



Nummer : RM22.041

Onderwerp : Resultaten cliëntvervalsundersoeken Wmo, Jeugd en bijzondere bijsland over het jaar 2021

Aan de raad

Samenvatting

Namens de 5 Kempengemeenten heeft Afdeling Maatschappelijke Dienstverlening (MD) op basis van de wettelijke verplichting de cliëntervaring in de Wmo en Jeugdwet laten meten door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Hoewel niet verplicht heeft MD ook de cliëntervaring laten meten onder cliënten die gebruik maken van Bijzondere Bijstand, want er is een algemeen belang bij een totaal beeld van alle cliënten die door MD worden ondersteund. In de bijlage van deze raadsmededeling zijn de factsheets met resultaten opgenomen.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks vóór 1 juli te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de dienstverlening op grond van de Wmo en Jeugdwet ervaren. Omdat afdeling Maatschappelijke Dienstverlening van de GRSK (hierna: MD) ook de regelingen uitvoert met betrekking tot Bijzondere Bijstand, zijn de cliënten die hiervan gebruik maken ook in het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek geïncloseerd. De resultaten van de 3 cliëntervaringsonderzoeken bieden een graadmeter voor inzicht in cliëntervaringen en mogelijke aanpassingen in dienstverlening en beleid.

MD laat deze onderzoeken uitvoeren door een onafhankelijk, extern onderzoeksbureau (ZorgfocuZ). De cliënten van alle (5) Kempengemeenten van alle regelingen worden door ZorgfocuZ uitgenodigd om een enquête in te vullen.

Het onderzoek over het jaar 2021 is afgerond. De resultaten hiervan zijn opgenomen in een factsheet per regeling (zie bijlagen) op gemeenteniveau en Kempenniveau. Er is onderlinge vergelijking en vergelijking met 2018 en 2019 gemaakt. Er is geen vergelijking mogelijk met het jaar 2020 vanwege de overgang naar een andere manier van meten vanaf 1 januari 2021. In plaats van pas onderzoeken als een heel jaar achter de rug is (dit was de meetmethode tot en met 2020 over het jaar 2019 en verder terug), wordt er nu per kwartaal gemeten (dit is de huidige meetmethode vanaf 1 januari 2021 over de jaren 2021 en verder).

Bijlagen

- Factsheet resultaten Wmo Bladel (22.17015)
- Factsheet resultaten Wmo totaal (22.17016)
- Factsheet resultaten Jeugd totaal (22.17017)
- Factsheet resultaten Bijzondere bijsland Bladel (22.17018)
- Factsheet resultaten Bijzondere bijsland totaal (22.17019)

Bladel, 28 juni 2022

Burgemeester en wethouders van Bladel,
de secretaris, de burgemeester,

Team:
ONT

Behandelend ambtenaar:
Anouk Bax

Telefoonnummer:
088-4970501

