

Aan de gemeenteraad

Uw brief van

Uw kenmerk

Behandelaar

SO/ M. van Drunen

Onderwerp

Uitkomsten
Cliënttevredenheidsonderzoeken 2023

Ons kenmerk

791560

Datum

22-07-2024

VERZONDEN 13 SEP. 2024

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

Hierbij stellen we u op de hoogte van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor jeugd, Wmo en de participatiewet over het jaar 2023.

Onderzoek

Het onderzoek is wederom uitgevoerd door Zorgfocuz, op basis van de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. Evenals voorgaande jaren, hebben we ook de ervaringen vanuit de Participatiewet gemeten. Daarmee hebben we een compleet beeld van deze wetten in het sociale domein. Een cliëntervaringsonderzoek kan belangrijke en bruikbare beleidsinformatie opleveren om onze dienstverlening verder te verbeteren.

In alle drie de domeinen staan de volgende vragen in elk geval centraal:

- Hoe ervaren de respondenten de toegang tot de hulp/ondersteuning?
- Hoe ervaren de respondenten de (kwaliteit van de) hulp die ze ontvangen?
- Ervaren respondenten een effect van de hulp?

In de bijlagen treft u de volledige rapportages aan van de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. Ook de bijbehorende factsheets zijn als bijlage toegevoegd. In deze factsheets wordt in één opslag beknopt en overzichtelijk weergegeven hoe het contact, de kwaliteit en het resultaat van de geboden hulp en ondersteuning door de inwoners worden ervaren. Deze resultaten nemen we mee in de doorontwikkeling van het CMD.

Samenvatting uitkomsten 2023

Participatiewet

De respondenten zijn tevreden over het aanvraagproces tot ondersteuning. De meeste hulpvragen gingen over het aanvragen van een bijstandsuitkering. Medewerkers worden als kundig ervaren. Het merendeel is tevreden over de gevonden oplossing voor de hulpvraag. Het contact met de gemeente wordt beoordeeld met een 7,6. Het gemiddelde voor de ondersteuning is een 7,4. De totale respons op het cliënttevredenheidsonderzoek was 23%.

Wmo

De resultaten zijn vergelijkbaar met de cijfers van vorig jaar. Een grote meerderheid is tevreden over het aanvraagproces tot de Wmo, Ook geeft een meerderheid aan dat samen met de cliënt naar oplossingen is gezocht. Een ruime derde van de respondenten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Respondenten zijn over het algemeen positief over de zorg/ondersteuning die ze ontvangen. Ook hebben ze hierdoor een betere kwaliteit van leven.

Uit de aanvullende vragen blijkt dat 51% van de respondenten mantelzorg ontvangt van een naaste. Van deze mantelzorgers heeft 29% behoefte aan overname van (een deel van) de werkzaamheden.

De totale respons op de enquête was 43%.

Jeugd (jongeren en ouders/verzorgers)

Respondenten geven gemiddeld een 7,5 voor de manier waarop ze geholpen zijn bij het aanvragen van jeugdhulp. De kwaliteit van de hulp wordt beoordeeld met een gemiddeld cijfer van 8,2. Van de respondenten geeft 70% aan dat het kind zich beter voelt door de hulp en 75% van de ouders/verzorgers voelt zich beter. Zelf geven 83% van de jongeren aan dat zij zich beter voelen door hulp. Tot slot is 74% tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp.

In totaal heeft 17% van de bevroegde ouders/verzorgers de enquête ingevuld en 10% van de jongeren.

Respons

Uit de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) voor jeugd, Wmo en de participatiewet over het jaar 2023 blijkt dat de totale respons (t.o.v. de vorige jaren) vrijwel identiek is. Hoewel het wenselijk is om een hoger percentage respons te verwachten, dient men zich te realiseren dat zonder een extra financiële impuls dit positieve resultaat behaald is.

In de bijlagen vindt u de eindrapportages van de drie domeinen voor een verdere verdieping.

Wij hopen u hiermee voldoende te informeren.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Waalre,

Gemeentesecretaris,

Burgemeester,



mr. drs. R.L. Franken



M.F. Oosterveer