

Aan de gemeenteraad.

Uw brief van

Uw kenmerk

Afdeling/Ambtenaar

D. Heijnen

Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoeken
Wmo, Jeugd, Participatiewet/
Monitor Sociaal Domein

Ons kenmerk

37846

Datum

VERZONDEN - 9 MAART 2020

Geachte leden van de Raad,

Inleiding.

Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek 2018 en de Monitor Sociaal Domein per 31 december 2019.

Cliëntervaring 2018.

Op basis van de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. Daarnaast kan een cliëntervaringsonderzoek belangrijke en bruikbare beleidsinformatie opleveren. Hoewel vanuit de Participatiewet een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek niet verplicht is, maakt ook het meten van de cliëntervaring o.b.v. deze wet het beeld compleet.

Met het continu meten zijn we in 2018 gestart. En zoals het woord al aangeeft betreft het een continu "meet-proces" van hoe de cliëntervaring is met ons CMD. In de praktijk betekent dit dat ieder kwartaal de cliëntervaring wordt gemeten van alle cliënten voor wie een beschikking in dat kwartaal werd afgegeven. Het rapport dat nu aan uw raad ter informatie wordt aangeboden is het resultaat van een jaar continu meten.

Als algemene trend zien we dat de cliënttevredenheid t.a.v. de kwaliteit van de zorg en ondersteuning én de bejegening als erg goed wordt ervaren. Uit het onderzoek blijkt niet expliciet dat wacht- en doorlooptijden negatief beoordeeld zijn. Dit heeft wel onze constante aandacht. Wij streven er voortdurend naar om wacht- en doorlooptijden zo kort mogelijk te houden. In de bijlagen (3 tot en met 10) treft u de rapportages aan m.b.t. de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. Evenals de daarbij behorende factsheets. Daarnaast treft u in de bijlage een overzicht aan waarin per wet de meest opvallende zaken schematisch worden weergegeven.

Monitor Sociaal Domein

Zoals bij u bekend is, leveren wij ook op diverse momenten in het jaar een monitor Sociaal Domein op. In de monitor Sociaal Domein per 31 december 2019 zouden alle kosten voor 2019 verwerkt moeten zijn. De zorgaanbieders hebben officieel tot en met 1 maart de tijd om productieoverzichten aan te leveren. Op basis van deze productieoverzichten kan bepaald worden of er nog bedragen betaald moeten worden over 2019. Deze productieoverzichten worden ook afgestemd met onze administratie. Na deze afstemming worden er nog boekingen gedaan, waardoor we nu nog niet kunnen zeggen wat de totale kosten zijn voor 2019 (bijlage 1).

De monitor is verder ontwikkeld. Van deze verdere ontwikkeling ziet u in bijlage 2 de conceptversie. Vooral de tabel "Uitnutting budget jeugdhulp" is nieuw en levert bruikbare informatie op. In deze tabel kunt u per jaar zien, voor hoeveel er in totaal door de gemeente en andere verwijzers beschikt is. Met daarnaast hoeveel van die beschikking er daadwerkelijk gebruikt/betaald is.

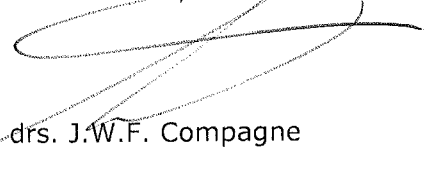
In 2016 en 2017 zien we grote uitschieters in de beschikkingen, omdat we toen nog te maken hadden met de zogenaamde Diagnose Behandelcombinatie DBC's. Deze bestaan vanaf 2018 niet meer. Uit deze tabel blijkt dat niet altijd volledig gebruik wordt gemaakt van de beschikking. De conclusie voor 2019 kunnen we nog niet trekken omdat de productieoverzichten van de zorgaanbieders nog niet aangeleverd zijn. De conclusie komt met de jaarrekening, wanneer alle kosten verwerkt zijn.

We vertrouwen erop u hiermee voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN WAALRE,

de secretaris,



drs. J.W.F. Compagne

de burgemeester,



drs. J.W. Brenninkmeijer

i.v.m. L. Smit - Ushero

Bijlagen:

1. Monitor Sociaal Domein
2. Monitor Sociaal Domein
3. Cliëntervaringsonderzoek Wmo
4. Factsheet Wmo
5. Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet (ouders)
6. Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet (jongeren)
7. Factsheet Jeugdwet (ouders)
8. Factsheet Jeugdwet (jongeren)
9. Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet
10. Factsheet Participatiewet
11. Schematisch overzicht aandachtspunten CEO.