

Informatienota raad

Zaaknummer: Z-20-112745
Nummer: DOC-20-281864
Datum: 13-7-2020
Steller: College
Onderwerp: Resultaten cliëntervaringsonderzoeken WMO en Jeugd 2019

Ter informatie

Kennis nemen van:

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo 2019.

Aanleiding

De gemeente voert jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit voor Jeugd en Wmo. De resultaten zijn sinds juli 2020 beschikbaar.

Kernboodschap

In de bijlage vindt u de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo over het gehele jaar 2019. De resultaten zijn kort samengevat aan het begin van elk rapport. Daarna volgen de resultaten per vraag.

De gemiddelde tevredenheid van de WMO-cliënten over de geleverde zorg/ondersteuning/kwaliteit was in 2019 7,9. Dit is 0,2 hoger dan vorig jaar.

De gemiddelde tevredenheid van de jongeren over zijn/haar gesprekken is een 7,0, net als vorig jaar, en van de ouders 7,9 over het contact met de medewerker van de gemeente. Dit is 0,3 punten meer dan het afgelopen jaar.

Consequenties

Uit de resultaten komen naast de positieve punten ook verbeterpunten naar boven. Met de verbeterpunten gaan de afdelingen Samenleving en Maatschappelijk Beleid aan de slag. Het college pakt dit op.

Communicatie

De resultaten van het onderzoek Wmo wordt ook gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl.

Vervolg

Zie ook de tekst onder het kopje 'consequenties'.

Bijlagen

DOC-20-282719 - Bijlage 1: RAPPORTAGE Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

DOC-20-282719 - Bijlage 2: RAPPORTAGE Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019 Ouder(s)/Verzorger(s)

DOC-20-282719 - Bijlage 3: RAPPORTAGE Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019 Jongeren

DOC-20-282719 - Bijlage 4: Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019

DOC-20-282719 - Bijlage 5: Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019 - Ouder(s)/Verzorger(s)

DOC-20-282719 - Bijlage 6: Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019 - Jongeren