

Aan het College van Burgemeester en Wethouders  
van de gemeente Hellendoorn  
Postbus 200  
7440 AE Nijverdal

CC.: gemeenteraad

Nijverdal, 24 oktober 2017

*Betreft: Advies 'Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2016'*

Geacht college,

### **Algemeen**

Naar aanleiding van de 'Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2016', in het vervolg van dit advies CEO 2016 genoemd, doen wij onderstaand ons advies toekomen.

In 2017 heeft er over 2016 een CEO plaatsgevonden conform de nieuwe Wmo 2015. Wij zijn verheugd, dat u hierbij naast de verplichte vragenlijst, opgesteld door de VNG, conform het advies van de Wmo-raad extra vragen heeft gesteld over onderstaande thema's:

- Redenen voor het opnemen van contact met de gemeente;
- Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente;
- Overige ondersteuning;
- Effect op zelfredzaamheid en participatie.

De onderzoeken zijn voor de gemeente Hellendoorn uitgevoerd door I&O Research, in samenwerking met Kennispunt Twente.

In onderstaande reactie betrekken wij onze reactie van 17 januari jl. naar aanleiding van de 'Uitkomsten Benchmark en Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2015' van I&O Research. In deze reactie over 2015 hebben wij aangegeven, dat wij er begrip voor hebben, dat er niet altijd hogere scores zijn bereikt, omdat er in het eerste jaar van de decentralisatie veel werk verzet moest worden en een ieder moest wennen aan de nieuwe werkwijzen, doch dat de Wmo-raad hoopte dat vanaf 2016 gefaseerd hogere percentages zouden worden gerealiseerd.

### **Resultaten CEO 2016 Wmo**

De respons van 43 % van het aantal cliënten met een individuele voorziening is iets lager dan de respons van 47 % bij het onderzoek over 2015. Net als wij in vorige reactie hadden opgenomen, kan een nog grotere aandacht voor het CEO in de pers of sociale media wellicht de respons voor het CEO over 2017 doen toenemen.

Wij zijn verheugd, dat in vergelijking tot 2015 de dienstverlening en ondersteuning beter worden gewaardeerd. De waardering bedraagt gemiddeld 7,4.

### *Contact*

Wat betreft het onderdeel Contact is vrijwel op alle vier rubrieken beter gescoord dan bij het CEO over 2015. Alleen bij de rubriek 'de medewerker nam mij serieus' is bij de score 'mee eens' een lichte daling van 87 % over 2015 naar 84 % over 2017 te constateren. Wij vragen graag extra aandacht hiervoor. De toename van de score 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' van 67 % naar 76 % is zelfs meer dan het streefpercentage van 70 % dat wij in onze reactie van 17 januari jl./ voor 2016 hadden opgenomen. Dat verheugt ons zeer.

### *Kwaliteit*

Bij het onderdeel 'ondersteuning past bij hulpvraag' is de score 'mee eens' met 19 % toegenomen. Op deze verhoging kan een ieder trots zijn, omdat dit een duidelijke indicatie is dat in de praktijk steeds meer sprake is van 'zorg op maat'. Een verdere verhoging van het percentage over 2017 naar 90 % zou een mooi streven zijn.

### *Effecten*

Ook de verhoging van de scores 'mee eens' op deze rubriek geeft aan, dat de geboden ondersteuning en dienstverlening steeds beter bijdraagt aan de kwaliteit van het leven van de cliënten. Gelet op het belang van deze rubriek voor de zelfredzaamheid van de cliënt hopen wij dat met een inzet van een ieder de scores over 2017 nog verder toenemen tot bijvoorbeeld 90 % tevredenheid.

### *Cliëntondersteuning*

In uw B&W advies 'Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2016' geeft u in één zin aan, dat 32 % van de respondenten bekend is met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijke ondersteuner, over 2015 was dit 27 %. De Wmo-raad vindt deze score veel te laag. Naar onze mening moet deze score echt omhoog. Gelet op het belang van de cliëntondersteuning voor de cliënt zijn wij van mening, dat dit percentage zeker naar 90 % moet. De cliëntondersteuning moet vindbaar, toegankelijk, deskundig, onafhankelijk en integraal zijn. De consulent moet de cliënt actief wijzen op de beschikbaarheid van de cliëntondersteuning in het gesprek, via de website, via informatie bij de huisarts, buurthuis, etc. De cliëntondersteuning moet niet alleen te bereiken zijn via een loket of het gemeentehuis, maar ook via laagdrempelige inlooppunten in de wijk. Daarnaast moet de cliëntondersteuner deskundig zijn en voldoende kennis hebben van de cliënt om met hem of haar mee te denken over de hulpvraag en zaken voor en met hem/haar te kunnen regelen.

De cliëntondersteuning moet onafhankelijk zijn, zodat de cliënt duidelijk het gevoel heeft, dat zijn/haar belang wordt gediend.

Tenslotte moet de cliëntondersteuner de cliënt het gevoel geven, dat men integraal terecht kan bij de cliëntondersteuner met vragen op het gebied van zorg, wonen, werk, inkomen en onderwijs. Een en ander met als doelstelling dat in 2018 90 % van de cliënten bekend is met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner.

### **Resultaten CEO2016 Jeugd**

Over 2015 hebben wij geen inzage gehad in de uitkomsten van het CEO Jeugd 2015. Wij zien de resultaten over 2015 bij de uitkomsten over 2016. De respons ligt bij Jeugd op 21 %. Dit is een geringe toename in verhouding tot 2015, toen de respons 19 % bedroeg. Ondanks het lage percentage blijkt het responspercentage in verhouding tot de andere Twentse gemeenten nog het hoogste. Wij kunnen slechts gissen wat de redenen zijn van deze lage scores.

Het lijkt ons raadzaam om binnen Samen 14 verband na te gaan op welke wijze het responspercentage omhoog kan. De vraag is wat ons betreft of deze respons wel voldoende

statistische betekenis heeft. Met dit in het achterhoofd willen wij op basis van de huidige uitkomsten van het CEO over 2016 de volgende opmerkingen maken.

### *Toegankelijkheid en Uitvoering*

In vergelijking met de resultaten van 2015 blijkt de tevredenheid over de uitvoering van de jeugdhulp iets gedaald. Gelukkig is een ruime meerderheid op basis van de uitkomsten nog steeds tevreden over de benadering van de hulpverleners en de mate waarin gezamenlijk beslissingen met de cliënt worden genomen.

Een grote meerderheid is van mening, dat de medewerkers de cliënt serieus nemen (90%) en dat gezamenlijk naar een oplossing wordt gezocht (88%). Dit zijn ook mooie streefpercentages voor 2017.

### *Effecten*

Wat betreft de Effecten laten de uitkomsten over 2016 een wisselend beeld zien. Dit geldt op de onderzochte terreinen van opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen. Over het algemeen kan bij deze rubrieken geconstateerd worden dat over 2016 in verhouding tot 2015 weinig wijzigingen zijn te constateren. In sommige rubrieken zijn verbeteringen te constateren en in andere rubrieken verlagingen. Ook lijken sommige uitkomsten elkaar tegen te spreken.

Deze rubrieken vereisen onzes inziens dan ook nader onderzoek, teneinde de komende jaren tot verbeteringen te kunnen komen.

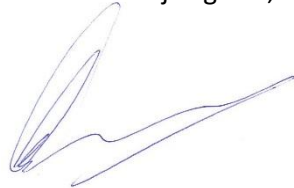
### *Cliëntondersteuning*

Evenzo als bij het CEO 2016 Wmo hebben wij geconstateerd, dat ook bij de Jeugd de bekendheid om een onafhankelijk cliëntondersteuner te mogen inschakelen veel te laag. Over 2016 wordt slechts door 18 % van de cliënten gebruik gemaakt van cliëntondersteuning. Een streefpercentage van 90 % is hier op zijn plaats.

Voor de overige aanbevelingen in deze verwijzen wij naar wat ter zake in dit advies bij de Wmo staat vermeld.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en gaan er vanuit, dat onze opmerkingen c.q. aanbevelingen meegenomen worden bij de verdere uitwerking van het CEO over 2017.

Met vriendelijke groet,



G.H. (Gerard) Ingenhoest,  
Voorzitter Wmo-raad gemeente Hellendoorn