

Informatienota raad

Zaaknummer	Z-23-457544
Documentnummer	DOC-23-745987
Van	College
Datum	22 september 2023
Onderwerp	Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wet maatschappelijke ondersteuning & Jeugd 2022

Ter informatie

Kennis nemen van:

Resultaten cliëntervaringsonderzoeken Wet maatschappelijke ondersteuning & Jeugd 2022.

Aanleiding

De gemeente is verplicht vanuit het ministerie van VWS om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en een cliëntervaringsonderzoek Jeugd uit te voeren.

Kernboodschap

I&O Research voert jaarlijks de cliëntervaringsonderzoeken uit namens Gemeente Medemblik. In de bijlage vindt u de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2022. De resultaten zijn kort samengevat aan het begin van elk rapport. Daarna volgen de resultaten per vraag.

In voorgaande jaren werd het cliëntervaringsonderzoek Jeugd op kwalitatieve wijze uitgevoerd via interviews, terwijl het cliëntervaringsonderzoek Wmo in voorgaande jaren kwantitatief werd uitgevoerd met behulp van vragenlijsten. Voor 2022 is besloten om beide onderzoeken kwantitatief uit te voeren, waardoor vergelijkingen mogelijk zijn met zowel elkaar als voorgaande jaren. De respons op de cliëntervaringsonderzoeken bedraagt slechts 37% voor de Wmo en 17% voor Jeugd. Het aantal deelnemers is te beperkt om conclusies te trekken die representatief zijn voor de gehele doelgroep. De resultaten worden dan ook gepresenteerd als indicatief.

De gemiddelde tevredenheid van Wmo-cliënten over het contact met de gemeente (7.3) en de geleverde zorg (7.8) is vrijwel gelijk gebleven met voorgaande jaren. Wmo-cliënten zijn erg positief over de onafhankelijke cliëntondersteuning (90%), echter is slechts 35% bekend met het benutten van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Onafhankelijke cliëntondersteuners bieden hulp en begeleiding aan individuen bij het begrijpen, navigeren en toegang krijgen tot de beschikbare zorg- en ondersteuningsdiensten. Ondanks een lichte daling ten opzichte van voorgaande jaar, zijn Wmo-cliënten het meest tevreden over de mate waarin ze serieus worden genomen (afname van 85% naar 79%), de mate waarin de medewerkers beschikken over voldoende kennis (afname van 84% naar 80%) en de mate waarin medewerkers hun afspraken nakomen (afname van 84% naar 80%). Kritische opmerkingen van cliënten over het contact richten zich met name op de snelheid waarmee ze worden geholpen en de hoge mate aan wisseling in personeel.

De tevredenheid van jeugdhulpcliënten over de ontvangen hulp wordt gemiddeld beoordeeld met een 7.9. Tevens geeft 75% aan dat er passende ondersteuning wordt geleverd. Jeugdhulpcliënten zijn het meest tevreden met de gekozen oplossing/advies (73%) en de mate waarin de medewerker hun serieus nam (83%). De gemiddelde tevredenheid van jeugdhulpcliënten over het contact met de gemeente wordt gemiddeld beoordeeld met een 6.9. Zij vinden dat ze genoeg informatie krijgen over de mogelijkheden (57%), dat de medewerkers hun afspraken nakomen (57%), voldoende kennis hebben (55%) en goed samenwerken met andere instanties (50%).

Kritische opmerkingen van cliënten over het contact richten zich met name op de snelheid waarmee ze geholpen worden, de mate waarin er samen naar oplossingen wordt gezocht en de (personele) onderbezetting.

Consequenties

Uit de resultaten zijn positieve punten maar ook verbeterpunten te halen. Met de verbeterpunten gaan de uitvoerende afdelingen aan de slag. Wij schenken hierbij extra aandacht aan de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning en de personele consequenties. De arbeidsmarkt voor consulenten is momenteel erg krap.

Communicatie

N.v.t.

Vervolg

De aandachtspunten zijn besproken met de uitvoerende afdelingen en zullen door hen verder worden opgepakt.

Bijlagen

1. Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 (DOC-23-739925)
2. Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2022 (DOC-23-739919)