



BESLUITVORMENDE NOTA
AAN BURGEMEESTER EN WETHOUDERS
No. 422628

Afdeling/eenheid/cluster: Projectnaam:
Cluster Advies

Bijl.: Datum:
2 24 augustus
2016

Steller:
Beelen, A.

Portefeuille: II

Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2015

Voorgesteld besluit

1. Kennis te nemen van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en jeughulp 2015.
2. De raadscommissie SLZ informeren.

Inleiding

In de nieuwe Wmo is voor gemeenten de verplichting opgenomen om ieder jaar de cliëntervaring te monitoren. Hiervoor moet een standaardvragenlijst worden gebruikt. Ook in de Jeugdwet is deze verplichting opgenomen. Hiervoor geldt geen verplichte vragenlijst. Wel is een voorbeeldvragenlijst ontwikkeld door de VNG. Deze is gehanteerd met een aantal aanvullende vragen over de levering van zorg.

Gemeente Noordoostpolder heeft het afgelopen half jaar deze vragenlijsten verspreid onder de cliënten van de Wmo en Jeugdwet. Onderzoeksbureau Zorgfocus heeft deze onderzoeken voor ons uitgevoerd.

Doelstelling

Het college informeren over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en jeughulp 2015.

Samenvatting

De onderzoeken zijn volgens de richtlijnen van de VNG uitgevoerd. Dit betekent dat 950 Wmo-cliënten zijn benaderd, die gedurende (een deel van) 2015 zorg en/of ondersteuning ontvingen. Onder deze cliënten zitten ook mensen die begin 2015 huishoudelijke hulp ontvingen. De uitvraag heeft 365 bruikbare ingevulde vragenlijsten opgeleverd (38% respons). De vragen gaan over:

- contact met de gemeente,
- cliëntondersteuning,
- kwaliteit van de ondersteuning,
- effect van de ondersteuning,
- en het aanbod van dagactiviteiten.

Alle cliënten met jeughulp zijn benaderd. Jongeren vanaf 16 jaar zijn zelf aangeschreven. Van kinderen van 9 maanden tot en met 15 jaar zijn de ouders benaderd. 107 van de 452 cliënten heeft de vragenlijst ingevuld (24% respons). De vragen gaan over:

- toegang tot hulp,
- uitvoering van de hulp,
- en effect van de hulp.

In beide onderzoeksrapporten is op de eerste pagina een samenvatting van de resultaten opgenomen (zie bijlagen).

Duiding van de cijfers is zeer lastig. Het betreft een eerste meting, dus er kan nog niet

vergeleken worden met eerdere resultaten. Ook is het nog niet mogelijk onszelf aan andere gemeente te spiegelen, omdat de resultaten nog niet openbaar zijn.

Planning/Uitvoering

De gemeente is verplicht de resultaten voor 1 september door te geven aan het ministerie. Dit gebeurt via 'waarstaatjegemeente.nl'. Volgend jaar zullen er opnieuw cliëntervaringsonderzoeken worden uitgevoerd.

In de tussentijd spelen we in op de uitkomsten van deze onderzoeken door bij de invulling en uitvoering van onze (nieuwe) taken in het sociaal domein.

De resultaten uit de cliëntervaringsonderzoeken WMO en jeugd sluiten voor een groot deel aan bij ontwikkelingen en acties die we al in gang hebben gezet, namelijk:

De evaluatie van de teams Doen!

Deze evaluatie wordt op dit moment uitgevoerd en levert naar verwachting handvatten op waarmee we het contact met de gemeente en de toeleiding tot zorg en/of ondersteuning kunnen optimaliseren en de inzet van hulp kunnen versnellen..

Doorontwikkeling van de algemene voorziening dagactiviteiten

In het kader van de doorontwikkeling van de algemene voorziening dagactiviteiten is er gestart met een inventarisatieonderzoek waarmee de behoeften en mogelijkheden van cliënten, aanbieders en initiatieven uit de samenleving in kaart worden gebracht. Op basis van de uitkomsten van deze inventarisatie wordt bepaald op welke manier we de algemene voorziening dagactiviteiten in de toekomst vorm gaan geven.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Eind 2015 hebben we hier actie op ondernomen, toen het signaal ons bereikte dat cliënten onvoldoende op de hoogte werden gesteld van de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Middels een informatieronde langs de teams Doen! is aan de medewerkers van Doen! verduidelijkt wat de afspraken zijn rondom onafhankelijke cliëntondersteuning. MEE IJsseloevers (die de onafhankelijke cliëntondersteuning grotendeels uitvoert) heeft aangegeven het aantal cliënten dat gebruik maakt van onafhankelijke cliëntondersteuning na deze interventie is gestegen. Het effect van deze interventie is waarschijnlijk nog niet zichtbaar in de uitkomsten van de enquête. De score op dit onderwerp in het cliëntervaringsonderzoek van volgend jaar zal uit moeten wijzen of er nog aanvullende acties nodig zijn.

Samenwerking tussen de verschillende organisaties

Cliënten beoordelen de samenwerking tussen de verschillende organisaties als minder goed. Niet alle organisaties die hier werkzaam zijn kennen elkaar. Door geregeld inspiratietafels en andere bijeenkomsten te organiseren waarin organisaties elkaar leren kennen, zich aan elkaar presenteren en samenwerkingsarrangementen ontwikkelen, faciliteert de gemeente de optimalisering van samenwerking.

Steeds meer kennis op het terrein van jeugd bij medewerkers Doen!

Er zijn scholingstrajecten en informatiebijeenkomsten voor de medewerkers Doen! Naar aanleiding van de evaluatie zal hier extra aandacht op worden gevestigd.

Bijlagen

Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugd (419030)

Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo (419031)

Gemeentesecretaris/directeur,