
9 **2019_B&W_00555** **Informatienota cliënttevredenheidsonderzoeken WMO en Jeugdhulp 2018 - informeren**

Samenstelling:

Aanwezig:

de heer R. Bats, Burgemeester; de heer B. Harmsma, Wethouder; mevrouw T. Jongman, Wethouder; de heer M. Scheringa, Wethouder; mevrouw T. Bijl; mevrouw J. Groot de, Secretaris

Samenvatting

De gemeente meet jaarlijks, via een cliënttevredenheidsonderzoek, wat de ervaringen van de cliënten met de Wmo en Jeugdhulp zijn. Voor het onderzoek over 2018 zijn 785 Wmo-clianten en 450 ouders/verzorgers benaderd. Net als bij het Omnibusonderzoek, is de respons de afgelopen jaren afgenomen. Bij de Wmo heeft 41 procent van de aangeschrevenen gereageerd, bij de Jeugdhulp was dit 24 procent. Uw raad wordt met deze informatienota geïnformeerd over de uitkomsten en resultaten van de cliënttevredenheidsonderzoeken.

Informatienota

Inleiding

De gemeente meet jaarlijks, via een cliënttevredenheidsonderzoek, wat de ervaringen van de cliënten met de Wmo en Jeugdhulp zijn. Voor het onderzoek over 2018 zijn 785 Wmo-clianten en 450 ouders/verzorgers benaderd. Net als bij het Omnibusonderzoek, is de respons de afgelopen jaren afgenomen. Bij de Wmo heeft 41 procent van de aangeschrevenen gereageerd, bij de Jeugdhulp was dit 24 procent. Ook al is de respons laag, toch willen wij de fact-sheets naar aanleiding van deze onderzoeken aan u doen toekomen.

Kernboodschap

Cliënttevredenheid Wmo

Wanneer getracht wordt de uitkomsten in grote lijnen te schetsen, dan valt op dat de uitkomsten weinig verschillen van voorgaande jaren. Dat het gemiddelde rapportcijfer rond de 7,5 is gebleven is een mooie prestatie. Naar aanleiding van de lagere uitkomst rondom de cliëntondersteuning, worden acties ondernomen.

Cliënttevredenheid Jeugd

De respons bij de jeugd is 24 procent. Het is lastig hieruit conclusies te trekken. Wel wordt zichtbaar dat de inhoud/kwaliteit van de geboden hulp ruim voldoende scoort. Het effect van de hulp wordt als positief ervaren. Maar er zijn ouders van mening dat de hulp niet snel genoeg wordt geboden. Dit kan overigens zowel aan de toegang als aan de zorgaanbieder liggen.

Consequenties voor de gemeente

De cliënttevredenheidsonderzoeken worden als achterliggende informatie bij beleidsvorming en uitvoeringsvraagstukken gebruikt.

Communicatie

Niet van toepassing.

Vervolg

Gezien de lage respons van de laatste jaren is nagedacht over een andere opzet van de cliënttevredenheidsonderzoeken. Het geschetste probleem van een lage respons is overigens niet alleen zichtbaar bij de gemeente Steenwijkerland maar wordt herkend door meerdere gemeenten. Intern is gesproken over een andere wijze van het meten van de cliënttevredenheid. Het is de bedoeling om in 2020, door middel van een pilot, ervaringen op te doen met interviews. Dit zal mogelijk meer en betere, op de gemeente afgestemde, informatie opleveren.

Besluit

Beslispunt 1

Het college besluit de informatienota cliënttevredenheidsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2018 (inclusief bijlagen) vast te stellen.

Bijlagen

1. Factsheet CTO Jeugd_Gemeente Steenwijkerland_2018.pdf
2. Factsheet CTO WMO_Gemeente Steenwijkerland_2018.pdf

Inleiding

De factsheet is een verkort overzicht van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek. In de factsheet worden de vragen uit de standaardvragenlijst MCJO weergegeven. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 0 zeer slecht is en een 10 uitmuntend.

01 | Toegankelijkheid van de voorzieningen

vraag	berekend rapportcijfer
1a Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb (n=123)	6,53
1b Ik ben snel geholpen (n=118)	6,07
1c Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft (n=121)	6,91

02 | Vindt u de uitvoering van de zorg goed?

vraag	berekend rapportcijfer
2a Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen (n=119)	7,20
2b De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen (n=103)	6,15
2c Ik krijg voldoende informatie over de hulp (n=119)	7,00
2d Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen (n=116)	8,22
2e De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen (n=119)	7,23
2f Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners (n=119)	7,93
2g Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners (n=119)	8,54

03 | Wat is het effect van de hulp op hoe uw kind opgroeit?

vraag	berekend rapportcijfer
3a Door de hulp voelt mijn kind zich beter (n=114)	8,05
3b Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind (n=107)	7,80
3c Door de hulp gaat het thuis beter (n=102)	7,87
3d Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger (n=94)	7,79



04 | Wat is het effect van de hulp op de zelfstandigheid van uw kind?

vraag	berekend rapportcijfer
4a Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil (n=93)	7,37
4b Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft (n=94)	7,34
4c Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord (n=96)	7,76

05 | Wat is het effect op hoe uw kind mee kan doen in zijn/haar omgeving?

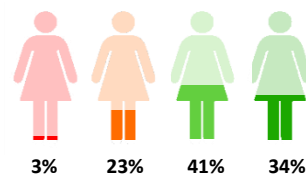
vraag	berekend rapportcijfer
5a Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding (n=105)	7,40
5b Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter (n=91)	6,46
5c Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden (n=92)	6,55

06 | Wat is het effect van de hulp op uw zelfredzaamheid?

vraag	berekend rapportcijfer
6a Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen (n=76)	7,27
6b Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen (n=67)	6,98
6c Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst (n=88)	7,30

07 | Totaal

Hiernaast wordt weergegeven hoeveel procent van de gegeven antwoorden op alle vragen samen zich in een bepaalde categorie bevindt. Voor de vragen uit de paragrafen 3,4,5 en 6 zijn de antwoordopties 'nee, het is veel slechter geworden' en 'het is een beetje slechter geworden' samengenomen omdat deze antwoordopties relatief weinig voorkomen. Deze antwoordcategorieën horen bij het rode poppetje.



Inleiding

De factsheet is een verkort overzicht van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek. In de factsheet worden de vragen uit de standaardvragenlijst WMO weergegeven. Voor elke vraag is een rapportcijfer berekend op basis van de gegeven antwoorden waarbij geldt dat een 0 zeer slecht is en een 10 uitmuntend.

01 | Contact

vraag	berekend rapportcijfer
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. (n=201)	7,35
2. Ik werd snel geholpen. (n=207)	7,55
3. De medewerker nam mij serieus. (n=209)	7,91
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht. (n=194)	7,59
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=234)	2,82

02 | Kwaliteit van de ondersteuning

vraag	berekend rapportcijfer
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. (n=285)	7,95
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. (n=280)	7,98

03 | Wat levert de ondersteuning mij op

vraag	berekend rapportcijfer
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. (n=262)	7,50
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden. (n=273)	7,75
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven. (n=264)	7,58

04 | Totaal

Hiernaast wordt weergegeven hoeveel procent van de gegeven antwoorden op alle vragen samen zich in een bepaalde categorie bevindt. Voor de vragen uit de paragrafen 3,4,5 en 6 zijn de antwoordopties 'nee, het is veel slechter geworden' en 'het is een beetje slechter geworden' samengenomen omdat deze antwoordopties relatief weinig voorkomen.

Deze antwoordcategoriën horen bij het rode poppetje.

