

Riedsútstel

LIST	: 16 juli 2025
Agindapunt	: N.v.t.
Status	: Informerend
Program	: 6 – Sociaal Domein
Portefúljehâlder	: C.M. de Pee
Amtner	: M. van Lohuizen
Bylage	: 1. Factsheet Wmo 2. Factsheet Jeugd ouders 3. Factsheet Jeugd jongeren
Saak- en stiknûmer	: 202506119580 en 25ZG287468

Underwerp

Clïenttevredenheidsonderzoek 2024

Wy stelle jo foar kennis te nimmen fan:

De cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo 2024.

Koarte gearfetting

In zowel de Jeugdwet als in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is de verplichting aan gemeenten opgelegd om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2024 zijn onlangs bekend geworden.

Ynliding

Jaarlijks vindt er een cliëntervaringsonderzoek plaats onder de inwoners die een beroep hebben gedaan op de Wmo of de Jeugdwet. Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd richt zich zowel op ouders van jeugdigen (0-15 jaar) als de jeugdige zelf (vanaf 12-18 jaar) die een aanvraag hebben ingediend in 2024 danwel die gedurende het jaar 2024 gebruik maken/maakten van een jeugdhulpvoorziening.

Histoarje

De gemeente Tytsjerksteradiel heeft gebruik gemaakt van het onderzoeksbureau ZorgFocusz om het cliëntervaringsonderzoek uit te zetten. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaard vragenlijst voor het CEO Wmo, zoals opgesteld door de VNG. Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van de gemeente zijn enkele vragen en thema's toegevoegd.

Het onderzoek is gebaseerd op een eenmalige puntmeting.

Onze inwoners hebben in maart 2025 een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben zij een herinneringsbrief ontvangen. Inwoners die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Inwoners konden de

vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal (via een link of QR-code in de brief) invullen. In totaal hebben zij vijf weken de tijd gehad om de vragenlijst in te vullen.

Kearnboadskip

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn goed. Inwoners zijn tevreden over het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en de resultaten die behaald zijn met de ondersteuning.

Een aandachtspunt is dit jaar het kenbaar maken van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner (OCO) in te zetten.

Hierop zijn de volgende acties ingezet:

1. Voor een betere informatievoorziening omtrent OCO zijn de medewerkers van het KCC en de Gebiedsteams geïnstrueerd om OCO duidelijker onder de aandacht van de inwoners te brengen
2. Voor een betere zichtbaarheid is de gemeentewebsite aangepast. De link met OCO informatie is toegevoegd op de website, zowel op de pagina Jeugd als WMO.

Het aantal respondenten bij het cliëntervaringsonderzoek Jeugd was te klein om betrouwbare informatie te verstrekken.

Konsekwinsjes

De resultaten geven input voor beleidsevaluatie.

Kommunikaasje

N.v.t.

Ferfolchtrajekt

Het onderzoek vindt jaarlijks plaats. Volgend jaar zal de raad wederom geïnformeerd worden.

Burgum, 24 juni 2025

Het college van burgemeester en wethouders van Tytsjerksteradiel,

secretaris,

burgemeester,

dhr. drs. J. Krul

mevr. C. Schokker-Strampel