

Gemeenteraad

Zitting van 17 oktober 2017
Dienstverlening - Beleid Leefwereld

2017_RAAD_00013 - Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet 2016 - informeren

Auteur

Nick Elshof

Overlegd met

Dieke Frantzen, Henk Demkes, Eibe Karssenberg, Marieke Dawson, Josephine Schijve, Marianne Lindeboom en Hans van der Haar

Portefeuillehouder

H.J. Frantzen-Boeve

Samenvatting

In maart 2017 zijn vragenlijsten uitgezet om ervaringen met de toegang tot ondersteuning en de geleverde ondersteuning voor zowel Wmo als jeugdhulp in kaart te brengen. Er is een vragenlijst uitgezet onder inwoners met een Wmo voorziening. De rapportcijfers voor ervaringen met de Wmo stijgen. De toegang ontvangt een 7,6 en de geleverde ondersteuning een 8. Daarnaast hebben ouders/verzorgers van jeugdigen met een jeugdhulpvoorziening een vragenlijst ingevuld om zicht te krijgen op ervaringen met jeugdhulp. De toegang via het CJG ontvangt een 7,1 en de geleverde jeugdhulp krijgt een 7,3 als rapportcijfer.

Informatienota

Inleiding

Jaarlijks voert de gemeente Steenwijkerland een onderzoek uit om de ervaringen van inwoners met de Wmo en Jeugdhulp in kaart te brengen. Deze onderzoeken brengen de ervaringen in 2016 in beeld. Om inzicht te krijgen is, evenals vorig jaar, gebruik gemaakt de vragenlijsten van het Rijk. De gemeente heeft de mogelijkheid om een aantal eigen vragen aan de vragenlijsten toe te voegen. Deze vragen brengen met name algemene informatie, mantelzorg en ervaringen met de gemeentelijke toegang tot voorzieningen in beeld. Op verzoek van respondenten uit voorgaande onderzoeken is het aantal extra vragen verder teruggebracht o.a. om de respons te vergroten.

Op de vragenlijst onder inwoners met een Wmo voorziening is voldoende respons om uitspraken te kunnen doen over ervaringen van inwoners met de Wmo. Op de vragenlijst voor ouders/verzorgers om ervaringen met jeugdhulp op te halen is onvoldoende respons. Het rapport kan op basis van de vragenlijst geen uitspraken doen voor de gehele populatie. Het blijft een belangrijk signaleringsinstrument. De VNG heeft ook een modelvragenlijst voor de jongeren. Deze is in 2015 uitgezet. De respons was echter dusdanig laag dat is besloten om deze vragenlijst niet nogmaals uit te zetten.

In de kernboodschap vindt u de samenvatting van zowel het Wmo onderzoek als het onderzoek naar de ervaringen met jeugdhulp. In de bijlage vindt u de gehele rapportages.

Samenvatting Wmo

Algemene informatie geleverde ondersteuning

In dit onderzoek is de leeftijdscategorie 75 t/m 84 jaar met 28% het meest vertegenwoordigd. In het overzicht over de gezinssituatie van de respondenten blijkt ongeveer 75% van de respondenten geen kinderen te hebben. Uitnutting van de indicatie is voor het eerst uitgevraagd in het onderzoek over de ervaringen in 2016. 61% van de respondenten geeft aan de indicatie volledig af te nemen. De meeste genoemde reden om minder af te nemen is 'Ik heb minder nodig' of ziekte.

Ervaringen met de ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt als goed beoordeeld door ongeveer 80% van de respondenten. Daarnaast vindt minimaal 73% van de respondenten op een drietal stellingen dat de ondersteuning een positief effect heeft op hun leven. Dit uit zich in een stijging van het rapportcijfer voor de geleverde ondersteuning van een 7,6 naar een 8.

Het keukentafelgesprek (de toegang)

In 2016 is de telefonische bereikbaarheid van de toegang voor Wmo voorzieningen verder achteruitgegaan. Een ruime meerderheid van de respondenten voelt zich serieus genomen door de medewerker van de toegang en heeft samen met deze medewerker naar oplossingen gezocht voor zijn of haar ondersteuningsvraag. De vier stellingen over contact met de gemeente beantwoord ongeveer 70% positief met de antwoordcategorieën (helemaal) mee eens. Toch is er een verschuiving van 'Helemaal mee eens' naar 'Mee eens' zichtbaar. Ondanks deze tendens stijgt het rapportcijfer voor de toegang licht van een 7,4 naar een 7,6.

Mantelzorg

Er is een lichte stijging in het aantal respondenten dat ondersteuning ontvangt van 'Vrienden en kennissen'. Kennis van de mogelijkheden die onafhankelijke cliëntondersteuning kan bieden, is gedaald van 34% tot 27%.

Samenvatting jeugdhulp

Algemene informatie geleverde ondersteuning

De respondenten in dit onderzoek zijn ouders/verzorgers van kinderen die jeugdhulp hebben ontvangen in 2016. 83% van de kinderen van de respondenten maakt gebruik van geestelijke gezondheidszorg (GGZ), opvoedondersteuning, individuele begeleiding en/of dagbesteding. Uit dit onderzoek blijkt een stijging van 14% in het aantal kinderen dat gebruik maakt van één voorziening. Een stijging van 55% tot 69%. Verder is het aantal respondenten dat zelf of gedeeltelijk zelf heeft

gekozen voor een aanbieder gestegen met 9% tot 73%. Tot slot is het aantal respondenten dat aangeeft gebruik te maken van mantelzorgers gestegen van 71% naar 77%.

Toegang tot jeugdhulp voorzieningen

Ruim 50% van de respondenten in dit onderzoek heeft toegang tot jeugdhulp gekregen via het CJG. 89% van deze respondenten geeft aan dat de ondersteuningsvraag goed in beeld is gebracht door de medewerker van het CJG. Dit is een stijging van 13% ten opzichte van 2015. Daarnaast is de afstemming in het gezinsplan over de inzet van de professionals, mantelzorgers en vrijwilligers beter dan vorig jaar. 76% van de respondenten is het (helemaal) eens in plaats van 59% in 2015. Deze positieve ontwikkeling is terug te zien in het rapportcijfer voor de toegang via het CJG dat is gestegen van een 6,7 naar een 7,1.

Uitvoering van ondersteuning

Stellingen over de aspecten van een goede uitvoering van ondersteuning worden door de respondenten meestal beantwoord met 'Vaak' en 'Altijd'. Er is verschuiving zichtbaar van de antwoordcategorie 'Altijd' naar de antwoordcategorie 'Vaak'. Het opgestelde percentage respondenten dat heeft geantwoord met 'Vaak' en 'Altijd' is vergelijkbaar met 2015. 94% van de respondenten geeft 'Vaak' tot 'Altijd' aan respectvol te worden behandeld door de hulpverleners.

Het effect van de geleverde ondersteuning

82% van de respondenten geeft aan dat hun kind zich (veel) beter voelt door de ondersteuning. Verder geeft 59% van de respondenten aan dat hun kind door de ondersteuning (veel) beter weet wat hij of zij wil. Een stijging van 18% ten opzichte van 2015. Daarnaast geeft 67% van de respondenten aan dat hun kind (veel) beter kan aangeven wat hij of zij nodig heeft. In 2015 was dit percentage 52%. En 79% van de respondenten geeft aan dat hun kind zich door de ondersteuning (veel) beter gehoord voelt ten opzichte van 61% in 2015. Op de stellingen over de besteding van vrije tijd of de relatie met anderen / vrienden reageerde bijna de helft van de respondenten met de antwoordcategorie 'Hetzelfde'. Tot slot geeft slechts één ouder in het onderzoek aan dat het vertrouwen in de toekomst door de geleverde jeugdhulp veel slechter is geworden. 66% van de respondenten geeft aan dat het vertrouwen in de toekomst (veel) beter is.

De geleverde jeugdhulp krijgt van de respondenten een 7,3. Het rapportcijfer is iets lager dan in 2015 met een 7,4.

De lange wachttijden voor jeugdhulp is het meest genoemde onderwerp bij de mogelijkheid om de gemeente Steenwijkerland nog iets mee te geven.

Consequenties voor de gemeente

De rapportages worden gebruikt om verbeterpunten voor de toegang en ondersteuning voor zowel de Wmo als jeugdhulp te ontdekken. De verbeterpunten worden in gesprekken met beleidsmedewerkers en toegangscoördinatoren omgezet naar concrete acties. Deze gesprekken vinden in oktober plaats.

Communicatie

Veel cijfers uit deze rapportages zijn te vinden op de website: www.waarstaatjegemeente.nl Op deze site kan een vergelijking met andere gemeenten worden gemaakt.

De rapportages worden in een persbericht verwerkt en gepubliceerd. Daarnaast wordt er gezocht naar een passende manier om inwoners die de vragenlijsten hebben ingevuld te informeren over de uitkomsten.

Vervolg

Het uitzetten van vergelijkbare vragenlijsten om de ervaringen met de toegang en de geleverde ondersteuning in kaart te brengen staat in het eerste kwartaal van 2018 gepland. Er zullen voor de Wmo en jeugdhulp vragenlijsten worden uitgezet.