

INFORMATIE RAAD-DOCUMENT GEMEENTE WATERLAND

Nummer	: 106-363
Onderwerp	: Cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo 2019
Portefeuillehouder	: T. van Nieuwkerk
Contact via	: Team Wmo
Datum	: 19 januari 2021

Kennisnemen van

de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek van Jeugd en Wmo 2019.

Inleiding

Vanuit de Wmo (Art. 2.5.1 lid 1) en de Jeugdwet (Art. 2.10) is het college verplicht jaarlijks een onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten naar de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp en de uitkomsten hiervan voor 1 juli te publiceren. De uitkomsten van het onderzoek moeten gepubliceerd worden op www.waarstaatjegemeente.nl. Vanwege de corona crisis heeft het Rijk de procedure omtrent het publiceren van de resultaten iets veranderd. De resultaten over het jaar 2019 moesten tenminste voor het einde van 2020 gepubliceerd zijn. Dit is reeds gebeurd.

Het onderzoek is uitgevoerd door het bureau Zorgfocuz. Zorgfocuz heeft de ervaringen geanalyseerd en gerapporteerd in een factsheet. De uitkomsten van deze onderzoeken geven ons inzicht in de ervaringen van de gebruikers over het jaar 2019. Daarmee kan de ondersteuning waar nodig verbeterd worden. Als bijlagen treft u twee factsheets aan met de uitkomsten voor zowel de Jeugdwet als de Wmo. In dit document lichten wij uitkomsten toe en maken wij waar mogelijk een beknopte vergelijking met de resultaten van voorgaande jaren.

Samenvatting

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Op basis van de Wmo 2015 is het college verplicht een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek uit te voeren naar de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. De VNG heeft hiervoor een verplichte vragenlijst opgesteld die gemeenten zelf mogen aanvullen met extra vragen. De vragenlijst die de gemeente dit jaar heeft verzonden is gelijk aan de vragenlijst die in 2019 is verzonden. Zo kunnen wij een goede vergelijking maken met de resultaten uit het voorgaande jaar.

Er zijn dit jaar 335 Wmo-cliënten benaderd door middel van een brief. Zij konden deelnemen aan het onderzoek door het invullen van een schriftelijke of digitale vragenlijst. 123 van de benaderde cliënten hebben de vragenlijst ingevuld, dit betekent een respons van 37%. De respons is daarmee 6,4% lager dan vorig jaar. De resultaten zijn vergelijkbaar met vorig jaar. In de factsheet vindt u de scores van het onderzoek. Hieronder lichten wij een paar zaken uit.

87% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed ten opzichte van 86% vorig jaar. 88% van de respondenten geeft aan zich beter te kunnen redden door de ontvangen ondersteuning, deze score is gelijk gebleven. Over het jaar 2019 gaf 40% van de respondenten aan te weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. In 2017 wist 46% hiervan en in 2018 was dit 33%. Hieruit blijkt dat de zichtbaarheid van MEE Amstel en Zaan beter is geworden maar nog niet op het niveau zit van 2017. Het is een stijgende lijn maar nog steeds onvoldoende. De onafhankelijke cliëntondersteuning is sinds 2016 aanbesteed aan MEE Amstel en Zaan. Wij vinden het belangrijk om zichtbaarheid van de cliëntondersteuner weer meer aandacht te geven en zullen hier met MEE aan werken.

Uit het onderzoek blijkt verder dat de cliënt zich serieus genomen voelt (95%) en tevreden is over het contact tijdens het keukentafelgesprek met de Wmo-consulent (92%). Een punt van aandacht voor het Wmo team is het feit dat onze inwoners met een hulpvraag in 25% van de gevallen niet wisten waar ze zich moesten melden. Dit is een stijging van 11% ten opzichten van de resultaten van 2018. Deze stijging is deels te verklaren door de populatie die gebruikt is in het onderzoek. Wij hebben namelijk alleen gebruik gemaakt van nieuwe cliënten die in 2019 een aanvraag hebben ingediend. In 2021 willen we daarom via verschillende kanalen de bereikbaarheid, zichtbaarheid en de procedure van het Wmo-loket bevorderen. De gemeentepagina up to date houden, publiceren in het streekblad en flyers in de Bolder zijn drie manieren om de bekendheid onder onze inwoners te bevorderen.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Het meten van de ervaringen van ouders en jeugdigen is net als voor de Wmo wettelijk verplicht, maar is in tegenstelling tot de Wmo vormvrij. Bij Jeugd is in het cliëntervaringsonderzoek over 2019 gekeken naar de aanvraag van de hulp, de kwaliteit en het effect van de hulp. In de factsheet zijn de cijfers overzichtelijk weergegeven. Hieronder geven wij een korte samenvatting en maken wij een beknopte vergelijking met 2018; voor zover dat mogelijk is gezien de verschillende onderzoeksmethoden.

Van de benaderde cliënten (343) hebben 80 respondenten de vragenlijst ingevuld, dit betekent een respons van 23% en dit is vergelijkbaar met vorig jaar (26,7%). In het onderzoek zijn de ervaringen van de ouders en jongeren samen weergegeven omdat de respons onder jongeren te laag was om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Het resultaat van de hulp wordt positief ervaren (79%) en ouders geven in de open vragen aan dat er meer rust en harmonie in het gezin wordt ervaren. Veel mensen geven aan tevreden te zijn over de hulpverleners en medewerkers. Daar tegenover staat dat het percentage dat langer dan 6 weken moest wachten op een eerste gesprek met een persoon of organisatie gestegen is tot 18% (was 8% in 2018). Dit is een punt van aandacht in onze gesprekken met huisartsen en aanbieders. En nemen we als belangrijk punt mee in de doorontwikkeling van ons lokale team. In de toekomst willen wij bijvoorbeeld meer casussen zelf op gaan pakken en daarmee de wachttijden naar beneden brengen. Het gemiddelde cijfer voor de hulp die men of het kind ontvangt is gedaald van een 7,9 naar een 7,7, maar is nog steeds een ruime voldoende.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



drs. E.G.H. Dijk MPM
gemeentesecretaris/algemeen directeur



drs. K.S. Heldoorn
waarnemend burgemeester

Bijlagen:

1. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugd
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo