

Onderwerp	Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2018 Druten	
Vergadering	Datum	Agendapunt
Raad		Lijst ingekomen stukken
College voorstel / besluit	8 januari 2019	
Bijlagen bij informatienota	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapport Ervaringen Wmo Cliëntervaringsonderzoek 2018 2. Rapport Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Druten 3. Ongevraagd advies van Adviesraad Sociaal Domein 4. Reactie op ongevraagd advies van Adviesraad Sociaal Domein 	
Portefeuillehouder	G.C.M. van Elk	
Behandelend team Behandelend ambtenaar Manager	Wmo, Jeugd en Gezondheid Kim van Elk, Melanie Seelen Jaap te Boekhorst	

Informatie ten behoeve van de gemeenteraad

Wat is de kernboodschap?

In deze informatienota vatten wij de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd samen. De resultaten van het CEO zijn over het algemeen positief.

Wat is de aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek?

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo uit te voeren. Dit onderzoek moet de cliënttevredenheid monitoren, signalen (positief dan wel negatief) opvangen en de dienstverlening bijsturen waar nodig.

De gemeente Druten wil daarnaast weten hoe cliënten de jeugdhulp ervaren en welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Dit jaar heeft de gemeente Druten, in samenspraak met Mook en Middelaar, Heumen en Wijchen, ervoor gekozen om het CEO met een kwalitatieve onderzoeksmethode te benaderen.

Hoe is het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd?

Het CEO Wmo is via een landelijk vastgestelde aanpak uitgevoerd. Onderdeel daarvan is een set van 10 verplichte vragen. Deze vragen gaan over het regelen van de hulp en de kwaliteit/effectiviteit van de hulp. Naast deze verplichte vragen zijn er vragen gesteld over de toeleiding naar de ondersteuning; met wie is contact geweest en hoe is dat ervaren? Dezelfde vragenlijst is toegepast door de andere gemeenten in het Rijk van Nijmegen (m.u.v. Berg en Dal en Beuningen). In totaal hebben 282 cliënten de enquête ingevuld. Het responspercentage ligt daarmee op 47%. Cliënten hebben zowel schriftelijk (81%) als online (19%) gereageerd. Enquêtering vond plaats in mei/juni 2018.

Voor het CEO jeugd voerde I&O Research 13 interviews uit met ouders van jeugdhulpcliënten en met jongeren zelf. 8 interviews waren telefonisch en 5 interviews waren face-to-face. De onderwerpen die aan bod kwamen zijn onder andere de toegang tot de hulp, de kwaliteit van de uitvoering en het contact met de gemeente Druten. De interviews vonden plaats in september/oktober 2018.

¹ Informatienota's worden op de lijst ingekomen stukken geplaatst. Raadsleden kunnen over ingekomen stukken het woord voeren tijdens de raadsvergadering, mits uiterlijk 24 uur van te voren gemeld bij de voorzitter, fractievoorzitters en griffier.

Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek voor de Wmo?

Het beeld dat de enquêtes geven van de cliëntervaring is positief en zelfs wat gunstiger dan vorig jaar. Dat geldt zowel voor het regelen van de hulp als de kwaliteit van de hulp. Het regelen van de hulp scoort met een 7,6 een ruime voldoende. De kwaliteit van de ondersteuning krijgt een 8 en wordt door 89% van de ondervraagden beoordeeld als (zeer) goed.

Op verreweg de meeste aspecten is meer dan 80% van de ondervraagden (zeer) tevreden. Toch is er nog enige ontevredenheid over:

- niet gehoord voelen m.b.t. hulpvraag of wensen rond hulp;
- de wachttijd;
- het wisselen van hulpverleners of het niet vervangen van hulpverleners bij afwezigheid;
- de hoogte van de eigen bijdrage.

De resultaten van Druten, Mook en Middelaar, Heumen en Wijchen 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 verwijzen wij u naar de rapportage (bijlage).

Wat zijn de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugd?

Rapportcijfers voor het onderdeel Jeugd zien er als volgt uit:

- voor het gemak van het regelen van de hulp/ondersteuning - 8,0;
- het zelf bepalen bij welke organisatie men hulp of ondersteuning kreeg - 6,7;
- de hulp/ondersteuning zelf - 7,7.

Het contact met het Sociaal Team ervaren cliënten, bij wie dit van toepassing is, voor het grootste deel als positief. De meeste gesproken cliënten of hun ouders zeggen erg tevreden te zijn met de inhoud van de hulp. Met name de mogelijkheid tot overleg over de inhoud van de hulp is een aspect wat zowel jongeren als ouders erg waarderen.

Minder tevreden is men over:

- dat het beschikbaar aanbod voor ouders moeilijk te vinden is;
- dat niet altijd het gewenste aanbod van zorg beschikbaar is;
- het niet altijd hebben van een vaste contactpersoon of onduidelijke communicatie wanneer de contactpersoon wisselt;
- dat de aanvraag veel papieren rompslomp kost.

Opvallend veel aanvragen voor jeugdzorg verlopen via de huis- en de jeugdarts.

Voor de overige bevindingen verwijzen wij u naar de rapportage (bijlage).

Wat is de reactie van de Adviesraad Sociaal Domein Druten (ASD) op het cliëntervaringsonderzoek?

Voor het ongevraagd advies van de ASD op het CEO Wmo verwijzen wij u naar de bijlage. In de bijlage leest u ook onze reactie op dit advies.

Waar moeten we rekening mee houden?

a. Financiën

Er zijn geen financiële gevolgen of risico's

b. Communicatie

De uitkomsten van het CEO bespreekt de regio met de uitvoerende partijen,

¹ Informatienota's worden op de lijst ingekomen stukken geplaatst. Raadsleden kunnen over ingekomen stukken het woord voeren tijdens de raadsvergadering, mits uiterlijk 24 uur van te voren gemeld bij de voorzitter, fractievoorzitters en griffier.

cliëntorganisaties en adviescommissies. Lokaal wordt dit besproken met de Adviesraad Sociaal Domein Druten.

Bijlage(n):

- Bijlage 1 Rapport Ervaringen Wmo Cliëntervaringsonderzoek 2018
- Bijlage 2 Rapport Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Druten
- Bijlage 3 Ongevraagd advies van Adviesraad Sociaal Domein
- Bijlage 4 Reactie op ongevraagd advies van Adviesraad Sociaal Domein

Burgemeester en wethouders van Druten,
de secretaris l.s.,

de burgemeester l.b.,

H.G.A.M. Cornelissen

G.C.M. van Elk

¹ Informatienota's worden op de lijst ingekomen stukken geplaatst. Raadsleden kunnen over ingekomen stukken het woord voeren tijdens de raadsvergadering, mits uiterlijk 24 uur van te voren gemeld bij de voorzitter, fractievoorzitters en griffier.