gemeente Opsterland

Aan de Gemeenteraad

| Uw kenmerk: | Uw brief van: | Ons kenmerk: | Behandeld door: | Telefoon: | Bijlagen: |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 0086199220 | Monique Koelma | (0512) 386 222 | 2 |

**Onderwerp:**
Cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2023

Beetsterzwaag, 10 december 2024
Verzonden op: 12 december 2024

Geachte raad,

Jaarlijks voert het college een cliëntervaringsonderzoek (hierna: CEO) uit onder cliënten die een aanvraag hebben gedaan op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet. Dit is een wettelijke verplichting. De rapportages van het CEO Wmo en Jeugdwet sturen wij hierbij ter informatie toe en lichten wij middels deze brief kort toe.

*Resultaten CEO Wmo*
Het CEO Wmo gaf voldoende respons en de resultaten kunnen als representatief worden beschouwd. Het merendeel van de respondenten (81%) wist waar zij moesten zijn met de hulpvraag. Het gesprek met het Gebiedsteam krijgt gemiddeld een 8,1. Het merendeel van de respondenten is tevreden met de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Bij 11% van de cliënten heeft het meer dan een maand geduurd voordat de hulp is opgestart. Dit is herkenbaar en heeft voornamelijk te maken met personeelskrapte bij aanbieders. We nemen in de uitvoering de aanbeveling mee om eventuele wachtlijsten tijdig te communiceren naar de cliënt. De bekendheid aan mogelijke ondersteuning van het Gebiedsteam was bij 12% van de cliënten onbekend. Eind 2023 is de gemeentelijke website aangepast en begin 2025 wordt de sociale kaart (Zorgvoorelkaar) gelanceerd. Hiermee is ons ondersteuningsaanbod beter vindbaar.

*Resultaten CEO Jeugdwet*
Net als voorgaande jaren is er te weinig respons op het CEO Jeugdwet en daarmee zijn de resultaten niet representatief. De resultaten kunnen daarmee alleen als richtinggevend worden beschouwd en zullen in de praktijk worden gewogen. Landelijk is het gebrek aan respons op het CEO Jeugdwet herkenbaar. Tegelijkertijd, meer dan de helft cliënten (onderzoekspopulatie) krijgt een verwijzing via externe partijen. Zij ontvangen geen beschikking van de gemeente waardoor wij ze ook niet kunnen bevragen voor het CEO. Hierdoor wordt onze te onderzoeken groep veel kleiner. We hebben ons ingespannen om de respons te vergroten. Zo hebben wij naast online enquêtes ook telefonische interviews afgenomen. Echter, deelname aan het CEO is vrijwillig. We merken dat de bereidheid om deel te nemen aan het CEO bij deze groep cliënten laag is.

Postbus 10.000
9244 ZP Beetsterzwaag
Hoofdstraat 82
9244 CR Beetsterzwaag
T (0512) 386 222
F (0512) 381 875
E gemeente@opsterland.nl
I www.opsterland.nl
IBAN NL82 BNGH 028.50.06.606
BTW NL001950149B01

gemeente Opsterland

Het CEO Jeugdwet laat over het algemeen een positief beeld zien. Het merendeel van de respondenten is positief over het eerste gesprek met het Gebiedsteam. De ondersteuning die de respondenten ontvangen van zorgaanbieders wordt gemiddeld met een 9,2 beoordeeld. Een aantal respondenten geeft aan dat het te lang heeft geduurd voordat de hulp is opgestart. Dit is herkenbaar en heeft te maken met wachtlijsten bij jeugdzorgaanbieders. We nemen in de uitvoering de aanbeveling mee om eventuele wachtlijsten tijdig te communiceren naar de cliënt.

*Hoe nu verder?*
De uitkomsten van beide onderzoeken worden gedeeld met de uitvoering, verbeteracties worden gewogen en waar nodig worden aanpassingen gedaan ter verbetering van de Wmo en jeugdzorg. Daarnaast wordt er in OWO-verband gezamenlijk een plan gemaakt hoe we respons van het CEO Jeugdwet kunnen vergroten.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris

Sandra van 't Hooge

de burgemeester

Andries Bouwman

Postbus 10.000
9244 ZP Beetsterzwaag

Hoofdstraat 82
9244 CR Beetsterzwaag

T (0512) 386 222
F (0512) 381 875

E gemeente@opsterland.nl
I www.opsterland.nl

IBAN NL82 BNGH 028.50.06.606
BTW NL001950149B01