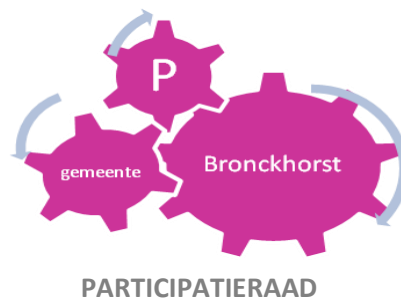


**gemeente Bronckhorst**



Aan: College van B&W  
Van: Participatieraad  
Datum: 16-01-2024  
Onderwerp: Cliënttevredenheidsonderzoek WMO en Jeugd

Geacht College,

De Participatieraad heeft kennisgenomen van het rapport Cliënttevredenheidsonderzoek WMO en Jeugd over 2022, de presentatie van BMC erover bijgewoond en het rapport in de vergadering van januari besproken. Naar aanleiding daarvan sturen wij deze reactie.

In 2022 heeft de gemeente Bronckhorst wederom mooie resultaten gehaald, vergelijkbaar met de goede resultaten over de jaren daarvoor. Reden om als College daarover tevreden te zijn. Eerlijk gezegd mogen we van onze gemeente ook verwachten dat de resultaten beter zijn dan van de referentiegemeenten, omdat we minder met grootstedelijke problematiek te maken hebben. Toch beseffen we ook dat het hard werken is voor de medewerkers die dit uitvoeren. Daarom willen we opnieuw grote waardering uitspreken voor de inzet en deskundigheid van de sociaal consulenten in de gemeente en de overige betrokken medewerkers.

Ons advies is om als gemeente Bronckhorst aan inwoners en regiogemeenten meer het succes te laten zien (via publicaties) en dat de kracht in de aanpak van de sociale teams zit. De integrale werkwijze waarbij men vanuit een gezamenlijke ruimte werkt met korte lijnen en het delen van kennis en kunde werpt zichtbaar zijn vruchten af. Nogmaals de complimenten hiervoor.

### **WMO**

Het is fijn dat er voldoende cliënten deelnemen aan het onderzoek om betrouwbare cijfers te genereren. We vragen ons alleen af of er voldoende reacties zijn van deelnemers die niet uitsluitend huishoudelijke hulp aanvragen (de grootste groep).

We zien drie zorgpunten, waar de gemeente vroegtijdig op moet anticiperen:

1. De toename van de vergrijzing zal tot een toename van de WMO vragen leiden. Waarschijnlijk zal het verdwijnen van het standaardabonnement voor huishoudelijke hulp tot een afname van de vraag leiden.
2. De krapte op de zorgmarkt kan de kwaliteit doen verslechteren (wachttijden, minder uren).
3. De verwachte afname van de Rijksbijdrage vraagt ook om nadenken over de toekomst. We denken dan voornamelijk aan de ondersteuning van mantelzorgers.

## **JEUGD**

Het continu onderzoek heeft bij de Jeugd tot verbetering geleid qua respons. Gemiddeld is er grote tevredenheid en het is goed om te zien dat meer jongeren zelf hulp zoeken en dat meer jongeren bij het gesprek aanwezig zijn.

We willen de aanbeveling herhalen om random een kwalitatieve steekproef te doen. Dat kan een kleine pilot zijn met bijvoorbeeld zo'n 10 interviews.

In het onderzoek blijkt dat de hulpvraag minder vaak via de sociaal consulent loopt en vaker via school en huisarts. Daarnaast is er bij de jeugd onvoldoende bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning.

We adviseren de gemeente om niet perse te investeren in grotere bekendheid van het sociaal team voor jeugdfragen maar de lijnen met school en huisarts zo nodig te intensiveren. De school is de vindplaats van de problematiek en contact met het school maatschappelijk werk is cruciaal.

Tot slot adviseren we om nog eens te kijken naar een geschiktere term voor de term onafhankelijke cliëntondersteuner. De term blijkt, ondanks de toelichting, te moeilijk en niet uitnodigend.

Met vriendelijke groet,

Anneke Voorend  
Secretaris