Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 377602

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. gemeente.emmen.nl

Gemeente Emmen

Aan de raad van de gemeente Emmen

team
Account, Beleid Sociaal domein

ons kenmerk	zaaknummer	bijlage	behandeld door
257257-2023:932917	257257-2023	3	A. Veenstra
datum	**telefoon**	**fax**	**e-mail**
20 september 2023	14 0591		gemeente@emmen.nl

onderwerp
Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2023

Geachte leden van de raad,

Hierbij informeren wij u over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken aangaande de Wmo en de Jeugdwet die in 2023 zijn uitgevoerd.

De cliëntervaringsonderzoeken dienen jaarlijks verplicht te worden afgenomen en zijn uitgevoerd door onderzoeksbureau Insight Zorg in mei en juni van 2023. Inwoners zijn gevraagd naar hun ervaring met de ondersteuning die zij in 2022 hebben ontvangen. De rapportages met resultaten van deze onderzoeken zijn eind juni 2023 opgeleverd aan de gemeente. De resultaten worden gedeeld met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Respondenten
Voor het Wmo onderzoek hebben, met behulp van een steekproef, 1500 cliënten die gebruik maakten van de Wmo in 2022 een vragenlijst toegestuurd gekregen. Er kwamen 559 bruikbare vragenlijsten retour. Dit is voldoende om een valide en betrouwbaar beeld te krijgen over hoe de gehele populatie Wmo-cliënten de ondersteuning het afgelopen jaar hebben ervaren.

Het onderzoek in het kader van de Jeugdwet is gedaan onder de jeugdige cliënten en hun ouders/verzorgers. In totaal zijn voor dit onderzoek 443 ouders/verzorgers en 212 jongeren aangeschreven. Hieruit zijn 68 reacties gekomen. Door deze lage respons zijn de resultaten niet significant. Het onderzoek geeft hierdoor slechts een indicatie van de ervaringen in Emmen en is niet te generaliseren naar de gehele populatie. Bij jeugd is het aantal aan te schrijven inwoners standaard laag in verband met de jonge leeftijd en privacy. De respons is vergelijkbaar met het landelijke beeld.

Bevindingen Wmo
Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de zorg en ondersteuning die ze ontvangen vanuit de Wmo. Inwoners voelen zich serieus genomen en vinden dat ze goed worden geholpen. Het grootste deel van de respondenten ziet geen verbeterpunten. Bij het contact met de gemeente zijn respondenten het minst tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen. Een aantal inwoners vinden de wachttijden te lang en zouden graag sneller geholpen worden.

De tevredenheid over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning is toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. De meeste cliënten geven aan verder geholpen te worden door de ondersteuning. Ook de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning is in de meeste gevallen gestegen of gelijk gebleven. Gemiddeld is 90% van de inwoners tevreden met de verschillende ondersteuningsvormen die worden aangeboden door de gemeente Emmen. Bij de categorie "Anders" is dit percentage 74%.

Verbeterpunten zijn de samenwerking tussen de organisaties en de hoeveelheid informatie die inwoners ontvangen over de ondersteuning. Voor beide onderwerpen geldt dat met 54% en 51% net iets meer dan de helft van de inwoners tevreden is. Daarnaast blijft net als voorgaande jaren de bekendheid van cliëntondersteuners een aandachtspunt. Het percentage inwoners dat aangeeft bekend te zijn met de mogelijkheid van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning is 30%. Dit is wel een stijging van 4% ten opzichte van 2021. We blijven inwoners actief wijzen op het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Bevindingen Jeugd
Jeugdigen en hun ouders zijn over het algemeen tevreden de kwaliteit van de ondersteuning. Er is wel een kleine daling te zien in tevredenheid over de toegang ten opzichte van voorgaande jaren. Jongeren geven aan dat de wachttijden te lang zijn en dat ze het vervelend vinden als ze steeds hun verhaal opnieuw moeten vertellen aan verschillende personen. Verbeterpunten zijn daarom de samenwerking tussen organisaties en de wachttijden. Omdat dit onderzoek niet representatief is en de resultaten niet te generaliseren zijn voor de gehele populatie kunnen we hier echter geen conclusies aan verbinden.

Communicatie
De uitkomsten van het onderzoek worden op de website van de gemeente Emmen geplaatst, waarover een persbericht zal worden verstuurd. De resultaten zijn reeds, zoals verplicht, overlegd aan het Ministerie van Volksgezondheid, wetenschap en sport.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

M. Plantinga-Leenders H.F. van Oosterhout

Gemeente Emmen

Voorstel tot besluitvorming

College		**Portefeuillehouder: G.P. Rink**		
Steller: A Veenstra **tel.nr.:** 140591 **paraaf:** **datum: 22 augustus 2023**	Teamleider naam en paraaf	Concern-control	Portefeuille-houder	Gemeente-secretaris
Team: Account, Beleid Sociaal domein	Datum:	Datum:	Datum:	Datum:
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2022	**Zaaknummer** 257257-2023	**Openbaar:** O		

Voorgesteld besluit:

1. Kennis te nemen van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2022.
2. De raad te informeren over de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2022.

Conform									Collegevergadering d.d.: 1. 19-09-23 2.
Bespreken									
	S	B	JOR	RWS	RWE	GRK	DLL	PSK	

✓ Besluit conform:
o Voorstel aangehouden:
o Gewijzigd besluit: