

POSTADRES
Postbus 20
7500 AA ENSCHEDE

BEZOEKADRES
Hengelsestraat 51

TELEFOONNUMMER
14053

Aan de Gemeenteraad

DATUM
21 juni 2022

ONS KENMERK
2200052632

BEHANDELD DOOR
J.G.M. Redder

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER
(053) 481 77 48

ONDERWERP

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd en Wmo 2021

Geachte leden van de Raad,

Het college laat jaarlijks onderzoek doen naar de ervaringen van inwoners met ondersteuning vanuit de Wmo en de Jeugdwet. Het is een wettelijke verplichting om de kwaliteit te meten en de uitkomst door te geven aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De uitkomsten worden opgenomen in een landelijke analyse van de ervaringen bij alle gemeenten en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl en op onze eigen website. In deze brief informeren we u over de uitkomsten van het onderzoek.

Cliëntervaring 2021

I&O research heeft begin 2022 de cliëntervaringen met ondersteuning in het jaar 2021 uitgevraagd bij inwoners. Hierbij zijn 1000 cliënten die (geïndiceerde) ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen en 2000 jeugdigen en/of hun ouders die ondersteuning vanuit de Jeugdwet (jeugdhulp) ontvangen, benaderd. Er hebben voldoende inwoners gereageerd zodat de resultaten betrouwbaar zijn. In de bijlage hebben we resultaten toegevoegd.

Uit het onderzoek blijkt dat een groot deel van de inwoners die ondersteuning krijgen vanuit de Wmo en Jeugd deze als positief en helpend ervaren, ook in vergelijking met eerdere jaren. Op sommige onderdelen zien we een daling. De oorzaak hiervoor ligt vermoedelijk in het op een andere manier contact hebben met elkaar tijdens de geldende coronamaatregelen in 2021.

Aandachtspunten

Persoonlijk contact hebben en houden met de inwoner blijft essentieel. Zo organiseren we toegang tot zorg met laagdrempelige wijkwyzers om inwoners beter hun weg te laten vinden. Vanwege de aanhoudende coronamaatregelen in 2021 is dit minder goed van de grond gekomen.

Daarnaast zien we dat de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning beter kan. Een cliëntondersteuner helpt inwoners de weg te vinden op het gebied van o.a. zorg en ondersteuning, jeugdhulp, werk en inkomen. Clientondersteuning is gratis en onafhankelijk van gemeenten en andere organisaties. We willen de bekendheid vergroten door hier beter over te communiceren naar inwoners vanuit de wijkwyzers, wijkteams en aanbieders.

Beide aandachtspunten nemen we mee in gesprekken met de wijkteams en aanbieders die ondersteuning vanuit de Wmo en Jeugdwet leveren.

Leren en verbeteren

We blijven steeds op zoek naar nieuwe mogelijkheden om clientervaringen te meten. Met ingang van 2022 hebben we een start gemaakt met het meten van de (continue) clientervaring bij de wijkteams. Zo proberen we zowel op de inhoud van onze dienstverlening als op de manier waarop we inwoners bevragen, te leren en deze te verbeteren. We betrekken hierbij de Bewonersadviesraad (BAS) om de manier waarin we dit doen goed aan te laten sluiten bij wat werkt voor onze inwoners.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Enschede,
de loco-Secretaris, de Burgemeester,

(E.A. Smit)

(R.W. Bleker)

Bijlagen

Bijlage 1. Factsheet Clientervaringsonderzoek Jeugd

Bijlage 2. Factsheet Clientervaringsonderzoek Wmo