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
244855-2024:738643	244855-2024	2	A Veenstra
datum	**telefoon**	**fax**	**e-mail**
23 oktober 2024	14 0591		gemeente@emmen.nl

onderwerp
Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024

Geachte leden van de raad,

Hierbij informeren wij u over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken aangaande de Wmo en de Jeugdwet die in 2024 zijn uitgevoerd.

De cliëntervaringsonderzoeken dienen jaarlijks verplicht te worden afgenomen en zijn uitgevoerd door onderzoeksbureau Insight Zorg van april tot en met mei 2024. Inwoners zijn gevraagd naar hun ervaring met de ondersteuning die zij in 2023 hebben ontvangen. De rapportages met resultaten van deze onderzoeken zijn begin juli 2024 opgeleverd aan de gemeente.
De resultaten zijn gedeeld met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Respondenten
Voor het Wmo onderzoek hebben, met behulp van een steekproef, 1577 cliënten die gebruik maakten van de Wmo in 2023 een vragenlijst toegestuurd gekregen. Er kwamen 512 bruikbare vragenlijsten retour. Dit is voldoende om een valide en betrouwbaar beeld te krijgen over hoe de gehele populatie 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/verzorgers. In totaal zijn voor dit onderzoek 285 ouders/verzorgers en 231 jongeren aangeschreven. Hieruit zijn 43 reacties gekomen. Door deze lage respons van 8% zijn de resultaten niet significant. Het onderzoek geeft hierdoor slechts een indicatie van de ervaringen in Emmen en is 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
Net als voorgaand jaar zijn inwoners die Wmo-ondersteuning in de gemeente Emmen ontvangen erg tevreden. Zij zijn overwegend positief over het contact dat zij hebben met de gemeente. Inwoners voelen zich serieus genomen en vinden dat ze goed worden geholpen. Het percentage cliënten dat aangaf snel

geholpen te zijn, is ten opzichte van vorig jaar toegenomen met 5%. Het grootste deel van de respondenten ziet geen verbeterpunten.

De tevredenheid over de kwaliteit en effectiviteit van de ondersteuning is gelijk gebleven (77%) ten opzichte van voorgaand jaar. Het overgrote deel van de respondenten is positief over de effecten van de ondersteuning. De tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning is in de meeste gevallen gelijk gebleven of minimaal veranderd. Over dagbesteding, begeleiding of beschermd wonen is de tevredenheid met 5% (van 90% naar 95%) toegenomen. Bij een andere vorm van ondersteuning is er zelfs een toename van 9%.

Een verbeterpunt blijft de samenwerking tussen de organisaties en de hoeveelheid informatie die inwoners ontvangen over de ondersteuning. Voor beide onderwerpen geldt dat met 55% en 56%, net iets meer dan de helft van de inwoners tevreden is. Wel is hier sinds 2022 een stijging te zien die doortrekt in 2023. Daarnaast blijft net als voorgaande jaren de bekendheid van cliëntondersteuners een aandachtspunt. Het percentage inwoners dat aangeeft bekend te zijn met de mogelijkheid van gratis onafhankelijke cliëntondersteuning is 27%. Dit is een daling van 3% ten opzichte van 2022.
We blijven inwoners actief wijzen op het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning. In het gebruik van de cliëntondersteuning zien we echter geen daling. Het gebruik is ten opzichte van 2022 iets gestegen. De ureninzet is in totaal met 29% toegenomen.

Bevindingen Jeugd
Van de 8% respondenten bij het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is het aantal respondenten dat positief is over de kwaliteit van de hulp gedaald ten opzichte van 2022. Dit geldt met name voor de samenwerking tussen de betrokken organisaties en de vraag of hulpverleners voldoende weten om te kunnen helpen. De respondenten zijn wel tevreden over het samen nemen van beslissingen en de insteek van de ondersteuning om niet het probleem centraal te stellen maar te kijken wat wel goed gaat. Ook zijn de respondenten minder positief over de effecten van jeugdhulp dan in het tevredenheidsonderzoek van het voorgaande jaar. Dit vraagt wel enige nuance. Ontevredenheid kan bijvoorbeeld voortkomen wanneer ouders te maken krijgen met beschermingsmaatregelen die vanuit veiligheidsoverweging voor de jeugdige wel positief zijn maar door de betrokken ouders niet zo wordt ervaren.

Zoals al eerder vermeld dienen, gezien het beperkte aantal respondenten, deze onderzoeksresultaten voorzichtig geïnterpreteerd te worden. Jeugdigen en hun ouders zijn over het algemeen tevreden de kwaliteit van de ondersteuning. Er is wel een kleine daling te zien in tevredenheid over de gemeentelijke toegang naar jeugdhulp ten opzichte van voorgaande jaren. Jongeren geven aan dat de wachttijden te lang zijn en dat ze het vervelend vinden als ze steeds hun verhaal opnieuw moeten vertellen aan verschillende personen. Verbeterpunten zijn daarom 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. Ondanks dat de resultaten niet representatief zijn zullen we deze wel meenemen in onder andere de accountgesprekken met stichting de Toegang.

Communicatie
De uitkomsten van het onderzoek 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