



Aan de leden van de raad van Valkenswaard

Zaaknummer: 0000170224

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo over 2023

Behandeld door: Lindsay van den Broek

Bijlagen: 2

Datum: 26 november 2024

Geachte leden van de raad,

Gemeenten zijn verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugdhulp uit te voeren en daarover te rapporteren. Met deze brief informeren wij u over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over het jaar 2023.

In 2021 zijn we gestart met het continu meten van de ervaringen gedurende de klantreis. Zo krijgt de inwoner kort na het gesprek met de gemeente een vragenlijst over hoe zij de toegang (dienstverlening) hebben ervaren. Drie maanden nadat de ondersteuning is gestart, krijgt de inwoner een vragenlijst over de ondersteuning zelf. Deze werkwijze zorgt voor meer valide en actuele resultaten.

Het CEO geeft ons informatie over dienstverlening, professionaliteit, doel- en rechtmatigheid. De uitkomsten van dit CEO vormen input voor Jeugd en de Wmo. Deze uitkomsten worden vervolgens ingezet voor het verbeteren van onze dienstverlening, verdere professionalisering en het vergroten van de doelmatigheid van de ingezette ondersteuning.

Voor Wmo is het verplicht om de resultaten van het CEO aan te leveren bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ter publicatie op www.waarstaatjegemeente.nl. Voor jeugdhulp is dit vanaf 2023 niet meer het geval.

Resultaten ervaringsonderzoeken Wmo

- Over het algemeen weten de respondenten ons goed te vinden als zij een hulpvraag hebben.
- Bijna alle respondenten voelen zich serieus genomen, ervaren een hoge mate van deskundigheid en geven aan dat er goed naar hen wordt geluisterd.
- De snelheid waarmee de respondenten geholpen worden, heeft nog aandacht. Zij geven aan dat ze vaak langere tijd moeten wachten tot er een gesprek plaatsvindt nadat zij een hulpvraag hebben gesteld.
- De respondenten zijn zeer tevreden over de gekozen oplossing en geven aan dat zij de hulp krijgen die met hen is afgesproken.
- Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning van goede kwaliteit is en dat zij hierdoor een betere kwaliteit van leven ervaren.
- De meeste respondenten geven aan niet goed bekend te zijn met onafhankelijke cliëntondersteuning. In 2023 is hiervoor wel een project opgestart waar vanaf 2024 meer aandacht wordt geschonken aan het onderdeel bekendheid.

Resultaten ervaringsonderzoeken Jeugd

- Driekwart van de respondenten geeft aan dat ze weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvragen.
- Respondenten geven wel aan dat ze lang moeten wachten voordat ze geholpen worden, maar ervaren een hoge mate van deskundigheid en voelen zich serieus genomen.
- Er wordt overwegend positief gereageerd op de manier waarop er is geluisterd en het samen komen tot een passende oplossing.
- De jeugdige respondent is in de meeste gevallen zelf niet bij het gesprek aanwezig. Op grond van de Jeugdwet is het verplicht de jeugdige vanaf 12 jaar te betrekken bij het onderzoek en het in beeld brengen van de hulpvraag. Dit behoeft nog aandacht.
- Een ruime meerderheid van zowel ouders als jeugdige respondenten geeft aan dat de ondersteuning bijdraagt aan de zelfredzaamheid.
- De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is met 10% gestegen t.o.v. 2022, maar deze is nog steeds erg laag (37% in totaal). In Met het project onafhankelijke cliëntondersteuning kan hier vanaf 2024 meer aandacht aan besteed worden.

Aanbevelingen voor vervolgacties

- Het vergroten van de vindbaarheid als onderdeel meenemen in het project 'doorontwikkeling toegang'.
- Effectieve aanpak van de wachtlijst zodat inwoners met een hulpvraag snel worden geholpen.
- Betrek meer jeugdigen actief bij het onderzoek naar jeugdhulp zodat ze inspraak en invloed hebben op belangrijke beslissingen tijdens het indicatieproces.
- Met het project onafhankelijke cliëntondersteuning wordt in 2024 en de jaren erna meer bekendheid gegeven aan de onafhankelijk cliëntondersteuner.
- Doorontwikkeling van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) gericht op het vergroten van de betrouwbaarheid van de uitkomst en het vergroten van het aantal deelnemende respondenten.

Naar aanleiding van de aanbevelingen wordt een plan van aanpak gemaakt om hierop door te pakken. Een deel kan landen in het project 'doorontwikkeling toegang'

In de bijlage vindt u het volledige rapport en een factsheet met een vergelijking van de resultaten uit 2022 met die van 2023.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van Valkenswaard,

Secretaris,

b/a MPC VERBRUGGEN

Drs. W. Weeterings

burgemeester,



Drs. A.B.A.M Ederveen