

Bijlage 1: Bevindingen cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2015 en Jeugdwet, inclusief actiepunten

Wmo 2015

1. Contact met de gemeente

73% van de respondenten geeft aan te weten waar ze moeten zijn met een hulpvraag;

71% zegt snel te zijn geholpen;

80% voelde zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente;

Bij 70% van de respondenten is samen met de medewerker gezocht naar oplossingen;

29% van de respondenten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Actiepunten:

De cliëntondersteuning zal nadrukkelijker onder de aandacht worden gebracht. Stichting De Toegang heeft de opdracht gekregen cliënten hier (nog) meer op te wijzen. Voor het overige blijft de huidige werkwijze gecontinueerd.

2. Kwaliteit van de ondersteuning

76% van de respondenten geeft aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden en dat de gekregen ondersteuning past bij de hulpvraag.

Actiepunten:

Het is van belang dat de kwaliteit van de ondersteuning op orde blijft en dat de geboden ondersteuning aansluit bij de hulpvraag van de cliënt. Kwaliteit van ondersteuning is een onderdeel dat regelmatig besproken wordt tijdens onder andere de accountgesprekken. Het blijft echter noodzakelijk om hierop toe te zien. Bovendien wordt van de toegangsmedewerkers verwacht om de kwaliteit aan de orde te stellen tijdens de onderzoeksgesprekken, met name wanneer een persoonsgebonden budget wordt aangevraagd. Hierop zal middels training nog meer worden gestuurd vanuit de gemeente.

3. Wat levert de ondersteuning op

67% van de respondenten geeft aan dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen;

69% geeft aan dat zij zich beter redden;

65% vindt dat zij een betere kwaliteit van leven hebben.

Actiepunten:

Het doel van het bieden van ondersteuning is het vergroten van de zelfredzaamheid en de participatie van cliënten. Hoewel de beantwoording mogelijk gekleurd wordt door de subjectieve beleving, is het wenselijk te achten dat voornoemde percentages toenemen. Wij zullen de Toegang verzoeken om aandacht te blijven houden voor de cliëntgerichte inzet van ondersteuning.

4. Opmerkingen over zorg en ondersteuning

Er zijn veel positieve opmerkingen gemaakt over de zorg en/of ondersteuning die respondenten ontvangen. De meest genoemde ondersteuningsvorm daarbij is taxivervoer (ongeveer vijftien respondenten). Verder geven enkele respondenten aan tevreden te zijn over huishoudelijke hulp.

Actiepunten:

De tevredenheid van cliënten staat hoog in het vaandel. Het is van belang de kwaliteit van ondersteuning te blijven continueren en daarop te blijven insteken.

5. Verbeterpunten aangegeven door cliënten:

Als verbeterpunt is aangegeven dat cliënten meer uren huishoudelijke hulp zouden willen ontvangen. Dit is aangegeven door 80 tot 90 respondenten. Daarnaast geven 30 respondenten aan dat een reactie of een besluit lang op zich laat wachten. Een ander veel genoemd punt (aangegeven door 25 tot 30 personen) is dat de eigen bijdrage te hoog is.

Actiepunten:

De gecontracteerde hoofdaanbieders zijn verantwoordelijk voor het bieden van schoonmaakondersteuning. Zij bepalen in samenspraak met de cliënt het aantal in te zetten uren. Eventuele klachten rondom de in te zetten schoonmaakondersteuning kan de cliënt rechtstreeks aan de hoofdaanbieder kenbaar maken. De hoofdaanbieders hebben hiervoor een wettelijk verplichte klachtenregeling in het leven geroepen. Ook staat de weg open voor het melden van klachten, alsmede het maken van bezwaar bij het college (Awb-procedures). Vorenstaande houdt in dat er meerdere mogelijkheden zijn om de toegekende ondersteuning, bestaande uit schoonmaakondersteuning, ter discussie te stellen. Als blijkt dat de ondersteuning niet voldoet aan de situatie van de cliënt, wordt hierop altijd geanticipeerd. Ook de schouwing rondom de schoonmaakondersteuning levert informatie op over de schoonmaakondersteuning. Deze processen en acties zullen beschikbaar blijven.

Wat betreft de reactietermijn en de termijn voor besluitvorming, geldt dat de wettelijke termijnen van toepassing zijn. De Wmo verlangt een onderzoek binnen zes weken na de melding, gevolgd door een beslistermijn van maximaal twee weken. De medewerkers van Stichting De Toegang werken volgens deze wettelijke termijnen. Het is van belang hiervoor steeds aandacht te blijven houden. Vanuit de gemeente geldt dat er altijd wordt verwacht om zo spoedig mogelijk te reageren op zaken die binnenkomen in het Medewerkersportaal. Ook voor de medewerkers van de gemeente geldt dat acht moeten worden blijven geslagen op de reactietermijn.

Als het gaat om de eigen bijdrage, gelden daarvoor landelijke bepalingen die de gemeente volgt. De hoogte van de eigen bijdragen zijn altijd inkomensafhankelijk en dus afgestemd op de individuele situatie.

6. Aanvullende vragen:

36% van de respondenten geeft aan als eerste in contact te zijn geweest met de gemeente over hun hulpvraag;

59% van de respondenten geeft aan dat verschillende organisaties goed samenwerken om hen te ondersteunen;

57% geeft aan voldoende informatie te krijgen over de ondersteuning.

Actiepunten:

Met de komst van de toegangslocaties is het eerste contact rondom ondersteuningsvragen op verschillende plaatsen in de gemeente belegd. Deze structuur blijft in stand, wat maakt dat contact over zorg en ondersteuning op laagdrempelige wijze kan worden gelegd.

De samenwerking tussen instanties is volgens het uitgevoerde onderzoek een punt van verbetering. Hierbij is ook de integraliteit van werken van belang en dat kan geïntensiveerd worden. Dit wordt bij Stichting De Toegang, alsmede bij de gecontracteerde aanbieders, onder de aandacht gebracht. Juiste en voldoende informatieverschaffing is een groot goed. Samen met communicatiemedewerkers, de Wmo-raad en Stichting De Toegang wordt onderzocht hoe dit kan worden verbeterd.

Jeugdwet

1. Eerste aanspreekpunt

Ouders spreken het eerst op het werk of op school over de problemen die hun kind heeft. De jongeren spraken als eerste met iemand uit de omgeving over de problemen die ze hadden (25%).

Actiepunten:

n.v.t.

2. Toegang tot de hulp

Van de ouders geeft 78% aan 'vaak' of 'altijd' te weten waar ze terecht kunnen voor de hulp. Bij de jongeren is dit 71%;

Van de ouders geeft 57% aan dat hun kind vaak of altijd snel is geholpen. Bij de jongeren geeft 54% dit aan;

Over het algemeen vinden de ouders en jongeren dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hadden. 63% van zowel de ouders als de jongeren geven aan 'vaak' of 'altijd' de benodigde hulp te kunnen krijgen.

Actiepunten:

Het is een groot pluspunt te noemen dat ouders en kinderen de plek waar ze terecht kunnen voor hulp snel weten te vinden. Dit is het directe gevolg van het feit dat we werken met onder meer de toegangslocaties, maar logischerwijs heeft dit ook te maken met het feit dat huisartsen de bevoegdheid hebben om door te verwijzen naar jeugdhulp. De huidige situatie blijft gecontinueerd.

Het is niet wenselijk dat slechts de helft van de ouders als de jongeren van mening is dat zij vaak of snel worden geholpen. Omdat het aantal respondenten summier is, is dit beeld mogelijk niet bepalend voor de gehele cliëntgroep. Voor het nemen van jeugdhulpbeslissingen gelden wettelijke termijnen waaraan alle medewerkers gebonden zijn. Waar nodig worden voorzieningen met spoed ingezet, maar dit is niet altijd noodzakelijk. In de praktijk kan het voorkomen dat ouders of jongeren eerder hulp verwachten, maar dat de afhandeling nog binnen de beslistermijn plaatsvindt. Het blijft echter altijd een punt van aandacht om volgens wettelijke beslistermijnen te werken. Dit zal dan ook onder de aandacht worden gebracht bij zowel de toegangsmedewerkers die de indicatiestelling verrichten, als bij de medewerkers van de gemeente die belast zijn met het nemen van de formele beschikking.

Inzet van de benodigde hulp is iets dat in overeenstemming tussen de specialisten en de ouders/jeugdige plaatsvindt. Hierbij worden altijd de persoonskenmerken en behoeften van de jeugdige/het gezin betrokken. Het kan echter voorkomen dat de jeugdige of het gezin andersoortige hulp voor ogen heeft. Door de specialisten wordt echter altijd beoordeeld wat de best passende hulp is en dit kan afwijken van voornoemde wensen. Er blijft bij elke aanvraag echter ook aandacht voor kenmerken van de jeugdige/het gezin.

3. Kwaliteit van de hulp

Jongeren en ouders vinden over het algemeen dat ze goed worden geholpen met vragen en problemen en dat ze voldoende informatie over de hulp krijgen. Van de ouders vindt 65% dit 'vaak' of 'altijd', onder de jongeren is dat 75%;

Over de samenwerking tussen de organisaties lijken ouders en jongeren minder tevreden. Iets meer dan 5 op de 10 ouders vindt dat de organisaties 'vaak' of 'altijd' goed samenwerken. Van de jongeren geeft 59% dit aan;

De meeste jongeren (78%) vinden dat beslissingen over de hulp 'altijd' of 'vaak' samen met hen worden genomen. Ouders vinden dat de beslissingen vaker samen met hen worden genomen: 80% van de ouders vindt dat dit 'vaak' of 'altijd' gebeurt.

Actiepunten:

Op basis van het cliëntveringsonderzoek blijkt dat de informatieverschaffing over het krijgen van hulp op orde is. Dit houden we graag zo. Door de toegangslocaties, alsmede de andere punten waar

informatieverschaffing plaatsvindt, zal dit dan ook worden gecontinueerd. Samenwerking tussen organisaties lijkt een punt van aandacht, maar wederom geldt dat dit aantal respondenten niet bepalend is voor het algehele beeld. Tegelijkertijd wordt het belang van integraal werken erkend, wat ook betekent dat organisaties meer met elkaar in contact zouden moeten treden. Dit punt zal onder de aandacht worden gebracht bij zowel Stichting De Toegang als bij de gecontracteerde partners.

Het is goed om te lezen dat zowel jongeren als ouders betrokken worden bij de beslissingen over de in te zetten hulp. Dit maakt dat beslissingen samen worden genomen en niet eenzijdig door betrokken professionals worden opgelegd. Deze lijn blijven we hanteren.

4. Effect van de hulp

Van de ouders geeft 73% aan dat het beter gaat met het kind door de hulp en 83% van de jongeren geeft aan dat het beter gaat;

75% van de ouders geeft aan dat het beter gaat met het gedrag van het kind door de hulp en 80% van de jongeren zegt ditzelfde;

Volgens 75% van de ouders gaat het thuis beter, bij jongeren is dit percentage 82%;

Het kind voelt zich veiliger volgens 72% van de ouders en volgens 68% van de jongeren.

Actiepunten:

Ondanks het lage aantal respondenten, zijn de uitkomsten over de effecten van de ingezette hulp bijzonder positief. Dit geldt ook voor het veiligheidsgevoel van de jongeren. Graag houden we dit in stand. Aan de hand van een training voor de toegangsmedewerkers, waarbij onder andere het proces van zorgvuldig onderzoek aan bod zal komen, zorgen we ervoor dat de kwaliteit, alsmede de juiste en zorgvuldige werkwijze, geborgd blijft.

5. Open vragen aan ouders

Het merendeel van de ouders heeft aangegeven dat zij de zorg goed vinden. Begeleiding voor het kind helpt en er wordt goed geluisterd.

Het meest genoemde verbeterpunt is de doorlooptijd van de aanvraag tot toekenning van de zorg. Verder komt naar voren dat tussen de verschillende organisaties beter zou moeten worden samengewerkt. Ook de wisseling van de behandelaar wordt een paar keer genoemd.

Ouders hebben ook aangegeven dat zij soms lang moeten wachten. En een ander punt is dat er beter gesluisterd zou moeten worden.

Actiepunten:

Zoals hierboven aangegeven is het afhandelen van aanvragen gebonden aan wettelijke termijnen. De onderzoeksfase en het daadwerkelijk beslissen op een aanvraag mag niet meer dan acht weken in beslag nemen. Volgens deze wettelijke termijnen worden alle betrokkenen geacht te werken. Hiervoor zal nogmaals nadrukkelijk aandacht worden gevraagd.

Samenwerking tussen organisaties is een punt van aandacht gebleken, ook wat betreft de wisseling van behandelaar. Hoewel dit laatste niet altijd kan worden voorkomen – professionals wisselen soms van baan – zal de samenwerking/integraliteit meer aandacht behoeven. Hierop zal vanuit De Toegang worden gestuurd.

Als het gaat om het luisteren, geldt dat de toegangsmedewerkers gekwalificeerde professionals zijn waarvan wordt verwacht dat zij over de gespreksvaardigheden beschikken die van belang zijn om het onderzoek te kunnen voeren. Het punt omtrent luisteren zal in elk geval onder de aandacht worden gebracht van de toegangsmedewerkers. Bekend is dat de toegangsmedewerkers onlangs een training gespreksvaardigheden hebben gevolgd.

6. Open vragen aan jongeren

In tegenstelling tot dat wat door de ouders wordt aangegeven, geven de jongeren aan dat er wel goed wordt geluisterd. Verder wordt de persoonlijke aandacht en het feit dat jongeren serieus worden genomen gewaardeerd. Een van de genoemde verbeterpunten is dat er soms gewisseld wordt van

instantie of behandelaar, dit wordt als lastig ervaren. Verder wordt de wachttijd een aantal keren genoemd. Andere opmerkingen zijn dat het proces om hulp te krijgen wat ingewikkeld is. Een jongere suggereert om een brief te sturen als de indicatie eindigt, net zoals dat gebeurt bij het verlopen van een identiteitsbewijs.

Actiepunten:

De positieve punten zullen worden teruggekoppeld aan de toegangsmedewerkers. Voor de opmerking over de wisseling van behandelaars geldt het hierboven eerder genoemde. Wat betreft wachttijden; deze zijn niet wenselijk. Wanneer jeugdhulp wordt toegekend, is het van belang dit zo snel mogelijk in te zetten. Ook dit punt zal worden meegegeven aan de toegangsmedewerkers, zodat zij hiermee rekening houden bij het verwijzen naar aanbieders. Met De Toegang is bovendien afgesproken dat de toegangsmedewerkers signalen omtrent wachttijden doorgeven aan de accountmanagers van de gemeente zodat zij hierover in contact kunnen treden met de betreffende zorgaanbieder(s). De suggestie over het melden van het aflopen van de indicatie wordt in overweging meegenomen.