



Informatienota raad

Cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd, Participatiewet en Schulddienstverlening over 2018

Voor vragen

Telefoonnummer: 14 040
E-mail: gemeente@veldhoven.nl
Datum B en W: 27 augustus 2019
Registratienummer: 19bs00121

Kennisnemen van

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo, Jeugd, Participatiewet en Schulddienstverlening over 2018.

Inleiding

In het kader van de Wmo en de Jeugdwet heeft de gemeente Veldhoven de verplichting om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de lokale uitvoering van deze wetten ervaren. Wat vinden zij van de toegang (keukentafelgesprek en het verdere toewijzingsproces)? Wat vinden zij van de ondersteuning en de jeugdhulp die zij daadwerkelijk ontvangen (de kwaliteit van de maatwerkvoorzieningen)? Dragen deze voorzieningen bij aan hun zelfredzaamheid, groei naar zelfstandigheid en hun maatschappelijke participatie (effecten van de voorzieningen)? Beide cliëntervaringsonderzoeken zijn nu voor de vierde keer gehouden.

De Participatiewet en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kennen geen verplichting tot het houden van een cliëntervaringsonderzoek. In 2018 besloot de gemeente Veldhoven om ook de ervaringen te meten van cliënten die van deze wetten gebruikmaken. Wat vinden zij van het contact met de gemeente en de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen?

Kernboodschap

Wmo

Cliënten zijn doorgaans zeer positief over hoe de gemeente met hun hulpvraag omgaat. Ze zijn vooral te spreken over hoe medewerkers met hen omgaan: cliënten voelen zich serieus genomen (93%), worden snel geholpen (88%) en medewerkers zoeken mee naar oplossingen (87%).

Over het algemeen zijn Wmo-clieñten positief over de ontvangen ondersteuning of voorziening. Een ruime meerderheid spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning die aansluit op de hulpvraag (88% resp. 87%). Door de ondersteuning voelen cliënten zich zelfredzamer en zelfstandiger en ervaren ze een betere kwaliteit van leven. De bekendheid van de cliëntondersteuner is met 14% toegenomen (in 2018 50%).

Wmo-clieñten laten zich niet alleen ondersteunen vanuit de gemeente. 48% procent van de cliënten ontvangt hulp van de partner, familie, vrienden of bureñ. Dit is echter minder dan vorig jaar (66%). Ook het aantal mensen dat hulp krijgt van een vrijwilliger is afgenomen (4% in 2018 tegenover 9% in 2017). Zorgelijke



ontwikkelingen, ook omdat 49% aangeeft dat zij naar de gemeente zijn gegaan omdat hun omgeving hen niet (meer) kan ondersteunen (31% in 2017). Grote kans dat dit te maken heeft met de ontwikkeling dat meer mensen langer thuis wonen, ook met complexe problematiek. De complexiteit zorgt ervoor dat mantelzorgers nog zwaarder belast worden en de ondersteuning niet altijd meer binnen het netwerk geleverd kan worden. Als er dan een indicatie is voor een opname in een Wlz-instelling dan is er meestal nog een wachtlijst. Ook dit zorgt voor extra druk op de mantelzorgers. Daarnaast kan een oorzaak zijn dat steeds meer mensen (weer) werken waardoor mensen minder tijd hebben om mantelzorg te verlenen.

De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 8. Dit is een half punt hoger dan het door ons gestelde doel van een 7,5. Cliënten geven een 8,1 voor de kwaliteit van de hulpmiddelen en de ondersteuning die ze hebben ontvangen.

Jeugd

Ook de jeugdhulpcliënten (jongeren of hun ouders) zijn over het algemeen tevreden over hoe de gemeente met hun hulpvraag omgaat. Aandachtspunt is dat slechts 63% wist waar zij moesten zijn (een dalende trend met 66% in 2017 en 78% in 2016). Het positiefst is men over het 'serieus genomen worden' (89%) en het samen zoeken naar oplossingen (84%).

Ten opzichte van vorig jaar is er beduidend beter gescoord op de effecten die zijn bereikt. Zo geeft 75% aan dat het door de hulp thuis beter gaat (59% in 2018), is bij 55% de relatie met anderen beter geworden (was 35%), kan 73% door de hulp beter zijn problemen oplossen (was 61%) en heeft 73% meer vertrouwen in de toekomst (was 54%). Het minst is men te spreken over de snelheid waarmee de zorgaanbieder de jeugdige hielp en de mate waarin organisaties samenwerken.

De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 7,9. Dit is hoger dan het door ons gestelde doel van een 7,5. Cliënten geven een 7,6 voor de kwaliteit van de ondersteuning die ze hebben ontvangen.

Participatiewet

Het positiefst zijn cliënten over het 'serieus genomen worden' (81%). Daarnaast is een meerderheid tevreden over het resultaat dat is behaald (65%). Van de respondenten maakt 68% gebruik van minimaregelingen, 18% was niet op de hoogte van het bestaan hiervan.

Bij de aanvraagprocedure heeft 53% hulp gehad. Het merendeel geeft aan dat ze de formulieren ingewikkeld en/of de gesprekken lastig vinden. Slechts 52% geeft aan de brieven van de gemeente prima te begrijpen.

De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 7,1. Hiermee blijven we onder het door ons gestelde doel van een 7,5.

Schulddienstverlening

De respons op dit onderzoek is erg laag (14%). Hoogstwaarschijnlijk heeft dit te maken met het feit dat veel cliënten bewindvoering hebben en de post daar aankomt en wellicht (te) laat wordt doorgestuurd.

Het positiefst is men over de begrijpelijkheid van de brieven (74%). Over het bereikte resultaat is 69% tevreden. Van de respondenten maakt 40% gebruik van minimaregelingen, 38% was niet op de hoogte van het bestaan hiervan.

Bij de aanvraagprocedure heeft 58% hulp gehad. De cliënten waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 6,7. Hiermee blijven we onder het door ons gestelde doel van een 7,5.



Vervolg

Alle gemeenten zijn wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo- en Jeugdhulpcliënten uit te voeren en hun gegevens landelijk aan te leveren. In het najaar van 2019 worden op de website www.waarstaatjegemeente.nl de resultaten van alle gemeenten gepubliceerd. De resultaten van de gemeente Veldhoven kunnen hier dan dus vergeleken worden met andere gemeenten. Zo ontstaat een beeld hoe Veldhoven zich verhoudt ten opzichte van andere gemeenten.

De resultaten van deze ervaringsonderzoeken worden gebruikt om zowel beleid als uitvoering bij te sturen, indien de resultaten daartoe aanleiding geven. Overkoepelend en daarna per onderzoek wordt hieronder aangegeven waar we in de aankomende tijd mee aan de slag gaan.

Algemeen

Wederom is het percentage Wmo- en Jeugdhulpcliënten dat op de hoogte is van de mogelijkheid om gebruik te maken van cliëntondersteuning gestegen. Dat neemt niet weg dat het percentage nog verder omhoog moet. Deze ambitie past binnen het feit dat gemeente Veldhoven koplopergemeente cliëntondersteuning is geworden en de komende 1,5 jaar een impuls wil geven aan cliëntondersteuning. Er zijn ambities geformuleerd met een actieplan. Deze acties hebben ook hun uitwerking op cliëntondersteuning voor klanten van de Participatiewet en Schulddienstverlening. Een concreet voorbeeld hiervan is dat in de brieven van het cluster Werk en Inkomen de mogelijkheden voor cliëntondersteuning genoemd zullen worden.

Het is de bedoeling om op 1 januari 2020 voor het gehele sociale domein de omgekeerde toets in te voeren en te werken aan de hand van de omgekeerde verordening. Het is de verwachting dat deze nieuwe werkwijze een positief effect heeft op de cliënttevredenheid. Concreet denken we daarbij aan de tevredenheid over samen oplossingen zoeken, het serieus genomen worden, het behaalde resultaat en het rapportcijfer over de gemeentelijke dienstverlening.

Wmo

Steeds minder mensen ontvangen hulp van de partner, familie, vrienden, burens of vrijwilligers. Binnen de mogelijkheden die we op beleids- en uitvoeringsniveau hebben, kijken we hoe we deze ontwikkeling kunnen keren. Daarnaast zetten we vooral in op het behouden van de huidige resultaten. Dat wordt lastig genoeg, gelet op de invoering van het abonnementstarief waardoor we veel meer aanvragen ontvangen. Daardoor staat vooral het snel helpen van mensen onder druk.

Jeugd

Het percentage mensen dat weet waar ze moeten zijn, moet omhoog. Dat willen we doen door:

- een CJG-promotie campagne
- een CJG-medewerker te koppelen aan scholen
- de samenwerking met huisartsen verder te verbeteren
- de informatie op de gemeentelijke website te verduidelijken.

De telefoon van het CJG wordt sinds kort lokaal bemand en niet meer in Eindhoven opgenomen. We denken mensen door meer lokale kennis beter te kunnen helpen, met minder kans op foutieve doorverwijzingen en een 'kastje naar de muur-gevoel'.

De uitkomsten geven ook aanleiding om te kijken naar de wachttijden bij aanbieders en het verbeteren van de samenwerking tussen organisaties die actief zijn rondom een cliënt/het gezin. Bij het laatste kan het recent ingestelde casusoverleg tussen de CJG-partners helpend zijn.

Participatiewet en Schulddienstverlening



De vragen en de resultaten van de onderzoeken Participatiewet en Schulddienstverlening zijn vergelijkbaar en daarom pakken we deze grotendeels samen op. Uit beide onderzoeken komt naar voren dat het goed zou zijn om het gebruik van minimaregelingen te bevorderen. Dit willen we doen door aanvragers bij iedere intake te wijzen op overige minimaregelingen. Daarnaast zou het gebruik ervan gecheckt moeten worden door klantmanagers, als zij contact hebben met de cliënt.

Uit beide onderzoeken komt ook naar voren dat de begrijpelijkheid van brieven te wensen over laat. Met de invoering van de omgekeerde toets en het vaststellen van de omgekeerde verordening, moeten ook de beschikkingen aangepast worden. Onderdeel hiervan is het gebruiken van 'klare taal'. Verwacht wordt dat het percentage klanten dat de brieven prima begrijpt als gevolg hiervan zal stijgen.

Schulddienstverlening

Momenteel wordt er een beleidsnota over Schulddienstverlening opgesteld. De input uit dit cliëntervaringsonderzoek wordt daarin meegenomen. Zo wordt in dit plan bijvoorbeeld aangeduid dat de algemene bekendheid van de meedoen-voorziening (onderdeel van minimaregelingen) vergroot dient te worden en dat wordt gestreefd naar een stress-sensitievare dienstverlening. Eind 2019 wordt de nota schulddienstverlening 2020-2023 voorgelegd aan de gemeenteraad.

Communicatie en samenspraak

Naast het delen van de resultaten van beide onderzoeken via deze informatienota worden de resultaten gedeeld met:

- cliënten (via het gemeentenieuws in het Veldhovens Weekblad);
- cliëntvertegenwoordigers (Veldhoven aan Tafel);
- uitvoerders van de toegang tot het sociaal domein (klantmanagers Wmo, netwerkpartners van het Centrum voor Jeugd en Gezin, generalisten en specialisten);
- beleidsmedewerkers;
- welzijnsorganisaties en zorgaanbieders via Veldhoven Vernieuwend Vitaal.

Om te voldoen aan onze wettelijke verplichting, worden de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet begin september aangeleverd bij het ministerie van VWS.

Bijlagen

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2018 (augustus 2019)
2. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018
3. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2018 (augustus 2019)
4. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2018
5. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet over 2018 (augustus 2019)
6. Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet 2018
7. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Schulddienstverlening over 2018 (augustus 2019)
8. Factsheet Schulddienstverlening 2018

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018

Gemeente Veldhoven – Jongeren & Ouders

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2018. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit ouders en jongeren die van de jeugdhulp gebruik gemaakt hebben. Cliënten hebben een schriftelijke of online vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Waar mogelijk is het verschil ten opzichte van vorig jaar weergegeven.

Aantallen

Uitgenodigd	998
Ingevuld	250
Responspercentage	25%

CONTACT



63%

wist waar zij moest zijn

-3%



81%

werd snel geholpen

+3%



89%

voelde zich serieus genomen

-4%



84%

zocht samen naar oplossing

-3%

KWALITEIT

Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker



■ (heel) tevreden ■ neutraal ■ (heel) ontevreden

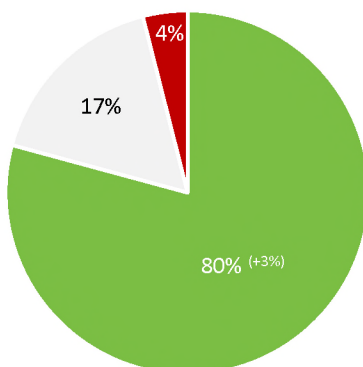
Ik ben tevreden met de gekozen oplossing



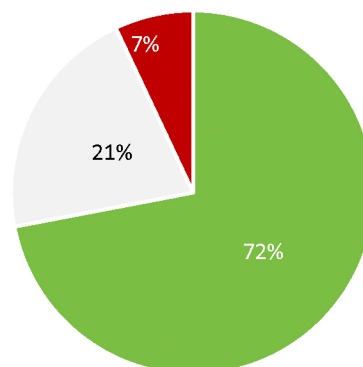
■ (heel) tevreden ■ neutraal ■ (heel) ontevreden

RESULTAAT

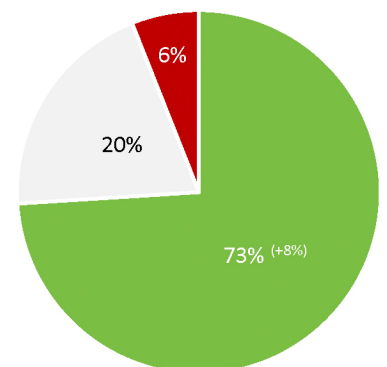
Door de hulp:



...voel ik mij beter



...is de hulpvraag/het probleem minder erg geworden of opgelost



...gaat het beter met mij/mijn kind op school, werk of dagbesteding

CLIENT
ONDERSTEUNER



43% ^{+21%}

wist vooraf dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner



13%

heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner

POSITIEVE
QUOTES

“Er wordt echt geluisterd. Er wordt gezocht naar mogelijke oplossingen die bij het gezin passen.”

“Ik heb een goede klik met mijn begeleiding. Dit werkt vertrouwend.”

KWALITEIT



80% ^{+3%}

voelt zich beter door de hulp



73% ^{+19%}

heeft dankzij de hulp meer vertrouwen in de toekomst

VERBETER
PUNTEN

“De communicatie was niet altijd even duidelijk naar mij toe en ook niet bij de hulpverleners onderling.”

“Lange tijd tussen afspraken, en geen zorgaanbod voor kleuters. Dus na de diagnose moesten we opzoek naar een andere zorgaanbieder.”

RAPPORT
CIJFERS

7,9

is het cijfer dat ouders geven aan de dienstverlening van de gemeente

7,6

is het cijfer dat ouders geven aan de kwaliteit van de hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder