

Clïentervaringsonderzoek Wmo en Jeugd

gemeente
Oude IJsselstreek

Özlem Yalçın

BMC
YACHT GROUP

Agenda

1. Wmo

- ❑ Wettelijke context onderzoek
- ❑ Onderzoeksopzet
- ❑ Resultaten
- ❑ Aandachtspunten

2. Jeugd

- ❑ Wettelijke context onderzoek
- ❑ Onderzoeksopzet
- ❑ Resultaten
- ❑ Aandachtspunten



Wmo

Wettelijke kaders

- De Wmo 2015 verplicht gemeenten tot een jaarlijks onderzoek naar cliëntervaring
- 10 verplichte vragen
- Inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten over contact met gemeente en de ontvangen ondersteuning

Onderzoeksopzet

- Doelgroep Wmo-cliënten met maatwerkvoorziening
- Steekproef getrokken
- Mogelijkheid tot online invullen vragenlijst
- Achterhoek-gemeenten zelfde vragenlijst gebruikt
- Resultaten vergeleken met referentiegroep (61 gemeenten)
- Resultaten vergeleken met regio (8 gemeenten in bijlage)

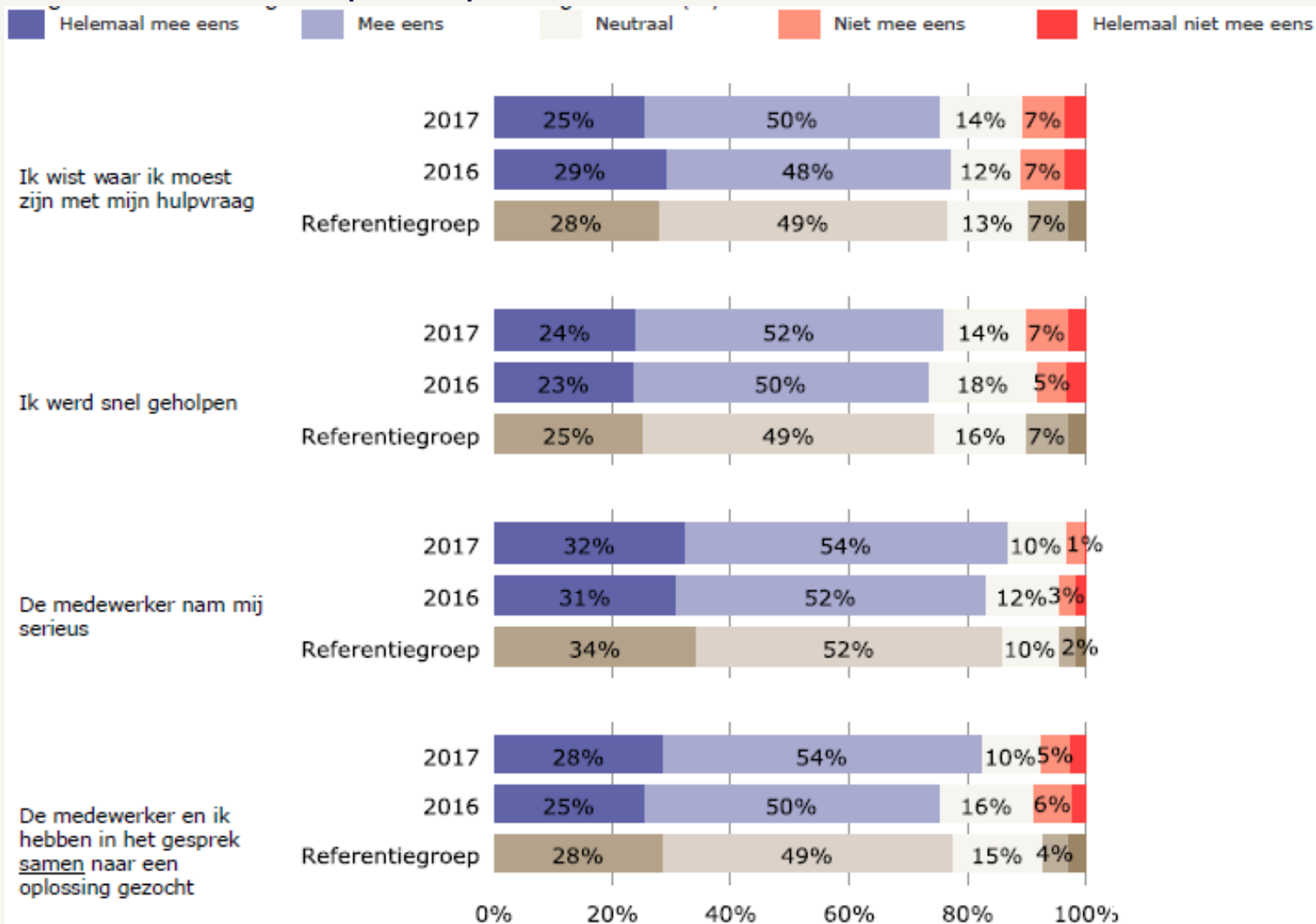
Respons Oude IJsselstreek:

- ❑ 966 vragenlijsten verzonden
- ❑ 243 retour ontvangen
- ❑ Respons van 25,1% (39% referentiegroep)

→ Resultaten zijn indicatief

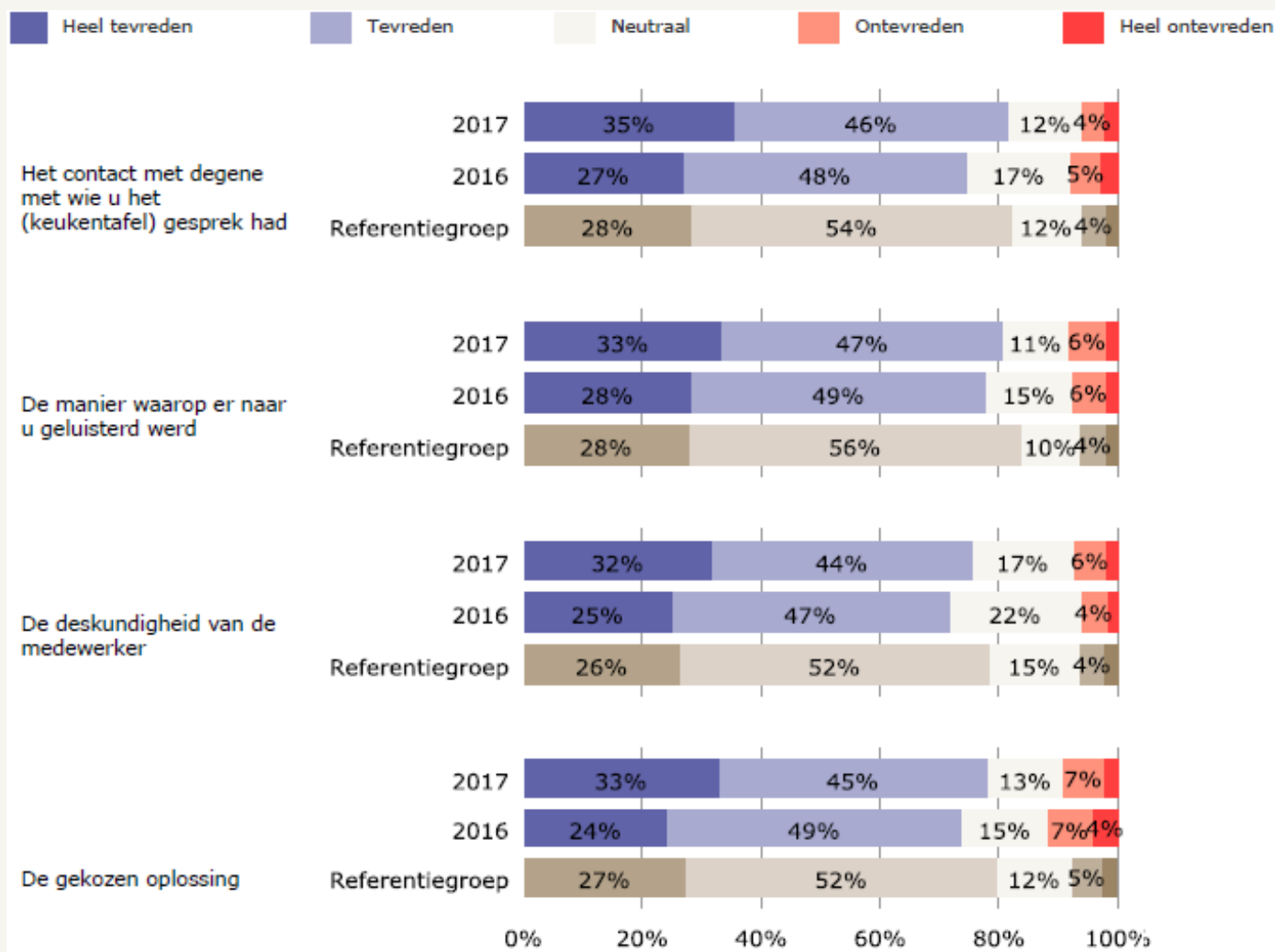
Belangrijkste resultaten Wmo

Contact → Aanspreekpunt



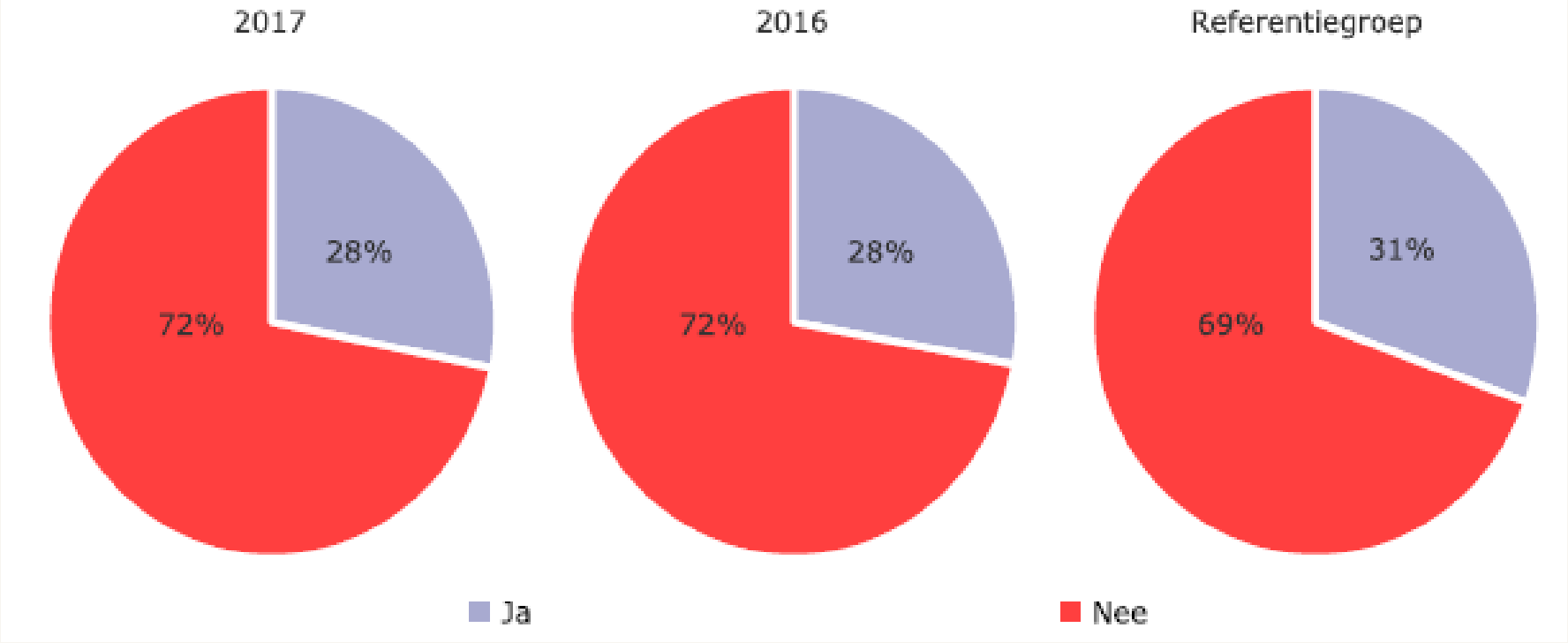
Belangrijkste resultaten Wmo

Keukentafelgesprek



Belangrijkste resultaten Wmo

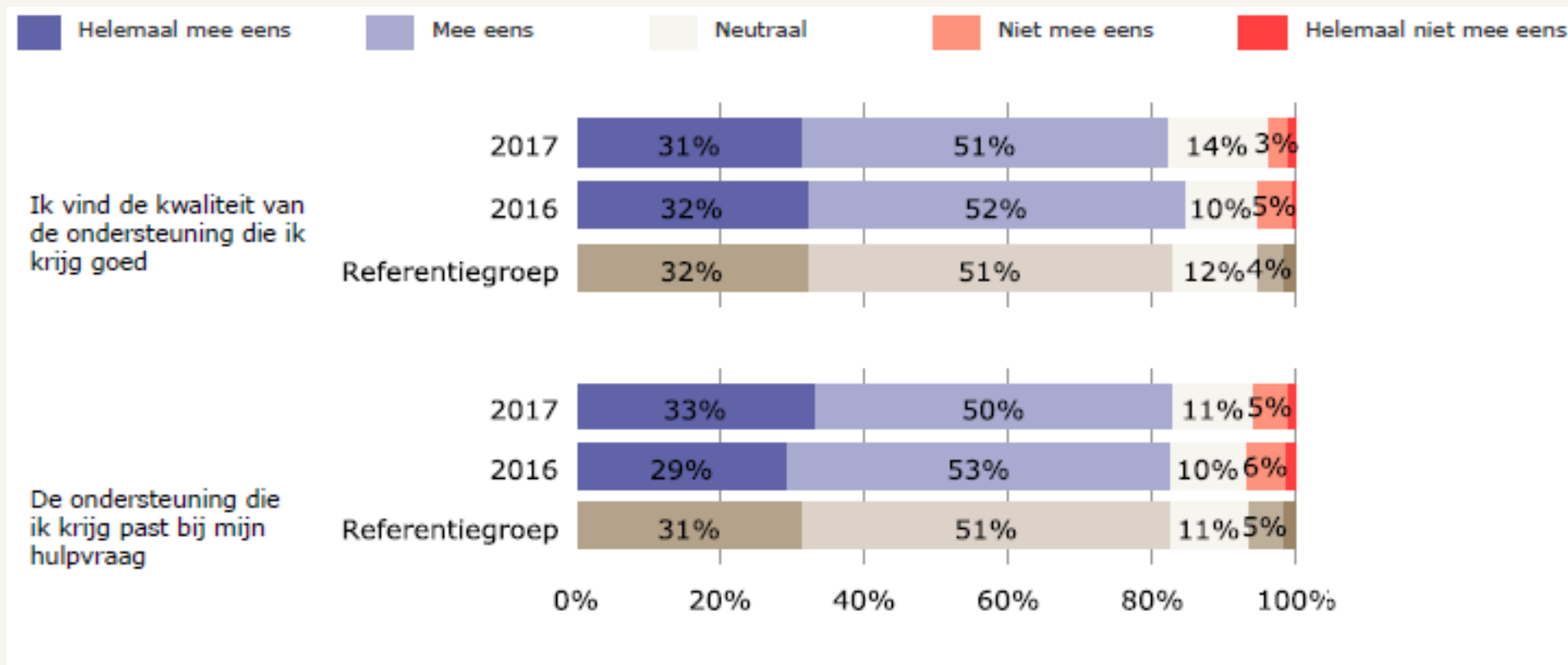
Clïentondersteuning



Bekendheid met cliëntondersteuning

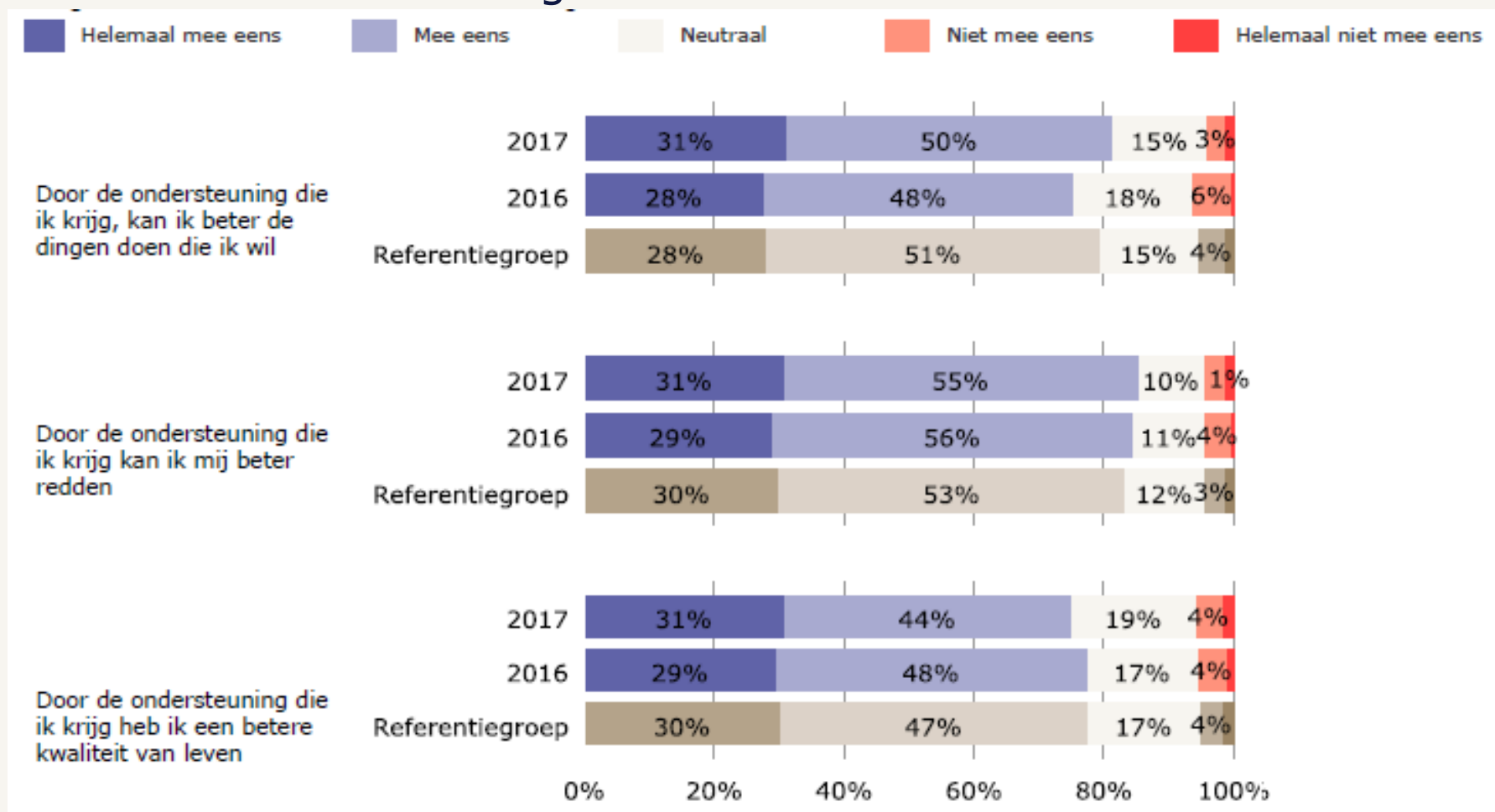
Belangrijkste resultaten Wmo

Tevredenheid over ondersteuning



Belangrijkste resultaten Wmo

Effect van ondersteuning



Wat gaat goed volgens cliënten?


	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Er wordt geluisterd/vriendelijk en vertrouwd
3	Oplossingsgericht

Wat kan beter?

	Opmerking
1	Niets, ik ben tevreden, alles gaat goed
2	Ontevreden over het aantal uren/aansluiting bij de hulpvraag
3	Ontevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening

Wat valt op?

1. Lage respons: 25,1% Vorig jaar 45%
2. Over hele linie meer tevredenheid (maar niet op alle onderdelen in vergelijking met regiogemeenten)
3. Contact met de gemeente: meest tevreden over het samen met de medewerker zoeken naar oplossingen
4. Keukentafelgesprek: meest tevreden over het contact met degene met wie het gesprek heeft plaatsgevonden



Jeugd

Wettelijke kaders

- Jeugd onderzoek verplicht maar vormvrij
- Doelgroep jongeren (12-23 jaar) en hun ouders
- Vragen voor jongeren en ouders zijn hetzelfde
- Privacy borgen

Onderzoeksopzet

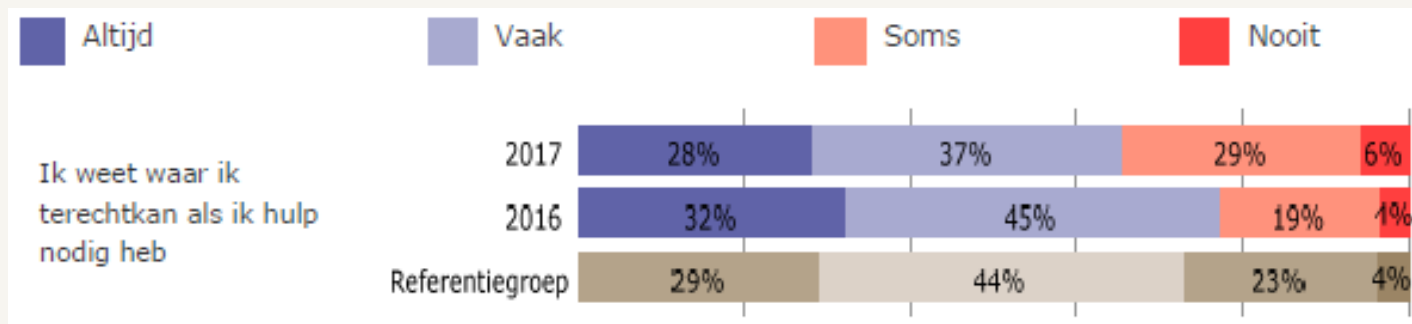
- Achterhoek-regio gekozen voor de modellijst en deze aangevuld met eigen vragen
- Privacy-maatregelen getroffen (anonieme deelname, mogelijkheid tot afmelden, anders aanschrijven 16/17 jarigen)

Respons Oude IJsselstreek

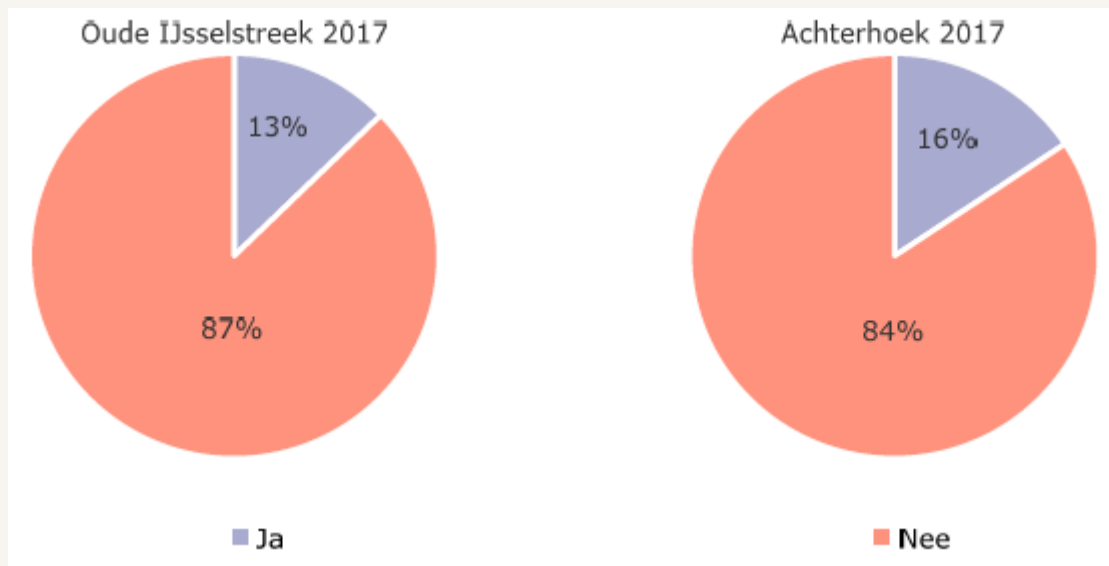
- Alle inwoners met Jeugdhulp aangeschreven
 - 785 ouders, 354 jongeren
- Respons: 184 ouders en jongeren meegedaan
 - (48 jongeren, 136 ouders)
- Responspercentage: 16,2%
 - Resultaten indicatief (15% in referentiegroep)

Belangrijkste resultaten Jeugd

Toegankelijkheid

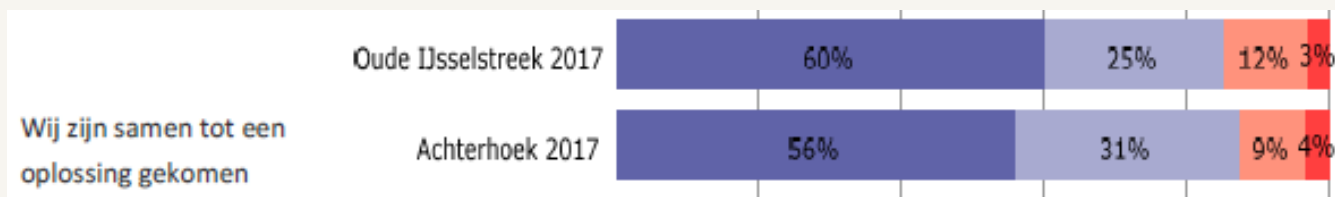
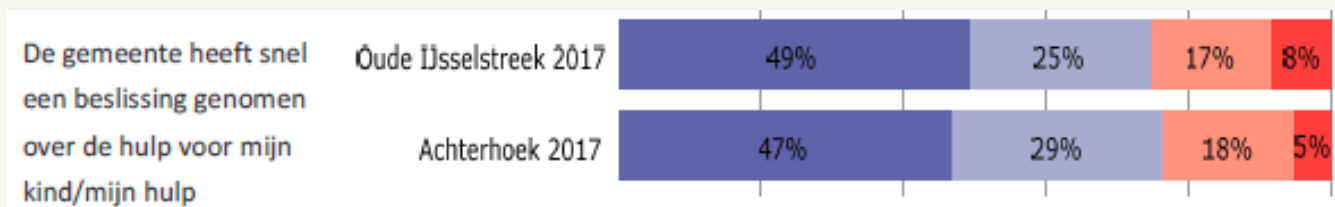
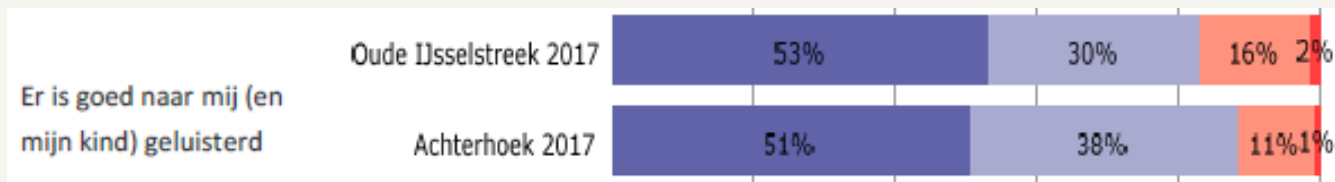


Bekend met cliëntondersteuning?



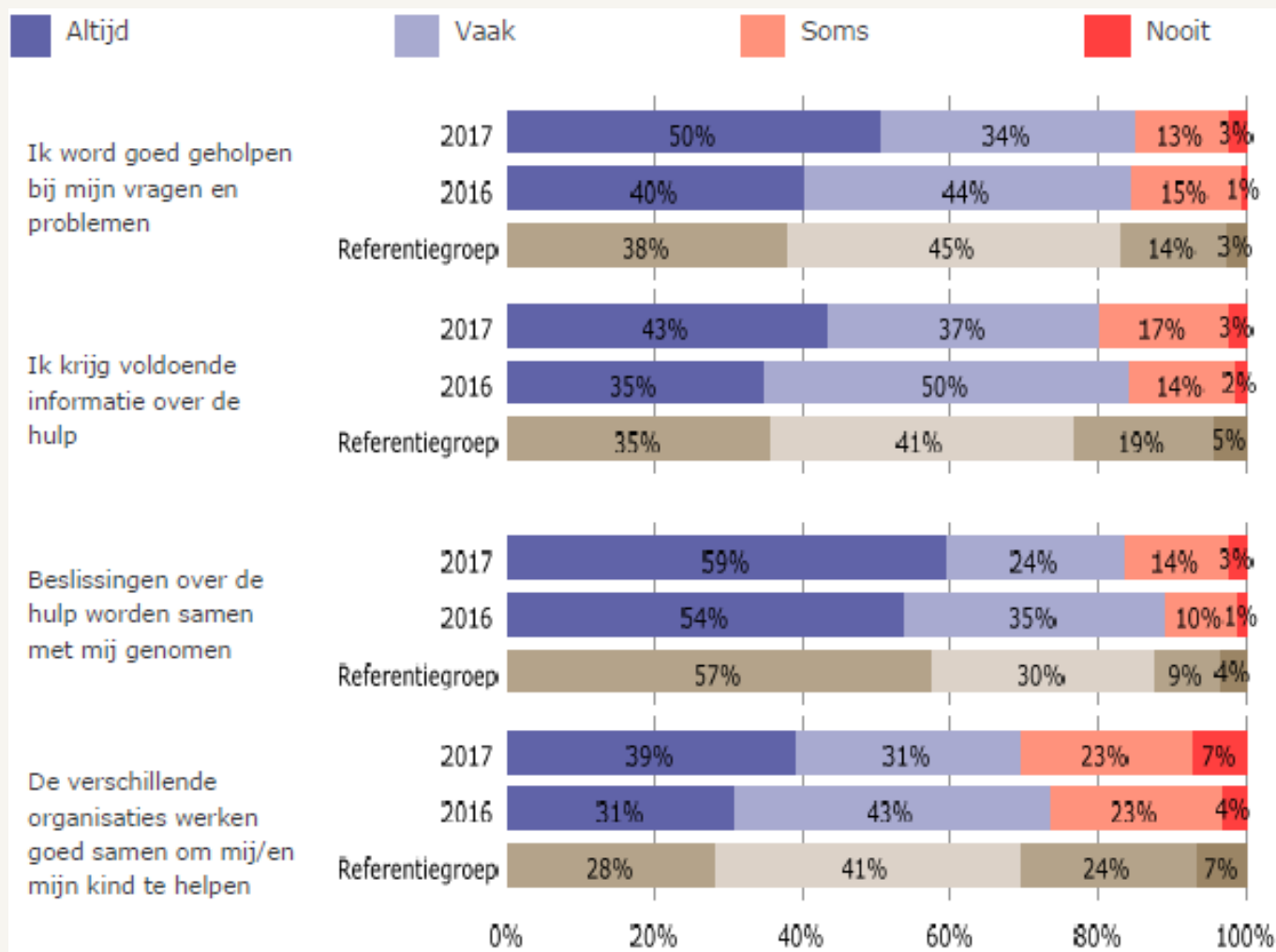
Belangrijkste resultaten Jeugd

Tevredenheid over het keukentafelgesprek



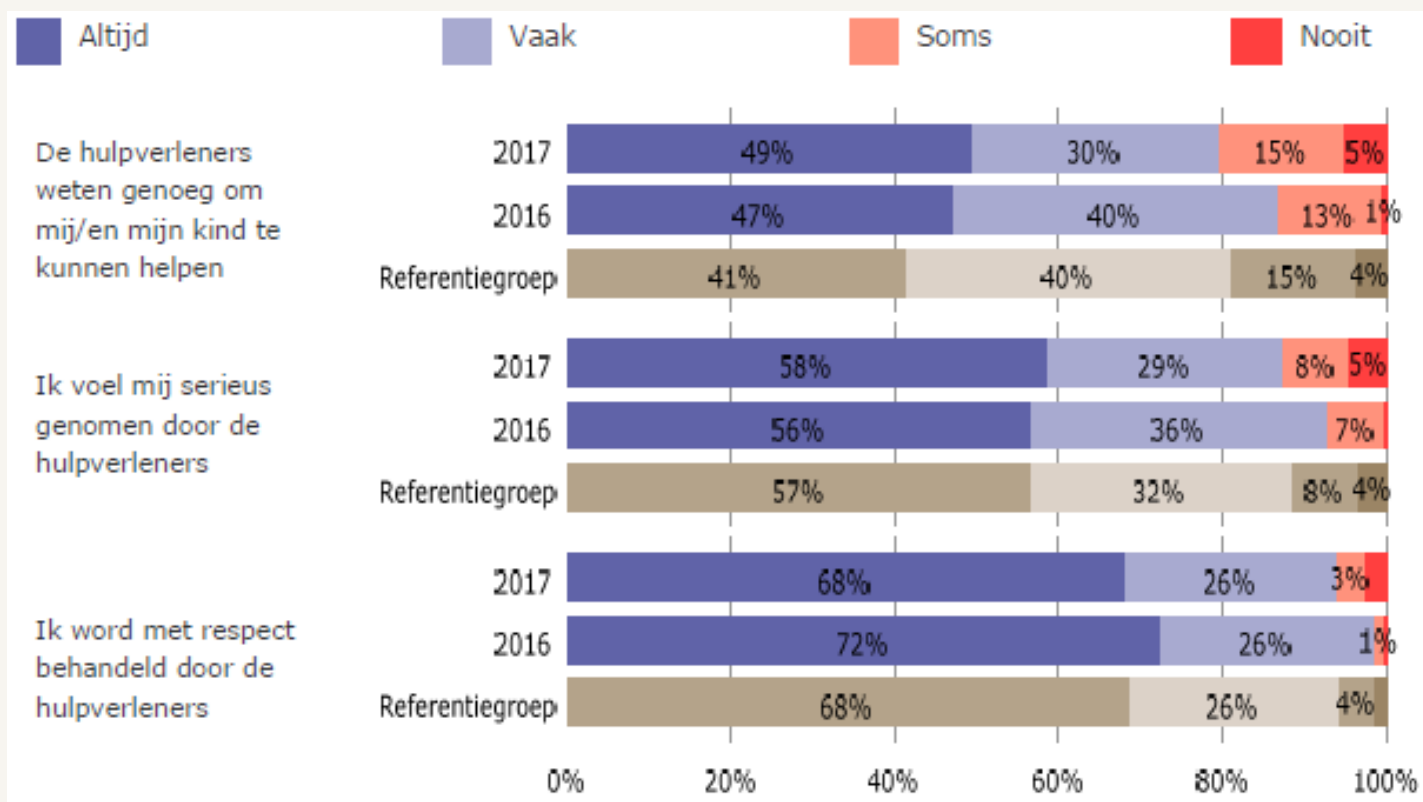
Belangrijkste resultaten Jeugd

Kwaliteit van de zorg



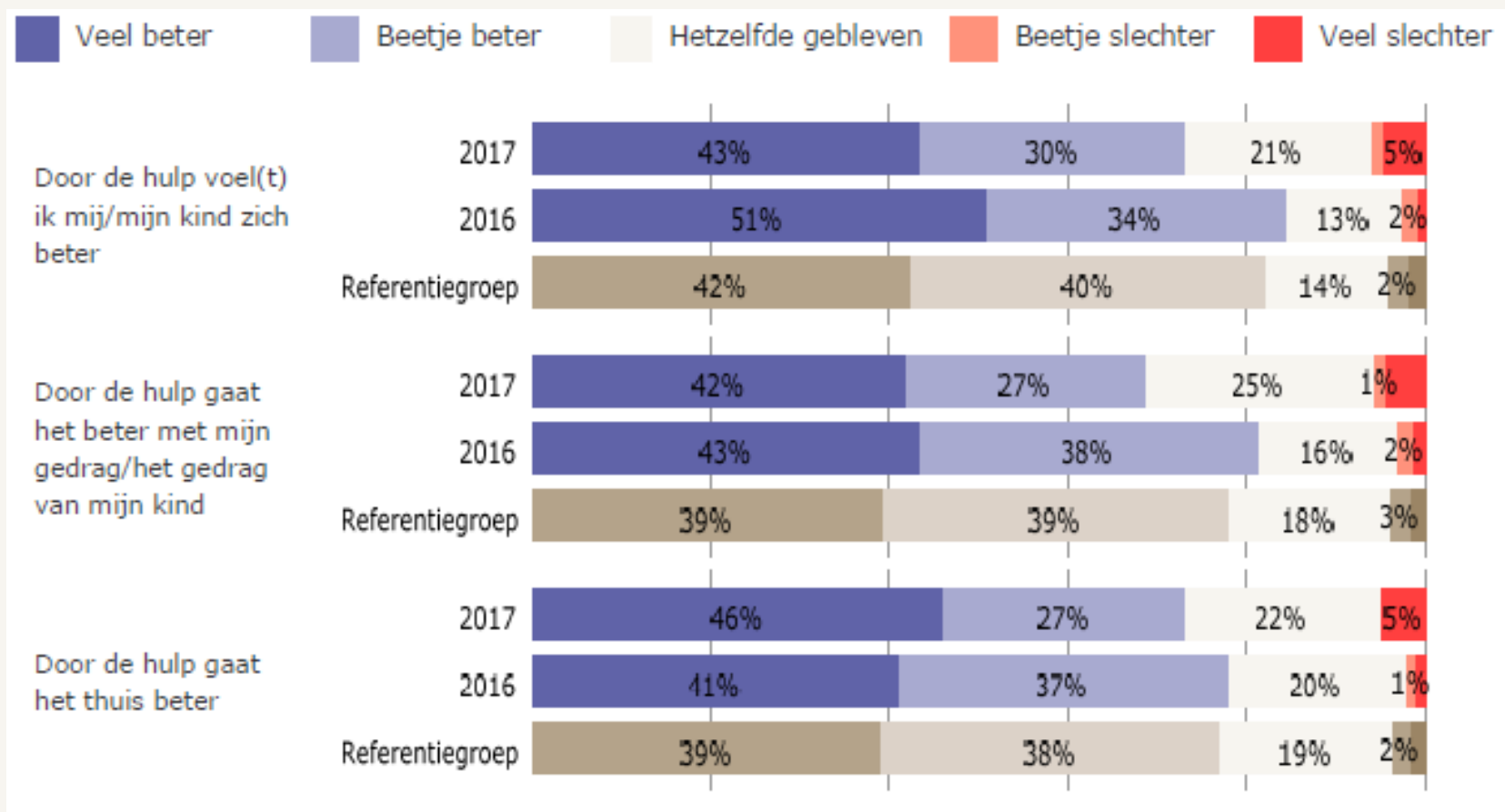
Belangrijkste resultaten Jeugd

Kwaliteit hulpverleners



Belangrijkste resultaten Jeugd

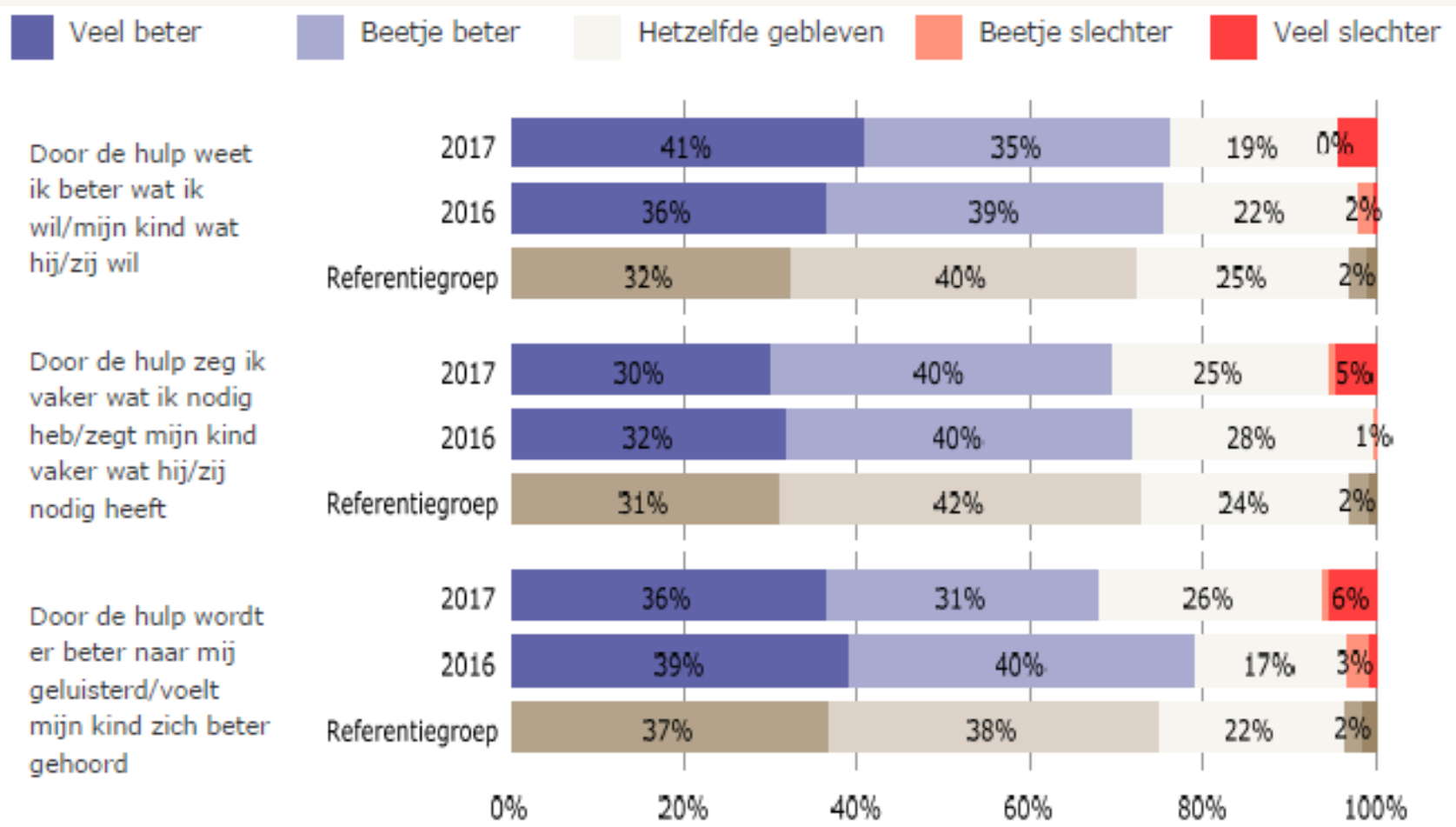
Effect van de hulp



Effect bij opgroeien

Belangrijkste resultaten Jeugd

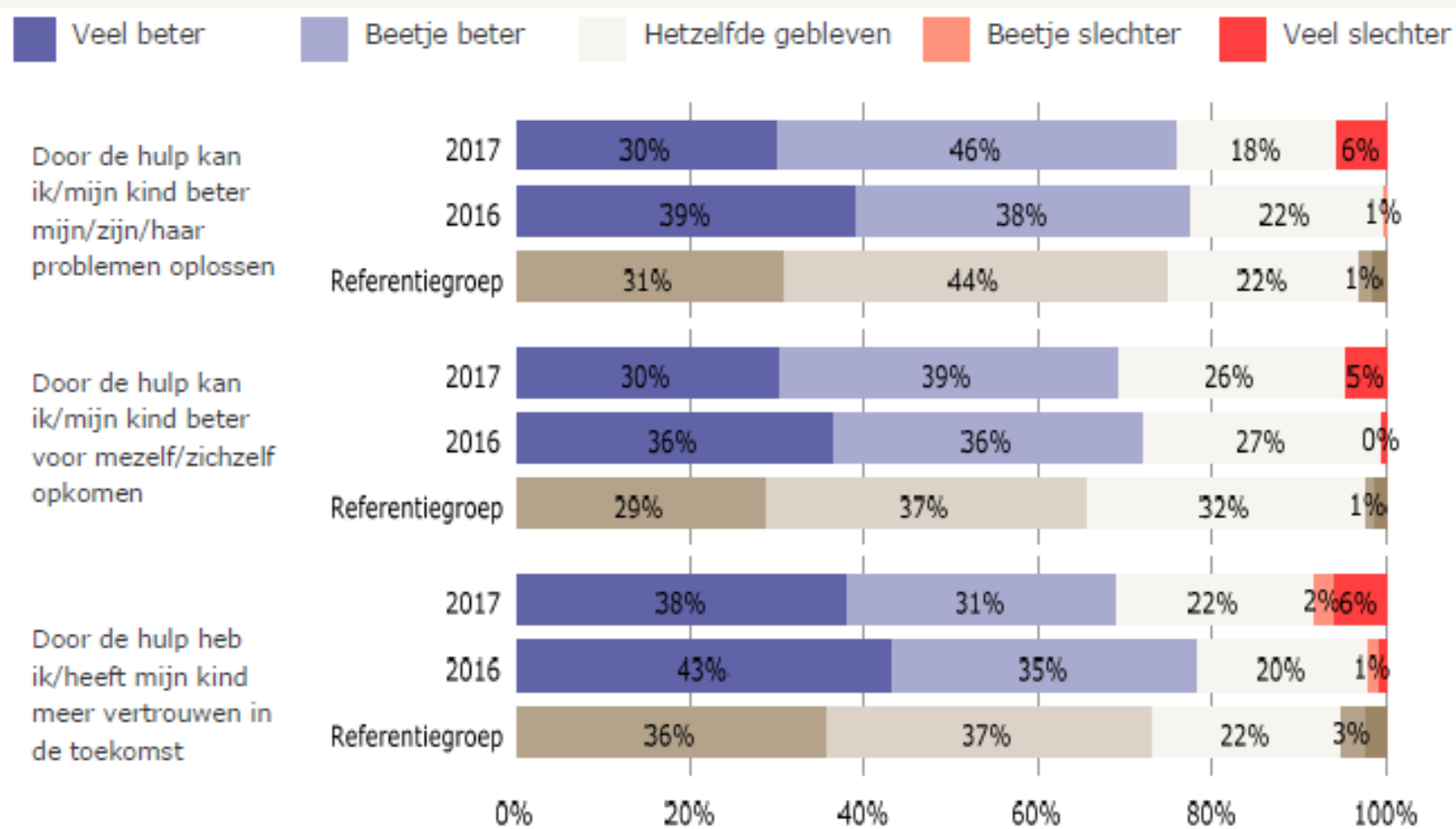
Effect van de hulp



Effect bij zelfstandigheid

Belangrijkste resultaten Jeugd

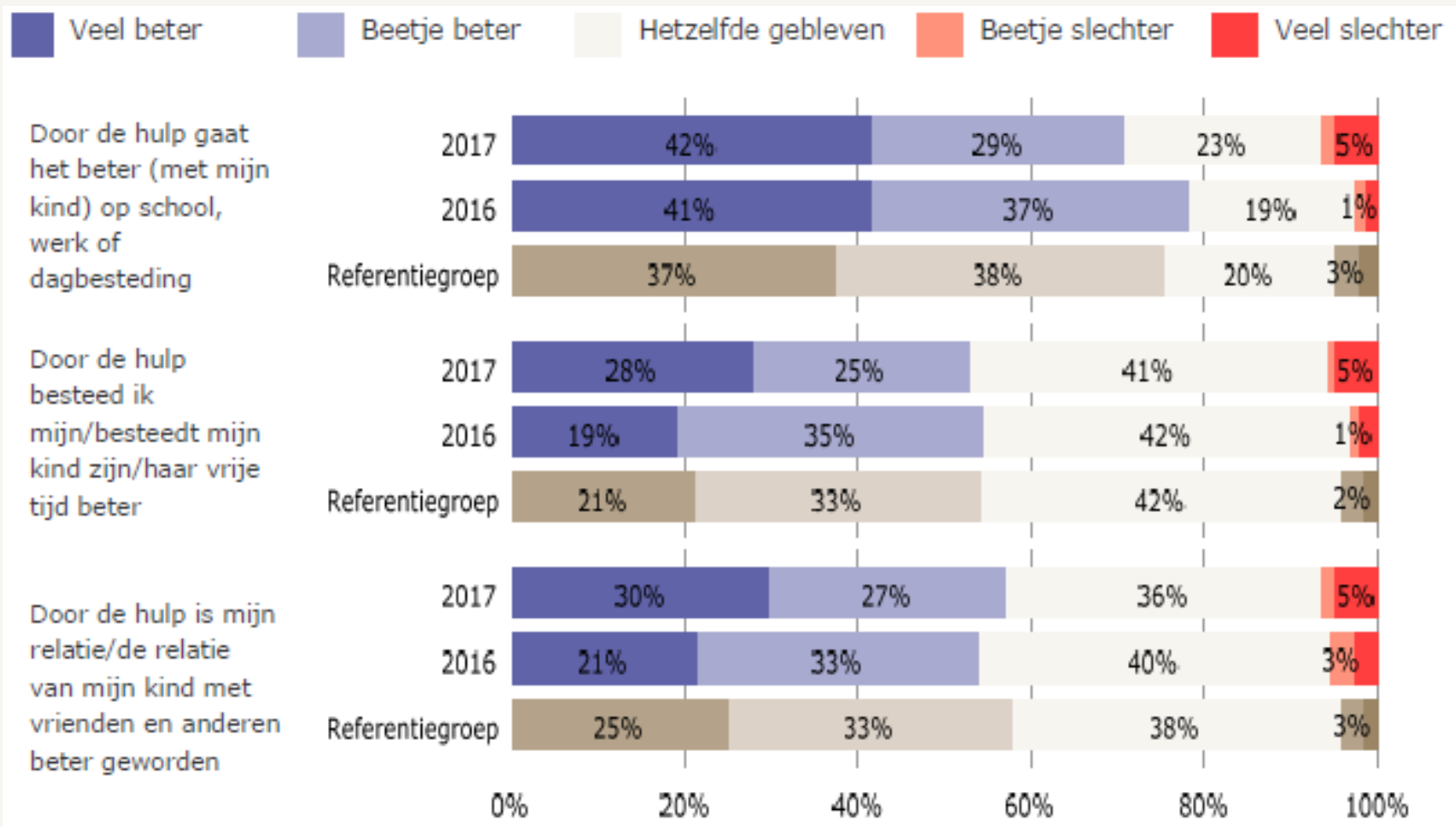
Effect van de hulp



Effect op de zelfredzaamheid

Belangrijkste resultaten Jeugd

Effect van de hulp



Effect op meedoen in de eigen omgeving

Wat gaat goed volgens cliënten?

	Opmerking
1	Professionaliteit hulpverleners
2	Het effect van de hulp/begeleiding
3	Luisterend oor

Wat kan beter?

	Opmerking
1	Wachttijden
2	Communicatie
3	Intake en informatie-uitwisseling

Wat valt op?

1. Tevredenheid keukentafelgesprek scoort op vier onderdelen (van de 7 totaal) hoger in vergelijking met de regio.
2. Keukentafelgesprek: meest tevreden over de vriendelijkheid van de medewerker. Grootste verschil met regio is dat meer respondenten tevreden zijn over het samen komen tot een oplossing.
3. Cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van de zorg en de beslissingen die genomen zijn.
4. Aandeel respondenten dat de route kent naar hulp is iets gedaald.
5. Effect van de hulp: in vergelijking met vorig jaar op verschillende onderdelen een daling te zien (ook in vergelijking met de referentiegroep)

Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd

WAT DOEN WE MET DE RESULTATEN?

IK WIST WAAR IK MOEST ZIJN MET MIJN HULPVRAAG

Minder respondenten (t.o.v. 2016) geven aan te weten waar ze moeten zijn, zowel voor Jeugd als Wmo.

Acties:

- Op de gemeentelijke website komt het sociaal domein beter in beeld. Overzicht en digitale vraagverheldering zorgt dat inwoners beter de weg weten.
- We versterken de integrale samenwerking in het basisniveau zodat ook de toegang tot hulp tot ondersteuning beter wordt en helder is wie waar voor is.

EFFECT VAN DE HULPVERLENING

Het effect van de hulpverlening wordt, m.n. bij Jeugd, minder positief beoordeeld dan vorig jaar.

Acties:

- Wij werken aan het implementeren van het ondersteuningsplan (Wmo en Jeugd). Hiermee wordt het voor de cliënt en de hulpverlener duidelijker aan welke doelen er gewerkt wordt en op welke manier. Daarnaast kunnen we het effect beter monitoren.
- Het contract en leveranciersmanagement gaat bij aanbieders sturen op resultaatmeting van de door hen geleverde ondersteuning.

BEKENDHEID MET CLIËNTONDERSTEUNING

Ten opzichte van de Achterhoek (jeugd) en de referentiegroep (Wmo) zijn minder respondenten bekend met cliëntondersteuning.

Acties:

- Sinds medio 2018 wordt de cliënt actief geïnformeerd over de mogelijkheden van cliëntondersteuning bij de schriftelijke afspraakbevestiging van het keukentafelgesprek.

DOORONTWIKKELING CLIËNTERVARINGSONDERZOEK

Van jaarlijks onderzoek naar continu bevragen

- Event-triggered, drie momenten: na het keukentafelgesprek, na start ondersteuning, jaarlijks
- Van 1 keer per jaar achteraf naar doorlopend, waardoor sturingsinformatie.
- Hogere respons (iedereen wordt bevraagd ipv steekproef)

VRAGEN?