

Gemeente Edam-Volendam
Gemeenteraad
Postbus 180
1130 AD VOLENDAM

Datum: 8 juli 2025

Onderwerp: Raadsinformatiebrief Cliëntervaringsonderzoek Wmo Jeugdhulpverlening 2024

Zaaknummer: Z25146040

Bijlagen: Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2024 en Factsheet Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024

Geachte leden van de raad,

De gemeente heeft de wettelijke taak om uitvoering te geven aan de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo) en aan de Jeugdwet. Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks de ervaringen van cliënten met de Wmo en met Jeugdhulp te meten. De resultaten van de onderzoeken helpt de gemeente meer inzicht te krijgen in (de effecten van) de dienstverlening aan inwoners met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning. Tegelijkertijd bieden de resultaten handvatten om de dienstverlening – via contractpartners – te verbeteren met als doel inwoners tijdig en op een juiste manier te helpen met hun hulpvraag.

In opdracht van de gemeente is er door het onderzoeksbureau BMC onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van inwoners met de Wmo en Jeugdhulpverlening in 2024.

Als eerste worden de resultaten van het onderzoek Wmo benoemd, in het tweede deel wordt beknopt de resultaten van het onderzoek Jeugdhulpverlening beschreven.

Resultaten van het Wmo onderzoek

Voor het Wmo onderzoek is gebruik gemaakt van de korte verplichte vragenlijst die jaarlijks door het Rijk wordt aangeboden. De resultaten van dit onderzoek kunnen daardoor één op één vergeleken worden met de resultaten over 2023. Ook de doelgroep is vergelijkbaar. Alle inwoners die in 2024 op basis van een Wmo-indicatie hulp of een voorzieningen hebben (ontvangen) zijn aangeschreven.

De gestelde vragen zijn gericht op de ervaringen met het contact met de medewerker van het Breed Sociaal loket, de kwaliteit en zichtbaarheid van de geleverde hulp of ondersteuning en het effect ervan.



Contact:

Afgelopen jaar heeft 44% van de respondenten een keukentafelgesprek gevoerd met een medewerker van de gemeente, zij zijn het meest tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd. Daarnaast vonden zij het contact met diegene en de deskundigheid positief.

Ondersteuning:

De onafhankelijk clientondersteuning is al beter te vinden binnen de gemeente. De stijgende lijn zet zich door. De meest voorkomende voorzieningen zijn net als andere jaren; de huishoudelijke ondersteuning en het collectieve vervoerspasje.

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de ondersteuning en over de kwaliteit die geboden wordt, al is deze laatste iets gedaald vergeleken met 2023.

Effect:

Ruim driekwart van de respondenten ervaren een betere kwaliteit van leven en /of kunnen zich beter redden door de ingezette ondersteuning.

Over de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning en financiële vergoeding voor vervoer is men het minst tevreden.

Verbetering in kwaliteit en dienstverlening Wmo

De resultaten van dit onderzoek bieden handvatten om (continu) verbetering door te voeren in kwaliteit van de ondersteuning en de dienstverlening aan de inwoner. Onderstaand vindt u de aandachtspunten ter verbetering en pluspunten.

Belangrijkste aandachtspunten

- Er is een lichte daling te zien op kwaliteit ondersteuning, dit percentage is verwaarloosbaar te noemen, echter wel belangrijk om deze tendens te monitoren en in een volgend onderzoek meer uit te vragen op de kwaliteit. Bij welke dienstverlening de kwaliteit minder wordt ervaren en hoe we de kwaliteit kunnen verbeteren.

Belangrijkste pluspunten

- Tevredenheid over kwaliteit en het effect van de hulpverlening.
- Stijging van de snelheid van inzet van de ondersteuning of hulp.

Resultaten van het onderzoek over Jeugdhulpverlening

Het onderzoek voor de Jeugdhulpverlening is gebaseerd op het onderzoek van het jaar daarvoor om de resultaten goed met elkaar te kunnen vergelijken.

Dit jaar zijn er weer een aantal belangrijke uitkomsten voortgekomen uit het onderzoek. Ook dit jaar waren inwoners weer overwegend tevreden over de geleverde zorg. De cijfers zijn vergelijkbaar met vorig jaar. Wat opvalt is dat de doelgroep aan wie zorg geleverd wordt relatief jonger lijkt te worden. Het onderzoek laat niet zien wat daar de onderliggende redenen voor zijn. Verder laten de uitkomsten zien dat de jeugdigen langer zorg ontvangen, wat in lijn is met het landelijke beeld. Daartegenover staat dat het effect van de geleverde zorg als positief wordt ervaren. Of zich dat ook vertaalt in dat problematiek ook daadwerkelijk met de zorg verholpen wordt laat het onderzoek niet zien.



Gemeente
**EDAM
VOLENDAM**

Verbetering in kwaliteit en dienstverlening Jeugdhulpverlening

De resultaten van het onderzoek bieden handvatten om (continu) verbetering door te voeren in kwaliteit van ondersteuning en de dienstverlening aan de inwoner. Deze punten worden verder in kaart gebracht.

Aandachtspunten

- De doelgroep wordt al jonger.
- De duur van de ondersteuning wordt langer.

Pluspunten

- Tevredenheid over de geleverde zorg.

Vertrouwende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

Het college van burgemeester en wethouders van Edam-Volendam,

de secretaris,
C. Rijnberg

de burgemeester,
R.J. Beukers.