

Kopie

Betreft
Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2024

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 (hierna: CEO Wmo) en Jeugd uit te voeren. De resultaten moeten inzicht verschaffen in de ervaren toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de geboden ondersteuning. Bijgaand ontvangt u ter informatie de resultaten uit de cliëntervaringsonderzoeken WMO en Jeugd aan. Het CEO Wmo loopt tot 1 april 2025. Het CEO jeugd tot eind 2024.

WMO:

In totaal zijn voor de eerste vragenlijst (toegangsfase) 228 vragenlijsten verzonden. Hiervan zijn er 100 ingevuld geretourneerd. Dit is een responspercentage van 44%. Voor de tweede vragenlijst, die de ervaringen met de kwaliteit en effecten van een voorziening meet, zijn 308 vragenlijsten verzonden. Hiervan zijn er 131 ingevuld geretourneerd vóór 1 april 2025. Dit houdt een responspercentage van 43% in. Een gemiddelde respons onder deze doelgroep is 35%-40%. De resultaten in Ouder-Amstel zijn daarom normaal. Door de kleine populatie zijn de resultaten echter indicatief. Dit betekent dat ze niet statistisch betrouwbaar zijn en op toeval zijn gebaseerd. Het CEO Wmo is opgenomen in bijlage 1.

De belangrijkste inzichten uit dit onderzoek zijn:

- Toename in tevredenheid over medewerkers en gesprekken.
- Afname in tevredenheid over wachttijd en aandacht voor mantelzorgers.
- Meer gebruik van individuele begeleiding (21% vs. 7% vorig jaar).
- Lichte stijging in gebruik van algemene voorzieningen en welzijnsactiviteiten.

Jeugd:

Eind 2024 is het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd uitgevoerd onder inwoners die gebruik maken van een jeugdhulpvoorziening. Het onderzoek richt zich op ervaringen van cliënten (ouders en jongeren) met specialistische jeugdhulp (met indicatie).

De factsheet in bijlage 2 geeft inzicht in de ervaringen van cliënten in gemeente Ouder-Amstel. Belangrijk is om bij het lezen van de resultaten rekening te houden met het lage responspercentage van 5,3%. Dit percentage is laag, maar niet uitzonderlijk voor dit type onderzoek; vergelijkbare cijfers worden ook in andere gemeenten gezien.

De resultaten moeten voorzichtig geïnterpreteerd worden. Door de lage respons zijn de resultaten slechts zeer beperkt betrouwbaar en niet representatief voor de gehele doelgroep. Dit heeft een aantal implicaties:

- **Beperkte betrouwbaarheid:** Bij een lage respons is de kans op toeval groter. De resultaten kunnen dus afwijken van de werkelijke ervaringen in de hele populatie.
- **Selectiebias:** Het is onbekend of de respondenten een goede afspiegeling vormen van alle cliënten. Mogelijk hebben vooral mensen met sterke (positieve of negatieve) ervaringen gereageerd.
- **Beperkte generaliseerbaarheid:** De uitkomsten zeggen iets over de mensen die hebben meegedaan, maar kunnen niet zonder meer worden doorgetrokken naar de hele doelgroep.

- **Non-respons bias:** De ervaringen van de groep die niet heeft gereageerd kunnen afwijken van die van de respondenten.

De populatie binnen de gemeente is relatief klein (ca. 500 inwoners zijn aangeschreven, bestaande uit jeugdigen en hun ouders). Om een statistisch betrouwbare steekproef te behalen, zou je normaliter circa 1300 mensen moeten benaderen – een aantal dat simpelweg niet beschikbaar is in kleinere gemeenten omdat er niet zoveel cliënten en ouders zijn die jeugdhulp krijgen.

De belangrijkste inzichten uit de Factsheet CEO 2024 Jeugd zijn:

1. Lage Respons en Beperkte Representativiteit

- Slechts 5,3% van de aangeschreven jongeren en ouders heeft deelgenomen.
- Resultaten zijn indicatief en moeten met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd.

2. Toegankelijkheid van Hulp

- 52% van de respondenten weet soms of nooit waar ze terecht kunnen voor hulp. Dit is aanzienlijk lager dan de referentiegroep (73% weet dit vaak of altijd).

3. Uitvoering door Gemeente

- 81% voelt zich goed geholpen, maar samenwerking tussen organisaties scoort lager (64%).

4. Uitvoering door Zorgaanbieders

- Zeer positief: 96% voelt zich met respect behandeld.

5. Effecten van Jeugdhulp

- Opgroeien: 95% voelt zich beter, 90% ervaart gedragsverbetering.

6. Meedoen in de Omgeving

- Wisselende ervaringen: 73% ervaart verbetering op school/werk, maar vrije tijd en sociale relaties scoren lager.