

COLLEGEVOORSTEL

ONDERWERP : Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd

ZAAKNUMMER : 5819-2017

B&W VERGADERING : 11 juli 2017

INTEGRALE ADVISERING : Myrte de Jong, Susan Meijer, Jeantine Winter, Jacqueline van Schoonhoven

PORTEFEUILLEHOUDER : Dhr. G. (Gosse) Hiemstra

VOOR INFORMATIE : Melanie Kleinlugtenbeld

BESTUURSSAMENVATTING

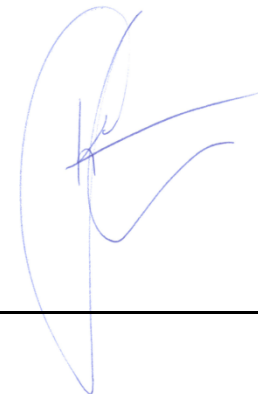
De gemeente Raalte heeft voor de maatschappelijke ondersteuning en de jeugdhulp door onderzoeksbureau Zorgfocuz cliëntervaringsonderzoeken (CEO) laten uitvoeren. De uitkomsten van het CEO geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit Wmo en Jeugdhulp. Het is een belangrijk instrument in de monitoring van de situatie en de resultaten van de transitie. De resultaten uit het onderzoek worden benut voor de horizontale verantwoording door het college en voor het verbeteren van de kwaliteit van het beleid en de uitvoering. We zijn tevens verplicht de uitkomsten van de onderzoeken te verstrekken aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Deze cijfers publiceert elke gemeente op www.waarstaatjegemeente.nl voor 15 juli. Het college wordt voorgesteld kennis te nemen van de definitieve rapportage, de raad te informeren en in te stemmen om cijfers te publiceren.

BESLISPUNTEN

1. Kennis te nemen van de rapportages met uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en WMO 2016 en in te stemmen om de uitkomsten te publiceren.
2. De raad te informeren over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken, zodra de cijfers van referentiegemeenten bekend zijn.

BESLUIT

Conform,



INLEIDING

Vanaf 2015 zijn gemeenten vanuit de Wmo en de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het Wmo cliëntervaringsonderzoek bestaat uit tien verplichte vragen. Voor jeugdhulp bestaat geen verplichte vragenlijst, maar er zijn wel verplichte

thema's en eisen aan het onderzoek gesteld. We hebben gebruik gemaakt van de landelijke modelvragenlijst die voldoet aan de gestelde eisen. Dit jaar is ook een cliëntervaringsonderzoek Minimabeleid uitgevoerd, om een beeld te krijgen in welke mate cliënten tevreden zijn over de verschillende regelingen van en het contact met de gemeente. Over de resultaten hiervan wordt u afzonderlijk geïnformeerd.

De afgelopen jaren was er in de Wmo 2007 al een verplichting tot het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek, maar dit is nu vervangen door een cliëntervaringsonderzoek waarvan de vragenlijst vaststaat. Het onderzoek is niet meer gericht op de tevredenheid van cliënten, maar op hun ervaringen. Deze andere insteek is ingegeven door de overweging dat een onderzoek naar de ervaringen van cliënten meer informatie oplevert dan een algemeen cijfer voor tevredenheid.

Vergelijking referentiegemeente en vorig jaar

Om de cijfers te duiden is een vergelijking nodig met referentiegemeenten. Deze vergelijkingen kan Zorgfocuz op dit moment nog niet maken, omdat nog niet alle resultaten van de referentiegemeenten bekend zijn. Zodra deze cijfers bekend zijn, volgen de vergelijkende rapportages. Tussen haakjes staan de resultaten van vorig jaar, zodat wel een vergelijking met vorig jaar mogelijk is.

Wmo cliëntervaringsonderzoek

Voor dit onderzoek zijn 1000 (874) Wmo-clients benaderd die in 2016 een maatwerkvoorziening hadden. Hiervan hebben 410 (440) cliënten deelgenomen aan dit onderzoek. Daarmee is de respons hoog, namelijk 41% (50,3%).

De vragenlijst bestaat uit een aantal stellingen over hoe cliënten het contact met de gemeente, de kwaliteit van voorzieningen en het effect van de ondersteuning of hulp t.b.v. de zelfredzaamheid ervaren.

Hoe ervaren cliënten het contact?

- In Raalte wist 76% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. T.o.v. 2016 is dit een lichte daling, toen was dit percentage 80%.
- Van de respondenten geeft 74% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 73% van de respondenten in Raalte is van mening dat zij in een gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht. Dit is beiden een lichte daling t.o.v. vorig jaar (beide 76%).

Het feit dat cliënten gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning is niet heel bekend. 29% van de respondenten in Raalte weet dat zij hiervan gebruik kunnen maken. Dit is een lichte stijging t.o.v. 2016, toen was dit een percentage van 27%. Dit is gestegen, maar hierin is nog steeds ruimte voor verbetering.

Ondersteuning

87% van de respondenten in Raalte vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. Dit is een lichte stijging t.o.v. vorig jaar. Toen was dit percentage 84%. 89% van de respondenten vindt dat de ondersteuning die zij krijgen, past bij hun hulpvraag. Ook dit is een stijging, vorig jaar was dit 81%. 83% (79%) van de respondenten in Raalte onderschrijft de stelling dat zij door de ondersteuning die zij krijgen beter de dingen kunnen doen die zij willen. 85% (83%) is van mening dat zij zich door de

ondersteuning beter kunnen redden en 81% (83%) vindt dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben.

Concluderend kan worden gezegd dat de uitkomsten binnen zekere marges ongeveer gelijk liggen aan vorig jaar en tevredenstellend zijn. Aanbevolen wordt de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning nadrukkelijker onder de aandacht te brengen.

Cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp

Voor dit onderzoek zijn alle jongeren (en ouders van kinderen en jongeren) aangeschreven die een individuele voorziening ontvangen. In totaal zijn 447 (541) ouders van kinderen van 9 maanden tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 235 (254) jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal hebben 27 jongeren en 100 ouders deelgenomen (vorig jaar in totaal 176) aan dit onderzoek door een (online)vragenlijst in te vullen. De vragen gingen vooral over de toegankelijkheid van de voorzieningen, de uitvoering en het effect van de hulp en over wat goed gaat en wat beter kan. De respons van jongeren (11%) en ouders (22 %) is laag. Daardoor neemt de representativiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek af. Verder is bij heel weinig ouders en jongeren bekend dat de mogelijkheid bestaat onafhankelijke cliëntondersteuning te krijgen. Aanbevolen wordt hier in de toegang duidelijker op te wijzen.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de ouders geeft 74,7% aan te weten waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben. Bij de jongeren is dit percentage 76,9. Vorig jaar was dit percentage gezamenlijk 71%.

Respondenten geven aan hoe snel ze geholpen worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken, namelijk 64,9% van de ouders en 57,7% van de jongeren geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn (59%).

Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dit gevoel te hebben, namelijk 72,0% van de jongeren (88,4%) en 69,9% (72,3%) van de ouders hebben het gevoel dat ze de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Dit is vooral bij de jongeren een flinke daling.

Uitvoering van de zorg

Respondenten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp door de zorgaanbieder ervaren. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Zo geeft 81,7 % van de ouders en 88,5% van de jongeren (2016 gezamenlijk 78%) van de respondenten aan dat zij goed geholpen werden bij vragen en problemen.

Een belangrijk onderdeel daarvan is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook, zo zegt 88,6% van de ouders en 79,2% van de jongeren (2016 gezamenlijk 84%) dat beslissingen over de hulp samen met hen werden genomen. Goede samenwerking tussen verschillende (hulpverlenende) organisaties is een belangrijke voorwaarde voor goede jeugdhulp. Dit bleek vorig jaar met 55% een verbeterpunt. Dit jaar geeft

72,8% van de ouders en 66,7% van de jongeren aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken. Dit is een flinke verbetering t.o.v. vorig jaar.

Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich positief uit over de hulpverleners. Het gaat hierbij om zeer veel verschillende soorten hulpverlening.

Men heeft het idee serieus genomen te worden, 93,2% van de ouders en 87,5 van de jongeren is hier positief over (gezamenlijk 90% in 2016) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol, nl. 95,6% van de ouders en 95,9% van de jongeren (gezamenlijk 99% in 2016).

Effect van de hulp

93% van de jongeren voelen zich beter door de hulp; 77% vindt dat zijn gedrag is verbeterd; 82% vindt dat het thuis beter gaat en 55% voelt zich veiliger. Van de ouders vindt 81% dat het beter gaat met hun kind op school, werk of dagbesteding. Ook op andere zaken wordt de hulp overwegend positief beoordeeld.

BEOOGD EFFECT

Het college en de raad informeren over hoe cliënten (Wmo cliënten, jeugdigen/ouders met jeugdhulp en cliënten minima) de werkwijze van de gemeente en de geboden ondersteuning ervaren. Tevens voldoen we aan de verplichting in de Wmo en Jeugdwet om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

ARGUMENTEN

1.1 Publiceren is een verplichting voor 15 juli

Het delen van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken op waarstaatjegemeente.nl voor 15 juli is verplicht.

2.1 Verantwoording aan de Raad

Door de resultaten te delen met de gemeenteraad leggen we verantwoording af en maken we tevens duidelijk dat de ervaringen van Wmo, jeugdcliënten binnen de gemeente Raalte over het algemeen erg positief zijn. Omdat de cijfers van de referentiegemeenten nog niet bekend zijn wachten we daarop om ook de relatieve score van Raalte ten opzichte van andere gemeenten te kunnen beoordelen.

KANTTEKENINGEN

De vergelijkende rapportages met referentiegemeenten volgen later. Helaas is het op dit moment nog niet mogelijk om de cijfers te duiden t.o.v. andere gemeenten. We bieden u nu dit voorstel aan, omdat de gegevens voor 15 juli binnen moeten zijn.

FINANCIËN

n.v.t.

VERVOLG

De resultaten zijn input voor de website www.waarstaatjegemeente.nl

De rapportages worden naar de gemeenteraad gestuurd nadat ze geïntegreerd zijn met de resultaten van de referentiegemeenten.

COMMUNICATIE

Inwoners zijn aan de start van het onderzoek geïnformeerd middels een persbericht en een persoonlijke uitnodigingsbrief. Voorgesteld wordt na het compleet worden van de onderzoeken met de referentiegemeenten ter afronding van het onderzoek opnieuw een persbericht te verzenden waarin ingegaan wordt op de belangrijkste uitkomsten en de link naar het onderzoeksrapport. Daarnaast wordt via de WMO-raad en social media gecommuniceerd over de uitslagen.

BIJLAGEN

Zorgfocuz rapportage Wmo
Zorgfocuz rapportage Jeugd