

# De gemeenteraad van Wijchen

---

## 19 6 25417 Sociaal domein

---

### Informatienota

#### Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2018 Wijchen

Wijchen, 8 januari 2019

Geachte leden van de raad,

#### **Wat is de kernboodschap?**

In deze nota vatten wij de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd samen. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd zijn over het algemeen positief.

#### **Waarover wil je informeren?**

Wij willen u informeren over de resultaten van de Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd 2018. 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. In de bijlagen vindt u de volledige rapportages. Voor het CEO Wmo is een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Dit is samen met vijf regiogemeenten opgepakt. De gemeente Wijchen heeft er dit jaar voor gekozen om het CEO Jeugd met een kwalitatieve onderzoeksmethode te benaderen. Dit doet zij samen met drie andere regiogemeenten.

#### **Welke vragen zijn voorgelegd aan de Wijchense zorggebruikers?**

Met betrekking tot de jeugdzorg zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen: de toegang tot de hulp, de kwaliteit van de uitvoering en het contact met de gemeente Wijchen.

Met betrekking tot de Wmo zijn vragen gesteld over het regelen van de ondersteuning en de kwaliteit/effectiviteit van de ondersteuning. Deze vragen zijn aangevuld met vragen over de toeleiding naar de ondersteuning. Hierbij kunt u denken aan met wie er contact is geweest en hoe dit contact is ervaren.

#### **Hoeveel inwoners hebben de enquête ingevuld?**

Er zijn 1000 cliënten aangeschreven die gebruik maken van de Wmo. 419 cliënten hebben de enquête ingevuld. Het responspercentage ligt daarmee op 42%, vergelijkbaar met voorgaande jaren (43% bij de meting in 2017 en 2016). Cliënten hebben zowel schriftelijk (85%) als online (15%) gereageerd. Enquêteering vond plaats in juni 2018.

Voor het CEO jeugd ontvingen in september 2018, 300 jeugdhulp cliënten en/of hun ouders een aankondigingsbrief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Er zijn 18 telefonische interviews afgenomen. Er zijn 12 jongeren gesproken en 6 ouders. Daarnaast hebben 55 jongeren en ouders een wervingsvragenlijst van vijf vragen ingevuld.

### **Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo?**

Het resultaat van het onderzoek is vrij positief en vergelijkbaar met voorgaande jaren. Cliënten zijn meer tevreden over de ondersteuning zelf dan over het regelen daarvan. Toch scoort het regelen van hulp met een 7,4 als rapportcijfer nog altijd een ruime voldoende. De kwaliteit van de ondersteuning krijgt een 7,9 en wordt door 81% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed.

Er is nog wel enige ontevredenheid over:

- Slechte communicatie;
- Het niet nakomen/afzeggen van afspraken;
- De lange wachttijd;
- Onvoldoende (huishoudelijke) hulp.

### **Hoe doet Wijchen het in vergelijking met de regio?**

De resultaten van Wijchen, Heumen, Mook en Druten zijn vergelijkbaar. De gemeente Nijmegen blijft op een aantal punten iets achter. Grootstedelijke problematiek kan hierbij een rol spelen. Daarnaast speelt mee dat in de Nijmeegse resultaten ook de ervaringen van (regionale) cliënten beschermd wonen zijn opgenomen. Voor de overige bevindingen wordt verwezen naar de rapportage (bijlage).

### **Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd?**

Cliënten geven gemiddeld een 7,4 voor het gemak van het regelen van de hulp/ondersteuning. Het zelf bepalen bij welke organisatie men hulp of ondersteuning kreeg wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,6. De hulp en ondersteuning zelf wordt beoordeeld met een 8,0. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de resultaten uit 2017.

Opvallend is dat de meeste cliënten niet (goed) op de hoogte zijn van de rol van de gemeente. Dit is een verbeterpunt. Over de wachttijden zijn de meningen verdeeld. De ene cliënt ervaart het wachten als lang, terwijl de andere cliënt het juist snel vindt gaan. Ervaringen met de toegang zijn divers en afhankelijk van veel verschillende factoren. Als sprake is van een grotere complexiteit en multi-problematiek is de weg naar de hulp en de zoektocht die ouders met hun kinderen afleggen lastiger. Over de kwaliteit van de hulp zijn de cliënten in gemeente Wijchen (zeer) goed te spreken.

### **Hoe doet Wijchen het in vergelijking met de regio?**

Over het algemeen scoort Wijchen goed in de regio. Met betrekking tot de bekendheid van het wijkteam en de rol van de gemeente rond jeugdhulp, lijkt dit bij cliënten in Mook en Middelaar en Heumen beter bekend te zijn dan in Wijchen en Druten. Hier is ruimte voor verbetering. Mogelijk speelt de iets kleinere schaal van deze gemeente hierin een rol. Voor de overige bevindingen wordt verwezen naar de rapportage (bijlage).

### **Wat is het vervolg?**

De resultaten van het CEO Wmo en Jeugd worden nader geanalyseerd en meegenomen in de monitor. Ook in 2019 volgt er een cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd. U wordt in het najaar van 2019 weer op de hoogte gesteld van de uitkomsten van dit onderzoek.

**Communicatie**

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

**Bijlagen**

1. Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018
2. Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018

**Samenvatting**

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek zijn over het algemeen positief.

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