



Inwonerservarings- onderzoek over 2022: Gemeente Arnhem

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/168

Datum

september 2023

Opdrachtgever

Gemeente Arnhem

Auteurs

Anne van Bebber
Roy van der Hoeve

Copyright

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



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1.1 Wmo-cliënten	4
1.2 Jeugdhulpcliënten	4
1.3 PGB	5
2 Inleiding	7
3 Ervaringen Wmo-cliënten	11
3.1 Contact met het sociaal wijkteam	11
3.2 Kwaliteit van ondersteuning	16
3.3 Effecten van ondersteuning	17
4 Ervaringen jeugdhulpcliënten	19
4.1 Contact met het sociaal wijkteam	19
4.2 Regelen van ondersteuning	25
4.3 Kwaliteit van ondersteuning	25
4.4 Effecten van ondersteuning	26
5 Ervaringen PGB	28
5.1 Contact met het sociaal wijkteam	29
5.2 Kwaliteit van ondersteuning	33
5.3 Effecten van ondersteuning	33
A Bijlage: Betrouwbaarheid en representativiteit	34



1 Samenvatting

De gemeente Arnhem voerde in juni en juli 2023 een inwonerservaringsonderzoek uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp en Wmo-ondersteuning van een zorgaanbieder binnen de gemeente, en het contact over de inzet van deze ondersteuning met het sociaal wijkteam. De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten die in 2022 van de gemeente Arnhem een maatwerkvoorziening kregen. In totaal ontvingen 2.307 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders, 2.000 Wmo-cliënten en 411 cliënten met een PGB een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 489 jeugdhulpcliënten (21%), 662 Wmo-cliënten (33%), 112 cliënten met een PGB (27%) de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

1.1 Wmo-cliënten

Grote meerderheid tevreden over het sociaal wijkteam

De grote meerderheid van de cliënten beoordeelt het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. Ruim de helft geeft een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer is een 7,5. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Over de bereikbaarheid van de wijkcoach zijn ruim zeven op de tien Wmo-cliënten tevreden. Driekwart vindt dat men snel werd geholpen en een vergelijkbare groep geeft aan dat de wijkcoach precies heeft uitgelegd hoe het traject van hulp eruit komt te zien. Als verbeterpunten noemen cliënten betere bereikbaarheid van de wijkcoach via telefoon of WhatsApp en dat de communicatie over vakanties en hun vervanger beter kan.

Meerderheid van de Wmo-cliënten tevreden over ondersteuning

Van de cliënten vinden ongeveer acht op de tien dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. De ondersteuning draagt bij de meerderheid bij aan positieve effecten. Tachtig procent van de cliënten vindt dat zij zich door de hulp beter kunnen redden. Dit is een toename ten opzichte van 2021.

1.2 Jeugdhulpcliënten

Veel waardering voor het sociaal wijkteam

Acht op de tien jeugdhulpcliënten zijn tevreden over het sociaal wijkteam en de wijkcoaches, waarvan meer dan de helft een 8 of hoger geeft. Het gemiddelde cijfer is een 7,4; een toename ten opzichte van 2021 (7,0). Over de bereikbaarheid van de wijkcoach is 70 procent van de cliënten tevreden. Bijna driekwart van de jeugdhulpcliënten in de gemeente Arnhem vindt dat men snel werd geholpen. Dit ligt hoger dan een jaar eerder (62%). Ruim twee derde (69%) geeft daarnaast aan dat de wijkcoach precies heeft uitgelegd hoe het traject van hulp eruit komt te zien. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2021 (72%).



Als verbeterpunten noemen de cliënten de bereikbaarheid van het sociaal wijkteam en de wijkcoaches. Ook kan de snelheid van de uitvoering en ondersteuning omhoog. Cliënten vinden dat ze (te) lang moeten wachten op de ondersteuning.

Bij vier op de tien cliënten heeft de huisarts geregeld dat men ondersteuning kreeg en bij ruim een derde het sociaal wijkteam.

Bijna acht op de tien jeugdhulpcliënten tevreden over ondersteuning

Van de cliënten vindt 77 procent dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. Elf procent is ontevreden over de kwaliteit; dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Een meerderheid vindt dat de ondersteuning snel werd opgestart. Een vijfde is hierover ontevreden. Dit is niet anders dan eerdere jaren. De ondersteuning draagt bij de meerderheid bij aan positieve effecten. Zo kunnen zeven op de tien zich beter redden. Dit zijn meer cliënten dan in 2021.

1.3 PGB

Grote tevredenheid over wijkcoach

Een ruime meerderheid van de cliënten met PGB beoordeelt het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. Ruim de helft geeft een 8 of hoger. Het gemiddelde cijfer is een 7,6. Dit is licht gestegen ten opzichte van 2021 (7,3).

Driekwart van de cliënten met een PGB in de gemeente Arnhem vindt dat men snel werd geholpen. Over de bereikbaarheid van de wijkcoach zijn zeven op de tien cliënten tevreden (71%) en is 10 procent ontevreden: een lichte afname ten opzichte van 2021 (73%). Eenzelfde groep (71%) geeft daarnaast aan dat de wijkcoach precies heeft uitgelegd hoe het traject van hulp eruit komt te zien. Ruim twee derde van de cliënten is tevreden over de wijkcoach als aanspreekpunt over hun PGB. Een tiende is niet tevreden. Het aandeel ontevreden cliënten neemt af ten opzichte van 2021 (20%).

Cliënten geven als verbeterpunt voornamelijk aan dat de communicatie binnen het wijkteam beter kan, evenals het contact met de cliënt. Dit gaat dan over slechte bereikbaarheid per telefoon en late reacties op berichten.

Cliënten tevreden over ondersteuning

Een ruime meerderheid (81%) vindt dat de ondersteuning die men ontvangt van goede kwaliteit is. Vijf procent is het hier niet mee eens. Ruim zeven op de tien cliënten (72%) vinden dat de ondersteuning snel van start ging. Ruim acht op de tien cliënten vinden dat zij zich door de hulp beter kunnen redden. De kwaliteit van de ondersteuning is daarmee vergelijkbaar met vorig jaar.



Inleiding



2 Inleiding

Achtergrond

De gemeente Arnhem heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de inwoners die jeugdhulp of Wmo-ondersteuning ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Ook is gekeken naar de ervaringen van inwoners die jeugdhulp of Wmo-ondersteuning hebben ontvangen met inzet van een PGB (Persoonsgebonden budget). Al deze inwoners worden bevraagd hoe zij het sociaal wijkteam beoordelen en wat hun ervaringen zijn met de (eventuele) verdere ondersteuning. De coaches van de acht sociale wijkteams in de gemeente Arnhem organiseren samen zorg en ondersteuning voor de inwoners. Om in kaart te brengen wat de ervaringen van inwoners zijn, heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een inwonerservaringsonderzoek gedaan. Onderdeel van dit inwonerservaringsonderzoek zijn de wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoeken van Wmo en Jeugdwet. Het jaarlijks herhalen van het onderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid en/of de dienstverlening bij te stellen of aan te scherpen.

Werkwijze en respons

Dit onderzoek kent drie verschillende doelgroepen. De doelgroep voor dit onderzoek zijn enerzijds Wmo- en jeugdhulpcliënten die in 2022 van de gemeente Arnhem een maatwerkvoorziening kregen. Een wijziging vanaf 2021 is dat jeugdhulpcliënten via alle typen geautoriseerd verwijzers zijn meegenomen. De laatste doelgroep zijn inwoners met een PGB (Persoonsgebonden budget).

Eind juni 2023 ontvingen 2.307 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders/verzorgers een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast ontvingen 2.000 Wmo-clieënten en 411 cliënten met een PGB een uitnodiging om mee te doen. Bij Wmo en jeugdhulpcliënten is net als vorig jaar een steekproef getrokken naar zorgvorm (type ondersteuning, zoals huishoudelijke ondersteuning of begeleiding). Er is per zorgvorm een steekproef getrokken om zo inwoners met verschillende hulpvragen te vertegenwoordigen in de totale respons. Bij de cliënten met een PGB is de gehele populatie uitgenodigd; er is wel ontdubbeld op adres.

Iedereen vanaf 12 jaar ontving de uitnodiging zelf. Voor kinderen onder de 12 jaar zijn de ouders aangeschreven. 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. Respondenten konden bij vragen en opmerkingen (gratis) contact opnemen met de helpdesk van I&O Research. In tabel 2.1 een weergave van de respons.

Respons verhogende maatregelen

Om een hogere respons dan vorig jaar te bewerkstelligen zijn een aantal respons verhogende maatregelen toegepast. Zo is de vragenlijst ingekort tot zeven vragen en is in de vragenlijst taalgebruik op B1 niveau gebruikt, zodat hij voor iedereen toegankelijk is.



Daarnaast is een incentive ingezet: er worden waardebonnen van € 15,- verloot onder de deelnemers. De uitnodigingsbrieven waren eveneens voorzien van toegankelijk taalgebruik en ze bevatten toelichting in meerdere talen. Cliënten hadden de mogelijkheid een helpdesk te bellen bij vragen; hier konden ze ook hulp bij het invullen krijgen, in de door hen gesproken taal. De respons verhogende maatregelen hebben gezorgd voor respectievelijk 5 en 3 procentpunt hogere respons bij jeugdhulpcliënten en Wmo-clieënten. De respons bij cliënten met een PGB was 1 procentpunt lager dan in 2022.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

	Uitgenodigd	Gereageerd	Respons %
Jeugdhulpcliënten	2.307	489	21%
• Jongeren	1.112	223	20%
• Ouder(s)/verzorger(s)	1.195	266	22%
Wmo-clieënten	2.000	662	33%
PGB	411	112	27%
Totaal	4.765	1.263	27%

Betrouwbaarheid en representativiteit

In Bijlage A wordt een uitgebreide beschrijving gegeven van de betrouwbaarheid en representativiteit van dit onderzoek. Hieronder een korte beschrijving:

- **Betrouwbaarheid:**
De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de totale populatie van Wmo- en jeugdhulpcliënten. De resultaten van cliënten met een PGB zijn vanwege het lage absolute aantal indicatief. Gangbaar in dit type onderzoek is een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent met een betrouwbaarheid van 95 procent. De nauwkeurigheidsmarge van het onderdeel jeugdhulpcliënten bedraagt 4,2 procent, van het onderdeel Wmo-clieënten 3,7 procent en van het onderdeel cliënten met een PGB 8,1 procent. Zie de bijlage voor een uitleg over de nauwkeurigheidsmarges.
- **Representativiteit:**
De onderzoeksresultaten zijn naderhand gewogen naar zorgvorm. Hiermee zijn de resultaten van deze groepen representatief voor de gehele populatie Wmo- en jeugdhulpcliënten en cliënten met een PGB in Arnhem.
Er zijn minimale verschillen gevonden tussen de verhoudingen vanuit de meeste wijken die deelnamen aan het onderzoek in relatie tot alle wijken in Arnhem. Ook op wijkniveau, binnen de onderdelen Wmo, Jeugd en PGB is er dus sprake van een representatief beeld (zie bijlage).

Analyse

De antwoordcategorieën '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 en enkele open vragen. Sommige van deze open antwoorden zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking

De resultaten worden waar mogelijk vergeleken met de resultaten uit 2021 en 2019. De jaren voor 2019 zijn niet meegenomen in deze rapportage vanwege wijzigingen in de vragenlijsten en doelgroep. Hierdoor is geen goede vergelijking met eerdere jaren mogelijk. Over 2020 is de volgorde van de vragenlijst veranderd, de vraagstellingen zijn echter grotendeels hetzelfde gebleven. Waar de vraagstelling is gewijzigd, is geen vergelijking gemaakt met 2019.



Ervaringen Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) cliënten



3 Ervaringen Wmo-cliënten

Tabel 3.1 Achtergrond van de Wmo-cliënten (ongewogen, n=662)

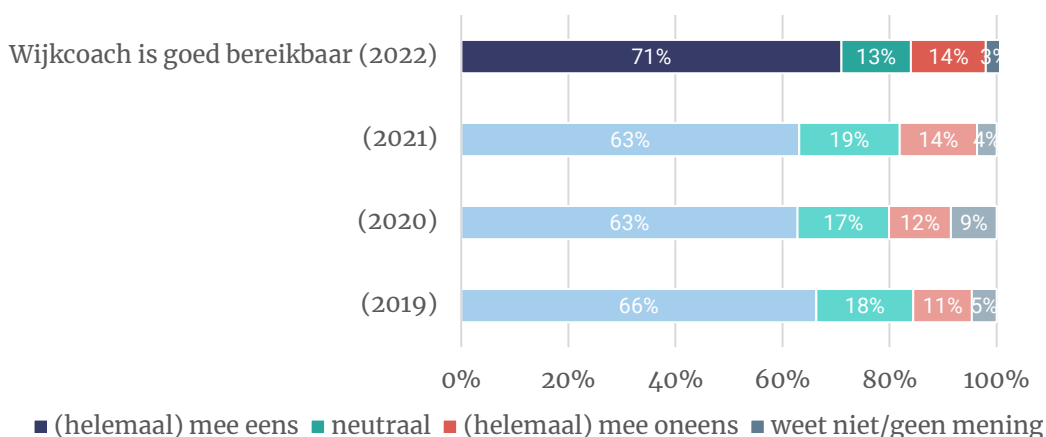
Vorm van ondersteuning	
Groepsbegeleiding/dagbesteding	17%
Huishoudelijke ondersteuning	17%
Individuele begeleiding	15%
Doelgroepenvervoer (Avan taxi)	14%
Activerend werk ondersteuning	13%
Woonvoorzieningen (aanpassing aan de woning, traplift)	12%
Hulpmiddelen	11%
Beschermd wonen	2%
Anders	0%
Contact met sociaal wijkteam in 2022	
Ja	83%
Nee	17%

3.1 Contact met het sociaal wijkteam

Wijkcoach is goed bereikbaar

Ruim zeven op de tien Wmo-cliënten zijn tevreden over de bereikbaarheid van de wijkcoach. Dit is toegenomen ten opzichte van 2021 (63%). Veertien procent is hier ontevreden over. Dertien procent staat neutraal tegenover de bereikbaarheid van de wijkcoach. Dit is een afname vergeleken met vorig jaar (19%).

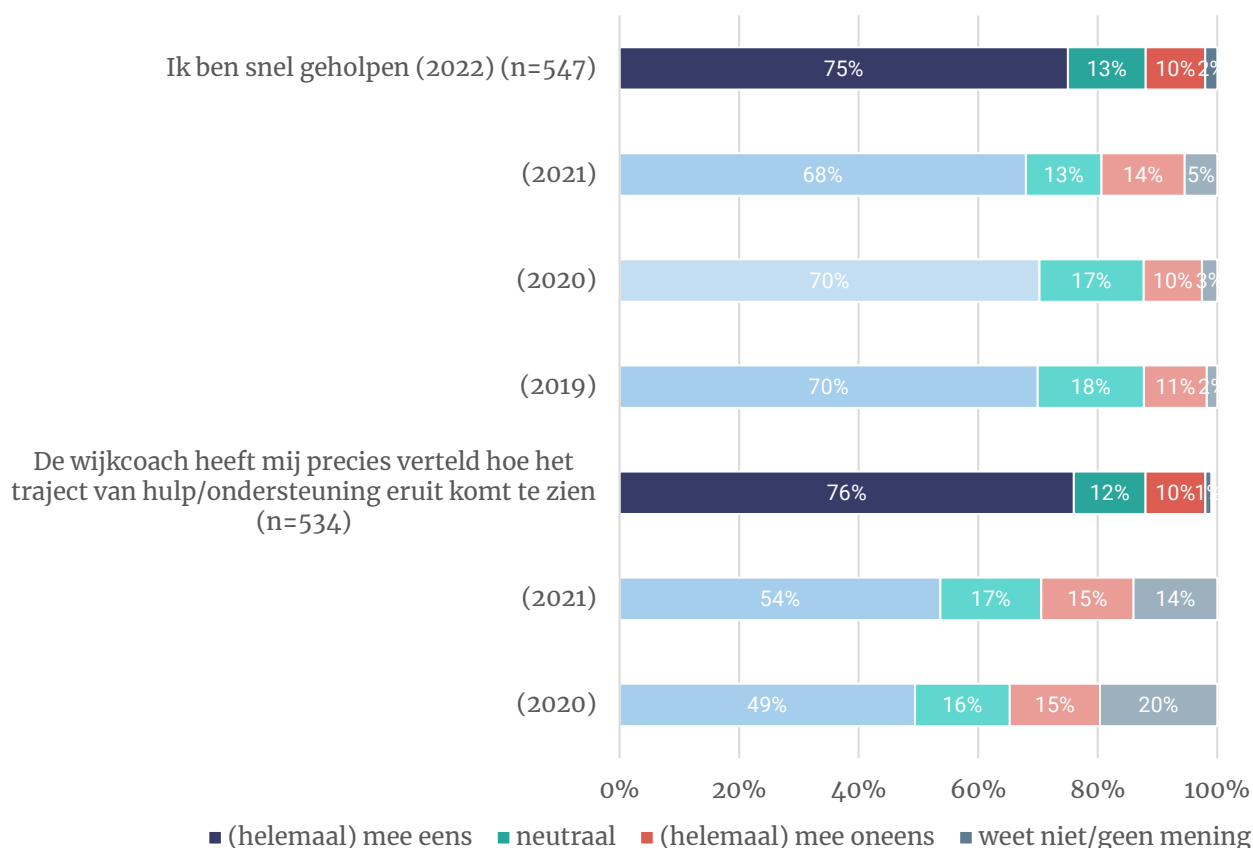
Figuur 3.1 Bereikbaarheid wijkcoach Wmo-cliënten (basis= contact met een wijkcoach in 2022, n=530)



Cliënten worden snel geholpen en krijgen precieze uitleg over het hulpproces

Driekwart van de Wmo-clients in de gemeente Arnhem vindt dat men snel werd geholpen. Dat is een stijging ten opzichte van 2020. Tien procent voelde zich niet snel geholpen; een lichte afname in vergelijking met 2021 (14%). Dertien procent staat hier neutraal tegenover. Ook driekwart geeft aan dat de wijkcoach precies heeft uitgelegd hoe het traject van hulp eruit komt te zien. Dat is een sterke stijging ten opzichte van 2021. Toen vond ruim de helft van de cliënten (54%) dat het proces precies was uitgelegd. Een tiende vindt in 2022 dat de wijkcoach dit niet precies heeft uitgelegd. Twaalf procent is neutraal.

Figuur 3.2 Contact sociaal wijkteam Wmo-clients (basis= contact met een wijkcoach in 2022)¹

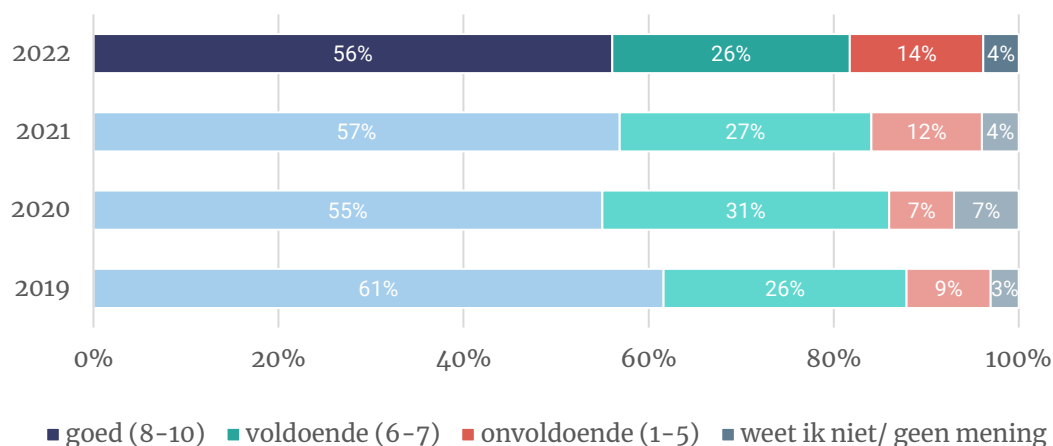


¹ De stelling 'De wijkcoach heeft mij precies verteld hoe het traject van hulp/ondersteuning eruit komt te zien' is in 2020 voor het eerst aan respondenten voorgelegd.

Ruime meerderheid tevreden over sociaal wijkteam en wijkcoaches

Meer dan acht op de tien Wmo-clïënten beoordelen het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. Ruim de helft van de cliënten (56%) geeft een 8 of hoger, een kwart (26%) geeft een 6 of een 7. Veertien procent geeft een onvoldoende. Deze beoordelingen zijn vergelijkbaar met 2021, al is vanaf 2019 een stijgende trend te zien in het percentage dat een onvoldoende geeft.

Figuur 3.3 Beoordeling sociaal wijkteam en wijkcoaches Wmo-clïënten (basis= contact met een wijkcoach in 2022, n=549)



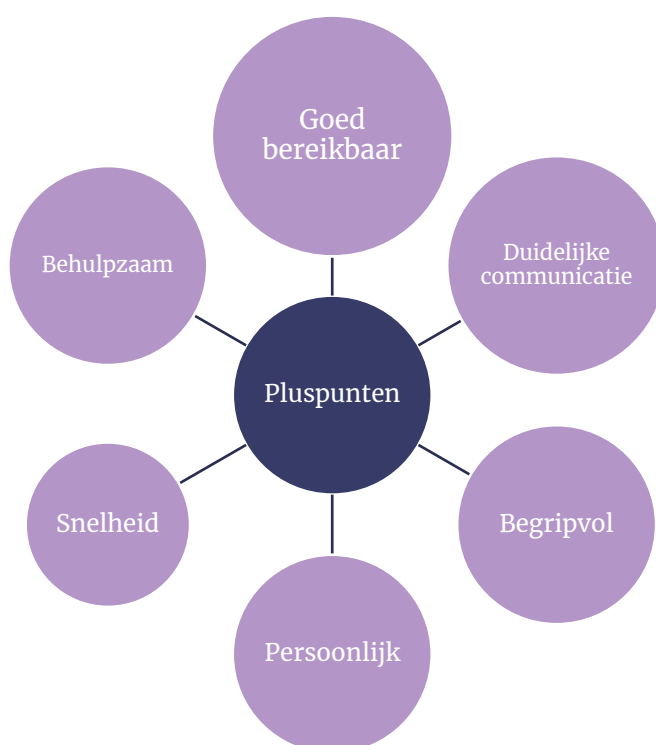
Wmo-clïënten beoordelen het sociaal wijkteam en de wijkcoaches in het geheel gemiddeld met een 7,5. In 2021 was dit ook een 7,5, in 2020 een 7,6 en in 2019 7,7.

Cliënten blij dat wijkteam en wijkcoaches er zijn

Wmo-clënten kregen de mogelijkheid om toe te lichten hoe ze het sociaal wijkteam en de wijkcoach ervaren en in het bijzonder wat ze goed vinden aan het wijkteam en/of de wijkcoaches. Onderstaand figuur geeft een overzicht van de meest voorkomende reacties van cliënten; de grootte van een bol geeft aan hoe vaak iets gezegd is. Hieruit blijkt dat Wmo-clënten blij zijn dat het wijkteam en de wijkcoach er zijn en dat ze bij hen terecht kunnen. Volgens de cliënten is het wijkteam en de wijkcoach goed bereikbaar, duidelijk en prettig in communicatie en begripvol en empathisch. Verder ervaart een deel van de cliënten de zorg als persoonlijk, betrokken, betrouwbaar en daadkrachtig.

“Als er een hulpvraag is, zijn ze bereid te komen!”

“Mijn wijkcoach was erg behulpzaam en heeft mij heel goed geholpen. Begrijpt mijn situatie, super vriendelijk.”



“Dat er goed verteld is hoe er gehandeld wordt en dat dat daadwerkelijk vervolgens uitgevoerd wordt.”

“Uit eigen ervaring is het prioriteit van de wijkcoach dat de cliënt bijpassende hulp krijgt die past bij zijn/haar hulpvraag. Wanneer zij denken dat hun zelf niet geschikt zijn, kijken ze met je mee naar een geschikte instantie. Zo heb ik zelf ook na jaren zoeken eindelijk hulpverleners waar ik mee verder kom. Bedankt!”

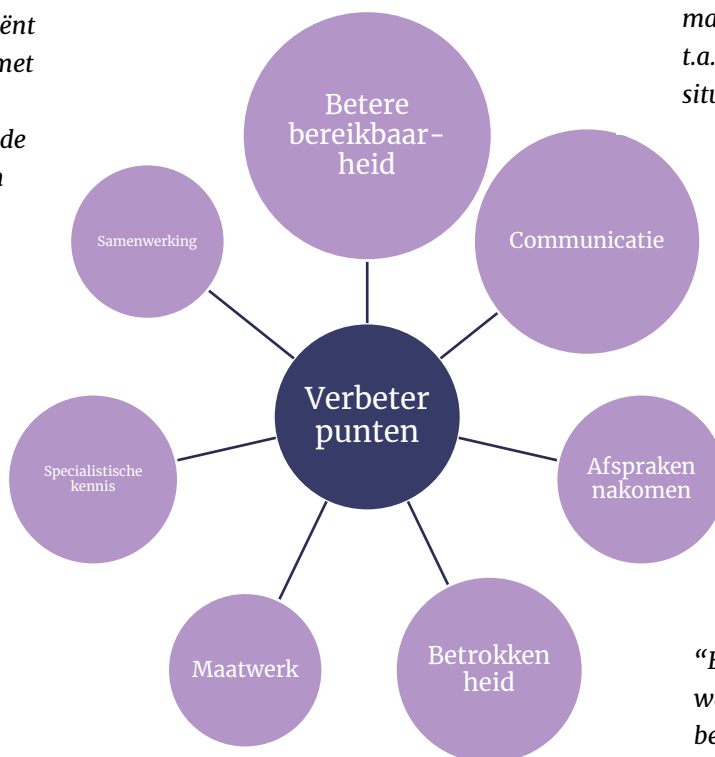
“Duidelijk in haar taal en woord.”

Ongeacht de beoordeling van het sociaal wijkteam door de cliënten, de pluspunten die ze noemen komen zeer met elkaar overeen. Over het algemeen zijn cliënten tevreden met het persoonlijk contact, de bereikbaarheid, de behulpzaamheid, efficiëntie en empathie. De cliënten die het wijkteam of de wijkcoach met een voldoende of goed beoordeelden, benoemen dat ze de snelheid waarmee ze geholpen worden en dat ze goed geholpen worden vaker als pluspunt.

Cliënten willen een betere bereikbaarheid

Hoewel de bereikbaarheid van het sociaal wijkteam als pluspunt wordt benoemd, noemen Wmo-clieënten dit ook als verbeterpunt. Wmo-clieënten geven voornamelijk aan dat bereikbaarheid een aandachtspunt is (via de telefoon/WhatsApp), maar ook dat het wijkteam vaker contact kan opnemen en dat bij afwezigheid beter gecommuniceerd kan worden over de vervanging. Een deel van de cliënten heeft behoefte aan een meer laagdrempelige wijkcoach door middel van toegankelijk taalgebruik. Verder is de samenwerking binnen het team en tussen verschillende teams en afdelingen binnen de gemeente genoemd als verbeterpunt.

“Een mailtje naar de cliënt als de eigen wijkcoach met vakantie is en contactgegevens wie in de tussentijd benaderd kan worden.”



“Dat ervan uit het wijkteam zelf geïnformeerd wordt om +/- 2 maanden hoe het gaat met cliënt t.a.v. lichamelijk/persoonlijke situatie.”

“Beter bereikbaarheid. Meer begrip tonen voor personen die Nederlandse taal en gewoonten niet machtig/gewend zijn.”

“Een huisbezoek zouden wij waarderen. Persoonlijk advies, geen betrokkenheid, bij ons in ieder geval niet.”

Algemene verbeterpunten zijn de bereikbaarheid en communicatie van het wijkteam en de wijkcoaches. Cliënten ervaren moeilijkheden bij het contact opnemen met de wijkcoaches of het wijkteam, wat het plannen van afspraken op korte termijn bemoeilijkt. Daarnaast wordt ook in alle groepen, ongeacht de beoordeling van het sociaal wijkteam, benoemd dat meer persoonlijke aandacht door bijvoorbeeld huisbezoeken en persoonlijk advies, zeer gewaardeerd zou worden.



Cliënten die een onvoldoende hebben gegeven, benoemen vaker dat ze zich niet serieus genomen voelen. Ook missen zij specialistische kennis bij het wijkteam en de wijkcoaches, bijvoorbeeld op het gebied van autisme. Een enkeling benoemt dat afspraken niet nagekomen worden.

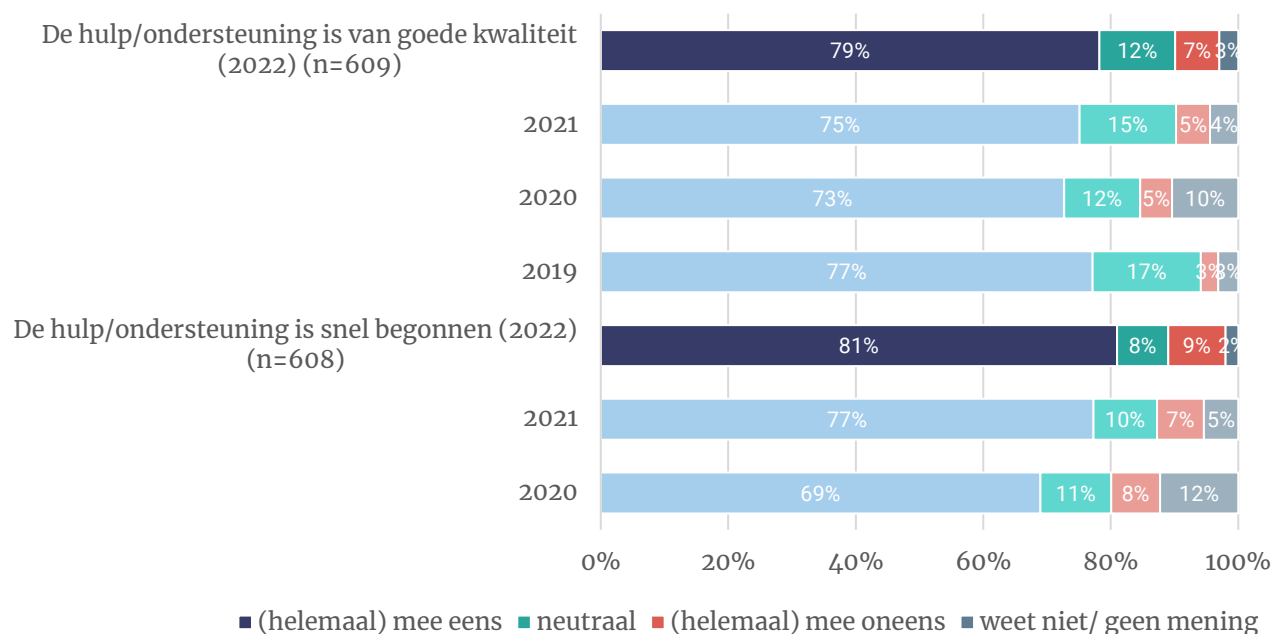
Cliënten die het wijkteam met een 8 of hoger waarderen benoemen vaker de samenwerking en communicatie met externe partijen als verbeterpunt. Ze denken dat dit de efficiëntie van de hulpverlening ten goede zou komen.

3.2 Kwaliteit van ondersteuning

Cliënten tevreden over de kwaliteit en snelheid van de ondersteuning

Ongeveer acht op de tien cliënten vinden dat de ondersteuning die ze ontvangen van goede kwaliteit is. Dit aandeel is iets groter dan in 2021 (75%). Zeven procent is het hier niet mee eens. Een klein deel van de cliënten staat hier neutraal in (12%). Dit is iets meer dan vorig jaar, maar vergelijkbaar met 2020. Een vergelijkbaar aandeel vindt dat de ondersteuning snel is begonnen. Ook hier is een toename te zien. Negen procent vindt dat de ondersteuning niet snel begon.

Figuur 3.4 Kwaliteit van ondersteuning Wmo-cliënten (basis= hulp is gestart)²



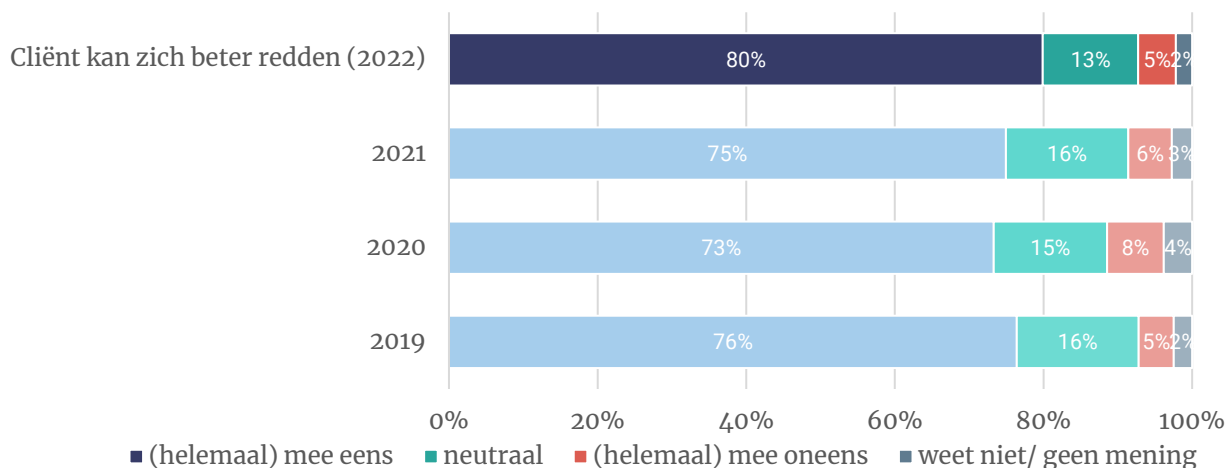
² De stelling 'De hulp/ondersteuning is snel begonnen' is in 2020 voor het eerst aan respondenten voorgelegd.

3.3 Effecten van ondersteuning

Cliënten ondervinden positieve effecten van de ondersteuning

Acht op de tien cliënten kunnen zich door de hulp beter redden. Vijf procent is het daar (helemaal) niet mee eens. Dertien procent is neutraal. In de zelfredzaamheid is een toename te zien ten opzichte van 2021.

Figuur 3.5 Cliënt kan zich beter redden door de hulp/ondersteuning (basis= hulp is gestart, n=608)



Ervaringen jeugdhulpcliënten



4 Ervaringen jeugdhulpcliënten

Tabel 4.1 Achtergrond van jeugdhulpcliënten (ongewogen, n=489)

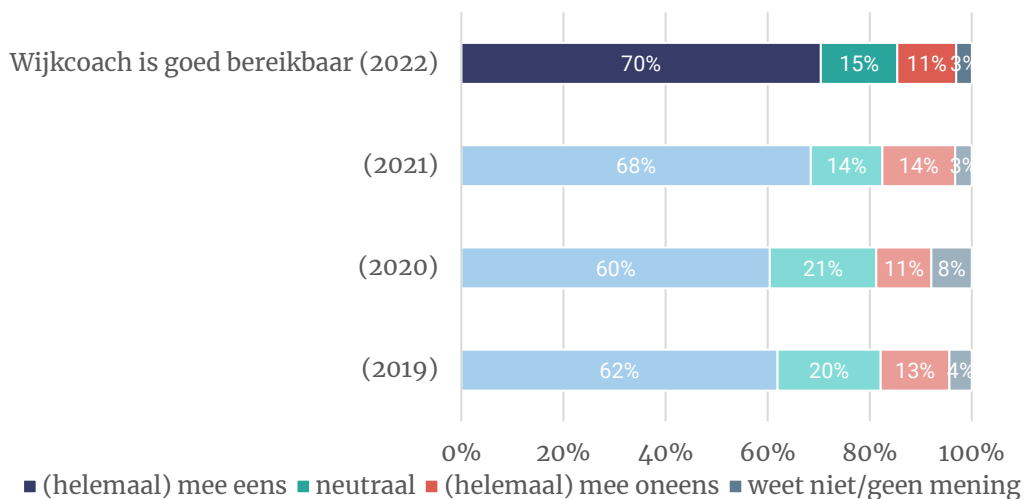
Ingevuld door	
Jongeren	46%
Ouder(s)/verzorger(s)	54%
Vorm van ondersteuning	
Behandeling	44%
Begeleiding (alleen, niet in een groep)	27%
Groepsbegeleiding	11%
Verblijf jeugdinstelling	10%
Jeugdbescherming & -reclassering	8%

4.1 Contact met het sociaal wijkteam

Tevredenheid over bereikbaarheid wijkcoach

Over de bereikbaarheid van de wijkcoach zijn zeven op de tien jeugdhulpcliënten tevreden (70%) en is 11 procent ontevreden. De tevredenheid is vergelijkbaar met 2021. Het aandeel cliënten dat de wijkcoach niet goed bereikbaar vindt, neemt af.

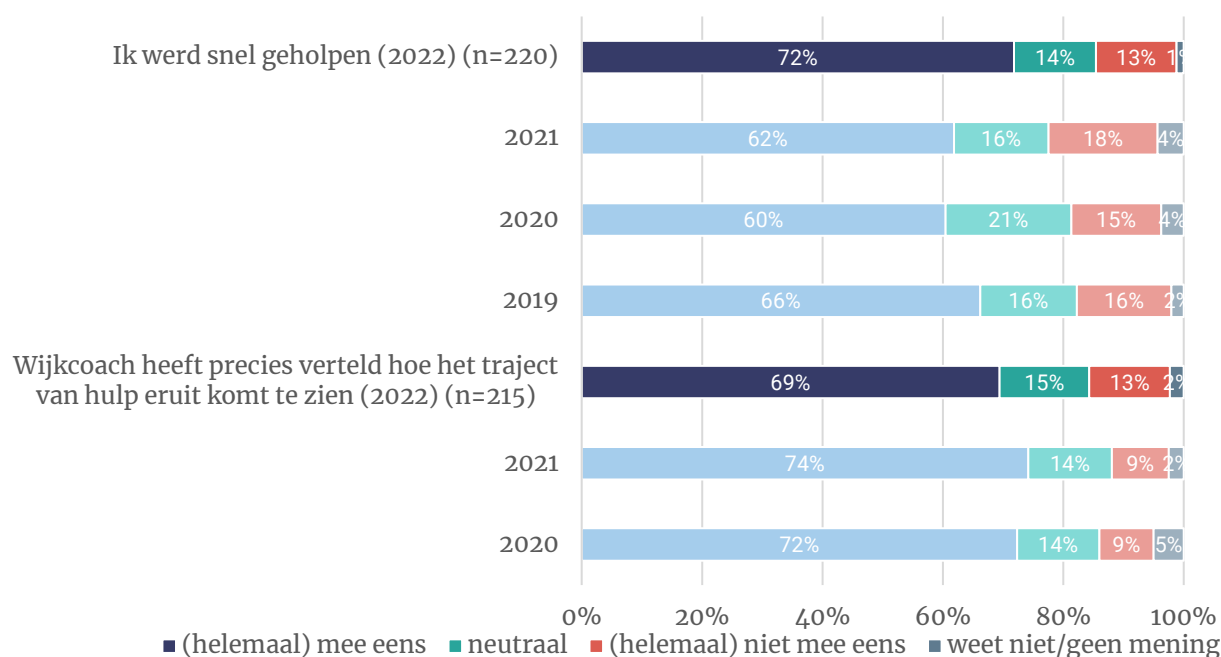
Figuur 4.1 Bereikbaarheid wijkcoach jeugdhulpcliënten (basis= contact met een wijkcoach in 2022, n=218)



Cliënten worden snel geholpen en krijgen precieze uitleg over het hulpproces

Bijna driekwart van de jeugdhulpcliënten vindt dat men snel werd geholpen door het sociaal wijkteam. Dit is hoger dan in 2021 (62%). Dertien procent voelde zich niet snel geholpen, in 2021 was dit nog 18 procent. Veertien procent is neutraal. Bijna zeven op de tien jeugdhulpcliënten (69%) geven aan dat de wijkcoach precies heeft uitgelegd hoe het traject van hulp eruit komt te zien. Dat is afgenomen ten opzichte van 2021 (74%). Dertien procent vindt in 2022 dat de wijkcoach dit niet precies heeft uitgelegd. Dit aandeel is licht toegenomen. Vijftien procent is neutraal.

Figuur 4.2 Contact sociaal wijkteam jeugdhulpcliënten (basis= contact met een wijkcoach in 2022)³

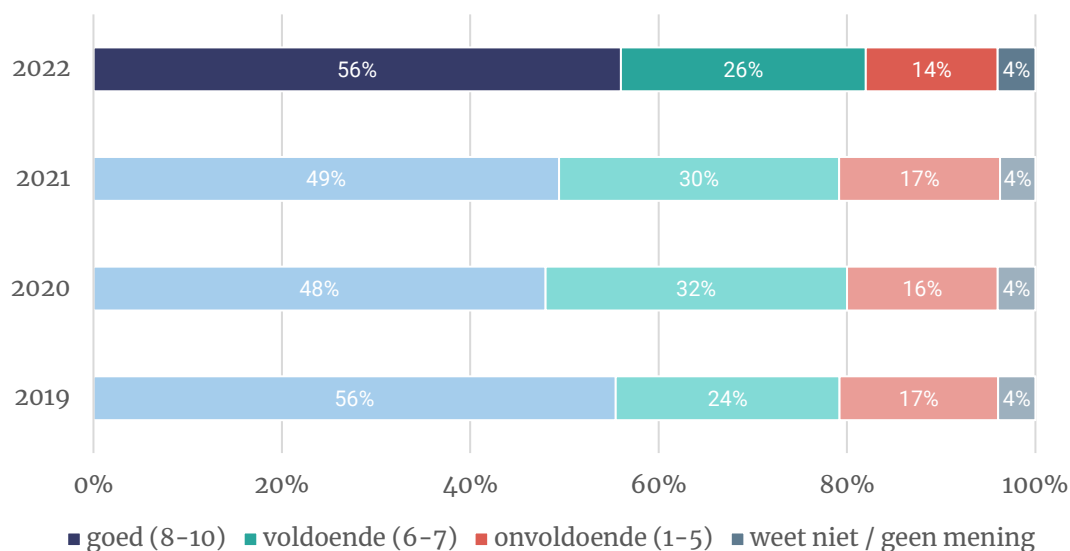


³De stelling 'De wijkcoach heeft precies verteld hoe het traject van hulp/ondersteuning eruit komt te zien' is in 2020 voor het eerst aan respondenten voorgelegd.

Ruime meerderheid tevreden over sociaal wijkteam en wijkcoaches

Ruim acht op de tien jeugdhulpcliënten beoordelen het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. Dat is een toename ten opzichte van 2021. Ruim de helft (56%) geeft een 8 of hoger en ongeveer een kwart (26%) geeft een 6 of 7. Veertien procent geeft een onvoldoende.

Figuur 4.3 Beoordeling sociaal wijkteam (basis= contact met een wijkcoach in 2022, n=222)



Jeugdhulpcliënten beoordelen het sociaal wijkteam en de wijkcoaches in het geheel gemiddeld met een 7,4. Het gemiddelde cijfer voor het wijkteam en de wijkcoaches neemt iets toe ten opzichte van eerdere jaren. In 2021 was dit een 7,0, in 2020 een 7,1 en in 2019 gaven jeugdhulpcliënten gemiddeld een 7,2.

Cliënten voelen zich serieus genomen

De wijkcoach en het wijkteam worden over het algemeen als meedenkend, meelevend, betrokken en behulpzaam ervaren. Ook luisteren ze goed volgens een groot deel. Hierdoor voelt de jeugdhulpcliënt zich serieus genomen en gehoord. Daarnaast is het tweede meest genoemde pluspunt de bereikbaarheid en dat de wijkcoach en het wijkteam benaderbaar zijn.

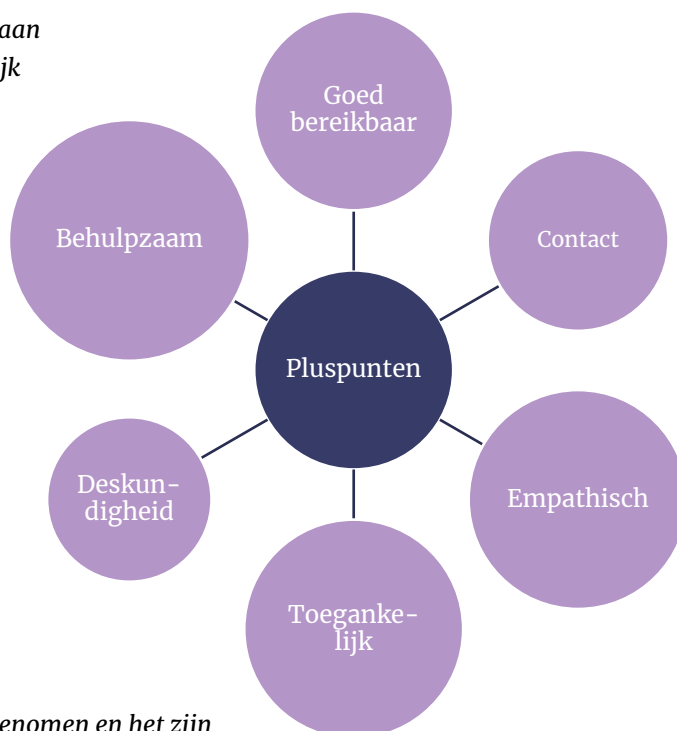
“Onze wijkcoach is altijd bereikbaar, denkt mee, adviseert en reageert snel.”

“Betrokken en werken echt mee aan een oplossing (die er in de praktijk niet voorhanden is).”

“Heel betrokken, en deskundige wijkcoach, ziet waar behoeften liggen van het kind maar ook voor ouder.”

“Benaderbaar, toegankelijk, professioneel.”

“Je wordt serieus genomen en het zijn oprechte lieve mensen.”



“Persoonlijk contact en maatwerk. Hulpvraag en begeleiding zeer goed en duidelijk.”

“[Naam] is erg behulpzaam, kan aansluiten bij mijn behoefte, ze vertelt alles duidelijk, kan aansluiten bij mijn cultuur, ik voel me gehoord, alles waar ik ondersteuning nodig heb kan ze regelen.”

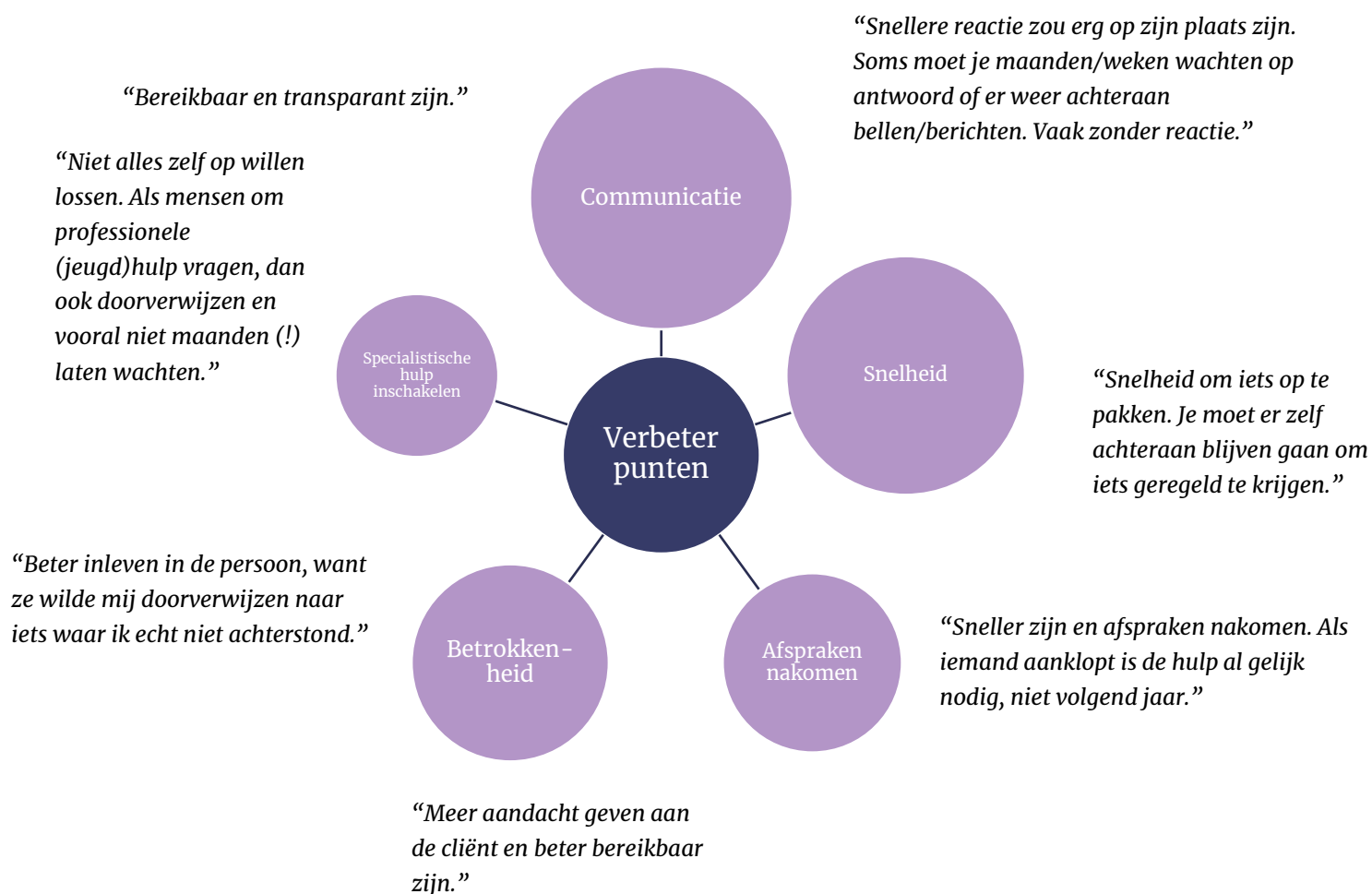
De jeugdhulpcliënten die het wijkteam met een onvoldoende hebben beoordeeld, noemen bijna geen positieve punten. Een enkeling uit vooral waardering voor het toekennen van een beschikking.

Door de groep die het wijkteam als voldoende of goed heeft beoordeeld, wordt vooral de menselijke kant van het wijkteam als pluspunt genoemd. Een enkeling geeft aan dat het maatwerk en persoonlijk contact een goede kwaliteit van de ondersteuning is, net als de deskundigheid.



Cliënten willen betere communicatie

Jeugdhulpcliënten noemen ook verbeterpunten voor het sociaal wijkteam en de wijkcoach. Ze geven voornamelijk aan dat de communicatie van het wijkteam en de wijkcoaches verbeterd mag worden. Hierbij valt te denken aan het bereikbaar zijn, sneller reageren en meer communicatie met het gezin. Verder mag de snelheid van de uitvoering van de ondersteuning omhoog, cliënten geven aan dat ze het gevoel hebben dat ze lang moeten wachten op de ontvangen ondersteuning. Enkele cliënten stellen dat een wijkcoach of wijkteam eerder gespecialiseerde hulp mag inschakelen.



In iedere groep wordt de communicatie van het sociaal wijkteam als verbeterpunt genoemd. Cliënten geven aan dat het wijkteam en de wijkcoach niet altijd goed bereikbaar zijn, ze niet altijd goed geïnformeerd worden en dat het lang kan duren voor ze een reactie krijgen. Deze verbeterpunten komen vooral vanuit de groepen die het wijkteam als onvoldoende of voldoende (en 6 of een 7) hebben beoordeeld.

De meerderheid van de jeugdhulpcliënten geeft wijkcoaches en het wijkteam een 8 of hoger; deze groep noemt over het algemeen weinig verbeterpunten. Enkele verbeterpunten zijn: de bereikbaarheid en minder wisselingen in het wijkteam. Een enkeling gaf aan dat de deskundigheid van de wijkcoaches miste. Dit wordt ook benoemd door een klein deel van de groep die een onvoldoende beoordeling heeft gegeven: ze missen de expertise voor complexe gevallen en ze zouden het prettig vinden als het wijkteam en de wijkcoach ook hulp durven vragen aan andere professionals. Binnen deze groep geven een paar jeugdhulpcliënten daarnaast aan dat er niet aan afspraken gehouden wordt en dat de cliënt zelf een proactieve houding moet aannemen om de afstand te verkleinen met het wijkteam en de wijkcoach.

Daarnaast voelt een klein deel zich niet goed voldoende geholpen en dat kan verbeterd worden door mee te denken, in te leven in de cliënt en meer tijd voor de jeugdhulpcliënt. Dit wordt voornamelijk benoemd in de groep die een voldoende als beoordeling gaf.

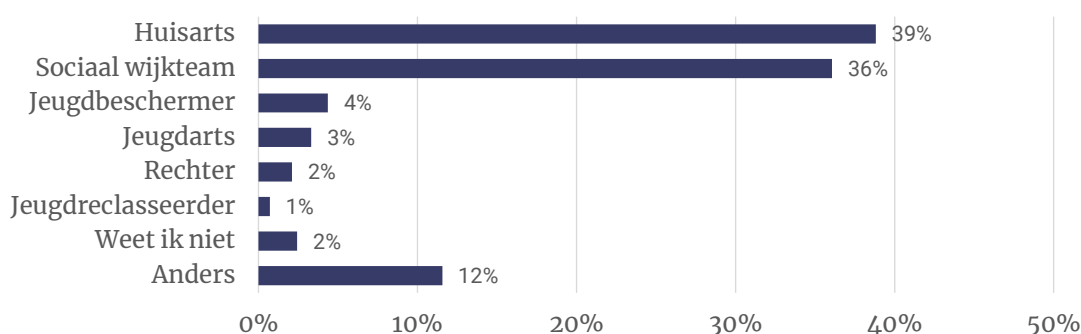


4.2 Regelen van ondersteuning

Huisarts en sociaal wijkteam regelen het vaakst ondersteuning

Ongeveer vier op de tien jeugdhulpcliënten zijn doorverwezen naar de jeugdhulp door hun huisarts. Bij ruim een derde verwees het sociaal wijkteam hen door. De andere verwijzers komen minder vaak voor als iemand die de hulp heeft geregeld. Onder 'anders' wordt vaak de school genoemd of dat iemand dit zelf heeft geregeld.

Figuur 4.4 Doorverwezen naar jeugdhulp door: (n=488)



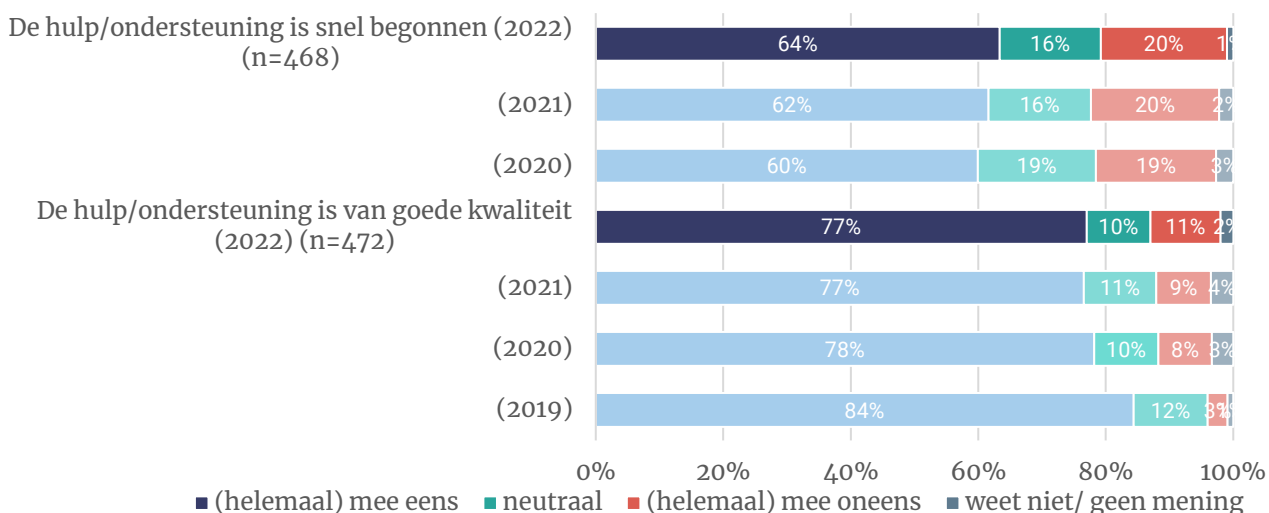
4.3 Kwaliteit van ondersteuning

Cliënten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning

Bijna twee derde vindt dat de hulp of ondersteuning snel is gestart. Dit is vergelijkbaar met 2021. Twee op de tien vinden dat de hulp of ondersteuning niet snel is begonnen.

Ruim driekwart van de jeugdhulpcliënten vindt dat de ontvangen ondersteuning van goede kwaliteit is. Ongeveer een op de tien is het hiermee oneens. Dit is vergelijkbaar met 2021.

Figuur 4.5 Kwaliteit ondersteuning jeugdhulp (basis= hulp is gestart)

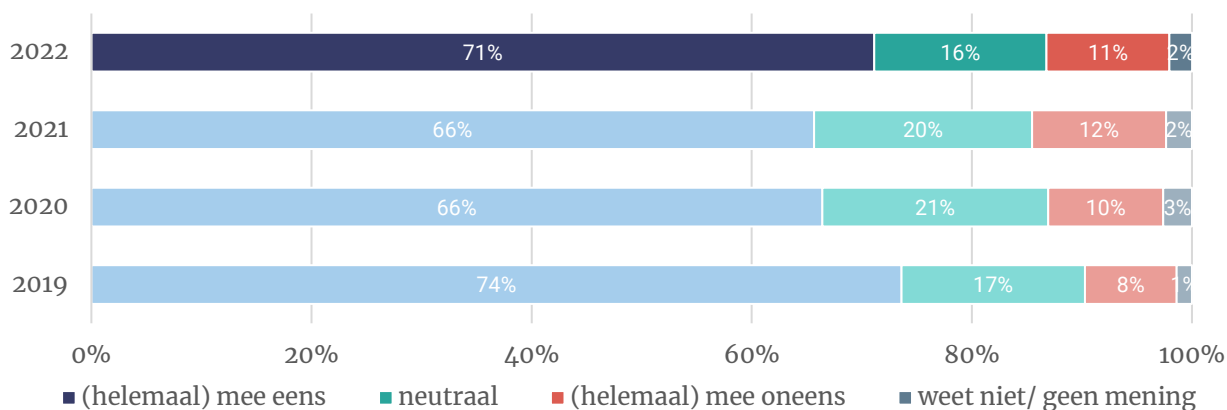


4.4 Effecten van ondersteuning

Cliënten kunnen zich beter redden door de ondersteuning

Ongeveer zeven op de tien cliënten vinden dat zij zich door de hulp beter kunnen redden. Elf procent is het daar (helemaal) niet mee eens. Zestien procent is neutraal. In de zelfredzaamheid is een toename te zien ten opzichte van 2021.

Figuur 4.6 Cliënt kan zich beter redden door de hulp/ondersteuning (basis= hulp is gestart, n=464)



Persoonsgebonden budget (PGB)



5 Ervaringen PGB

Tabel 5.1 Achtergrond van cliënten met een PGB (n=112)

Vorm van ondersteuning	
Activerend werk	1%
Begeleiding Jeugd	9%
Begeleiding Wmo	21%
Behandeling	2%
Beschermd wonen	4%
Groepsbegeleiding jeugd	3%
Groepsbegeleiding Wmo	3%
Huishoudelijke ondersteuning	44%
Vervoer	7%
Wonen	8%

Contact met sociaal wijkteam in 2022	
Ja	91%
Nee	9%

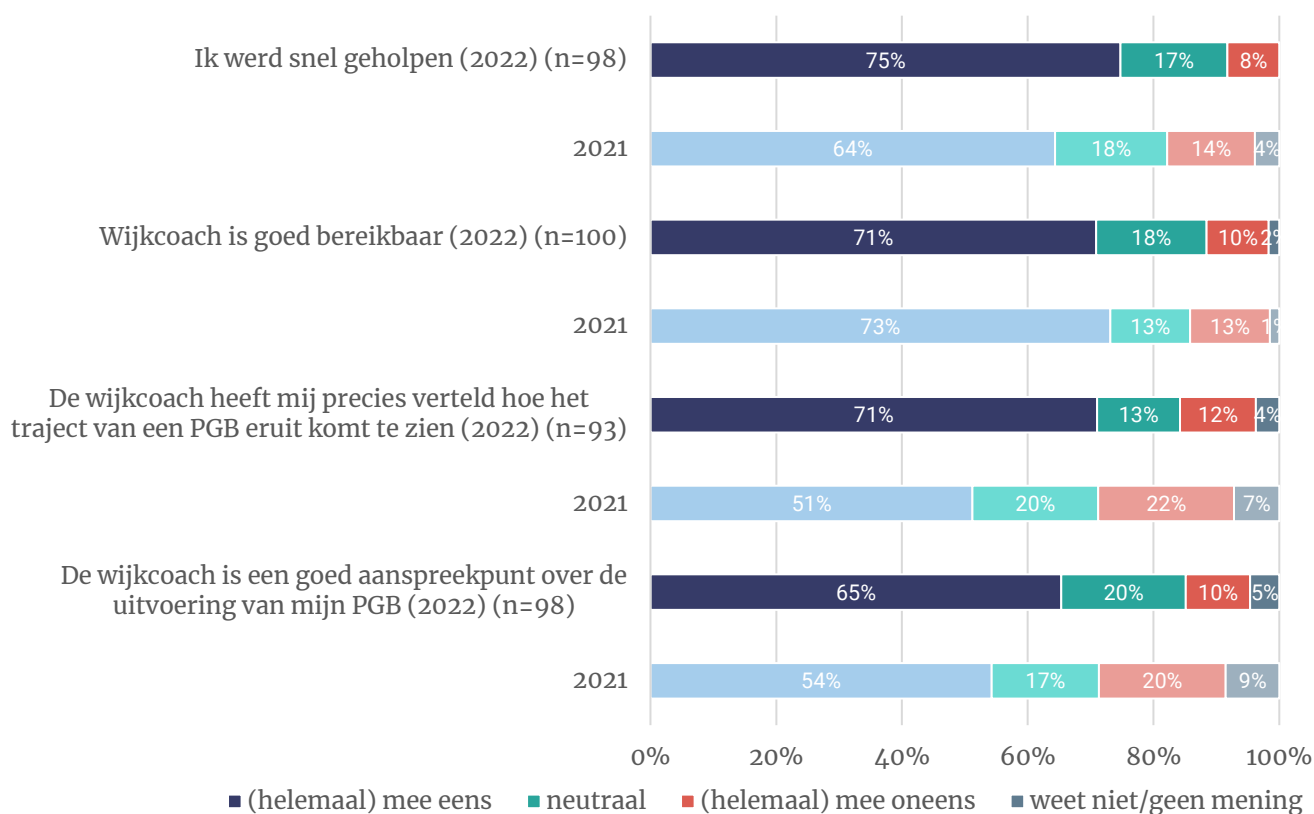


5.1 Contact met het sociaal wijkteam

Grote tevredenheid over wijkcoach en snelheid

Driekwart van de cliënten met een PGB in de gemeente Arnhem vindt dat men snel werd geholpen. Acht procent voelde zich niet snel geholpen en 17 procent is neutraal. Dit is een positieve ontwikkeling ten opzichte van 2021. Over de bereikbaarheid van de wijkcoach zijn zeven op de tien cliënten tevreden (71%) en is 10 procent ontevreden. Het aandeel ontevreden cliënten is licht afgenomen. Zeven op de tien (71%) geven aan dat de wijkcoach precies heeft uitgelegd hoe het traject van hulp eruit komt te zien. Ten opzichte van 2021 is dit sterk toegenomen. Twaalf procent vindt dat de wijkcoach dit niet precies heeft uitgelegd. Ongeveer twee derde van de cliënten is tevreden over de wijkcoach als aanspreekpunt over hun PGB. Dit is gestegen ten opzichte van 2021. Tien procent is het daar mee oneens.

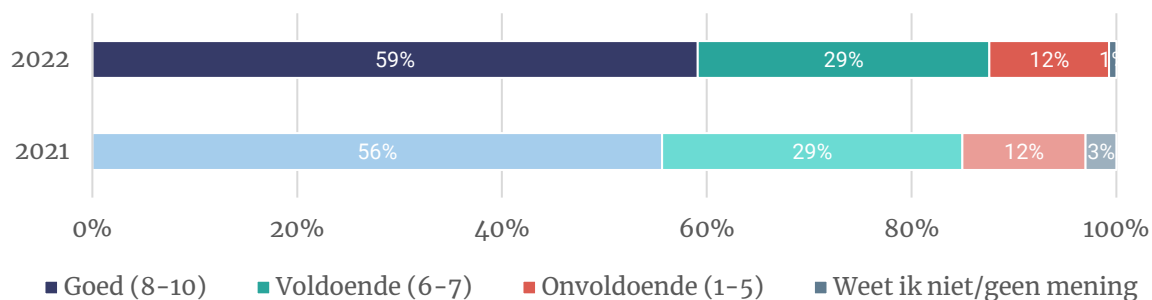
Figuur 5.1 Contact met sociaal wijkteam cliënten met een PGB (basis= contact met een wijkcoach in 2022)



Ruime meerderheid tevreden over sociaal wijkteam en wijkcoaches

Een ruime meerderheid van de cliënten beoordeelt het sociaal wijkteam en de wijkcoaches met een voldoende. Ruim de helft geeft een 8 of hoger. Drie op de tien cliënten met een PGB geven een voldoende en 12 procent geeft een onvoldoende. De positieve beoordelingen nemen iets toe ten opzichte van vorig jaar.

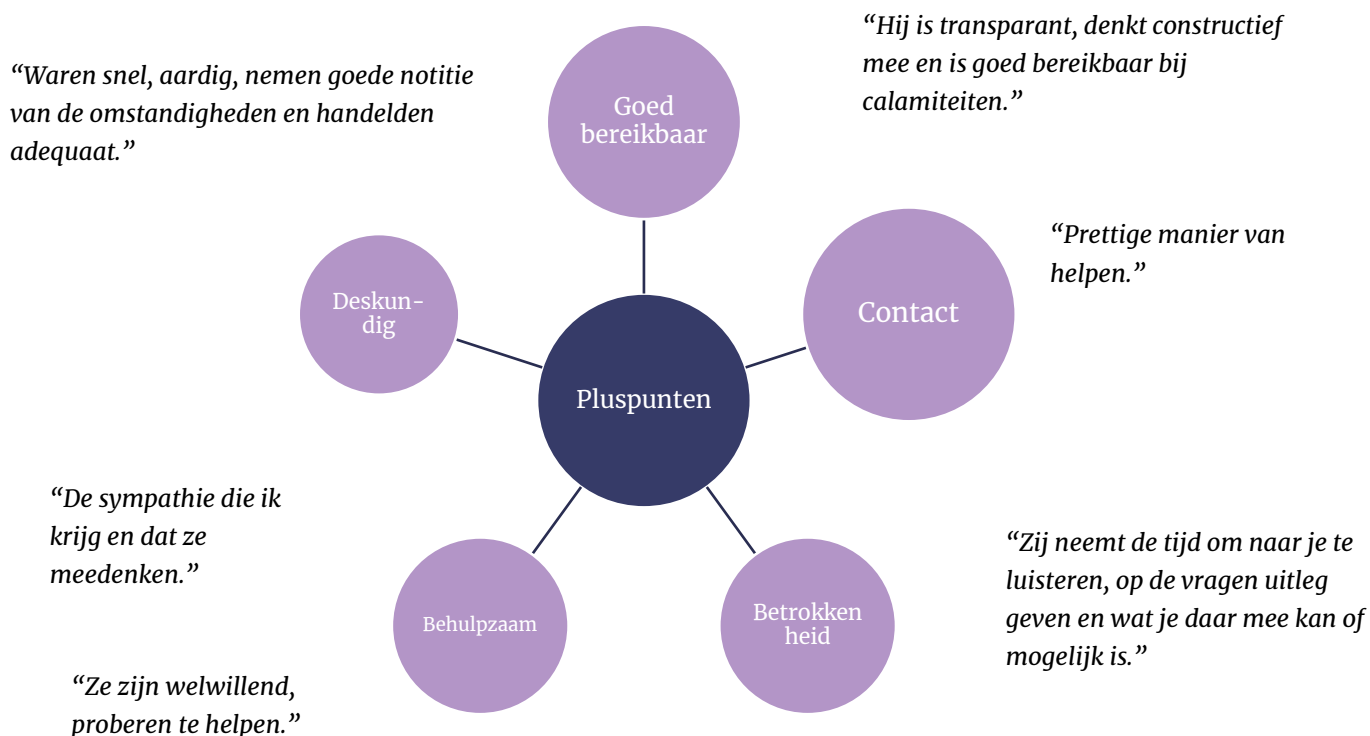
Figuur 5.2 Beoordeling sociaal wijkteam cliënten met een PGB (basis= contact met een wijkcoach in 2022, n=100)



Cliënten met een PGB beoordelen het sociaal wijkteam en de wijkcoaches gemiddeld met een 7,6 in zijn geheel; een toename ten opzichte van 2021 (7,3).

Cliënten voelen zich gehoord

PGB-cliënten noemen enkele positieve punten. Ze vinden onder andere dat het persoonlijk contact erg prettig is en dat het wijkteam en wijkcoaches de tijd nemen om naar de cliënt te luisteren. Een groot deel van de groep benoemt de bereikbaarheid als positief punt. Daarnaast noemen enkele cliënten dat ze door contact met een wijkcoach geregeld krijgen wat men nodig heeft.

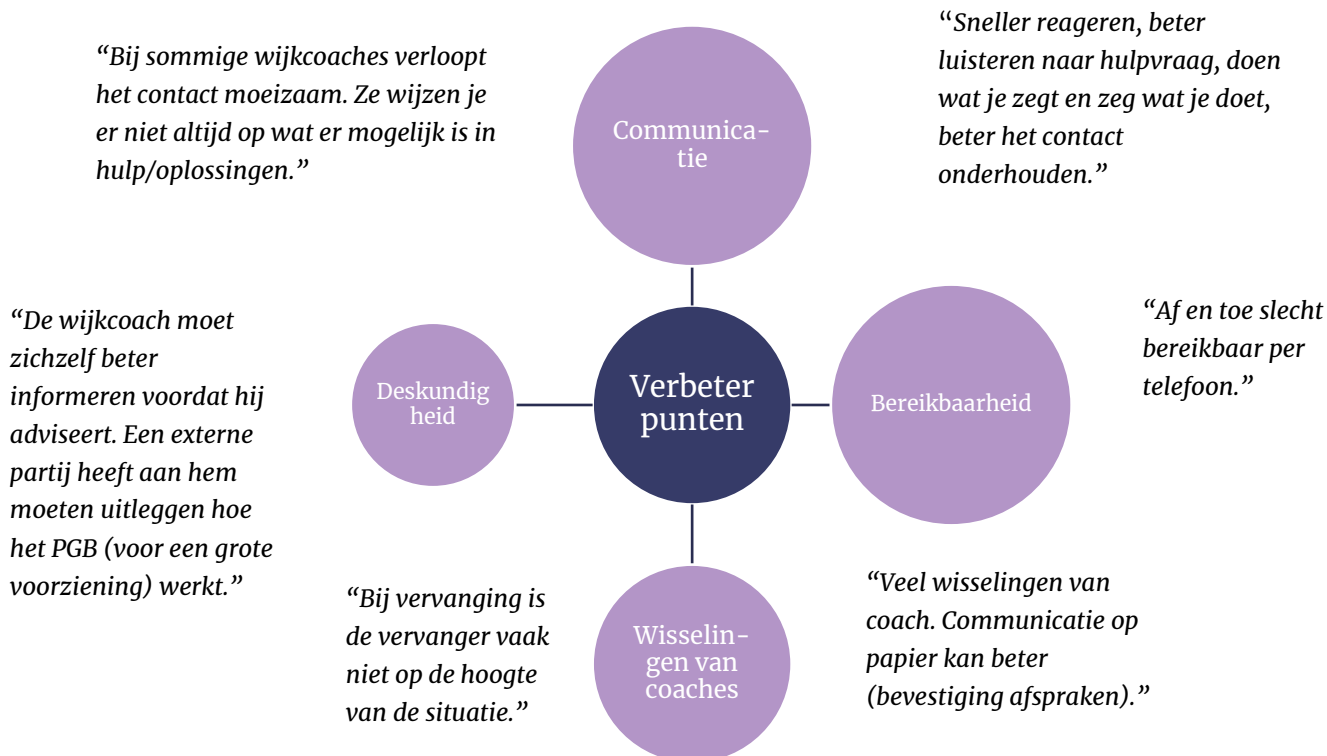


Bij zowel de groep die de ondersteuning met een voldoende als een goed hebben beoordeeld is het contact en de bereikbaarheid als positief punt benoemd. Een kleiner deel van deze groepen vindt de betrokkenheid en de vriendelijkheid positief aan het wijkteam en de wijkcoaches. Sommigen benoemen dat het wijkteam en de wijkcoaches bereid zijn om te helpen, een luisterend oor bieden en deskundig te werk gaan.

Een kleine groep heeft de wijkcoaches en het wijkteam beoordeeld met een onvoldoende. Een veelgenoemd positief punt door deze groep is dat het wijkteam en wijkcoaches begrijpen welke zorg er nodig is voor de cliënt.

Cliënten hebben behoefte aan betere communicatie

Cliënten hebben ook verbeterpunten genoemd voor het sociaal wijkteam en de wijkcoach. Hier noemen zij vooral dat de communicatie binnen het wijkteam beter kan, evenals het contact met de cliënt. De genoemde aspecten van communicatie omvatten de interactie met externe partijen, de communicatie met vervangend personeel, de communicatie bij personeelwisselingen, bereikbaarheid en doorverwijzingen.



Over het algemeen wordt de communicatie het meest als verbeterpunt genoemd.

Een kleine groep cliënten heeft de wijkcoaches en het wijkteam beoordeeld met een onvoldoende. Een van de redenen dat cliënten de ondersteuning een onvoldoende geven is de slechte bereikbaarheid van de wijkcoach en dat cliënten meer deskundigheid verwachten.

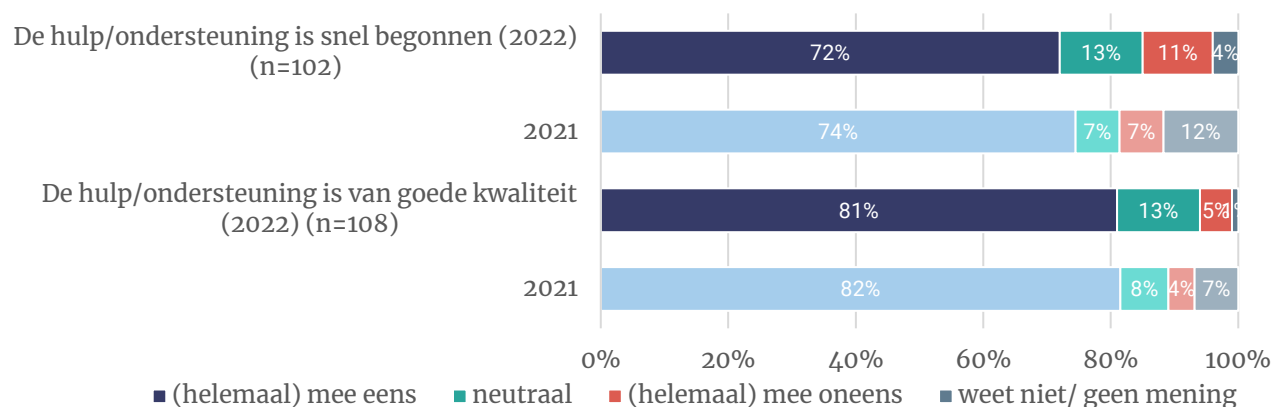
De groepen die de wijkcoaches beoordeeld hebben met een voldoende of goed noemen vaak het hoge verloop van het personeel. Een aantal van hen merkt op dat onderbezetting zorgt voor een hoge werkdruk bij het wijkteam en de wijkcoaches, wat onder andere ten koste gaat van de bereikbaarheid. Een enkeling heeft behoefte aan meer continuïteit in de wijkcoaches en dat het prettiger zou zijn om langere indicaties te ontvangen, om zo het jaarlijks opnieuw aanvragen te vermijden.

5.2 Kwaliteit van ondersteuning

Cliënten tevreden over kwaliteit ondersteuning

Ruim zeven op de tien cliënten (72%) vinden dat de ondersteuning snel is begonnen. Elf procent vindt dat dit niet snel ging en 13 procent is neutraal. Een ruime meerderheid (81%) ervaart een ondersteuning van goede kwaliteit. Vijf procent is het hier niet mee eens. Dertien procent is neutraal. De kwaliteit van de ondersteuning is vergelijkbaar met vorig jaar.

Figuur 5.3 Kwaliteit van ondersteuning cliënten met een PGB (basis= hulp is gestart)

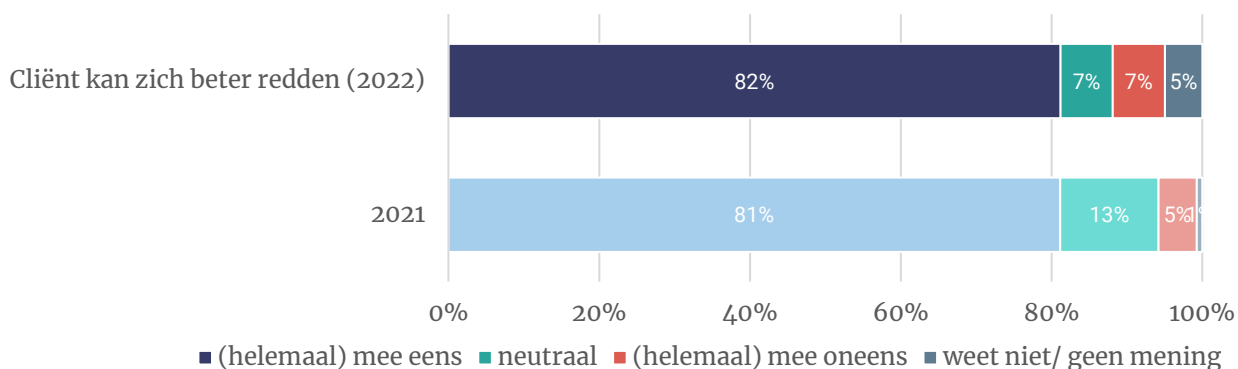


5.3 Effecten van ondersteuning

Cliënten kunnen zich beter redden door de ondersteuning

Ruim acht op de tien cliënten vinden dat zij zich door de hulp beter kunnen redden. Zeven procent is het daar (helemaal) niet mee eens en 7 procent is neutraal.

Figuur 5.4 Cliënt kan zich beter redden door de hulp/ondersteuning (basis= hulp is gestart, n=107)



A Bijlage: Betrouwbaarheid en representativiteit

Deze bijlage bevat een gedetailleerde beschrijving van 1) de betrouwbaarheid en 2) representativiteit van het onderzoek.

1. Betrouwbaarheid

De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de totale populatie van Wmo- en jeugdhulpcliënten. De resultaten van cliënten met een PGB zijn vanwege het lage absolute aantal indicatief. Om de betrouwbaarheid van de resultaten te beoordelen gebruiken wij de nauwkeurigheidsmarge, die wij bepalen aan de hoogte van de respons.

De nauwkeurigheidsmarge is een indicator voor de mate waarin de steekproef de werkelijkheid benadert. Deze marge is afhankelijk van de grootte van de steekproef en van het gevonden percentage in het onderzoek. Over het algemeen geldt dat de nauwkeurigheidsmarge kleiner wordt, wanneer de steekproef groter wordt. Gangbaar in dit type onderzoek is een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent met een betrouwbaarheid van 95 procent. Dit betekent dat bij een resultaat van 50 procent, het werkelijke percentage (met 95% betrouwbaarheid) tussen de 45 procent en 55 procent zal liggen.

De nauwkeurigheidsmarges voor jeugdhulp en Wmo vallen (afgerond) binnen of op de grens van 5 procent (zie tabel A.1). Daarmee zijn de resultaten betrouwbaar genoeg om uitspraken over de doelgroepen te doen.

Tabel A.1 Responsoverzicht inclusief nauwkeurigheidsmarge (ongewogen)

	Populatie (unieke cliënten)	Uitgenodigd	Gereageerd	Respons %	Nauwkeurigheidsmarge
Jeugdhulpcliënten	4.224	2.307	489	21%	4,2%
• Jongeren		1.112	223	20%	
• Ouder(s)/verzorger(s)		1.195	266	22%	
Wmo-clieënten	8.797	2.000	662	33%	3,7%
PGB	478	411	112	27%	8,1%
Totaal		4.765	1.263	27%	

2. Representativiteit

De onderzoeksresultaten zijn voor Wmo- en jeugdhulpcliënten gewogen op type zorgvorm. Hiermee is de steekproef representatief voor de werkelijke verhouding in de populatie, voor wat betreft type zorgvorm.

Tabel A.2 Responsoverzicht naar zorgvorm (ongewogen)

	Ondersteuningsvorm	Populatie*	Uitgenodigd	Respons	Verhouding
Wmo	Activerend werk	964	324	83	13%
	Individuele begeleiding	3.374	492	101	15%
	Beschermd wonen	636	87	10	2%
	Groepsbegeleiding of dagbesteding	360	271	113	17%
	Hulp bij het huishouden	4.010	245	113	17%
	Hulpmiddelen	155	153	70	11%
	Doelgroepenvervoer (AVAN taxi)	1.490	251	92	14%
	Woonvoorziening (woningaanpassingen, trapliften, etc.)	532	177	80	12%
Jeugd	Individuele begeleiding	989	695	132	27%
	Behandeling	3.403	750	214	44%
	Groepsbegeleiding	234	232	56	11%
	Jeugdbescherming of jeugdreclassering	464	305	39	8%
	Verblijf in een instelling	383	325	48	10%

* Het is mogelijk dat inwoners meerdere ondersteuningsvormen ontvangen. Het totaal telt dus niet op tot het aantal unieke cliënten.



Er is binnen dit onderzoek sprake van een goede spreiding: vanuit iedere wijk in de gemeente is respons ontvangen en ook komt de verhouding in de respons in grote lijnen overeen met de werkelijke verhoudingen binnen de drie domeinen (zie tabel A3 en A4). Er zijn minimale verschillen gevonden (maximaal 5 procentpunt) tussen de verhoudingen vanuit de meeste wijken die deelnamen aan het onderzoek in relatie tot alle wijken in Arnhem. Ook op wijkniveau, binnen de onderdelen Wmo, Jeugd en PGB is er dus sprake van een representatief beeld.

Tabel A.3 Responsoverzicht naar wijk, Wmo en Jeugd

	Wijk	Populatie	Respons
Wmo	Buiten Arnhem	3,6%	5,0%
	CSA	10,9%	6,5%
	Elden en De Laar	7,7%	11,5%
	Malburgen	13,0%	14,6%
	Noord-Oost	10,8%	13,9%
	Noord-West	12,1%	12,5%
	Presikhaaf	11,7%	9,7%
	Schuytgraaf, Elderveld	9,2%	11,9%
	VKR	11,7%	14,5%
	Jeugd	Buiten Arnhem	5,1%
CSA		5,4%	3,1%
Elden en De Laar		9,9%	7,4%
Malburgen		12,9%	12,1%
Noord-Oost		11,2%	10,2%
Noord-West		14,4%	14,5%
Presikhaaf		7,8%	8,0%
Schuytgraaf, Elderveld		17,0%	23,3%
VKR		10,7%	11,7%

Tabel A.4 Responsoverzicht naar wijk, PGB

	Wijk	Populatie	Respons
PGB	Buiten Arnhem	5,9%	6,3%
	CSA	9,0%	9,8%
	Elden en De Laar	10,9%	10,7%
	Malburgen	12,8%	14,3%
	Noord-Oost	7,9%	8,0%
	Noord-West	13,4%	12,5%
	Presikhaaf	9,2%	11,6%
	Schuytgraaf, Elderveld	9,6%	10,7%
	VKR	11,3%	16,1%

Vergelijking

Bij vergelijking over de jaren spreken we van verschillen als deze 3 procentpunt 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. Met andere woorden: het is op basis van vuistregels aannemelijk dat er bij 3 procentpunt of 0,3 punt bij rapportcijfers sprake is van een significant verschil. Bij uitsplitsingen tussen sociaal wijkteam/huisarts en melders zonder/met ondersteuning kon bij het berekenen van significante verschillen IBM SPSS Statistics gebruikt worden, en wordt dus niet uitgegaan van de standaard vuistregel.

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