B&W-voorstel

Algemene gegevens

Titel	:	Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2021
Portefeuillehouder	:	G. Hofstede
Begrotingsprogramma	:	Welzijn
Draagt bij aan Global Goal(s)	:	Goede gezondheid en Welzijn
		Ongelijkheid verminderen
Rol van de gemeenteraad	:	Ter kennisneming
Zaaknummer	:	858776
Bijlage(n)	:	5

Voorstel

1. Kennis nemen van de uitkomsten van de onderzoeken: cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp (CEO) over jaar 2021.

Inleiding

Er is een tweetal onderzoeken uitgevoerd door Moventem in opdracht van de gemeente Rheden over de ervaringen van onze inwoners die een beroep hebben gedaan op ondersteuning vanuit de Wmo en/of de Jeugdwet.

De Jeugdwet en de Wmo 2015 bepalen dat gemeenten jaarlijks voor beide wetten een gestandaardiseerd cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitvoeren. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. Deze onderzoeken zijn uitgevoerd in 2022 en gaan over het jaar 2021. Het vraagt altijd wat tijd om de uitkomsten van dergelijke onderzoeken goed te kunnen analyseren en te duiden. Zeker omdat het slechts een moment opname betreft van hoe de situatie was een geruime tijd geleden. Dit maakt dat alle gemeten resultaten en conclusies over de cliënttevredenheid in dit onderzoek in een meer historische context geplaatst moeten worden en ook als zodanig gelezen. Graag zouden wij in de toekomst toe willen werken aan een vorm van cliënttevredenheidsonderzoeken waarbij we meer een continumeting kunnen uitvoeren, waarbij het moment van onderzoek korter na het moment van de dienstverlening plaatsvindt.

Welk resultaat willen we met dit voorstel behalen?

Inzicht krijgen in de cliëntervaringen over het (indicatie)proces en de daadwerkelijke geleverde zorg en ondersteuning in het kader van de Wmo en de Jeugdwet. Dit teneinde het proces en zorg en ondersteuning nog beter op de behoefte van de inwoners te kunnen afstemmen.

Welke argumenten zijn er voor dit voorstel?

Hoogwaardige dienstverlening vanuit de gemeentelijke Toegang staat hoog in het vaandel. Om de kwaliteit van de dienstverlening van de toegang te behouden en te kunnen vergroten, meten we jaarlijks de clienttevredenheid. De uitkomsten van beide onderzoeken geven belangrijke inzichten op het gebied van contact en communicatie met onze inwoners.

Wat zijn de risico’s van dit voorstel?

De uitvoering en uitkomsten van het onderzoek, leiden niet tot vooraf in te schatten grote risico’s.

Waar moeten we rekening mee houden?

Financiële consequenties

De uitkomsten van de onderzoeken leiden niet direct tot kosten. Indien er naar aanleiding hiervan ander beleid wordt ingezet, kan dit tot kosten leiden. Daar zult u bij desbetreffende initiatieven over geïnformeerd worden.

Personele consequenties

Niet van toepassing.

Communicatie en participatie

De uitkomsten worden ter kennisgeving via dit B&W voorstel gedeeld met de gemeenteraad en op waarstaatjegemeente.nl staan de uitkomsten van het CEO onderzoek (deel Wmo).

Evaluatie

Jaarlijks vindt er een cliëntervaringsonderzoek plaats. Het volgende onderzoek (over jaar 2022) zal in de loop van 2023 plaats gaan vinden.

Velp,

Burgemeester en wethouders van Rheden,

Carol van Eert,
burgemeester.

Nadja Renkema-Holstein,
secretaris.