



Gemeente Oudewater

RAADSINFORMATIEBRIEF Oudewater

18R.00569

Van : College van burgemeester en wethouders
Datum : 18 september 2018
Portefeuillehouder(s) : Wethouder W.J.P. Kok en Wethouder J.I.M. Duindam
Portefeuille(s) : sociaal domein
Contactpersoon : I. Vlooswijk
Tel.nr. : 8814
E-mailadres : vlooswijk.i@woerden.nl

Onderwerp:

Dashbord sociaal domein Oudewater

Kennisnemen van:

het dashboard Sociaal Domein Oudewater eerste helft 2018.

Inleiding:

De gegevens in het dashboard sociaal domein geven inzicht in de prestaties van het sociaal domein in Oudewater. De gepresenteerde cijfers zijn over de periode 2016 tot en met het eerste half jaar van 2018. Dit monitoringsinstrument helpt het inzicht in de ontwikkelingen te vergroten en draagt daardoor bij aan:

- het signaleren, sturen en herformuleren van beleid;
- het voorzien van informatie aan uw raad, organisaties en inwoners.

De inzichten die uit dit dashboard af te leiden zijn, kunnen behulpzaam zijn bij ons leerproces. Bovendien dragen ze bij aan de verantwoording (aan de gemeenteraad).

Bij het opstellen van het dashboard is ervan uitgegaan dat cijfers niet op zichzelf staan, maar altijd vragen om uitleg en duiding. Een goed begrip van de context en de keuzes is noodzakelijk om de resultaten goed te kunnen interpreteren en te gebruiken. De cijfers zijn daarom voorzien van een toelichting.

Naast dit dashboard worden de kwartaalrapportages van Ferm Werk (Participatiewet) separaat aangeboden. Dit geldt ook voor de jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo.

Kernboodschap:

In het beleidsplan Sociaal Domein 2017-2019 is opgenomen dat de raad twee keer per jaar middels een dashboard wordt geïnformeerd over de ontwikkelingen binnen het sociaal domein. Bijgaand treft u het dashboard met cijfers over de eerste helft van 2018 aan.

Financiën

n.v.t.

Vervolg:

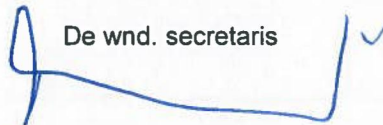
Zoals bij het dashboard over 2017 is aangekondigd, willen wij de ontwikkelingen in het sociaal domein nog beter inzichtelijk maken. Het dashboard is daarom in ontwikkeling. Dit traject loopt samen met het traject van de ontwikkeling van de maatschappelijke agenda (MAG), waar ook de ontwikkelagenda naar aanleiding van de evaluatie toegang sociaal domein Oudewater een plek in zal krijgen.

Bijlagen:

-Dashboard Sociaal Domein Oudewater eerste helft 2018, corsanummer 18.018689.

Het college van burgemeester en wethouders,

De wnd. secretaris



ir. W.J. Tempel

De loco-burgemeester



J.I.M. Duindam



Dashboard Sociaal Domein

Oudewater eerste helft 2018

Inhoud

Inleiding	3
Leeswijzer	4
Bevolkingsopbouw	5
1. Vragen Frontoffice	6
2. Maatwerkvoorzieningen	7
2.1 Jeugd	7
2.2 Wmo	9
3. Mantelzorg en vrijwilligers	11
4. Multi-probleemgezinnen	12
5. Bekendheid Stadsteam	13
6. Klanttevredenheid	13

Inleiding

Gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor zorg en ondersteuning, op basis van de Jeugdwet en de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Dit dashboard sociaal domein Oudewater geeft u een beeld van de situatie van het sociaal domein in Oudewater en wordt twee keer per jaar geactualiseerd.

De gegevens in dit dashboard geven inzicht in de prestaties van het sociaal domein. Daarbij worden de cijfers van voorgaande jaren gepresenteerd, zodat de ontwikkelingen in de tijd zichtbaar zijn. Met deze monitor kunnen wij ons inzicht vergroten en daarmee:

- signaleren, sturen en beleid herformuleren;
- uw raad en inwoners voorzien van informatie.

Deze inzichten kunnen behulpzaam zijn bij ons leerproces en dragen bij aan de verantwoording (aan de gemeenteraad).

Het is belangrijk dat u zich realiseert dat de cijfers niet op zichzelf staan, maar altijd vragen om uitleg en duiding. Een goed begrip van de context en de keuzes is noodzakelijk om de resultaten uit dit dashboard goed te kunnen interpreteren en te gebruiken. De cijfers zijn daarom voorzien van een toelichting.

Naast dit dashboard worden de kwartaalrapportages van Ferm Werk (Participatiewet) separaat aangeboden. Dit geldt vooralsnog ook voor de jaarlijkse cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo.

Zoals bij het dashboard over 2017 is aangekondigd, willen wij de ontwikkelingen in het sociaal domein nog beter inzichtelijk maken. Dit monitoringsinstrument is in ontwikkeling.

Leeswijzer

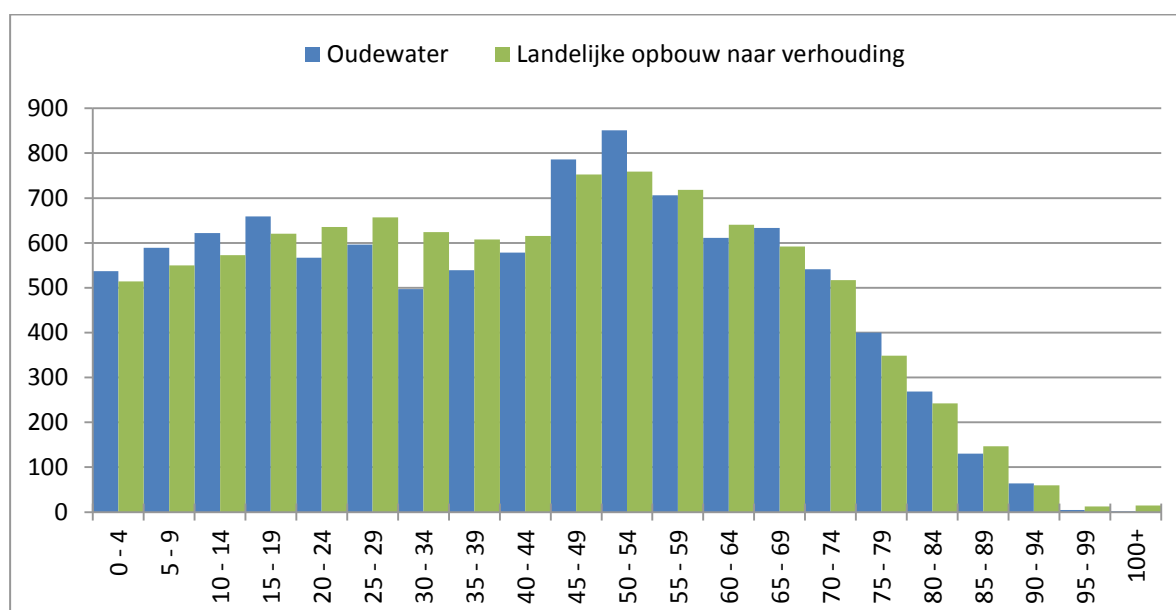
Voordat wij u de cijfers van afgelopen periode presenteren, willen wij u het volgende meegeven:

- De basis is overeenkomstig met de onderwerpen (Jeugd en Wmo) die genoemd zijn in het Beleidsplan Sociaal Domein Oudewater 2017-2019.
- De gepresenteerde cijfers zijn op basis van beschikbare registraties en facturaties t/m juli 2018.
- De ontwikkelingen met betrekking tot de Participatiewet (Ferm Werk) worden middels de eigen rapportages gecommuniceerd en zijn daardoor niet opgenomen in dit dashboard. Uitzondering hierop is de tegemoetkoming meerkosten zorg die vallen onder maatschappelijke ondersteuning van het Stadsteam Oudewater.
- Er wordt in het sociaal domein een onderscheid gemaakt tussen algemene voorzieningen en individuele voorzieningen (in dit dashboard aangeduid als maatwerkvoorziening).
 - Algemene voorzieningen zijn toegankelijk zonder beschikking of toegangsbesluit. Voorbeelden zijn formulierenhulp of maaltijdservice, zoals tafeltje-dekje.
 - Individuele voorzieningen bieden maatwerk voor het oplossen van een redzaamheidsprobleem voor een individueel persoon of huishouden. Hiervoor is een besluit (beschikking) nodig. Maatwerkvoorzieningen vanuit de Wmo zijn bijvoorbeeld huishoudelijke hulp, dagbesteding (begeleiding groep) of vanuit de Jeugdwet, pleegzorg.
- In Oudewater vormen het Stadsteam Oudewater (merendeels Wmo en Jeugd), huisartsen en jeugdartsen (maatwerkvoorzieningen jeugdzorg), FermWerk (werk en inkomen), PlanGroep (schuldhulpverlening), Regionaal Bureau Leerplicht (RBL), Veilig Thuis/SAVE, Raad voor de Kinderbescherming, Veiligheidshuis Utrecht en de gemeente in relatie tot de Persoonsgerichte Aanpak (PGA) de toegang tot het sociaal domein.
- Het Stadsteam Oudewater is het sociaal wijkteam van Oudewater. Het is de toegang tot zorg en ondersteuning, zowel richting 0^e, 1^e als 2^e lijnszorg. Het breed samengestelde team biedt deze ondersteuning en toeleiding vanuit de Wmo en Jeugdwet. Vanuit de Wmo betekent dit toeleiding naar maatwerkvoorzieningen, algemeen maatschappelijk werk en mantelzorg- en vrijwilligersondersteuning. Vanuit de Jeugdwet betekent dit toeleiding naar maatwerkvoorzieningen, vrijwilligers- en mantelzorgondersteuning en kortdurende opvoedondersteuning. Bij alle vragen is sprake van monitoring van zorg en ondersteuning. Indien nodig biedt het Stadsteam kortdurende interventies. Bij meervoudige vragen wordt een lichte versie van casemanagement ingezet door middel van een tussentijdse evaluatie en bij een aflopende indicatie.
- De in dit dashboard gepresenteerde aantallen houden verband met de uitgaven van het sociaal domein. Deze uitgaven worden gedeeld middels de reguliere momenten van de P&C-cyclus.
- Voor dit dashboard zijn de volgende bronnen gebruikt: CBS, Stadsteam Oudewater, Gemeentelijke administratie/Backoffice Woerden en cliëntervaringsonderzoeken van Zorgfocuz.

Bevolkingsopbouw

De peildatum voor de bevolkingsopbouw is 1 januari 2018.

De opbouw is vergeleken met de landelijke opbouw op de peildatum. De landelijke opbouw is naar rato weergegeven.



Bron: Centraal Bureau voor Statistiek

Oudewater telde op 1 januari 2018 10.182 inwoners. Per leeftijdsgroep van 5 jaar zijn kleine verschillen ten opzichte van de landelijke verdeling zichtbaar.

Leeftijdscohorten Oudewater-Nederland

Leeftijd	Gebied	Aantal	Percentage
0-19	Oudewater	2.407	23,6%
	Nederland (relatief)	2.253	22,1%
20-64	Oudewater	5.731	56,3%
	Nederland (relatief)	5.998	58,9%
65+	Oudewater	2.044	20,1%
	Nederland (relatief)	1.931	19,0%

Bron: Centraal Bureau voor Statistiek

Oudewater telt iets meer jeugdigen en ouderen ten opzichte van het relatief landelijke gemiddelde. De groep volwassenen tussen de twintig en vijfenzestig jaar (beroepsbevolking) ligt daarentegen iets lager. Dit wordt veroorzaakt door het lagere percentage twintigers en dertigers in Oudewater.

1. Vragen Frontoffice

Aantal vragen frontoffice Stadsteam

	2018	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
e-mailers, bellers en bezoekers inlooppreekuur Stadsteam		865	849	-	-	1.660
	2017	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
		811	716	643	909	3.079
	2016	Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal
		797	581	673	796	2.847

Bron: Stadsteam Oudewater

Het betreft het aantal keren dat vragen zijn gesteld aan het Stadsteam (dus niet het aantal unieke personen).

De toename van het aantal vragen kan grotendeels worden toegeschreven aan een stijging van het aantal inwoners op het inlooppreekuur en aan vragen over de herstelbrieven en controle Persoonsgebonden Budget (PGB). Dit waren extra werkzaamheden en contacten met de inwoner ten behoeve van de accountantscontrole.

Doorlooptijd tussen aanvraag en besluit (servicenorm van 8 weken/56 kalenderdagen)

2018 Q1	Q2	Q3	Q4
24	17	-	-
2017 Q1	Q2	Q3	Q4
9	19	24	12

Bron: Stadsteam Oudewater

De wettelijke servicenorm wordt ruimschoots gehaald. Echter, het Stadsteam geeft aan dat er op vrijwel alle terreinen binnen de jeugdzorg wachtlijsten zijn. Hierdoor wordt steeds vaker een beroep op het Stadsteam gedaan in de vorm van overbrugging en ondersteuning van het gezin.

In de fase van onderzoek, de verantwoordelijkheid van het Stadsteam, is geen wachtlijst. Na de onderzoeksfase volgt een beschikking. De periode tussen beschikking en aanvang van de zorg vraagt aandacht. De oorzaken liggen op de gebieden:

- Ketensamenwerking tussen inwoner, Stadsteam en de zorgaanbieder;
- Onbekendheid met de routes (loketten), wat met name geldt voor nieuwe Oudewaternaren;
- Vertraging door leverancier in offertes Wmo-voorzieningen;
- Wachtlijst bij SAVE.

2. Maatwerkvoorzieningen

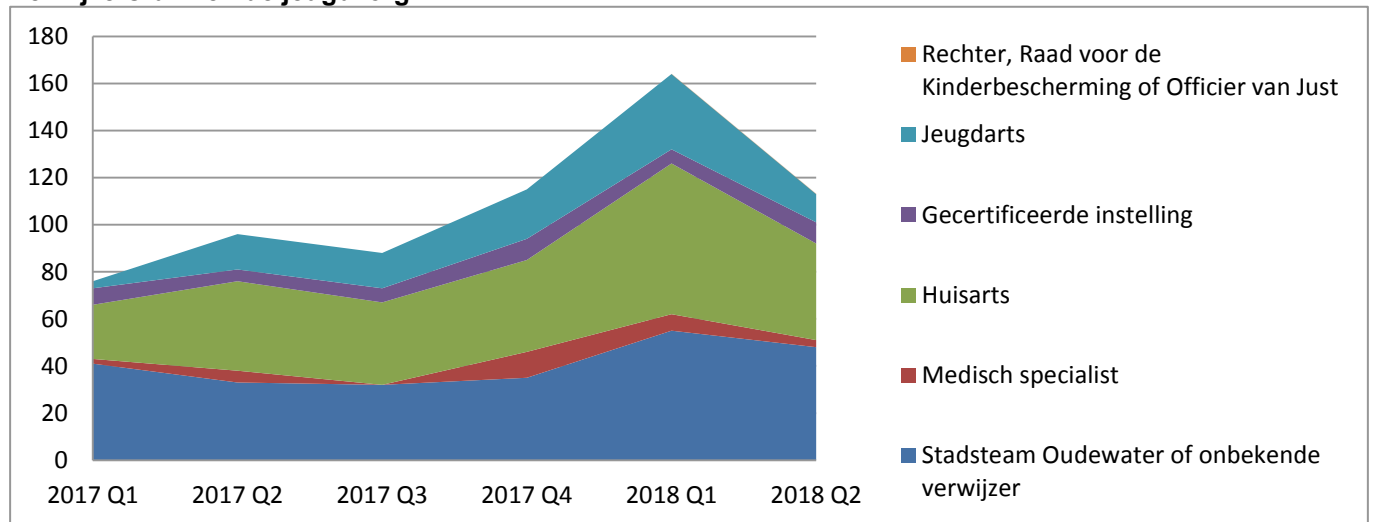
De maatwerkvoorzieningen zijn onderverdeeld in de groepen Jeugd en Wmo. Het gebruik van het aantal voorzieningen en het aantal personen in zorg verloopt over een heel kalenderjaar niet lineair. Het is dus niet mogelijk de cijfers van een half jaar te extrapoleren naar een heel jaar door het aantal met twee te vermenigvuldigen.

2.1 Jeugd

Voor Jeugd is de informatie over maatwerkvoorzieningen onderverdeeld in:

- De instanties die jeugdigen verwijzen naar een zorgverlener;
- Het aantal jeugdigen dat één of meer jeugdvoorzieningen ontvangt;
- Gemiddeld aantal voorzieningen per persoon;
- Aantal voorzieningen dat per productcategorie (perceel) wordt verstrekt;
- Bekostiging van deze zorg (via Zorg in Natura (ZIN) of via een Persoonsgebonden Budget (PGB)).

Verwijzers binnen de jeugdzorg

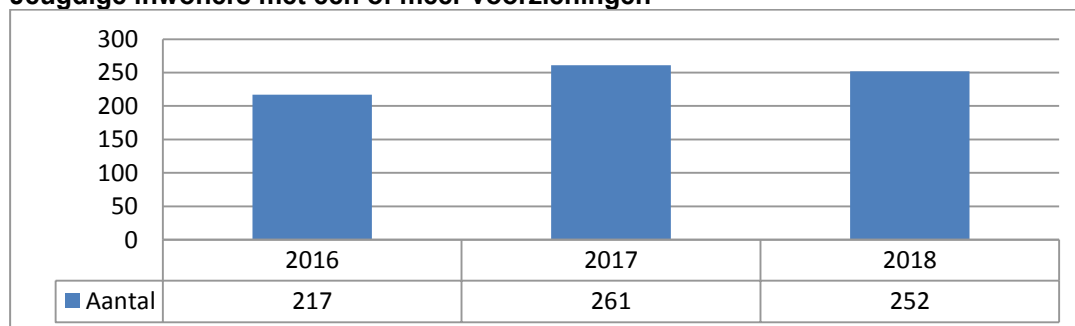


Bron: Gemeentelijke administratie

Het aantal doorverwijzingen naar jeugdhulp stijgt aanzienlijk sinds Q3 2017. Hierbij speelt met name de beëindiging van de financiering van de Diagnose Behandeling Combinatie (DBC) een rol. Per 1 januari 2018 is het landelijk niet meer mogelijk om deze trajecten te starten. Wat voorheen binnen een DBC traject viel, valt nu uiteen in meerdere producten. Hierbij komt ook dat de looptijd in de nieuwe situatie in de meeste gevallen korter is, maar dat er wel meer producten worden verstrekt. Er is een hoger aantal indicaties met een kortere looptijd voor hetzelfde aantal personen.

De piek in Q1 2018 wordt met name veroorzaakt door aanpassingen van eerder verstrekte voorzieningen. Van de 164 indicaties in Q1 2018, zijn 146 een verlenging.

Jeugdige inwoners met één of meer voorzieningen



Bron: Gemeentelijke administratie

Het aantal jeugdige inwoners met een voorziening nam in 2017 met 20% toe. Op dit moment is het aantal cliënten in 2018 bijna gelijk aan 2017. De verwachting is dat het aantal cliënten eind 2018 rond de 275 jeugdigen zal zijn.

Gemiddeld aantal voorzieningen per persoon

	2018 Q1	Q2	Q3	Q4
Jeugd voorzieningen	275	292	-	-
Jeugd personen	172	179	-	-
Gemiddeld aantal voorzieningen per persoon	1,60	1,63	-	-
	2017 Q1	Q2	Q3	Q4
Jeugd voorzieningen	238	271	286	311
Jeugd personen	158	178	185	173
Gemiddeld aantal voorzieningen per persoon	1,51	1,52	1,55	1,8

Bron: Gemeentelijke administratie

Het aantal voorzieningen¹ stabiliseert in vergelijking tot de tweede helft 2017. Over het hele jaar is een toename van het aantal voorzieningen van circa 3% verwacht. Het aantal jeugd personen stabiliseert op het niveau van 2017.

Maatwerkvoorziening jeugd per inkoopperceel*

	2016	2017	2018 (t/m Q2)
Basis GGZ	55	56	13
Specialistische GGZ	118	128	66
Ernstige Enkelvoudige Dyslexie	1	10	16
Begeleiding Jeugd	14	25	29
Behandeling Jeugd	0	34	28
Pleegzorg	11	13	16

Bron: Gemeentelijke administratie

* Betreft Zorg in Natura, percelen met minder dan 3 indicaties zijn niet in de tabel opgenomen.

Bovenstaande tabel geeft de verdeling van de indicaties per inkoopperceel weer. Het zijn de indicaties waar op dit moment ook daadwerkelijk een betaling voor heeft plaatsgevonden.

De basis en specialistische GGZ zijn daardoor laag. Deze lopen meestal tot het einde van het kalenderjaar, daarna vindt de betaling plaats.

De verwachting is dat de aantallen in de GGZ groepen ongeveer gelijk zullen zijn aan 2017, omdat het verloop van de aanmeldingen in 2018 vergelijkbaar is met het verloop in 2017. Wat vooral opvalt is de stijging in de vier andere percelen.

Verder is een sterke stijging in het aantal aanvragen rondom dyslexie opvallend. Deze aanvragen komen vanuit de verschillende scholen in Oudewater. De continue stijging lijkt ook landelijk een trend in het onderwijs te zijn.

Verder is het goed te vermelden dat voor pleegzorg geldt dat in Oudewater verhoudingsgewijs veel pleeggezinnen zijn. Naast behandeling is er vaak een traject in combinatie met begeleiding.

¹ Formeel staat een beschikking op de naam van de jeugdige, echter deze maatwerkvoorziening is niet per definitie op alleen het individu van toepassing. Vaak is zo'n voorziening gericht op gezinsbegeleiding en of gezinsbehandeling.

Financieringsvorm maatwerkvoorzieningen Jeugdzorg

Jaar	Natura	PGB	Totaal	%PGB
2018 (t/m Q2)	174	50	224	22,3%
2017	273	56	329	17,0%
2016	207	60	267	22,5%

Bron: Gemeentelijke administratie

De financiering door middel van PGB nam tussen 2016 en 2017 af met 5,5%. De verwachting is dat de verhouding eind 2018 ongeveer gelijk zal zijn aan 2017 en dus zal afnemen ten opzichte van de verhouding in 2018 Q2.

De afname in 2017 valt deels te verklaren door de wachtlijsten binnen de jeugdzorg. Bij wachttijden worden nog weleens kleine zelfstandige aanbieders ingezet. Zij kunnen eerder starten, maar zijn vaak niet gecontracteerd binnen Inkoop Utrecht West. Zij worden met name gefinancierd vanuit een PGB.

Voorkeursaanbieders

Grootste tien aanbieders, op basis van het aantal geleverde maatwerkvoorzieningen in 2017:

	2016	2017	2018
PHHaastrecht	36	41	11
Bosman GGZ	45	36	26
Youké Sterke Jeugd	9	36	42
Altrecht	10	25	7
De Rading	11	17	14
Opvoedpoli	13	15	5
Mentaal Beter Cure	6	10	4
Zien in de Klas	9	9	7
Reinaerde	0	9	8
Timon	3	7	3

Bron: Gemeentelijke administratie

In de jaren 2016 tot en met 2018 is circa 80% van de zorg geleverd door ongeveer 10% van de aanbieders. Ongeveer 65% van de gecontracteerde aanbieders heeft van 2016 tot en met Q2 2018 geen zorg geleverd.

2.2. Wmo

Alle maatwerkvoorzieningen Wmo worden verstrekt via het Stadsteam.

Totaal aantal Wmo voorzieningen en personen

Wmo	2018 Q1	Q2	Q3	Q4
Wmo voorzieningen	815	809	-	-
Wmo personen	429	433	-	-
Gemiddeld aantal voorzieningen per persoon	1,90	1,87	-	-
Wmo	2017 Q1	Q2	Q3	Q4
Wmo voorzieningen	820	788	769	777
Wmo personen	438	427	423	437
Gemiddeld aantal voorzieningen per persoon	1,87	1,85	1,82	1,78

Bron: Gemeentelijke administratie

Het aantal lopende voorzieningen wordt sterk beïnvloed door het aantal inwoners dat overgaat naar de Wet Langdurige Zorg (WLZ) of dat overlijdt.

In de volgende tabellen is onderscheid gemaakt tussen diensten (Begeleiding en de Huishoudelijke Hulp) en de tastbare voorzieningen; woonvoorzieningen, rolstoelen etc. Dit is gedaan omdat er een verschil zit in de wijze waarop kosten gemaakt worden voor deze voorzieningen. Voor de diensten geldt dat dit over het algemeen maandelijks kosten zijn. Er wordt een factuur ingediend voor geleverde diensten.

Voor de andere voorzieningen geldt dat dit vaak eenmalige kosten en onderhoudskosten zijn. Een traplift wordt eenmalig aangeschaft, wat de grootste kostenpost is. Vervolgens vindt er nog onderhoud en reparatie plaats. Voor deze groep wordt daarom het totaal aantal actieve voorziening vermeld, ook als er geen kosten zijn gemaakt in dat jaar.

Aantal maatwerkvoorzieningen en personen Begeleiding en Huishoudelijke Hulp

Onderdeel	2016	2017	2018 (t/m Q2)
Begeleiding voorzieningen	208	221	172
Begeleiding personen	103	116	100
Huishoudelijke Hulp voorzieningen	292	313	222
Huishoudelijke Hulp personen	215	219	170

Bron: Gemeentelijke administratie

Financiering maatwerkvoorzieningen Begeleiding en Huishoudelijke Hulp

Begeleiding	Natura	PGB	Totaal	% PGB
2018 (t/m Q2)	168	40	208	19,2%
2017	176	45	221	20,4%
2016	138	34	172	19,8%
Huishoudelijke Hulp	Natura	PGB	Totaal	% PGB
2018 (t/m Q2)	221	17	238	7,1%
2017	205	19	224	8,5%
2016	184	10	194	5,2%

Bron: Gemeentelijke administratie

Het aantal toegekende voorzieningen in de begeleiding zal in 2018 waarschijnlijk met ongeveer 10% toenemen ten opzichte van 2017.

Steeds vaker ontbreekt er een (natuurlijk) netwerk voor de hulp bij het huishouden dat capabel (fit) genoeg is om hulp bij het huishouden te leveren en/of een vorm van begeleiding/ daginvulling te bieden. Hierdoor is er toename in de vraag naar het meedenken over inzet van zowel de formele als informele ondersteuningsmogelijkheden. Dit is terug te zien in een toename in het aantal dagbestedingsplaatsen (begeleiding voorzieningen en personen).

Daarnaast zijn er tekenen dat Oudewater steeds vaker met inwoners met zwaardere (stads)problematiek te maken krijgt, doordat inwoners uit de regio via Woningnet een woning in Oudewater toegewezen krijgen. Dit doet een extra beroep op zorg en ondersteuning.

Aantal Wmo voorzieningen

Onderdeel	2016	2017	2018 (t/m Q2)
Collectief vervoer (Regiopas)	221	205	184
Rolstoel	176	141	114
Vervoersvoorziening (scootmobiel)	61	48	41
Woonvoorziening	109	100	90

Bron: Gemeentelijke administratie

De verstrekking van nieuwe voorzieningen is laag, omdat de verstrekte voorzieningen over het algemeen een onbepaalde looptijd kennen.

Per jaar worden ongeveer 30 tot 40 nieuwe regiopassen, 20 rolstoelen en 10 scootmobiel en 20 woonvoorzieningen verstrekt.

3. Mantelzorg en vrijwilligers

Aantal mantelzorgers

2018 Q1	Q2	Q3	Q4
127	132	-	-
2017 Q1	Q2	Q3	Q4
-	130	128	133

Bron: Stadsteam Oudewater

Vanaf Q2 2017 wordt het aantal mantelzorgers² dat bij het Stadsteam Oudewater geregistreerd wil staan gemeten. Het aantal blijft per kwartaal min of meer gelijk. Dit komt doordat de nieuwe mantelzorgers met ongeveer evenveel personen zijn als de mantelzorgers die verhuizen of vanwege het overlijden van de persoon die wordt verzorgd, zijn/haar mantelzorgtaken kan neerleggen.

Betrokken vrijwilligersorganisaties

De meest voorkomende (informele) arrangementen kennen inzet van:

- Dementieconsulent
- Mantelzorger
- Vrijwilliger(swerk); denk aan formulierenbrigade
- KBO (seniorenorganisaties) en-belasting aangifte
- Vrijwilliger hulpdienst
- Zonnebloemactiviteiten/maatjesproject
- Handje Helpen
- Schuldhulpmaatje
- Indicatievrije dagbesteding Wulverhorst
- Kerkelijke contacten en activiteiten

² Onder mantelzorgers in Oudewater wordt verstaan: personen die meer dan drie maanden aanéengesloten en intensief (meer dan vier uur per week) informele zorg verlenen.

4. Multi-probleemgezinnen

Aantal multiprobleemgezinnen

	Q1	Q2	Q3	Q4
Maatschappelijke ondersteuning (vanuit voorliggend veld) en maatwerkvoorzieningen op meerdere levensgebieden (meervoudige problematiek)				
Multiprobleem gezinnen (Stadsteam)	2018 Q1	Q2	Q3	Q4
	34	29	-	-
	2017 Q1	Q2	Q3	Q4
	17	29	22	16
Voorliggend veld (beschikkings-vrij)				
Maatschappelijke ondersteuning (Kortdurende interventies van Stadsteam en Kwadraad)	2018 Q1	Q2	Q3	Q4
	98	207	-	-
	2017 Q1	Q2	Q3	Q4
	97	99	91	124
Kortdurende opvoedondersteuning (Timon)	2018 Q1	Q2	Q3	Q4
	13	11	-	-
	2017 Q1	Q2	Q3	Q4
	8	14	13	14

Bron: Stadsteam Oudewater

Gezinnen die problemen hebben op verschillende levensgebieden komen steeds beter in beeld bij het Stadsteam en de samenwerkingspartners, waaronder de scholen en huisartsen. Er is daardoor een toename van het aantal geregistreerde multiprobleem gezinnen.

De cijfers tonen ook het aantal huishoudens dat maatschappelijke ondersteuning van Kwadraad (maatschappelijk werk) ontvangt. Hier is lang niet altijd sprake van gestapelde problematiek (multiprobleemgezin). Het hogere aantal kan met name worden toegeschreven aan het beter in beeld krijgen van inwoners die maatschappelijke begeleiding nodig hebben, evenals aan de nieuwe inwoners van Oudewater die vaker een ondersteuningsvraag hebben en waar het maatschappelijk werk een rol in kan spelen.

5. Bekendheid Stadsteam

In 2017 is onderzoek gedaan naar de bekendheid van het Stadsteam Oudewater. Er is sindsdien geen vervolgonderzoek verricht.

6. Klanttevredenheid

De klanttevredenheid wordt gemeten in het cliëntervaringsonderzoek. Hieronder wordt een selectie van de cijfers uit de cliëntervaringsonderzoeken over 2017 gepresenteerd. De cijfers die jeugdigen over de geleverde zorg en ondersteuning hebben gegeven zijn daarbij niet overgenomen, omdat die vanwege het geringe aantal respondenten niet representatief zijn.

Percentage dat positief is over de geleverde zorg en ondersteuning

Wmo		
	2016 (%)	2017 (%)
Contact met de gemeente		
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	60	86
Ik werd snel geholpen	62	82
De medewerker nam mij serieus	66	90
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	59	83
Kwaliteit van de ondersteuning		
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	67	85
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	68	88
De ondersteuning van de zorgaanbieder		
Ik heb de afgesproken zorg/ ondersteuning ontvangen	84	91
De zorg/ ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	74	85
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	53	69
Door de hulp voel ik mij beter	77	83
Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	74	83

Jeugd		
	2016 (%)	2017 (%)
<i>Vragen over jeugd aan ouders</i>		
Toegang tot hulp		
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	63	63
Ik ben snel geholpen	62	68
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	82	73
De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder		
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	83	96
Ik heb de afgesproken zorg/ ondersteuning ontvangen	70	79
De zorg/ ondersteuning is snel na de aanvraag gestart	55	66
Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning	58	66

De cijfers in het **groen** geven ten opzichte van het voorgaande jaar een verbetering aan. De cijfers in het **rood** tonen een afname. De klanttevredenheid is dus in 2017 over het algemeen toegenomen.