

Analyse cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2016

Inleiding

Zowel in de Wmo als in de Jeugdwet is opgenomen dat gemeenten jaarlijks de ervaringen van cliënten moeten onderzoeken.

Sinds 2016 wordt voor de Wmo gewerkt met een door de VNG opgestelde vragenlijst waarbij een deel van de vragen verplicht is voor alle Nederlandse gemeenten. De verplichte gestandaardiseerde vragenlijst maakt een vergelijking tussen gemeenten onderling mogelijk.

Voor de jeugdwet is een modelvragenlijst beschikbaar, welke in Dalfsen voor de ouders gebruikt is. Er is, vanwege de lage respons van vorig jaar, gekozen om voor de jongeren een eigen vragenlijst op te stellen, in samenwerking met het welzijnswerk en de consultants Samen Doen in Dalfsen.

De uitkomsten van de onderzoeken geven een beeld van de door de cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo en de Jeugdhulp. Voor de onderzoeken zijn inwoners benaderd uit de gemeente Dalfsen die in 2016 gebruik hebben gemaakt van ondersteuning vanuit de Wmo of de Jeugdhulp. Doordat vorig jaar de zelfde soort onderzoeken zijn uitgevoerd, is er deze keer ook een vergelijking te maken met de resultaten van ervaringen van cliënten over de hulp die zij in 2015 hebben ontvangen vanuit de gemeente.

De onderzoeksrapportages van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd, een analyse hierop en een vergelijking van de uitkomsten met gemeenten met 25.000-50.000 inwoners, worden aangeboden aan uw raad.

Kernboodschap (analyse)

Inwoners ervaren de geboden ondersteuning over het algemeen als positief.

Net als in 2015, kan bij de Wmo over het algemeen geconcludeerd worden dat onze inwoners tevreden zijn met de ondersteuning die vanuit de gemeente geboden wordt. Vier op de vijf cliënten zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin deze bij hun hulpvraag past. De tevredenheid hierover is min of meer gelijk gebleven t.o.v. 2015.

Van de ouders geeft 82% aan dat zij over het algemeen goed geholpen worden bij vragen en problemen m.b.t. de jeugdhulp, ten opzichte van 73% van de ouders in 2015. Deze stijging laat zien dat in Dalfsen de inwoners over het algemeen positief zijn over de geboden ondersteuning.

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo is representatief

De respons van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo over 2016 bedraagt 36%. Het onderzoek is daarmee representatief voor de totale groep bestaande cliënten, in tegenstelling tot de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Onder de jongeren is de respons lager dan 5%, onder ouders is dat 36%. De respons onder ouders is hiermee een stuk hoger dan in 2015 (24%).

Hoewel de respons van 36% lager is dan de richtlijnen die vanuit de VNG worden meegegeven, en daarom niet representatief zijn, kunnen ze nog wel geïnterpreteerd worden als signalen die kunnen worden benut in een eventueel verbetertraject van de gemeente.

De respons van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd blijft onze aandacht hebben. Dit jaar hebben we gepoogd de respons te verhogen door ook de jongerenwerker er bij te betrekken, JONG!Dalfsen in te zetten en de vragenlijsten meer op jongeren te richten. Helaas heeft dit niet geleid tot een verhoogde respons. In het najaar gaan wij in gesprek met consultants Samen Doen in Dalfsen om te onderzoeken of de vragenlijst wellicht een onderdeel kan zijn van de reeds geplande evaluaties die onze consultants toch al houden met de jongeren van 12 tot 23 jaar.

Het aantal cliënten dat weet waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag is toegenomen

Bij de Wmo wist ruim vier op de vijf cliënten (86%) waar zij terecht konden met hun hulpvraag t.o.v. 77% in 2015. Bij de Jeugdhulp weet bijna vier op de vijf ouders (79%) waartoe men zich moet wenden voor hulp (t.o.v. 71% in 2015). Dit geeft aan dat inwoners steeds beter de weg weten te vinden voor het verkrijgen van hulp.

Het contact met de medewerkers van de gemeente wordt als positief ervaren

Op het onderdeel contact met de gemeente is een verbetering te zien ten opzichte van de resultaten die vorig jaar zijn behaald. Zo ervaart 82% van de respondenten dat er in gezamenlijkheid naar een oplossing is gezocht (t.o.v. 66% in 2015), wist 86% waar hij of zij moest zijn met de hulpvraag (t.o.v. 77% in 2015) en vond 84% dat hij of zij snel geholpen werd (t.o.v. 72% in 2015).

Ook bij de Jeugdhulp vinden steeds meer ouders, t.o.v. 2015, dat zij snel worden geholpen en ervaren ouders steeds vaker dat hun kind ook de hulp krijgt die het nodig heeft.

De onafhankelijke cliëntondersteuning kan nog beter onder de aandacht gebracht worden

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015 bleek 21% van de inwoners niet te weten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2016 is daarom extra aandacht besteed aan de onafhankelijke cliëntondersteuning in de informatie die inwoners hebben ontvangen. Dit kan een verklaring zijn waarom het percentage inwoners die wist dat zij gebruik kon maken van deze ondersteuning is gestegen naar 35% in 2016. Dit betekent nog wel dat 65% niet op de hoogte is, en dat er vanuit de gemeente blijvende aandacht is om bekendheid te geven aan deze mogelijkheid van ondersteuning.

Bijlagen:

- bijlage 1: Onderzoeksrapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015
- bijlage 2: Onderzoeksrapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2015
- bijlage 3: Vergelijking resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015 met gemeenten met 25.000-50.000 inwoners (bron: www.waarstaatjegemeente.nl)
- bijlage 4: persbericht resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo(juni 2017)