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	BSN
309682-2022:335056	309682-2022		E.H. Huisman	

datum	telefoon	fax	e-mail
9 november 2022	14 0591		gemeente@emmen.nl

onderwerp
Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2022

Geachte leden van de raad,

Hierbij informeren wij u over de uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken aangaande de Wmo en de Jeugdwet die zijn uitgevoerd in 2022.

De zijn onderzoeken zijn uitgevoerd door onderzoeksbureau Menselijke maat en hebben plaatsgevonden in de maanden mei en juni van 2022. Inwoners is gevraagd naar de ervaring met de ondersteuning die zij in 2021 hebben ontvangen. In augustus 2022 zijn de rapportages opgeleverd aan de gemeente.
De cliëntervaringsonderzoeken dienen jaarlijks verplicht te worden uitgevoerd. De resultaten worden gedeeld met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Respondenten
Voor het Wmo onderzoek hebben 1500 cliënten die gebruik maakten van de Wmo in 2021 een vragenlijst toegestuurd gekregen. Er kwamen 510 bruikbare vragenlijsten retour. Dit is voldoende om een valide beeld te krijgen hoe de 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. In totaal zijn voor dit onderzoek 538 ouders en 626 jongeren aangeschreven. Hieruit zijn 157 reacties gekomen. Door deze lage respons zijn de resultaten niet significant. Dit betekent dat het onderzoek slechts een indicatie geeft van de ervaringen in Emmen en niet te generaliseren is 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 ondersteuning die ze ontvangen vanuit de Wmo. Inwoners vinden dat ze goed worden geholpen en dat de ondersteuning hen verder helpt in het leven. De resultaten liggen net iets lager dan in de voorgaande jaren. Dit is te relateren aan de effecten van corona. Situaties van inwoners zijn complexer geworden en zorg en ondersteuning kon door lockdowns niet altijd worden ingezet.

Aandachtspunt blijft de bekendheid van cliëntondersteuners. Ondanks dat we hier op verschillende manieren aandacht hebben besteed is het percentage inwoners dat aangeeft bekend te zijn met de mogelijkheid van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning met 26% iets verder gedaald ten opzichte van vorige jaren. Menselijke maat geeft aan dat dit ook te maken kan hebben met het woord cliëntondersteuner. Dit is voor sommige mensen een ingewikkeld woord en wordt niet altijd herkend. Tegelijkertijd zien we het gebruik van cliëntondersteuning de afgelopen jaren wel stijgen. Dit wijst er op dat cliëntondersteuning al wel meer bekendheid krijgt bij de inwoners die het nodig hebben. We blijven inwoners wijzen op het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning

Bevindingen Jeugd
Jeugdigen en hun ouders zijn over het algemeen tevreden over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de ondersteuning. Bijna driekwart van de respondenten vindt dat de hulp hen verder heeft gebracht. Verbeterpunten zijn 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