

Aan de gemeenteraad van Waalre

Uw brief van

Uw kenmerk

Afdeling/Ambtenaar

SO/ N. Koster

Onderwerp

Ons kenmerk

Datum

CMD: evaluatierapport en
cliëntervaringsonderzoeken

05-07-2021

VERZONDEN op 5 JULI 2021

Geachte raad,

Hierbij stellen we u op de hoogte van de resultaten van het evaluatieonderzoek dat DOCK4 heeft gedaan naar het CMD Waalre. Bijgevoegd vindt u de rapportage "Doorontwikkelen met behoud van kracht". We zijn trots op de kracht van het CMD zoals die in het rapport wordt omschreven. Cliënten en samenwerkingspartners (huisartsen, politie en onderwijs) zijn zeer tevreden over de korte lijntjes, deskundigheid en samenhangende aanpak van het CMD. De medewerkers zijn betrokken, hebben veel expertise en bieden een breed pakket aan dienstverlening.

We maken een procesplanning voor de verdere ontwikkeling van het CMD, waarbij we de aanbevelingen uit het rapport betrekken. We informeren uw raad na de zomer over de stand van zaken.

Daarnaast willen wij u informeren over de cliëntervaringsonderzoeken 2020. 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 op basis van deze wet het beeld compleet.

In de bijlagen treft u de volledige rapportages aan m.b.t. de Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. Evenals de daarbij behorende factsheets. In de factsheets wordt in één oogopslag beknopt en overzichtelijk weergegeven hoe het contact, de kwaliteit en het resultaat van de geboden hulp en ondersteuning door de inwoners worden ervaren.

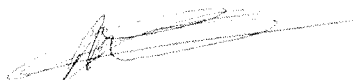
Het aantal respondenten dat aangeeft ontevreden te zijn is gedaald t.o.v. 2019, het aantal respondenten dat de dienstverlening beoordeelt met 'neutraal' is gegroeid. Dit kan te maken hebben met de hulpverlening tijdens de corona-periode in 2020. Consulente(n) hebben veelal contact gehad met hun cliënten via de telefoon of via beeldbellen. Hierdoor kan het overbrengen van informatie anders zijn ervaren dan een gesprek via een huisbezoek.

Conform het advies van DOCK4 nemen we de aandachtspunten die naar voren komen uit de cliëntervaringsonderzoeken (bijv. de continuïteit van zorg) mee in de verdere ontwikkeling van het CMD. Uit de opmerkingen in de rapportages blijkt over het algemeen dat de respondenten erg tevreden zijn over de zorg/ondersteuning die zij hebben ontvangen.

We hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Waalre,

Gemeentesecretaris,



mr. drs. R.L. Franken

Waarnemend burgemeester,



dr. A.J.W. Boelhauer