

Van	Het college van burgemeester en wethouders
Aan	De gemeenteraad
Datum B&W vergadering	17 oktober 2017
Zaaknummer	526132
Vertrouwelijkheid	Openbaar
Portefeuillehouder	Marleen Sanderse en Gerben Struik
Onderwerp	Clïëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd

1. Kennisnemen van

De uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd 2016

2. Inleiding

Het landelijk cliëntervaringsonderzoek sociaal domein bestaat uit 10 verplichte vragen over dienstverlening en kwaliteit van gemeente en aanbieders Wmo en Jeugd. In de bijgevoegde rapportage zien we de scores van de regio Gooi en Vechtstreek als geheel naast de scores van Gooise Meren. Op waarstaatjegemeente.nl is het mogelijk de scores van het ervaringsonderzoek Wmo te vergelijken met gemeenten van vergelijkbare grootte.

3. Kernboodschap

Inwoners met een Wmo voorziening zijn over het algemeen tevreden over het contact met de gemeente en de kwaliteit van de ondersteuning. Inwoners van Gooise Meren met een Wmo voorziening zijn net zo tevreden als inwoners elders in de regio. In vergelijking met gemeenten met een grootte van 50.000 - 100.000 is de tevredenheid in Gooise Meren het stuk hoger.

De tevredenheid van jeugdigen en ouders over de dienstverlening en de kwaliteit van zowel gemeente als aanbieders van maatwerkvoorzieningen Jeugd is in Gooise Meren nagenoeg gelijk aan of hoger dan het gemiddelde van de regio. Wat opvalt is dat met name de tevredenheid over het resultaat van de dienstverlening in Gooise Meren hoger ligt. Dit is verrassend, omdat we in Gooise Meren dezelfde aanbieders tot onze beschikking hebben als de andere gemeenten in de regio. Een verklaring kan zijn dat onze jeugdconsulenten beter in staat zijn om de situatie in te schatten en de juiste voorziening in te zetten.

4. Consequenties

Een opvallende uitkomst van de rapportage is dat weinig respondenten bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Het is onduidelijk hoe we deze uitkomst moeten interpreteren. Voorafgaand aan het gesprek met de gemeente worden inwoners namelijk actief gewezen op de mogelijkheid en wenselijkheid dat zij iemand bij het gesprek aanwezig laten zijn. Onafhankelijke cliëntondersteuning is dan meestal niet nodig. Indien iemand geen netwerk heeft, staat MEE of Versa ter beschikking om de inwoner te ondersteunen bij het gesprek met de gemeente. De formele term 'onafhankelijke cliëntondersteuning' wordt hierbij echter lang niet altijd gebruikt. Mogelijk zijn inwoners zich er niet van bewust dat de ondersteuning die ze kunnen invoeren valt onder deze term.

5. Communicatie

De uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo worden gepubliceerd op waarstaatjegemeente.nl.

6. Vervolg

Het cliëntervaringsonderzoek met deze verplichte set aan vragen is in 2016 ingevoerd en maakt vergelijking tussen gemeenten mogelijk. Omdat alle gemeenten vanaf nu jaarlijks dezelfde set vragen gebruiken kunnen we de ontwikkelingen zowel relatief als absoluut blijven monitoren.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Gooise Meren,

D.J. van Huizen
Gemeentesecretaris

drs. H.M.W. ter Heegde
Burgemeester