

Datum : 8 juli 2025
Onderwerp : Raadsinformatiebrief cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdhulp 2024
Van : Het college van Burgemeester & Wethouders

Geachte leden van de raad,

Met dit memo bieden wij u vanuit het college de uitkomsten aan van de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Wmo en Jeugdwet die we over het jaar 2024 hebben laten uitvoeren.

Inleiding

Jaarlijks voert de gemeente cliëntervaringsonderzoeken (hierna: CEO) uit over de Jeugdhulp en de Wmo. Het uitvoeren van een jaarlijks CEO is een wettelijke verplichting. Met dit onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Voor het onderzoek zijn inwoners aangeschreven die een (nieuwe) beschikking hebben ontvangen voor een voorziening vanuit de Wmo of Jeugdwet (respons Wmo: Alkmaar: 39% landelijk: 38%, respons Jeugd: Alkmaar: 16% landelijk:13%). De ervaringen zijn onderzocht door middel van een vragenlijst die deelnemers online of schriftelijk konden invullen. Gedurende het jaar hebben verschillende meetmomenten plaatsgevonden. Zo konden ervaringen van inwoners recent na de aanvraag van de ondersteuning of hulp opgehaald worden. De rapporten en factsheets kunt u vinden in de bijlagen bij deze brief.

Algemene waardering

De meting over 2024 is uitgevoerd door ZorgFocuz. Het gemiddelde rapportcijfer over ondersteuning vanuit de Wmo is een 7,9 en Jeugd krijgt een 8,0 (2023: 7,5). Naast de algemene tevredenheid is er gevraagd naar de ervaringen van inwoners over het contact met de gemeente, ervaren kwaliteit- en resultaat van de ondersteuning. Hieronder geven we de belangrijkste resultaten van de onderzoeken Jeugd en Wmo weer.

Toegang

We zien dat de vindbaarheid van hulp (d.w.z. weten waar je met je hulpvraag terecht kan) in 2024 positiever beoordeeld is (*Jeugd* 73% in 2024 t.o.v. 71% in 2023 - *Wmo* 91% in 2024 t.o.v. 87% in 2023). Het vergroten van de bekendheid en vindbaarheid van hulp blijft onze aandacht houden. Respondenten zijn positief over de ontvangen ondersteuning en geven aan dat de hulp passend is bij wat zij zelf of het kind nodig heeft. (*Jeugd* 87% in 2024 t.o.v. 90% in 2023 - *Wmo* 92% in 2024 t.o.v. 95% in 2023).

Uitvoering

Respondenten ervaren op alle onderdelen van de uitvoering van de zorg grotendeels positieve effecten. Men voelde zich goed geholpen, serieus genomen en respectvol behandeld. (*Jeugd* 94% in 2024 t.o.v. 93% in 2023 – *Wmo* 93% in 2024 t.o.v. 94% in 2023). Daarnaast werden beslissingen samen met de cliënt genomen, wat een gevoel geeft van autonomie en invloed (*Jeugd* 94% in 2024 t.o.v. 95%

in 2023 – Wmo 92% in 2024 t.o.v. 90% in 2023). Wel wordt aangegeven dat men lang moet wachten op het starten van hulp bij de betreffende zorgaanbieder. Dit vraagt aandacht.

Effect

Op alle gevraagde onderdelen ervaren respondenten dat het beter met hen gaat dan vóóordat ze met de hulp gestart waren (*Jeugd* 84% in 2024 en 84% in 2023 – *Wmo* 92% in 2024 t.o.v. 94% in 2023).

Aandachtspunten en vervolg

Over het algemeen zijn inwoners tevreden met de geboden hulp en voelen zich beter dankzij de ondersteuning. Uit deze resultaten blijkt dat onze inwoners het contact met de gemeente (toegang jeugd en Wmo) als goed ervaren (cijfer jeugd: 7,8 en cijfer Wmo: 7,7), evenals het resultaat van de verleende hulp. Op basis van de resultaten van het CEO 2024 zullen we specifieke aandacht hebben voor een aantal concrete onderzoeksuitkomsten. Dit zijn aanknopingspunten om het vertrouwen in onze dienstverlening en de zorg binnen gemeente Alkmaar verder te verbeteren en beschikbaar te houden voor inwoners die dat het hardst nodig hebben.

- *Vindbaarheid toegang naar hulp.* Op dit moment werken we aan het versterken van zowel de vindbaarheid van (vrij toegankelijke) hulp als het beter zichtbaar maken van de rol van de gemeente voor onze inwoners. We zijn inmiddels gestart met toewerken naar een toekomstbestendige toegang voor 0-100 jaar. We zetten in op het versterken van wijkgerichte teams i.c.m. het verbeteren en uitbreiden van makkelijk toegankelijke voorzieningen, zoals jongerenhuiskamers en buurtgerichte initiatieven die direct aansluiten op specifieke behoeften in verschillende wijken. Naast dat we de weg naar (vrij toegankelijk) hulp gaan verduidelijken, wijzen we inwoners op het zoeken naar eigen oplossingen binnen het eigen netwerk. Hiermee hopen we dat de druk op de hulpverlening minder wordt en uiteindelijk toegankelijk blijft voor degene die de hulp het hardst nodig hebben.
- *Snelheid van hulp.* De snelheid van hulp is een belangrijk aandachtspunt. Respondenten geven aan dat dit gaat over de wachttijden die sommige zorgaanbieders (regionaal) hebben. Dit kan betekenen dat men enige tijd moeten wachten tot ze hulp ontvangen, wat niet wenselijk is. Mogelijke oorzaken zijn een toename in de vraag naar (jeugd)zorg en een stijging van zwaardere hulpvragen. Dit leidt tot langere wachtlijsten, wat uiteraard ook onze inwoners treft. Het is daarom belangrijk om veranderingen in de ervaringen van inwoners met jeugdhulp en hulp van de Wmo te monitoren. Als gemeente staan we hiervoor samen met onze (regionale)samenwerkingspartners aan de lat, we hebben hier extra aandacht voor.
- *Door ontwikkelen continu-meten.* We blijven investeren in het verhogen van de kwaliteit van de response op het CEO. Klantmanagers Wmo en jeugd-en gezinscoaches brengen het CEO in gesprekken met inwoners onder de aandacht. Vanaf dit jaar doet de gemeentelijke toegang Jeugd en Wmo zelf onderzoek naar de cliëntervaring m.b.t. het eerste contact met de toegang. De cliëntervaring m.b.t. de kwaliteit en het effect van de zorg - die is verleend door een (jeugdhulp)aanbieder- blijft ZorgFocuz uitvoeren. De resultaten uit beide onderzoeken zullen door ZorgFocuz worden gebundeld tot één onderzoeksrapport.

Communicatie CEO resultaten

De resultaten van beide cliëntervaringsonderzoeken worden met de Wmo-raad en het JPRA (Jongerenplatform) gedeeld. Daarnaast worden de onderzoeksresultaten Wmo gepubliceerd op 'waarstaatjegemeente.nl'.

Namens het college van burgemeester en wethouders van Alkmaar,

Bijlage(n)

- Bijlage 1 Alkmaar_Rapport_Wmo_2024_Definitief
- Bijlage 2 Alkmaar_Factsheet_Wmo_2024_Definitief
- Bijlage 3 Alkmaar_Rapport_Ouders_2024_Definitief
- Bijlage 4 Alkmaar_Rapport_Jongeren_2024_Definitief
- Bijlage 5 Alkmaar_Factsheet_Ouders_2024_Definitief
- Bijlage 6 Alkmaar_Factsheet_Jongeren_2024_Definitief