



Gemeenteraad van Ridderkerk  
p/a griffie

Uw brief van:	Ons kenmerk:	368546
Uw kenmerk:	Contact:	Lekkerkerk
Bijlage(n): 3	Doorkiesnummer:	0180-451234
	E-mailadres:	f.lekkerkerk@bar-organisatie.nl
	Datum:	24 september 2021

Betreft: Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp en Wmo 2020

Geachte raadsleden,

Over 2020 zijn drie onderzoeken uitgevoerd waarin de cliënt- of klantervaring is gemeten. Het betreft het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (bestaande uit 2 deelonderzoeken, hierna CEO Jeugdhulp Ouders en CEO Jeugdhulp Jongeren) en het cliëntervaringsonderzoek Wmo (hierna CEO Wmo). In deze brief informeren wij u over de uitkomsten van deze onderzoeken. Als bijlagen zijn drie factsheets van deze onderzoeken toegevoegd.

De Algemene waardering (gemiddeld rapportcijfer) die in de onderzoeken naar voren komt is positief:

- CEO Jeugdhulp Ouders 7,9
- CEO Jeugdhulp Jongeren 8,0
- CEO Wmo 7,7

De algemene waardering voor de genoemde diensten is positief. Ook de komende periode blijven wij ons inzetten om onze inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn.

#### **Toelichting CEO Jeugdhulp Ouders**

- De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit ouders van kinderen van 0 tot 15 jaar die in 2020 gebruik hebben gemaakt van Jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders die in 2020 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan Jeugdhulp hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Gedurende het meetjaar hebben meerdere meetmomenten plaatsgevonden. Na afloop van elk kwartaal werd een uitnodiging verzonden naar jongeren en/of hun ouders die in het kwartaal ervoor Jeugdhulp toegekend hadden gekregen. Na drie weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 503 ouders een uitnodiging ontvangen; 85 ouders hebben de vragenlijst ingevuld (17%). Hierdoor zijn de uitkomsten met 95% betrouwbaar en met een foutmarge van 9,7 % te generaliseren naar alle ouders van jeugdigen die gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp.

- 78% werd goed geïnformeerd over de vervolgstappen en 75% vond het gesprek prettig. 78% van de deelnemers voelde zich door de medewerkers serieus genomen. Een meerderheid (76%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 18% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- 80% van de deelnemers geeft aan dat de informatie die ze per brief of telefonisch van het wijkteam ontvingen duidelijk was. 78% zegt na de aanvraag goed geïnformeerd te zijn over de vervolgstappen van het proces. 62% heeft vier of meer gesprekken met het wijkteam gehad. 83% geeft aan dat de wachttijd tot het gesprek korter dan of ongeveer zo lang was als ze hadden verwacht.
- Deelnemers zijn gematigd tevreden over het aanvraagproces van hulp. 64% geeft aan dat het contact met de gemeente prettig was. Tevens heeft 55% het idee dat de medewerkers hen goede uitleg geven over de hulp. De meerderheid is tevreden over het ondersteuningsplan (78%).
- Voor 87% van de deelnemers sluit de hulp aan bij wat het kind nodig heeft. Deelnemers zijn positief over het resultaat van de hulp die ze ontvangen (80%) en 83% geeft aan dat het kind zich beter voelt door de hulp.

#### **Toelichting CEO Jeugdhulp Jongeren**

- De doelgroep voor dit onderzoek zijn jongeren tussen 12 en 18 jaar die in 2020 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders die in 2020 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan Jeugdhulp hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Gedurende het meetjaar hebben meerdere meetmomenten plaatsgevonden. Na afloop van elk kwartaal werd een uitnodiging verzonden naar jongeren en/of hun ouders die in het kwartaal ervoor Jeugdhulp toegekend hadden gekregen. Na drie weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 275 jongeren een uitnodiging ontvangen; 21 jongeren hebben de vragenlijst ingevuld (8%). Hierdoor zijn de uitkomsten met 95% betrouwbaar en met een foutmarge van 20,6% te generaliseren naar alle jongeren die gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp.
- 73% werd goed geïnformeerd over de vervolgstappen. 88% vond het gesprek prettig en 89% voelde zich door de medewerkers serieus genomen. Een meerderheid (89%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 31% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- 82% van de deelnemers geeft aan dat de informatie die ze per brief of telefonisch van het wijkteam ontvingen duidelijk was. 73% zegt na de aanvraag goed geïnformeerd te zijn over de vervolgstappen van het proces. 56% heeft vier of meer gesprekken met het wijkteam gehad. 88% geeft aan dat de wachttijd tot het gesprek korter dan of ongeveer zo lang was als ze hadden verwacht.
- De meningen over het aanvraagproces zijn verdeeld. 64% geeft aan dat het contact met de gemeente prettig was. Tevens heeft meer dan de helft (55%) over het algemeen het idee dat de medewerkers hen goede uitleg geven over de hulp. Een ruime meerderheid is tevreden over het ondersteuningsplan (83%).
- Voor 90% van de deelnemers sluit de hulp aan bij wat ze nodig hebben. Deelnemers zijn positief over het resultaat van de hulp die ze ontvangen (81%) en 81% geeft aan dat ze zich beter voelen door de hulp.

#### **Toelichting Wmo**

- De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit inwoners die in 2020 een aanvraag voor Wmo-ondersteuning hebben gedaan en ook een beschikking hebben ontvangen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Gedurende het meetjaar hebben meerdere meetmomenten plaatsgevonden. Na afloop van elk kwartaal werd een uitnodiging verzonden naar cliënten die in het kwartaal ervoor Wmo-ondersteuning toegekend hadden gekregen. Na drie weken

kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 811 cliënten een uitnodiging ontvangen; 347 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld (43%). Hierdoor zijn de uitkomsten met 95% betrouwbaar en met een foutmarge van 4,0% te generaliseren naar inwoners die gebruik hebben gemaakt van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo.

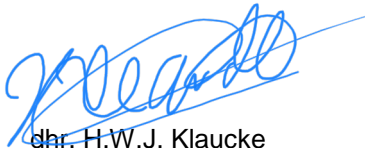
- Deelnemers zijn positief over het aanvraagproces van ondersteuning, alhoewel dit iets lager was dan vorig jaar. 74% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden en 60% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers (85%) over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (78%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 30% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- De waardering van de kwaliteit van de ondersteuning was hoger dan vorig jaar. Voor 87% van de deelnemers is de ondersteuning die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter zegt 6% dat de ondersteuning niet goed aansluit. Over de kwaliteit van de ondersteuning is 85% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de vormen van ondersteuning die ze ontvangen. 97% is te spreken over de hulp bij het huishouden; minder deelnemers zijn tevreden over de beschermde woonplek (77%).
- Ook het resultaat van de ondersteuning is hoger gewaardeerd. 85% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 88% aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Tot slot ervaart 84% een betere kwaliteit van leven.

### Vervolg

De cliëntvervangingsonderzoeken voeren wij periodiek uit. De resultaten over 2021 sturen wij u toe wanneer deze definitief zijn.

Hoogachtend,  
het college van burgemeester en wethouders van Ridderkerk,  
de secretaris

de burgemeester,



chr. H.W.J. Klaucke



mw. A. Attema

### Bijlagen:

1. Factsheet Jongeren 2020
2. Factsheet Ouders 2020
3. Factsheet Wmo 2020