

De gemeenteraad van Wijchen

17 5 9792 Ondersteuning en zorg

Informatienota

Clïëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdhulp

Wijchen, 31 oktober 2017

Geachte leden van de raad,

Wat is de kernboodschap?

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd zijn positief.

Waarover wil je informeren?

De informatie gaat over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd. De rapportages zijn als bijlage opgenomen.

Wat is de aanleiding voor deze informatie?

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd geeft belangrijke informatie over de kwaliteit van onze Wmo- en jeugdvoorzieningen. Door het ministerie zijn wij verplicht om elk jaar een cliëntervaringsonderzoek te doen. We hebben onze inwoners in mei/juni enquêtes laten invullen over hun cliëntervaring met de Wmo en Jeugd. De vragen gingen over het proces van de aanvraag (contacten, bejegening) en de kwaliteit en het effect van de hulp. Een belangrijk deel van de enquête bestond uit landelijk vastgestelde, deels verplichte, vragen. In deze nota vatten wij de resultaten van beide rapporten samen. In de bijlagen vindt u de volledige rapportages.

Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo?

We hebben in totaal 964 cliënten aangeschreven voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er hebben 413 cliënten (43%) meegedaan. Uit de enquêtes ontstaat een vrij positief beeld van de ervaringen die cliënten hebben met ondersteuning uit de Wmo.

Het regelen van de ondersteuning waarderen ze met een 7,4 als rapportcijfer. Aandachtspunten die worden genoemd zijn de communicatie met professionals en de hoeveelheid hulp die men krijgt. In vergelijking met 2016 oordelen de cliënten vergelijkbaar over het regelen van de ondersteuning. Men is wel wat minder tevreden over het keukentafelgesprek.

De kwaliteit van de hulp is beoordeeld met een 7,7. In 2016 werd dit met een 8,1 beoordeeld. Veel cliënten benadrukken hun tevredenheid ook in hun opmerkingen. Een aandachtspunt dat naar voren komt is het wisselen van hulpverleners of het niet vervangen van hulpverleners bij afwezigheid. Dit kwam ook uit het onderzoek in 2016.

Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd?

We hebben in totaal 593 inwoners aangeschreven voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Er zijn 469 ouders van kinderen jonger dan 15 jaar aangeschreven en 124 jongeren ouder dan 15 jaar. In totaal hebben 145 ouders en 31 jongeren meegedaan aan het onderzoek. De totale respons is daarmee 30%. Uit de enquêtes ontstaat een vrij positief beeld van de ervaringen die cliënten hebben met de jeugdhulp.

Het regelen van ondersteuning wordt gewaardeerd met een rapportcijfer 7 (jongeren) tot een 7,4 (ouders). De ondersteuning zelf beoordelen de jongeren met een 7,7 en de ouders met een 7,9. In vergelijking met 2016 zijn de resultaten van de ouders vrijwel gelijk. Bij de jongeren zijn de verschillen ten opzichte van 2016 beperkt en niet eenduidig: soms positiever en soms negatiever. Een verbeterpunt dat naar voren is gekomen is de samenwerking tussen verschillende organisaties. Ook in 2016 bleef de tevredenheid op dit punt achter.

Hoe doet Wijchen het in vergelijking met de regio?

We hebben het cliëntervaringsonderzoek gezamenlijk met de gemeenten in de regio Rijk van Nijmegen uitgevoerd (zonder Beuningen). Bij het cliëntervaringsonderzoek Wmo scoort Wijchen in vergelijking met de regio goed. Bij de stellingen "waarheen met hulpvraag" en "snel geholpen" scoort Wijchen het best van de regio. Bij de stelling "ondersteuning past bij de hulpvraag" scoort alleen de gemeente Nijmegen slechter dan Wijchen. Hier is dus ruimte voor verbetering.

Bij het cliëntervaringsonderzoek Jeugd scoort Wijchen heel goed in de regio. Bij drie van de vier vergeleken stellingen scoort Wijchen bij de beste twee gemeenten uit de regio. De score op "snel geholpen" is 70% tevreden over. Hier is ruimte voor verbetering. Te zien is dat dit voor vrijwel alle gemeenten geldt.

Wat is het vervolg?

Ook in 2018 doen wij het verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd. U wordt in het najaar van 2018 weer op de hoogte gesteld van de uitkomsten van dit onderzoek. Daarnaast doen we regionaal een evaluatie van het cliëntervaringsonderzoek van dit jaar. Aandachtspunt bij deze evaluatie is de regionale lage respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugd.

Communicatie

We delen de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd met de Wmo-raad.

Bijlagen

1. Cliëntervaringsonderzoek Wmo
2. Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Samenvatting

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd zijn positief.

Burgemeester en wethouders van Wijchen,
De secretaris, De burgemeester,