

Aan de leden van de gemeenteraad Bloemendaal

Datum : 21 juni 2022
Uw kenmerk : 2022003508
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2021
Verzonden :
Bijlage(n) : Onderzoeksrapport Wmo (2022003524), onderzoeksrapport
Jeugd – jongeren (2022003525), onderzoeksrapport Jeugd -
ouders/verzorgers (2022003526)

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 2021.

Opzet van het onderzoek

Voor het onderzoek zijn inwoners aangeschreven die in 2021 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 recent na de aanvraag van de ondersteuning of hulp worden opgehaald.

Resultaten Wmo

In totaal zijn 591 inwoners aangeschreven voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021. Daarvan hebben 318 inwoners de vragenlijst ingevuld (54%). De resultaten van het onderzoek zijn grotendeels positief en laten een verbetering zien ten opzichte van het vorige jaar (2020). De algemene tevredenheid van respondenten over de ingezette ondersteuning vanuit de Wmo is beoordeeld met gemiddeld een 7,7. Vorig jaar was dit een 7,4.

Over het contact met de gemeente en de gevoerde gesprekken over hun hulpvraag zijn de inwoners in meerderheid tevreden: 92% (+2%) van de inwoners ervaren dat zij serieus worden genomen

tijdens het gesprek. Ook wist 85% (+5%) 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 (84%) en vindt de geboden ondersteuning van goede kwaliteit (85%). Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar. 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 Wmo treft u aan in de bijlage (2022003524). Hoe de resultaten zich verhouden tot vorig jaar is aangegeven middels + en – in de factsheet (pagina 3).

Aandachtspunten

De bekendheid rondom de beschikbaarheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner blijft een punt van aandacht. Het onderzoek laat zien dat 21% (-1%) van de respondenten wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Van deze respondenten had 17% wel gebruik willen maken van deze dienst. De gemeente Bloemendaal is aangesloten bij het Koplopersproject onafhankelijke cliëntondersteuning. De gemeente wil hiermee, in samenwerking met alle betrokken partijen, de beschikbaarheid van formele en informele clientondersteuning en de vindbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner beter op de kaart te zetten. Over de voortgang van het Koplopersproject in de gemeente bent u recentelijk per brief geïnformeerd (2022001561).

Resultaten Jeugdwet

Ouders/verzorgers

In totaal zijn 222 ouders aangeschreven voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2021. Daarvan hebben 72 ouders de vragenlijst ingevuld (32%).

De resultaten van het onderzoek zijn grotendeels positief en laten op verschillende onderwerpen een verbetering zien ten opzichte van vorig jaar (2020). Over de ontvangen ondersteuning zijn de ouders/verzorgers over het algemeen ruim tevreden. Het gemiddelde cijfer voor de kwaliteit van hulp is beoordeeld met een 8,0. Vorig jaar was dit een 7,8.

In 85% (+3%) van de gevallen geven de ouders/verzorgers aan dat de geboden ondersteuning aansluit bij de behoefte van het kind. Ook stelt 77% (-2%) tevreden te zijn met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp. Als het gaat om het effect van de ondersteuning geeft een ruime meerderheid aan dat het als ouder/verzorger na de geboden hulp beter gaat (69%). Dit is 3% hoger dan vorig jaar.

Jongeren

In totaal zijn 237 jongeren aangeschreven voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 202. Daarvan hebben 56 jongeren de vragenlijst ingevuld (24%).

Ook de jongeren zijn over de ontvangen ondersteuning positief. Het gemiddelde cijfer dat zij aan de kwaliteit van hulp geven is een 7,7. Vorig jaar was dit gemiddeld een 7,6. Van hen geeft 80% (-1%) aan dat de hulp aansluit bij wat zij op dat moment nodig hebben. En 77% (+7) is tevreden met het (toe nu toe) bereikte resultaat van de hulp. Gericht op het effect van de ondersteuning geeft 30% van de jongeren aan dat zij weer verder kunnen zonder hulp. Dit is dezelfde uitkomst af vorig jaar.

Aandachtspunten

Het onderzoek heeft ook enkele aandachtspunten opgeleverd. Bij de resultaten van twee vragen is een daling in percentage zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. Op de vraag of ouders/verzorgers van mening zijn dat het kind zich beter voelt na de geboden ondersteuning geeft 74% van de respondenten aan dat dit het geval is. Dit is 11% lager dan in 2020. Ondanks dat een ruime

meerderheid aangeeft een positief effect bij het kind te zien is de daling aanzienlijk. Daarnaast geeft slechts 25% van de respondenten aan dat zij met de geboden ondersteuning weer verder kunnen zonder hulp (-4%). Beide vragen hebben betrekking op de effecten van de ondersteuning. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een continue meting. Een mogelijke verklaring voor het resultaat dat jongeren in sommige situaties niet verder kunnen zonder de geboden ondersteuning kan zijn omdat zij nog in een lopend traject zitten, immers de meting is gedaan binnen 3 maanden na start van de jeugdhulp. De resultaten en aandachtspunten worden meegenomen en opgepakt in het eerst volgende kwartaaloverleg met het Centrum voor Jeugd en Gezin. In dit overleg zal er gekeken worden naar mogelijke acties ter verbetering van de aandachtspunten.

De volledige onderzoeksrapporten met betrekking tot de Jeugdwet treft u aan in de bijlagen (2022003525, 2022003526). Hoe de resultaten zich verhouden tot vorig jaar is aangegeven middels + en – in de factsheet (pagina 3).

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester


, secretaris

