

Informatienota raad

Zaaknummer	Z-22-410560
Documentnummer	DOC-23-670571
Van	College
Datum	11 april 2023
Onderwerp	Resultaten cliëntervaringsonderzoeken WMO & Jeugd 2021

Ter informatie

Kennis nemen van:

Resultaten cliëntervaringsonderzoeken WMO & Jeugd 2021

Aanleiding

De gemeente voert jaarlijks cliëntervaringsonderzoeken uit voor Wmo en Jeugd. Door onderbezetting van het personeel worden de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken 2021 verlaet aan u gepresenteerd.

Kernboodschap

In de bijlage vindt u de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over het gehele jaar 2021. De resultaten zijn kort samengevat aan het begin van elk rapport. Daarna volgen de resultaten per vraag. 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 2020 en is in lijn met de landelijke trends. Wmo-cliënten zijn het meest positief over de onafhankelijke cliëntondersteuning (91%), het gesprek met de gemeentelijke medewerker (85%) en de wijze waarop de ondersteuning bijdraagt aan de vastgestelde ondersteuning in het perspectiefplan (87%). Aandachtspunten zijn de ervaren snelheid van hulp (afname van 68% naar 63%) en de bekendheid met toegang tot hulp (afname van 74% naar 71%).

De gemiddelde tevredenheid van jongeren en hun ouders/verzorgers over de geleverde zorg/ondersteuning/kwaliteit was in 2021 niet cijfermatig onderzocht. Door de gekozen kwalitatieve onderzoeksmethode waarbij 11 respondenten zijn geïnterviewd, geven de resultaten geen representatief beeld van alle cliënten die onder Jeugdhulp vallen. Er zijn een aantal positieve ontwikkelingen en een aantal aandachtspunten uit het onderzoek gekomen:

- Cliënten komen voornamelijk via school terecht bij de gemeente
- Het perspectiefplan krijgt een positieve beoordeling
- De gekozen aanbieder is vaak aangewezen door gemeente of school
- Ondersteuning past bij wensen en heeft veel effect op dagelijks leven
- Communicatie met de gemeente wordt als lastig ervaren
- Lange wachttijd tot start hulp kan tot frustratie leiden

Consequenties

Uit de resultaten zijn positieve punten maar ook verbeterpunten te halen. Met de verbeterpunten gaan de uitvoerende afdelingen aan de slag.

Communicatie

De belangrijkste onderzoeksresultaten van het onderzoek Wmo worden gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl.

Vervolg

De aandachtspunten zijn besproken met de uitvoerende afdelingen en zullen door hen verder worden opgepakt. Ten slotte zijn de cliëntervaringsonderzoeken van 2022 ook uitgevoerd en worden de resultaten hiervan in juli 2023 verwacht.

Bijlagen

1. Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 (DOC-22-567004)
2. Factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 (DOC-22-567006)
3. Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2021 (DOC-22-567005)