



Wmo-raad Hellendoorn
Constantijnstraat 32 a
7442 ME NIJVERDAL

Uw brief/kenmerk: Ons kenmerk: Door kiesnr.: Typ./coll. Bijlagen:

17UIT06197

63 07 42

KBE

Onderwerp: Reactie op uw advies cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd

Nijverdal, **28 NOV. 2017**

Geachte leden van de Wmo-raad,

Naar aanleiding van uw advies met betrekking tot de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) en Jeugd over 2016, schrijven wij u deze reactie. Wij willen u allereerst bedanken voor uw bijdrage en positieve houding. We waarderen het zeer dat de positieve aspecten van de resultaten benoemd worden. We zullen in onderstaande paragrafen reageren op een aantal kanttekeningen uit uw brief.

Resultaten CEO 2016 – Wmo

Contact

Op vrijwel alle rubrieken is beter gescoord dan het jaar ervoor. U vraagt extra aandacht voor de rubriek 'de medewerker nam mij serieus'. Het percentage dat het met deze stelling eens is, is van 87% (2015) naar 84% (2016) iets gedaald. Er is continue aandacht voor communicatie met cliënten. Consulente(n) hanteren vooralsnog dezelfde werkwijze als voorgaande jaren waarbij het streven is om het hoge percentage vast te houden.

Cliëntondersteuning

In het bijzonder willen we benadrukken dat er in 2018 verder onderzoek gedaan zal worden naar de (bekendheid en de positie van de) onafhankelijke cliëntondersteuning binnen de gemeente Hellendoorn. Hoewel de gemeente in overleg met MEE IJsseloevers alle mogelijke kanalen op het gebied van communicatie bewandeld heeft, zijn wij het met u eens dat het percentage cliënten/inwoners dat bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuning omhoog moet. De Wmo-raad wordt betrokken in dit proces.

Resultaten CEO 2016 – Jeugd

U geeft aan geen inzage te hebben gehad in de uitkomsten van het CEO Jeugd over 2015. Dit onderzoek is gehouden in 2016. Dit verbaast ons, de resultaten zijn namelijk op 23 september 2016 per mail naar Evelien Hondebrink gestuurd.



Effecten

In uw reactie geeft u aan dat de rubrieken die gaan over de effecten op het gebied van opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen nader onderzoek vereisen. In sommige rubrieken zijn verbeteringen te constateren en in andere rubrieken wordt er lager gescoord. We zullen de resultaten van het onderzoek over 2017, dat gehouden wordt in 2018, vergelijken met de resultaten van voorgaande jaren. Hieruit zal blijken of bepaalde trends doorzetten en zal gekeken worden of er nader onderzoek moet plaatsvinden.

Vervolg

Het is de bedoeling om in 2018 de cliëntervaringsonderzoeken op dezelfde wijze uit te voeren als voorgaande jaren (zoals gehouden in 2016 en 2017). Op die manier kunnen we de resultaten goed met elkaar vergelijken. Wel kijken we naar mogelijkheden om de cliëntervaringsonderzoeken anders uit te voeren. Het blijft een dilemma op welke manier onderzoeksresultaten het beste geïnterpreteerd kunnen worden. Het lijkt lastig om kwaliteit en output in het sociaal domein te meten en te interpreteren. 'Harde cijfers' zijn vaak moeilijk in perspectief te zetten, en cliëntervaringsonderzoek laat zien dat resultaten altijd geïkt zijn op een bepaalde groep respondenten. Deze gegevens zijn dus niet altijd even betrouwbaar. We vragen ons af of de cliëntervaringsonderzoeken zoals ze nu gehouden worden, het middel is om cliëntervaringen binnen de Wmo en Jeugdwet op een juiste manier in kaart te brengen. Deze vraag speelt zich niet alleen af in Hellendoorn, maar ook op landelijk niveau. We houden landelijke ontwikkelingen in de gaten en gaan actief in gesprek met inwoners en partners, om een kwalitatieve voortgang in het sociaal domein te blijven boeken. Dit onderdeel krijgt ook aandacht binnen de evaluatie sociaal domein.

Wij willen u nogmaals bedanken voor uw positieve houding, advies en inbreng. Wij zijn het met u eens dat er gestreefd moet worden naar toenemende scores voor komende jaren. We zullen de door u gegeven adviezen meenemen bij de voorbereidingen van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over 2017.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Hellendoorn,

namens dezen,



J.H. Coes,
wethouder Samenleving, Zorg en Sport c.a.