

Ervaring en waardering inwoners onderzocht voor jeugdhulp, Wmo en welbevinden

Om de dienstverlening verder te ontwikkelen en aan te laten sluiten bij de inwoners, heeft de gemeente een aantal zaken laten onderzoeken: de ervaring met geleverde hulp en ondersteuning, waardering van de woonomgeving plus het oordeel over het gemeentelijke functioneren. Op verschillende vlakken is de Nijkerkse inwoners zeer tevreden. Ook zijn er verbeterpunten geconstateerd.

Inmiddels is het in Nijkerk gebruikelijk om jaarlijks drie onderzoeken uit te voeren. Bij het onderzoek Jeugd cliënttevredenheid worden ouders en jongeren gevraagd naar de ervaring met de geboden hulp. Dezelfde insteek wordt gehanteerd bij het onderzoek Wmo cliënttevredenheid. Bij de burgerpeiling is er onder andere gekeken naar de relatie tussen inwoners en de gemeente en de waardering van de gemeentelijke dienstverlening. Dit jaar zijn 3700 inwoners gevraagd naar ervaringen. Voor jeugd en Wmo zijn specifiek de mensen die hulp ontvangen aangeschreven. Voor de burgerpeiling zijn a-select 2.000 inwoners van 18 jaar en ouder aangeschreven, in totaliteit een grote groep inwoners vanuit alle kernen, wijken en alle leeftijden.

Jeugd

In totaal ontvingen 702 jeugdhulp cliënten, of hun ouders, in Nijkerk een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal heeft 21%, voornamelijk ouders, uit de respons blijkt o.a. dat de cliënten over het algemeen tevreden zijn over de snelheid van helpen en de manier waarop de hulpverleners hen bejegenen. Ook ervaart de meerderheid van de cliënten dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding door de jeugdhulp. Bijna zeven op de tien cliënten waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met de hulpvraag. In vergelijking met 2016 is deze bekendheid toegenomen. Er zijn ook aandachtspunten. De kwaliteit van de hulpverlening wordt nog steeds positief beoordeeld maar 'scoort' wel minder dan vorig jaar. Ook de samenwerking tussen de verschillende organisaties die een cliënt helpen kan verbeterd worden. In 2019 wordt via de regio Foodvalley bekeken hoe de samenwerking bevorderd kan worden.

Wmo

De snelheid van het contact en de vindbaarheid van de gemeente worden goed beoordeeld: Men is doorgaans zeer positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ook ervaren cliënten minder overbelasting onder de eigen mantelzorgers. De tevredenheid over de gekozen oplossing door de hulpverleners stijgt.

Ook het effect van de hulp blijft hoog scoren. Men ervaart een verbetering op het gebied van zelfredzaamheid, zelfstandigheid en de kwaliteit van leven.

Wachtlijsten vormen een hardnekkig probleem dat al jaren, ook voor de decentralisatie, bestaat.

Er is op initiatief van gemeente Nijkerk in de regio Foodvalley een taskforce wachtlijsten gestart.

Hiervan zijn de eerste positieve resultaten al merkbaar, zoals heldere afspraken over proces en verwachtingen tussen verwijzers en aanbieders.

De bekendheid met de onafhankelijk cliëntondersteuner is gedaald. Drie op de tien Wmo-clieënten zijn bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning, dit zijn minder cliënten dan eerdere jaren. Dit wordt meegenomen in de communicatie naar de cliënten om zo de bekendheid te vergroten.

Burgerpeiling

Inwoners van Nijkerk geven de eigen gezondheid een ruime voldoende. De meerderheid van de inwoners geeft aan zich vrijwel nooit eenzaam te voelen en voldoende contact met anderen te hebben. Ook over de aanwezigheid van voorzieningen zijn de inwoners te spreken. De waardering is gelijk aan het landelijke gemiddelde of hoger.

Ook komen er verbeterpunten in het onderzoek naar voren. Vorig jaar was er een stijging van het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd en de mate waarin de gemeente inwoners betrekt bij gemeentelijke plannen en burgerinitiatieven. Toch scoort Nijkerk nog altijd wat lager dan het landelijk gemiddelde op de verschillende aspecten over relatie burger en gemeente. Via Samen aan zet is een groter maar altijd nog beperkt en selectief deel van de bevolking betrokken. De cultuurverandering vraagt meer tijd en aandacht. Bovendien ligt het voor de hand dat inwoners op dit moment in hun beoordeling nog afwachtend zijn. De komende periode zet de gemeente daarom in op verbreden van de groep betrokkenen. Verschillende acties ter ondersteuning hiervan hebben een plek gekregen in het plan voor het vervolg van Samen Nijkerk.

In het concreter benoemen van verwachtingen en in het doorvragen in de contacten met de burger kan de gemeente zich ook nog verbeteren, evenals in het nakomen van afspraken en toezeggingen, en de monitoring daarvan. In het eerste kwartaal van 2019 wordt een organisatieanalyse uitgevoerd. Hierin wordt bekeken wat de sterke punten zijn en waar de gemeente o.a. qua dienstverlening kwetsbaar is. Deze resultaten worden gebruikt om de dienstverlening verder door te ontwikkelen. In het Uitvoeringsprogramma coalitieakkoord 2019-2022 is het verbeteren van de dienstverlening als focusambitie opgenomen voor het komend jaar. Bij de ontwikkeling van het nieuwe dienstverleningsbeleid wordt input van inwoners die van de diensten gebruik maken benut.

