

Memo aan de raad

Aan gemeenteraad
Van college
Onderwerp Klanttevredenheidonderzoek Wmo en Jeugd
Datum 14 november 2016
Contact Marijn Korver, marijnkorver@castricum.nl (Wmo)
Martine Zweers, m.zweers@bergen-nh.nl (Jeugd)

Klanttevredenheidonderzoek

Binnen de Wmo en de Jeugdwet is het een verplichting om jaarlijks onderzoek te doen naar de klanttevredenheid onder de klanten van de gemeente op het gebied van Wmo en Jeugdhulp. Onlangs heeft dit onderzoek in onze gemeenten plaatsgevonden. De klanttevredenheid wordt uitgevraagd middels vaststaande vragenlijsten, één voor klanten Wmo, één voor ouders als aanvrager van jeugdhulp en één voor jongeren tussen 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen. Het onderzoek onder klanten jeugdhulp is sinds de invoering van de Jeugdwet een verplichting en zodoende dit jaar voor het eerst uitgevoerd over de ervaringen in 2015.

Respons jeugdhulp

Door de VNG is een norm gesteld waaraan een gemeente moet voldoen qua respons om van representatieve cijfers te spreken. Dit is afhankelijk van de grootte van de totale doelgroep. De respons op de vragenlijsten jeugdhulp ligt zeer laag. Zo laag dat de resultaten enkel een indicatie geven van de tevredenheid van de mensen die hebben gereageerd maar we kunnen er niet van uitgaan dat deze antwoorden voor de gehele doelgroep gelden.

Vanwege de lage respons is er in de rapportages voor gekozen om de uitkomsten beschrijvend weer te geven en niet in percentages om scheve beeldvorming te voorkomen.

Respons Wmo

Ook voor de Wmo geldt dat de respons aan de lage kant is en helaas niet aan de VNG-norm voldoet. Echter, in alle vier de gemeenten voldoen we net niet aan de norm en kunnen we, anders dan bij de jeugdhulp, meer uitgaan van een representatief beeld.

Resultaten

In de bijlagen vindt u de rapportages Wmo per gemeente. Daarnaast is een overzicht gemaakt van de resultaten van de vier BUCH-gemeenten tezamen met daarin het totaalbeeld van de, zij het minimale, uitkomsten van het onderzoek onder klanten jeugdhulp. Dat overzicht geeft, naast het beeld per afzonderlijke gemeente, ook een BUCH-breed beeld.

Vanaf 1 januari 2017 vallen de toegang en sociaal teams onder één werkorganisatie. De mogelijkheid voor lokale variaties en maatwerk blijven behouden maar daarnaast biedt deze samenvoeging bij uitstek de mogelijkheid om van ieders kwaliteiten te leren. De resultaten van dit onderzoek bieden inzicht in de ervaringen en tevredenheid van onze klanten en geven daarmee zicht op de kwaliteit van onze dienstverlening en handvatten voor verbeteringen.

Bijlagen

1. Overzicht BUCH
2. Rapportage Wmo Bergen
3. Rapportage Wmo Uitgeest
4. Rapportage Wmo Castricum
5. Rapportage Wmo Heiloo