



Beslisnota voor het college

Datum 10 september 2024

Onderwerp

Versienummer

Portefeuillehouder

Michiel van Willigen, Dorrit de Jong

Samenvatting

De gemeente voert jaarlijks clientervaringsonderzoeken uit onder haar inwoners over de ontvangen jeugdhulp en Wmo ondersteuning. Deze zijn bedoeld om de ondersteuning en dienstverlening te optimaliseren. De onderzoeken van 2023 worden gepubliceerd en naar de raad ter informatie verzonden.

Financiële gevolgen

Betreft doel	821 Dienstverlening
Begroting wijzigen	Nee
Budgetnummer	

Bijlagen

1. Clientervaringsonderzoek Jeugdhulp 2023
2. Clientervaringsonderzoek Wmo 2023
3. Informatienota aan de raad

Openbaarheid

- ☒ Openbaar
☐ Geheim

Ontwerp besluit

Het college besluit:

1. Kennis te nemen van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2023 en in te stemmen met het publiceren van deze rapporten;
2. In te stemmen met verzending van de informatienota over beide cliëntervaringsonderzoeken, inclusief de clientervaringsonderzoeken, aan de raad.

Collegebesluit d.d.:

- ☐ Conform
☐ Gewijzigd
☐ Aangehouden
☐ Teruggenomen



Datum 10 september 2024

Inleiding

In 2023 ontvingen ongeveer 3400 jeugdigen uit de gemeente Zwolle een vorm van jeugdzorg in het kader van de Jeugdwet. Ongeveer 2.500 inwoners ontvingen een maatwerkvoorziening op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en 178 inwoners ontvingen in 2023 woonruimte in de vorm van beschermd wonen in Zwolle. De gemeente Zwolle wil graag weten hoe inwoners die een dergelijke voorziening hebben ontvangen, deze hebben ervaren. Op grond van beide wetten voert de gemeente daarom ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek uit.

Kader

Jeugdwet en Wet Maatschappelijke Ondersteuning

Beoogd effect

Met het uitvoeren van de jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken beoogt de gemeente feedback te krijgen van de inwoners uit Zwolle over de ervaren jeugdhulp en Wmo ondersteuning. De uitkomsten kunnen gebruikt worden om verbeteringen in de dienstverlening aan te brengen, de kwaliteit van de hulp en ondersteuning te verbeteren en uiteindelijk de tevredenheid te verhogen.

Argumenten

Kennis te nemen van de Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdhulp 2023 en in te stemmen met het publiceren van deze rapporten:

- a) *De cliëntervaringsonderzoeken geven inzicht in de opgedane ervaring door de Zwolse inwoners van de ontvangen jeugdhulp of Wmo ondersteuning. Het draagt bij aan inzicht in de kwaliteit en het effect van ontvangen hulp en ondersteuning. Hiermee kan de gemeente haar dienstverlening aan haar inwoners verbeteren.*
- b) *Door publicatie van de onderzoeken worden zij openbaar en toegankelijk gemaakt.*

In te stemmen met verzending van de raadsbrief over beide Cliëntervaringsonderzoeken, inclusief de cliëntervaringsonderzoeken zelf, aan de raad.

- a) *Hiermee wordt de raad op een transparante manier geïnformeerd over de bevindingen van de Zwolse inwoners over de ervaren dienstverlening bij jeugdhulp en Wmo ondersteuning.*
- b) *Tevens wordt aangetoond dat we ons houden aan de wettelijke verplichting om deze onderzoeken uit te voeren.*

Alternatieve mogelijkheden

n.v.t.

Maatschappelijk draagvlak & participatie

Momenteel doorlopen we een traject om de Cliëntervaringsonderzoeken te verbeteren. De intentie is om vanaf 2025 te starten met de nieuwe werkwijze. In de nieuwe werkwijze wordt o.a. ook de cliëntervaring van de integrale vraagverhelderingsfase doorlopend gemeten van het SWT en tevens de hulpverlening die vanuit het SWT wordt uitgevoerd. Daarnaast worden op een vernieuwende manier de inwoners benaderd om deel te nemen aan het onderzoek.

Te verwachten is dat de nieuwe werkwijze het maatschappelijk draagvlak vergroot om deel te nemen aan het onderzoek. Het klantvriendelijke enquêteformulier zal sneller en gemakkelijker in te vullen zijn



Datum 10 september 2024

en te verwachten is dat meer inwoners de moeite gaan nemen om het in te vullen. Dat levert meer data op om conclusies te trekken en vervolgens eventuele verbeteringen in te voeren.

Met de Participatieraad is afgesproken om dit jaar de reactie van hen op de uitkomsten achterwege te laten omdat we de werkwijze van het cliëntervaringsonderzoek per 2025 door ontwikkelen én omdat de uitkomsten van dit jaar vergelijkbaar zijn met die van vorig jaar. De Participatieraad denkt overigens ook mee in de doorontwikkeling naar de nieuwe werkwijze.

Communicatie

De cliëntervaringsonderzoeken worden met een verduidelijkend bericht op de website van de gemeente Zwolle (<https://www.zwolle.nl/databank>) gepubliceerd. Daarnaast worden de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd volgens de voorschriften aan het Ministerie van VWS gestuurd. Gegevens uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo worden opgenomen in www.waarstaatjegemeente.nl

Financiën

Niet van toepassing

Risico's

n.v.t.

Vervolg

Zie bij het kopje Maatschappelijk draagvlak & participatie.

Openbaarheid

De clientervaringsonderzoeken zijn openbaar