



Gemeente
Woudenberg

Collegeadvies Eigen initiatief

Besluitenregistratie:		Postregistratienummer : 213102	
46	15	Datum inboeken :	
Openbaar	Ja	Internet	Nee
naar RAAD	Ja	OR	Nee
Communicatie	Nee	Europese regelgeving	Nee
via COMMISSIE	Nee		
Anders:			

Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoek 2018

Advies :

- Het cliëntervaringsonderzoek 2018 voor kennisgeving aannemen
- De Raad informeren over het cliëntervaringsonderzoek
- Uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek meenemen in de beleidsmonitor Sociaal Domein en verantwoordingscyclus van het uitvoeringsprogramma en beleidskader sociaal domein gemeente Woudenberg

Datum	Ambtenaar	Afdeling	Pho	Griffier	Afdelings- hoofd
13-11-2018	S. van Vliet	B&O	M. Treep		

Additioneel Advies	Paraaf:
N.V.T.	

	Conform advies	Bespreken	Datum	Opmerkingen
Burgemeester			19/11	
Wethouder			26/11	
Wethouder			14/11	
Wethouder			20/11	
Secretaris			15/11	

Datum vergadering B&W:

Agendapunt:

Besluit:

Retour naar afdeling op:

26 NOV. 2018

Ter archivering aangeboden op:

Inleiding

Zowel in de Wmo als in de Jeugdwet is opgenomen dat gemeenten jaarlijks de ervaringen van cliënten moeten onderzoeken. Daarbij wordt gewerkt met een door de VNG opgestelde vragenlijst waarbij een deel van de vragen verplicht is voor alle Nederlandse gemeenten: het *Cliëntervaringsonderzoek* (CEO) voor Wmo en de *Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders* (MCJO) voor Jeugd. Voor Werk & Inkomen maken we gebruik van de vragenlijst ontwikkeld door BMC.

De uitkomsten van het CEO Wmo is reeds aangeleverd bij VWS en gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl en de uitkomsten CEO Jeugd zijn aangeleverd bij het CBS.

Samenvatting

Respons/aantallen

	Aantal	Respons	Aangeschreven
Wmo	85	35,7%	235
Jeugd (ouders en jongeren)	113	25,5%	443
Werk & Inkomen	32	28,3%	111

De resultaten van de onderzoeken zijn indicatief. Dat betekent dat zij een goede indicatie geven van de werkelijke situatie.

Referentiegroep

Er wordt een vergelijking gemaakt met het gemiddelde van duizenden andere respondenten met respectievelijk een Wmo-maatwerkvoorziening, individuele voorziening jeugd en algemene bijstandsuitkering in andere gemeenten in Nederland die in dezelfde periode meedoen aan deze onderzoeken. De referentiegroepen zijn vooral nuttig om de eigen resultaten enigszins in context te kunnen plaatsen.

Vragen en overall beeld

Jeugd

De vragenlijst Jeugd gaat in op thema's als 'toegankelijkheid van voorzieningen', 'uitvoering van de zorg' en 'effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving'.

Het overall beeld vanuit de resultaten is minder positief dan de resultaten over voorgaand jaar en ook in vergelijking tot de referentiegroep. De resultaten over snelheid van hulp valt daarin negatief op. Ook het percentage dat aangeeft of zij goed geholpen worden bij vragen en problemen is lager dan vorig jaar. Het effect van de geboden hulpverlening vraagt naar aanleiding van dit CEO verbetering. Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich positief uit over de hulpverleners.

Wmo

De vragenlijst gaat in op thema's zoals de hulpvraag van de cliënt, het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

Het overall beeld van de resultaten is positief en ook een lichte verbetering ten opzichte van vorig jaar zichtbaar. Opvallend te noemen is dat circa 1/3 van de ondervraagden zonder aanwezigheid van een naaste of cliëntondersteuner een keukentafelgesprek heeft gevoerd. De bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner is onder deze respondenten gelijk gebleven en ligt daarmee 2% lager dan het landelijk gemiddelde.

Over de kwaliteit van de geboden ondersteuning zijn de ondervraagden zeer tevreden. Ook ervaart men een positief effect van de ondersteuning.

Werk en inkomen

De vragenlijst gaat in op thema's als bereikbaarheid, bejegening, het intakegesprek en re-integratie.

Het overall beeld van de gemeten cliëntervaring is positief en laat een toename van tevredenheid zien ten opzichte van vorig jaar.

Opvallend is dat alle respondenten aangeven dat hun plichten goed zijn uitgelegd tijdens het intakegesprek en zij een duidelijk beeld kregen van wat hen te wachten stond.

Het rapportcijfer dat klanten geven voor de dienstverlening van klantmanagers en consulenten in het algemeen ligt met een 7,5 hoger dan vorig jaar en de referentiegroep (beide een 7,2 gemiddeld). De respondenten die het betreft geven gemiddeld een 6,7 voor de dienstverlening tijdens het re-integratietraject.¹ Dit is minder positief dan vorig jaar (7,4) en dan de referentiegroep (6,9). Klanten noemen het meest 'de klantvriendelijkheid/behulpzaamheid' als punt dat goed gaat, op afstand gevolgd door 'de klantmanager'. Meest genoemde verbeterpunt is 'rekening houden met de situatie van de klant'.

Voor een volledige beschrijving van de resultaten verwijzen we u graag naar de verschillende rapportages.

Vervolg

- De gestelde vragen in de cliëntervaringsonderzoeken hebben een directe relatie met de dienstverlening van CDKS. De voorliggende resultaten hebben echter betrekking op het voorgaande kalender jaar toen de coöperatie nog niet formeel was opgericht. Desondanks hebben we Coöperatie De Kleine Schans gevraagd naar een reactie op de 3 cliëntervaringsonderzoeken. Deze reactie is bijgevoegd bij dit advies. Een deel van de benodigde acties maakt integraal onderdeel uit van het project "Maatregelen zorgkosten Sociaal Domein". Andere acties die CDKS inzet staan benoemd in haar reactie.
- Er is reeds een plan van aanpak voor de doorontwikkeling van onafhankelijke cliëntondersteuning vastgesteld in de collegevergadering van 30 oktober 2018.
- De resultaten van deze cliëntervaringsonderzoeken worden verwerkt in de jaarlijkse beleidsmonitor Sociaal Domein die vervolgens als basis gebruikt wordt voor het beleidskader Sociaal Domein en het uitvoeringsprogramma.
- De rapportages worden eveneens ter kennisname verstrekt aan de Adviesraad Sociaal Domein.

Bijlage(n)

- 1) Rapport cliëntervaringsonderzoek WMO
- 2) Rapport cliëntervaringsonderzoek Jeugd
- 3) Rapport cliëntervaringsonderzoek Werk en Inkomen
- 4) Reactie cliëntervaringsonderzoeken 2018 CDKS

¹ Deze resultaten zijn gebaseerd op een klein absoluut aantal respondenten en hierdoor indicatief.