



Onderzoeksresultaten cliëntervaringsonderzoeken

2023

Commissie MO
20 juni 2024

INHOUD

- Het onderzoek
- Respons
- Uitkomsten WMO
- Uitkomsten Jeugdwet (ouders)
- Uitkomsten Jeugdwet (jongeren)
- Responsverhogende maatregelen



Wmo

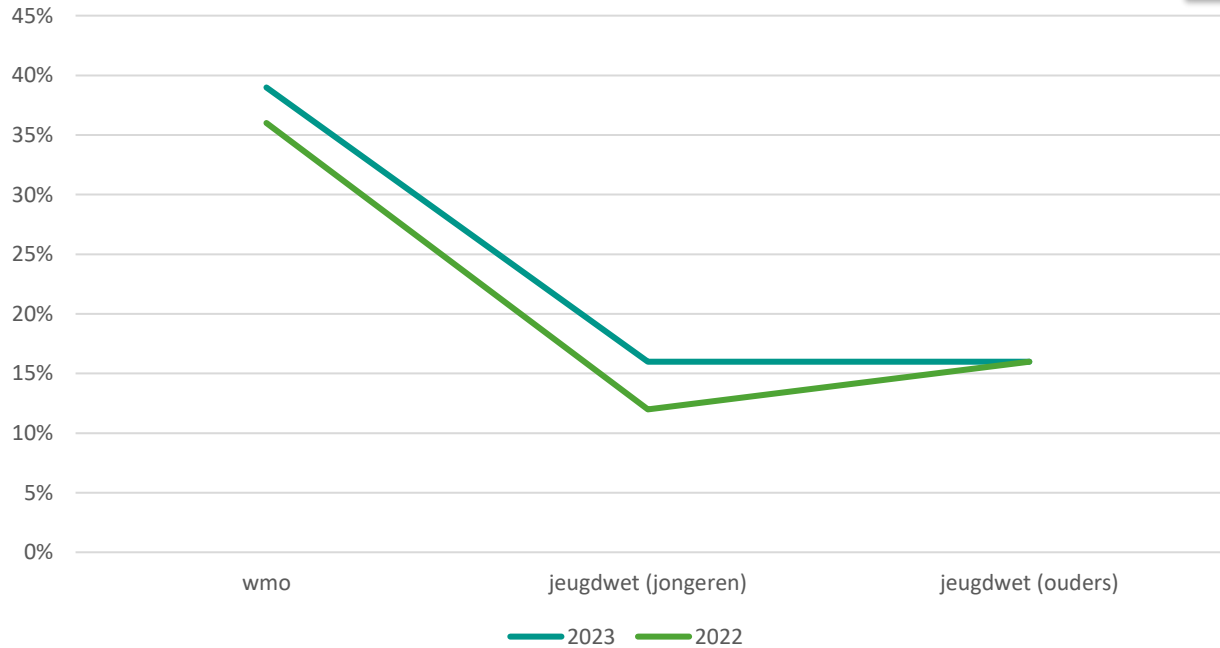
39% (2022: 36%)

Jeugdwet (ouders)

16% (2022: 16%)

Jeugdwet (jongeren)

16% (2022: 12%)



HET ONDERZOEK

In het MO van 2023 zijn er vragen gesteld rondom het onderzoek en de wijze waarop deze uitgevoerd wordt. Daarom lichten we opnieuw de basis van het onderzoek uit.

1. Doel
2. Opzet
3. (Waarborgen) Anonimiteit



Monitoren

Input voor
dialogoog

Uitvoering verbeteren

Voldoen aan
wettelijke
verplichting

Leren



OPZET *CLIËNTERVARINGSONDERZOEKEN*

- **Aanleveren gegevens**
- **Onderzoeksmethode**
- **Delen**



Intern



- College van B&W /
portefeuillehouder Wmo en Jeugd
- Beleidsmedewerkers
- Kwaliteitsmedewerkers
- Uitvoerende collega's
- Gemeenteraad

Extern



- Adviesraad
- Inwoners (waarstaatjegemeente.nl)
- Ministerie VWS
- (Samenwerking)partners



- **Gecertificeerd**
ISO 27001, ISO 20252, ISO 9001 en NEN N7510 gecertificeerd.
- **Dataminimalisatie**
- **Geanonimiseerde gegevensverzameling en verslaglegging**
- **Persoonlijk identificeerbare informatie**
- **Verwijderen van gegevens na afloop van het onderzoek**



UITKOMSTEN WMO

- Vindbaarheid
- Snelheid waarmee gereageerd wordt
- Gevoel dat je serieus genomen wordt
- Samen zoeken naar een oplossing
- Passende hulp krijgen
- Kunnen doen wat je wil
- Ik wist van de cliëntondersteuner
- Ik ben tevreden over de cliëntondersteuner
- Rolstoelgebruik
- Inzet huishoudelijke hulp
- Inzet woningaanpassingen
- Inzet vervoer
- Ik kan de (mantel)zorg aan



89% (2022: 91%)
89% (2022: 89%)
96% (2022: 95%)
91% (2022: 92%)
91% (2022: 91%)
89% (2022: 89%)
31% (2022: 36%)
96% (2022: 100%)
5% (2022: 6%)
67% (2022: 74%)
3% (2022: 4%)
17% (2022: 12%)
64% (2022: 63%)

92% is tevreden over het contact met de gemeente, dit was 90% in 2022.



UITKOMSTEN JEUGDWET (OUDERS)

- | | |
|---|-----------------|
| • Ik kon snel een afspraak maken voor hulp | 94% (2022: 86%) |
| • Er werd goed naar mij geluisterd | 91% (2022: 93%) |
| • Beslissingen werden samen met mij genomen | 84% (2022: 88%) |
| • Ik wist van de mogelijkheid cliëntondersteuning | 24% (2022: 18%) |





UITKOMSTEN JEUGDWET (JONGEREN)

- Ik voel mij beter door de geboden hulp 74% (2022: 52%)
- Ik kan zonder hulp weer verder 14% (2022: 20%)
- Ik ben tevreden met de jeugdprofessional 80% (2022: 79%)
- Ik ben tevreden met het resultaat van de hulp 69% (2022: 63%)



RESPONSVERHOGENDE (GENOMEN) MAATREGELEN



- Duidelijke uitnodiging
- Korte en duidelijke vragenlijsten
- Mogelijkheid om de vragenlijst op meerdere manieren in te vullen
- Incentive
- Herinneringen sturen
- Monitoring aantal verzendmomenten
- Nader onderzoek naar het aantal meetmomenten