

INKGR: 18GR0322	Reg: 18/07/2018		
			
<b>Casenummer: 18CV000281</b>			
Aan:	Raadslid of -leden	B-INFO:	Collegebrieven

**Griffie gemeente Houten**

**Staf**

Onderdoor 25  
 Postbus 30, 3990 DA Houten  
 Telefoon 030 639 26 11  
 Fax 030 639 28 99  
 E-mail: gemeentehuis@houten.nl  
 Internet: www.houten.nl

Aan de leden van de raad  
 i.a.a. de commissieleden

Datum  
 16 JUL 2018

Uw kenmerk  
 18GR0322

Uw brief van

Ons kenmerk  
 18u00276

Bijlagen  
 4

Onderwerp  
 Collegebrief cliëntervaringsonderzoek Wmo en jeugdhulp over 2017

gemeente Houten



Geachte leden van de raad,

In deze collegebrief informeren wij u over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en jeugdhulp over 2017.

### Aanleiding

Vanuit de Wmo en Jeugdwet zijn gemeenten jaarlijks verplicht voor 1 juli een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren over de uitvoering van de Wmo en jeugdhulp in het voorgaande jaar. In mei 2018 is een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd over 2017. Voor de onderzoeken zijn landelijke vragenlijsten ontwikkeld met vragen over: het contact, de kwaliteit en het effect van de hulp of ondersteuning. De gemeente Houten heeft vanaf 2016 jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd en daarbij de landelijke vragenlijsten gebruikt. Dit maakt het mogelijk de voortgang te monitoren en te vergelijken met andere gemeenten.

### Kernboodschap

Het cliëntervaringsonderzoek over 2017 laat zien dat cliënten positief zijn over de kwaliteit en het effect van de Wmo-ondersteuning en jeugdhulp. De tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning en hulp is in vergelijking met voorgaande jaren iets toegenomen.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

**Wmo:** In hoofdlijnen is de tevredenheid met het contact over de hulpvraag hetzelfde gebleven als vorig jaar. Positief is dat de tevredenheid over de kwaliteit van de Wmo-voorziening en het effect van de ondersteuning op het dagelijks leven is toegenomen. Een aandachtspunt blijft de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Bijna drie op de tien cliënten zijn hiermee bekend. Dit is hetzelfde gebleven als vorig jaar.

**Jeugdhulp:** Cliënten met jeugdhulp zijn positief over de kwaliteit en het effect van de jeugdhulp. Men voelt zich met respect behandeld en beslissingen worden vaak samen met het kind en de ouders genomen. Een ruime meerderheid geeft aan de hulp te kunnen krijgen die men nodig heeft. Daar staat tegenover dat het aandeel cliënten dat aangeeft snel te zijn geholpen, iets is afgenomen.

### Consequentie

Het jaarlijks uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek maakt het mogelijk om de uitvoering van de Wmo en jeugdhulp te monitoren en waar nodig bij te sturen.



*Wmo*: De uitkomsten over 2017 laten zien dat de tevredenheid over het gesprek en de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen in vergelijking met voorgaande jaren iets is toegenomen. Een aantal cliënten zijn echter kritisch over de scootmobiel of vervoersvoorziening. Begin 2018 is een contract afgesloten met een nieuwe aanbieder voor hulpmiddelen en vervoersvoorzieningen. De kwaliteit van de Wmo-voorzieningen vraagt echter blijvende aandacht.

*Jeugd*: In 2017 zijn meer cliënten via het sociaal team bij de zorgaanbieder terecht komen. Een ruime meerderheid is tevreden over de dienstverlening van het sociaal team. Verbeterpunten die door jongeren en ouders worden genoemd zijn: de bereikbaarheid en het verkorten van de wachttijd tussen aanmelding en start van de hulp.

De uitkomsten van het onderzoek zullen worden betrokken bij het evalueren van bestaand beleid en het ontwikkelen van nieuw beleid. De Adviesraad sociaal domein wordt hierbij betrokken.

#### **Wat betekent dit voor de raad (procedureel)**

Het informeren van de raad is één van de aspecten in het voldoen van de verplichting om jaarlijks verantwoording af te leggen over de uitvoering van de Wmo en jeugdhulp. De resultaten van het onderzoek worden aangeleverd aan VWS. Daarnaast worden de rapportages op de gemeentelijke website gepubliceerd en zijn de uitkomsten van de verplichte vragen uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo te raadplegen op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Hiermee voldoet de gemeente aan de verantwoordingsverplichting.

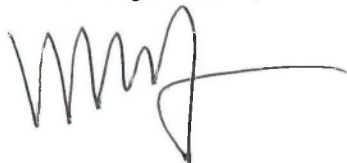
In de bijgevoegde rapportages en factsheets worden de uitkomsten over 2017 gepresenteerd en vergeleken met voorgaande jaren.

Als u nog vragen heeft kunt u contact opnemen met D. van Duppen via telefoonnummer (030) - 63 92 611.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders  
de secretaris, de burgemeester,



H.S. den Bieman



W.M. de Jong

- Bijlagen:
1. Factsheets: Cliëntervaringsonderzoek Wmo
  2. Rapport: Cliëntervaringen Wmo over 2017
  3. Factsheets: Cliëntervaringsonderzoek Jeugd
  4. Rapport: Cliëntervaringen Jeugd over 2017