



Memo

Raad

Aan: Gemeenteraad
Van: College van B&W
PFH: Karen Hansems
Datum: 11 juli 2023
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd
Zaaknummer: Z.HHL.074894

Geachte leden van de raad,

Met dit memo bieden wij u de rapportage van het cliëntervaringsonderzoek Wmo aan, dat is uitgevoerd door onderzoeksbureau AHA! Marktonderzoek en marketing. Daarnaast willen we u informeren over het vervolg van dit onderzoek en over het cliëntervaringsonderzoek Jeugd.

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn positief

De inwoners die in 2022 bijvoorbeeld huishoudelijke ondersteuning, dagbesteding en/of begeleiding hebben ontvangen dan wel bij wie een woningaanpassing is gedaan, zijn benaderd. In totaal ontvingen 1649 inwoners de vragenlijst, waarvan 649 de vragen hebben beantwoord. Voor een schriftelijk onderzoek is 39% een goede respons.

De ervaringen van de inwoners van Het Hogeland met de maatschappelijke ondersteuning zijn positief. Een meerderheid van de respondenten is (zeer) tevreden over het contact met de gemeente, met de kwaliteit van de ondersteuning en met het effect van de ondersteuning. De meest ontvangen vorm van ondersteuning die de inwoners ontvangen is hulp bij het huishouden, meer dan 70%. Over het snel geholpen worden zijn meer inwoners ontevreden dan bij het onderzoek van vorig jaar. Dit signaal was verwacht, omdat de Wmo-consulenten veel aanvragen hebben en er daardoor een te lange wachttijd is voor de behandeling.

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo krijgt een vervolg

We willen beter meten wat we doen en we willen ervan leren. Daarom gaan we een verdieping doen van het onderzoek door diepte-interviews met inwoners. Dan kunnen we de resultaten beter interpreteren en betrekken in de uitvoering van ons werk. Samen met de Wmo-consulenten en de leden van de adviesraad Het Hogeland stellen we de vragen voor deze gesprekken op.

Aanpak cliëntervaringsonderzoek Jeugd dezelfde als cliëntervaringsonderzoek Wmo

Het cliëntervaringsonderzoek Wmo is bij wet vastgelegd. Dit onderzoek moet jaarlijks voor 1 juli uitgevoerd worden en de resultaten worden landelijk gemonitord via 'waarstaatjegemeente.nl'.

De richtlijnen voor het uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd zijn minder strak vastgelegd in de wet. Over de Jeugdwet leggen we ook jaarlijks verantwoording af aan het Rijk, maar er zijn geen eisen verbonden aan hoe we het onderzoek uitvoeren.

Over 2021 hebben we voor het eerst data verzameld bij ouders of wettelijke vertegenwoordigers van jongeren die een vorm van jeugdzorg hebben ontvangen. De ervaringen van dit onderzoek hebben geleid tot een aanpassing van de vragenlijst.

Daarnaast is er voor gekozen om aansluitend op de schriftelijke vragenlijst diepte-interviews te houden met ouders of wettelijk vertegenwoordigers van jongeren. De uitkomsten van het schriftelijk onderzoek zijn dan beter te duiden, waardoor er meer van geleerd kan worden. Samen met de casemanagers jeugd en leden van de adviesraad Het Hogeland stellen we de vragen voor deze gesprekken op.

Vervolg

Onze verwachting is dat wij u in het najaar een rapportage van beide onderzoeken aan u kunnen aanbieden. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo kunt u vinden op de [site waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarsstaatjegemeente.nl). De inwoners die benaderd zijn voor de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd ontvangen persoonlijk bericht over de resultaten na afronding van de diepte-interviews.

Vragen?

Als u vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met Marian Kielema, senior beleidsmedewerker sociaal domein en samenleving. Zij is te bereiken via m.kielema@hethogeland.nl of telefonisch via 06 – 50155671.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Het college van B&W,

H.J. Bolding
burgemeester

P.P.M. van Vilsteren
secretaris

Bijlagen:

Bijlage 1 Cliëntervaringsonderzoek Wmo Gemeente Het Hogeland 2023