



Gemeenteraad Lansingerland

Afdeling
Maatschappelijke Opgaven

Postbus 1
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Nadere informatie
Martijn de Koning

Telefoon
14 010

E-mail
info@lansingerland.nl

Fax
(010) 800 40 01

Verzenddatum 30 januari 2019
Ons kenmerk U18.10472
Uw brief van

Onderwerp **Cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo**

Geachte leden van de Raad,

Alle gemeenten in Nederland zijn wettelijk verplicht om jaarlijks cliëntervaringsonderzoeken (hierna: CEO's) uit te voeren naar de uitvoering van de Jeugdwet en de Wmo. In het derde kwartaal van 2018 heeft een gespecialiseerd onderzoeksbureau in onze opdracht CEO's uitgevoerd onder cliënten die gedurende het jaar 2017 gebruik hebben gemaakt van diverse vormen van ondersteuning. Door middel van deze brief informeren wij u over de belangrijkste resultaten en aandachtspunten hiervan.

Conclusie

De resultaten van beide CEO's zijn positief. De meerderheid van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de toegang, de geboden ondersteuning en het effect hiervan. Nadat de waarderingcijfers vorig jaar sterk verbeterden ten opzichte van het jaar daarvoor is er dit jaar voor de meeste onderwerpen sprake van een stabilisering. Belangrijke uitzondering hierop zijn de effecten van jeugdhulp: deze zijn significant gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.

Kader en opzet

In de CEO's wordt aan de hand van een landelijk vastgestelde modelvragenlijst onderzocht hoe de cliënten 1) de toegankelijkheid, 2) de kwaliteit en 3) het effect van de genoten ondersteuning waarderen. Doordat het onderzoek ieder jaar plaatsvindt aan de hand van dezelfde standaardvragenlijsten kunnen wij de resultaten met elkaar vergelijken. In de bijgevoegde rapportages treft u de volledige resultaten aan van deze rapportage.

Hogere respons

In het onderzoek hebben wij bijna 2.000 cliënten benaderd die in 2017 gebruik maakten van ondersteuning in het kader van Jeugdhulp of Wmo. Deze cliënten ontvingen een brief met een schriftelijke vragenlijst, deze kon ook digitaal ingevuld worden. De respons was hoger dan het voorgaande jaar: voor de Wmo 46% (2016: 42%), voor jeugdhulp 24% (2016: 17%).

Jeugdhulp

In de onderstaande tabel zijn de meest opvallende ontwikkelingen uit het CEO Jeugd weergegeven.

		2015	2016	2017	Mutatie
Toegang	Kind/ouders die zich snel geholpen voelen	61%	64%	64%	-
	Kind/ouders kunnen de hulp krijgen die ze nodig hebben	65%	76%	69%	-7% ¹
	Kind/ouders weten waar ze moeten zijn met hulpvraag	67%	72%	71%	-1%
Kwaliteit	Kind/ouders worden met respect behandeld door hulpverleners	83%	89%	93%	+4%
	Kind/ouders voelen zich serieus genomen door hulpverleners	76%	83%	85%	+2%
	Verschillende organisaties werken goed samen	41%	45%	39%	-7%
Effect	Effect: het kind voelt zich beter	63%	74%	78%	+4%
	Effect: het gaat thuis beter	52%	54%	62%	+8%
	Effect: het kind kan beter voor zichzelf opkomen	27%	29%	41%	+12%
	Effect: is de relatie met vrienden en anderen beter geworden	37%	35%	44%	+9%

- *De ervaring en waardering van de toegang en de kwaliteit van de ondersteuning is vrij stabiel*
Vorig jaar was er sprake van een significante en brede verbetering van de waardering van zowel de toegang als de kwaliteit van de ondersteuning. Deze verbetering lijkt duurzaam: de waardering is dit jaar voor de meeste onderwerpen gestabiliseerd op of rond het niveau van het voorgaande jaar.
- *Het ervaren effect van de geboden jeugdhulp is verbeterd*
De meest opvallende uitkomst van het onderzoek is dat de effecten van de jeugdhulp hoger gewaardeerd worden. Van de 13 mogelijke effecten van jeugdhulp die opgenomen zijn in het onderzoek scoren er 12 hoger dan het voorgaande jaar. De waardering van 7 van deze effecten stijgt zelfs met meer dan 5 procentpunt. Wij streven er samen met onze zorgpartners naar om deze opgaande lijn de komende jaren vast te houden.
- *Aandachtspunt: samenwerking organisaties*
Vorig jaar al concludeerden wij dat de samenwerking tussen verschillende organisatie een aandachtspunt is. Hier is dit jaar geen verandering in gekomen, in tegendeel: de waardering hiervoor is significant afgenomen. Dit is teleurstellend. Het verbeteren van samenwerking is immers een belangrijk onderdeel in onze aanpak van de decentralisatie. Bovendien hebben wij hier de afgelopen periode juist sterk op ingezet, bijvoorbeeld in het kader van de beleidsaccenten.

Wij zien deze score vooral als een aansporing om op het ingeslagen pad door te gaan. Hierbij merken we op dat een aantal concrete acties waarmee we de samenwerking willen verbeteren pas in 2018 gestart zijn (zoals de inzet ter verbetering van de samenwerking met huisartsen en de nieuwe resultaatgerichte inkoop van specialistische jeugdzorg) of zich nog in een voorbereidende fase bevindt (zoals het accent 'de leraar trekt aan de bel' en de samenwerking met Jeugd- en Jongerenwerk). De effecten van deze inspanningen leiden hierdoor wellicht pas op een wat langere termijn tot een merkbare verbetering en hierdoor een hogere waardering van ouders en kinderen.

¹ Het is lastig om aan deze uitkomst conclusies te verbinden. Deze vraag (vastgelegd in de wettelijk vastgelegde vragenlijst) is multi-interpretabel: bij de beantwoording van deze vraag kan het immers zowel om de vindbaarheid, de passendheid als het effect van de genoten hulp gaan.

Wmo

In de onderstaande tabel zijn de meest opvallende ontwikkelingen uit het CEO Wmo weergegeven.

		2015	2016	2017	Mutatie
Toegang	Bekend waar men moet zijn met hulpvraag	71%	70%	73%	+3%
	Clënten die zich snel geholpen voelen	60%	72%	65%	-7%
	Er is in het toegangsgesprek samen naar oplossingen gezocht	63%	79%	71%	-8%
Kwaliteit	Ontvangen ondersteuning is van goede kwaliteit	79%	83%	85%	+2%
	Ontvangen ondersteuning is passend	76%	82%	85%	+3%
	Ontvangen ondersteuning voldoet aan wensen	83%	86%	88%	+2%
Effect	Door hulp heb ik een betere kwaliteit van leven	72%	74%	77%	+3%
	Door hulp kan ik mij beter redden	82%	80%	84%	+4%
	Door hulp kan ik beter dingen doen die ik wil	76%	81%	80%	-1%

- *Lichte verbetering van de kwaliteit van ondersteuning*
De waardering van de kwaliteit van de ondersteuning in het kader van de Wmo vertoont sinds 2015 een geleidelijke en stabiele stijging. De actuele scores liggen in lijn met het landelijke gemiddelde.
- *Aandachtspunten: snelheid en samen zoeken naar oplossingen*
Er zijn twee opvallende verlagingen van de waardering van de toegang:
 - Het aantal cliënten dat zich snel geholpen voelt ligt dit jaar 9 procentpunt lager dan voorheen en 9 procentpunt lager dan het landelijke gemiddelde (65% versus 74%). Inmiddels is het team Wmo versterkt en zijn de wachtlijsten teruggedrongen. Hierdoor verwachten wij in volgende onderzoeken een hogere score op dit criterium te behalen.
 - Het aantal cliënten dat aangeeft dat er bij de intake/keukentafelgesprek samen gezocht is naar oplossingen ligt 8 procentpunt lager dan voorheen en 6 procentpunt lager dan het landelijke gemiddelde (71% versus 77%). Het is ons niet helder waar dit signaal op duidt: de algemene tevredenheid met de intake ligt in onze gemeente immers hoger dan elders. Uit de CEO's blijkt dat in Lansingerland gemiddeld 79% van de respondenten positief is over het contact met de medewerker, de manier waarop geluisterd wordt, de deskundigheid en de gekozen oplossing. In de referentiegroep van het onderzoek lag deze tevredenheid 6 procentpunt lager (73% versus 79%). Ook de zogenaamde 'ansichtkaarten'², aan de hand waarvan wij doorlopend de tevredenheid over de toegang meten, geven een positief beeld over de waardering door onze cliënten.

CEO's en monitoring

De CEO's vormen een belangrijk onderdeel van de monitoring op de kwaliteit van onze dienstverlening in het sociaal domein. De resultaten van beide onderzoeken geven ons een belangrijk inzicht vanuit cliëntperspectief over de vraag in hoeverre het geformuleerde beleid naar tevredenheid wordt uitgevoerd.

In het kader van de '360 graden-monitoring' uit ons vorig jaar vastgestelde kader voor de monitoring in het sociaal domein (T17.39161) combineren wij de uitkomsten van dit instrument met andere

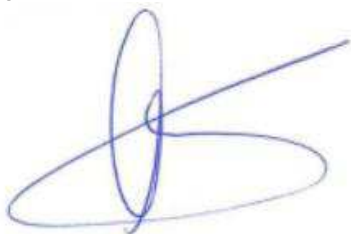
² Voor meer informatie over de ansichtkaarten en de resultaten hiervan verwijzen wij u naar pagina 16 van de jaarrapportage sociaal domein (T18.01114)

monitoringsinstrumenten. Op deze wijze schetsen wij een samenhangend beeld van onze prestaties op de gebieden cliënttevredenheid, doelrealisatie en wachttijden (de Kritische Prestatie Indicatoren). In de jaarlijkse rapportages sociaal domein presenteren wij dit beeld. Waar wij aanleiding of noodzaak zien tot verbeteringen formuleren wij aanvullende acties en/of beleid.

Vooruitblik

Dit is het derde jaar dat we de CEO's uitgevoerd hebben. De komende periode onderzoeken wij of we de inhoud en de planning/doorlooptijd van deze CEO's kunnen verbeteren. Hierbij streven wij naar een snellere en meer frequente wijze van enquêtering, een verdieping van de hierin getoetste criteria en het leggen van verbinding met (onder andere) de uitvoering van taken in het kader van de Participatiewet.

Met een vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Lansingerland

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'L' and 'V' intertwined.

Lucas Vokurka
Secretaris

A handwritten signature in blue ink, featuring a series of loops and a long horizontal stroke.

drs. Pieter van de Stadt
Burgemeester

Bijlage(n):

- Cliëntervaringen Wmo over 2017 (T19.00271)
- Cliëntervaringsonderzoek Jeugd (T19.00270)