

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHEMENDAM-VOORBURG

Datum 5 december 2017

Onderwerp Raadsbrief: Aanbieding monitorgegevens

Categorie B

Verseonnummer 2008280 / 2017507

Portefeuillehouder Wethouder Stermerdink

Behandeld door Mevrouw Imthorn

Samenvatting

Periodiek worden in opdracht van de gemeente monitoringonderzoeken uitgevoerd en gepubliceerd. Ook dit jaar zijn er weer onderzoeken uitgevoerd waarvan de resultaten recent beschikbaar zijn gesteld. Het gaat om de Wijkatlas, de GGD deelrapportage "Ouderen en gezondheid", en de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd.

Middels deze brief wordt de raad over de onderzoeksresultaten geïnformeerd.

Waarvoor wordt informatie uit monitoringonderzoek gebruikt?

De onderzoeken geven belangrijke input om de ontwikkelingen in de gemeente en in de wijken te volgen op relevante thema's. Zo leveren de Wijkatlas, de GGD-gezondheidsmonitor en de CEO's indicatoren voor de nieuwe monitoringsystematiek die op dit moment wordt ontwikkeld. Het gaat om een doorontwikkeling van de monitor Sociaal Domein (Verseonnr. 1734799) met als doel deze te integreren in de reguliere P&C cyclus.

Daarnaast leveren monitoringonderzoeken nieuwe inzichten op waar beleid en uitvoering direct op kunnen acteren. Zo laten de CEO's zien welke punten aandacht behoeven. Hier gaat de gemeente samen met partners direct mee aan de slag.

Met name de Wijkatlas ondersteunt de gemeente in haar rol als regisseur. Zo wordt het instrument gebruikt om met externen (inwoners en/of partnerorganisaties) in gesprek te gaan over sterke en zwakke punten van de wijk. Op basis hiervan kan gezamenlijk worden vastgesteld wie wat kan doen om de problemen in de buurt aan te passen. Ook zullen de resultaten van de wijken worden vergeleken met de nieuwe invulling van het wijkgericht werken. Dit kan interessante nieuwe inzichten opleveren voor het wijkgericht werken.

Bij het gebruiken van de resultaten moeten wel een paar kanttekeningen worden geplaatst. Veel

ontwikkelingen worden mede beïnvloed door conjunctuur en andere landelijke en regionale ontwikkelingen. Bovendien heeft de gemeente op sommige processen maar zeer beperkt invloed (denk bijvoorbeeld aan gedragsverandering). Veel resultaten uit monitoringonderzoek zijn dan ook niet één-op-één te relateren aan het gemeentelijk beleid.

Welke monitoringonderzoeken zijn nog te verwachten?

Volgend jaar komen meer rapporten beschikbaar. Zo verschijnt het volledige GGD-rapport in het voorjaar van 2018. Tot die tijd kunnen nog enkele deelrapportages worden verwacht. Op dit moment wordt de tweejaarlijkse veiligheidsmonitor uitgevoerd: de resultaten zijn naar verwachting in de tweede helft van volgend jaar beschikbaar. Op korte termijn zal ook het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek Wenl worden uitgevoerd: de resultaten hiervan zullen eveneens volgend jaar beschikbaar komen.

Wijkatlas 2017: aantal belangrijke veranderingen

De Wijkatlas is volledig geüpdatet. In de bijlage staat een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten. Alle resultaten zijn terug te vinden op de website: www.lv.nl/wijkatlas
<<http://www.lv.nl/wijkatlas>>

De Wijkatlas ziet er ten opzichte van voorgaande jaren iets anders uit. Er zijn twee belangrijke wijzigingen:

- De vragenlijst is volledig vernieuwd en sluit nu deels aan bij de landelijke burgerpeiling van waarstaatjegemeente. Hiermee is vergelijking landelijk mogelijk. Omdat veel vragen in eerdere jaren niet zijn gesteld, is vergelijking met voorgaande jaren niet mogelijk.
- Het Pdf-document met wijkanalyses is vervangen door de vitaliteitskaart: een interactieve grafische weergave van de zwakke en sterke punten van de wijk en de buurt. In de vitaliteitskaart ziet u de vitaliteit van een wijk of buurt in vergelijking met het gemiddelde in de gemeente. De vitaliteitskaart is te vinden op de bovengenoemde webpagina van de Wijkatlas.

GGD deelrapportage "Ouderen en gezondheid: Resultaten uit de gezondheidsenquête 2016"

In 2016 is de gezondheidsenquête van de GGD weer gehouden. De GGD is nu volop bezig met de verwerking van de resultaten. De totale monitor met kernboodschappen zal naar verwachting in april 2017 beschikbaar komen.

Nieuw dit keer is dat op onderdelen deelrapportages worden gemaakt. Deze zullen deels nog dit jaar, deels volgend jaar beschikbaar komen. Het gaat om:

- Deelrapportage Ouderen: beschikbaar
- Deelrapportage Genotmiddelen
- Deelrapportage Leefomgeving
- Deelrapportage Participatie

Uit de deelrapportage "Ouderen en Gezondheid" blijkt dat Leidschendam-Voorburg nergens significant afwijkt van het gemiddelde van de regio Haaglanden. Wel zien we dat 'onze' ouderen relatief minder vaak laag opgeleid zijn (48 vs. 54%), dat er relatief minder ouderen met niet-westerse herkomst zijn (5% vs. 9%), relatief minder ouderen met lichamelijke beperking (23% vs. 28%) en relatief minder kwetsbare ouderen (15% vs. 19%).

Verder wordt uit dit onderzoek duidelijk dat van alle onderzochte onderwerpen (valrisico, ouderenmishandeling, ADL-beperkingen, beperkingen in huishouden, lichamelijke beperking, gebrek aan regie en kwetsbaarheid) het percentage ouderen dat hiermee kampt significant groter (en veel groter) is bij met name niet-westerse ouderen, alleen wonende ouderen en ouderen die moeite hebben met rondkomen. Hoewel deze groepen in LV dus iets kleiner zijn dan in andere gemeenten, is bij deze ouderen het risico om problemen te ervaren in het zelfstandig wonen wel significant groter.

Clïëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo)

Gemeenten zijn verplicht om elk jaar het CEO Wmo af te nemen onder Wmo-cliënten. Middels een vragenlijstonderzoek wordt onderzocht hoe Wmo-cliënten de toegang en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. Het onderzoek is via een vragenlijst uitgezet, en had een respons van 37% (landelijk 35%).

De resultaten van dit jaar zijn beschikbaar: het betreft ervaringen over het jaar 2016. In de tabel hieronder zijn de resultaten voor 2016 weergegeven, en is een vergelijking gemaakt met de resultaten van 2015.

	(Helemaal) mee eens		(Helemaal) mee oneens	
Contact	2015	2016	2015	2016
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	68%	66%	16%	16%
Ik werd snel geholpen	64%	65%	18%	16%
Medewerker nam mij serieus	79%	79%	8%	6%
Medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	64%	64%	16%	15%
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	24%	17%	76%	83%
Kwaliteit ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	69%	73%	15%	11%

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	67%	72%	20%	19%
Wat levert de ondersteuning op?				
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	67%	71%	12%	10%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	73%	79%	12%	8%
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	68%	71%	14%	9%

Op het gebied van 'Contact' zijn de percentages redelijk gelijk gebleven. Veel verandering was ook niet te verwachten. Het onderzoek ging immers over 2016, terwijl pas in 2017 de toegang tot de Wmo is gewijzigd (Sociaal Service Punt en integrale dienstverlening via afdeling WIJZ).

Uitzondering hierop is de vraag 'Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?'. In 2016 vielen de scores lager uit dan in 2015. Dit kan mogelijk worden verklaard door onbekendheid met de term. In de brief die wordt verstuurd naar de cliënt wordt wel op de mogelijkheid gewezen. In 2017 is gestart met het Sociaal Service Punt waar cliëntondersteuning laagdrempelig wordt aangeboden. Effecten hiervan zijn pas in het CEO van volgend jaar te zien.

Bij 'Kwaliteit van ondersteuning' en 'Wat levert de ondersteuning op' is over de hele linie een lichte verbetering te zien.

We zien de resultaten als uitnodiging om onze dienstverlening aan inwoners verder te verbeteren, we doen dit o.a. in het nieuwe programma Sociaal Domein.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd (CEO Jeugd)

Gemeenten zijn verplicht om elk jaar het CEO Jeugd af te nemen onder jongeren met jeugdhulp en hun ouders. De resultaten van dit jaar zijn beschikbaar: het betreft ervaringen over het jaar 2016. Middels een vragenlijstonderzoek wordt onderzocht hoe jongeren en hun ouders de toegang en kwaliteit van de ondersteuning ervaren en wat hiervan het effect is. Twee belangrijke kanttekeningen hierbij: ca. 80% van de cliënten door huisartsen of gecertificeerde instellingen doorverwezen naar jeugdhulp (niet door de gemeente). De tweede kanttekening betreft de respons. Deze is zeer laag: vorig jaar was dit 11%; dit jaar 9,4%. Dit betekent dat de resultaten niet als representatief kunnen worden beschouwd, maar veeleer als indicatief. Ook landelijk liggen de responspercentages laag.

Een paar uitkomsten (zie voor alle uitkomsten het volledige rapport):

Toegang	Vaak of altijd	
	2015	2016
Weten waar je terecht kunt als je hulp nodig hebt	58%	75%
Snel geholpen zijn	51%	72%
Kwaliteit ondersteuning		
Goed geholpen zijn	70%	80%
De doelen zijn bereikt	*	77%-83%

*De vraag is in 2015 op een andere manier gesteld en daardoor niet vergelijkbaar

Het CEO-Jeugd lijkt hiermee, ten opzichte van het jaar ervoor, een positieve ontwikkeling te laten zien. Verder geven de resultaten het volgende beeld:

- de benadering van medewerkers wordt als persoonlijk en betrokken ervaren
- ouders en jongeren vinden dat zij mee worden genomen in hun eigen proces en dat gezamenlijk gekeken wordt naar oplossingen (goede communicatie)
- er worden goede informatie, tips en adviezen gegeven (deskundige medewerkers)
- de zorg wordt doorgaans snel gestart
- er worden goede resultaten met het kind behaald
- de communicatie met medewerkers verloopt snel en zij zijn goed bereikbaar

Er zijn ook aandachtspunten. Zo geeft één op de vijf respondenten aan te weinig informatie te hebben ontvangen. Dit aandachtspunt wordt meegenomen in de afspraken met de gegunde partijen in de H10. Andere aandachtspunten zijn:

- de duur van het traject kan beter worden afgestemd: nu wordt het soms te lang, soms als te kort ervaren
- de samenwerking tussen partijen kan beter: bij overdracht of trajecten bij verschillende partijen wordt (nog) niet goed genoeg samengewerkt
- de samenwerking onderwijs - jeugdhulp kan beter
- er zijn soms teveel contactpersonen (nog geen 1 plan 1 gezin 1 regisseur)

Net als bij het cliëntervaringsonderzoek Wmo zien we deze aandachtspunten als een uitnodiging om onze dienstverlening aan inwoners verder te verbeteren,

burgemeester en wethouders van Leidschendam-Voorburg,

B.J.D. Huykman
secretaris

K. Tigelaar
burgemeester

Bijlagen

1. Een overzicht van de belangrijkste resultaten uit de wijkatlas (Verseonnr. 2011998)
2. GGD deelrapportage "Ouderen en gezondheid: Resultaten uit de gezondheidsenquête 2016" (Verseonnr. 2012033)
3. Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 (Verseonnr. 2012037)
4. Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2016 (Verseonnr. 2012038)