

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 19.012967	uw kenmerk	bijlage	behandeld door E.H. Huisman	BSN
datum 28 november 2019	telefoon 14 0591	fax	e-mail gemeente@emmen.nl	
onderwerp Cliëntervaringsonderzoeken Wmo/Jeugdwet 2018				

Geachte raadsleden,

Hierbij informeren wij u over de uitgevoerde cliëntervaringsonderzoeken aangaande de Wmo en de Jeugdwet over het jaar 2018.

### **Uitvoering**

De cliëntervaringsonderzoeken zijn uitgevoerd door onderzoeksbureau Menselijke Maat. De onderzoeken hebben plaatsgevonden in de maanden augustus en september van 2019. Inwoners zijn gevraagd naar de ervaring met de ondersteuning die zij in 2017 hebben gehad. In oktober 2019 zijn de rapportages opgeleverd aan de gemeente.

### **Respondenten**

1500 cliënten die gebruik maakten van de Wmo in 2017 kregen een vragenlijst toegestuurd. Er kwamen 507 bruikbare vragenlijsten retour. Dit is voldoende om een goed beeld te schetsen over de vraag 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 572 ouders en 203 jongeren aangeschreven. Hieruit zijn 79 bruikbare reacties gekomen van de ouders en van de jongeren 11. 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 met de privacy van de betrokkenen. De respons is vergelijkbaar met het landelijke beeld.

### **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. Aandachtspunt is de bekendheid van cliëntondersteuners. 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 dit jaar stijgen. Dit wijst er op dat cliëntondersteuning al wel meer bekendheid krijgt. We blijven inwoners wijzen op het bestaan van onafhankelijke cliëntondersteuning.

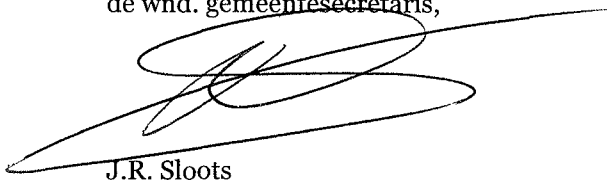
Bij jeugd valt op dat 38% van de respondenten vindt dat ze niet snel worden geholpen. Omdat dit onderzoek niet representatief is en de resultaten niet te generaliseren zijn voor de gehele populatie kunnen we hier echter geen conclusies aan verbinden.

### **Communicatie**

De cliëntenraden (de Wmo-raad, de Seniorenraad, de Cliëntenraad PW en WSW 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 en er zal een persbericht worden verstuurd. De resultaten zijn reeds, zoals verplicht, overgelegd aan het Ministerie van Volksgezondheid, Wetenschap en Sport.

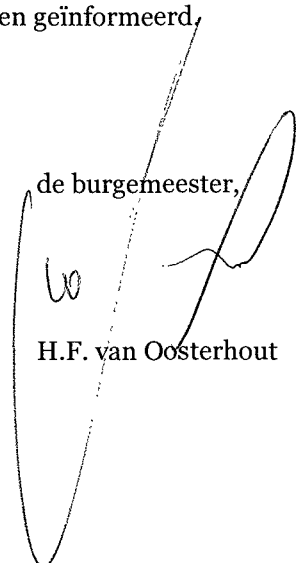
Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Emmen,  
de wnd. gemeentesecretaris,



J.R. Sloots

de burgemeester,



H.F. van Oosterhout