Informatienota raad

Zaaknummer: Z-19-066906
Nummer: DOC-19-170720
Datum: 10-7-2019
Steller: College
Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo 2018

Ter informatie

Kennis nemen van:
De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo 2018.

Aanleiding
De gemeente voert jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit voor Jeugd en Wmo. Voor Jeugd voeren we twee onderzoeken uit: één voor de ouders en één voor de jongeren (12+).

Kernboodschap
In de bijlagen vindt u de resultaten van de cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo over het gehele jaar 2018. De resultaten zijn kort samengevat in aan het begin van elk rapport. Daarna volgen de resultaten per vraag.

Samenvatting Wmo 2018
Er zijn 828 vragenlijsten verzonden en er zijn 311 vragenlijsten volledig ingevuld. Het responspercentage is daarmee 38%.
Contact met de gemeente
Van de respondenten geeft 73% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. 67% zegt dat zij snel werden geholpen. In het contact met de gemeente voelde 85% zich serieus genomen. Iets meer dan driekwart (76%) gaf aan samen met de consulent naar een oplossing te zoeken voor de ondersteuningsmogelijkheden. 29% van de respondenten is bekend met de cliëntondersteuner. Driekwart van de respondenten (75%) geeft aan dat zij vonden dat de medewerker van de gemeente genoeg kennis had om hen verder te helpen. 79% zegt dat de medewerker afspraken nakwam. 61% zegt dat de medewerker heeft gevraagd wat de cliënt zelf kan doen om de hulpvraag op te lossen.
Kwaliteit en effect van de ondersteuning
De respondenten zijn het grotendeels eens met de stelling dat zij de te ontvangen zorg van goede kwaliteit vinden (83%). 84% procent vindt dat de ondersteuning die zij ontvangen, past bij hun hulpvraag. Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (76%) en dat zij zich beter kunnen redden (83%). 74% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.

Samenvatting Jeugd ouders 2018
Er zijn 830 vragenlijsten verzonden en er zijn 194 vragenlijsten volledig ingevuld. Het responspercentage is daarmee 23%.

Contact met de gemeente
67% zegt dat zij snel werden geholpen. In het contact met de gemeente voelde 89% zich serieus genomen. 71% gaf aan samen met de medewerker naar een oplossing te zoeken voor de ondersteuningsmogelijkheden. 12% van de respondenten is bekend met de cliëntondersteuner. 83% geeft aan dat zij vonden dat de medewerker van de gemeente genoeg kennis had om hen verder te helpen. 76% is het eens met de stelling dat de medewerker van de gemeente goed samenwerkt met andere instanties. 73% zegt dat de medewerker heeft gevraagd wat de cliënt zelf kan doen om de hulpvraag op te lossen. Gemiddeld geven de respondenten het cijfer 7.6 over het contact met de gemeente.
Kwaliteit en effect van de ondersteuning
De respondenten zijn het grotendeels eens met de stelling dat zij voldoende informatie over de ondersteuning ontvangen (80%). 74% zegt dat het gesprek met de medewerker van de gemeente hen verder heeft geholpen.

Samenvatting Jeugd jongeren 2018
Er zijn 493 vragenlijsten verzonden en er zijn 75 vragenlijsten volledig ingevuld. Het responspercentage is daarmee 15%.
Contact met de gemeente
60% zegt dat zij snel werden geholpen. In het contact met de gemeente voelde 85% zich serieus genomen. 80% gaf aan samen met de medewerker naar een oplossing te zoeken voor de ondersteuningsmogelijkheden. 31% van de respondenten is bekend met de cliëntondersteuner. Gemiddeld geven de respondenten het cijfer 7.0 over het contact met de gemeente.
Kwaliteit en effect van de ondersteuning
78% geeft aan zich beter te voelen sinds ze hulp krijgen. 79% zegt tevreden te zijn over de kwaliteit van de ondersteuning en 76% zegt tevreden te zijn met wat er tot nu toe is veranderd.

Over het algemeen zijn wij tevreden met de resultaten. Wel komen er verbeterpunten naar voren, daar gaan we het komende jaar ook aan werken (denk aan de bekendheid van de cliëntondersteuner, betere ondersteuning tijdens personeelswisselingen en snellere doorlooptijden in het contact met de gemeente). Ook gaan we kijken hoe we de responscijfers (vooral bij jeugd jongeren) kunnen verhogen.

Consequenties
Uit de resultaten komen naast de goede punten, ook verbeterpunten naar boven. Met de verbeterpunten zijn de afdelingen Samenleving en Maatschappelijk Beleid aan de slag gegaan.

Communicatie
De resultaten van het onderzoek worden ook gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl.

Vervolg
Zie ook de tekst onder het kopje ‘consequenties’.

Bijlagen
1. Rapportage resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018. DOC-19-173204
2. Rapportage resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugd jongeren 2018. DOC-19-173201
3. Rapportage resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugd ouderen 2018. DOC-19-173203