RAADSINFORMATIEBRIEF

Postregistratienummer	21.0008958

Opmeer, d.d.: 22 juni 2021

Onderwerp

Raadsinformatiebrief over: Cliëntervaringsonderzoek 2020

Inleiding

Op grond van de Jeugdwet en de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek (Ceo) uit te voeren. De wet bepaalt ook dat gemeenten de uitkomsten van de onderzoeken jaarlijks verstrekken aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). ZorgfocuZ heeft voor de gemeente Opmeer het onderzoek uitgevoerd. Dit heeft geleid tot bijgevoegde factheets over respectievelijk Wmo en Jeugd. In het collegebesluit van 22 juni 20121 is opgenomen dat de resultaten van het onderzoek ter informatie worden doorgestuurd aan de raad en de commissie SLZ.

Kernboodschap

In samenspraak met gemeenten is in het kader van de vergelijkbaarheid tussen gemeenten een verplichte vragenlijst Wmo ontwikkeld, die gemeenten moeten gebruiken voor het Ceo. Hierdoor kunnen resultaten onder gemeenten en ook met eerdere jaren, goed vergeleken worden.

Wmo

Er zijn 350 klanten aangeschreven, 194 hebben ook daadwerkelijk ingevuld. Dit betekent een respons van 55%. Dit is iets minder dan vorig jaar.

Samenvatting resultaten

Een samenvatting van de resultaten staat vermeld in bijgevoegde factsheet. Over het algemeen zien we een toename van de tevredenheid ten opzichte van vorig jaar op zowel de punten als contact, kwaliteit en resultaat, gemiddeld ongeveer 2 a 3%. De bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner is dit jaar flink gestegen ten opzichte van vorig jaar (18%). Dit laat zien dat de inzet om hier meer bekendheid aan te geven het afgelopen jaar, zijn vruchten heeft afgeworpen. Ook dit jaar blijven we hier aandacht voor houden.

Verbeteracties

Sinds begin dit jaar hebben we het aanmeldproces voor een voorziening gedigitaliseerd. Ook wordt er vaker gewerkt met de digitale handtekening. Hierdoor is het aanvraagproces eenvoudiger en sneller geworden. Een volgende stap is om meer gebruik te maken van signaleringsmogelijkheden in het systeem, waardoor we de inwoner beter op de hoogte kunnen houden van de status van de aanvraag.

Jeugd

De respons op de enquête voor de Jeugdwet is dit jaar procentueel iets toegenomen. In totaal zijn 352 ouders en jongeren aangeschreven die een voorziening op basis van de Jeugdwet van gemeente Opmeer hebben ontvangen, met het verzoek om de vragenlijst in te vullen. Hierop zijn 96 reacties gekomen.

Resultaten

Een samenvatting van de resultaten staat in de bijgevoegde factsheets. Er zijn 2 factsheets gemaakt voor de resultaten, een voor de antwoorden van de jongeren en een voor de ouders. We zien een lichte daling in de tevredenheid over het contact en een stijging in de tevredenheid over het resultaat en de kwaliteit.

Verbeteracties

De respons is elk jaar een punt van aandacht waar we samen met het onderzoeksbureau naar kijken hoe we dit kunnen vergroten. Dit jaar zullen we halverwege het jaar alvast de jeugdige/ouders aanschrijven die in het eerste halfjaar van 2021 jeugdhulp hebben ontvangen. Doordat we sneller na de start van de zorg de vragenlijst sturen, hopen we de respons te vergroten.
Ook bij Jeugd is begin dit jaar het aanmeldproces gedigitaliseerd. Ook wordt er vaker gewerkt met de digitale handtekening. Hierdoor is het aanvraagproces eenvoudiger en sneller geworden. Een volgende stap is om meer gebruik te maken van signaleringsmogelijkheden in het systeem, waardoor we de inwoner beter op de hoogte kunnen houden van de status van de aanvraag.

Communicatie

De resultaten van het onderzoek zijn besproken en vastgesteld in een collegebesluit van 22 juni 2021. Er volgt nog berichtgeving in weekblad De Kogge en/of op de website.

Hoogachtend,

M.A.S. Winder
Gemeentesecretaris

W.G. Groeneweg
Waarnemend burgemeester

Bijlagen

- Factsheets cliëntervaringsonderzoek Jeugd (jongeren en ouders) 2020
- Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020