

Aan de leden van de gemeenteraad

Gemeente Bloemendaal
Postbus 201
2050 AE Overveen
T 14 023
www.bloemendaal.nl

Datum : 11 augustus 2020
Ons kenmerk : 2020002576
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2019
Verzonden :
Bijlage(n) : 2020002557: Rapportage CEO Wmo 2019
2020002558: Rapportage CEO Jeugdwet 2019 jongeren
2020002559: Rapportage CEO Jeugdwet 2019 ouders
2020002575: Bijlagerapport CEO Wmo en Jeugdwet 2019

Geachte leden van de gemeenteraad,

Met deze brief informeren wij u over de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet 2019.

De gemeente Bloemendaal onderzoekt jaarlijks hoe inwoners, die gebruik maken van een voorziening vanuit 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.

Opzet onderzoek

Voor zowel het cliëntervaringsonderzoek Wmo als Jeugdwet is gebruik gemaakt van een continue meting, waarbij ieder kwartaal alleen de inwoners (of diens ouders/verzorgers) worden aangeschreven die in de betreffende periode een (nieuwe) toekenning vanuit de Wmo of Jeugdwet hebben ontvangen. Hierdoor zijn de resultaten betrouwbaarder ten opzichte van een eenmalig meetmoment, omdat de aangeschreven inwoner zijn/haar ervaringen en feedback deelt kort na het contact met de gemeente en kort na het ontvangen van de ondersteuning. Voor inwoners onder de 12 jaar zijn ouders/verzorgers aangeschreven om de vragenlijst in te vullen.

Beide vragenlijsten (Wmo en Jeugdwet) gaan in op de ervaren kwaliteit van de ondersteuning en de effecten van de ondersteuning, waarbij de vraag wordt gesteld of de ingezette hulp een antwoord is op de gestelde hulpvraag. Aanvullend wordt in de Wmo vragenlijst ook gevraagd naar het contact met de toegang van de gemeente en de algemene tevredenheid over specifieke Wmo voorzieningen. Ook zorgaanbieders houden cliëntervaringsonderzoeken onder hun eigen cliënten, waarvan de resultaten worden besproken tijdens de jaarlijkse contractgesprekken.

Voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn in totaal 304 inwoners uitgenodigd om een vragenlijst in te vullen. In totaal vulden 152 inwoners (50%) deze vragenlijst in. Daarmee ligt het responspercentage significant hoger dan het landelijk gemiddelde (35%).

Voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet werden in totaal 444 jongeren en ouders/verzorgers aangeschreven. Hiervan vulden 113 jongeren en ouders/verzorgers (25%) de vragenlijst in.

Resultaten Wmo

Evenals vorig jaar (2018) zijn de resultaten van het onderzoek grotendeels positief. Over het contact met de gemeente en de gevoerde gesprekken over hun hulpvraag zijn de inwoners in meerderheid tevreden. Inwoners ervaren dat zij serieus worden genomen (92%) en ongeveer 80% van de respondenten wist waar zij terecht konden met hun hulpvraag en hadden het gevoel dat er samen naar oplossingen werd gezocht.

Verder is men doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Negentig procent van de respondenten spreekt van een passende ondersteuning en het merendeel (86%) vindt de geboden ondersteuning van goede kwaliteit. 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.

De tevredenheid over de ondersteuning vanuit de Wmo in het algemeen scoort gemiddeld een 7,3.

Resultaten Jeugdwet

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 positief. 86% geeft aan dat de hulp goed aansluit bij wat ze nodig hebben, 83% stelt zich door de hulp beter te voelen en 75% is tevreden over de tot nu toe bereikte resultaten van de hulp. Jongeren geven aan beter in hun vel te zitten, zelfredzamer te zijn, dat het beter gaat op school en dat ze positiever in het leven staan. De kwaliteit van de hulp wordt door de jongeren gemiddeld met een 8,0 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 73% stelt dat het dankzij de hulp beter gaat met hun kind. Betreft de (tot nu toe) bereikte resultaten van de hulp is 59% van de ouders/verzorgers tevreden en is 24% neutraal. 64% 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 7,2.

Aandachtspunten

Beide onderzoeken hebben ook enkele aandachtspunten opgeleverd. Zo laat het onderzoek Wmo een lage score zien voor wat betreft de bekendheid met onafhankelijke cliëntenondersteuning bij gesprekken, ongeveer 32% van de respondenten wist af van deze vorm van ondersteuning. Verdere aandachtspunten binnen de Wmo zijn: levertijd hulpmiddelen, stiptheid collectief vervoer en de communicatie van gecontracteerde partijen richting inwoners bij vertragingen (zowel hulpmiddelen als collectief vervoer).

Betreft jeugdhulp geeft 41% van de jongeren en 44% van de ouders/verzorgers aan (dat zijn/haar kind) zonder hulp verder kan. Een kanttekening hierbij is dat het onduidelijk is hoe lang de respondent of zijn/haar kind al jeugdhulp ontvangt. Er zijn ook respondenten aangeschreven die nog maar kort hulp ontvangen (3 maanden). Dit verklaart dat jongeren en ouders/verzorgers aangeven (dat hun kind) nog niet verder kan zonder hulp.

Resultaten 2019 t.o.v. 2018

De tevredenheid over de ondersteuning vanuit de Wmo in het algemeen scoorde in 2018 gemiddeld een 7,5. Daarmee is de gemiddelde klanttevredenheid nagenoeg gelijk gebleven (0,2 verschil). Ook in 2018 kwam naar voren dat het overgrote deel van de respondenten (66%) niet bekend was met de inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Het is niet mogelijk om een vergelijking te maken tussen de resultaten Jeugdwet 2018 en 2019 omdat de onderzoeksopzet afwijkt (kwalitatief in 2018 t.o.v. kwantitatief in 2019). Voor komend jaar (2020) houdt de gemeente dezelfde onderzoeksopzet aan, waardoor het wel mogelijk is om resultaten te vergelijken met het voorgaande jaar.

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.

De gemeente erkent het belang van onafhankelijke cliënt ondersteuning en is hier medio 2019 mee aan de slag gegaan. De gemeente heeft afspraken gemaakt met MEE over het geven van bekendheid aan de beschikbaarheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner. MEE is naar aanleiding van deze afspraken met een campagne gestart. Daarnaast besteedt het Wmo-loket extra aandacht aan dit onderwerp. Omdat de gemeente vanaf medio 2019 inzet op het vergroten van de bekendheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner, is de verwachting dat dit vanaf 2020 zal leiden tot positievere resultaten.

Aandachtspunten bij de inzet van specifieke voorzieningen worden besproken en gemonitord tijdens periodieke contractgesprekken met de betreffende gecontracteerde partijen (zorgaanbieders, Regiorijder, hulpmiddelenleverancier).

Tot slot

Hoewel er natuurlijk altijd verbeteringen mogelijk zijn, is het college tevreden met de resultaten van dit onderzoek.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,

BA 

, burgemeester

BA 

, secretaris