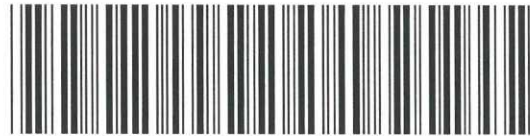


Haaren
Helvoirt
Esch
Biezenmortel

gemeente
Haaren

Raad:
Beslissing:

Info aan de raad



Info beschikbaar op	:	29 augustus 2018
Raadsvergadering	:	20 september 2018
Portefeuillehouder	:	Adrienne Verschuren
Registratienummer	:	715
Onderwerp	:	Kwalitatief onderzoek cliënten Jeugdhulp en Wmo 2018

Kennis te nemen van :

1. Kwalitatief onderzoek cliënten Jeugdhulp en Wmo 2018

Inleiding

Op grond van de Jeugdwet en Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder hun Jeugdhulp- en Wmo-cliënten. Hierbij staat de beleving van de cliënt centraal. Wij hebben dit onderzoek in 2016 en 2017 op een kwantitatieve wijze uitgevoerd met behulp van de modelvragenlijst van VNG. In 2018 hebben wij dit onderzoek op een kwalitatieve wijze uitgevoerd. In deze raadsinformatiebrief informeren wij over de uitkomsten daarvan. Zie ook bijgaande documenten.

Kernboodschap

Jeugd

Het kwalitatieve onderzoek bestond voor Jeugd uit een groepsgesprek voor de regio met jeugdhulp cliënten. Jongeren van de cliëntraden van zorgaanbieders zijn hiervoor uitgenodigd. Deze bijeenkomst is regionaal georganiseerd. Er zijn ook enkele portefeuillehouders aangesloten bij dit groepsgesprek. Momenteel wordt besproken in welke vorm een vervolg plaatsvindt.

Wmo

Voor de Wmo is per gemeente een groepsgesprek met Wmo-cliënten georganiseerd en acht telefonische interviews gehouden. Zowel het groepsgesprek als de telefonische interviews zijn gehouden aan de hand van vooraf opgestelde gespreksthema's. Deze thema's zijn in overleg met de gemeente/regio tot stand gekomen.

Opvallende punten Jeugd:

- Jongeren weten over het algemeen waar ze terecht kunnen met vragen;
- Jongeren zijn tevreden over de jeugdhulp;
- Jeugdhulpaanbieders werken soms goed samen;
- Door wachtlijsten krijgen sommige jongeren soms ver weg zorg.

Opvallende punten Wmo:

- Eerste contact wordt als prettig ervaren;
- Brieven zijn begrijpelijk en duidelijk;
- Redelijk bekend met de onafhankelijk cliëntondersteuner.
- Informatie op de website niet duidelijk;
- Complexe aanvragen lijken langer te duren;
- Er wordt inleving gemist bij de Wmo-consulent;
- De belastbaarheid van de mantelzorger wordt onvoldoende meegenomen.

Wat daarnaast opvalt is dat de ambtelijke organisatie MijnGemeenteDichtbij, het sociaal domein uitvoert voor de gemeenten Boxtel, Haaren en Sint-Michielsgestel. De ervaringen bij de gemeente Boxtel en Sint-Michielsgestel zijn aanzienlijk beter. De werkwijze verschilt vanzelfsprekend niet. Wat een oorzaak kan zijn, is dat er in de gemeente Haaren geen inlooptmogelijkheden zijn voor inwoners.

Bovenstaande voorbeelden zijn uitspraken gedaan door cliënten zoals zij de dienstverlening hebben ervaren. Dit kan dus betekenen dat iets wat voor de ene cliënt als positief wordt ervaren voor een andere cliënt anders kan zijn. Wij verwijzen daarom voor de volledigheid van informatie naar de rapporten.

Vervolg

Naar aanleiding van de opvallende punten onderzoeken wij hoe wij zorg meer lokaal en dichtbij de cliënt kunnen organiseren. Samen mét de cliënt keuzes maken en aanbieders prikkelen meer met elkaar samen te werken. Concreet onderzoeken we of er een mogelijkheid is opnieuw een (tijdelijke) inlooptfunctie te creëren in de gemeente Haaren. In het verleden is dit gedaan, maar werd er te weinig gebruik van gemaakt. Daarnaast gaan we de informatie op de website verduidelijken.

We hebben besloten om over te gaan op een tweejaarlijkse frequentie voor het kwantitatieve onderzoek (volgende meting is in 2019). Bij kwantitatief onderzoek worden vragenlijsten verstuurd naar cliënten die hulp ontvangen. Daarnaast gaan wij op een tweejaarlijkse frequentie kwalitatief onderzoek doen, om zo meer het verhaal achter de cijfers scherp te krijgen. Voor kwalitatief onderzoek gaan wij in gesprek met cliënten (zoals het organiseren van groepsgesprekken).

Bijlagen

1. Brief CEO Jeugd aan Ministerie
2. Brief CEO Wmo aan Ministerie
3. CEO rapport Jeugd
4. CEO rapport Wmo

Haaren,
Burgemeester en Wethouders van Haaren,

Joan van den Akker
secretaris

Jeannette Zwijnenburg – van der Vliet
burgemeester