

Na 1^{ste} meting I&O Research m.b.t. decentralisaties sociaal domein:

TEVREDENHEID ZORG IN SOCIAAL DOMEIN GEDAALD

- Vooral onduidelijkheid in Jeugdzorg
- Sociale wijkteams nog onbekend en onbemind

De eerste meting, nadat taken in de zorg zijn gedecentraliseerd naar de gemeenten, wijst uit dat Nederlanders die in 2015 cliënt waren in het sociaal domein minder tevreden zijn over de ontvangen zorg dan in 2014. Een op de vijf Nederlanders (18%) ontving zelf hulp of zorg in het sociaal domein. De waardering voor deze zorg daalde van een 7,7 naar een 7,3. Nog steeds ruim voldoende, maar het betekent een significante daling van 0,4 punten. Het aandeel van *alle* Nederlanders dat tevreden is over de zorg van instellingen en de overheid daalde van 37% naar 30%.

Belangrijkste uitkomsten 0- en 1-meting

		0-METING	1-METING
		Dec. 2014	Mei 2015
ZELF	Goed op de hoogte wat er verandert / is veranderd (basis: allen)	44%	40%
	Kreeg zelf professionele hulp (basis: allen)	21%	18%
	Waardering professionele hulp (basis: hulp gekregen)	7,7	7,3
	Zelfredzaamheid t.o.v. professionele hulp/zorg (basis: allen)	6,9	7,0
	Contact met sociaal wijkteam (basis: zocht professionele hulp)		10%
	Waardering sociaal wijkteam (basis: contact met sw)		6,9
	Keukentafelgesprek gehad (basis: zocht professionele hulp)		14%
	Waardering keukentafelgesprek(basis: had ktg)		6,4
	Eens met 'Ik ben tevreden over zorg van instellingen en overheid' (basis: allen)	37%	30%
	Eens met 'Ik heb er vertrouwen in dat zorg door decentralisaties op termijn beter zal worden (basis: allen)	13%	17%
	Decentralisatie-index	42	41
NAASTE	Naaste kreeg professionele hulp (basis: allen)	29%	27%
	Waardering professionele hulp aan naaste (basis: hulp gekregen)	7,2	7,0

Degenen die zorg of hulp ontvingen (cliënten) geven een onvoldoende omdat ze vinden dat *organisaties niet goed samenwerken, dat er niet goed naar hen wordt geluisterd, ze steeds hetzelfde verhaal moeten vertellen* of omdat ze *te lang moeten wachten voordat ze hulp krijgen*.

Onduidelijkheid en minder tevredenheid in de jeugdzorg

De afgenomen tevredenheid zien we vooral in de jeugdzorg: hier daalde de waardering met een half punt of meer. Voor cliënten in de jeugdzorg lijkt de huidige situatie de meeste onduidelijkheid met zich mee te brengen. Het aandeel Nederlanders (in het algemeen) dat goed weet wat er verandert door de decentralisaties daalde van 44 procent in december naar 40 procent nu. Deze daling komt bijna geheel voor rekening van degenen die te maken hadden met situaties in de jeugdzorg.

Een cliënt:

“Waar vroeger hulp via Jeugdzorg werd verleend, gebeurt dat nu door een team dat nog niet precies weet hoe het is georganiseerd. Het is voor mij onduidelijk wat Jeugdzorg is geworden.”

Sociaal wijkteam en keukentafelgesprek lossen belofte (nog) niet in

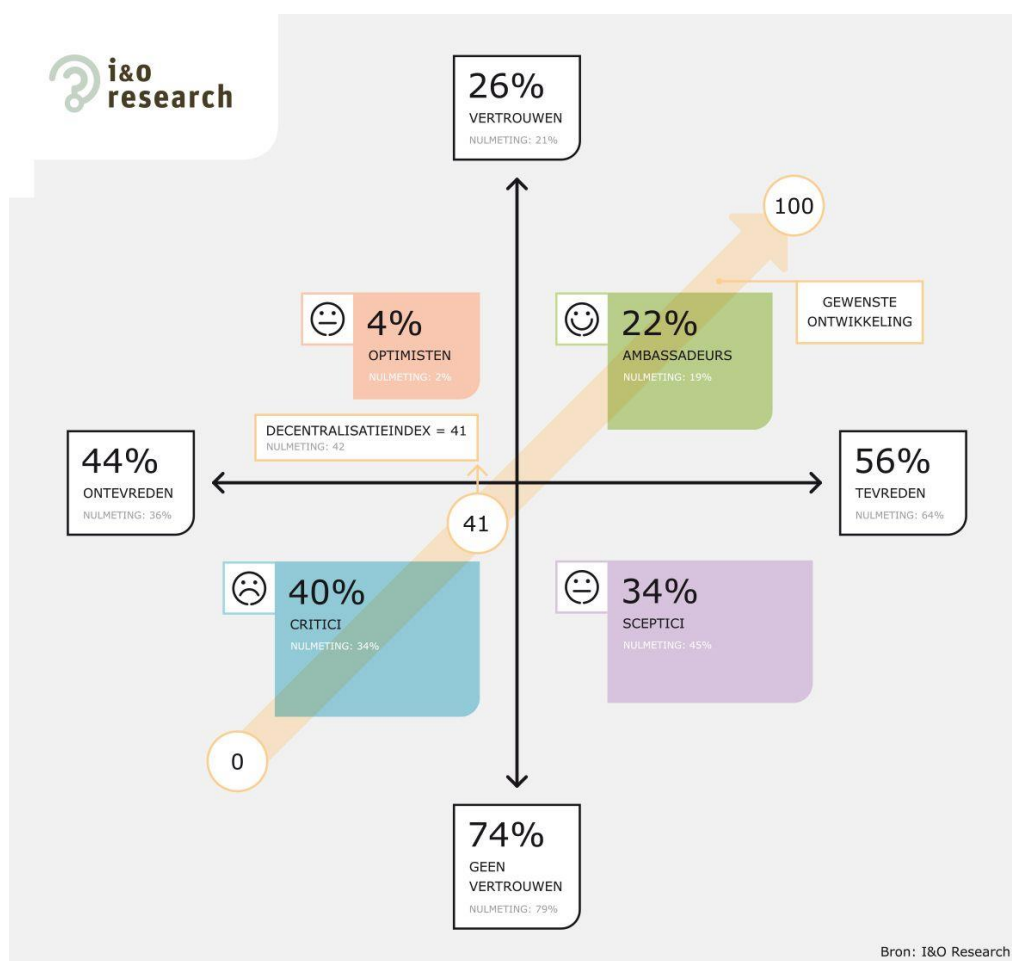
Het sociale wijkteam is nog niet de spin in het web die het beoogt te zijn. Van degenen die hulp zochten, had nog maar 10% contact met een wijk- of buurtteam. Cliënten van het wijkteam waarderen het met een 6,9, een op de vijf geeft een onvoldoende. Belangrijkste klachten: te weinig specialistische kennis, het duurt te lang en er wordt niet goed samengewerkt.

Een op de zeven cliënten in het sociaal domein had een keukentafelgesprek. Hierover is men nog iets minder tevreden: een 6,4; een kwart geeft een onvoldoende. Of men na het gesprek wel of geen hulp(middelen) krijgt lijkt voor een belangrijk deel bepalend voor het oordeel. Degenen die ontevreden zijn beklagen zich er over dat er niet goed werd geluisterd en dat de uitkomst (minder of geen hulp) bij voorbaat al vast stond.

Draagvlak decentralisaties laag, maar licht gestegen

Nog steeds hebben Nederlanders er weinig vertrouwen in dat de zorg en hulp ná de decentralisaties op termijn beter zal zijn dan daarvóór. Het aandeel dat hier geen of weinig vertrouwen in heeft bleef staan op 54 procent. Een lichtpuntje is dat het aandeel mensen dat er wel vertrouwen in heeft licht steeg: van 13% naar 17% van alle Nederlanders.

De decentralisatie-index – een index die een combinatie van tevredenheid met hoe het was en vertrouwen in hoe het wordt uitdrukt – is met één punt gedaald: van 42 in december naar 41 nu. Dit komt doordat – naast de lichte stijging van het vertrouwen – de tevredenheid over de geleverde zorg in 2015 is gedaald.



Het lijkt er op dat er een schifting onder de betrokkenen plaatsvindt: een deel van de Nederlanders heeft minder goede ervaringen opgedaan, raakt ontevreden en krijgt niet meer vertrouwen. Een ander (kleiner) deel blijft even tevreden en krijgt ook (iets) meer vertrouwen. Het is nu aan de gemeenten, de sociale wijkteams en de professionele hulpverleners het vertrouwen te doen toenemen en de tevredenheid niet verder te laten dalen.

Dit blijkt uit onderzoek van I&O Research in samenwerking met Zorg+Welzijn. I&O Research voerde de nulmeting uit in december 2014 en de 1-meting in mei 2015. In de nulmeting werkten 9.055 en in de 1-meting 7.051 respondenten mee aan het onderzoek. Het onderzoek is uitgevoerd in het I&O Research Panel, het online access panel van I&O Research. Het I&O Research Panel is geworven op basis van aselechte personen- en huishouden-steekproeven op traditionele manier (geen zelfaanmelding).

Voor meer informatie of het hele rapport:

Peter Kanne	p.kanne@ioresearch.nl	(06) 31943707
Rachel Beerepoot	r.beerepoot@ioresearch.nl	(053) 4825035