dezelfde vragen gesteld, worden keuzes opnieuw gemaakt. Veel dubbelwerk en niet efficiënt. Alles bij elkaar heeft het bijna een jaar geduurd voordat we de zorg konden ontvangen.”*

Meerdere cliënten delen echter ook positieve ervaringen, waarbij men vooral het gemak en de snelheid waardeerde, maar ook de vriendelijke afhandeling: *“Ik vond het heel prettig, er werd goed naar je geluisterd. Prettige sfeer. Ik heb ook gezegd dat ik me bezwaard voelde en ze hebben die zorgen weggenomen.”*

Bijna alle gesproken cliënten hadden niet gehoord van het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Enkel van hen gaven aan dat ze hier, achteraf gezien, wel behoefte aan hadden gehad: *“Waarschijnlijk wel behoefte. Was handig geweest als de praktijkondersteuner dit had verteld. Daar begint de zoektocht naar de hulp. Zij had mij toen wel doorgestuurd, maar dat waren niet de praktijken die mijn dochter nodig had. Ben benieuwd of de onafhankelijke ondersteuner ook hetgeen had gevonden wat ik heb gevonden.”*

Contact met de gemeente – Interviews

Een aantal gesproken cliënten hebben geen (direct) contact gehad met de gemeente. Hoewel de meeste van hen hier geen waardeoordeel aan hangen, laat één cliënt zich hier wel negatief over uit: *“Pas toen ik het dossier opvroeg voor m’n oudste kind, omdat we naar een andere hulpverlener gingen, kwam ik erachter dat de gemeente ook een indicatie had ontvangen. En dat ze ervoor betaald hadden. Dat wist ik helemaal niet. Daar ook zo raar dat er nooit contact was geweest.”* Deze cliënt had later in het traject een gesprek met iemand van de gemeente over klachten die zij hadden: *“Die gaf aan ja, we schrikken hiervan, dit nog nooit gehoord. Hij zou het met de teamleider bespreken en terugkoppelen. Was net na hemelvaart. Niks meer van gehoord. Waarom zou ik dan nog een keer contact opnemen? Kost veel tijd en moeite. Als er toch niks mee gedaan wordt. Ik maak me daar druk over. De gemeente zegt dat ze van onze klachten willen leren meer ze doen helemaal niks.”*

De drie cliënten die wel vanaf het begin iemand hebben gesproken van de gemeente, laten zich hier verschillend over uit. Twee cliënten hebben geen al te goede ervaring. Eén omdat de medewerker aan de telefoon *“gepikeerd was omdat wij al begonnen waren zonder beschikking, maar het is aan mij als ik dat wil betalen. Zij voelden zich een beetje onder druk gezet ervoor.”* Een ander omdat ze het idee had dat de medewerker tijdens het knooppuntgesprek op school geen duidelijke rol nam: *“Maar of ze geluisterd hebben? Ze hebben geen inbreng gehad, geen vragen gesteld. Er is geen enkele terugkoppeling geweest. Vanuit andere gemeentes ben ik dat wel gewend. Dus de rol van de gemeente is naar onze mening wel teleurstellend. Ze hebben de uitspraak van de beschikking toegekend, maar verder?”*

Eén cliënt heeft wel een positieve ervaring met het knooppuntengesprek, al vroeg diegene zich wel af waarom er zoveel partijen bij betrokken moesten zijn: *“Ze hebben wel gevraagd of we nog andere zorg nodig hadden maar dat was niet aan de orde. Aardige mevrouw. Ze gaf haar toestemming over het idee, en ze sprak mee over waar je kan kijken. Je ziet die maar weinig. Ik vond dat wel een optocht met dat knooppuntgesprek. Een leerkracht, twee van de begeleiding van de school, een van de gemeente...”*

Bekendheid voorliggend veld – interviews

Twee cliënten denken de opties van het voorliggend veld te hebben besproken. Zij benoemen een cursus die via de gemeente werd aangeboden en extra zorg op school voor een kind met ADHD. Een moeder vertelt dat zij het prettig vond om via sociale media kennis te maken met een hulpvorm: *“Er is hier een mevrouw die buurtgezinnen, die profileren zich heel sterk op sociale media. Dat is een soort hulpverlener waar mensen weet van hebben. Ik vind dat wel plezierig, dat er geen taboe op zit en dat mensen wel elkaar willen helpen.”*

De andere cliënten geven aan geen weet te hebben van de mogelijkheden.



Wachttijd – interviews

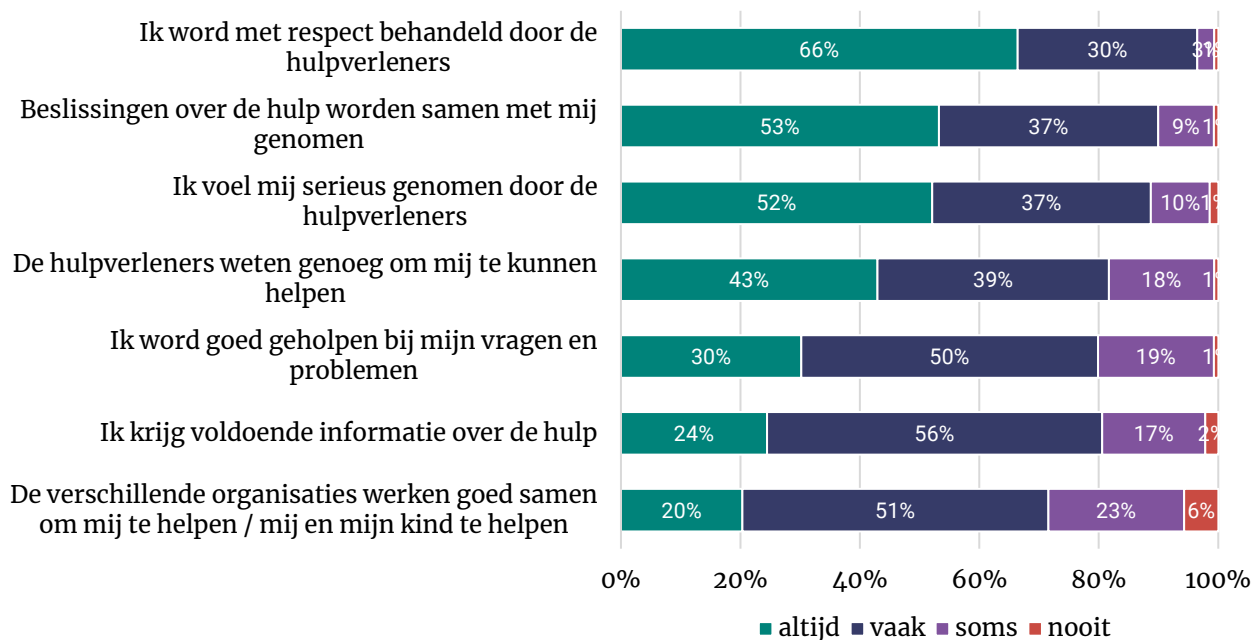
De gesproken cliënten hebben met verschillende wachttijden te maken gehad. Enkelen konden snel terecht, wat ook sterk gewaardeerd werd. Een cliënt vertelt: “*Er was een spoedcase van gemaakt. Ik was daar echt blij mee. De huisarts heeft ervoor gezorgd dat we snel bij het ziekenhuis terechtkunnen en bij de psycholoog.*” Een andere cliënt heeft de door het wachten ontstane kosten vergoed gekregen van de gemeente. Een paar cliënten vonden echter wel dat de wachttijd te lang was, waarbij voor de ene cliënt 2,5 maand als lang voelde, maar waarbij voor een ander een jaar lang was, maar niet voor een ‘schrijnende’ situatie zorgde. Ook hielp het bij deze persoon dat men op de hoogte was van de wachttijd: “*Maar op den duur wordt je er zelf ook ongeduldig en onrustig van. We hadden wel het vermoeden dat het lang zou duren. Ook was dat tussendoor wel duidelijk, omdat er wel snel afspraken gemaakt werden, alleen die lagen dan nog maanden vooruit.*”

3.3 Kwaliteit ondersteuning

Bejegening door hulpverleners wordt het beste gewaardeerd

Wat betreft de uitvoering van de jeugdhulp zijn cliënten met name positief over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, beslissingen worden samen genomen en de cliënt voelt zich serieus genomen en goed geholpen bij zijn/haar vragen en problemen. De aspecten die het minst goed worden beoordeeld zijn de samenwerking tussen verschillende organisaties en de ontvangen informatie over de hulp. Ongeveer drie op de tien vinden dat de verschillende organisaties soms of nooit goed samenwerken om aan de hulpvraag te voldoen.

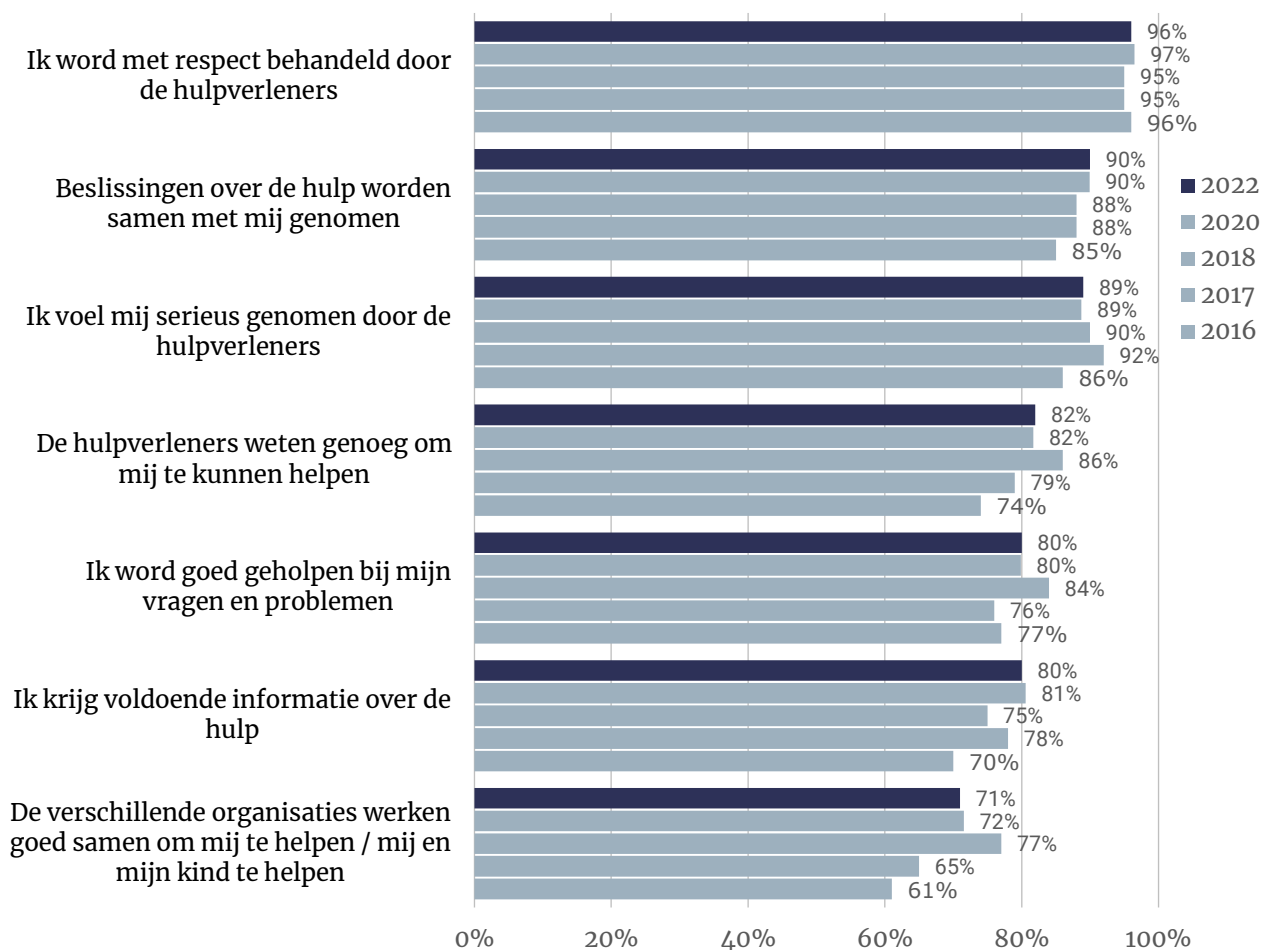
Figuur 3.5 De kwaliteit van de jeugdhulp (nmin=142)



Tevredenheid soms afgenomen, soms toegenomen ten opzichte van 2020

De tevredenheid over een aantal aspecten van de kwaliteit van de jeugdhulp in 2022 is in vergelijking met de meting in 2020 iets afgenomen. In 2020 weken de resultaten sterk af van 2018, in positieve maar ook in negatieve zin. De resultaten over 2020 komen weer sterk overeen met het jaar 2018. Figuur 3.6 laat de ontwikkeling over de jaren zien. De grootste verschillen ten opzichte van 2020 zijn de tevredenheid onder cliënten over hoe goed zij worden geholpen bij vragen en problemen (2022: 80%, 2020: 97%) en de tevredenheid over de mate waarin organisaties goed samenwerken om de cliënt te kunnen helpen (2022: 71%, 2020: 90%). Er is een stijging te zien in de mate waarin de cliënt met respect wordt behandeld door hulpverleners (2022: 96%, 2020: 72%) en de mate waarin de cliënten serieus worden genomen (2022: 89%, 2020: 81%).

Figuur 3.6 Kwaliteit van jeugdhulp vergeleken met voorgaande jaren (% altijd/vaak) (nmin=123)



Meerdere cliënten benoemen positieve punten van de hulp of begeleiding. Enkele reacties:

- *“De samenwerking en afstemming tussen meerdere hulpverleners.”*
- *“De professionaliteit en ze zochten actief naar oplossingen voor mij.”*
- *“Er werd gekeken naar hetgeen mijn zoon nodig had.”*
- *“Ik werd serieus genomen en goed geholpen.”*
- *“Nadat na lang zoeken duidelijk was welke hulp er nodig was, werd er ook snel geschakeld. De begeleiding was (is) van hoge kwaliteit en op de persoon toegespitst. Goede resultaten!”*
- *“Ze staan altijd voor me klaar en ik kan altijd bij ze terecht als er iets is en ze nemen me serieus.”*

Ook benoemen cliënten enkele aandachts- of verbeterpunten:

- *“Dat ze meer advies gaf dan soms naar me te luisteren.”*
- *“De onduidelijke communicatie tussen verschillende hulpverleners, het slecht luisteren naar kind en ouders en handelen op basis van aannames. Het niet goed kijken naar kind en systeem.”*
- *“De wachttijden zijn voor veel mensen een probleem.”*
- *“Diverse keren moeten wisselen van hulpverlener en in het begin niet de juiste personen.”*
- *“Het heeft uiteindelijk niet geholpen en werd redelijk snel afgekapt.”*
- *“Personele wisselingen, duurt lang voordat hulpverlener mijn kind kent en dan weer van vooraf aan.”*

Kwaliteit van hulp – interviews

Van alle gesproken cliënten is één cliënt ontevreden met de ontvangen hulp, waarbij uit het verhaal een opeenstapeling van slechte ervaringen blijkt. Ze spreekt van een verkeerde benadering van haar jonge kind, slechte en vervelende communicatie met de organisatie, te veel verschillende behandelaren, een verkeerde prognose en een algemene slechte kwaliteit van de hulp. Het betrokken consultatiebureau had haar al geïnformeerd over klachten over de organisatie. Uiteindelijk is ze door dit bureau doorverwezen naar een andere organisatie, waarbij de hulp direct van veel betere kwaliteit was: *“Deze organisatie geweldig. (...) Ook al ging het niet heel snel, wel altijd het gevoel gehad dat er beweging was. (...) Ook in de communicatie beter.”*

De andere gesproken cliënten delen positieve ervaringen en enkelen loven de hulporganisatie waarmee zij te maken hebben. De zorg die zij ontvangen past volgens hen allen bij hun hulpvraag en voldoet aan hun verwachtingen. De gesproken jongeren zelf ervaren allen hun ondersteuning als positief en helpend.

* *“Voor ons voldoende. Als we vragen hebben dan kunnen we bij hun terecht en ze komen ook bij ons thuis.”*

* *“Ja goed, heel fijn het geeft me goede ondersteuning. Ik leer daar veel dingen en kan daar m'n verhaal doen.”*

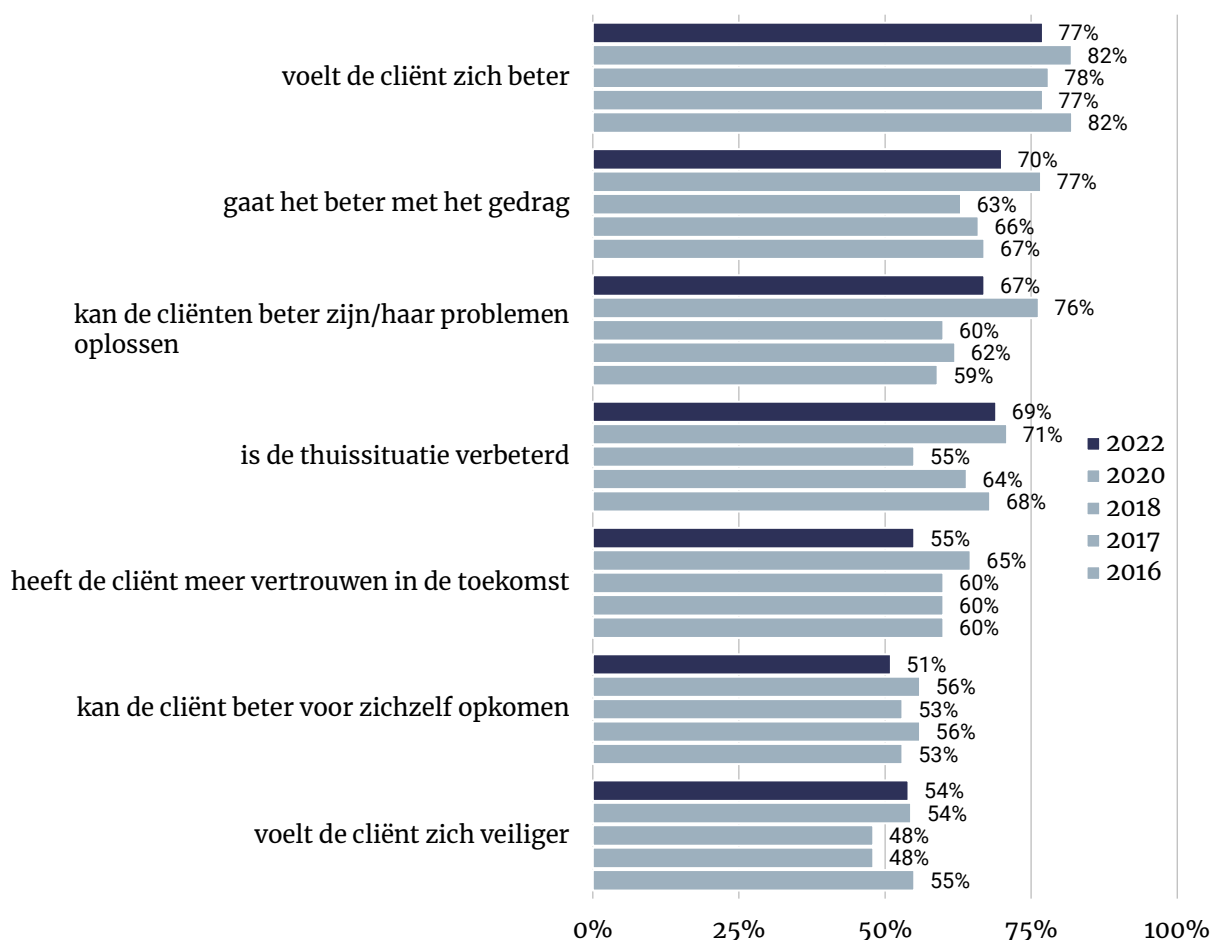
* *“Ik vond het een hele fijne professionele bureau waar we terecht kwamen. Uiterst gekwalificeerde mensen, goede communicatie. Mijn vrouw was zwanger en dat was een moeilijke zwangerschap dus als we soms niet konden komen dan hadden ze daar wel begrip voor. Fijne mensen om mee te spreken, ze hebben ons op het goede pad hebben geholpen.”*

3.4 Effecten ondersteuning

Cliënten voelen zich beter door de ondersteuning, maar minder vaak dan in 2020

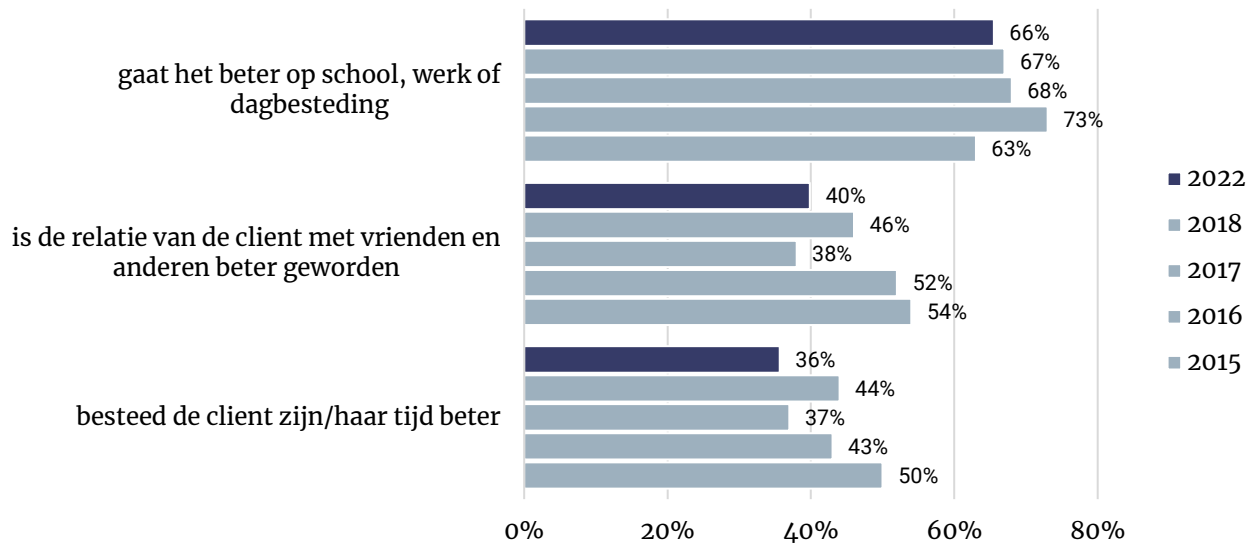
Hoewel cliënten over het algemeen positieve effecten ervaren door de hulp, is op bijna alle effecten van de jeugdhulp een afname te zien in het percentage cliënten waarbij de effecten (veel) beter zijn geworden ten opzichte van 2020. Het effect van '(veel) beter voelen' wordt het vaakst ervaren (77%) en het '(veel) beter voor zichzelf opkomen' het minst vaak (51%). Vijf aspecten zijn ten opzichte van voorgaande meting afgenomen: het vertrouwen in de toekomst (van 65% naar 55%), het oplossen van problemen (van 76% naar 67%), de mate waarin het gedrag (veel) beter is geworden (van 77% naar 70%), het beter voelen (van 82% naar 77%) en het voor zichzelf opkomen (van 56% naar 51%).

Figuur 3.7 De effecten van de jeugdhulp. Door de hulp... (% (veel) beter geworden) (nmin=142)



Hieronder volgen nog drie stellingen over de ervaren effecten van de Jeugdhulp door de cliënten. Deze stellingen zijn in 2020 niet uitgevraagd. Net als in 2018 gaat het bij twee derde (66%) van de cliënten veel beter op school, werk of de dagbesteding. Er is een afname te zien in het aandeel cliënten dat vindt dat de relatie met vrienden en anderen veel beter geworden is (40%). Ook is er een daling te zien in het veel beter besteden van de tijd door de cliënten (36%).

Figuur 3.8 De effecten van de jeugdhulp. Door de hulp... (% (veel) beter geworden) (nmin=143)



Effect van hulp – interviews

Alle gesproken cliënten geven aan dat zij positieve effecten zien dankzij de hulp die zij ontvangen. Ouders en verzorgers zien zichtbare verbeteringen in het gedrag en de gemoedstoestand van hun kinderen: zij doen meer mee, lijken meer tot rust gekomen, slapen beter en kunnen beter met moeilijke situaties omgaan. *“Ons kind is niet meer angstig, het is afgerond maar ook opgelost. We hebben een totaal ander kind gekregen. In positieve zin! Eerder als een kind van de glijbaan ging, dan ging ons kind weg. Nu rent ze het hardst van alle kinderen naar de glijbaan en is ze misschien wel te enthousiast.”* Een andere ouder heeft ook zelf veel geleerd: *“Het brengt meer begrip voor de situatie. Je hebt meer rust. Je leert je kind op een andere manier kennen. Het is een verrijking. Op het begin kon ik nog kwaad worden maar toen wist ik niet dat ze het niet kon. Kom op, zo moeilijk zijn die sommen toch niet, dat dacht ik dan. Als ouder denk je er is toch niks mis. Maar zo’n beetje hulp kan veel betekenen.”* Ook jongeren zelf ervaren effect: *“Door de hulp kan ik nu zelf beter begrijpen wat er gebeurt. Ik ben zelfverzekerder. Thuis is de situatie beter geworden. Ja ik kan mezelf beter begrijpen vooral.”*

Wanneer cliënten over de toekomst nadenken, zien enkelen een verbeterde situatie, waarbij in principe geen hulp meer nodig is: *“Ik denk dat het wel goed komt. Ik ben benieuwd wat er gaat gebeuren. Maar goed we hebben ook nog drie andere kinderen dus misschien hebben we wel weer hulp nodig. We zijn wijzer, en dat is belangrijk.”* Andere cliënten denken wel voor langere tijd hulp nodig te hebben, om langdurige verbeteringen te kunnen zien: *“Ik denk dat het wel goed is om een keer een afspraak te maken over wanneer te stoppen maar voor nu zou ik het wel fijn vinden als ik de coaching behoud.”*

Algemene ervaring – interviews

De meeste gesproken cliënten geven een dikke voldoende (7,5 tot 10) aan de algehele ervaring met jeugdhulp. *“De rol van de huisarts was heel positief en de snelle handeling van wat gaan we doen en hoe. De wachttijd viel reuze mee bij [zorgorganisatie]. Ook heel fijn hoe het met de praktijkondersteuner is gegaan. Ik wist van te voren niet hoe dat ging.”* Eén cliënt geeft een 6, ook omdat diegene een duidelijkere rol van de gemeente had gewenst: *“(…) omdat ik dingen heb gemist vanuit gemeente en zorginstanties. In mijn beleving moeten andere mensen meer rol opnemen. De jeugdarts heeft ons veel geholpen, maar ook taken opgenomen die anderen konden doen. Gemeente heeft te weinig voor ons gedaan en te weinig contact gehad. Een klein belletje was al fijn geweest. Ik weet de naam van onze jeugdconsulent niet eens.”* Twee cliënten geven een onvoldoende voor een eerste hulporganisatie, maar eindigen toch met een hoger cijfer voor de uiteindelijke hulp die zij bij een andere organisatie hebben ontvangen.

Ook zijn enkele verbeterpunten meegegeven, welke voornamelijk betrekking hebben op de informatie die beschikbaar is over (de weg naar) jeugdhulp. Voornamelijk de cliënt die te maken had met een plotselinge crisissituatie had veel baat gehad bij meer duidelijkheid en ondersteuning: *“Ik wist niet waar ik zijn moest. Ik ben [twee dagen lang] gaan bellen naar allerlei organisaties. Dat is heel moeilijk als je niet in die materie zit. (...) Was een heel moeilijke, heftige en onzekere periode. Niet alleen de zorg van de kinderen, maar ook omdat we niet wisten met wie we te maken kregen en wie in de lead was.”* Een andere cliënt benadrukt voor een tweede keer dat er een actievere rol van de gemeente gewenst is: *“Hun geld wordt uitgegeven, waarom zijn ze zo op de achtergrond. Met communicatie kan veel voorkomen worden, bijvoorbeeld een vast contactpersoon. Het gaat dan niet om de inhoud, maar gewoon het contact.”*

Ervaringen Wmo- cliënten



4 Ervaringen Wmo-cliënten

4.1 Achtergrond deelnemers

Tabel 4.1 Achtergrondinformatie van de ondervraagde Wmo-cliënten

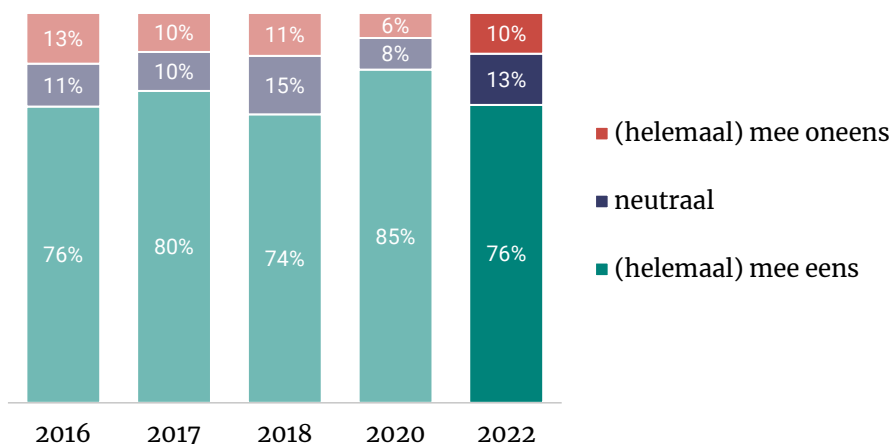
Geslacht	%	Leeftijd	%
• Man	32%	• t/m 34 jaar	4%
• Vrouw	68%	• 35-54 jaar	6%
		• 55-74 jaar	23%
		• 75 jaar en ouder	67%

4.2 Toegang

Driekwart van de tien cliënten bekend met toegang

Een kwart van de cliënten (76%) uit de gemeente Eijsden-Margraten weet voorafgaand aan het gesprek waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Dertien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 10 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid is in vergelijking met voorgaande meting in 2020 afgenomen maar ongeveer gelijk aan de metingen voor 2020.

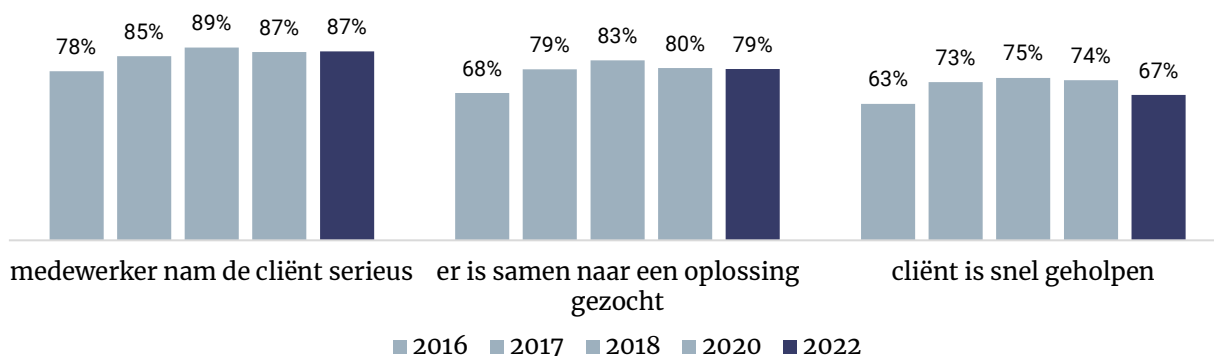
Figuur 4.1 Bekend waar men moest zijn met hulpvraag (n=259)



Cliënt voelt zich serieus genomen door de gemeente Eijsden-Margraten

Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat (zie Figuur 4.2). Twee derde (67%) van de cliënten is tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen zijn. Dit is in vergelijking met afgelopen drie metingen in 2017, 2018 en 2020 wel iets afgenomen. Een ruime meerderheid van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen (87%) en dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht (79%). Cliënten jonger dan 75 jaar zijn vaker ontevreden over hoe serieus zij werden genomen (7%), dan oudere cliënten (2%).

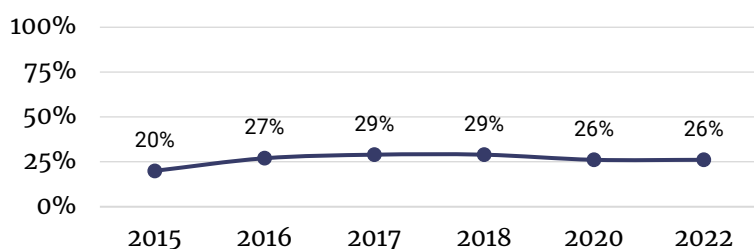
Figuur 4.2 Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens (nmin=248))



Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning stabiel

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij de zoektocht naar de juiste vorm van ondersteuning. In Eijsden-Margraten is een kwart van de cliënten (26%) bekend met deze mogelijkheid. Dit is gelijk aan de meting in 2020 en komt sterk overeen met die van voorgaande jaren.

Figuur 4.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend) (n=422)



Toegang tot ondersteuning – interviews

Van de gesproken cliënten kwamen de meesten achter de mogelijkheden van de Wmo via iemand uit hun omgeving, zoals een familielid of buurtgenoot. Het onderwerp komt op of men vraag hier actief naar in de eigen omgeving. Vervolgens heeft men zelf contact opgezocht met de gemeente. *“Via kennissen van ons was ik bekend geraakt met dagopvang. Vervolgens ter plekke een afspraak gemaakt om te gaan kijken, om te kijken hoe het daar in zijn werk ging. Afspraak was snel gemaakt.”* Een paar cliënten zijn doorverwezen door een professional, zoals door een therapeut of maatschappelijk werker. Een enkeling heeft eerst nog informatie op het internet opgezocht, alvorens contact op te nemen met de gemeente: *“Was makkelijk te vinden en was duidelijk. Ik heb een mail gestuurd en daar heb ik reactie op gekregen en toen een telefonisch gesprek gehad.”* Een cliënt heeft wat moeite gehad met de zorg overzetten op een andere naam, waarvoor ze veel heeft moeten regelen: *“Die [huishoudelijk hulp] stond nog op naam van partner en toen kreeg ik alle facturen opgestuurd. Toen was het veel bellen, en toen zei de gemeente dat ik bij de zorginstantie moest zijn. De zorginstantie zei weer dat ik bij de gemeente moest zijn. Uiteindelijk gelukt, al hadden ze toen nog de datum verkeerd.”*

De helft van de gesproken cliënten was op de hoogte van het bestaan van de onafhankelijke cliëntenondersteuner. Zij hebben hier ook bijna allen gebruik van gemaakt en zijn daar tevreden over: *“Die heeft wel advies gegeven, overgang van Wmo naar Wlz. Heel veel steun van gekregen.”* De cliënten die hiervan niet op de hoogte waren, zeggen dit niet gemist te hebben, op een enkeling na: *“Nee dat wist ik niet. Ik heb alleen een keukentafelgesprek gehad met iemand van de gemeente. Was handig geweest om richting te geven.”*

Contact met de gemeente – interviews

Op een enkeling na, laten de meeste gesproken cliënten zich positief uit over het contact met de gemeente. Er werd goed geluisterd en helder gecommuniceerd: *“We hadden gewoon een goed gesprek. De hulpverleners stonden achter mijn verhaal en ik heb goede hulp gekregen. Er werd geluisterd. (...) Ik kreeg de ruimte om te zeggen wat ik wilde, hoe ik hulp wilde.”* Eén cliënt geeft wel aan dat het lastig was de medewerker te overtuigen van het belang van de hulp. Deze cliënt heeft het algehele contact met de gemeente uiteindelijk als zeer negatief ervaren: *“Niets prettigs ervaren aan het regelen van de ondersteuning met de gemeente. Je wordt gewoon vernederd. Je moet van alles aanvragen op verschillende manieren. Je hebt gewoon hulp nodig. Het kostte te veel geld denk ik. Ze geloven je niet, willen weer wat anders. Ze bellen niet terug. Het is vechten tegen de bierkaai, allemaal losse instanties.”*



Bekendheid voorliggend veld – interviews

Vijf van de gesproken cliënten hebben bij het onderzoeken van hun hulpvraag het voorliggend veld besproken. Er is bijvoorbeeld gesproken over activiteiten die iemand kon ondernemen, in contact komen met een soort gespreksmaatje en het inzetten van particuliere huishoudhulp. Uiteindelijk heeft geen van de cliënten hier gebruik van gemaakt. Ze zijn op de hoogte gesteld van de mogelijkheden en wisten dat zij hier ook op een later moment nog gebruik van konden maken: *“Daar hebben we het wel over gehad, maar we zijn er niet diep op ingegaan. Want ik kan het zelf allemaal nog wel. We hebben afgesproken, dat als ik er behoefte aan heb ik weer contact op kan nemen. (...) De persoon uit de gemeente heeft er wel bij gezegd waar ik dan eventueel terecht zou kunnen.”* Eén persoon wist niet welke opties er mogelijk waren en laat weten dat een e-mail, brief of online artikel had kunnen helpen om geïnformeerd te worden.

Wachttijd – interviews

Van de gesproken cliënten hebben de meeste het wachten op hun hulp niet als vervelend ervaren. Er wordt gesproken over wachttijden van drie weken tot drie maanden. *“De rolstoel 3 weken. Scootmobiel en traplift 2 weken.”* De cliënt die drie maanden moest wachten, vond dit alsnog snel, aangezien diegene verwachtte dat het nog langer zou duren: *“Het duurde ongeveer drie maanden tot ik de huishoudelijk hulp echt kreeg. Er was niemand beschikbaar zeiden ze. Ja, dat vond ik wel snel. Ik hoorde verhalen van wachttijden van een jaar, dus ik dacht dat duurt wel even.”*

Drie cliënten geven echter aan dat zij het wachten te lang vonden duren, waarbij één iemand drie maanden moest wachten: *“Nee dat had ik niet verwacht, je zit drie maanden te wachten en je wordt tussendoor telkens gebeld voor dit en dat. Ik vond het lang duren. Ook voor andere mensen die voor mij moeten zorgen.”* Een andere cliënt moest zeven maanden wachten, waarbij diegene het wel erg toevallig vond dat de ondersteuning plots snel geregeld was na er zelf achteraan te bellen: *“Ik vond het wel echt lang. Je bent aan het herstellen. Nu ook nog in therapie. Ik ben wel van tevoren verteld dat het lang kan duren. Ook dat instanties geen nieuwe mensen neemt. Tijdens het wachten ben ik niet op de hoogte gehouden. Alleen vooraf. Toen ben ik zelf nog eens gaan bellen. Toevallig de dag erna was er hulp. Toen opeens wel.”*

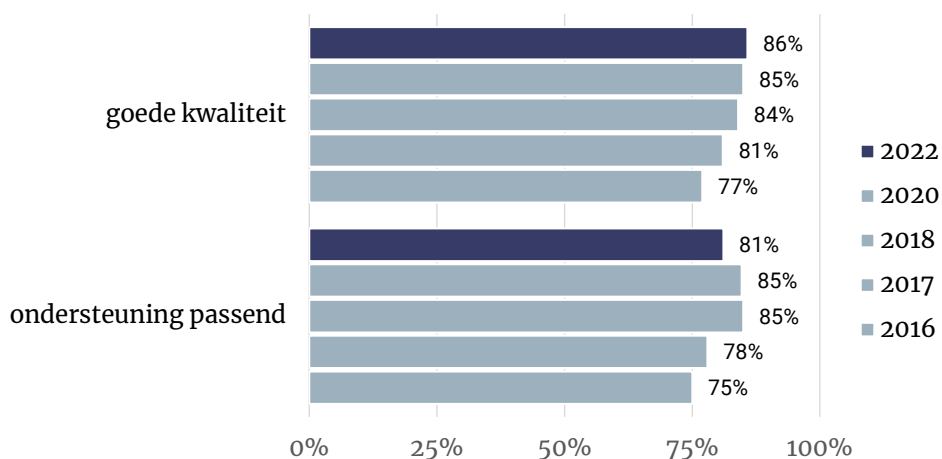


4.3 Kwaliteit ondersteuning

Cliënten zeer te spreken over kwaliteit van de ondersteuning

De grote meerderheid vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en passend bij de hulpvraag. Acht op de tien cliënten vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Dit is vergelijkbaar met 2018. Er is een lichte afname in het percentage cliënten die de hulp passend vindt (81%).

Figuur 4.4 *Tevredenheid over kwaliteit ondersteuning (% (helemaal) eens) (nmin=402)*



Hieronder een aantal reacties van cliënten over de gemeente Eijsden-Margraten en hun ondersteuning:

- *“Steeds wisselende contactpersonen schept onduidelijkheid.”*
- *“Bij huishoudelijke zorg komt bijna geen vervanging als vaste hulp ziek is of op vakantie.”*
- *“Door de ondersteuning na een val kan ik gelukkig toch thuis blijven wonen, wat ik erg fijn vond.”*
- *“Ik ben heel tevreden met de hulp in huis die ik iedere maandag krijg voor het zwaardere werk. Heel fijn!”*
- *“Ik maak gebruik van een traplift en was prima geregeld.”*
- *“Wij vonden het nogal lang duren, verder ging het wel.”*
- *“Taxi tijden wijken telkens af.”*

Kwaliteit van ondersteuning – interviews

De gesproken cliënten zijn over het algemeen bijna allen zeer te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen. Hulpmiddelen worden goed gecontroleerd en op tijd vervangen, huishoudelijke hulp levert prima werk en men heeft het gevoel goed terecht te kunnen bij de partijen die de ondersteuning verzorgen. Een cliënt vertelt over zijn vrouw die naar de dagopvang gaat: *“Dat was goed, begon met een dag en later werd dat meer. Ze gaat er nog steeds heel graag naar toe, ze voelt zich daar thuis, het is haar tweede thuis geworden.”*

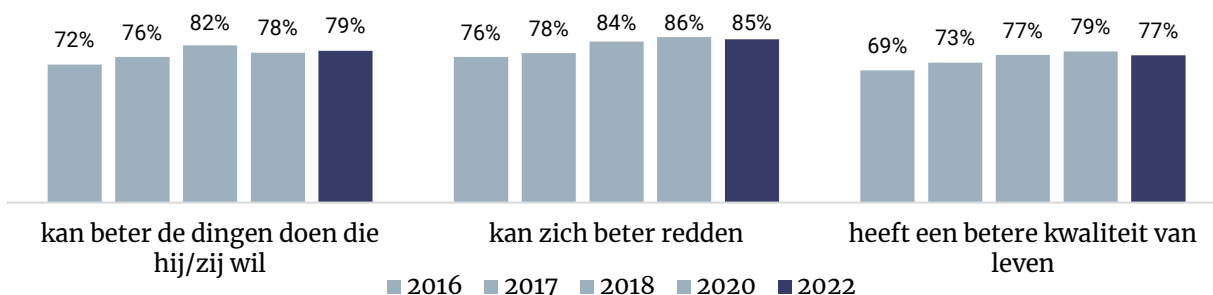
Op één cliënt na, vindt iedereen de ondersteuning passend en voldoen aan eigen verwachtingen: *“De huishoudelijke hulp sluit aan bij mijn verwachtingen. Ik moet wel zelf wat doen, maar dat is ook oké. Dat blijft een worsteling, maar ik ben blij met de hulp die ik ontvang.”* De ontevreden cliënt vindt vooral dat de huishoudelijke hulp te weinig tijd heeft om grondig werk te doen: *“Soms schiet ze wel tekort. We zijn blij met de extra hulp. Maar er is te weinig tijd voor. Vervelend voor mensen die nog minder kunnen dan wij. Bezuinigingen bij huishoudelijke hulp, dat is niet te geloven. Op papier is het allemaal makkelijk, maar in de praktijk valt het tegen.”* Een andere cliënt is niet ontevreden met de ontvangen rolstoel zelf, maar wel over het geregeld wanneer er iets mee aan de hand is: *“Wel dat aangegeven, gebeld. Wacht nog steeds op terugbellen. Weer blijven bellen. Zou nu geregeld worden. Daar wordt je wel kwaad over. Ik heb gevraagd om een vering in de montuur. Ik snap niet dat het niet zo gewoon geregeld wordt, is toch niet zo moeilijk en kost niet veel.”*

4.4 Effecten ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten door de ondersteuning

Ongeveer acht op de tien (79%) cliënten kunnen beter de dingen doen die zij willen (79%) en ruim driekwart heeft een betere kwaliteit van leven (77%). De ervaren effecten zijn vergeleken met 2020 redelijk stabiel gebleven. Ruim acht op de tien cliënten kunnen zich beter redden (85%).

Figuur 4.5 Ervaren effect van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens) (nmin=389)



Effecten van ondersteuning – interviews

De gesproken cliënten geven bijna allen een ruim voldoende voor hun algemene ervaring met de Wmo, met cijfers van een 7 tot een 10. *“Een 9 voor gemeente. Ja het contact, de extra hulp was super. De manier waarop je behandeld wordt. Afspraken worden nagekomen. Ook de overgang van Wmo naar Wlz ging heel soepel.”* De cliënt die ontevreden is over het regel bij de rolstoel geeft als enige een lager cijfer: *“Dat vind ik toch een klein vijfje, omdat het contact zo slecht is. Ze zijn gewoon slecht bereikbaar altijd en bellen niet terug.”* Een cliënt vindt het kwalijk dat er op huishoudelijke hulp zou zijn bezuinigd: *“Dat er zo weinig mensen zijn, dat is wel echt vervelend. Dat is wel een probleem. De mensen die het allemaal beslissen, moeten wat meer in de praktijk zijn. Dan zien ze hoe schrijnend het is. (...) Kom kijken hoe het is voordat je gaat bezuinigen.”* Twee cliënten geven op het einde van het gesprek nog complimenten mee voor de gemeente, waarbij er een ingaat op de waarde van een gevolgde cursus:

** “Ja ik ben gewoon heel erg tevreden over mijn instantie. Het personeel is super aardig en ik ben er heel blij mee.”* (ontvangt therapie)

** “Gemeente Eijsden-Margraten heeft in samenwerking met de dagopvang een cursus georganiseerd, mijn vrouw en ik waren uitgenodigd. Het heette ‘de kracht van herinnering’, gegeven door twee ergotherapeuten en werd betaald van uit de Wmo. Hele waardevolle toevoeging in het omgaan met dementie en zorg bieden. Ik heb dat later ook bij het ziekenhuis geadviseerd omdat het een goede aanvulling is. Zo’n soort cursus is recentelijk een keer herhaald, in een avond, voor mantelzorgers. Daar zijn mijn zoon en dochter geweest. Heel waardevol en goede toevoeging. We kijken nu op een andere manier naar zorg en mantelzorg aan. Goed van de gemeente. Erg goed.”*

Ervaringen Participatiewet cliënten



5 Ervaringen Participatiewetcliënten

Er is een korte vragenlijst en een aantal interviews afgenomen onder participatiewetcliënten.³

Toegang tot ondersteuning – interviews

De geïnterviewde cliënten ontvangen verschillende hulpvormen vanuit Sociale Zaken Eijsden-Margraten (SEM). Het merendeel van de gesproken cliënten ontvangt bijstand of een uitkering. Een enkeling ontvangt een individuele studietoelage. De meeste cliënten zochten hulp omdat zij door gezondheid-gerelateerde klachten niet aan een baan konden komen. Anderen hadden al een baan, maar verdienden niet genoeg om zonder bijstand rond te komen. Cliënten zochten op diverse manieren hulp, sommigen via hun eigen netwerk, anderen via een contactpersoon bij de gemeente (SEM of SZMH): *“Mijn broer vertelde dat. Ik heb een telefoonnummer opgezocht van gemeente Maastricht en toen kreeg ik contact met de meneer die ik zo prettig vond.”* Een enkeling met een vluchtelingenstatus kreeg een brief vanuit de gemeente: *“Gemeente had contact met mij opgenomen. Een brief ontvangen van sociale zaken, SEM. Zij wilden ons ontmoeten.”*

De meeste cliënten hebben hulp aangevraagd bij SZMH. Zij hadden dus geen ervaring met de toegang via SEM. Drie cliënten hebben wel hulp ontvangen vanuit SEM. Twee van deze cliënten zijn vooral positief over het gemak en de inhoud van het gesprek dat zij hebben gevoerd bij de gemeente: *“Het was gemakkelijk. We hadden een gesprek, het duurde een half uur. Ik vertelde over mijn werk en toen legde hij uit hoe het werkte. Er was veel papierwerk. Maar dat was niet moeilijk.”* (vertaald vanuit het Engels)

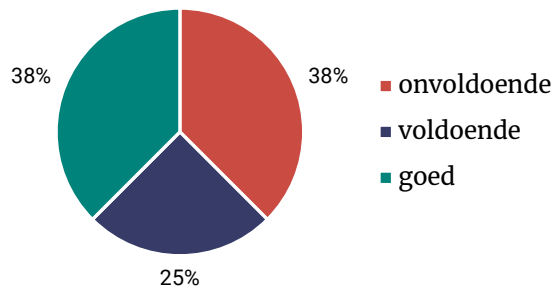
Een andere cliënt was tevreden over de manier waarop de toegang tot stand is gekomen: *“Vragenlijst gekregen en gegevens ingevuld...Toen 8 weken gewacht op een beslissing. Toen viel ik er precies binnen. Het was een prettige ervaring.”*

³ Wegens een lage respons (nmin=26) dienen de resultaten van de vragenlijst (te vinden in de figuren) in dit hoofdstuk als indicatief beschouwd te worden.

Ruim helft cliënten beoordeelt overgang met een goed of voldoende

Sinds 1 juli 2021 vallen inwoners uit de gemeente Eijsden-Margraten niet meer onder SZMH, maar onder SEM. Ruim zes op de tien (63%) cliënten beoordelen deze overgang met een goed of voldoende. Ongeveer vier op de tien (38%) cliënten beoordelen de overgang met een onvoldoende.

Figuur 5.1 Hoe beoordeelt u de overgang van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (SZMH) naar Sociale Zaken Eijsden-Margraten? (n=24)



De overgang van SZMH naar SEM – interviews

Alle cliënten die de overgang SZMH naar SEM hebben meegemaakt geven aan hier, door middel van een brief, voldoende over te zijn geïnformeerd: *“Ja, via brieven met foto’s van de personen, dat was prettig. Het was goed duidelijk.”*

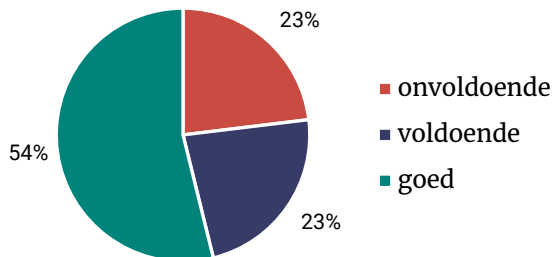
De ervaringen met de overgang verschillen bij de gesproken cliënten. Cliënten die een minder goede ervaring hadden met de overgang spraken vooral over het gebrek aan een aanspreekpunt na de overgang: *“Het kon zeker wel beter ja. Het heeft heel lang geduurd voordat ik een consulent aangewezen kreeg. Dit duurde zo 6-7 maanden. Geen contact met consulent in deze tijd.”* Ook viel het een van de cliënten op dat de personen die op de ontvangen brief vermeld stonden uiteindelijk niet meer werkten bij SEM: *“Daar is een soort brief voor gekomen waarin het nieuwe team zich in deed voorstellen, maar uiteindelijk is daar niet veel van terechtgekomen. Omdat die mensen die op dat papier stonden, ik weet niet of ze er allemaal niet meer werken, maar ze waren vervangen door anderen.”* Zoals eerder aangegeven missen cliënten het bestaan van een cliëntenportaal om alles in te kunnen zien, dit had SZMH wel: *“Hier is het klote geregeld. Alles. In Maastricht kun je via de computer je loonuitkeringsbriefjes opvragen. Dat is hier bijvoorbeeld al niet.”* Een cliënt kreeg door de overgang een maand geen uitkering: *“Daar is het dus verkeerd gegaan. Was mijn vaste klantmanager kwijt. Was een keurige vent, ook wel met fouten hoor. Een maand geen uitkering, vanwege steekproefcontrole. Dus toen ontving ik het een maand niks. Hebben ze niet over geïnformeerd.”*

Twee cliënten waren positief of neutraal over de overgang, vertelden onder andere het volgende: *“De overgang naar Eijsden Margraten was op zich prima. De tussenpersoon heeft mij netjes te woord gestaan.”*

Cliënten tevreden met de dienstverlening van Sociale Zaken SEM

Ruim driekwart (77%) van de Participatiewetcliënten in gemeenten Eijsden-Margraten beoordeelt de dienstverlening van Sociale Zaken met een voldoende of goed. Ongeveer een op de vier (23%) beoordeelt de dienstverlening met een onvoldoende.

Figuur 5.2 Hoe beoordeelt u de algehele dienstverlening van Sociale Zaken Eijsden-Margraten (SEM) (n=26)



Kwaliteit van de ondersteuning – interviews

Cliënten gaven over het algemeen aan dat de hulp die zij ontvangen gelijk doorliep vanuit SZMH naar SEM: *“Dat van Eijsden-Margraten, dat ging meteen door, er zat geen maand tussen dat ik moest wachten.”* Een cliënt gaf aan dat zij de bijstand snel ontving na de overgang, maar lang moest wachten voordat zij een sollicitatietraining of re-integratietraining kon volgen: *“De bijstand gaat snel, maar de hulp voor sollicitatietraining of re-integratietraining vind ik erg lang.”* Cliënten die voor de eerste keer hulp ontvingen vanuit SEM, ontvingen de hulp ook snel: *“Kreeg het altijd op tijd. Was ook de allereerste keer snel.”*

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die ze ontvangen: *“Goed, precies wat ik nodig heb.”* Een van de cliënten geeft specifiek aan dat zij erg tevreden is met de re-integratiecoach, maar de rest van de ondersteuning van matige kwaliteit vindt: *“Mijn re-integratiecoach vind ik goed. Wat ik fijn vind is dat hij zelf ook in de bijstand heeft gezeten, hij weet waar hij over spreekt en hij is bereid om me te helpen. Het is wel fijn dat hij ook na werktijd wilt helpen(...) De rest vind ik matige kwaliteit.”*

Twee cliënten geven aan dat er na de overgang wel het één en ander mis is gegaan met de betalingen. Dit was vooral het geval bij cliënten die een baan hebben en bijstand ontvangen. Ook werd benoemd dat cliënten het bestaan van een online cliëntenportaal waar zij een overzicht kunnen vinden van de betalingen missen.

* *“Ik werk nu 50%, soms ging er iets fout met de betaling, maar dat is nu allemaal gecorrigeerd. SEM moest alles opnieuw uitvogelen.”*

* Voor een gedeelte goed en dat ene incident is jammer geweest, maar verder prima. De dingen die goed gaan tot nu toe: je krijgt een snelle reactie, je hoeft niet lang te wachten.”

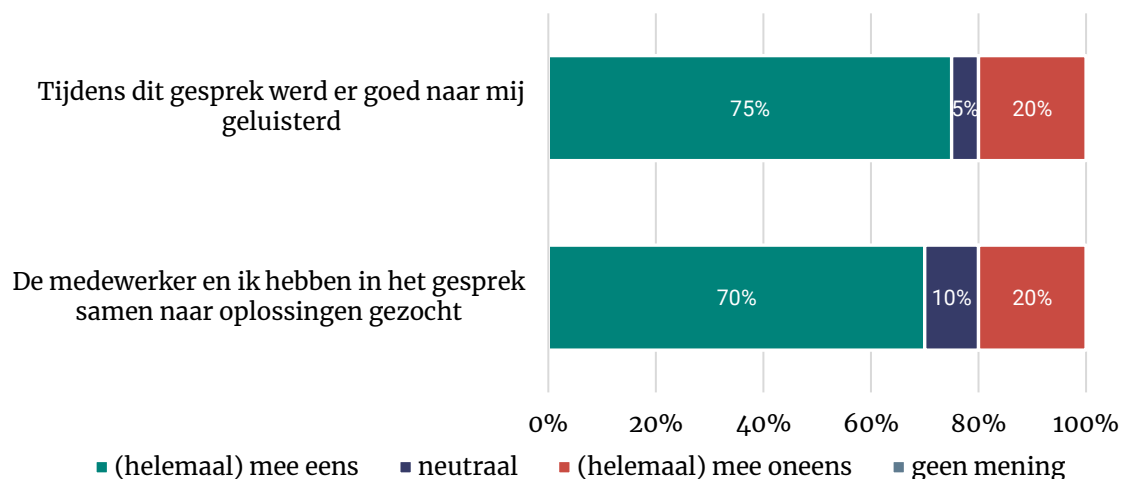
* “Bij SZHM was er een online cliëntenportaal, dan kan je alle betalingen zien. SEM heeft dit nog steeds niet. Ik heb geen inzicht op de betalingen, ik krijg ze wel op papier, maar zou het wel fijner dan zo'n papierenoverzicht. Dan kan ik alles zelf narekenen wanneer ik dat wil.”

Bijna alle cliënten geven aan dat zij niet per se vooraf verwachtingen hadden van de ondersteuning. Een cliënt had wel verwacht dat er meer ruimte zou zijn om door te stromen naar andere ondersteuningsvormen: “De bijzondere bijstand is wel wat ik verwacht had. Ik had wel verwacht dat er meer ruimte zou zijn...Bijvoorbeeld, doorstroom eventueel naar de langdurige ziektewet of Wajong...Daar heb ik wel wat trajecten in gelopen. Ik vond dat vrij stroef. Dat moest ik zelf uitzoeken. Soms is het best verwarrend de informatie die ik tegenkom of waar ik moet beginnen.”

Cliënten tevreden over het contact met de medewerker

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over het contact met de medewerker van Sociale Zaken Eijsden-Margraten. Driekwart (75%) van de cliënten vindt dat er tijdens het gesprek goed naar ze werd geluisterd. Zeven op de tien (70%) cliënten geven aan dat er in het gesprek met de medewerker samen naar oplossingen is gezocht. Twee op de tien (20%) cliënten zijn het oneens met beide stellingen.

Figuur 5.3 Stellingen over het contact met de medewerker van SEM (n=20)



Contact met de gemeente – interviews

Het contact met SEM wordt verschillend ervaren door de cliënten. Een aantal cliënten gaan in op de verschillen die zij hebben ervaren sinds de overgang van SZMH naar SEM. De drie cliënten die wel direct hulp hebben ontvangen van SEM, gaan in op hun ervaringen met enkel het contact met SEM. Cliënten die de overgang van SZMH naar SEM hebben meegemaakt, benoemen vaak het verschil dat zij hebben opgemerkt in het contact met de gemeente na de overgang. Vaak hebben cliënten het over het gebrek aan een vast contactpersoon, de bereikbaarheid en de omgang en houding vanuit de medewerkers. Een cliënt geeft aan tevreden te zijn met het contact.

** “Toen werd het SEM. Daar kreeg je een brief van met foto’s van contactpersonen. Mijn dossier werd overgedragen. Ik heb het met hun heel negatief ervaren. Negatiever dan in Maastricht. Daar had ik hele fijne mensen. Je had geen vast aanspreekpunt. Met zoveel verschillende mensen te maken gehad. Er gingen dingen verkeerd.”*

** “Slecht, normaal kan je alleen tussen 9 en 12 bereiken maar ze zijn of niet aanwezig of in gesprek. Voorheen bij Maastricht kon ik mijn contactpersoon de hele dag bereiken, tussen 9 en 5 en bij Margraten niet, dus dat vind ik echt een minpunt....Ik vind het bij SEM niet prettig, dat ze doen alsof ze alles beter weten en het is chaotisch.”*

** “Eerste instantie kom je bij een algemene mail terecht en dan is het af en toe moeilijk door te dringen. Eerst heb je het gevoel dat ze je niet hoeven omdat: “mevrouw het zal wel”, zo een houding. Maar nu gaat het goed. Ik mail met een vraag en dan krijg je iets terug van een algemene medewerker, dan corrigeer ik, dan ga je door naar een andere medewerker en uiteindelijk naar iemand die je wel kan helpen.”*

** “Ja was heel vriendelijk. Altijd goed geweest.”*

De cliënten die enkel hulp vanuit SEM hebben ontvangen, zijn tevreden over het contact dat zij hebben met SEM. Zij vinden de medewerkers behulpzaam en meelevend. Ook geven twee cliënten die de taal minder machtig zijn aan dat de gemeente hier rekening mee probeert te houden.

** “Erg goede mensen van SEM. Ze helpen echt goed. Ik hou van deze mensen. Als je iets vraagt, krijg je direct antwoord. Ik heb een contactpersoon bij de Gemeente. Heel goed. Ze zeiden: als je een probleem hebt, bel ons. Ze praten in het Engels. Ze proberen me te vertellen: probeer het in het Nederlands.” (vertaald vanuit het Engels)*

** “Heel goed, absoluut. Alleen één probleem geweest, mijn vrouw ook. Wij zijn vluchtelingen, mijn Nederlands was twee jaar geleden niet zo goed. Maar meeste mensen van de gemeente, praten heel snel. Dat was moeilijk. Sommige mensen proberen langzamer te praten. Sommige mensen praten normaal, dus snel. Dus vaak vragen of ze het konden herhalen. Maar ze zijn mij nu een beetje gewend. SEM is nieuw, nog niet zo heel veel ervaring. Maar volgende periode hebben ze langzamer gepraat. Ben wel altijd met respect behandeld.”*

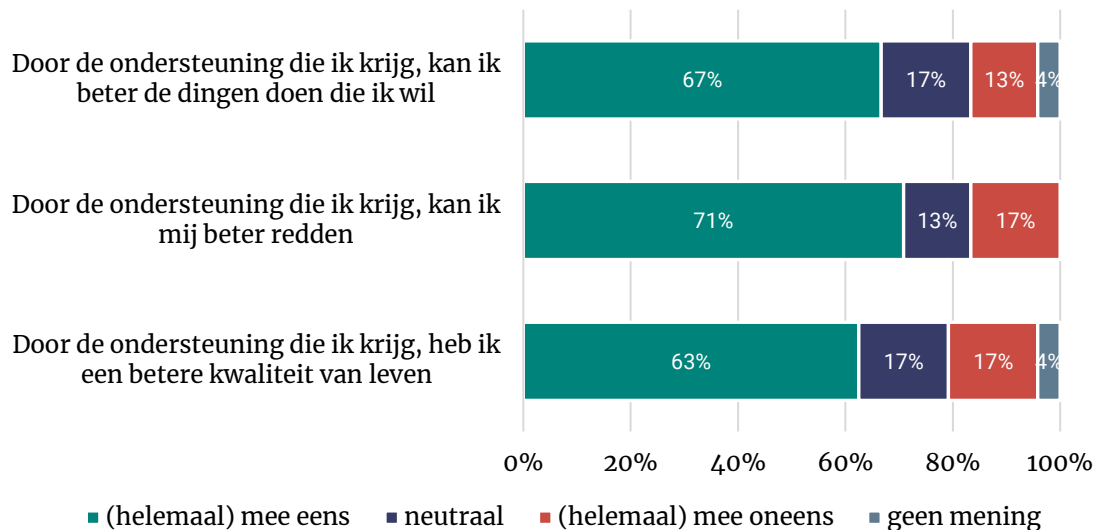
** “Contact was goed. Ze waren meelevend. Niet per se een vervelende situatie.”*



Cliënten tevreden over de effecten van de ondersteuning

Participatiewetcliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning die zij ontvangen (zie Figuur 5.4). Ongeveer twee derde (67%) van de cliënten kunnen door de ondersteuning beter de dingen doen die zij willen en ervaren een betere kwaliteit van leven (63%). Zeven op de tien (71%) cliënten ervaren een verbeterde zelfredzaamheid door de ondersteuning.

Figuur 5.4 Stellingen over het effect van de ondersteuning vanuit de participatiewet (n=24)



Effecten van ondersteuning – interviews

Een aantal cliënten geven aan dat de ondersteuning een belangrijke rol speelt in hun dagelijkse leven. De ondersteuning biedt de cliënten zekerheid in het kunnen betalen van de dagelijkse behoeften zoals boodschappen en de vaste lasten: *“Het zorgt ervoor dat ik huur en boodschappen kan betalen en daar ben ik blij mee.”* Een andere cliënt is blij met de studietoelage die hij ontvangt. Door de studietoelage kan hij ondanks zijn ziekte ook leuke dingen doen: *“Ik ben chronisch ziek, maar je wil toch soms wat leuks doen. Na school ben ik uitgeput. Normaalgesproken ga je nog vakkenvullen, maar ik lig dan op bed. Dan kan je erna ook wat leuks doen. Ik kan ook sparen. Als ik niet ziek was geweest had ik wel wat werk gedaan.”*

Een cliënt geeft aan dat ze toch wel rekening moet houden met haar uitgaven: *“De bijstand is niet veel, je moet echt op je geld letten. Je kan veel dingen niet doen. ik heb er veel vrienden door verloren. Dat is zwaar klote. Ik heb een tijdje voedselbank gehad, dat is ook stopgezet. Sinds januari is er 100 euro bij de bijstand gekomen en daardoor kreeg ik te veel om recht te hebben op de voedselbank. En nu is alles duurder geworden.”*

Algemene ervaring – interviews

Cliënten vertellen in het interview wat hun algemene ervaring was met de dienstverlening vanuit Eijsden-Margraten. Cliënten die de overgang vanuit SZMH naar SEM hebben meegemaakt zijn overwegend negatief over hun ervaring met de afdeling Sociale Zaken van Eijsden-Margraten. Een cliënt maakt onderscheid in de periode net na de overgang en de periode erna: *“Een 4, er is van alles misgegaan. Nu wel richting de 7 aangezien alle problemen zijn opgelost.”* Een andere cliënt geeft verschillende ervaringen met medewerkers van SEM: *“Ervaring met die meneer [gemeente Eijsden-Margraten] is nog geen drie waard. Voor de rest een 7. Het is gewoon een hele slechte ervaring geweest en dat zit me een beetje dwars. Het mag niet hoe hij met mij is omgegaan. Maar dat moet ik maar achter me laten want degene [andere medewerker gemeente Eijsden-Margraten] die het heeft opgepakt die heeft het wel goed gedaan. Dus een 7.”* Nog een andere cliënt vertelt geen verbetering te zien in de dienstverlening van SEM sinds de overgang: *“Sowieso een onvoldoende, ik zit zelf rond de 2 te denken. Ik zit bijna al 2 jaar in de bijstand bij Margraten en er is geen verbetering in gekomen. Alleen dat ik een re-integratiecoach heb gekregen, dat is de enige plus de rest is een min. Als dat er niet was geweest had ik een één gegeven.”*

Onder de cliënten die de overgang hebben meegemaakt, zijn er ook cliënten die positieve uitspraken doen over SEM. Zij vertellen vooral blij te zijn met de ondersteuning die zij ontvangen en de behulpzaamheid vanuit de medewerkers bij vragen.

** “Gewoon een 10. Alles goed geholpen, vanuit alle kanten. Contact met gemeente, of als we vragen hebben, heel snel. Hele aardige en vriendelijke mensen.”*

** “Een 8. Ja ik ben gewoon heel erg blij met de hulp. Zonder zou ik het niet redden.”*

Cliënten die de overgang niet hebben meegemaakt, gaven hun ervaring met SEM een voldoende. Dit ging ook vaak over de behulpzaamheid vanuit de medewerkers en de snelheid waarmee de hulp is gestart: *“10, omdat heel snel hulp, respectvol gedrag, we hebben geen problemen met die vergoedingen gehad. Andere vrienden van mij zoeken altijd taalmaatjes, maar ik kan gewoon met mijn taalcoach spreken.”* Een cliënt geeft haar ervaring met SEM een voldoende maar benoemt hierbij ook meteen een verbeterpunt: *“6, aan de basis van wat ze moeten, vind ik wel dat ze doen wat ze moeten doen. Maar dat is het eigenlijk ook. Soms krijg je het gevoel dat ze het absolute minimum doen en meer niet. Ik merk soms bijvoorbeeld weleens dat het soms een beetje schort in de samenwerking tussen sociale zaken en Wmo. De interne communicatie zou wel wat beter kunnen.”*



Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

info@ioresearch.nl

www.ioresearch.nl

