

Raadhuisplein 1  
7811 AP Emmen  
t. 14 0591  
f. 0591 685599

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	uw kenmerk	bijlage	behandeld door	BSN
18.054183		<i>div.</i>	E.H. Huisman	

datum	telefoon	fax	e-mail
13 februari 2019	14 0591		gemeente@emmen.nl

onderwerp  
Uitkomsten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd

Geachte leden van de raad,

Hierbij informeren wij u over de uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken (CEO) aangaande de Wmo en de Jeugdwet over het jaar 2017.

### **Uitvoering door ZorgFocuz**

De cliëntervaringsonderzoeken zijn net als vorig jaar uitgevoerd door onderzoeksbureau ZorgFocuz. De onderzoeken hebben plaatsgevonden in de maanden juni en juli van 2018. Inwoners is gevraagd naar de ervaring met de ondersteuning die zij in 2017 hebben. In oktober 2018 zijn de rapportages door Zorgfocuz opgeleverd aan de gemeente.

### **Respondenten**

1800 cliënten die gebruik maakten van de Wmo in 2017 kregen een vragenlijst toegestuurd. Er kwamen 363 bruikbare vragenlijsten retour. Dit is voldoende om een goed beeld te schetsen van 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 466 ouders en 157 jongeren aangeschreven. Hieruit zijn 52 bruikbare reacties gekomen van de ouders en van de jongeren 27. Ondanks deze lage respons, zijn de resultaten wel significant en geven inzicht in een aantal zaken. Bij jeugd is het aantal aan te schrijven inwoners standaard laag in verband met de jonge leeftijd en privacy.

### **Bevindingen**

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. Aandachtspunten zijn de samenwerking tussen verschillende organisaties en de bekendheid van cliëntondersteuners.



Hiervoor zijn actiepunten geformuleerd (zie bijlage: Bevindingen en actiepunten cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd).

De volledige rapporten zijn als bijlage toegevoegd.

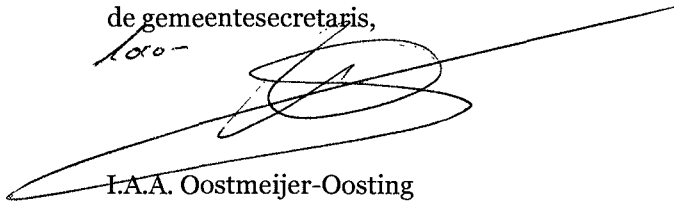
### **Communicatie**

De cliëntenraden (de Wmo-raad, de Seniorenraad, de Cliëntenraad wsw en participatie en de Jongerenraad) zullen over de resultaten van dit onderzoek worden geïnformeerd. Daarnaast komt er een artikel in de Wmo nieuwsbrief. De uitkomsten van het onderzoek worden bovendien 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.

Wij vertrouwen erop u met vorenstaande voldoende te hebben geïnformeerd.

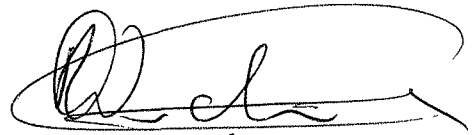
Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Emmen,  
de gemeentesecretaris,

100-



I.A.A. Oostmeijer-Oosting

l  
de burgemeester,



H.F. van Oosterhout