

Aan de gemeenteraad Waalre

Uw brief van

Uw kenmerk

Afdeling/ambtenaar

SO/A. Gerrits

Onderwerp

Uitkomsten
cliënttevredenheidsonderzoeken
2022

Ons kenmerk

679571

Datum

VERZONDEN 23 NOV. 2023

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 2022. Dit is wederom uitgevoerd door Zorgfocus.

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 ieder 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 zullen we meenemen in de doorontwikkeling van het CMD.

Samenvatting uitkomsten 2022

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 overgrote merendeel is tevreden over de gevonden oplossing voor de vraag. Het contact met de gemeente wordt

beoordeeld met een 7,8. Het gemiddelde voor de ondersteuning is een 7,5. De totale respons op het cliënttevredenheidsonderzoek was 16%.

Wmo

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.

De dienstverlening van Goed voor Mekaar Waalre krijgt gemiddeld een 8,2. Van de respondenten is 62% bekend met Goed voor Mekaar. Het zelf plaatsen van een hulpaanbod op de site van Goed voor Mekaar gebeurt zeer beperkt en vraagt aandacht. 30% heeft te maken met een naaste die langere tijd zelf zorg/ondersteuning nodig heeft. Zelf ontvangt 50% van de respondenten mantelzorg van een naaste. Ondanks de relatief grote bekendheid met steunpunt mantelzorg Waalre (64%), heeft slechts 7% hier gebruik van gemaakt. De totale respons op de enquête was 46%.

Jeugd (ouders/verzorgers)

Respondenten geven gemiddeld een 7,7 voor de manier waarop ze geholpen zijn bij het aanvragen van jeugdhulp. De kwaliteit van de hulp wordt beoordeeld met een gemiddeld cijfer van 8,4. Van de respondenten geeft 79% aan dat het kind zich beter voelt door de hulp en 85% van de ouders/verzorgers voelt zich beter. Tot slot is 80% tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp. 31% Van de bevraagde ouders/verzorgers heeft de enquête ingevuld.

Jeugd (jongeren)

80% Van de respondenten heeft naar aanleiding van hun hulpvraag een vorm van jeugdhulp ontvangen. Respondenten beoordelen de kwaliteit van de hulp met een gemiddelde van 8,0. Van de jeugdigen voelt 68% zich beter dankzij de hulp, 16% niet. Van de respondenten is 58% tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat. Van de aangeschreven jongeren heeft 17% gereageerd. We streven naar een hoger reactiepercentage in deze doelgroep. Daarbij nemen wij een aantal maatregelen, zoals hieronder beschreven.

Wijzigingen cliëntervaringsonderzoek 2023

Naar aanleiding van de soms beperkte hoeveelheid respons en de wijze van enquêteren, zijn een aantal wijzigingen aangebracht voor het cliëntervaringsonderzoek is 2023.

Onderstaand worden de belangrijkste wijzigingen genoemd:

- Het onderzoek van de Wmo is ongewijzigd. De responsaantallen zijn goed en mensen reageren zowel schriftelijk als online. Hier wordt geen herinneringsbrief meer verstuurd tenzij de responsaantallen laag zijn na de eerste verzending ter besparing van de verzendkosten.
- Het onderzoek van de participatiewet is ook ongewijzigd. Hier wordt wel standaard een herinneringsbrief gestuurd vanwege de lage responsaantallen.
- Het onderzoek van Jeugd is wel veranderd. De vragenlijsten voor jongeren en ouders zijn iets verkort en gelijk gemaakt. Hier zijn inhoudelijk weinig aanpassingen aan gedaan om te kunnen blijven vergelijken met eerdere

meetjaren. Wel zien de ouders/verzorgers en de jongeren nog steeds een verschillende versie met een voor hun passende aanspreekvorm.
In 2023 is ervoor gekozen alleen een enveloppe met ansichtkaart te sturen. Op deze ansichtkaart staat een korte uitnodiging en twee unieke codes. Op de andere kant staat een QR-code die ze kunnen scannen en de vragenlijst online invullen.

In de bijlages vindt u de eindrapportages van de drie domeinen voor een verdere verdieping. We praten hier graag over door met u op een van de raadsinformatieavonden over het sociaal domein.

Wij hopen u hiermee voldoende te informeren.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Waalre,

Gemeentesecretaris,


mr. drs. R.L. Franken

Burgemeester,


M.F. Oosterveer

Bijlagen

Bijlage 1: Rapport Participatiewet 2022

Bijlage 2: Rapport Wmo 2022

Bijlage 3: Rapportage Jeugdwet ouders 2022

Bijlage 4: Rapportage Jeugdwet Jongeren 2022

Bijlage 5: Bijlagerapport Wmo, jeugdwet, pwet