



Gemeente
Woudenberg

Collegeadvies

Postregistratienummer	Z.348235/D.289544
Ambtenaar	/

Omschrijving

Cliëntervaringsonderzoek 2023 Jeugdwet en Wmo

Advies

1. Het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2023 voor kennisgeving aannemen;
2. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023 voor kennisgeving aannemen;
3. De gemeenteraad informeren over de cliëntervaringsonderzoeken 2023 Jeugdwet en Wmo middels de ingekomen stukken;
4. De Adviesraad Sociaal Domein informeren over de cliëntervaringsonderzoeken 2023 Jeugdwet en Wmo;
5. De uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken 2023 Jeugdwet en Wmo aanleveren bij ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Inleiding

In de Jeugdwet en in de Wet maatschappelijke ondersteuning is opgenomen dat gemeenten jaarlijks de ervaringen van cliënten moeten onderzoeken. De vragenlijst is opgesteld op basis van de door de VNG opgestelde modelvragenlijst. Daarbij zijn enkele vragen over de dienstverlening van ons Sociaal Team toegevoegd.

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd wordt aangeleverd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De uitkomsten van het CEO Wmo wordt aangeleverd bij ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Tevens worden beide rapporten ter kennisname aan de Adviesraad Sociaal Domein en de gemeenteraad gestuurd.

Beoogd resultaat (wat)

Belanghebbenden informeren over de ervaring van inwoner met jeugdhulp en Wmo in 2023.

Kader

- Artikel 2.10 van de Jeugdwet i.o. artikel 2.5.1 lid 1 Wmo 2015
- Artikel 2.5.1 lid 1. van de Wmo 2015

Argumenten

Inzicht in de ervaringen van cliënten is nodig om beleid vorm te geven.

In dit onderzoek wordt gerapporteerd hoe inwoners de in 2023 ontvangen hulp en ondersteuning vanuit de Jeugdwet en de Wmo hebben ervaren. Met deze kennis kunnen verbeteringen worden aangewezen in beleid en uitvoering.

Wettelijke verplichting om het CEO uit te voeren en aan te leveren aan het ministerie.

De gemeente is verplicht om te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de geboden hulp en ondersteuning vanuit de Jeugdwet en de Wmo ervaren, en dat jaarlijks voor 1 juli te publiceren en aan het ministerie te verstrekken. Er wordt gewerkt aan verbeterplannen zodat deze einddatum in het vervolg wel wordt gehaald.

Kanttekeningen en risico's

Lage respons, lage representativiteit

De vragen over de Jeugdwet zijn door 5% van de jongeren en 12% van de ouders ingevuld. De vragen over de Wmo zijn ingevuld door 33% van de cliënten. Deze respons is te laag om de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te worden generaliseren naar de gehele

doelgroep. Er moet rekening worden gehouden met selectie-effecten die de uitkomsten beïnvloeden: redenen waarom juist deze cliënten de vragenlijst wél hebben ingevuld, en de andere cliënten niet. Op dit moment wordt gewerkt aan een plan om de respons te verhogen, zodat we meer kunnen leren van het CEO 2024. Bijvoorbeeld door de vragenlijst beschikbaar te maken met een QR-code, in plaats van een link die overgetypt moet worden.

Vanwege knelpunten in het proces en ambtelijke capaciteit is het CEO 2023 vertraagd

De bedoeling is dat het CEO 2023 uiterlijk juli 2024 is afgerond. Vanwege knelpunten in procesafspraken en beperkte ambtelijke capaciteit is daar dit jaar vertraging opgelopen. Op dit moment wordt gewerkt aan een plan om dit proces beter neer te zetten, zodat het CEO 2025 op tijd afgerond kan worden. Voor het CEO 2024 is nog onzeker of tijdige oplevering haalbaar is.

Maatschappelijke draagvlak

- *Inclusie:*
n.v.t.
- *Duurzaamheid:*
n.v.t.
- *Participatie:*
Het onderzoeken van cliëntervaringen is een vorm van participatie.

Financiële consequenties

n.v.t.

op juistheid beoordeeld door N.V.T.

Aanpak/uitvoering

Bij akkoord van het college wordt het CEO ter kennisgeving verstuurd naar de gemeenteraad, de Adviesraad Sociaal Domein en coöperatie De Kleine Schans.

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd wordt dan aangeleverd bij het ministerie van VWS. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt eveneens bij het ministerie van VWS aangeleverd.

Communicatie

Bijgevoegde cliëntervaringsonderzoeken zijn openbaar en worden aan de gemeenteraad bekend gemaakt via de ingekomen stukken.

Bijlage(n)

D.nummer	Documentnaam	Geheimhouding	Actieve openbaarmaking
d.289551	Cliëntervaringsonderzoek 2023 Jeugdwet	Openbaar	<i>Dit veld hoeft voorlopig nog niet te worden ingevuld.</i>
d.289550	Cliëntervaringsonderzoek 2023 Wmo	Openbaar	