

Bijlage 4: Bevindingen cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2015 en Jeugdwet, inclusief actiepunten

Wmo 2015

1. Contact met de gemeente

- 68% van de respondenten geeft aan te weten waar ze moeten zijn met een hulpvraag;
- 67% zegt snel te zijn geholpen;
- 75% voelde zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente;
- Bij 68% van de respondenten is samen met de medewerker gezocht naar oplossingen;
- 26% van de respondenten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Actiepunten:

De tevredenheid over de ervaringen van cliënten in het contact met gemeenten is ten opzichte van vorig jaar iets gedaald. Mogelijk heeft dit te maken met de perikelen die hebben gespeeld rondom Stichting de Toegang. Hierbij moet wel worden aangetekend dat de meerderheid wel tevreden is over het contact met de gemeente. De gemeente en Stichting de Toegang hebben samen een traject ingezet waarin wordt gewerkt aan verbetering op verschillende fronten. Dit zal moeten zorgen voor een positief effect op de ervaringen van cliënten. De cliëntondersteuning zal nadrukkelijker onder de aandacht worden gebracht. Stichting De Toegang zal cliënten hier op blijven wijzen.

2. Kwaliteit van de ondersteuning

- 78% van de respondenten geeft aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden en dat de gekregen ondersteuning past bij de hulpvraag.
- 74% van de respondenten geeft aan dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen;
- 77% geeft aan dat zij zich beter redden;
- 74% vindt dat zij een betere kwaliteit van leven hebben.

Actiepunten:

De kwaliteit van ondersteuning is belangrijk om inwoners goed te ondersteunen in hulpvragen. Alle inspanningen zijn er op gericht dat inwoners de juiste en goede ondersteuning krijgen. Dit doen we bijvoorbeeld door gesprekken met (hoofd)aanbieders en via de Toegang. Het is goed om te zien dat deze inspanningen vertaald worden in een hoge tevredenheid in het cliëntervaringsonderzoek. We blijven ons er voor inspannen om dit te behouden.

1. Aanvullende vragen:

- 40% van de respondenten geeft aan als eerste in contact te zijn geweest met de gemeente over hun hulpvraag;
- 47% van de respondenten geeft aan dat verschillende organisaties goed samenwerken om hen te ondersteunen;
- 51% geeft aan voldoende informatie te krijgen over de ondersteuning.

Actiepunten:

De bovenstaande cijfers geven weliswaar een voldoende maar zijn ook nog voor verbetering vatbaar.. Uiteindelijk is het de bedoeling dat ze ondersteuning ook iets oplevert, hoewel dit niet in elke situatie mogelijk zal zijn en consolidatie soms al een resultaat is dat tevreden mag stemmen. Als verbeteractie zullen we er nog meer op toe gaan zien dat de doelen zoals opgesteld in de ondersteuningsplannen worden behaald. Ook zal dit in gesprekken met aanbieders worden meegenomen.

Jeugdwet

1. Toegang tot de hulp

- Van de ouders geeft 72% aan 'vaak' of 'altijd' te weten waar ze terecht kunnen voor de hulp. Bij de jongeren is dit 80%;
- Van de ouders geeft 47% aan dat hun kind vaak of altijd snel is geholpen. Bij de jongeren geeft 73% dit aan;
- Over het algemeen vinden de ouders en jongeren dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hadden. 69% van de ouders en 88% van de jongeren geven aan 'vaak' of 'altijd' de benodigde hulp te kunnen krijgen.

Actiepunten:

Ouders en jongeren weten goed waar ze terecht kunnen voor hulp. Het is belangrijk dat ze zich niet beschroomd voelen om hulp te vragen en vervolgens ook weten waar zich te melden. Mogelijk komt dit ook omdat voor jeugdzaken altijd via de huisarts een afspraak kan worden gemaakt waarna doorverwijzing kan volgen. Het is minder wenselijk dat slechts de helft van de ouders van mening is dat zij vaak of snel worden geholpen. Bij jongeren is dit percentage een stuk hoger en ruim voldoende. Het cliëntervaringsonderzoek bevat geen open vragen die meer duiding geven over dit verschil in ervaring het is daarom ook lastig hier een actiepunt aan te koppelen.

Er zijn wettelijke termijnen waar we ons binnen de jeugdwet aan moeten houden. hier zullen we op blijven sturen om deze structureel te behalen en inwoners op korte termijn de juiste ondersteuning ontvangen. Het kan zijn dat de verwachtingen van de jongere of zijn/haar ouders niet overeenkomt met de zorg die is toegekend. Het is aan de Toegang om de situatie goed te onderzoeken, eventueel met de inroep van extra expertise, en de juiste ondersteuning te beoordelen. Inzet van de benodigde ondersteuning vindt vervolgens plaats tussen specialisten en de jeugdige en ouders. Het kan zijn dat deze ervaringen niet overeenkomen met de verwachtingen die de ouders vooraf hebben.

2. 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%;
- 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.
- Over de samenwerking tussen de organisaties zijn ouders en jongeren minder tevreden. 56% van de ouders vindt dat de organisaties 'vaak' of 'altijd' goed samenwerken. Van de jongeren geeft 59% dit aan;

Actiepunten:

De hulp is goed toegankelijk en inwoners krijgen de juiste informatie. Dit vinden we ook belangrijk. Als inwoners vragen hebben zijn we als gemeente altijd bereid en bereikbaar om informatie te verstrekken. De meeste jongeren en ouders vinden dat beslissingen over de hulp samen met hun wordt genomen. Dit is een belangrijk resultaat want hulp geeft het beste resultaat wanneer het in gezamenlijkheid tot stand komt. Tegelijkertijd zien we dat de samenwerking tussen organisaties nog beter kan. Het zorglandschap is complex georganiseerd, daarom is het extra van belang dat men elkaar weet te vinden en in overleg treed indien meerder partijen betrokken zijn.

3. 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:

De meeste jongeren en ouders vinden dat het door de hulp beter gaat in hun leven. Dit is goed om te constateren en geeft reden om hier aan te blijven werken. Uiteindelijk draait het er om dat inwoners die het zelf even niet redden de juiste ondersteuning krijgen en hierdoor merken dat ze stappen zetten en weer grip op hun leven krijgen.