



Nota

Voor burgemeester en wethouders

Nummer: 17INT01873



12 SEP. 2017

Datum vergadering:

Nota openbaar: Ja, de nota is openbaar

► **Onderwerp:** B&W-advies: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2016

Advies:

1. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016 voor kennisgeving aannemen.
2. De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2016 voor kennisgeving aannemen.
3. Dit college voorstel ter kennisname aanbieden aan de Wmo-raad.
4. Dit college voorstel ter kennisname aanbieden aan de commissie Samenlevingszaken.

Besluit B en W:

Conform advies

Korte samenvatting:

Dit collegevoorstel beschrijft de evaluerende cliëntervaringsonderzoeken onder Wmo en Jeugd cliënten over 2016.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

In 2017 heeft er een cliëntervaringsonderzoek plaatsgevonden conform de nieuwe Wmo2015. Hiertoe is de verplichte vragenlijst, opgesteld door de VNG, gebruikt. Op advies van de Wmo-raad zijn net als vorig jaar extra vragen gesteld over onderstaande thema's:

- redenen voor het opnemen van contact met de gemeente;
- ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente;
- overige ondersteuning;
- effect op zelfredzaamheid en participatie.

Dit onderzoek heeft in het jaar 2016 plaatsgevonden.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Sinds 2016 moet er vanuit de Jeugdwet ook een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd worden. Hierbij is de verplichte vragenlijst gebruikt. Dit onderzoek heeft over het jaar 2016 plaatsgevonden.

In dit voorstel worden de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd gedeeld. Het Wmo- en Jeugdrapport en bijbehorende factsheets zijn als bijlage toegevoegd.

Aanleiding:

Gemeenten zijn, volgens artikel 2.5.1. van de Wmo 2015 en artikel 2.10. van de Jeugdwet, verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te laten uitvoeren onder cliënten met een individuele voorziening en onder jongeren en ouders die ondersteuning ontvingen vanuit de Jeugdwet.

Dit jaar heeft er een cliëntervaringsonderzoek plaatsgevonden conform de nieuwe Wmo2015 en de Jeugdwet, over het jaar 2016. Hiertoe zijn de verplichte vragenlijsten gebruikt, op advies van de Wmo-raad zijn de Wmo vragenlijsten aangevuld met enkele extra vragen. Deze onderzoeken zijn voor de gemeente Hellendoorn uitgevoerd door I&O Research, in samenwerking met Kennispunt Twente.

Relevante eerdere besluiten:

Nota "uitkomsten benchmark en cliëntervaringsonderzoeken over 2014 en 2015" collegebesluit 20 september 2016 (16INT03356).

Doelstelling:

- Zicht krijgen op de ervaringen van cliënten Wmo en Jeugdwet.
- Voldoen aan de Wmo 2015 artikel 2.5.1. en aan de Jeugdwet artikel 2.10.
- De resultaten van dit jaar vergelijken met de resultaten van vorig jaar en waar nodig verbeterpunten op stellen.

Oplossing:**Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo:**

Voor dit onderzoek zijn 1.000 cliënten met een individuele Wmo-voorziening uitgenodigd om deel te nemen. Cliënten kregen vragen over het contact met het gemeentelijk loket, en over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning, zoals zij die ervaren hebben over heel 2016. In totaal vulden 426 cliënten de vragenlijsten volledig in; een respons van 43 procent. Dit is ruimschoots voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de Wmo in Hellendoorn.

De gemeente Hellendoorn heeft voor het cliëntervaringsonderzoek gebruik gemaakt van de modelvragenlijst Wmo zoals is opgesteld door de VNG. Op advies van de Wmo-raad zijn daarbij extra vragen gesteld over onderstaande thema's:

- Redenen voor het opnemen van contact met de gemeente.
- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente.
- Overige ondersteuning.
- Effect op zelfredzaamheid en participatie.

In vergelijking met vorig jaar wordt de dienstverlening en ondersteuning beter gewaardeerd. Over het algemeen zijn cliënten erg positief over het contact met de gemeente omtrent de hulpvraag. Ze zijn met name te spreken over de bejegening door de medewerker van de gemeente. De wachttijden zijn in orde, de ondersteuning past beter en men weet over het algemeen waar men terecht kan. Respondenten beoordelen de ondersteuning die zij ontvangen gemiddeld met een 7,4.

Kenmerken respondenten:

- Er hebben meer vrouwen dan mannen gereageerd (72% vrouw, 28% man).
- 55% van de respondenten is 75 jaar en ouder.
- 59% van de respondenten ontvangt ondersteuning bij het huishouden.

Korte samenvatting resultaten:

- 80% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met de hulpvraag.
- Meer dan de helft (56%) van de cliënten heeft contact gehad met de gemeente omdat ze de huishoudelijke taken niet meer aan konden. Andere veel voorkomende redenen om contact op te nemen met de gemeente zijn o.a. het ontbreken van een vervoermiddel (26%) en moeite met wassen en kleden (18%).
- De respondenten zijn zeer positief over het contact met de gemeente Hellendoorn.
- Van alle respondenten vond 81% dat zij snel werden geholpen, dit is een stijging van 3% ten opzichte van vorig jaar.
- Vooral het percentage respondenten dat tevreden is met het feit dat zij samen met de medewerker van de gemeente gezocht hebben naar oplossingen is gestegen. Vorig jaar was dit percentage 67%, dit jaar 76%.
- In 80% van de gevallen wisten de respondenten waar zij moesten zijn met de hulpvraag.
- Respondenten vonden in 2016 dat zij iets minder serieus genomen werden dan het jaar ervoor. In 2015 vond 87% dat zij serieus genomen werden, dit jaar is dat 84%.
- De kwaliteit van de ondersteuning is gestegen ten opzichte van vorig jaar, in 2015 vond 73% de kwaliteit van de ondersteuning goed, dit jaar is dit percentage 79%. Verder vond 59% in 2015 de ondersteuning passen bij de hulpvraag, in 2016 is dit 78%.

- 32% van de respondenten is bekend met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner, vorig jaar was dit 27%.
- 64% van de mantelzorgers kunnen de zorg wel aan, aldus de cliënt. Dit percentage was vorig jaar 42%.
- De ondersteuning voldoet in 78% grotendeels tot helemaal aan de wensen en behoeften van de respondent.
- De effecten van de ondersteuning zijn beter merkbaar dan vorig jaar. Men kan de dingen die hij/zij wil doen beter doen (65% in 2015, 75% in 2016), kan zich beter redden (70% in 2015, 79% in 2016) en heeft een betere kwaliteit van leven dan vorig jaar (69% in 2015, 72% in 2016).
- De ondersteuning vanuit de Wmo wordt gewaardeerd met een gemiddelde van 7,4.

Interpretatie resultaten:

Cliënten zijn meer tevreden dan in 2015. Over het contact met de gemeente zijn cliënten tevreden. De wachttijden zijn op orde en men is tevreden over de bejegening door de medewerker van de gemeente. Was men in 2015 nog gematigd tevreden over de gekozen oplossing. Nu vindt cliënten de ondersteuning veel vaker passend binnen de hulpvraag en wordt er beter voorzien in de behoeften en wensen van cliënten. Reden hiervoor kan zijn dat de invoering van de Wmo in 2015 voor de nodige onrust zorgde. In 2016 lijkt men gewend te zijn aan de ingevoerde wijzigingen, immers 73% is tevreden met de gekozen oplossing. Bij de oude Wmo lag de gemiddelde score voor de ondersteuning vanuit de Wmo altijd rond de 7,5. Dat cliënten de gemeente Hellendoorn één jaar na de invoering van de nieuwe Wmo 2015 de gemeente Hellendoorn waardeert met een 7,4 is positief te noemen.

De stijging in het percentage mantelzorgers dat de zorg aan kan volgens de cliënt kan veroorzaakt zijn door beleid dat de gemeente afgelopen jaren gevoerd heeft. De stichting Evenmens wordt door de gemeente gesubsidieerd om de mantelzorgondersteuning vorm te geven. Sinds 2015 zijn gemeenten wettelijk verantwoordelijk geworden voor de mantelondersteuning. Dit heeft er toe geleid dat de ondersteuning is uitgebreid plus dat er een mantelzorgcompliment wordt uitgereikt. De uitvoering hiervan is in handen van Evenmens. Doordat het compliment moet worden aangevraagd bij Evenmens zijn meer inwoners bekend met de ondersteuning die Evenmens kan bieden. Dit blijkt inmiddels ook uit de cijfers want steeds meer mensen doen een beroep op de diensten van de stichting.

Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugd:

Voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugd zijn in totaal 762 jeugdhulpcliënten (zowel jongeren als ouders) uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. Hiervan hebben 158 cliënten de vragenlijst ingevuld, dit is een responsepercentage van 21% (vorig jaar 19%). Onder de Twentse gemeenten is dit het hoogste responspercentage.

Kenmerken respondenten:

- Onder de respondenten waren 65 jongeren, waarvan 61% jongens en 39% meisjes.
- 93 ouders hebben de vragenlijst ingevuld, waarvan 87% moeders, 8% vaders en 5% anders.

De cliënten die in 2016 contact hebben gehad zijn vooral positief over hoe de medewerker van de gemeente met de hulpvraag is omgegaan. Cliënten voelen zich serieus genomen (90 procent) en er is in 88 procent van de aanvragen gezamenlijk naar een oplossing gezocht. De dienstverlening vanuit de gemeente wordt als ruim voldoende ervaren. Jongeren waarderen de dienstverlening met een 7,4 en ouders met een 7,3.

In vergelijking met de resultaten van vorig jaar is de tevredenheid over de uitvoering van de jeugdhulp iets gedaald. Desalniettemin is een ruime meerderheid nog steeds tevreden over de benadering van hulpverleners en de mate waarin gezamenlijk beslissingen met de cliënt worden genomen.

Korte samenvatting resultaten:

- Van de respondenten wordt 28% via de huisarts doorverwezen naar jeugdhulp, 20% door de gemeente en 52% via andere verwijzers (psychologen, kinderartsen, zorginstellingen etc.).
- 61% van de respondenten wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, ten opzichte van 66% vorig jaar.
- Respondenten zijn vooral positief over hoe de medewerker van de gemeente met de hulpvraag is omgegaan. 90% voelt zich serieus genomen en in 88% van de aanvragen werd er samen naar een oplossing gezocht.
- Driekwart van de respondenten is tevreden over de snelheid van de verwerking van de aanvraag.

- Respondenten zijn, ten opzichte van vorig jaar, beter op de hoogte van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen, een stijging van 4% (van 14% naar 18%).
- Van de respondenten vindt 84% dat zij/hun kind met respect wordt behandeld door de hulpverleners, vorig jaar was dit een percentage van 90%.
- Wat verder opvalt, is dat het percentage respondenten dat vindt dat zij voldoende informatie over de hulp ontvangen hebben, is gestegen met 9%.
- Men is iets minder tevreden over de samenwerking tussen verschillende organisaties (daling van 4%).
- Cliënten vinden het moeilijker om een effect van de ontvangen hulp aan te wijzen, waardoor er dit jaar vaker "niet van toepassing" is ingevuld.
- Wat verder op valt is dat naarmate respondenten langer hulp ontvangen, het aantal gemeten effecten van die hulp stijgt.
- 85% van de respondenten merkt één of meer positieve effecten als gevolg van de ontvangen hulp, 57% ziet verbetering op zeven of meer gebieden en 36% ziet op alle fronten positieve effecten van de jeugdhulp.
- In veel opzichten verhouden de resultaten zich tot vorig jaar. De meerderheid voelt zich beter door de hulp en het gaat in bijna twee derde van de gevallen beter op school, werk of bij de dagbesteding.
- Wel geven jongeren en/of hun ouders vaker aan dat zij beter voor zichzelf kunnen opkomen als gevolg van de ontvangen hulpverlening.
- In het vrije opmerkingenveld worden de wachttijden en wachtlijsten het vaakst genoemd als verbeterpunt.

Interpretatie resultaten:

Enkele resultaten vragen naar ons idee nadere aandacht. Hieronder plaatsen wij deze in hun context ter verduidelijking.

Duidelijkheid over waar een inwoner terecht kan met zijn of haar hulpvraag

Cliënten zijn gevraagd hoe zij bij de hulp zijn gekomen die zij krijgen of hebben gekregen. Meer dan de helft van de cliënten zegt via een andere route dan de huisarts of gemeente de hulp te hebben gezocht. Bijna drie op de tien cliënten wijzen de huisarts aan als doorverwijzer en 20% de gemeente Hellendoorn. 61% van de cliënten geeft aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag.

Op grond van de Jeugdwet zijn er verschillende verwijzers bij de toeleiding naar jeugdhulp betrokken. Naast onze eigen jeugdconsulenten, kunnen ook huisartsen, jeugdartsen, medisch specialisten en gezinsvoogden hulp inzetten naar aanleiding van een hulpvraag. Voor vragen bij dyslexie verloopt de verwijzing via de school. In ons beleid is vastgelegd dat de inwoner zelf de plek bepaalt waar hij of zij de hulpvraag neerlegt. Hierin is dus keuzevrijheid. De reden daarvoor is om een ouder of jongere zelf te laten bepalen waar hij zich het meest vertrouwd voelt en om te voorkomen dat hetzelfde verhaal bij een volgend 'loket' nog eens moet worden verteld. Deze beleidskeuze heeft als neveneffect dat niet altijd eenduidig is uit te leggen waar de inwoner moet zijn met zijn of haar hulpvraag. Mogelijk dus de verklaring voor het resultaat dat (slechts) 61% van de cliënten aangeeft dat zij wisten waar zij moeten zijn met de hulpvraag.

Bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning

20% van de verwijzingen loopt via de gemeente, 18% van de cliënten is bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning. Omdat cliënten niet altijd rechtstreeks contact hebben met de gemeente over hun hulpvraag op het gebied van jeugdhulp, is de bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning in veel gevallen (80%) niet direct te beïnvloeden door ons als gemeente. We willen echter dat ook hulpvragers die zich niet via de gemeente melden, meer bekend raken met onafhankelijke cliëntondersteuning. In de (subsidie)gespreken met de organisaties die onafhankelijke cliëntondersteuning bieden in onze gemeente vragen wij hier wel aandacht voor.

Mate waarin verschillende organisaties samenwerken

Als het gaat om de kwaliteit van de hulpverlening is men het minst te spreken over de mate waarin organisaties samenwerken om de cliënt te helpen (48%), al is dat laatste in 30% van de situaties niet van toepassing. Bij de ontwikkeling van de nieuwe (getransformeerde) manier van inkopen voor Jeugd en Wmo is dit ook als aandachtspunt benoemd. Er wordt gekeken op welke manier we de samenwerking van verschillende organisaties in één gezin in de toekomst contractueel kunnen stimuleren.

Opmerkingen over wachttijden en wachtlijsten

Wachttijden en wachtlijsten zijn onderwerp van gesprek in de voortgangsgesprekken die met gecontracteerde aanbieders worden gevoerd. In de contracten zijn hier afspraken over gemaakt. In het koersdocument integrale inkoop Wmo en jeugdhulp is afgesproken hier in de toekomst nog strenger op te gaan handhaven.

Effecten:

Met de uitkomsten van de besproken onderzoeken in dit voorstel worden belangrijke aandachtspunten meegenomen in verdere ontwikkelingen en evaluaties.

Planning:

Conform de Wmo 2015 en de Jeugdwet zijn de gegevens voor 1 juli 2017 aangeleverd bij het Rijk.

Financiële consequenties:

N.v.t.

Personele consequenties:

N.v.t.

Juridische consequenties:

Door deelname aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdhulp en de openbaarmaking daarvan wordt voldaan aan de wettelijke verplichting.

Informatisering / Automatisering:

N.v.t.

Burger- en overheidsparticipatie:

Op advies van de Wmo-raad is er net als vorig jaar gekozen om een uitgebreide vragenlijst af te nemen onder Wmo cliënten.

Communicatie:

- Via een persbericht de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken bekendmaken.
- De rapporten ter kennisname aan de leden van de Wmo-raad aanbieden.
- Dit collegevoorstel en de rapporten ter kennisname aan de commissie Samenlevingszaken aanbieden.

Overige consequenties:

N.v.t.

Bijlage:

- 17INK06879 Rapportage cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 (I&O Research)
- 17INK07305 Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 (I&O Research)
- 17INK07066 Rapportage cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2016 (I&O Research)
- 17INK07065 Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2016 (I&O Research)
- 17INT02480 Persbericht