

Cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo.

Burgers die als cliënt te maken hebben gehad met een voorziening in het kader van de Jeugdwet of de Wmo in 2016 kunnen als geen ander aangeven hoe die voorziening voor hen heeft uitgepakt in de praktijk. Het is dan ook belangrijk dat gemeenten onderzoek doen naar cliëntervaringen, onder andere voor de horizontale verantwoording over het gevoerde beleid. Gemeenten zijn wettelijk verplicht dergelijke cliëntervaringsonderzoeken uit te voeren. De uitkomsten daarvan kunnen worden betrokken bij het verbeteren van de uitvoering van het beleid en daarmee het realiseren van de beoogde effecten van het beleid. De wet bepaalt ook dat gemeenten de uitkomsten van de onderzoeken jaarlijks verstrekken aan het Ministerie van VWS.

Evenals vorig jaar hebben wij BMC in 2017 opdracht gegeven om een cliëntervaringsonderzoek Jeugd en een cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016 voor ons uit te voeren.

- *Cliëntervaringsonderzoek jeugd*

Heeze-Leende heeft gekozen voor de modelvragenlijst plus een extra vragenlijst. De modelvragenlijst geeft de ervaring met jeugdhulp in zijn algemeen weer, dus hulp en ondersteuning die is geboden door jeugdhulpaanbieders en het CJG. De resultaten van de extra vragenlijst geeft de ervaring specifiek met het CJG weer.

In totaal zijn 131 ouders van kinderen tot 18 jaar en 250 jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. 88 ouders en jongeren hebben deelgenomen aan het onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een respons van 23 %. Voor schriftelijk en online-onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 10-15% gangbaar.

De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die ten tijde van oplevering van het rapport hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC.

Resultaten

74% van de respondenten weet waar ze moeten zijn als ze hulp of ondersteuning nodig hebben en 70% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. Een meerderheid (76%) heeft het gevoel de zorg en ondersteuning te kunnen krijgen die nodig is. Jongeren zijn hierbij iets minder positief dan hun ouders. 77% van de respondenten is goed geholpen bij vragen en problemen. Dit is wel een kleine afname (8%) ten opzichte van 2015. 79% van de ouders en de jongeren geeft aan dat beslissingen over de hulp samen met hen genomen worden en 71% vindt dat de verschillende organisaties goed samenwerken. Een ruime meerderheid spreekt zich positief uit over de hulpverleners. Zij vinden de kennis van de hulpverleners goed (82% tevreden), ze worden serieus genomen (86%) en de behandeling is respectvol (92%). Wel zijn ouders hierover positiever dan hun kinderen. Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op de gebieden opgroeien en zelfredzaamheid. De jongere voelt zich beter door de hulp en volgens ouders en jongeren is het gedrag van de jongere verbeterd.

Naast de reguliere vragenlijst is een vragenlijst gestuurd naar mensen die contact hadden met het CJG. 27% van de mensen komt bij het CJG via de huisarts, 34% neemt zelf contact op. 78% geeft aan dat ze snel zijn geholpen door het CJG. 70% heeft de hulp gekregen die nodig is. Het meest tevreden zijn de respondenten over de manier waarop naar hen werd geluisterd (81% zeer tevreden). Het minst tevreden zijn de respondenten over de kennis en ervaring van de medewerker, maar daar is nog steeds 67% (zeer) tevreden over. In het opmerkingenveld is aangegeven dat een snellere handelingssnelheid gewenst is, het CJG wordt soms als een vertragende schakel ervaren.

- *Cliëntervaringsonderzoek Wmo*

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De gemeente heeft ervoor gekozen om, evenals vorig jaar, de verplichte 10 vragen aan te vullen met de modelvragenlijst en eigen vragen. Er zijn 406 vragenlijsten verstuurd naar Wmo-cliënten. In totaal hebben 164 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. De respons is hiermee 40,3%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar.

Naast Heeze-Leende hebben 35 andere gemeenten gebruik gemaakt van de vragenlijst met de tien verplichte vragen. Deze gemeenten gelden als referentiegroep in het rapport.

Resultaten

Inwoners nemen met een ondersteuningsvraag of een probleem contact op met het Sociaal team. Van de respondenten geeft 72 % aan dat zij snel werden geholpen. Met name het huishoudelijk werk en het niet meer mobiel zijn waren redenen tot contact. Van de respondenten wist 86% waar ze moesten zijn voor ondersteuning. Vorig jaar was dit 71%.

30% van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden een keukentafelgesprek gehad. In de referentiegroep is dit 41%. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 64% aan dat er een naaste bij het gesprek aanwezig was, Voor de referentiegroep was dit 61%. 84% is tevreden over de medewerkers die het gesprek voerde en de manier waarop naar hen geluisterd werd. Over de uiteindelijk gekozen oplossing is 73% tevreden, 10% is ontevreden. 37% van de respondenten wist dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Bij de referentiegroep was dit 31%. Voor een meerderheid van de respondenten (87%) voldoet de ontvangen maatwerkvoorziening aan de wensen en behoeften.

In Heeze-Leende maakt 10% van de respondenten gebruik van een algemene voorziening zoals een inloop of activiteiten in een buurthuis. In 2015 was dit 15%. 83% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit het eigen netwerk.

Van de respondenten geeft een meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (77%) en zich beter kunnen redden in het dagelijkse leven (77%). 78% ervaart een betere kwaliteit van leven.

Aan het eind van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd wat zij vinden dat goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen, maar ook wat zij als minder goed ervaren.

Top 3 wat kan beter: lange wachttijden, ondersteuning zelf en communicatie met gemeente.

Top 3 wat gaat goed: tevreden over hulp en ondersteuning, gesprekken met gemeente, professionaliteit medewerkers.

Op basis van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken bekijken we op welke punten we de uitvoering kunnen verbeteren.

Voor uitgebreidere informatie over de cliëntervaringsonderzoeken verwijzen we naar de beide rapporten die op raadsnet staan.