

RAADSINFORMATIEDOCUMENT GEMEENTE WATERLAND

Nummer	: 106-389
Onderwerp	: Cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo 2021
Portefeuillehouder	: T. van Nieuwkerk
Contact via	: Team Samenleving
Datum	: 7 juli 2022

Kennisnemen van

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek van Jeugd en Wmo 2021.

Inleiding

Jaarlijks wordt er op grond van de WMO en Jeugdwet een onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van cliënten naar de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp. De uitkomsten hiervan worden vervolgens gepubliceerd 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 2021 moeten tenminste voor het einde van 2022 gepubliceerd zijn.

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 2021. 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 2020 is verzonden. Zo kunnen wij een goede vergelijking maken met de resultaten uit het voorgaande jaar.

Er zijn 242 Wmo-cliënten benaderd door middel van een brief. Zij konden deelnemen aan het onderzoek door het invullen van een schriftelijke of digitale vragenlijst. 98 van de benaderde cliënten hebben de vragenlijst ingevuld, dit betekent een respons van 41%. De respons is daarmee gelijk aan het onderzoek over 2020. De resultaten zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren. In de factsheet vindt u de scores van het onderzoek. Hieronder lichten wij een paar zaken uit.

86% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. 81% van de respondenten geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben door de ontvangen ondersteuning. Over het jaar 2020 gaf 37% van de respondenten aan te weten dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijk clientondersteuner. Over 2021 is dit cijfer gestegen naar 48%. Hieruit blijkt dat de zichtbaarheid van MEE Amstel en Zaan is gestegen. De onafhankelijke cliëntondersteuning is sinds 2016 aanbesteed aan MEE Amstel en Zaan. Wij vinden het belangrijk dat de clientondersteuner zichtbaar is. In overleg met MEE bespreken we hoe we de zichtbaarheid verder vergroten.

Uit het onderzoek blijkt verder dat de cliënt zich serieus genomen voelt (92%) en tevreden is over het contact tijdens het keukentafelgesprek met de Wmo-consulent (88%). Een punt van aandacht voor het Wmo team is het feit dat onze inwoners met een hulpvraag in 17% van de gevallen niet wisten waar ze zich moesten melden. In 2022 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, communicatie via sociale media en flyers in de Bolder zijn vier manieren om de bekendheid onder onze inwoners te bevorderen.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

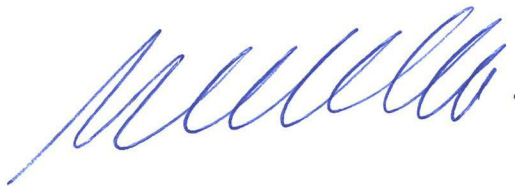
Het meten van de ervaringen van ouders en jeugdigen is net als voor de Wmo wettelijk verplicht, maar is in tegenstelling tot de Wmo vormvrij. Bij Jeugd is in het cliëntervaringsonderzoek over 2021 gekeken naar de aanvraag van de hulp, de kwaliteit en het effect van de hulp. In de factsheet zijn de cijfers weergegeven. Hieronder geven wij een korte samenvatting en maken wij een beknopte vergelijking met 2020.

Van de benaderde cliënten (199) hebben 30 respondenten de vragenlijst ingevuld, dit betekent een respons van 15%. Deze respons is lager dan de respons van 2020 en 2019 (18 en 23%). In het onderzoek zijn de ervaringen van de jeugdigen en de ouders samengevoegd tot een resultaat. De respons onder enkel jeugdigen of ouders is te laag om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. 85% van de respondenten vond het contact met de medewerker prettig. Daar tegenover staat dat het percentage respondenten dat tevreden is over de snelheid waarmee zij zijn geholpen is gedaald tot 62% (2020: 75%). Dit is een punt van aandacht. Het gemiddelde cijfer voor de hulp die het gezin of het kind ontvangt, is een 7,7.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



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



drs. M.C. van der Weele
burgemeester

Bijlage(n):

1. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugd
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo