

Samenvatting cliënt ervarings onderzoek WMO en jeugdhulp

Inleiding

De gemeente Westervoort heeft onlangs twee cliënt ervarings onderzoeken laten uitvoeren. Eén onder Wmo-cliënten en één onder jongeren en ouders met jeugdhulp. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het Wmo onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De doelgroep van het jeugdonderzoek zijn jongeren en ouders die jeugdhulp hebben ontvangen. Het onderzoek hebben we laten uitvoeren door advies- en onderzoeksbureau BMC.

Algemeen

Voor het Wmo onderzoek zijn 561 vragenlijsten verstuurd naar inwoners die via de gemeente ondersteuning ontvangen op grond van de Wmo. Daarvan zijn 187 vragenlijsten ingevuld geretourneerd hetgeen een responspercentage van 33 % oplevert. De uitkomsten zijn door BMC vergeleken met een referentiegroep. Deze referentiegroep bestaat uit gemeenten die hetzelfde onderzoek met dezelfde vragen door BMC hebben laten uitvoeren.

In het onderzoek van jongeren en ouders met jeugdhulp zijn door de gemeente 101 cliënten schriftelijk benaderd met de vraag of zij door BMC mochten worden gebeld voor een telefonische enquête. In totaal hebben 40 ouders en jongeren meegedaan aan deze enquête. Dit is een respons van 39,6%. De resultaten van dit onderzoek zijn op basis van deze respons indicatief, maar als geheel wel vergelijkbaar met andere gemeenten.

Resultaten onderzoek WMO

De uitkomsten van het onderzoek over het jaar 2016 zijn nagenoeg gelijk aan die van 2015. De algemene conclusie is dat de inwoners van Westervoort die op grond van de Wmo ondersteuning ontvangen op vrijwel alle punten (zeer) tevreden zijn. Daarnaast blijkt dat met de ondersteuning voor de meeste mensen ook die effecten worden bereikt die bedoeld zijn. Het voldoet aan hun wensen en behoeften, zijn zelfredzamer en kunnen beter de dingen doen die zij willen doen.

Resultaten onderzoek jongeren en ouders met jeugdhulp

Ten opzichte van 2015 valt op dat de scores van cliënten in 2016 gematigder zijn en minder uitschieters naar boven en beneden vertonen. De scores 'altijd' en 'nooit' namen in 2016 af ten gunste van de antwoordcategorieën in het midden. Jeugdigen en hun ouders zijn weliswaar minder tevreden, maar ook minder ontevreden over de geboden ondersteuning. Ten opzichte van referentiegemeenten scoort Westervoort over het algemeen (zeer) goed. Jeugdigen en hun ouders zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de toegankelijkheid van de zorg: circa 85% geeft aan snel de juiste hulp te vinden en te ontvangen. Vergelijkbare scores zijn te zien op thema's informatievoorziening, hulp bij vragen en problemen en op kennis van medewerkers. Westervoort scoort minder goed op samenwerking in de keten en op snelheid waarop hulp geboden wordt. Jeugdigen en hun ouders zijn echter zeer tevreden over hun eigen betrokkenheid bij besluitvorming rondom de ingezette hulp, de bejegening van medewerkers en de effectiviteit van de ingezette hulp op het opgroeien, zelfredzaamheid en participatie.

Opmerkingen

In tegenstelling tot het cliënt ervaring onderzoek van 2015 zijn in die van 2016 ook de ouders van jeugdigen bevroegd. Dit maakt de vergelijking tussen beide jaren niet helemaal zuiver. Bij de interpretatie van de verschillen tussen beide jaren is dus een kleine relativering op zijn plaats.

Conclusie en acties

De resultaten die worden beschreven in het CEO WMO zijn nagenoeg gelijk aan die van het jaar er voor. Op het punt van cliënt ondersteuning is nog zeker verbetering mogelijk. Hier is, door middel van promotie, reeds actie op ingezet. De vraag is echter of de effecten hiervan in het komende onderzoek over 2017 al meetbaar zijn.

De resultaten in het CEO jeugdhulp zijn gematigder dan het jaar ervoor.

In 2018 zal meer worden ingezet op monitoring van het sociale domein. Door gericht te monitoren verwachten we meer op detail niveau te kunnen zien welke effecten het ingezette beleid heeft. Op die manier denken we sneller te kunnen anticiperen als zich veranderingen voordoen.

In 2018 zal er vergelijkbaar cliënt ervaring onderzoek worden uitgevoerd. Dit geeft ons wederom inzicht in de effecten van de ingezette hulp. Door dit soort onderzoeken meerjarig te combineren met data uit monitoring krijgt de gemeente Westervoort meer zicht op de ontwikkelingen in het sociale domein.