



Aan de leden van de gemeenteraad.

## Raadsinformatiebrief 71

## Ontwikkeling Sociaal domein

Helmond, 30 september 2016

Zaaknummer:

Telefoon.:

Onderwerp: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek

Uw kenmerk:

Uw brief d.d.:

Gemeenten zijn wettelijk verplicht één keer per jaar cliënten te informeren naar hun ervaringen met Wmo-maatwerkvoorzieningen en voorzieningen jeugdhulp. De methode van onderzoek staat vast en er zijn (deels verplichte) vragen opgenomen over de ervaringen met de toegang, de kwaliteit van de ondersteuning en de resultaten, zoals het effect op de zelfredzaamheid. De afgelopen maanden voerden we deze ervaringsonderzoeken uit onder inwoners die momenteel gebruik maken van Wmo-voorzieningen en jeugdhulp. De resultaten van deze onderzoeken zijn verstrekt aan het ministerie van VWS. Tot slot komen de resultaten van de Wmo via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) uiterlijk in november 2016 beschikbaar, waardoor gemeenten onderling kunnen vergelijken. VWS zoekt nog naar een passende vorm om de resultaten van het onderzoek naar jeugdhulp te presenteren.

De bijlage bij deze raadsinformatiebrief bevat een toelichting op het onderzoek en de uitkomsten ervan. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen de Wmo en jeugdhulp.

### **Toelichting op onderzoeksresultaten**

We gaan kort in op de belangrijkste onderzoeksresultaten voor Wmo en de Jeugdhulp en geven een inhoudelijke toelichting:

#### *Wmo*

- Inwoners weten de toegang tot Wmo-voorzieningen in onze stad goed te vinden. De mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning is echter vaak (tweederde van de respondenten) niet bekend. Cliëntondersteuning is van toegevoegde waarde voor inwoners met een hulpvraag, die onvoldoende regie kunnen voeren vanwege beperkingen, zoals psychische problemen, ouderdomsklachten of een verstandelijke beperking. Deze inwoners hebben toegang tot onafhankelijke cliëntondersteuning vanuit onder meer het Verenigde Bonden Overleg Helmond (senioren), stichting MEE, LEVgroep of stichting Door en Voor. Deze organisaties ontvangen daarvoor een gemeentelijke subsidie. Wmo-consulenten informeren inwoners tijdens de vraagverheldering over deze mogelijkheden en verwijzen indien gewenst door. Ook op de gemeentelijke website is informatie over cliëntondersteuning te vinden ([klik hier](#)). In de praktijk voeren cliënten over het algemeen zelf de regie of krijgen daarbij ondersteuning van het sociaal netwerk.
- De tevredenheid van cliënten over de kwaliteit van de ondersteuning vanuit de Wmo is groot en draagt bovendien in hoge mate bij aan de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven. Zes van de negen Wmo-voorzieningen wordt met een 7,0 tot 7,5 beoordeeld. Tegelijk geeft één op de acht cliënten aan de ondersteuning niet passend te vinden bij de hulpvraag. Cliënten melden bijvoorbeeld dat er te weinig professionele huishoudelijke hulp wordt ontvangen om een schoon en leefbaar huis te realiseren. Zoals bekend ontvingen we in 2015 veel bezwaren en pasten de werkwijze aan op basis van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (zie RIB 060). Onze Wmo-consulenten bieden maatwerk en hebben blijvend aandacht voor het vinden van een balans tussen de eigen kracht, oplossingen binnen het sociale netwerk en passend professional aanbod.
- Tot slot noemt een achttal respondenten de eigen bijdrage voor de ontvangen Wmo-ondersteuning te hoog. In juli is uw raad over de huidige eigen bijdrage systematiek geïnformeerd (RIB 054). Uw raad nam

Weg op den Heuvel 35/tel. 14 0492

Correspondentieadres: Postbus 950/5700 AZ Helmond / [www.helmond.nl](http://www.helmond.nl)  
e-mail: [gemeente@helmond.nl](mailto:gemeente@helmond.nl) / Bankrelatie: IBANnummer NL 85 BNGH 0285 00 37 39

Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens kunt u inzage en eventueel verbetering vragen van over u opgenomen gegevens in de registraties



vervolgens de motie 'verlaging eigen bijdrage Wmo-voorzieningen' aan tijdens de behandeling van de voorjaarsnota. Het college geeft de komende periode invulling aan deze motie.

## Jeugdhulp

- Inwoners weten eveneens de toegang tot voorzieningen in de jeugdhulp goed te vinden. Daarbij is de snelheid van de zorgaanbieders die de hulp bieden, wel voor verbetering vatbaar.
- Bijna 90% van de ouders/verzorgers ervaart de kwaliteit van de ontvangen zorg als goed en het gemiddelde cijfer is met 8,7 erg hoog. Een verbetering is te halen in de samenwerking van de organisaties. De recent gestarte gebiedsgerichte Transformatie-teams (T-teams) moeten hierin een bijdrage leveren. Voor de specialistische jeugdzorg gericht op de veiligheid van jeugd start dit jaar bovendien een uitvoeringsoverleg om de samenwerking te bevorderen.
- De effecten van de ontvangen hulp zijn goed volgens tweederde van de ouders en/of verzorgers. Eén op de drie respondenten geeft echter aan dat de situatie niet (veel) is veranderd sinds het ontvangen van de jeugdzorg. Vooral op het vlak van de zelfredzaamheid en participatie van de ouder en/of verzorger is het effect gering. Bij deze resultaten is het van belang te beseffen dat de duur van de ontvangen ondersteuning vaak beperkt is (50% korter dan 1 jaar), waardoor hulpverleningstrajecten nog niet zijn afgesloten en de effecten ervan niet (volledig) zichtbaar. Ook kan het *stabiliseren* van een situatie – bijvoorbeeld bij ernstige problematieken – een positief resultaat zijn, dat niet als zodanig wordt ervaren door de cliënt. Tot slot is sprake van een ontwikkeling van (traditionele) kindgerichte jeugdhulp naar gezinsgerichte ondersteuning, waarbij het hele systeem wordt meegenomen. We gaan in overleg met jeugdzorgaanbieders om de geconstateerde effecten van zorg juist te kunnen duiden en te bezien of en welke verbetermaatregelen gewenst zijn, zoals bijvoorbeeld (indien nog niet ter sprake) het invoeren van tussentijdse evaluaties met cliënten.

Graag gaan we met uw raad over de uitkomsten van dit onderzoek in gesprek. We stelden uw raadscommissie Maatschappij al voor om het onderwerp mee te nemen in de commissie van oktober waarin we stilstaan bij de doorontwikkeling van de Wmo en Jeugdhulp.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Helmond  
de burgemeester

de secretaris