

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum : 22 juni 2021
Zaaknummer : 2021001884
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2020
Verzonden :
Bijlage(n) : 2021001885, 2021001886 en 2021001887

Geachte leden van de gemeenteraad ,

De gemeente onderzoekt jaarlijks hoe inwoners, die gebruik maken van een voorziening op grond van de Wmo of Jeugdwet, het contact met de toegang van de gemeente en de kwaliteit van de geleverde ondersteuning ervaren. De resultaten geven de gemeente input om de dienstverlening en ondersteuning aan inwoners te verbeteren. In deze brief informeren wij u over de onderzoeksresultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet dat is uitgevoerd over het jaar 2020.

Opzet van het onderzoek

Voor het onderzoek zijn inwoners aangeschreven die in 2020 een beschikking hebben ontvangen voor een voorziening vanuit de Wmo of Jeugdwet. De ervaringen zijn onderzocht door middel van een vragenlijst die deelnemers online dan wel schriftelijk konden invullen. Net als vorig jaar is gebruik gemaakt van de methode "continue meten". Dat betekent dat ieder kwartaal enkel de inwoners (of diens ouders/verzorgers) worden aangeschreven die in de betreffende periode een beschikking hebben ontvangen, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de ondersteuning of hulp worden opgehaald.

Resultaten Wmo

In totaal zijn 602 inwoners met een toegekende Wmo-voorziening uitgenodigd voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek over het jaar 2020. In totaal vulden 276 inwoners (46%) deze vragenlijst in. Daarmee ligt het responspercentage hoger dan het landelijk gemiddelde (35%). Evenals vorig jaar (2019) zijn de resultaten van het onderzoek grotendeels positief. De algemene tevredenheid van respondenten over de ondersteuning is beoordeeld met een 7,4 gemiddeld. Over het contact met de gemeente en de gevoerde gesprekken over hun hulpvraag zijn de inwoners in meerderheid tevreden: vooral ervaren inwoners dat zij serieus worden genomen tijdens het gesprek (90% van de respondenten). Ook wist (ruim) 80% van de respondenten waar zij terecht konden voor de hulpvraag en hadden zij het gevoel dat er samen naar oplossingen werd gezocht. Verder is men doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning. De ruime meerderheid van de respondenten spreekt van passende ondersteuning (85%) en vindt de geboden ondersteuning

van goede kwaliteit (84%). Door de geleverde hulp of ondersteuning kunnen inwoners die gebruik maken van een Wmo-voorziening zich vooral beter redden. Ook zorgt de ondersteuning voor positieve effecten voor wat betreft zelfredzaamheid en een betere kwaliteit van leven. Het volledige onderzoeksrapport treft u in de bijlage (2021001885).

Aandachtspunten

Het onderzoek heeft ook enkele aandachtspunten opgeleverd. Zo laat het onderzoek een lage score zien voor wat betreft de bekendheid met onafhankelijke cliëntenondersteuning bij gesprekken: 22% van de respondenten was bekend met deze vorm van ondersteuning.

Tweeënzeventig respondenten (12%) hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid een opmerking te plaatsen over hun ervaring met de geboden ondersteuning. Aandachtspunten die benoemd worden hebben betrekking op de levertijd van het toegekende hulpmiddel, het wisselen van de huishoudelijke hulpen (geen vast gezicht) en de hoeveelheid van de geboden hulp of ondersteuning.

Resultaten 2020 ten opzichte van 2019

Het responspercentage van 46% is in lijn met vorig jaar (50%) en ligt daarmee hoger dan het landelijk gemiddelde. Ook de algemene tevredenheid is nagenoeg gelijk gebleven (van 7,3 in 2019 naar 7,4 in 2020). Op de bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner (daling van 33% naar 22%) na zijn er geen grote verschillen te zien binnen de drie uitgevraagde thema's (contact met het loket, kwaliteit van de geleverde ondersteuning en het resultaat).

Resultaten Jeugdwet

Voor het onderzoek zijn per kwartaal alle jongeren (en ouders/verzorgers van kinderen onder de 12 jaar) aangeschreven die het kwartaal ervoor met de gemeente contact hebben opgenomen om jeugdhulp aan te vragen. Dit kunnen ook jeugdigen zijn die een verlengingsaanvraag hebben ingediend. Voor het onderzoek zijn 281 ouder(s)/verzorger(s) en 167 jongeren benaderd. De vragen hebben betrekking op de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp. In totaal vulden 43 jongeren (26%) en 100 ouder(s)/verzorger(s) (36%) de vragenlijst in.

Resultaten

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet zijn uitgesplitst in de ervaring met jeugdhulp van de jongeren zelf en de ervaring met jeugdhulp door de ouders/verzorgers.

Over de kwaliteit en het effect van de hulp zijn de jongeren doorgaans tevreden. 81% geeft aan dat de hulp goed aansluit bij wat ze nodig hebben, 73% stelt zich door de hulp beter te voelen en 70% is tevreden over de tot nu toe bereikte resultaten van de hulp. Jongeren geven aan door de diagnose beter zichzelf te snappen, rustiger te zijn en beter te kunnen concentreren. De kwaliteit van de hulp wordt door de jongeren gemiddeld met een 7,6 beoordeeld.

Dezelfde positieve ervaring wordt door de ouders en verzorgers gedeeld. 82% geeft aan dat de hulp goed aansluit bij wat hun kind nodig heeft en 85% stelt dat het dankzij de hulp beter gaat met hun kind. Betreft de (tot nu toe) bereikte resultaten van de hulp is 79% van de ouders/verzorgers tevreden en is 10% neutraal. 66% geeft aan dat het dankzij de hulp voor het kind het ook beter gaat met henzelf. Ouders/verzorgers geven aan dat hun kind het op school beter doet, minder angstig is, vrolijker, rustiger en ontspannen overkomt en over het algemeen meer zelfvertrouwen heeft.

Gemiddeld geven de ouders/verzorgers de kwaliteit van de hulp een 7,8. Het volledige onderzoeksrapport treft u in de bijlage (2021001886 en 2021001887).

Aandachtspunten

Uit de open vragen komt naar voren dat acht van de 49 ouders die de open vraag "Kunt u aangeven wat nog beter zou kunnen?" hebben beantwoord noemen dat de informatie betreft toegang tot jeugdzorg en het verloop van het traject zelf verbeterd kan worden. Hierbij gaat het specifiek over dat het jeugdzorglandschap soms lastig te navigeren is, waardoor het niet duidelijk is welke opties er zijn voor hun kind. Daarnaast geven sommige ouders aan dat ze graag meer geïnformeerd hadden willen worden over het verloop van het jeugdzorgtraject tijdens het traject zelf. Een ander

aandachtspunt is dat er door een aantal respondenten wordt aangegeven dat er meer nazorg had mogen zijn na het stellen van de diagnose.

Vergelijking 2020

In vergelijking met 2019 is het opvallend dat de tevredenheid van de jongeren zelf iets is afgenomen (van een gemiddelde 8 naar een 7,6) terwijl de waardering van ouders is toegenomen. Doordat de response relatief laag is, is het moeilijk om hier definitief een verklaring voor te geven.

Ingezette acties

Hoewel de resultaten over het algemeen positief zijn, zien wij -op basis van bovengenoemde aandachtspunten- aanleiding om op deze punten verbeteringen te realiseren. Wij erkennen het belang van onafhankelijke cliëntondersteuning en willen de bekendheid van deze ondersteuning onder inwoners graag vergroten. Daarom heeft de gemeente zich aangesloten bij het "Koplopersproject cliëntondersteuning". Met dit project beogen we de beschikbaarheid en vindbaarheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner beter op de kaart te zetten en de samenwerking met het welzijnsveld hieromtrent te versterken.

Aandachtspunten bij de inzet van specifieke voorzieningen worden besproken en gemonitord tijdens periodieke contractgesprekken met de betreffende gecontracteerde partijen.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester

, secretaris



