

Raadscommissievoorstel

Status: Informerend

Agendapunt:

Onderwerp: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo over 2015

Datum: 20 december 2016

Portefeuillehouder: Jhr. M.R.H.M. von Martels

Decosnummer: 560

Informant: Ilse Veerbeek
i.veerbeek@dalfsen.nl
(0529) 488311

De agendacommissie heeft op verzoek van dhr. Wiltvank besloten om het informerende voorstel Cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo te agenderen voor bespreking bij de halfjaarrapportage sociaal domein in maart 2017.

Doel:

Kennis te nemen van de uitkomsten en analyse van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo over 2015.

Inleiding:

Zowel in de Wmo als in de Jeugdwet is opgenomen dat gemeenten jaarlijks de ervaringen van cliënten moeten onderzoeken. Sinds 2016 wordt 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.

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 2015 gebruik hebben gemaakt van ondersteuning vanuit de Wmo of de Jeugdhulp.

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.

Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat onze inwoners tevreden zijn met de ondersteuning die vanuit de gemeente geboden wordt. Zo wordt bijvoorbeeld de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning door meer dan 80% als (zeer) goed gewaardeerd, en vindt een ruime meerderheid van de ouders (73%) dat zij over het algemeen goed geholpen worden bij vragen en problemen m.b.t. de jeugdhulp.

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo is representatief.

De respons van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo bedraagt 37%. 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 slechts 4%, onder ouders is dat 24%. De resultaten van de ouders kunnen hiermee nog wel geïnterpreteerd worden als signalen die kunnen worden benut in een eventueel verbetertraject van de gemeente. Voor het cliëntervaringsonderzoek over 2016 wordt nog nagedacht over een andere vorm om de representativiteit te vergroten. De gemeente is hierover in gesprek met een onderzoeksbureau.

Inwoners moeten beter geïnformeerd worden over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Het meest opvallende uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo is dat bijna vier op de vijf inwoners niet op de hoogte waren over de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Inmiddels wordt hier extra aandacht aan besteed. In de uitnodigingsbrief voor het 'keukentafelgesprek' (gericht aan de inwoner), wordt uitgelegd dat gebruik gemaakt kan worden van een onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens het gesprek. Ook de meldingsformulieren zijn hierop aangepast.

De voorliggende voorzieningen moeten beter onder de aandacht gebracht worden bij onze inwoners.

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt dat slechts 7% gebruik maakt van voorliggende voorzieningen zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice. Als gemeente zouden we samen met het maatschappelijke veld beter de mogelijkheden onder de aandacht kunnen brengen. Op dit moment worden de voorliggende voorzieningen in kaart gebracht, zodat ook consulenten straks onze inwoners daar beter over kunnen informeren.

Extra aandacht voor de mantelzorger blijft nodig.

62% van de respondenten denkt dat hun mantelzorger de zorg aankan, terwijl 16% denkt van niet en 22% het niet weet. Consulenten en zorgaanbieders zijn al extra scherp op signalen van overbelaste mantelzorgers. Zo worden niet alleen vragen gesteld aan de cliënt tijdens een keukentafelgesprek, maar wordt ook aan de mantelzorger gevraagd of deze de zorg aan kan. Zorgaanbieders hebben een signaleringsfunctie, en melden signalen van dreigende overbelasting bij de consulenten. Met de komst van de nieuwe mantelzorgmakelaar en mantelzorgcoach per januari 2017, kunnen we de mantelzorgers nog beter informeren en ondersteunen waar nodig.

Inwoners zijn tevreden over hun hulp en de kwaliteit van de schoonmaak, terwijl het contact met de zorgaanbieder een aandachtspunt blijft.

Ruim vier op de vijf inwoners zijn tevreden over de inzet van de huishoudelijke hulp en de kwaliteit van de schoonmaak.

Het contact met de zorgaanbieder wordt door bijna een vijfde van de respondenten als (zeer) ontevreden ervaren. Voor de aanbesteding voor de algemene voorziening Hulp bij het Huishouden 2017-2018 is in de tweede helft van 2016 intensief overleg geweest met alle zorgaanbieders. Het onderwerp communicatie was hierbij een belangrijk aandachtspunt. Zowel in de nieuwe overeenkomsten als in de werkafspraken zijn de al bestaande afspraken aangescherpt.

Duurzaamheid:

Niet van toepassing

Communicatie:

- inwoners worden geïnformeerd via een persbericht in de lokale media en publicatie van de uitkomsten via de gemeentelijke website
- de gecontracteerde zorgaanbieders Hulp bij het Huishouden hebben de rapportage over de Hulp bij het Huishouden ontvangen
- desbetreffende beleidsmedewerkers en consultants zijn geïnformeerd

Vervolg:

Niet van toepassing

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)

Burgemeester en wethouders van Dalfsen,

de burgemeester,
drs. H.C.P. Noten

de gemeentesecretaris-alg.directeur,
drs. J.H.J. Berends