

Aan de gemeenteraad

Uw brief van

Uw kenmerk

Afdeling/Ambtenaar
SO/ M. van Drunen

Onderwerp

Ons kenmerk

Datum

Resultaten
cliëntervaringsonderzoeken
2021

365595

VERZONDEN 14 SEP. 2022

Geachte raad,

Hierbij stellen we u op de hoogte van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken 2021.

Cliëntervaringsonderzoek 2021

Op basis van de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. Daarnaast kan een cliëntervaringsonderzoek belangrijke en bruikbare beleidsinformatie opleveren. Hoewel vanuit de Participatiewet een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek niet verplicht is, maakt ook het meten van de cliëntervaring op basis van deze wet het beeld compleet.

In de bijlagen treft u de volledige rapportages aan m.b.t. de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. Hierin staat o.a. de kwaliteit weergegeven en hoe het resultaat van de geboden hulp en ondersteuning door de inwoners worden ervaren.

Verbetering cliëntervaringsonderzoek

In 2021 is er een lage respons, met name onder de doelgroep jongeren tussen de 12 en 15 jaar. Daarom zetten we in op verbetering van het cliëntervaringsonderzoek, zodat de resultaten een nauwkeuriger beeld laten zien. We bespreken op 6 oktober 2022 samen met de Participatieraad Sociaal Domein Waalre de resultaten van het onderzoek, de mogelijkheden van het verhogen van het aantal reacties en ideeën tot verbetering van de vorm en de vraagstelling.

Wmo

De doelgroep bestaat uit inwoners die in 2021 hulp vanuit de Wmo hebben aangevraagd. De respons was 47%. Uit het resultaten blijkt dat inwoners tevreden

zijn over de zorg en ondersteuning. De zorg sluit goed aan bij de hulpvraag. Wel is er sprake van langere wachttijden bij zowel het CMD als bij de zorgaanbieder.

Jeugd

De doelgroep bestaat uit ouders/verzorgers van kinderen van 0 tot 15 jaar en jongeren tussen 12 en 15 jaar. Zij hebben gebruik gemaakt van Jeugdhulp. Ouders en jongeren konden schriftelijk of online een vragenlijst invullen.

Uit de resultaten onder ouders/verzorgers blijkt dat zij grotendeels tevreden zijn over de medewerker en de deskundigheid. De resultaten in vergelijking met eerdere jaren blijven stabiel. Wel is er sprake van langere wachttijden voor de Jeugdhulp start. De respons onder ouders/verzorgers was 34%.

Bij het cliëntervaringsonderzoek onder jongeren zien we een zeer lage respons, namelijk 16%. Het is hierdoor lastig om de visie van de jongeren duidelijk te krijgen.

Participatiewet

De doelgroep bestaat uit inwoners die ondersteuning hebben gevraagd bij werk en inkomen. Ook bij het cliëntervaringsonderzoek van de participatiewet is de respons laag, namelijk 19%. Uit de resultaten blijkt dat inwoners grotendeels tevreden zijn over de medewerker en de deskundigheid. Uit onderzoek blijkt dat er ook goede ondersteuning is geweest bij de TOZO-regeling.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Waalre,

Gemeentesecretaris,


mr. drs. R.L. Franken

Waarnemend burgemeester,


dr. A.J.W. Boelhouwer

*S.J. van de Gaar - Gelens
waarnemend burgemeester*