



ADVIESRAAD
GEMEENTE ZUIDPLAS

College van B&W Gemeente Zuidplas
T.a.v. wethouder D. A. de Haas
Postbus 100
2910 AC Nieuwerkerk aan den IJssel

Datum: 16 januari 2018

Onderwerp: Ongevraagd Advies Clientervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2017

Geacht College,

Hierbij brengt de Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas (hierna te noemen De Adviesraad) ongevraagd advies uit over de informatienota Clientervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2017 en de bijbehorende rapporten.

Algemene reactie:

De Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas heeft kennis genomen van de cliëntervaringsonderzoeken op de gebieden WMO en Jeugd. De Adviesraad is voorstander van goede onderzoeken naar cliëntervaringen om de kwaliteit van zorg te meten. Wel vindt de Adviesraad dat de termijn die zit tussen het houden van de onderzoeken en het beschikbaar komen van de resultaten lang is. Binnen enkele maanden moet zo'n rapportage toch aangeleverd kunnen zijn. Sturing op beleid en uitvoering kan dan sneller opgepakt worden.

De algemene constatering van de Adviesraad is dat gemiddeld genomen een aantal zaken beter gaan dan vorig jaar, maar dat er ook nog het een en ander te verbeteren valt. En beter dan vorig jaar wil niet meteen zeggen goed genoeg om tevreden te zijn.

De Adviesraad proeft uit de Informatienota aan de gemeenteraad namelijk niet een gedrevenheid en ambitie om op het gebied van hulpverlening het beste er van te maken en continu te verbeteren. Terwijl de Adviesraad vindt dat goede zorg essentieel is voor onze inwoners. Er is enige gepaste tevredenheid over een aantal verbeteringen ten opzichte van het vorige jaar. Echter, zoveel beter dan de referentiegroepen doet Zuidplas het nog niet. Soms scoort Zuidplas beter, zoals bijvoorbeeld bij de effecten van de hulp bij opvoeding, maar soms ook duidelijk minder zoals bij de kwaliteit van ondersteuning. Boven het gemiddelde uitkomen doet Zuidplas echter niet.

De Adviesraad is benieuwd of de gemeente kan aangeven wanneer zij tevreden is. Is dat het voldoen aan de waarden van de referentiegroep of zijn er andere, meer ambitieuze doelstellingen. Liever ziet de Adviesraad dan ook ambitieuze doelstellingen met te behalen resultaten in de vorm van minimale streefcijfers. Resultaatgericht werken gaat gepaard met het formuleren van exacte doelstellingen. Is er tevredenheid als 45% van de jeugd zich veiliger voelt na hulpverlening? Willen we niet eerder veel meer.

Specifieke reacties:

Wat betreft eenzaamheid lijkt het op basis van onderzoeken belangrijk om dit onderwerp ook bij jeugd te meten. En dit blijft een aandachtspunt. En ook moeilijk te signaleren, zeker bij de contactmijders. De Adviesraad is benieuwd naar een plan van aanpak vanuit Welzijn Zuidplas.

De Adviesraad beveelt een nader onderzoek aan hoe het komt dat er ontevredenheid is over de kwaliteit van ondersteuning omtrent rolstoel of scootmobielgebruik. Dit blijkt nu al meerdere jaren uit de onderzoeken. Is er een analyse hoe dit komt en hoe dit verbeterd kan worden? Of worden de middelen voor een verkeerd doel of met een onjuiste verwachting verstrekt?

Daarnaast blijft bezinning op verbetering naar hulp in het huishouding nodig. Daarbij kan een volgende keer ook aan de orde komen of cliënten bekend zijn met de regeling om voor € 5,- extra hulp in te kunnen kopen en of cliënten bekend zijn met de regeling vervanging bij ziekte. Hierbij maken we graag nog de opmerking dat hulp in de huishouding soms wel het enige contact is wat zorgvragers over de vloer hebben. De hulp in de huishouding heeft zo ook een functie in het doen verminderen van eenzaamheid.

Bij de onafhankelijke cliëntondersteuning valt ons op dat er weliswaar acties beschreven zijn die gedaan zijn, maar geen acties die nog moeten plaatsvinden. Of is de inschatting van de gemeente dat voldoende is gedaan?

Tot slot

De Adviesraad kan zich overigens verder vinden in de beschreven verbeterpunten. Onderzoekstechnisch is nog wel de vraag wat er leeft in de non-response groep en is het onderzoek representatief te noemen op aantallen over samenstelling van de populatie gerelateerd aan de verschillende soorten hulpvragen?

Aanbeveling:

De adviesraad zou graag concreter willen weten hoe de gemeente aan de slag gaat, met welke concrete ambities. En ook met welke termijnen. Welke verbeteringen worden als speerpunt in beleid en uitvoering beoogd.

Uw reactie ziet de Adviesraad met belangstelling tegemoet.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas



W. Penninga (voorzitter)