

RIB-nummer 2018 –
Datum 6 december 2018
Onderwerp cliëntervaringsonderzoek Wmo, Jeugd en Participatie
Zaaknummer Z18-201527 UIT/18-284323
Documentnr.

1 Inleiding

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) te doen onder cliënten Wmo en Jeugdwet en de resultaten te rapporteren aan het Rijk. Omdat het college van Vught de integraliteit van de dienstverlening aan cliënten Wegwijs+ belangrijk vindt, is het onderzoek in 2018 verbreed naar alle cliënten van Wegwijs+. Het CEO wegwijs+ geeft inzicht in de ervaringen van de cliënten met de dienstverlening van Wegwijs+. Dit jaar is voor het eerst een kwalitatief onderzoek uitgevoerd in de plaats van een kwantitatief onderzoek (vragenlijsten).

2 Inhoudelijk

De gemeente Vught werkt met het uitvoeren van het onderzoek samen met de regio Meierij. Voorgaande jaren is er altijd een kwantitatief onderzoek uitgevoerd door middel van het afnemen van vragenlijsten. Dit jaar heeft de regio ervoor gekozen om voor het eerst een kwalitatief onderzoek uit te voeren. Hierbij waren de volgende overwegingen:

- Wij vinden de frequentie van het onderzoek te hoog. Een jaarlijkse meting levert weinig nieuwe informatie op. Bovendien is een periode van een jaar te kort om daadwerkelijke veranderingen in de dienstverlening terug te kunnen zien in de cijfers.
- We vinden dat we inwoners overvragen als we jaarlijks dezelfde vragenlijst uitzetten, onder grotendeels dezelfde mensen.
- De antwoorden op de vragenlijst leveren informatie op, op hoofdlijnen. Het kwalitatieve onderzoek geeft verdieping op de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek. Waar het kwantitatieve onderzoek ons vooral globale informatie oplevert over WAT we kunnen verbeteren, levert het kwalitatieve onderzoek ons informatie op over HOE we kunnen verbeteren.

2.1 Respons van het onderzoek

Iedereen jaar is het een uitdaging om een zo hoog mogelijke respons te behalen onder de doelgroepen Wmo, Jeugd en Participatie. Dat bleek ook dit jaar. De ingang van de AVG in mei jl. maakte het extra lastig om een hoge respons te behalen. De cliënten dienden eerst toestemming te geven om telefonisch benaderd te mogen worden door het onderzoeksbureau. Deze extra handeling voor de mensen zorgde er mede voor dat de respons te laag was. De resultaten zijn daarom niet representatief voor de cliënten Wmo, Jeugd en Participatie. Maar het onderzoek heeft toch inzichten en aandachtspunten opgeleverd waarmee wij het komende jaar aan de slag kunnen.



2.2 Resultaten

- Wegwijs+ is vindbaar en goed bereikbaar. Wegwijs+ wordt o.a. gevonden via de huisarts, het klaverblad en zorgorganisaties.
- Het eerste contact wordt als prettig ervaren. Men kreeg voldoende informatie, bejegening was vriendelijk en men voelde zich serieus genomen.
- De informatie die wordt gegeven is duidelijk en volledig.
- De klantmanager is deskundig, luistert goed, is vriendelijk en begripvol.
- Een vaste klantmanager wordt als prettig ervaren.
- Men is tevreden over de zorg of ondersteuning die geboden wordt. Ouders en cliënten geven aan dat het beter met het gaat door de ondersteuning.

Aandachtspunten:

- Informatie via internet: Een ouder geeft aan dat de informatie op de website minder duidelijk is omdat er naar verschillende websites wordt verwezen. Een cliënt participatie geeft aan dat als hij/zij zelf informatie moet zoeken via internet dit lastig vindt.
- Tijdens de gesprekken met cliënten Participatie is aangegeven dat de respondent meer regie zou willen van de gemeente.
- Een Wmo-client geeft aan dat hij/zij meer flexibiliteit indicatie zou willen. Onze wijze van indiceren geeft de zorgaanbieder juist meer flexibiliteit bij het inzetten van zorg en ondersteuning. Wij brengen die onder de aandacht bij de zorgaanbieders.

De resultaten van het onderzoek worden gepresenteerd aan de klantmanagers en coördinatoren van Wegwijs+. Het Wmo onderzoek is ook besproken met klantmanagers in regionaal verband. Tijdens deze sessie hebben we de onderzoeksresultaten en de werkwijzen van alle gemeenten met elkaar besproken.

2.3 Vervolg cliëntervaringsonderzoek in 2019

In 2019 voeren we het cliëntervaringsonderzoek op een andere manier uit zodat we meer cliënten bereiken. Naast de verplichting vanuit het Rijk hechten wij er namelijk zelf waarde aan om onze dienstverlening te blijven verbeteren. Hiervoor gaan we de cliënten direct na het contactmoment bevragen met een korte vragenlijst. Daarnaast vragen we de adviesraad sociaal domein ons actief te informeren over de cliëntervaringen.

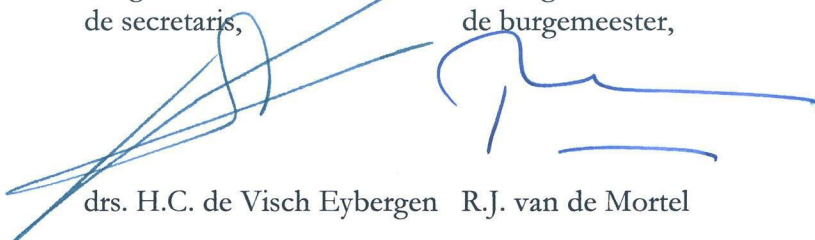
3 Ter inzage gelegde stukken

Bijlage 1. Rapportage Wmo

Bijlage 2. Rapportage Jeugd

Bijlage 3. Rapportage Participatie

Burgemeester en wethouders van Vught,
de secretaris, de burgemeester,



drs. H.C. de Visch Eybergen R.J. van de Mortel