

RAADSBRIEF

ONDERWERP

Cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo 2018

KENNISNEMEN VAN

Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo 2018

INLEIDING

In 2019 zijn, in lijn met voorgaande jaren, de cliëntervaringsonderzoeken in Twenterand uitgevoerd onder inwoners met een individuele (maatwerk)voorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna Wmo) of de Jeugdwet. Voor de Wmo en de Jeugdwet geldt dat gemeenten verplicht zijn om een dergelijk onderzoek uit te laten voeren onder cliënten met een voorziening. Omdat wij het belangrijk vinden een totaaloverzicht te hebben van de mate waarin onze inwoners het proces van aanvraag tot uitvoering van zorg- en hulpverlening ervaren, richten de cliëntervaringsonderzoeken zich zowel op de Wmo als de Jeugdhulp.

Met deze brief informeren wij u over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken en de daaruit volgende aandachtspunten. In onderstaande sectie wordt per onderzoek een samenvatting van de belangrijkste uitkomsten gepresenteerd. Voor de volledige resultaten wordt verwezen naar de bijgevoegde factsheets, waarin een vergelijking wordt gemaakt met de resultaten van voorgaande jaren. Tenslotte zijn de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken ook aan de Adviesraad Sociaal Domein voorgelegd en is de Adviesraad Sociaal Domein in de gelegenheid gesteld om een reactie te geven op de resultaten. De reactie van de Adviesraad Sociaal Domein is als bijlage opgenomen.

KERNBOODSCHAP

In deze sectie wordt nader ingegaan op de belangrijkste uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2018.

Wet maatschappelijke ondersteuning

In totaal zijn 513 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. De vragenlijst is ingevuld door 219 cliënten, een respons van 43%. De respondenten maken vooral gebruik van huishoudelijke ondersteuning en collectief vervoer. Van de respondenten is 70% het (helemaal) eens met de stelling “ik wist waar ik moest zijn met een hulpvraag”. In het contact over de hulpvraag voelt 82% zich serieus genomen door een medewerker. De kwaliteit van de ondersteuning is volgens 85% van de respondenten goed, en 78% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De uitvoering en het resultaat van de ondersteuning worden met respectievelijk een 7,7 en een 7,6 gewaardeerd.

Jeugd

Voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugd zijn 666 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders aangeschreven. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal hebben 137 jongeren en/of hun ouders de vragenlijst ingevuld; een respons van 21%. Van de respondenten heeft 65% aangegeven te weten waar hij/zij terecht kon met een hulpvraag. M.b.t. het contact over de hulpvraag geeft 84% aan door de medewerker serieus te zijn genomen. Op de stelling “cliënt voelt zich beter” geeft 77% van de respondenten aan dat dit (veel) beter is geworden en volgens 65% van de invullers is gaat het beter op school, werk of bij de dagbesteding. Jeugdhulpcliënten en/of hun ouders die hebben deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek waarderen de uitvoering en het resultaat van de ondersteuning met respectievelijk een 7,3 en een 7,1.

Aandachtspunten

Ten opzichte van voorgaande jaren geven de onderzoeken overwegend een stabiel (positief) beeld van de ervaren kwaliteit en ondersteuning en de dienstverlening door de gemeente. Het verhogen van de respons van de cliëntervaringsonderzoeken, in het bijzonder het verhogen van het

cliëntervaringsonderzoek Jeugd, heeft onze nadrukkelijke aandacht. Met het onderzoeksbureau zullen wij in gesprek treden, gericht op het bevorderen van de respons van de onderzoeken. In de cliëntervaringsonderzoeken zijn ook verbeterpunten uitgevraagd. Hieruit komt een divers geheel aan opmerkingen naar voren. De meeste reacties hebben betrekking op (het aantal uren) huishoudelijke ondersteuning en wachttijden. De invloed die we hierop hebben als gemeente zullen wij zo goed als mogelijk uitoefenen. Zo zijn er gedurende het jaar maatregelen getroffen gericht op het terugbrengen van de wachttijden. In algemene zin zullen de verbeterpunten waar mogelijk worden meegenomen in beleid en uitvoering.

VERVOLG

De gegevens uit het onderzoek met betrekking tot de Wmo zijn conform de verplichting aangeleverd bij het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De aangeleverde gegevens worden (na afloop van de aanleveringstermijn) gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze site is voor de Wmo een landelijke tendens te achterhalen, en voor Jeugd kan dit op de site van de VNG.

Verskillende aandachtspunten komen uit de onderzoeken naar voren. Zo heeft de Adviesraad Sociaal Domein aandachtspunten meegegeven ten aanzien van het bevorderen van de respons van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo, het stimuleren van de bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning en aandacht te hebben voor het snel helpen van cliënten, de druk op mantelzorgers en toegankelijkheid (in het bijzonder op het gebied van digitalisering). De aandachtspunten worden onderschreven en overgenomen. Aan de opvolging van de adviezen wordt uitvoering gegeven door de afdeling Samenleving.

BIJLAGEN

- Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018
- Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018
- Reactienota Adviesraad Sociaal Domein

PORTEFEUILLE

Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugd

Vriezenveen, 17 maart 2020

Burgemeester en wethouders van Twenterand
de secretaris,



H.J. ten Brinke

de burgemeester,



drs. A.E.H. van der Kolk