

Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 377602

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. gemeente.emmen.nl



Aan de raad van de gemeente Emmen

team
**Account, Beleid en
Bedrijfsvoering sociaal domein**

ons kenmerk	zaaknummer	bijlage	behandeld door	BSN
21.000959	311625-2021		E.H. Huisman	
datum	telefoon	fax	e-mail	
17 november 2021	14 0591		gemeente@emmen.nl	

onderwerp
Uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2020

Geachte leden van de raad,

Hierbij informeren wij u over de uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken aangaande de Wmo en de Jeugdwet over het jaar 2020.

De zijn uitgevoerd door onderzoeksbureau Menselijke maat. De onderzoeken hebben plaatsgevonden in de maanden mei en juni van 2021. Inwoners is gevraagd naar de ervaring met de ondersteuning die zij in 2020 hebben ontvangen. In september 2021 zijn de rapportages opgeleverd aan de gemeente. De cliëntervaringsonderzoeken dienen jaarlijks verplicht te worden uitgevoerd. De resultaten worden gedeeld met het ministerie van Volksgezondheid, welzijn en sport.

Respondenten

Voor het Wmo onderzoek hebben 1500 cliënten die gebruik maakten van de Wmo in 2020 een vragenlijst toegestuurd gekregen. Er kwamen 443 bruikbare vragenlijsten retour. Dit is voldoende om een valide beeld te krijgen hoe de Wmo-cliënten de ondersteuning het afgelopen jaar hebben ervaren. Het onderzoek in het kader van de Jeugdwet is gedaan onder de jeugdige cliënten en hun ouders. In totaal zijn voor dit onderzoek 199 ouders en 199 jongeren aangeschreven. Hieruit zijn 49 bruikbare reacties gekomen. Door deze lage respons zijn de resultaten niet significant. Dit betekent dat het onderzoek slechts een indicatie geeft van de ervaringen in Emmen en niet te generaliseren is naar de gehele populatie. Bij jeugd is het aantal aan te schrijven inwoners standaard laag in verband met de jonge leeftijd en privacy. De respons is vergelijkbaar met het landelijke beeld.

Bevindingen Wmo

Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de zorg en ondersteuning die ze ontvangen vanuit de Wmo en Jeugdwet. Inwoners vinden dat ze goed worden geholpen en dat de ondersteuning hen verder helpt in het leven. Aandachtspunt blijft de bekendheid van cliëntondersteuners, het percentage respondenten dat hiermee bekend is blijft stabiel op circa 30% ondanks de extra aandacht die we dit proberen te geven. Menselijke maat geeft aan dat dit ook te maken kan hebben met het woord

cliëntondersteuner. Dit is voor sommige mensen een ingewikkeld woord en wordt niet altijd herkend. Tegelijkertijd zien we het aantal aanvragen voor cliëntondersteuning de afgelopen jaren wel stijgen. Dit wijst erop dat cliëntondersteuning al wel meer bekendheid krijgt. We blijven inwoners wijzen op het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning

Er is ook gevraagd naar de effecten van corona op de ondersteuning. De meeste respondenten geven aan de ondersteuning in deze periode gewoon is doorgegaan. Wel is er soms gekozen voor een andere vorm en is er een groter beroep gedaan op het sociale netwerk

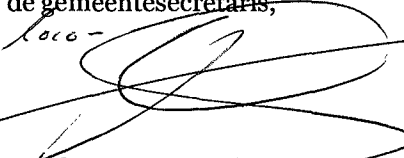
Bevindingen Jeugd

Jeugdigen en hun ouders zijn over het algemeen tevreden over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de ondersteuning. Verbeterpunten zijn de samenwerking tussen organisaties en de wachttijden. Het percentage respondenten dat aangeeft snel te zijn geholpen is wel gestegen ten opzichte van 2019 van 48% naar 61%. Er is ook gevraagd naar de effecten van corona op de ondersteuning. De meeste respondenten geven aan de ondersteuning in deze periode gewoon is doorgegaan. Wel is er soms gekozen voor een andere vorm en is er een groter beroep gedaan op het sociale netwerk. Omdat dit onderzoek niet representatief is en de resultaten niet te generaliseren zijn voor de gehele populatie kunnen we hier echter geen conclusies aan verbinden.

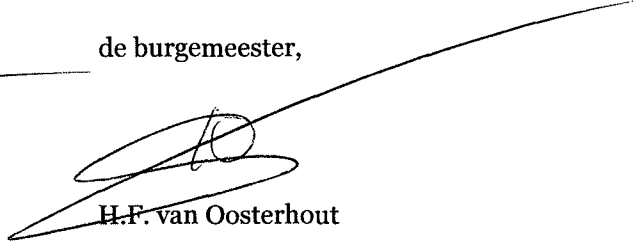
Communicatie

De uitkomsten van het onderzoek worden op de website van de gemeente Emmen geplaatst, waarover een persbericht zal worden verstuurd. De resultaten zijn reeds, zoals verplicht, overlegd aan het Ministerie van Volksgezondheid, wetenschap en sport.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris,


M. Plantinga-Leenders

de burgemeester,


H.F. van Oosterhout