

## **Beantwoording schriftelijke vragen art 44 RvO, PvdA cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugd over 2017**

**Vraag 1:** Opnieuw is de respons op de enquête jeugd volgens de richtlijnen van VNG te laag om te kunnen spreken van een representatief onderzoek. De vorige keer was dit ook al het geval. Wat gaat het college ondernemen om alsnog inzicht te krijgen in de cliënttevredenheid van plm. 600 jongeren die in zorg zijn?

**Antwoord:** De respons op het cliëntervaringsonderzoek voor jeugd is inderdaad te laag. Het college vindt dit ook een gemis. Er is in de afgelopen jaren gepoogd de respons omhoog te krijgen. Hiertoe zijn het jeugd en jongerenwerk ingeschakeld, de jeugdconsulenten en het platform JONG Dalfsen. Dit heeft vrijwel geen effect gehad op de respons op het cliëntervaringsonderzoek. De reden dat de respons onder jeugdigen zo laag is, is niet bekend. Er kan gedacht worden aan de manier van vragen naar ervaringen (d.m.v. een enquête) die voor jongeren misschien niet aansprekend is. Daarnaast is het onderwerp voor jongeren wellicht ook niet prettig om over te spreken.

Er wordt gedacht aan een andere manier van het uitvragen van ervaringen van jeugdigen naast de verplichte cliëntervaringsonderzoeken. De participatieraad is hier bijvoorbeeld ook mee bezig maar ook zij hebben te maken met de lage respons op hun oproepjes om ervaringen te delen. Daarnaast wordt in de regio nagedacht over een gezamenlijke manier om de cliëntervaring te meten.

Zoals u leest is er blijvend aandacht om de ervaringen van jongeren op te halen in de gemeente Dalfsen. Er worden verschillende nieuwe manieren bedacht en uitgetoet. Dit heeft nog niet het gewenste resultaat, maar we zullen dit in de komende tijd blijven proberen.

**Vraag 2:** Bijna 70% van de WMO cliënten was niet op de hoogte van de mogelijkheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner (zie 3.1.2 van het onderzoeksrapport). Bent u bereid hier gerichte actie in te ondernemen en zo ja welke?

**Antwoord:** In 2019 gaan we onderzoeken of er andere manieren zijn om de onafhankelijke cliëntondersteuning te organiseren. Op dit moment is dit belegd bij één organisatie. De vraag is of dit voldoende is.

**Vraag 3:** Circa 10% geeft aan financieel niet of nauwelijks rond te kunnen komen. Bent u het met ons eens dat dit zorgelijk is en een hoge prioritering verdient? Zo ja wat gaat u op dit punt ondernemen?

**Antwoord:** Dat ca. 10% van de respondenten aangeeft financieel niet of nauwelijks te kunnen rondkomen is inderdaad zorgelijk. Tegelijkertijd betekent dit ook dat ca. 90 % financieel wel (goed) kan rondkomen. Het verbeteren van de inkomenspositie van inwoners die niet of nauwelijks rond kunnen komen heeft reeds de nodige aandacht. De gemeente Dalfsen heeft een goed armoedebeleid met specifieke regelingen voor ouderen en chronisch zieken en gehandicapten. Dit onderwerp staat al hoog op de agenda van dit college. Binnenkort zullen wij het beleidsplan 2019 -2022 aan u voorleggen.

**Vraag 4:** Uit de onderzoeken blijkt een grote cliënttevredenheid: 4 op de 5 vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. Een mooi percentage maar dat betekent niet dat we het percentage van bijna 20%, die niet tevreden is mogen vergeten. Interessant is te weten wat de oorzaak van de ontevredenheid is. Is het college dit met ons eens?

**Antwoord:** 84% van de respondenten is het eens of helemaal eens te zijn met de stelling 'Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die krijg goed'. 12% van de cliënten is neutraal. Het gaat daarom niet om bijna 20% van de respondenten die niet tevreden zou zijn, maar om 4%. Desalniettemin blijft het van belang om er ook voor te zorgen dat deze 4% van de respondenten tevreden is over de kwaliteit van de ondersteuning. Als gemeente blijven we hiervoor waken. Door middel van evaluatiegesprekken door consulenten en de contractmanager wordt toegezien dat de kwaliteit die wij vragen of geboden wordt.

**Vraag 5:** Is er een relatie tussen de mate van cliënt(on)tevredenheid en de zwaarte van de zorg?

**Antwoord:** Het onderzoek is geanonimiseerd. Hierdoor is niet te herleiden of er een relatie is tussen de mate van tevredenheid en de zwaarte van de zorg.