



Gemeenteraad Eijsden-Margraten

Bezoekadres:

Amerikaplein 1
6269 DA Margraten

Servicepunt:

Breusterhof 2
6245 EL Eijsden

Postadres:

Postbus 10
6269 ZG Margraten

tel. 14043

of: +31 (0)43 458 8488

fax: +31 (0)43 458 8400

info@eijsden-margraten.nl

www.eijsden-margraten.nl

IBAN BNG:

NL46BNGH0285148680

BIC: BNGHNL2G

Eijsden-Margraten:

- 4 SEP. 2018

Onderwerp:

Resultaten cliëntervaringsonderzoek 2018 Wmo en Jeugdwet

Geachte leden van de gemeenteraad,

In het kader van jaarlijkse verantwoording over de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet zijn gemeenten verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Resultaten van dit onderzoek worden verstrekt aan het Ministerie VWS en leveren input voor de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein waarmee de gemeenten gebenchmarkt worden.

Voor 1 september 2018 dienen de resultaten over 2017 aangeleverd te worden aan de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. Een cliëntervaringsonderzoek is in onze gemeente gehouden in maart-juli 2018 onder de cliënten van de Wmo en Jeugdwet die in 2017 een beroep hebben gedaan op de gemeentelijke maatwerkvoorzieningen door onderzoeksbureau I&O Research. Het onderzoek is onlangs afgerond.

In de bijlage treft de resultaten ter informatie aan. De adviesraad Ondersteuning en Participatie wordt geïnformeerd over de resultaten via een brief. Het brede publiek wordt geïnformeerd via een publicatie in huis-aan-huis bladen en op de website van de gemeente. De resultaten worden tevens aangeleverd voor CBS- publicatie op waarsaatjegemeente.nl.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Eijsden-Margraten,
De secretaris, De burgemeester,

Mathia Severeijns Djeudonné Akkermans



Behandeld door

Bijlage(n)

Documentnr.

.....

2

Oris kenmerk

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Eijsden-Margraten



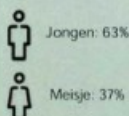
• cijfers over 2017

Over dit onderzoek

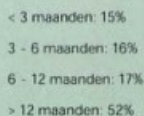
De gemeente Eijsden-Margraten heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Jeugdwet over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 505 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 116 cliënten de vragenlijst in; een respons van 23%. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrondkenmerken

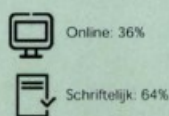
Geslacht



Duur van de hulp



Involwijze



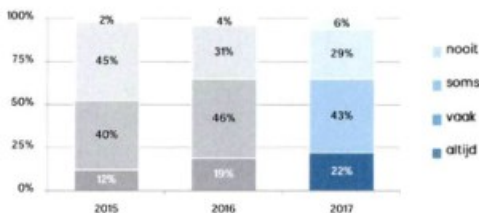
Contact over de hulpvraag



1. Cliënt wist waar hij/zij terecht kan met een hulpvraag



2. Cliënt is snel geholpen



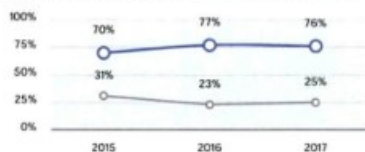
3. Cliënt kan de hulp krijgen die hij/zij nodig heeft



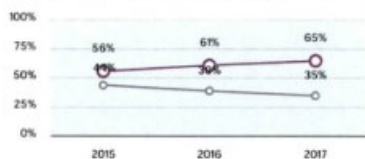


Kwaliteit van de ondersteuning

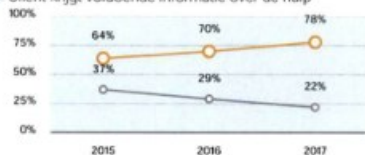
1. Cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen



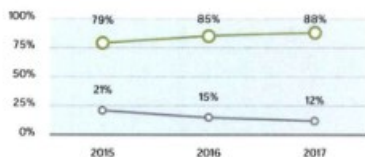
2. De verschillende organisaties werken goed samen



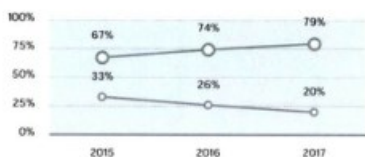
3. Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp



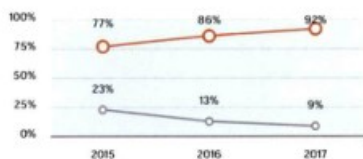
4. Beslissingen over de hulp worden samen genomen



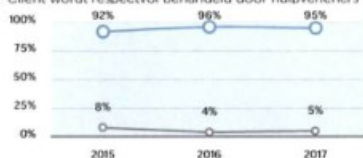
5. De hulpverleners weten genoeg om cliënt te helpen



6. Cliënt voelt zich serieus genomen door hulpverleners



7. Cliënt wordt respectvol behandeld door hulpverleners



Figuur 1 - 7: Het bovenste percentage is het percentage 'vaak/altijd'. Het onderste percentage heeft betrekking op 'soms/nooit'.

Opmerkingen van cliënten



Sterke punten

• Cliënten geven aan dat er goed naar hen geluisterd wordt door de hulpverleners en hebben zij het gevoel dat ze altijd terecht kunnen.

• Volgens jongeren en ouders is de ontvangen begeleiding goed en past het bij de hulpvraag.

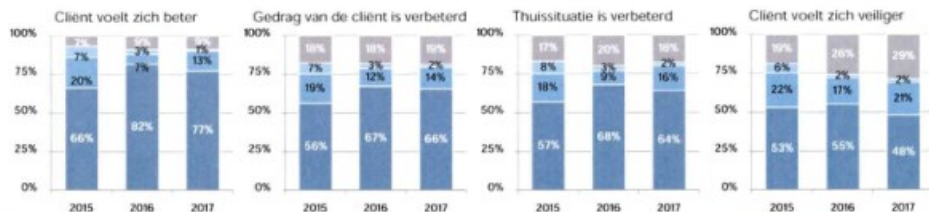
Verbeterpunten



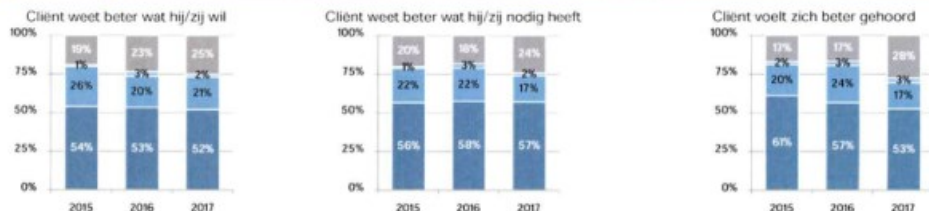
• Cliënten zijn minder tevreden over de lange wachttijden.



Effect op opgroeien



Effect op zelfstandigheid



Effect op zelfredzaamheid



Effect op meedoen



- niet van toepassing
- (veel) slechter geworden
- hetzelfde gebleven
- (veel) beter geworden

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Eijsden-Margraten



• cijfers over 2017

Over dit onderzoek

De gemeente Eijsden-Margraten heeft een (verplicht) cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren in het kader van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over het jaar 2017. Voor dit onderzoek zijn 904 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe cliënten als bestaande cliënten. Zij kregen een schriftelijke vragenlijst thuisgestuurd en kregen de mogelijkheid de vragenlijst online in te vullen. In totaal vulden 509 cliënten de vragenlijst in; een respons van 56%. Deze factsheet presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Achtergrondkenmerken

Geslacht



Man: 31%



Vrouw: 69%

Leeftijd

< 34 jaar: 2%

35 - 54 jaar: 3%

55 - 74 jaar: 22%

> 75 jaar: 73%

Involwijze



Online: 16%

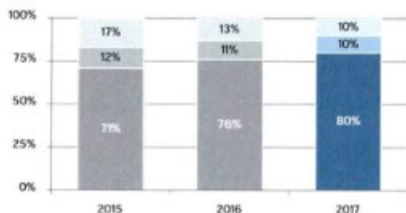


Schriftelijk: 84%

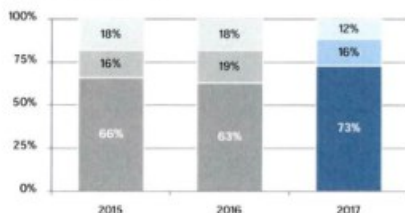
Contact over de hulpvraag



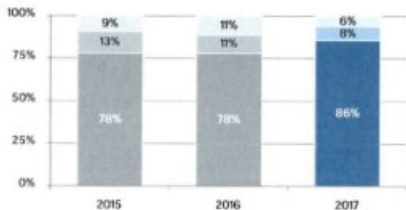
1. Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met een hulpvraag



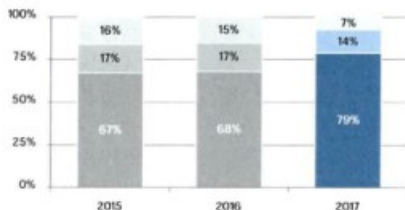
2. Cliënt is snel geholpen



3. De medewerker nam de cliënt serieus



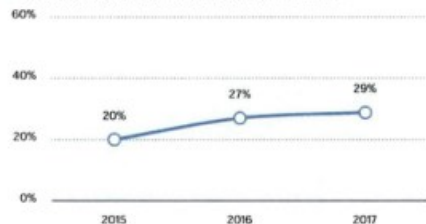
4. Er is in het gesprek samen naar een oplossing gezocht





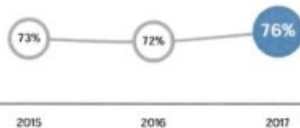
Onafhankelijke cliëntondersteuning

1 Onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)

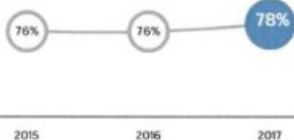


Effecten van de ondersteuning

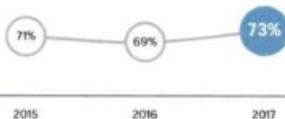
8 Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil



9 Cliënt kan zich beter redden

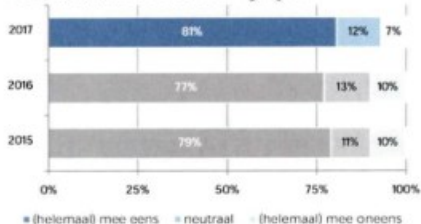


10 Cliënt heeft een betere kwaliteit van leven

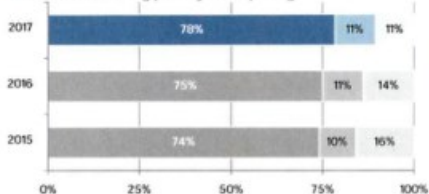


Kwaliteit van de ondersteuning

6 De kwaliteit van de ondersteuning is goed



7 De ondersteuning past bij de hulpvraag



Opmerkingen van cliënten

* Recent zeer goed contact met zeer behulpzame en meedenkende medewerker gemeente ivm verlenging WMO aanvraag voor hulp in het huishouden.

* Ik krijg steeds een andere hulp, zou graag een vaste hulp krijgen. Er wordt voor de tweede keer tijd ingekort en is zodoende niet genoeg tijd voor de nodige taken.

* Het is alleen jammer dat de thuiszorg steeds andere hulp stuurt. Inmiddels zijn reeds 8 verschillende personen gestuurd, op zo'n korte tijd. Zeer vervelend en vermoeiend.

* De service van de ondersteuning (taxi) is top!