

Naam: E Waasdorp  
Datum: 10 december 2018  
Datum: Team/teamonderdeel: SL Advies/Zorg en Jeugd  
Telefoonnummer:

## Collegevoorstel

Onderwerp	<b>Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet en Wmo</b>
Advies	<b>Bespreekstuk</b>
Is er een uiterste behandeldatum?	
Hoofdpogave	Hoofdtakveld <b>Zorg</b>
Portefeuillehouder	<b>van Mierlo/Langius</b>
Openbaar	<b>Openbaar</b>
Raadsvoorstel of raadsbrief	<b>n.v.t.</b>

### Toelichting voor de openbare besluitenlijst:

Sinds 2015 is het verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren voor Wmo en Jeugdwet. Dit is bepaald in artikel 2.5.1 Wmo en artikel 2.10 Jeugdwet. Het college heeft kennis genomen van de uitkomsten van deze onderzoeken en stemt in met de publicatie van deze uitkomsten.

### Voorgesteld besluit

1. Kennis te nemen van de rapportages met de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 en het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2017;
2. In te stemmen met de publicatie van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 en het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2017 voor 31 december 2018.

### Inleiding

De gemeente Almelo heeft voor de maatschappelijke ondersteuning en de jeugdhulp door onderzoeksbureau Zorgfocuz cliëntervaringsonderzoeken laten uitvoeren. De uitkomsten van de onderzoeken geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning door het college en voor het verbeteren van de kwaliteit van het beleid en de uitvoering. Tevens is verplicht om de uitkomsten van de onderzoeken te verstrekken aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Deze cijfers publiceert elke gemeente op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Het college wordt voorgesteld kennis te nemen van de definitieve rapportage en in te stemmen met publicatie van de cijfers.

#### *Clïëntervaringsonderzoek Wmo*

Voor dit onderzoek zijn 1999 cliënten met een Wmo-voorziening uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe als bestaande cliënten. In totaal hebben 738 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. Dit is een respons van 37%. De vragenlijst bestaat uit een aantal stellingen over hoe cliënten het contact met de gemeente, de kwaliteit van de voorzieningen en het effect van de ondersteuning ervaren.

In Almelo wist 74 % van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Ten opzichte van 2016 is dit een stijging met 3%. Van de respondenten geeft 62% aan dat zij

snel werden geholpen. Ten opzichte van 2016 is dit een daling met 6%. 76% van de respondenten gaf aan dat de medewerker de cliënt serieus nam. Dit is een daling van 5% ten opzichte van het vorige jaar.

Ook geeft 68% aan het helemaal eens te zijn met de stelling dat er in het gesprek samen is gezocht naar een oplossing. Dit is een daling met 1%.

De mogelijkheid om gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning is bekend. 37% van de respondenten is bekend met deze mogelijkheid. Dit is een stijging van 2% ten opzichte van 2016.

De kwaliteit van de ondersteuning wordt door 83% van de respondenten als goed ervaren. Vier procent is het hier niet mee eens. De positieve reactie is gestegen met 2%, terwijl de negatieve reactie is gedaald met 2%. 82% van de respondenten geeft aan dat de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit is een stijging van 2%.

79% van de respondenten onderschrijft de stelling dat zij door de ondersteuning die zij krijgen beter de dingen kunnen doen die zij willen. 83% geeft aan dat zij zich beter kunnen redden. Ten opzichte van 2016 is dit een lichte stijging van respectievelijk 1 en 2%. Het percentage respondenten dat een betere kwaliteit van leven ervaart is ten opzichte van 2016 hetzelfde gebleven (78%).

#### *Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2017*

Voor dit onderzoek zijn 1062 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders uitgenodigd om mee te doen. Dit zijn zowel nieuwe als bestaande cliënten. In totaal hebben 184 cliënten deelgenomen aan het onderzoek. Dit is een respons van 17%. Vorig jaar was de respons 16%.

Over de gehele linie kan worden gesteld dat de respondenten ten opzichte van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2016 aanmerkelijk positiever reageren. Zo wist 68% van de respondenten waar zij terecht konden met een hulpvraag. Dit is een stijging van 8%. Ook het percentage respondenten dat het eens is met de stelling dat zij serieus werden genomen door de medewerker is met 4% gestegen tot 90%. 88% van de respondenten gaf aan dat samen met de medewerker naar een oplossing werd gezocht (stijging 12%) en 69% was het eens met de stelling dat zij snel werden geholpen (stijging 5%).

Alleen de bekendheid van de cliëntondersteuning gaf een daling te zien. Ten opzichte van 2016 is deze bekendheid met 5% gedaald tot 16%.

De kwaliteit van de ondersteuning wordt aanmerkelijk positiever gewaardeerd. 82% gaf aan dat zij goed worden geholpen bij vragen en problemen. Dit is een stijging van 14%. Ook het aantal respondenten dat de hulpverleners genoeg weten om de cliënt te helpen is met 9% gestegen tot 83%, terwijl 81% tevreden is over de informatie over de hulp (stijging 14%). 90% van de respondenten voelt zich serieus genomen door de hulpverleners. Dit is ten opzichte van 2016 een stijging van 15%. 93% geeft aan respectvol te worden behandeld door de hulpverleners (stijging 10%).

Ten aanzien van de deelgebieden opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen zijn de resultaten aanmerkelijk positiever dan over 2016. Vooral de resultaten ten aanzien van de zelfredzaamheid zijn opvallend. 74% van de respondenten gaf aan beter in staat te zijn om problemen op te lossen. Dit is een stijging van 22%. 54% gaf aan beter voor zichzelf te kunnen opkomen (stijging 18%). 67% van de respondenten heeft meer vertrouwen in de toekomst. In 2016 was dit percentage nog 42%.

#### **Beoogd effect**

Het college informeren over hoe cliënten de werkwijze van de gemeente en de geboden ondersteuning ervaren. Tevens wordt voldaan aan de verplichting in de Wmo en Jeugdwet om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De uitkomsten dienen voor 31 december 2018 te worden gepubliceerd.

## **Argumenten voor**

### *1.1 Publiceren is een verplichting.*

Het delen van de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) is verplicht.

## **Kanttekeningen**

1.1. Gezien het feit dat slechts een beperkt deel van de Wmo- en jeugdwet populatie heeft deelgenomen aan het onderzoek is het de vraag in hoeverre de resultaten representatief zijn voor de gehele onderzoekspopulatie.

## **Alternatieven**

N.v.t.

## **Kosten, opbrengsten, dekking en preventief toezicht**

De kosten van het jaarlijks uitvoeren van cliëntervaringsonderzoeken zijn opgenomen in de begroting.

## **Uitvoering**

Na vaststelling van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek volgt een rapportage waarin een vergelijking met referentiegemeenten is opgenomen.

## **Bijlagen**

Bijlage 1: factsheet cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 (INT-64571)

Bijlage 2: factsheet cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2017 (INT-64569)

---

## **Procesinformatie**

### *Intern overleg*

N.v.t.

### *Afstemming met portefeuillehouder*

Met wethouder Van Mierlo 12-12-2018

### *Directie-advies*

B&W voorstel standaard

## **Communicatie over het besluit**

- Reguliere persconferentie
- Het informeren van de gemeenteraad volgt wanneer we de vergelijkende rapportage met referentiegemeenten hebben ontvangen.