

Leden van de gemeenteraad Bloemendaal
Postbus 201
2050 AE OVERVEEN

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

Datum : 11 juli 2023
Zaaknummer : 1192905
Behandeld door : College van B&W
Onderwerp : Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2022
Verzonden :
Bijlage(n) : Rapportage Wmo, Rapportage Jeugdwet (jeugd), Rapportage Jeugdwet (ouders)

Geachte leden van de gemeenteraad Bloemendaal,

De gemeente is verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Dit onderzoek richt zich op inwoners (en ouders van kinderen onder de 12 jaar) die gebruik maken van een voorziening vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo) of Jeugdwet. Daarbij wordt onderzocht hoe zij het contact met de gemeente en de kwaliteit van de geleverde ondersteuning ervaren. Middels deze brief informeren wij u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet over het jaar 2022.

De volledige rapportages treft u aan in de bijlagen. Hoe de resultaten zich verhouden tot het voorgaande jaar (2021) is aangegeven middels een + en – in de factsheet (pagina 3 van de rapportages). Hieronder treft u een samenvatting van de belangrijkste resultaten.

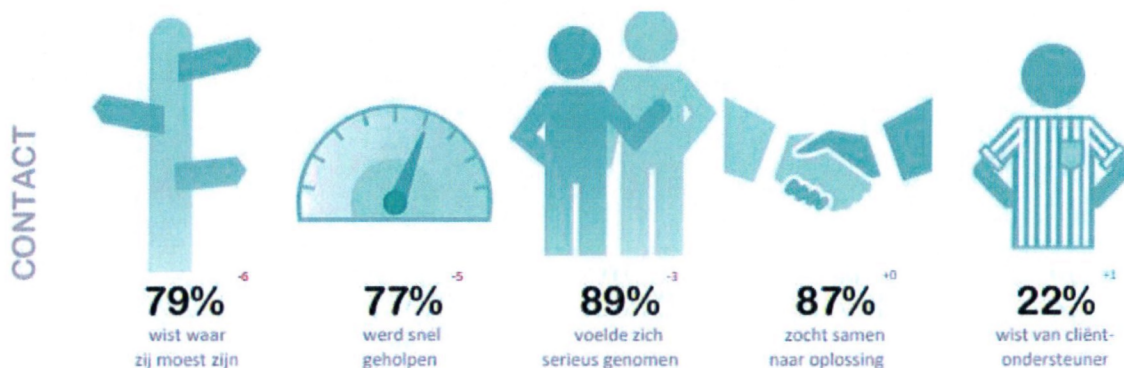
Opzet van het onderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek is, net als voorgaande jaren, in opdracht van de gemeente uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau ZorgfocuZ. Voor het onderzoek zijn inwoners aangeschreven die in 2022 een (nieuwe) 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. Gedurende het jaar hebben vier meetmomenten plaatsgevonden (één meetmoment per kwartaal), zodat de ervaringen van inwoners recent na de aanvraag van de ondersteuning of hulp konden worden opgehaald.

Resultaten Wmo

In totaal zijn 483 inwoners aangeschreven voor deelname aan het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021. Daarvan hebben 231 inwoners de vragenlijst ingevuld (48%). De resultaten van het onderzoek zijn positief. De algemene tevredenheid van respondenten over de ingezette ondersteuning vanuit de Wmo is ook dit jaar weer gestegen en beoordeeld met gemiddeld een 7,9. Vorig jaar was dit een 7,7.





Het contact met het Wmo-loket wordt als positief ervaren door de respondenten. 89% (-3%) van de inwoners ervaren dat zij serieus worden genomen tijdens het gesprek. Ook wist 79% (-6%) van de respondenten waar zij terecht konden voor de hulpvraag, vond 77% (-5%) dat hij/zij snel werd geholpen en had 87% (+0%) het gevoel dat er samen naar oplossingen werd gezocht.

Verder is het merendeel positief over de kwaliteit van de ondersteuning. De ruime meerderheid van de respondenten spreekt van passende ondersteuning (87%) en vindt de geboden ondersteuning van goede kwaliteit (84%). Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar. Door de geleverde hulp of ondersteuning kunnen inwoners die gebruik maken van een Wmo-voorziening zich beter redden. Ook zorgt de ondersteuning voor positieve effecten voor wat betreft zelfredzaamheid en een betere kwaliteit van leven.

Aandachtspunten en ontwikkelingen

De cijfers met betrekking tot het contact met het Wmo-loket zijn ook dit jaar weer positief, ondanks een lichte daling ten opzichte van het voorgaande jaar (2021). De oorzaak hiervoor is lastig te achterhalen. De locaties van de fysieke loketten en contactgegevens van het Wmo-loket zijn ongewijzigd. Over 2022 was de gemiddelde doorlooptijd van Wmo-aanvragen vijf weken. Dit is ruim binnen de marge van de wettelijk vastgestelde termijn (zes weken). Mogelijk houdt de afname met betrekking tot de vraag over de snelheid waarmee respondenten werden geholpen verband met de langere wachttijden voor de inzet van huishoudelijke ondersteuning.

De bekendheid rondom de beschikbaarheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner blijft een punt van aandacht. Het onderzoek laat zien dat 22% (+1%) van de respondenten wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Van deze respondenten had 25% wel gebruik willen maken van deze dienst. Om de bekendheid en vindbaarheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner te vergroten wordt er in september 2023 een communicatiecampagne uitgezet.

Resultaten Jeugdwet

Voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet zijn 236 jongeren in de leeftijdsgroep 12-18 jaar aangeschreven. Van deze groep jongeren heeft 24% de vragenlijsten ingevuld. Dit responspercentage is relatief hoog. In 2021 was het gemiddelde responspercentage in Nederland namelijk 10,1%. Aanvullend zijn 248 ouders/verzorgers van kinderen in de leeftijd van 0-15 jaar uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Het responspercentage onder de groep ouders/verzorgers was 30%.



De resultaten van het onderzoek zijn grotendeels positief. Zo geven de jongeren die ontvangen hulp en ondersteuning een gemiddeld rapportcijfer van 7,8 (+0,1). 71% van de respondenten geeft aan zich beter te voelen als gevolg van de ontvangen zorg (+4%). Er wordt door 28% (-2%) van de respondenten aangegeven dat zij nu verder kunnen zonder hulp. 79% (+1%) van de jongeren geeft aan dat ze de ontvangen hulp en ondersteuning vinden aansluiten bij wat zij nodig hebben. 73% (+4%) aan dat zij tevreden zijn met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp en ondersteuning.



Het gemiddelde rapportcijfer dat ouders/verzorgers de kwaliteit van de hulp en ondersteuning geven is een 7,9 (-0,1). Van de deelnemende ouders/verzorgers geeft 78% (+4%) aan dat het kind zich na afloop van de zorg beter voelt. 31% van de respondenten geeft aan dat hun kind na het ontvangen van de zorg weer verder kan zonder hulp en ondersteuning (+6%). Er is een licht daling (-4%) te zien in het percentage ouders/verzorgers dat aangeeft dat de hulp en ondersteuning aansluit bij wat hun kind nodig heeft (81%). 70% van de ouders/verzorgers zijn tevreden over het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp. Tot slot zegt 59% van de ouders/verzorgers dat het met henzelf beter gaat naar aanleiding van de ontvangen zorg voor hun kinderen.

Aandachtspunten en ontwikkelingen

Het is lastig te zeggen waar de lichte schommelingen ten opzichte van vorig jaar door verklaard kunnen worden. De resultaten liggen relatief dicht bij elkaar. Om grote verschillen in ervaringen of terugkerende trends te herkennen, dient er gekeken te worden naar de resultaten van de onderzoeken over een langere periode. Dit is een aandachtspunt voor de komende jaren, want de ervaringen van de Bloemendaalse jongeren leveren immers een bijdrage aan het opstellen van effectief jeugdbeleid.

Op 1 januari 2023 zijn de nieuwe contracten voor complexe jeugdhulp ingegaan in de jeugdhulpregio Zuid-Kennemerland en IJmond. In deze nieuwe contracten staat een andere manier van samenwerken centraal. Hiermee willen de gemeenten in Zuid-Kennemerland en IJmond de jeugdhulp effectief en duurzaam verbeteren. Het jaar 2023 is een overgangsjaar, waarin deze

nieuwe manier van werken wordt geïmplementeerd en verder wordt ontwikkeld. Het is echter interessant om te monitoren of de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2023 en verder door de veranderingen in de inkoop en uitvoering van jeugdhulp positief of negatief worden beïnvloedt. Dit is ook een aandachtspunt voor de komende jaren.

Tot slot

Uit deze resultaten blijkt dat onze inwoners het contact met de gemeente (Wmo loket en CJG) als zeer goed ervaren. Ook de ondersteuning door de zorgaanbieders wordt positief ervaren. Wij zijn als college ontzettend trots op de resultaten van deze clientervaringsonderzoeken en we hebben een enorme waardering voor alle ambtenaren en zorgmedewerkers die zich elke dag inspannen om de ondersteuning aan onze inwoners waar te maken.

Hopende u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

burgemeester en wethouders van Bloemendaal,



, burgemeester



, secretaris