

Gemeenteraad van Nijkerk
Postbus 1000
3860 BA NIJKERK

Uw brief van		Ons kenmerk	1611486
Uw kenmerk		Bijlage	
Datum	5 februari 2024	Behandeld door	M. van Ommen
Onderwerp	Resultaten cliëntervaringsonderzoek Wmo, Jeugd en Schuldhulpverlening 2022	Team	Beleid Sociaal Domein

Geachte heer, mevrouw,

In 2023 heeft ZorgFocuZ, in opdracht van de gemeente Nijkerk, het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugd en Schuldhulpverlening over 2022 uitgevoerd. Voor Wmo en Jeugd is dit een wettelijke verplichting. In het cliëntervaringsonderzoek 2022 hebben we voor het eerst Schuldhulpverlening betrokken. De resultaten van dit onderzoek zijn in deze raadsinformatie brief kort beschreven.

Als onderzoeksgroep is, net als voorgaande jaren, gekozen voor de inwoners die in 2022 voor het eerst een indicatie hebben gekregen op het gebied van Wmo en Jeugd. De onderzoeksgroep voor schuldhulpverlening is vastgesteld in samenspraak met PLANgroep.

In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond de thema's:

- Toegang, dat wil zeggen inzicht in de ervaringen van inwoners met het contact over de eerste melding, intake en aanvraag.
- De kwaliteit van de ondersteuning, in andere woorden hoe tevreden zijn de cliënten over de ondersteuning die ze ontvangen en hebben zij daadwerkelijk de zorg ontvangen die is toegezegd.
- Het effect van de ondersteuning en of gestelde maatschappelijke doelstellingen behaald zijn. Een van deze maatschappelijke doelen is of de zorg bijdraagt aan zo lang mogelijk thuis blijven wonen en het blijven deelnemen aan de samenleving.

Dit zijn verplicht voorgeschreven thema's door het ministerie. Per beleidsterrein worden de resultaten hieronder toegelicht.

Resultaten Wet maatschappelijke ondersteuning

De hulp geleverd in het kader van de Wmo wordt grotendeels als positief ervaren. Het contact met de gemeente loopt goed en de respondenten vinden dat de ondersteuning die zij ontvangen ook past bij de hulpvraag. Het effect van de ondersteuning is dan ook dat het de cliënt meer faciliteert in zelfstandigheid en zelfredzaamheid. Uiteindelijk geeft 75% aan dat de kwaliteit van leven hierdoor ook verbeterd is.

Resultaten Jeugd

De kwaliteit van de geleverde zorg beide door de consulenten en door de zorgaanbieders worden hoog beoordeeld. De hoeveelheid jeugdigen die via een andere verwijzer bij een zorgaanbieder terecht komen is aanzienlijk. In de aanvullende opmerkingen die de respondenten mochten maken dat het proces niet altijd duidelijk is. Ook werd aangegeven dat het soms lang duurt voordat de hulp wordt gestart. Dit is een verbeterpunt wat wordt meegenomen in de uitvoering.

Resultaten schuldhulpverlening

Het is een eerste meting voor het onderdeel schuldpverlening en de respons is erg laag. Door de respondenten werd aangegeven dat de informatievoorziening en de toegang tot schuldhulpverlening verbeterd kan worden. In de toekomst kan het cliëntervaringsonderzoek uitgebreid worden en zullen er vergelijkende cijfers ontstaan doordat we meerdere jaren aan ervaringsgegevens hebben.

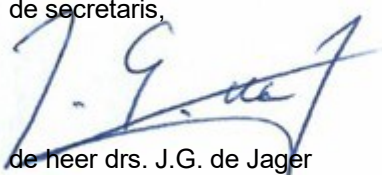
Conclusie en vervolg

Het cliëntervaringsonderzoek wordt door zowel beleid, kwaliteit als uitvoering gebruikt als monitoringinstrument om waar nodig bij te kunnen sturen op de kwaliteit van onze dienstverlening. Samen met het onderzoeksbureau ZorgfocuZ onderzoeken wij begin 2024 hoe we deze onderzoeken zodanig kunnen doorontwikkelen dat het meer sturingsinformatie oplevert.

Wettelijk is bepaald dat er in elk geval eenmaal per jaar een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd dient te worden. In het voorjaar van 2024 starten wij met het ophalen van data over 2023. Zodra het cliëntervaringsonderzoek 2023 is uitgevoerd zullen we de Raad middels een raadsinformatiebrief informeren over de uitkomsten.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Nijkerk,
de secretaris,



de heer drs. J.G. de Jager

de burgemeester,



de heer mr. drs. G.D. Renkema