

RAADSINFORMATIEBRIEF

Van

college van burgemeester en wethouders

Vergadering van

15 november 2022

Kenmerk

Z/22/050791 / D/22/072043

Portefeuillehouder

Walther Kok

Portefeuille

Stadsteam

Opsteller

Westra, Ymkje

Onderwerp

Clientervaringsonderzoek

Kennisnemen van

Kennisnemen van de resultaten voor de gemeente Oudewater van het Cliëntervaringsonderzoek WMO en Jeugd 2020.

Inleiding

Gemeenten voeren kwaliteitsmetingen uit naar de ervaringen van cliënten die gebruik maken van hulpverlening op basis van de WMO en de Jeugdwet. Het doel van dit cliëntervaringsonderzoek (hierna CEO) is inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning zodat eventuele verbeteringen kunnen worden aangebracht. In deze raadsinformatiebrief delen wij de resultaten. In de bijlage zijn de volledige uitkomsten van het onderzoek opgenomen. De uitkomsten worden ook gedeeld met het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het onderzoek is uitgevoerd door Ervaringwijzer en is onder andere vanwege corona vertraagd. Het delen van de uitkomsten heeft ook vertraging opgelopen.

Kernboodschap

In deze raadsinformatiebrief staan de resultaten van het CEO WMO en Jeugd dat in 2021 is uitgevoerd over het jaar 2020.

De resultaten van het CEO WMO zijn over het algemeen positief. Cliënten werden snel geholpen, voelden zich serieus genomen en kregen goede ondersteuning. Ten opzichte van 2019 zijn de resultaten vergelijkbaar. Op de meeste vragen is een (zeer) lichte positieve stijging zichtbaar. Het CEO Jeugd heeft positieve resultaten maar brengt ook enkele aandachtspunten naar voren. De uitkomsten van het CEO Jeugd zijn echter vanwege het kleine aantal respondenten mogelijk niet representatief.

WMO

In 2020 hebben in totaal 95 cliënten meegedaan aan het CEO WMO (222 cliënten waren uitgenodigd om deel te nemen). De respons is 42 procent. In 2019 was de respons 22 procent, en hebben 67 cliënten (van de 300 uitgenodigde cliënten) deelgenomen aan het CEO WMO.

In 2020 vond 85 procent van de cliënten dat ze snel werden geholpen en voelden 87 procent van de cliënten zich serieus genomen. 71 procent van de cliënten kan in 2020 beter de dingen doen die ze willen doen, 73 procent van de cliënten kan zich beter redden en bij 68 procent van de cliënten ziet het leven er mooier uit. Bij de bovenstaande vragen is een lichte positieve stijging te zien ten opzichte van het jaar 2019.

Daarnaast wist 74 procent van de cliënten waar ze terecht konden voor ondersteuning en bij 80 procent van de cliënten werd er samen met de hulpverlener naar een oplossing gezocht. In totaal vond 85 procent van de cliënten dat ze goede ondersteuning kregen. Ten opzichte van 2019 is bij de drie bovenstaande vragen een lichte negatieve daling te zien. Ten aanzien van de bekendheid van de onafhankelijk clientondersteuning (OCO) blijkt dat in 2020 48 procent van de cliënten bekend was met de OCO tegenover 45 procent in 2019.

Jeugd

In 2020 hebben 10 van de 10 uitgenodigde ouders het CEO Jeugd ingevuld. In 2019 hadden 11 van de 96 uitgenodigde ouders het CEO Jeugd ingevuld. De uitbraak van het coronavirus vormt een zeer waarschijnlijke verklaring voor de daling in het aantal uitgenodigde ouders.

Gezien het zeer kleine aantal respondenten, is een vergelijking maken ten opzichte van het jaar 20219 nietsbetekenend. Wel valt op te merken dat het merendeel van de respondenten positief heeft geantwoord op de vragen.

Financiën

N.v.t.

Vervolg

Vanaf het jaar 2022 wordt het CEO op nieuwe wijze uitgevoerd, namelijk door middel van een doorlopend CEO via Ervaringwijzer. Daarnaast worden de resultaten van het CEO meegenomen in de uitvoering en in het proces van de totstandkoming van het sociaal akkoord.

Bijlagen

- Resultaten CEO WMO 2020
 - Resultaten CEO Jeugd 2020
-