

Overzicht resultaten KTO Wmo & Jeugdhulp - BUCH

Hieronder zijn de in de factsheets weergegeven uitkomsten voor de vier gemeenten naast elkaar gezet. Op deze manier krijgen we niet alleen inzicht per afzonderlijke gemeente maar ook BUCH-breed. Vanaf 1 januari 2017 valt, ondanks de mogelijkheid van lokale kleuren en verschillen, de toegang onder één werkorganisatie. Door de resultaten van de vier gemeenten te combineren is het mogelijk om van ieders kwaliteiten te leren en de dienstverlening verder te optimaliseren.

Resultaten Wmo

Hieronder volgt de vergelijking van de resultaten van de Wmo vragenlijst. Een kanttekening bij de vergelijking van de vier gemeenten is dat het aantal respondenten in aantallen uiteenloopt gezien de grote verschillen in Wmo cliënten, simpelweg vanwege een verschil in inwonersaantal.

Daarnaast heeft de VNG een norm gesteld waaraan een gemeente moet voldoen qua respons om van representatieve cijfers te spreken. Dit is afhankelijk van de grootte van de totale doelgroep. Helaas komt geen van onze gemeenten aan die norm. Echter, aangezien het aantal bij alle vier wel dicht tegen die norm aan ligt geven de resultaten wel een goede indicatie van de ervaringen met de ondersteuning via de Wmo.

Wmo	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Aantal benaderd	857	179	651	638
Aantal respondenten	281	67	214	236
Respons in %	33%	37%	33%	37%
Representatief volgens VNG norm? [Afhankelijk van grootte van de totale doelgroep]	Nee	Nee	Nee	Nee

Blok 1: Contact¹

Stelling: Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag				
	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Eens	79%	79%	69%	70%
Neutraal	13%	13%	14%	16%
Oneens	8%	8%	17%	14%

Stelling: Ik werd snel geholpen				
	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Eens	70%	66%	61%	52%
Neutraal	17%	22%	20%	29%
Oneens	14%	12%	20%	19%

Stelling: De medewerker nam mij serieus				
	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Eens	83%	84%	79%	74%
Neutraal	11%	5%	8%	13%
Oneens	6%	11%	13%	13%

¹ Voor de leesbaarheid zijn de uitkomsten in deze tabellen in 3 categorieën ingedeeld: de percentages van 'Helemaal mee eens' en 'Eens' zijn bij elkaar opgeteld alsmede 'Niet mee eens' en 'Helemaal niet mee eens'. Door afrondingsverschillen is het totaal soms iets meer of minder dan 100%.

Stelling: De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht				
	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Eens	72%	76%	66%	60%
Neutraal	18%	11%	12%	18%
Oneens	10%	14%	21%	22%

Stelling: Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?				
	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Ja	28%	21%	21%	21%
Nee	72%	79%	79%	79%

Blok 2: Kwaliteit van de ondersteuning

Stelling: Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed				
	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Eens	83%	77%	75%	77%
Neutraal	10%	10%	12%	13%
Oneens	7%	13%	14%	10%

Stelling: De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag				
	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Eens	81%	67%	75%	67%
Neutraal	8%	10%	10%	13%
Oneens	11%	23%	15%	21%

Blok 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

Stelling: Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil				
	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Eens	78%	67%	78%	66%
Neutraal	15%	17%	21%	18%
Oneens	7%	15%	11%	16%

Stelling: Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden				
	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Eens	82%	73%	78%	74%
Neutraal	12%	20%	12%	16%
Oneens	6%	7%	10%	10%

Stelling: Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven				
	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Eens	77%	74%	77%	67%
Neutraal	17%	14%	14%	21%
Oneens	6%	12%	9%	12%

Per blok worden de resultaten kort samengevat. Er wordt gesproken over gemiddelde percentages. Dit zijn geen gewogen gemiddelden maar het gemiddeld percentage van de vier gemeenten.

1. Contact

74% van de respondenten geeft aan de route goed te hebben gevonden, een ruime voldoende voor de *vindbaarheid*.

De stelling '*De medewerker nam mij serieus*' scoort in alle vier de gemeenten hoog, gemiddeld 80% tevredenheid. Qua *snelheid* die men ervaart scoren we gemiddeld 62%, hierin valt verbetering aan te brengen.

Gezamenlijk zoeken naar een oplossing op de hulpvraag scoort voldoende, gemiddeld 69% voor de vier gemeenten. Dit onderdeel is interessant om in een volgend onderzoek nader uit te vragen, met name waar het gaat om zelfredzaamheid en eigen regie zoals met onze visie op het sociaal domein wordt beoogd is, zouden we hier wellicht een hogere score op willen behalen. De vraagstelling is daarin belangrijk, waar er niet samen naar een oplossing is gezocht kan het ook zo zijn dat de klant zelf heel goed in staat was een oplossing te vinden.

De bekendheid van de *onafhankelijk cliëntondersteuner* is bij alle vier de gemeente zeer laag, hier is wel een bekende verklaring voor. Cliënten die een voorziening toegekend krijgen hebben meestal geen baat bij cliëntondersteuning. Tegelijkertijd is het vreemd aangezien cliënten in de beschikking, in de bijgeleverde folder én in het gesprek gewezen worden op de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Hoe het kan dat de score zo laag is vraagt nader onderzoek.

2. Kwaliteit van de ondersteuning

78% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over de *kwaliteit* van de ondersteuning en gemiddeld 73% vindt de geboden hulp *goed passend* bij de hulpvraag. Met name bij dit laatste punt lopen de percentages per gemeente nog wel uiteen. Hierin zou er dus goed gebruik gemaakt moeten worden van de ervaringen van de vier gemeenten onderling. Door van elkaar te leren kunnen alle vier de toegangspoorten versterkt worden.

3. Resultaat van de ondersteuning

Gemiddeld 72% vindt dat hij/zij door de geboden ondersteuning meer die dingen kan doen die men graag wil. Gemiddeld 77% kan zich *beter redden* door de hulp en 74% ervaart *meer kwaliteit van leven*.

Aanbevelingen vanuit het onderzoek Wmo

In de eerste plaats zou het interessant zijn om streefcijfers voor onszelf te stellen en dit jaarlijks te evalueren. Bijvoorbeeld op de drie thema's uit het onderzoek:

1. Contact
2. Kwaliteit van de ondersteuning
3. Resultaat van de ondersteuning

Bijvoorbeeld: Waar we nu bijvoorbeeld op 70% tevredenheid zitten, zouden we als doel kunnen stellen om naar 75% tevredenheid toe te werken en daar acties aan te koppelen. Per aanbeveling geldt dat we hier een ambitieus maar realistisch streefcijfer aan hangen.

De aanbevelingen worden op volgorde van prioriteit aangegeven. De meest urgente zaken en de snelste verbeteringen ('laaghangend fruit') worden als eerst opgepakt.

Aanbevelingen m.b.t. Contact:

1. Onderzoeken hoe de snelheid verbeterd kan worden. Gemiddeld geeft 62% van de cliënten aan snel te zijn geholpen. Er zitten grote verschillen tussen de gemeenten, met Bergen op 70% en Heiloo op 52%. Door onderling samen te werken en kennis uit te wisselen moet een gemiddelde van 65% haalbaar zijn, waarbij geen gemeente onder de 60% scoort.

2. Onderzoeken of en hoe het mogelijk is om onafhankelijke cliëntondersteuning bekender te maken bij cliënten. In de werkinstructie voor de sociaal teams wordt nadrukkelijk opgenomen dat onafhankelijke cliëntondersteuning altijd onderwerp van gesprek moet zijn. De uitvoerder van cliëntondersteuning, MEE (+ een lokale partner per gemeente) wordt ook gevraagd zijn rol actiever uit te dragen. Dit kan onderdeel uitmaken van het uitvoeren van het actieplan informele inzet. Een streefcijfer van 33% moet haalbaar zijn.
3. Onderzoeken hoe er meer gezamenlijk naar een oplossing gezocht kan worden. Hiertoe worden gerichte vragen opgenomen in het onderzoek over 2016.

Aanbevelingen m.b.t. Kwaliteit:

1. Uitwisselen van ervaringen binnen de sociaal teams om zo te komen tot optimale kwalitatieve en passende ondersteuning. Een streefcijfer van 75% moet haalbaar zijn, waarbij geen gemeente onder de 70% scoort.

Aanbevelingen m.b.t. Resultaat:

1. De scores zijn over het algemeen goed, maar ook hier geldt dat we moeten kijken naar ambitieuze maar realistische streefcijfers. Met de overgang naar resultaatsturing, waarbij onze sociaal teams meer zicht hebben op het te bereiken resultaat door het voeren van regiegesprekken, moet een gemiddelde van 75% of hoger op ieder onderdeel haalbaar zijn.

Resultaten Jeugdhulp

Zoals het lage aantal respondenten van zowel ouders als jeugdigen laat zien, zijn de resultaten van het onderzoek onder cliënten van jeugdhulp niet representatief; de uitkomsten kunnen niet worden vertaald naar de gehele cliëntgroep. Dit is een landelijk beeld. We zien dat er overal, zowel onder ouders als onder jeugdigen, een zeer lage respons is op het gehouden klanttevredenheidsonderzoek.

De klanten die wel hebben gereageerd hebben geven een aantal zaken aan. Hieronder volgt een overzicht van de antwoorden van de respondenten in de vier gemeenten totaal om een idee te geven, ook al zegt dit helaas niets over de totale klanttevredenheid.

Een duidelijke meerderheid van de respondenten:

- * weet waar ze terecht kan als zij hulp nodig hebben
- * zegt niets te missen qua ondersteuning of voorzieningen in de wijk
- * voelen zich altijd serieus genomen door de hulpverleners
- * voelt zich altijd respectvol behandeld door de hulpverleners
- * waarvan hun kind al voor 2015 zorg ontving, geeft aan dat vanaf 2015 de zorg voldoet aan de wens
- * heeft geen behoefte aan nazorg
- * geeft aan dat hun eigen netwerk, bestaande uit vrienden, familie, burens, school, etc., heel erg betrokken zijn bij hun ondersteuning

Aanbevelingen

Het onderzoek is niet representatief. Dit is een landelijk probleem, waar waarschijnlijk ook landelijke oplossingen voor worden gezocht. Toch moeten we ook zelf kijken naar een goede oplossing, die we mogelijk vinden in het regionale online platform waar deze vragenlijst kan worden uitgezet.

Aanbeveling is dan ook om prioriteit te geven aan het (onder meer) gebruiken van het regionaal ontwikkelde online platform voor jeugdigen.