Raadsinformatiebrief Landsmeer

Ter kennisneming

Datum B&W vergadering	27 september 2021
Portefeuillehouder	Wethouder M. Elfferich
Documentkenmerk	19349-2021:149369 behorende bij zaak: 19349-2021
Bijlage(n)	B1 WCEOLAND20_Rapport_Wmo_over 2020_def B2 WCEOLAND20_Factsheet_Wmo_over 2020_def

Onderwerp: Clientervaringsonderzoek Landsmeer WMO 2020

Aan de raad van Landsmeer,

De gemeenten zijn verplicht om jaarlijks de cliënten met voorzieningen vanuit de Wmo en Jeugdwet te bevragen over hun ervaringen. Vanuit de participatiewet bestaat er geen verplichting om periodiek ervaringen van cliënten te meten. De ervaringen vanuit de Wmo hebben wij middels een kwantitatief onderzoek opgehaald. Bij Jeugd en Participatie is kwalitatief onderzoek verricht.
De resultaten van die kwalitatieve onderzoeken 2020 zijn reeds gedeeld en geanalyseerd. Zo zijn ze mee genomen tijdens de evaluatie van het meerjarenbeleidsplan Sociaal Domein in 2020.
De resultaten van het kwantitatieve onderzoek WMO 2020 zijn bekend en treft u hierbij aan.
Het college is tevreden met de resultaten van het onderzoek.
In het algemeen zijn de goede resultaten van 2019 gecontinueerd.

Uitkomsten Wmo 2020
In totaal ontvingen – verdeeld over vier metingen – 329 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen. Hiervan hebben 161 cliënten de vragenlijst volledig ingevuld. Dat is een respons van 49 procent.
In absolute zin hebben in 2020 meer mensen mee gedaan dan in 2019 (toen waren dat er 119). Procentueel was de respons vorig jaar ook 49%. Deze respons ligt boven het landelijk gemiddelde. De gemeente Landsmeer heeft naast de tien basisvragen extra vragen gesteld over het contact met het Middelpunt, effecten van de ondersteuning en gebruik van voorliggende voorzieningen. Daarnaast zijn de ervaringen van de cliënten in Landsmeer, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark.[1]. Ook hierin zijn de resultaten van Landsmeer gemiddeld gelijk of hoger dan het gemiddelde van de benchmark.
Ruim acht op de tien cliënten (83%) zijn bekend met het Middelpunt. Hoewel er ten opzichte van 2015 een stijging is te zien, is de bekendheid hiermee iets gedaald ten opzichte van de jaren 2016 tot en met 2019.
In 2019 lag de bekendheid op 89%.
De cliënten zijn zeer tevreden over de bejegening bij het Middelpunt. Negen op de tien cliënten (91%) vinden dat zij serieus werden genomen. Dit is vergelijkbaar met de afgelopen twee jaren.
Ook hierin is de tevredenheid hoger dan de landelijke benchmark. Daarnaast is er een flinke toename in tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning.
De tevredenheid over het verloop van de keukentafelgesprekken was groot in 2019 en is in 2020 verder toegenomen. Ruim negen op de tien cliënten zijn tevreden over het contact met de medewerker en over de manier waarop er wordt geluisterd.

Net als in 2019 vinden circa negen op de tien cliënten de zorg van goede kwaliteit. De mate waarin de ondersteuning als passend wordt ervaren is iets toegenomen van 86% (in 2019) naar 89%.
Ook is er een toename te zien in de zelfredzaamheid. De ervaren kwaliteit van leven ligt iets lager dan in 2019 maar nog steeds ruim boven de 70%.

[1] Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten over 2015 (n=16.984 cliënten), 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016, 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017, 50 gemeenten (n=22.075) over 2018 en 38 gemeenten (n=18.364) over 2019.

In Landsmeer wist 39% over de mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een een afname ten opzichte van 2018 en 2019, maar hoger dan in 2017. Vergeleken met het gemiddelde van de landelijke benchmark scoort Landsmeer hoger dan gemiddeld.
De tevredenheid m.b.t. de snelheid van de hulp gedaald was in 2019 met 7% gedaald. Toen voelde 76% zich snel geholpen. In 2020 is de daling niet verder doorgezet met een percentage van 78%.
Net als in 2020 valt op dat circa 10% ontevreden is over de wachttijd tussen het besluit en het gebruikmaken van de ondersteuning. De meeste vormen van ondersteuning sluiten goed aan op de wensen en behoeften van cliënten.

Sinds 2020 is gestart met continu meten en is er een dashboard ontwikkeld waarin wij de resultaten nauwlettend in de gaten kunnen houden. Hierbij meten wij op meerdere momenten per jaar de cliëntervaringen. Wij zijn actueel op de hoogte van de tevredenheid van onze cliënten. Op dit moment zijn wij bezig met de eerste meting over 2020.

Verwerking resultaten
De resultaten van de onderzoeken worden verder verwerkt in de doorontwikkeling van de dienstverlening met name de bekendheid met het Middelpunt en de onafhankelijke clientondersteuning.

Met vriendelijke groet,

het college van burgemeester en wethouders van Landsmeer