

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

**Maatschappelijke Zaken
en Zorg**

team
MZZ-ON

ons kenmerk	uw kenmerk	bijlage	behandeld door	BSN
17.099281		1	S. Huberts	
datum	telefoon	fax	e-mail	
30 november 2017	14 0591		gemeente@emmen.nl	

onderwerp
Cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2015 en Jeugdwet

Geachte leden van de raad,

Hierbij informeren wij u over de uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken (CEO) aangaande de Wmo 2015 en de Jeugdwet.

Uitvoering door ZorgFocuz

De cliëntervaringsonderzoeken zijn uitgevoerd door onderzoeksbureau ZorgFocuz. Naar aanleiding van het opleveren van de definitieve rapportages, heeft in september 2017 een afrondend gesprek tussen de onderzoekers en de gemeente plaatsgevonden. In dit gesprek zijn de bevindingen van de onderzoekers van ZorgFocuz toegelicht.

Respondenten

2077 cliënten die gebruik maakten van de Wmo kregen een vragenlijst toegestuurd. Er kwamen 1784 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 562 ouders en 562 jongeren aangeschreven. Hieruit zijn 68 bruikbare reacties gekomen van de ouders en van de jongeren 76. Ondanks deze wat lage respons, geven de resultaten wel inzicht in een aantal zaken.

Resultaten

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 volgen positieve uitkomsten voor wat betreft de onderwerpen 'contact met de gemeente' en 'de kwaliteit van de ondersteuning'. Positieve opmerkingen zijn ook gemaakt over taxivervoer en de uitvoering van huishoudelijke hulp. Opmerkelijk is dat niet alle cliënten van het bestaan van cliëntondersteuning afweten. Als minder positief is ook het aantal uren huishoudelijke hulp en de door cliënten te betalen eigen bijdragen naar voren gekomen.



Uit het onderzoek naar de uitvoering van de Jeugdwet blijkt dat het percentage ouders en jeugdigen dat weet waar zij terecht kunnen voor hulp vrij hoog ligt. Het merendeel van de jeugdigen en ouders ervaart daarnaast dat beslissingen samen met hen worden genomen. Positieve uitkomsten zien ook op de mate waarin hulpverleners in staat zijn om daadwerkelijk te helpen. Aandachtspunten zien op de samenwerking tussen organisaties en de door cliënten als lang ervaren doorlooptijden.

Bevindingen


In bijlage 1 zijn de belangrijkste bevindingen en daaraan gekoppelde actiepunten opgenomen. De volledige rapporten zijn te downloaden via de website van de gemeente Emmen.

Communicatie

De cliëntenraden (de Wmo-raad, de Seniorenraad en de Jongerenraad) zullen over de resultaten van dit onderzoek worden geïnformeerd. Daarnaast komt er een artikel in Wmo nieuwsbrief. De uitkomsten van het onderzoek worden bovendien op de website van de gemeente Emmen geplaatst, waarover een persbericht zal worden verstuurd.

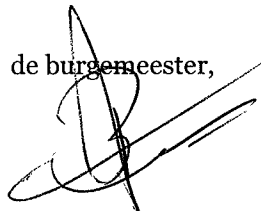
Wij vertrouwen erop u voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris,



I.A.A. Oostmeijer-Oosting

de burgemeester,



H.F. van Oosterhout