

Aan de gemeenteraad.

**Uw brief van**

**Uw kenmerk**

**Afdeling/Ambtenaar**

D. Heijnen

**Onderwerp**

Cliëntervaringsonderzoeken  
Wmo, Jeugd, Participatiewet.

**Ons kenmerk**

**Datum**

VERZONDEN 20 SEP. 2018

Geachte leden van de Raad,

### **Inleiding.**

Met deze raadsinformatiebrief informeren wij u over het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek. Op basis van de Wmo en de Jeugdwet is de gemeente verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek te houden. Dit in verband met de verantwoording naar het rijk toe. Maar los van deze verantwoordingsplicht kan een cliëntervaringsonderzoek belangrijke en bruikbare beleidsinformatie opleveren. De Participatiewet kent deze verplichting overigens niet.

Met het aantreden van een nieuw college is ervoor gekozen om nu ook voor de Participatiewet een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. Mede gezien het feit dat werk en inkomen sinds 2018 ondergebracht is binnen ons CMD (in samenwerking met de gemeente Veldhoven). Dit onderzoek kan hierbij als een eerste startfoto dienen.

De afgelopen vier jaar werd gewerkt met onderzoeksbureau I&O research. Hoewel de ervaringen met dit bureau naar tevredenheid waren, werd met ingang van deze nieuwe collegeperiode ervoor gekozen om nu met onderzoeksbureau Zorgfocuz in zee te gaan. De belangrijkste overweging om voor dit bureau te kiezen is dat dit bureau het instrument van het continu meten kent. Daarnaast maakten de voorbeeldrapportages een meer eigentijdse indruk en werden als makkelijker leesbaar ervaren.

Met het continu meten zijn we in 2018 gestart. Dit gaat het jaarlijkse meetmoment vervangen. 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 na afgifte van een beschikking door ons CMD, de cliëntervaring meteen wordt gemeten.

## **Clientervaring gemeten over het jaar 2017.**

Dit jaar hebben wij de cliëntervaring over het jaar 2017 gemeten. Hetgeen geresulteerd heeft in de rapportages en factsheets die u in de bijlagen bij deze raadsinformatiebrief aantreft. Voor de Wmo is gewerkt met een landelijke vragenlijst aangevuld met vragen die specifiek van toepassing zijn op de lokale situatie in Waalre.

Voor de Jeugdwet is gewerkt met telefonische interviews, waarbij in vier belrondes geprobeerd is zoveel mogelijk inwoners die in 2017 een vorm van jeugdhulp hebben ontvangen, te bereiken.

Voor de Participatiewet is gewerkt met een landelijke vragenlijst aangevuld met vragen die van toepassing zijn op de lokale situatie in Waalre. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het onderdeel "werk en inkomen" per 1 januari 2018 vanuit de gemeente Eindhoven naar het CMD in Waalre is overgeheveld. In 2017 werd dit onderdeel nog uitgevoerd door de gemeente Eindhoven.

Onderdelen als minimaalregelingen, schuldhulpverlening en bijzondere bijstand werden in 2017 door het CMD Waalre uitgevoerd. Dit is belangrijk om in gedachten te houden bij het lezen en duiden van de rapportage m.b.t. de Participatiewet.

Als algemene trend zien we dat de cliënttevredenheid t.a.v. de kwaliteit van de zorg en ondersteuning en de bejegening als erg goed wordt ervaren en dat als aandachtspunt de wachttijden korter mogen.

Per wet worden op de volgende pagina's de meest opvallende zaken besproken en in een schema weergegeven. Wij geven hierbij aan welke acties we ten aanzien van de aandachtspunten gaan ondernemen.

## Wmo

<b>Deelgebied</b>	<b>Wat ging goed?</b>	<b>Aandachtspunt?</b>	<b>Wat gaan we doen?</b>
<b>Contact</b>	Contact met CMD wordt als heel goed ervaren.	Er mag nog meer bekendheid gegeven worden aan de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.	Dit doen we door de inwoner nog nadrukkelijker te informeren wanneer deze zich meldt bij het CMD; daarnaast informeren we de inwoner hierover op de gemeentelijke website.
<b>Kwaliteit</b>	Kwaliteit van de zorg en ondersteuning wordt als heel goed ervaren.		
<b>Resultaat</b>	In de meeste situaties neemt de zelfredzaamheid toe door toedoen van de zorg en ondersteuning.		
<b>Goed voor mekaar</b>	Goed voor mekaar is redelijk goed bekend.	Bekendheid met de website en met het team van vrijwilligers mag toenemen.	We geven meer bekendheid geven aan de website van Goed voor mekaar en aan het team van vrijwilligers d.m.v. diverse communicatieactiviteiten.
<b>Mantelzorg</b>	Het steunpunt is bekend bij de mantelzorgers.	Het gemiddelde cijfer mag hoger.	We geven meer bekendheid aan de praktische ondersteuning door het steunpunt mantelzorg d.m.v. diverse communicatieactiviteiten en scholing.  We zoeken naar meer manieren om praktische ondersteuning te bieden ter ontlasting van de mantelzorger.

## Jeugdwet

Deelgebied	Wat ging goed?	Aandachtspunt?	Wat gaan we doen?
<b>Kwaliteit</b>	Kwaliteit van de zorg en ondersteuning wordt als heel goed ervaren.		
<b>Wachttijd</b>		De wachttijd zou korter mogen.	<p>De langere wachttijd is te wijten aan de volle caseload/werkdruk van de CMD consulenten.</p> <p>We gaan daarom in gesprek met de CMD consulenten om van hen te horen waar zij in de praktijk tegenaan lopen wat een langere wachttijd mogelijk in de hand werkt en hoe zij denken dat we de wachttijd kunnen verkorten.</p> <p>Aan de hand van dit gesprek bekijken we of we de werkwijze binnen het CMD dienen aan te passen. Dit gebeurt in overleg met de coördinator van het CMD.</p> <p>De volgende vragen dienen hiervoor in ieder geval beantwoord te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is het mogelijk om het werkproces efficiënter in te richten? Zo ja, wat is hiervoor nodig?</li> <li>• Is formatie-uitbreiding van het CMD nodig?</li> </ul>
<b>Algemeen</b>		Telefonische respons was lager dan verwacht.	Met de methodiek van continu meten hopen we meer inwoners die met jeugdhulp te maken hebben, te kunnen bevragen over hun cliëntervaring met de gemeente.

## Participatiewet

Deelgebied	Wat ging goed?	Aandachtspunt?	Wat gaan we doen?
<b>Contact</b>	Contact met CMD wordt als goed ervaren.		
<b>Kwaliteit</b>	Kwaliteit van de ondersteuning wordt als goed ervaren.		
<b>Wachttijd</b>		Een enkele keer wordt de wachttijd genoemd. Deze score ligt ook lager.	<p>De langere wachttijd is te wijten aan de volle caseload/werkdruk van de CMD consultants.</p> <p>We gaan daarom in gesprek met de CMD consultants om van hen te horen waar zij in de praktijk tegenaan lopen wat een langere wachttijd mogelijk in de hand werkt en hoe zij denken dat we de wachttijd kunnen verkorten.</p> <p>Aan de hand van dit gesprek bekijken we of we de werkwijze binnen het CMD dienen aan te passen. Dit gebeurt in overleg met de coördinator van het CMD.</p> <p>De volgende vragen dienen hiervoor in ieder geval beantwoord te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is het mogelijk om het werkproces efficiënter in te richten? Zo ja, wat is hiervoor nodig?</li> <li>• Is formatie-uitbreiding van het CMD nodig?</li> </ul>
<b>Resultaat</b>	De overgrote meerderheid van de ondervraagde cliënten heeft een baan gevonden of een vorm van vrijwilligerswerk. En geeft aan zich beter te voelen.		

<b>Aanvraag en besluit</b>	Men weet waar men een aanvraag kan indienen. De inhoud van het besluit/de beschikking is duidelijk. Men is tevreden over de gevonden oplossing.		
----------------------------	---	--	--

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

Hoogachtend,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN WAALRE,

de secretaris,

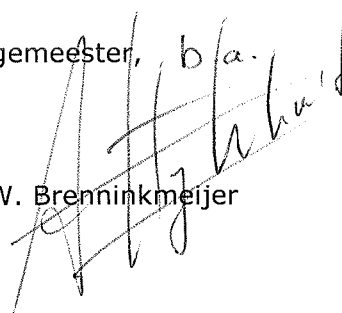
da



drs. J.W.F. Compagne

de burgemeester,

b/a.



drs. J.W. Brenninkmeijer

Bijlagen:

- Cliëntervaringsonderzoek Wmo
- Factsheet Wmo
- Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet
- Cliëntervaringsonderzoek Participatiewet
- Factsheet Participatiewet