

RAADSINFORMATIEBRIEF

VAN HET COLLEGE VAN B&W

VOOR	Leden van de Gemeenteraad
CC	Adviesraad Sociaal Domein
DATUM	6 november 2018
ONDERWERP	Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo

Beste heer, mevrouw,

Met deze brief informeren wij u over de belangrijkste resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jeugd en Wmo over 2017. Gemeenten zijn verplicht jaarlijks de ervaringen van inwoners die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning of de jeugdwet hulp krijgen te onderzoeken. Dit is de derde keer dat wij dit onderzoek hebben uitgevoerd. De resultaten zijn vergeleken met de twee voorgaande jaren.

Respons

De respons is bij de Wmo cliënten gestegen van 48% naar 49%. Bij ouders van jeugdigen is het gelijk gebleven (27%) en bij jongeren gehalveerd naar 11%. Een verklaring voor deze daling kan zijn dat het onderzoek vorig jaar in het voorjaar is gedaan en dit jaar vlak voor de zomervakantie. Jongeren zijn dan mogelijk vooral bezig met het afronden van het schooljaar. De respons onder de Wmo cliënten is hoog genoeg voor een representatieve uitslag. Voor de resultaten vanuit ouders geeft het op basis van de respons een goed beeld. Voor de jongeren zullen we terughoudend met de resultaten moeten zijn.

Onderzoek

Er is onderzoek gedaan naar de onderstaande zaken

- Dienstverlening in de toegang (toeleiding).
Voor de Wmo is de toegang het Loket Samenleving en Zorg. Voor jeugdhulp zijn er verschillende toegangen: Loket Samenleving en Zorg (17%), huisartsen (60%), medisch specialisten (11%) en gecertificeerde instelling (12%);
- Kwaliteit van de ondersteuning;
- Resultaat van de ondersteuning.

Resultaten hoofdcategorieën

Jongeren (12-18 jaar) zijn meer tevreden dan vorig jaar over de toeleiding naar de ondersteuning en over de resultaten van de ondersteuning. Jongeren zijn ongeveer even tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. De ouders zijn ongeveer even tevreden over zowel de toeleiding, kwaliteit als de resultaten van de ondersteuning in vergelijking met 2016. De Wmo cliënten zijn ongeveer even tevreden over de kwaliteit en de resultaten van de ondersteuning. De tevredenheid over de toeleiding is licht toegenomen.

Opvallende resultaten op specifieke vragen

De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning is aan de lage kant (6% van de jongeren, 14% van de ouders en 32% van de Wmo cliënten). Verder valt op dat slechts 45% van de ouders het eens is met de stelling dat familie en vrienden betrokken worden bij de ondersteuning. Een opvallend groot deel (41%) beantwoordt de stelling met "neutraal".

Op meerdere vragen is een zeer goed resultaat behaald. Zo is een groot deel van de ouders en jongeren tevreden over de deskundigheid van de medewerker (83%, 91%). Ook is een groot deel van de ouders en de jongeren het eens met de stelling dat ze serieus werden genomen (84%, 86%). Van de Wmo cliënten geeft 84% aan zich beter te kunnen redden door de geboden ondersteuning.

Aanbevelingen en acties


Het Loket Samenleving en Zorg zet erop in de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuning te verhogen. In de schriftelijke ontvangstbevestiging van de melding staat de mogelijkheid tot het verkrijgen van onafhankelijke cliëntondersteuning. De huisartsen, medisch specialisten en de gecertificeerde instellingen worden er in het relatie- en accountmanagement extra op gewezen om inwoners actief te wijzen op de cliëntondersteuning.

In de accountgesprekken met de zorgaanbieders zal worden besproken welke mogelijkheden er zijn om familie en vrienden meer bij de ondersteuning te betrekken.

Bijlagen RIB:

1. Cliëntervaringsonderzoek 2017
2. Cliëntervaringsonderzoek 2016 (vergelijkingsrapport)

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,
de secretaris,



mw. mr. M. Plantinga



de burgemeester,
mr. R.S. Cazemier