

**Mededeling van het college aan de gemeenteraad en sociale raad  
(2017-103)**

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd over het jaar 2016  
Portefeuillehouder: Wethouder Telder / wethouder Sluiter  
Datum: 3 oktober 2017

---

**Kennis te nemen van**

1. De rapporten cliëntervaring Wmo en Jeugd over het jaar 2016
2. De volgende aanbevelingen:
  - a. voor toekomstige cliëntervaringsonderzoeken in samenwerking met regiogemeenten kijken naar aanvullende werkwijzen om de respons te verhogen;
  - b. inwoners beter informeren dat zij zich bij het doen van een hulpvraag kunnen laten ondersteunen door een onafhankelijk cliëntondersteuner.

**Context**

De gemeenten zijn vanuit de Jeugdwet en de Wmo verplicht om jaarlijks (voor 1 juli) de klanttevredenheid (cliëntervaring) te meten. De gemeente Doetinchem heeft samen met de andere Achterhoekse gemeenten bureau BMC opdracht gegeven om het cliëntervaringsonderzoek over 2016 uit te voeren. Het onderzoek heeft in de periode mei - juni plaatsgevonden. Het Rijk heeft zowel voor Wmo als Jeugd een verplichte vragenlijst van 10 vragen opgesteld voor het cliëntervaringsonderzoek. De vragen gaan over de toegang tot hulp, de kwaliteit van dienstverlening en het effect van de ondersteuning. De uitkomsten Wmo zijn begin juli aangeleverd bij [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl) (raadsmededeling 2017-76).

**Kernboodschap**

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop de gemeente Doetinchem de Wmo en Jeugdhulp uitvoert. Men weet waar men terecht kan met een hulpvraag, is tevreden over de medewerkers. Verder is men positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Wmo-respondenten geven aan dat men zich beter kan redden en jongeren en hun ouders geven bijvoorbeeld aan dat zij/hun kind zich beter voelt.

De respons op de cliëntervaringsonderzoeken is vrij laag. Dit is overigens een landelijk beeld. In samenwerking met de regiogemeenten zal bekeken worden hoe we de respons in de toekomst kunnen verhogen. Verder valt het lage percentage respondenten binnen de Wmo dat bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning op. Cliënten met een ondersteuningsvraag hebben het recht om (gratis) gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner tijdens het gesprek. Uit het onderzoek blijkt dat veel inwoners niet op de hoogte zijn van deze mogelijkheid. Dit is al eerder gesignaleerd en op dit moment wordt hier al actie op ondernomen.

**Vervolg**

BMC verzorgt per gemeente een presentatie voor de gemeenteraad en sociale raad. Deze presentatie is voorlopig gepland op donderdagavond 30 november a.s.

**Bijlagen**

1. rapport cliëntervaring Wmo
2. rapport cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp
3. gegevens Wmo gepubliceerd op [waarstaatjegemeente](http://waarstaatjegemeente.nl)