

Toelichting BenW-adviesnota

Onderwerp: Clientervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2017 (over 2016)	Afdeling/team:	Welzijn
	Afdelingshoofd:	Bremmers, P.H.M.
	Auteur:	Gorissen, J.E.J.
	Datum vergadering:	25 september 2017

1. Aanleiding

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten vanuit de Wmo en Jeugdwet. De gemeente Beesel heeft in juni 2017 een clientervaringsonderzoek uitgevoerd onder inwoners die het afgelopen jaar zorg en ondersteuning hebben ontvangen in het kader van de Wmo of de Jeugdwet.

2. Uitgangssituatie en doelstelling

Met dit onderzoek hebben we de ervaringen van cliënten, jongeren en ouders onderzocht op het gebied van kwaliteit en toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulpverlening in de gemeente Beesel.

3. Rol gemeente en visie en strategie participatie

Wij betrekken inwoners bij het maken en uitvoeren van het Wmo- en Jeugdbeleid. Dit doen we op verschillende manieren, o.a. de Adviescommissie Sociaal Domein, gesprekken met mantelzorgers en cliënten en het jaarlijks clientervaringsonderzoek. Met dit onderzoek raadplegen we jaarlijks alle inwoners die hulp hebben ontvangen in het kader van de Wmo of de Jeugdwet. We toetsen met dit onderzoek de kwaliteit en toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulpverlening in onze gemeente. De resultaten gebruiken we als input voor de evaluatie en herijking van ons beleid en voor aanpassingen op het gebied van de uitvoering hiervan.

4. Toelichting

Onderzoek

Gemeenten zijn voor de Wmo en de Jeugdwet verplicht om jaarlijks inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten op het gebied van kwaliteit en toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning en de jeugdhulpvoorzieningen in de gemeente. Onderzoeksbureau Flycatcher heeft in opdracht van de gemeente Beesel in juni jl. een clientervaringsonderzoek uitgevoerd. Binnen het clientervaringsonderzoek Wmo was er dit jaar extra aandacht voor het keukentafelgesprek. Hiermee is invulling gegeven aan de opdracht van de gemeenteraad aan het college (motie 'keukentafelgesprek'), om middels een onafhankelijk een evaluatie uit te voeren naar de methodiek keukentafelgesprek,

voorafgaan aan de herijking van het beleidsplan Wmo.

De resultaten van de Jeugdhulp zijn aangeleverd bij het ministerie van VWS en van de Wmo bij KING (waarstaatjegemeente.nl).

Doelgroep

Inwoners van de gemeente Beesel, die in 2016 hulp hebben ontvangen in het kader van de Wmo of de Jeugdwet, kregen in juni een uitnodiging voor deelname aan het clientervaringsonderzoek. Er was geen sprake van een steekproef.

Methode

Voor de uitvoering van dit onderzoek is gebruik gemaakt van schriftelijke vragenlijsten in combinatie met de mogelijkheid om de vragenlijst via internet in te vullen. Voor deze onderzoeken is gebruik gemaakt van de modelvragenlijsten, opgesteld door de VNG, aangevuld met een aantal vragen om uitvoering te geven aan de motie 'keukentafelgesprek'

Response

In totaal hebben 243 mensen deelgenomen aan dit onderzoek, waarvan 169 aan het clientervaringsonderzoek Wmo en 74 aan het clientervaringsonderzoek Jeugd. Met een response van 36 procent kunnen we concluderen dat de resultaten representatief zijn voor de doelgroep.

Resultaten algemeen

De resultaten van dit clientervaringsonderzoek zijn voor zowel Wmo als Jeugdhulp zeer positief. Wmo- en Jeugdhulpcliënten zijn tevreden over het contact met de gemeente. Voor de Wmo scoren we hier regionaal het hoogst met een rapportcijfer 7.6. Gezinscoaches krijgen een gemiddeld rapportcijfer van 7.3. Er wordt maatwerk geleverd en men heeft het gevoel invloed te hebben op de keuze van het soort ondersteuning. De ondersteuning sluit goed aan op de hulpvraag. 83% van de Wmo-cliënten kan zich door de ondersteuning beter redden en 86% is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Vier op de vijf jeugdigen voelt zich door de hulp beter en 90% van de ouders geeft aan dat hun kind het door de ondersteuning beter doet op school, werk of dagbesteding. Bijna alle Wmo-clients (92%) en meer dan de helft van de jeugdhulpcliënten krijgen naast professionele ondersteuning hulp uit het eigen netwerk.

Resultaten motie keukentafelgesprek

Aan het clientervaringsonderzoek Wmo zijn een aantal vragen toegevoegd om invulling te geven aan de opdracht van de motie 'keukentafelgesprek'. De vragen gaan over het contact met het Samenlevingsloket, het keukentafelgesprek en de gekozen oplossing. Hieronder de belangrijkste bevindingen:

Wmo-clients weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag

Het Samenlevingsloket is goed bekend. 80% van de respondenten geeft aan dat ze weet waar ze met een hulpvraag terecht kunnen.

Tevredenheid keukentafelgesprek

Zoals hierboven al vermeld, zijn Wmo-clients tevreden over het contact met de gemeente in relatie tot de Wmo (rapportcijfer 7.6). Wmo-clients voelen zich serieus genomen (93%) en zijn van mening dat de medewerker rekening houdt met de persoonlijke situatie (92%). Driekwart van de respondenten geeft aan dat de oplossing voor hun probleem zorgvuldig is gekozen. Ook de snelheid waarmee men is geholpen waardeert 80%.

Invloed keuze ondersteuning en aanbieder

Driekwart van de respondenten geeft aan invloed te hebben gehad op de keuze voor de gekozen oplossing (soort ondersteuning). 64% van de Wmo-clients heeft invloed gehad op de keuze voor de aanbieder. En 50% maakt hierbij gebruik van de aanbieders zoektool van de MGR SDLN.

Bekendheid onafhankelijke clientondersteuning boven landelijk gemiddelde

Ruim een op de drie Wmo-clients is bekend met de mogelijkheid voor ondersteuning door een onafhankelijke clientondersteuner. Hiermee scoren we zowel landelijk als regionaal bovengemiddeld. In

de praktijk vindt het merendeel van de Wmo-clienten hiervoor een oplossing binnen het eigen netwerk (64%).

Conclusies/aanbevelingen

Motie keukentafelgesprek

Er is grote tevredenheid over de wijze waarop hulpvragen in het kader van de Wmo worden opgepakt. Wmo-clienten zijn tevreden over het contact met de medewerker tijdens het keukentafelgesprek en ook over de gekozen oplossing. De bekendheid van onafhankelijke clientondersteuning ligt boven het landelijk gemiddelde. Dit is mooi, maar belangrijker is dat het merendeel van de mensen hiervoor een oplossing vindt binnen het eigen netwerk. Dit zegt iets over de zelfredzaamheid van de Beeselse gemeenschap.

>> Op basis van deze resultaten adviseer ik het college om de toegang tot maatschappelijke ondersteuning niet te wijzigen.

Continueren mantelzorgondersteuning

Veel cliënten ontvangen naast professionele hulp vanuit Wmo of Jeugdwet ook hulp van personen uit hun eigen omgeving. Een aanzienlijk deel van deze mantelzorgers is overbelast en kan deze taken niet goed (genoeg) meer uitvoeren. Ook hun eigen sociale leven komt hierdoor in de knel.

>> We blijven mantelzorgondersteuning bieden vanuit het Steunpunt Mantelzorg.

>> Op regionaal niveau zitten we met gemeenten en zorgverzekeraar aan tafel over de doorontwikkeling van de voorziening tijdelijk verblijf. Dit is een belangrijke respijtovereenkomst voor mantelzorgers.

Onafhankelijke clientondersteuning

De bekendheid van onafhankelijke clientondersteuning is goed. We vinden het belangrijk dat cliënten het keukentafelgesprek niet alleen voeren, maar dat iemand uit hun directe omgeving hierbij aansluit. Dit dragen we ook uit.

>> Als er geen oplossing binnen het eigen netwerk is, informeren we cliënten over de mogelijkheid voor een onafhankelijke adviseur (vrijwilliger) of een onafhankelijke clientondersteuner (professioneel).

Aanbieders zoektool MGR SDLN

De helft van de Wmo-clienten maakt gebruik van de aanbieders zoektool van de MGR SDLN. Dit percentage is te verklaren, omdat de keuze voor een aanbieder in de praktijk vaak in overleg met de Wmo-consulent genomen.

>> We blijven uitdragen dat cliënten invloed hebben op de keuze van een aanbieder van ondersteuning. De aanbieders zoektool is een middel om deze keuze te maken. Daarnaast kunnen de Wmo-consulenten en de gezinscoaches informatie geven over de aanbieders die bij hun bekend zijn.

5. Visie Blij in Beesel

We willen een organisatie zijn die samen met inwoners en organisaties werkt aan een sterke gemeenschap. We willen midden in de gemeenschap staan, luisteren naar inwoners, faciliterend zijn en

we streven naar een hoge kwaliteit van dienstverlening.

Het clientervaringsonderzoek Wmo en Jeugd draagt bij aan deze visie. Jaarlijks raadplegen we de cliënten die via ons maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulpverlening ontvangen naar hun ervaringen. Het clientervaringsonderzoek doen we vanuit een wettelijke verplichting. Het onderzoek levert informatie op die we gebruiken om ons beleid en de kwaliteit van ondersteuning en dienstverlening te verbeteren.

6. Integrale afstemming

Afstemming met Wmo en Jeugd heeft plaatsgevonden.

- a. Communicatief (denk aan: Gemeente Info, pers, website, klantenbalie en Apropos)

De resultaten van het clientervaringsonderzoek Wmo en Jeugd maken we via diverse communicatiekanalen (ViaBeesel, website, Facebook, Twitter) bekend bij onze inwoners. De Management Summary sturen we ter kennisname naar de raad. Tijdens de werkvergadering Sociaal Domein op 3 oktober 2017 lichten we de resultaten toe.

- b. Financieel

n.v.t.

- c. Juridisch

n.v.t.

- d. Collegeprogramma

n.v.t.

- e. Risico's

n.v.t.

7. Toegankelijkheid

n.v.t.

8. Voorstel / advies

1. Kennisnemen van de resultaten van het clientervaringsonderzoek Wmo en Jeugd.
2. Persbericht en bijbehorende raadsinformatiebrief toezenden aan de gemeenteraad.