

Rapport

CLIËNTERVARINGS- ONDERZOEK WMO, JEUGD & PARTICIPATIE

Gemeente Genneep
Augustus 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer

2017/concept

Datum

Augustus 2017

Opdrachtgever

Gemeente Gennep

Auteur(s)

Roy van der Hoeve, MSc.
Leon Heuzels, MSc.
Lieke Folsche, MSc.
Drs. Marion Holzmann

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	9
2.1 Aanleiding	9
2.2 Doel van het onderzoek	9
2.3 Werkwijze van het onderzoek	9
2.4 Analyse	11
3. Cliëntervaring Wmo	13
3.1 Contact over hulpvraag	13
3.2 Persoonlijk (keukentafel)gesprek over ondersteuningsvraag	15
3.3 Effecten van de ondersteuning	18
4. Cliëntervaring jeugdhulp	20
4.1 Toegang tot de jeugdhulp	20
4.2 Ontvangen hulp	21
4.3 Effecten van de hulp	24
5. Participatie	26
5.1 Contact	26
5.2 Aanvraag en besluit	27
5.3 Uitvoering en effecten	28
Bijlage 1. Uploadgegevens Wmo	32



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

De gemeente Gennep voerde in juni 2017 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met ondersteuning vanuit de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. De gemeente is verplicht jaarlijks een ceo Wmo en Jeugd uit te voeren, met deze onderzoeken voldoet de gemeente aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Wmo

Contact over de hulpvraag

- De Wmo-cliënten in Gennep zijn goed op de hoogte waar ze terecht kunnen met een hulpvraag; driekwart wist dit, 13 procent was hier niet mee bekend. De cliënten zijn positief over de manier waarop de gemeente met de hulpvraag is omgegaan: zij zijn goed te spreken over de mate waarin de medewerker de cliënt en de situatie serieus neemt. Ook de snelheid waarmee men is geholpen waarderen zij in 66 procent van de gevallen. Eén op de zes is hier minder tevreden over. Gemiddeld geven cliënten een 7,2 voor het contact met de gemeente, 11 procent geeft een onvoldoende.
- Eén op de drie cliënten is bekend met de mogelijkheid van het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- De helft van de Wmo-cliënten had in het afgelopen jaar een gesprek met een medewerker van de gemeente. Ook over dit gesprek en de medewerkers van de gemeente zijn de cliënten over het algemeen positief. Gemiddeld waardeert men het gesprek met een 7,4. Men is vooral goed te spreken over de bejegening in het gesprek. Over de gekozen oplossing zijn de cliënten niet altijd positief; bijna een vijfde is hier (heel) ontevreden over.

Kwaliteit van de ondersteuning

- Hulp in het huishouden is de meest gebruikte ontvangen vorm van ondersteuning, gevolgd door een collectief vervoerspasje.
- De meeste Wmo-cliënten zijn tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen: men spreekt van een kwalitatief goede ondersteuning die passend is bij de hulpvraag. De ondersteuning voldoet voor ruim acht op de tien (grotendeels) aan de wensen en behoeften. Men geeft gemiddeld een 7, hiervoor, 6 procent geeft een onvoldoende.

Effecten van de ondersteuning

- De ondersteuning die men krijgt is belangrijk en zorgt voor positieve effecten in het dagelijks leven. Zo kan (ruim) 80 procent van de cliënten zich beter redden en heeft hierdoor een betere kwaliteit van leven. Driekwart kan beter dingen doen die hij of zij wil. Vijf tot zeven procent ervaart deze effecten (nog) niet.
- Bijna driekwart van de Wmo-cliënten ervaart ten minste één effect als gevolg van de ondersteuning. Twee op de vijf cliënten geeft aan dat de hulp heeft bijgedragen aan het regelen en op orde houden van het huishouden. De ondersteuning draagt het minst bij aan 'anderen helpen' en 'werken en/of leren'.



Jeugdhulp

Toegang tot de Jeugdhulp

- Ouders spelen een grote rol bij het signaleren van problemen die uiteindelijk bij jeugdhulp terecht komen. Bij de helft van de cliënten bedachten de ouders dat jeugdhulp noodzakelijk was. Bij vier op de tien speelde de school een rol bij het op zoek gaan naar hulp. Het komt minder vaak voor dat het kind zelf en/of de huisarts aangeeft dat er hulp nodig is, minder dan één op de tien cliënten is zo gestart met het zoeken van hulp.
- Cliënten die in 2016 contact hadden met de gemeente, huisarts of andere instelling die hen doorverwees naar de huidige zorgaanbieder zijn over het algemeen tevreden over hoe er met de hulpvraag is omgegaan. Zij zijn met name te spreken over het feit dat zij serieus werden genomen en dat er samen naar een oplossing voor de hulpvraag werd gezocht. Minder tevreden zijn cliënten met de snelheid waarmee zij zijn geholpen: bij een kwart was dit niet het geval.
- Eén op de vijf cliënten wist niet goed waar zij terecht konden met de hulpvraag. Iets meer dan de helft van de cliënten had hier geen moeite mee.

Kwaliteit van de ondersteuning

- Een kwart van de cliënten ontvangt (ook) hulp van een gezinscoach of thuiscoach. De meerderheid van deze cliënten zijn te spreken over deze hulp, zij waarderen vooral de bruikbare tips over de opvoeding en communicatie.
- Men is positief over de ondersteuning die zij ontvangen; het meest te spreken zijn cliënten over de bejegening door de hulpverlening. Zij krijgen een respectvolle behandeling en voelen zich serieus genomen. De samenwerking tussen organisaties scoort het laagst, al heeft niet iedereen hiermee te maken (gehad). Slechts een enkeling is ontevreden over de verschillende onderdelen.
- Niet alle cliënten zijn tevreden over de wachttijd tussen het gesprek en de start van de jeugdhulp. Bijna de helft vindt dat dit langer dan verwacht of te lang duurde.

Effecten van de ondersteuning

- Een ruime meerderheid van de cliënten is gebaat bij de hulp. Het grootste effect dat zij ervaren/zien is het 'beter voelen', gevolgd door minder last hebben van de problemen en een verbetering op school, werk of dagbesteding.
- Negen op de tien cliënten ervaren ten minste één effect, 50 procent ziet 7 of meer effecten. Dertien procent ervaart (nog) geen positieve gevolgen van de hulp.

Participatiewet

Contact

- Een ruime meerderheid van de inwoners die contact had met een medewerker van de gemeente in het kader van de Participatiewet is hier tevreden over. De wachttijd was bovendien in de meeste gevallen even lang of zelfs korter dan verwacht. Men waardeert vooral dat zij serieus werden genomen tijdens het gesprek en dat de medewerker goed luisterde naar hun verhaal.

Aanvragen van regelingen en het besluit

- Niet iedere cliënt is tevreden over de formulieren die men in moet vullen voor de aanvraag van een uitkering of regeling. Hoewel meer dan de helft de aanvraagformulieren duidelijk vond, had ook een derde van de cliënten hulp nodig bij het invullen van de vereiste gegevens.
- Men is positiever over de brief met daarin het besluit over de aangevraagde uitkering of regeling. Toch zijn sommige cliënten van mening dat het niveau van de gebruikte taal te hoog is. Dit speelt zowel onder inwoners die de Nederlandse taal machtig zijn, als onder een groep die dat niet is.

Uitvoering en effecten

- In veel gevallen wordt het besluit ook uitgevoerd zoals dat in de brief beschreven staat. De gemeente Gennep is in veel gevallen betrokken bij de uitvoering van een besluit. In 60 procent van de gevallen is dit alleen het overmaken van periodieke betalingen, maar bij een kwart gaat het (ook) om het begeleiden van cliënten.
- Een ruime meerderheid van de cliënten vindt dat de begeleider (grotendeels) heeft gedaan en bereikt van wat er op voorhand verwacht was. Gemiddeld geven zij een ruime voldoende (7,5) voor de ontvangen begeleiding. Wel vinden cliënten dat de begeleiding niet altijd bijdraagt aan het vinden van (nieuw) werk.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

2.1 Aanleiding



De gemeenten in het samenwerkingsverband Modulaire Gemeenschappelijke Regeling Sociaal Domein Limburg-Noord (MGR)¹ zijn benieuwd hoe cliënten, die vallen onder de Wmo, Jeugd- en Participatiewet in de gemeenten, de ondersteuning beoordelen die zij ontvangen en welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om hier inzicht in te krijgen voerde de gemeente Gennep tegelijk met de andere gemeenten in het samenwerkingsverband cliëntervaringsonderzoeken (ceo) uit. Gemeenten zijn vanuit de Wmo en Jeugdwet jaarlijks verplicht om deze onderzoeken uit te (laten) voeren.

2.2 Doel van het onderzoek



Het ceo geeft inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning die de gemeente haar burgers biedt in het kader van de Wmo, Jeugd- en Participatiewet. Het onderzoek levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) hulp en ondersteuning ervaren binnen hun gemeente. Dit biedt aanknopingspunten voor nadere verbetering van de dienstverlening. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering en het aanleveren van het verplichte ceo (Wmo en Jeugd) aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

2.3 Werkwijze van het onderzoek



In juni 2017 kregen de cliënten Wmo, Jeugdhulp en Participatie een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en cliënten hadden 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.



Ceo Jeugd

Doelgroep van het ceo Jeugd zijn alle kinderen en jongeren tot drieëntwintig jaar die in het kader van de Jeugdwet van de gemeente Gennep een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg. De uitnodiging aan kinderen tot en met twaalf jaar is gericht aan de ouders. Zij vulden de vragenlijst namens hun kind in. Bij cliënten in de leeftijd van dertien tot vijftien jaar werden zowel de jongeren als de ouders benaderd. Jongeren van zestien tot en met drieëntwintig jaar kregen een uitnodiging op eigen naam. In totaal ontvingen 184 jeugdhulpcliënten of hun ouders het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk vulden 54 cliënten of hun ouders² de vragenlijst in; een respons van 29 procent. Als er in dit rapport gesproken wordt over jeugdcliënten dan worden hiermee de cliënten en/of de ouders bedoeld.

De samenwerkende gemeenten hebben als basis de Modelvragenlijsten Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) gebruikt. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander³ en brengen de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten. Daarnaast zijn er extra vragen toegevoegd over de toegang naar de jeugdhulp, informele ondersteuning en de waardering voor de gezinscoach/thuiscoach.

¹ Met uitzondering van de gemeente Beesel.

² Dit waren 35 ouders en 19 jongeren.

³ In samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht.



Ceo Wmo

Doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die in 2016 van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening of individuele begeleiding krijgen, gebruik maken van dagbesteding, maatschappelijke- en vrouwenopvang of beschermd wonen. In Gennep zijn 825 cliënten uitgenodigd voor het onderzoek, uiteindelijk vulden 316 cliënten de vragenlijst volledig in; een respons van 38 procent.

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. In 2016 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. Er zijn in 2017 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeenten in Limburg Noord hebben ervoor gekozen om enkele vragen toe te voegen over het contact met de gemeente, het (maatwerk)gesprek en de effecten van de ondersteuning.



Ceo Participatie

Doelgroep van het ceo Participatie zijn cliënten die te maken hebben met schulddienstverlening, bijstand of begeleiding bij het vinden van (vrijwilligers)werk vanuit de gemeente. In totaal zijn 357 cliënten voor het onderzoek uitgenodigd, waarvan 91 hebben meegedaan (25 procent). De vragenlijst voor de ceo Participatie is door een regionale werkgroep opgesteld.

Wat zegt deze respons?

De betrouwbaarheid van de resultaten wordt geïllustreerd aan de hand van de **nauwkeurigheidsmarge**. Deze laat zien in hoeverre de resultaten van dit onderzoek de werkelijkheid benaderen. Een voorbeeld: Met een nauwkeurigheidsmarge van 4 procent zal de werkelijkheid bij een uitkomst van 50% (met 95% betrouwbaarheid) ergens liggen tussen de 54% en 46%. Het Ministerie van VWS schrijft bij een steekproef van 1.000 cliënten een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent voor. De ceo's Jeugd en Participatie wijken af van deze richtlijn. Een verklaring hiervoor is dat de steekproef kleiner is dan voorgeschreven. Een kleinere steekproef werkt door in de nauwkeurigheidsmarge en zorgt er voor dat deze hoger uitvalt. De resultaten van het ceo Jeugd dienen hierdoor met voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

Tabel 2.1.

Overzicht respons Gennep per ceo

	AANGESCHREVEN	RESPONS	RESPONSPERCENTAGE	NAUWKEURIGHEIDSMARGE
Jeugd (ouders + jongeren)	184	54	29%	11%
Wmo	825	316	38%	4%
Participatie	357	91	25%	9%

2.4 Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet' en 'geen antwoord' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Op sommige 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.

De resultaten van de ceo's Wmo en Jeugd worden door de gemeente aangeboden aan www.waarstaatjegemeente.nl en het Ministerie van VWS. De uitkomsten van het ceo Wmo worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

3

HOOFDSTUK

Clïentervaring Wmo



3. Cliëntervaring Wmo

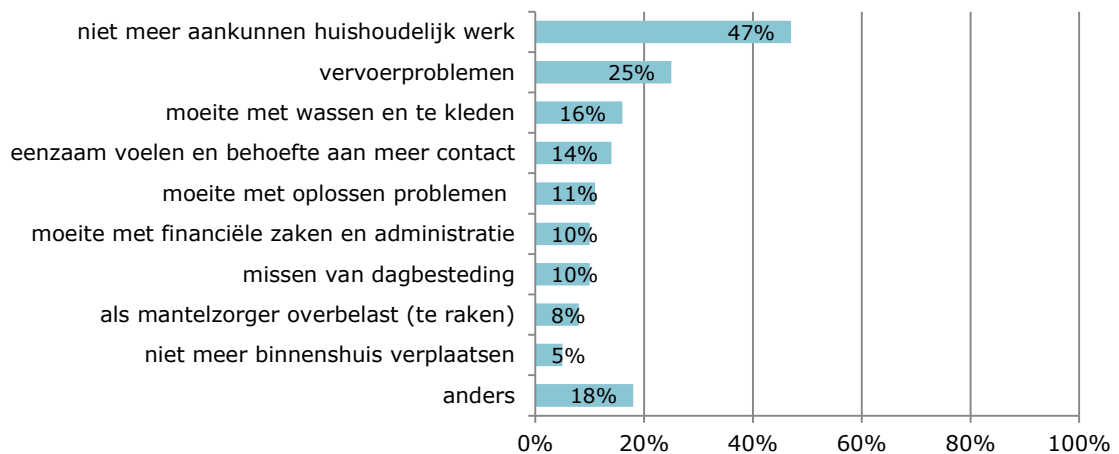
3.1 Contact over hulpvraag

Problemen met het huishouden meest genoemde contact reden

De belangrijkste reden voor Wmo-cliënten in Gennep om contact te zoeken met de gemeente is voor bijna de helft (47 procent) het niet (meer) aankunnen van het huishouden. Vervoerproblemen zijn voor een kwart een reden en bij 16 procent is dit moeite hebben met de persoonlijke verzorging. De minst genoemde reden voor contact is het zich niet meer binnenshuis kunnen verplaatsen. Meer dan een derde (38 procent) heeft wel eens eerder contact gehad met de gemeente over een ondersteuningsvraag of -probleem.

Figuur 3.1

Reden voor contact met de gemeente (meerdere antwoorden mogelijk)



Waarom zoekt men hulp bij de gemeente?

- Meer dan een derde (35 procent) is doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener;
- Bijna een op de zes cliënten (18 procent) gaf aan dat de omgeving de cliënt niet (meer) kon ondersteunen;
- Elf procent verzag het probleem en de keuzes niet meer.



74%

van de cliënten wist waar zij moesten zijn met de hulpvraag, 13 procent heeft geen uitgesproken mening en 13 procent wist dit niet.

Cliënten lichten toe op welke manier zij zelf hebben geprobeerd om de hulpvraag op te lossen voordat zij naar de gemeente togingen voor ondersteuning. Hieruit komt naar voren dat zij vaak hun eigen netwerk inschakelen (totdat dit niet meer haalbaar was voor de mantelzorgers) of eerst zelf hulpmiddelen aanschaffen.



Voor ongeveer een tiende is de eigen bijdrage in Wmo-ondersteuning een belemmering

Ongeveer de helft van de Wmo-cliënten (51 procent) zegt dat de eigen bijdrage voor de ondersteuning geen belemmering is, voor meer dan een derde (36 procent) speelt dit een beetje en voor twaalf procent vormt de eigen bijdrage wel een (grote) belemmering⁴. Onder de cliënten die niet of nauwelijks kunnen rondkomen is dit aanzienlijk hoger, namelijk 40 procent.

Een aantal toelichtingen van cliënten:

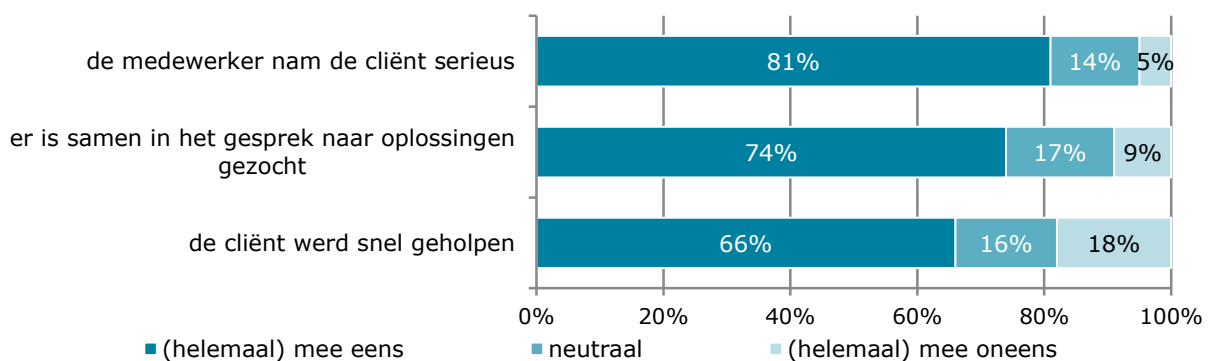
- "Alleen de absolute minima krijgen nog ondersteuning, de middeninkomens niet terwijl het een grote hap uit ons budget neemt."
- "Als (jong) gehandicapte heb ik mijn hele leven al veel extra kosten. Het is een opeenstapeling waarvan deze er één is."
- "Ik ben nog schulden aan het aflossen dus soms zit ik krap bij kas als ik de eigen bijdrage nog moet betalen."
- "Wij maken daardoor alleen gebruik van een rolstoel, andere ondersteuning is mogelijk te duur."

Cliënten tevreden over contact in kader van hulpvraag

Over het algemeen zijn cliënten positief over hoe de gemeente met de hulpvraag is omgegaan. Met name zijn zij te spreken over de bejegening door de medewerker, deze neemt de cliënt en de situatie serieus. Twee derde is snel geholpen en ongeveer driekwart vindt dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. Circa een zesde vindt dat ze (te) lang op het gesprek moest wachten.

Figuur 3.2

Oordeel over het contact met gemeente over hulpvraag



Als Wmo-cliënt is het mogelijk om onafhankelijke cliëntondersteuning te krijgen, om te helpen de weg te vinden naar zorg en ondersteuning.



33%

van de cliënten is bekend met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

⁴ Niet opgenomen in een figuur.

3.2 Persoonlijk (keukentafel)gesprek over ondersteuningsvraag



48%

had in 2016 een persoonlijk gesprek met een medewerker van de gemeente

Meeste cliënten voeren het gesprek met gemeente niet alleen

Ongeveer de helft van de Wmo-cliënten had de afgelopen twaalf maanden contact met een medewerker van de gemeente over zorg en ondersteuning, bij hen thuis of op het gemeentehuis. Van hen had 86 procent iemand bij zich en dan met name een partner, kind, ouder of vriend. Meer dan een tiende maakt gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De meerderheid (81 procent)⁵ is tevreden over deze cliëntondersteuner, zes procent (helemaal) niet.

Aanwezig bij gesprek:

Meerdere antwoorden mogelijk

- Naaste: 64%
- Onafhankelijke cliëntondersteuner: 13%
- Iemand anders (mn begeleider): 19%
- Niemand: 14%

Waardering voor het gesprek

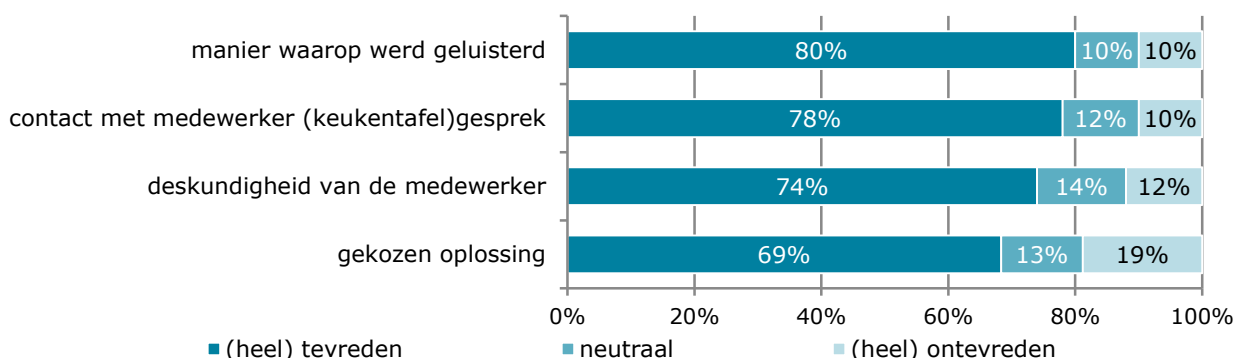
De cliënten zijn tevreden over hoe de medewerker het gesprek heeft gevoerd. Zij geven gemiddeld een 7,2 voor het contact dat men had. Ongeveer één op de tien (11 procent) geeft een onvoldoende, een vijf of lager. Er bestaat veel waardering voor de manier waarop de medewerkers het gesprek doen; ze luisteren goed en meer dan driekwart is tevreden over het contact met de medewerker. Ongeveer één vijfde van de cliënten zegt (helemaal) niet tevreden te zijn over de gekozen oplossing en 10 tot 12 procent niet over de andere aspecten van het gesprek.



geeft men gemiddeld als rapportcijfer voor het contact met de gemeente.

Figuur 3.3

Oordeel over de medewerker in het gesprek



⁵ Van de 19 cliënten die gebruik maakten van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



18%

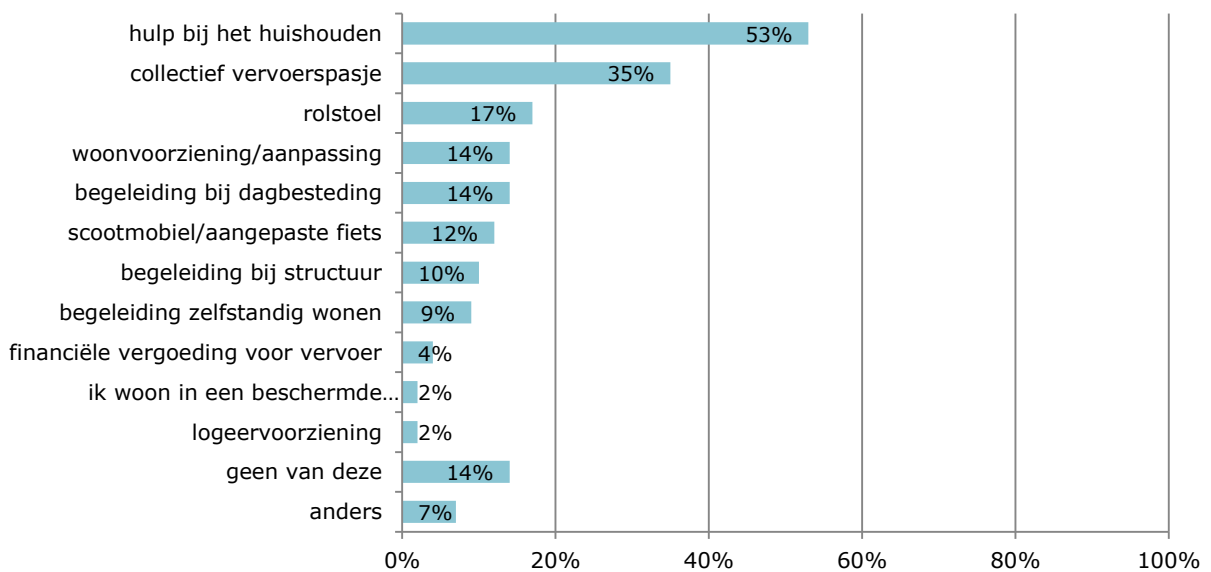
van de cliënten had in het afgelopen jaar te maken met een verandering in de ondersteuning.

Hulp bij het huishouden is de meest gebruikte ondersteuning

De ondersteuning vanuit de Wmo is bij meer dan de helft Wmo-clients hulp bij het huishouden. Ongeveer een derde maakt gebruik van een collectief vervoerspasje (regiotaxi) en bijna een vijfde heeft een scootmobiel of een aangepaste fiets. Een logeervoorziening en verblijf in een beschermde woonvoorziening komen het minst voor.

Figuur 3.4

Type ontvangen ondersteuning (meerdere antwoorden mogelijk)



86%

van de cliënten vindt dat de ondersteuning (grotendeels) aan de behoefte voldoet, voor 11 procent een beetje en 3 procent ervaart dit helemaal niet. In totaal vindt 87 procent dat de ondersteuning aan de wensen voldoet.

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

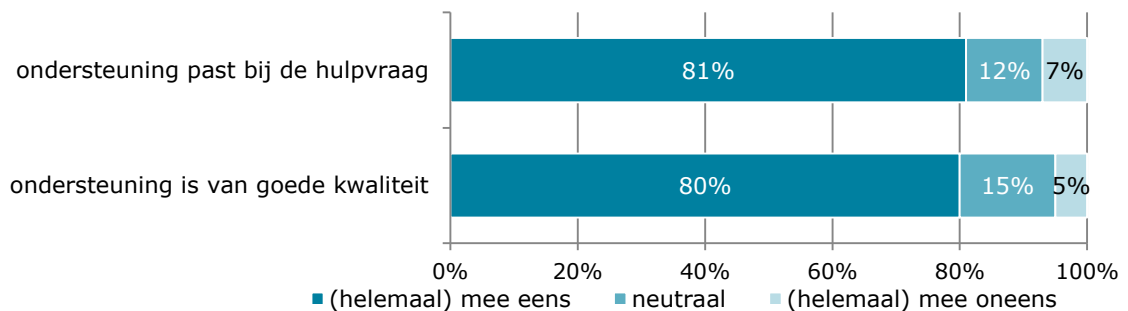
De cliënten zijn positief over de ondersteuning. Zij geven hiervoor een gemiddeld rapportcijfer van een 7,6. Zes procent geeft een onvoldoende, een vijf of lager. Ongeveer acht op de tien vindt de ondersteuning goed en passend bij de hulpvraag die men had. Vijf tot zeven procent is hier minder over te spreken.

7,6

geeft men gemiddeld als rapportcijfer voor de ondersteuning die zij ontvangen.

Figuur 3.5

Oordeel over de kwaliteit van de ondersteuning



Enkele opmerkingen van cliënten over de ondersteuning:

- "De individuele begeleiding in de thuissituatie voldoet aan alle wensen."
- "De ondersteuning die ik krijg kwam te laat waardoor de kwaal en de complicaties verergerden. De ondersteuning is veel te weinig."
- "De ondersteuning is de afgelopen jaren helaas veel minder geworden terwijl mijn situatie gelijk is gebleven."
- "Ik heb vertrouwen in degene die mij ondersteunt, dit is belangrijk voor mij."

Velen krijgen (ook) op andere manier ondersteuning

Naast ondersteuning van de gemeente krijgt ongeveer de helft van de Wmo-clieënten (ook) hulp van hun partner, familie, vrienden of burens. Ongeveer een tiende heeft een particuliere schoonmaker in dienst en een klein deel maakt gebruik van voorzieningen zoals een

klussendienst/boodschappenservice of krijgt hulp van een individuele vrijwilliger.

Overige ondersteuning:

Meerdere antwoorden mogelijk

- Hulp van naasten (52%)
- Particuliere schoonmaker (11%)
- Klussendienst/boodschappenservice (4%)
- Individuele vrijwilliger (4%)

Meer dan de helft (60 procent) van de cliënten met mantelzorg denkt dat de mantelzorger de zorg (goed) aan kan, 18 procent zegt dat de mantelzorger het niet aankan en 23 procent weet het niet. Volgens zestien procent heeft de mantelzorger geen ruimte om het eigen sociale leven en relaties te onderhouden.

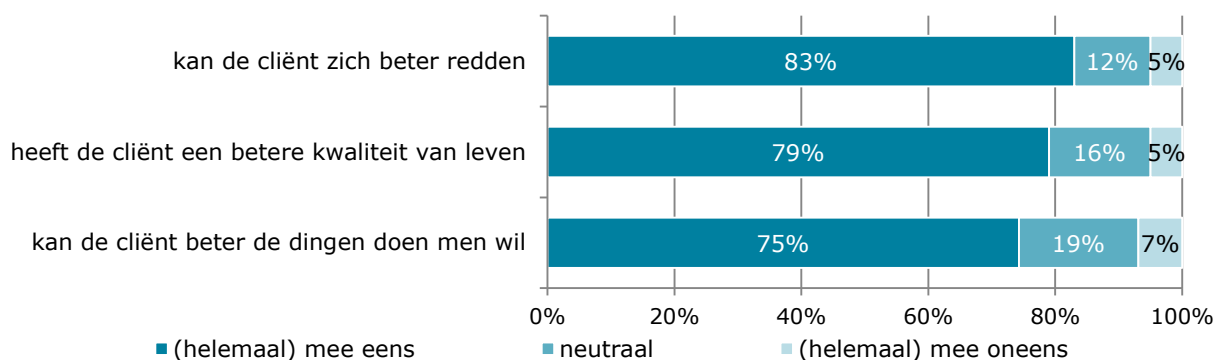
3.3 Effecten van de ondersteuning

Ondersteuning zorgt voor meer zelfredzaamheid en vrijheid bij cliënten

Cliënten ervaren positieve effecten als gevolg van de ondersteuning. Zo kan 83 procent zich beter redden en heeft 79 procent een betere kwaliteit van leven. Door de hulp kan driekwart beter de dingen doen die hij of zij wil. Van de cliënten ervaart vijf tot zeven procent deze effecten (nog) niet.

Figuur 3.6

Door de ondersteuning...



Ondersteuning heeft het meeste effect op het huishouden van cliënten

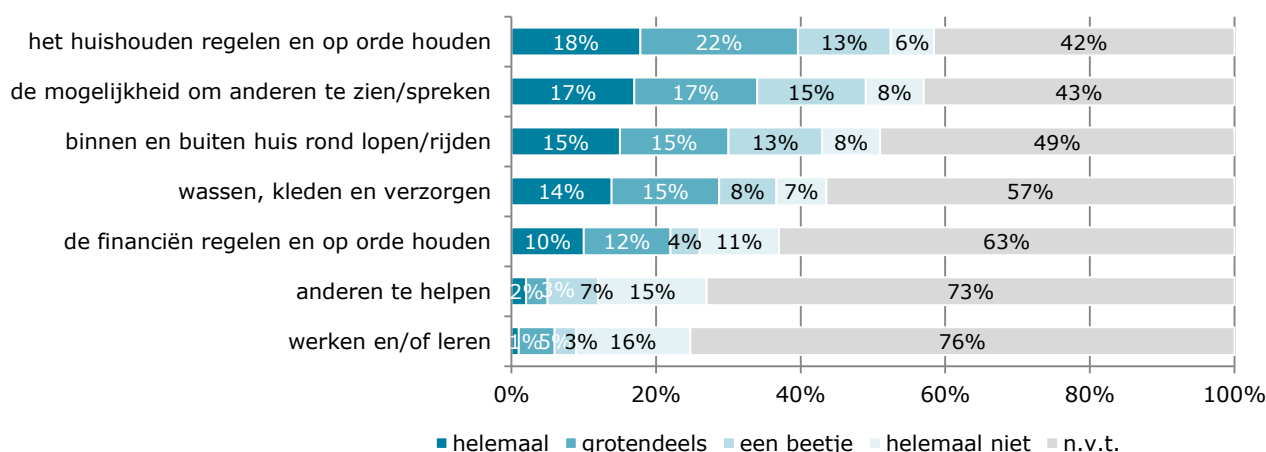
Ongeveer driekwart van de cliënten ziet ten minste één effect als gevolg van de ondersteuning. De grootste bijdrage van de hulp of ondersteuning merken cliënten in het regelen en op orde houden van het huishouden; dit is bij twee vijfde (grotendeels) verbeterd. De mogelijkheid om anderen te zien of spreken is bij 17 procent 'helemaal' en ook bij 17 procent 'grotendeels' verbeterd. De ondersteuning draagt het minst bij aan 'anderen helpen' en aan werken en/of leren. Gezien het grote percentage 'niet van toepassing', is de ondersteuning hier in veel gevallen ook niet voor bedoeld.

Aantal ervaren effecten

- Geen effect: 28%
- Eén effect: 24%
- 2-3 effecten: 25%
- 4-7 effecten: 24%

Figuur 3.7

Mate waarin ondersteuning of hulp bijdraagt aan...



4

HOOFDSTUK

Clëntervaring Jeugdhulp



4. Cliëntervaring jeugdhulp

4.1 Toegang tot de jeugdhulp

Ouders spelen belangrijke rol bij het zoeken naar jeugdhulp

In meer dan de helft van de gevallen hebben de ouders en in iets mindere mate de school een belangrijke signalerende functie (zie tabel 4.1). Het komt minder vaak voor dat het kind zelf en/of de huisarts aangeeft dat er hulp nodig is. Een andere genoemde organisatie is de GGZ. Een kleine groep (2 procent) weet het niet (meer).

Tabel 4.1

Beginnen met zoeken naar jeugdhulp
meerdere antwoorden mogelijk

	PERCENTAGE
Ouder(s) bedacht	57%
Gehoord op school	44%
Kind bedacht	9%
Gehoord van huisarts	6%
Anders	11%
Weet niet (meer)	2%



38%

ontvangt op dit moment hulp van een organisatie zoals de Mutsaersstichting, Rubicon en Wauw Speciaal voor Jou.

Een vijfde is doorverwezen door huisarts

Van de groep die op dit moment hulp ontvangt⁶, is ongeveer een vijfde doorverwezen door de huisarts en een tiende door de gemeente Gennepe. Een kleiner deel kreeg een verwijzing van een specialist. Een andere doorverwijzer die cliënten vaak noemen zijn de school of een zorgaanbieder.

Verwijzer:

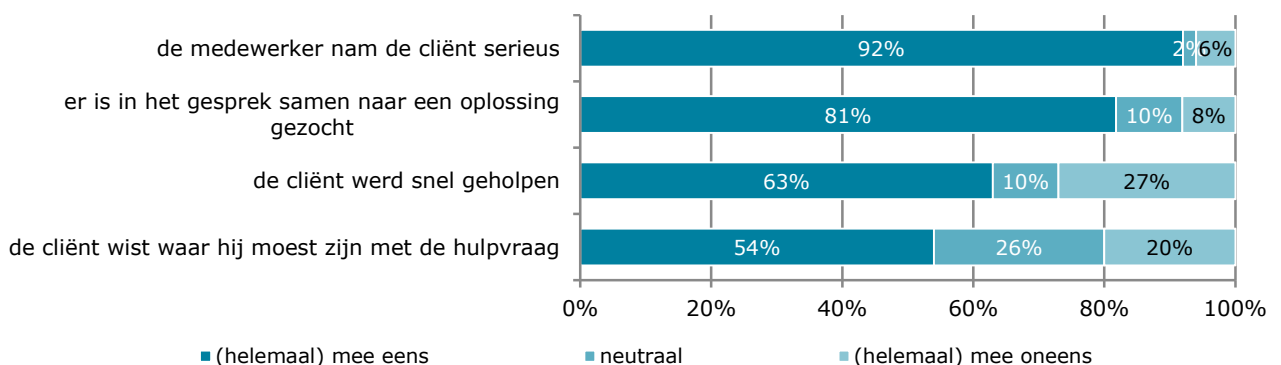
- Huisarts (20%)
- Gemeente (10%)
- Specialist (5%)
- Voogd (0%)
- Anders (55%)
- Weet ik niet (10%)

Cliënt wordt serieus genomen bij contact over hulpvraag

Cliënten die in 2016 contact hadden met de gemeente, huisarts of andere instelling die hen doorverwees naar de huidige zorgaanbieder zijn over het algemeen tevreden over hoe er met de hulpvraag is omgegaan. Een ruime meerderheid voelt zich serieus genomen door de medewerker en bij 81 procent is samen naar een oplossing gezocht. Bijna twee derde van de cliënten werd snel geholpen en meer dan de helft wist waar zij moesten zijn met de hulpvraag. Eén op de vijf wist op voorhand niet waar zij terecht konden en een kwart werd niet snel (genoeg) geholpen. Bij ongeveer twee op de vijf cliënten (42 procent) waren ook familie of burens bij het gesprek aanwezig.

Figuur 4.1

Oordeel over het gesprek



⁶ Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=20) zijn deze resultaten vooral indicatief.





58%

vindt dat zij niet lang moesten wachten op een gesprek. Een kwart geeft aan dat het best lang duurde en 7 procent vond het te lang duren. Elf procent weet het niet (meer).

Enkele opmerkingen van cliënten over wat zij vooral goed vonden bij het gesprek:

- "De medewerker van de gemeente leefde zich in en probeerde mee te denken."
- "De medewerker luisterde goed naar mij en gaf mij tips over wat ik het beste kon doen."
- "Open en creatieve zoektocht naar de best passende oplossing."
- "Ze begrijpen de problemen van dove kinderen en hun ouders."
- "Ze hadden begrip voor de situatie en luisterden goed naar onze behoeften."

En een aantal verbeterpunten die zijn genoemd:

- "Het duurde te lang, en er kwam niet echt iets duidelijk naar voren waar wij ons in konden vinden."
- "De gesprekken waren te kort; er was niet genoeg tijd."
- "Tijdens het gesprek werd het kind erg overstuurd. Er werd niets ondernomen om hem gerust te stellen. Er is een diagnose gesteld, maar er werd weinig verteld over de consequenties. Indien we wilden konden we met vragen op een later tijdstip nog eens langs komen. Het kind staat op een wachtlijst voor een training, maar de wachtlijst is zo lang dat de training nog niet is geweest. De training is een algemene training behorende bij de gestelde diagnose; er wordt weinig gekeken naar de behoefte van het kind."

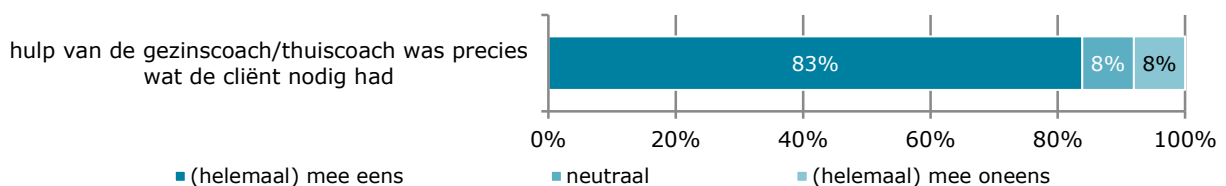
4.2 Ontvangen hulp

Hulp van gezins- of thuiscoach vaak in lijn met behoefte van kind

Bijna een kwart (24 procent) van de cliënten ontvangt (ook) hulp van een gezinscoach of thuiscoach. Van deze cliënten vindt meer dan acht op de tien dat deze hulp precies is wat het kind nodig heeft. Cliënten waarderen in een toelichting vooral de bruikbare tips over de opvoeding en communicatie. Ook over de luistervaardigheden van de coach en de maatwerkoplossing zijn cliënten te spreken. Een enkele cliënt vindt het wel vervelend dat de coach persoonlijke dingen van hen deelt met hun ouders.

Figuur 4.2

Oordeel over toegevoegde waarde gezins- of thuiscoach⁷



⁷ Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=12) zijn deze resultaten vooral indicatief.

Waardering voor de kwaliteit van de ondersteuning

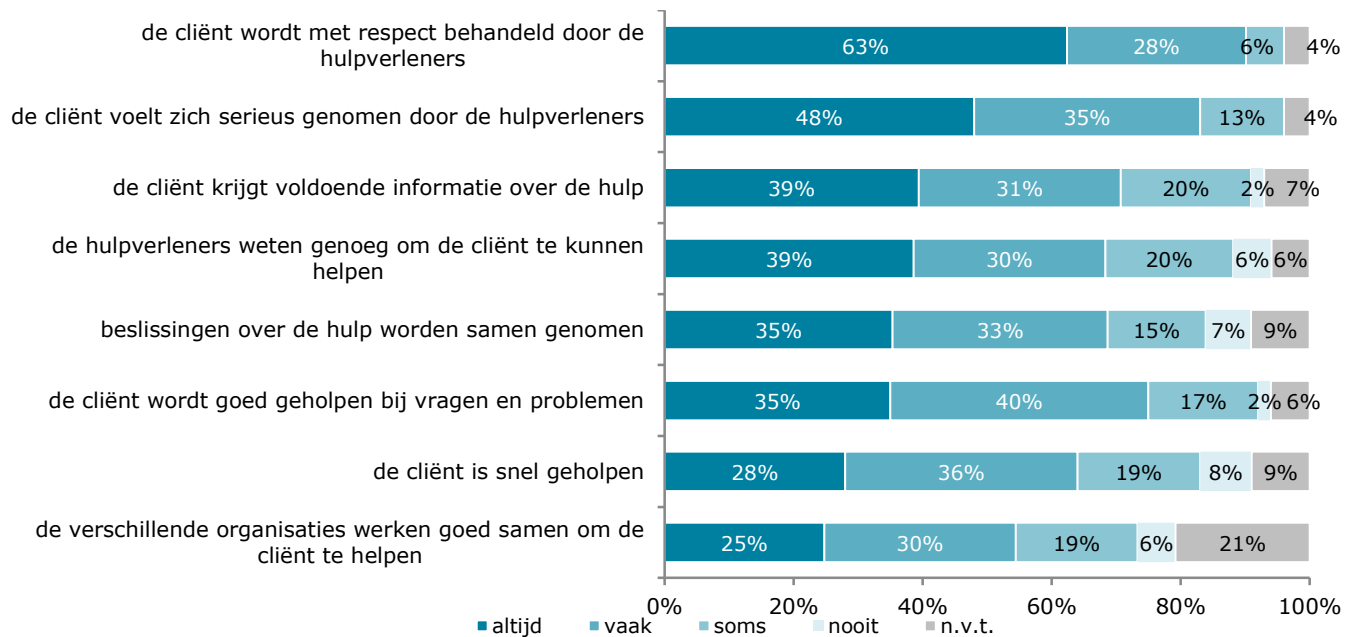
Meer dan negen op de tien cliënten vinden dat ze altijd of vaak met respect worden behandeld door hulpverleners. Ongeveer acht op de tien voelt zich serieus genomen en een iets kleiner deel krijgt voldoende informatie over de hulp. Ruim twee derde zegt dat hulpverleners genoeg weten om de cliënt te kunnen helpen. Het minst tevreden zijn cliënten over de samenwerking tussen verschillende organisaties, indien van toepassing. Bijna de helft van de cliënten zegt dat het (te) lang voor de hulp startte nadat men het gesprek had. Bij een kwart viel de wachttijd juist mee.

Oordeel wachttijd tussen gesprek en start hulp:

- Kortere dan verwacht (22%)
- Even lang als verwacht (16%)
- Langer dan verwacht (27%)
- Te lang (20%)
- Weet niet meer (16%)

Figuur 4.3

Oordeel over de hulp



Een derde krijgt (ook) op andere manier ondersteuning

Naast de professionele jeugdhulp ontvangt een derde van de cliënten (34 procent) ook op een andere manier hulp. Dit is meestal iemand uit het eigen netwerk, zoals familie, burens of vrienden. Bij 'anders' worden vooral school en begeleiding van andere instanties genoemd. Gemiddeld geeft men voor de extra hulp een 7,4⁸.

Overige vormen van hulp:

Meerdere antwoorden mogelijk

- Familie (23%)
- Burens, kennissen of vrienden (4%)
- Vrijwilligersorganisatie of kerk (2%)
- Anders (13%)
- Geen andere vorm van hulp (66%)

7,4

geeft men gemiddeld als rapportcijfer voor de informele hulp die zij ontvangen.

⁸ Vanwege het lage aantal waarnemingen (n=17) zijn deze resultaten vooral indicatief.

Positieve ervaringen van cliënten met de ontvangen ondersteuning:

- *"Dat ze er samen voor zorgen dat ik en mijn dochter een goede toekomst krijgen."*
- *"Deskundige, snelle intake. Er is een goede vertaalslag gemaakt naar de situatie van het kind, met name in praktische zin. We hebben handvatten gekregen zodat we verder kunnen."*
- *"Er wordt passende hulp verleend. Als we een vraag hebben dan weten we waar we moeten zijn."*
- *"De hulp is super. Individueel, snel, zorg op maat, perfecte terugkoppeling naar ons als ouders."*
- *"De hulpverlening voelt als een verlengstuk van onze opvoeding. Hierdoor wordt er een last van onze schouders afgenomen."*
- *"We worden in alle opzichten serieus genomen."*

En genoemde verbeterpunten:

- *"Bij een studiedag wordt er niet een andere dag hulp aangeboden. Begeleiding is niet altijd op een rustige plek (school) daardoor is er meer afleiding en wordt de hulp verstoord."*
- *"Er is na de diagnose nagenoeg geen hulp of begeleiding gestart. De training waarvoor hij op een wachtlijst staat is nog niet begonnen."*
- *"Ik vind dat ze mijn kind niet goed kennen, waardoor er vaak verwarring ontstaat over de juiste aanpak."*
- *"De wachttijden zijn te lang."*

4.3 Effecten van de hulp

Cliënten is gevraagd in welke mate zij of hun kind effect ervaren van de hulp of ondersteuning. De vragen gaan over de effecten van de hulp op het gebied van meedoen, opgroeien en zelfredzaamheid. Aandachtspunt hierbij is dat het onderzoek is uitgezet onder cliënten die in 2016 zijn gestart of een voorziening hebben ontvangen. Het is mogelijk dat het te verwachten effect nog niet is bereikt.

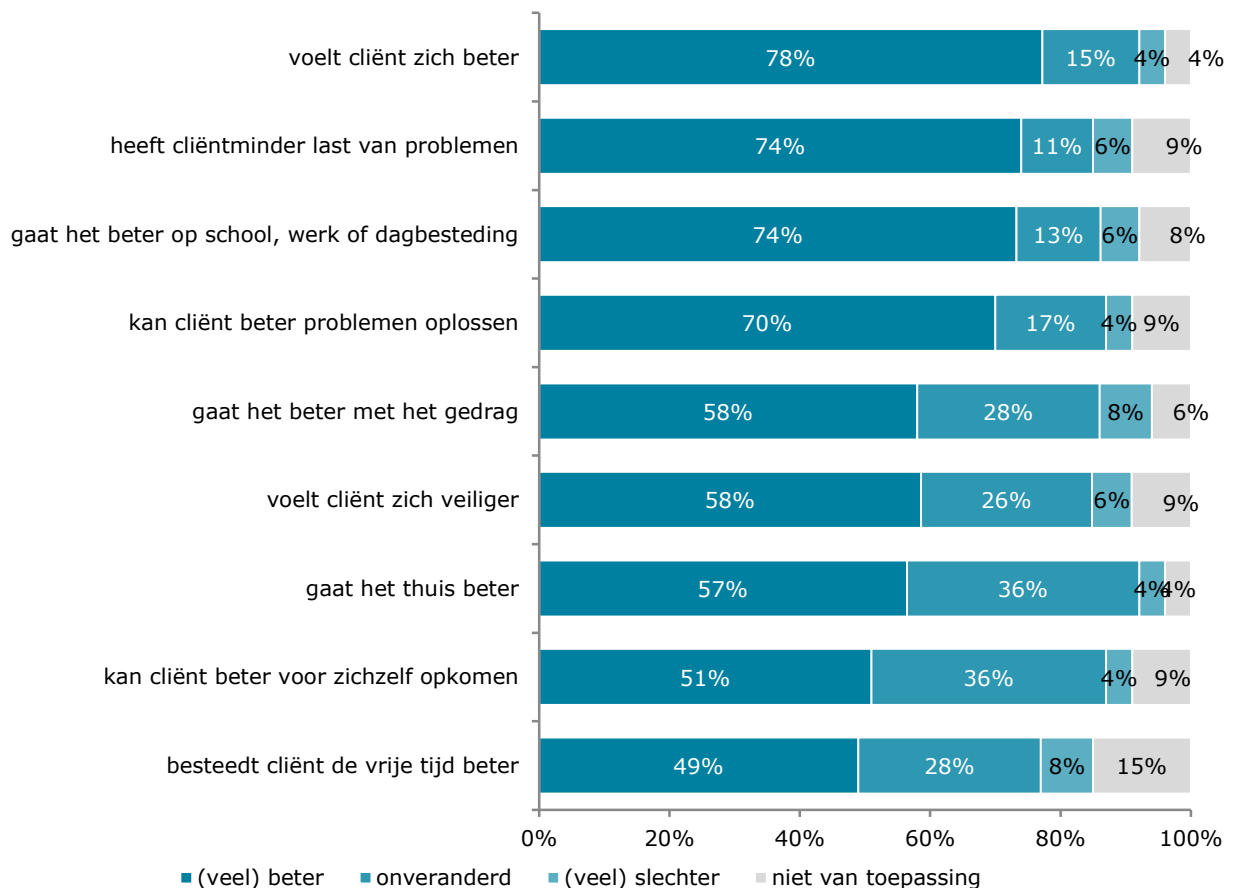
Bijna acht op de tien cliënten voelt zich beter na hulpverlening

Het grootste effect dat men ziet/ondervindt is het 'beter voelen' door de hulp. Ruim de helft van de cliënten ervaart een verbetering op het gedrag en bijna een kwart zegt minder last te hebben van problemen. Bij bijna tien procent van de cliënten gaat het na de hulp slechter met hun gedrag en kunnen zij minder goed hun vrije tijd besteden. Voor het overige deel is er geen effect zichtbaar of was het effect van de ondersteuning niet van toepassing. Op het besteden van de vrije tijd en voor zichzelf opkomen is het minst effect zichtbaar, maar uit het percentage 'niet van toepassing' is de benodigde hulp hier ook niet altijd voor bedoeld.

Aantal ervaren effecten

- Geen effect: 13%
- Eén effect: 0%
- 2-3 effecten: 15%
- 4-6 effecten: 22%
- 7-9 effecten: 50%

Figuur 4.4
Door de hulp...



5

HOOFDSTUK

Participatie



5. Participatie

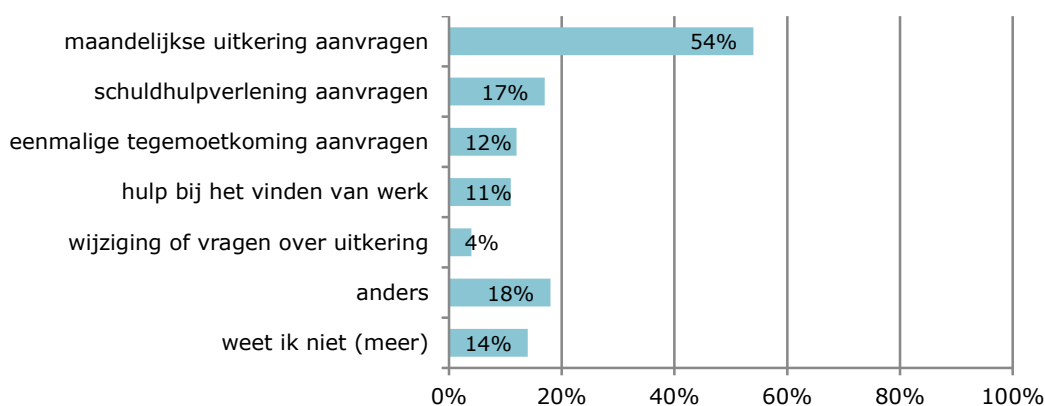
5.1 Contact

Meer dan de helft van de cliënten zocht contact voor de maandelijkse uitkering

Voor 54 procent van de Participatiewet-cliënten was de maandelijkse uitkering een reden om contact te zoeken met de gemeente Gennep. Andere redenen worden minder vaak genoemd. Zo deed 17 procent een aanvraag voor schuldhulpverlening en iets meer dan één op de tien deed een aanvraag voor een eenmalige tegemoetkoming. Ook vraagt een even groot deel hulp bij het vinden van werk en heeft 4 procent een vraag over een uitkering. Andere redenen gaan veelal over de uitkering die zij ontvangen of over het aanvragen van andere beschikkingen.

Figuur 5.1

Reden voor het contact met de gemeente omtrent de Participatiewet



Medewerkers luisteren goed en nemen cliënt serieus

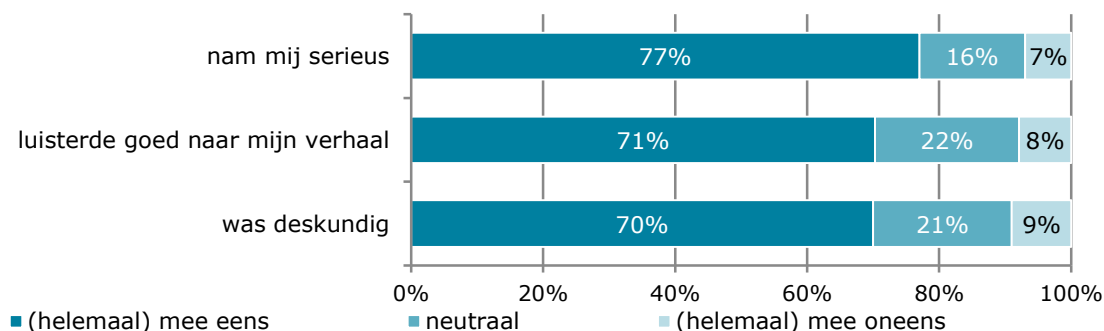
Een ruime meerderheid die contact had met een medewerker van de gemeente in het kader van de Participatiewet is hier tevreden over: deze neemt de cliënt serieus, luistert goed en is deskundig. Ongeveer een tiende is ontevreden over het contact. De wachttijd (tussen het eerste contact en het eerste gesprek) was bovendien in bijna driekwart van de gevallen even lang of zelfs korter dan verwacht. Voor 15 procent duurde dit (veel) langer dan verwacht.

Oordeel wachttijd tussen contact en eerste gesprek:

- Veel korter dan verwacht (18%)
- Korter dan verwacht (20%)
- Even lang als verwacht (34%)
- Langer dan verwacht (9%)
- Veel langer dan verwacht (6%)
- Weet niet meer (13%)

Figuur 5.2

De contactpersoon van de gemeente...



Enkele reacties van cliënten over wat zij goed vonden aan het gesprek:

- "Dat er goed geluisterd werd, en ze zijn duidelijk in de gang van zaken."
- "De tijd die genomen werd. De contactpersoon was een luisterend oor en heeft mij geholpen."
- "Er werd mij duidelijk verteld wat er van mij werd verwacht."
- "Er was geen 'machtshouding'. Heb in andere gemeenten en met andere instanties meer dan eens ervaren dat men toch wel even duidelijk wil maken dat je niets te vertellen hebt en dient te gehoorzamen omdat je anders helemaal niets krijgt. De dame met wie ik sprak was begripvol, geduldig en open. Niet dat er niet werd duidelijk gemaakt dat nergens voorwaarden aan zitten, maar dit gebeurde op een respectvolle en behulpzame manier."
- "De contactpersoon had kennis van mijn situatie, goed inlevingsvermogen en was goed op de hoogte."

En enkele verbeterpunten:

- "De ondeskundigheid inzake procedures van de Participatiewet."
- "De contactpersoon luisterde niet, vroeg alles een paar keer en gaf geen duidelijk antwoord. Hij maakte afspraken die hij niet is nagekomen."
- "Soms begrijpen ze onze problemen en gevoelens niet."

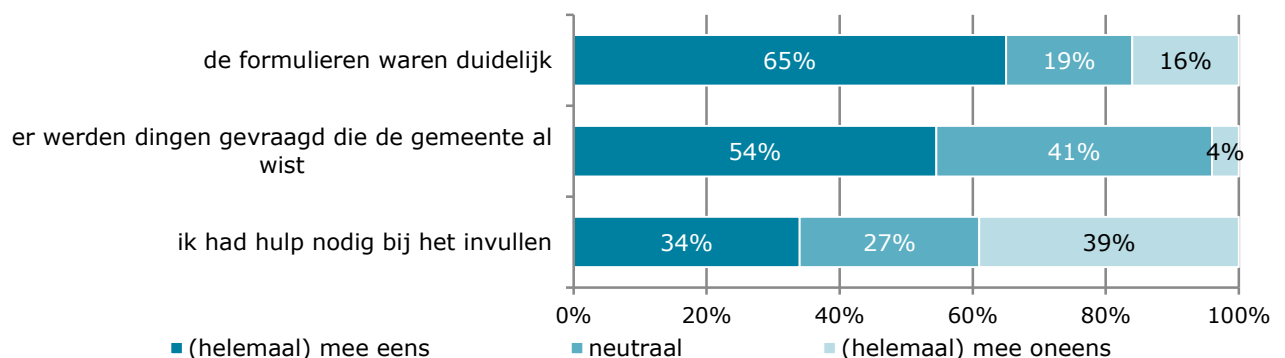
5.2 Aanvraag en besluit

Een derde had hulp nodig bij het invullen van aanvraagformulieren

Niet iedere cliënt is tevreden over de formulieren die in moeten worden gevuld voor de aanvraag van een uitkering of regeling in het kader van de Participatiewet. Hoewel bijna twee derde de aanvraagformulieren duidelijk vond, had ongeveer een derde van de cliënten hulp nodig bij het invullen van de vereiste gegevens. Meer dan de helft van de cliënten meent bovendien dat de gemeente al beschikte over de opgevraagde gegevens. Bijna twee op de vijf kon de formulieren zonder hulp van anderen invullen.

Figuur 5.3

Oordeel over de formulieren

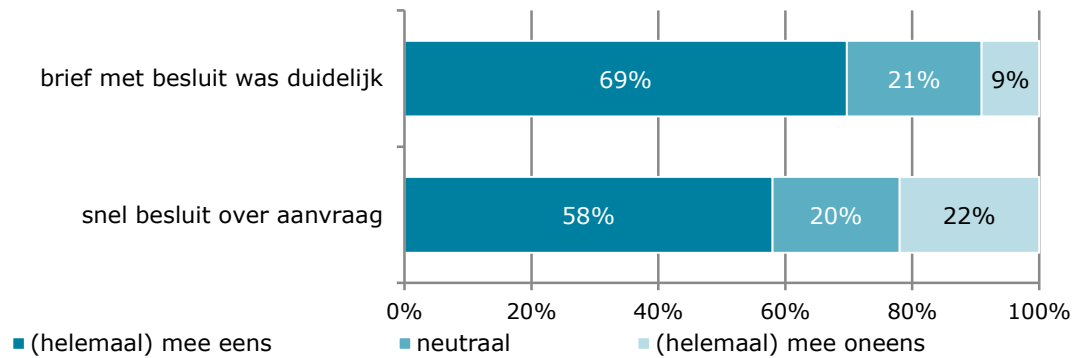


Meerderheid tevreden over brief met besluit

De meerderheid van de cliënten is tevreden over de brief die zij ontvingen met daarin het besluit over de aanvraag. Ruim de helft is tevreden met de snelheid van het meedelen van het besluit. Niet iedereen is hierover te spreken; ongeveer een vijfde vindt dat het besluit te lang duurde. Bijna één op de tien aanvragers vindt de brief onduidelijk. Redenen waarom mensen ontevreden zijn gaan met name over de snelheid van de besluiten; deze laten vaak te lang op zich wachten.

Figuur 5.4

Oordeel over uiteindelijke besluit omtrent uitkering



68%

zegt dat het besluit in de brief overeenkwam met wat er met de contactpersoon was besproken. Voor 5 procent gold dit niet. De rest weet het niet (meer).

5.3 Uitvoering en effecten

Gemeente speelt in veel gevallen een rol bij de uitvoering van het besluit

De gemeente Gennep is in veel gevallen betrokken bij de uitvoering van een besluit. In 60 procent betekent dit alleen het overmaken van periodieke betalingen, maar bij 15 procent gaat het (ook) om het begeleiden van cliënten. Meer dan een kwart heeft begeleiding van een andere organisatie gehad en zestien procent zegt zelf actie te hebben ondernomen. Bij 9 procent was er geen verdere actie noodzakelijk.

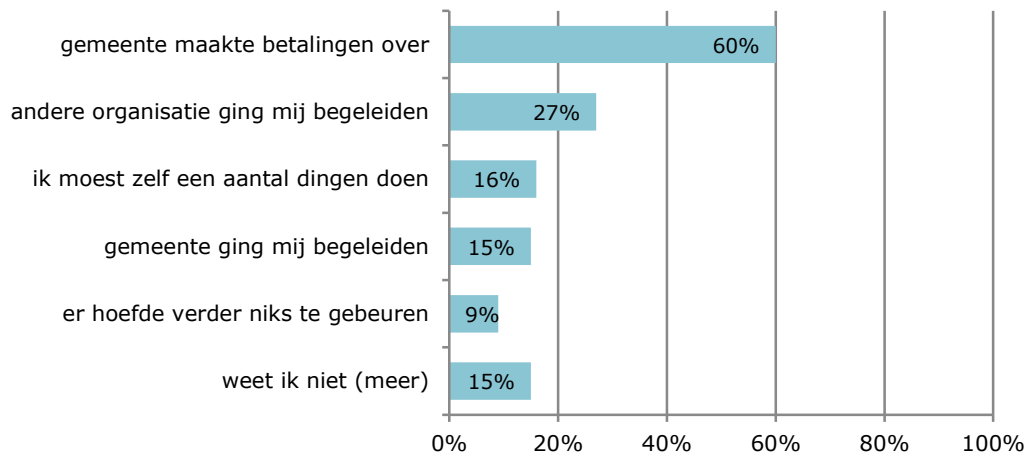


78%

vindt dat het besluit werd uitgevoerd zoals in de brief werd beschreven. Slechts 2 procent vindt dit niet en de rest weet het niet (meer).

Figuur 5.5

Uitvoering van het besluit (*meerdere antwoorden mogelijk*)





7,5

is het gemiddelde rapportcijfer van cliënten voor de begeleider(s).

Cliënten tevreden over begeleider

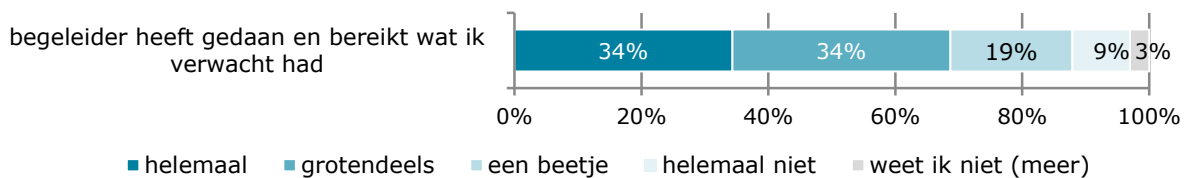
Een ruime meerderheid van de cliënten vindt dat de begeleider (grotendeels) heeft gedaan en bereikt van wat er op voorhand verwacht was. Ongeveer een kwart van de cliënten heeft het gevoel dat er (tot nu toe) maar een beetje of niks bereikt is. Deze overwegend positieve waardering is ook terug te zien in de rapportcijfers die cliënten aan de begeleider(s) geven, met een gemiddelde van een 7,5.

'De begeleider heeft samen met cliënt naar een oplossing gezocht'

- (helemaal) mee eens (72%)
- neutraal (22%)
- (helemaal) niet mee eens (6%)

Figuur 5.6

Doelbereiking uitvoering besluit



Begeleiding helpt niet altijd bij zoeken naar nieuw werk

Cliënten zijn over het algemeen erg tevreden over de mate waarin zij goed geholpen worden door de begeleiding (rapportcijfer 7,6). Over de mate waarin de begeleiding effect heeft op het kunnen oplossen van problemen, het kunnen vinden van werk en het in staat zijn dingen te doen voor of met de kinderen is men minder te spreken. Voor dit laatste aspect geeft men een nipte voldoende. Al deze aspecten hangen waarschijnlijk samen met de situatie van de cliënt (en de afstand tot de arbeidsmarkt).

Tabel 5.1 Beoordeling positieve effecten van begeleiding

DOOR DE HULP/BEGELEIDING...	CIJFER
goed geholpen	7,6
zelf hulp kunnen zoeken en krijgen	6,7
in staat nuttige contacten te hebben met mensen	6,4
beter meedoen en deelnemen in de samenleving	6,0
beter voor mezelf opkomen	5,9
meer vertrouwen in de toekomst	5,8
beter problemen oplossen	5,8
in staat werk te vinden	5,6
in staat dingen te doen voor/met mijn kinderen	5,5



Afsluitende reacties van cliënten over wat de gemeente Gennep beter kan doen:

- *"Als iets al bekend is, dit niet nogmaals vragen."*
- *"De regels beter uitleggen en meer helpen om een oplossing te vinden."*
- *"Hulp bieden wanneer iemand op digitaal gebied niet handig is."*
- *"Het zou prettig zijn als de gemeente personen vanaf 55 jaar vrijstelling zou geven van de verplichting tot solliciteren. Het is erg pijnlijk en kwetsend om iedere keer een afwijzing te krijgen op een sollicitatie."*
- *"Op individueel niveau kijken naar de huidige en de verleden situatie. Gevraagde documenten niet dubbel vragen. Het is meerdere keren gebeurd dat dit niet aanwezig was terwijl ik het wel had verstuurd."*
- *"Niet alles digitaal maken. Het zou fijn zijn als het ook telefonisch of per brief geregeld kan worden."*
- *"Sneller een besluit nemen over de aanvraag en iemand geen maanden laten wachten."*

En complimenten voor wat er vooral niet moet veranderen:

- *"Correcte sympathieke benadering."*
- *"De klantvriendelijkheid, die is bij de gemeente Gennep zeer goed."*
- *"De gemeente is nu erg verbeterd, dus vooral zo doorgaan."*
- *"Ik ben zeer tevreden. Heb een geweldige aardige, behulpzame klantmanager die altijd bereid is mij te woord te staan en te ondersteunen."*



1

BIJLAGE

Uploadgegevens Wmo



Bijlage 1. Uploadgegevens Wmo

De gemeente kan de uitkomsten in deze bijlage uploaden op de website van Waarstaatjegemeente.nl. Dit zijn afgeronde percentages. In de rapportages zijn de antwoorden 'helemaal eens' en 'eens' samengenomen tot '(helemaal) mee eens'. Dit is ook gedaan voor de categorie '(helemaal) oneens'. De percentages kunnen iets afwijken vanwege afrondingsverschillen.

Contact

1. IK WIST WAAR IK MOEST ZIJN MET MIJN HULPVRAAG⁹	%
Helemaal eens	25%
Eens	48%
Oneens	8%
Helemaal oneens	4%

2. IK WERD SNEL GEHOLPEN	%
Helemaal eens	18%
Eens	48%
Oneens	10%
Helemaal oneens	8%

3. DE MEDEWERKER NEEMT MIJ SERIEUS	%
Helemaal eens	29%
Eens	52%
Oneens	4%
Helemaal oneens	1%

4. DE MEDEWERKER EN IK HEBBEN IN HET GESPREK SAMEN NAAR OPLOSSINGEN GEZOCHT	%
Helemaal eens	24%
Eens	50%
Oneens	3%
Helemaal oneens	6%

5. WIST U DAT U GEBRUIK KON MAKEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER?	%
Ja	33%

Kwaliteit ondersteuning

6. IK VIND DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG GOED	%
Helemaal eens	31%
Eens	49%
Oneens	3%
Helemaal oneens	2%

⁹ Het percentage 'neutraal' hoeft niet te worden ingevuld.

7. DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG PAST BIJ MIJN HULPVRAAG	%
Helemaal eens	26%
Eens	54%
Oneens	4%
Helemaal oneens	3%

Resultaat van ondersteuning

8. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK BETER DE DINGEN DOEN DIE IK WIL	%
Helemaal eens	20%
Eens	55%
Oneens	3%
Helemaal oneens	2%

9. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK MIJ BETER REDDEN	%
Helemaal eens	23%
Eens	59%
Oneens	3%
Helemaal oneens	2%

10. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG HEB IK EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN	%
Helemaal eens	23%
Eens	56%
Oneens	2%
Helemaal oneens	3%

Onderzoek

RESPONS	
Uitgenodigd	825
Ingevuld	316
Responspercentage	38%

