



Adviesraad Sociaal Domein
T.a.v. dhr. H. van der Meer
Weidezoo 62
2841 SP Moordrecht



verzendsdatum

21 MRT 2018

onderwerp

Reactie op ongevraagd advies CEO
jeugd en Wmo 2017

ons kenmerk

U18.000816

uw kenmerk

Bijlage

afdeling

Samenleving

behandeld door

I. Bennis en E. Wieldraaijer

telefoon

0180-330300

Geacht bestuur,

Naar aanleiding van de informatienota aan de gemeenteraad over de Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2017 en de bijbehorende rapporten, heeft u ongevraagd advies uitgebracht. Middels deze brief willen wij daar graag op reageren.

Algemene reactie

Onder het kopje algemene reactie geeft u aan dat de termijn tussen het houden van de onderzoeken en het beschikbaar komen van de resultaten lang is. In 2017 zijn de onderzoeken voor jeugd en Wmo niet gelijktijdig uitgevoerd, maar bestond wel de wens om alle resultaten tegelijkertijd naar de gemeenteraad te zenden. Hierdoor heeft het langer geduurd voordat de resultaten bekend zijn gemaakt. In 2018 zal dit er anders uitzien: de onderzoeken zijn nu net afgerond en de bedoeling is om uiterlijk in april de gemeenteraad en uiteraard ook u op de hoogte te stellen van de rapporten.

Wellicht spreekt het niet duidelijk uit de informatienota, maar de gemeente Zuidplas heeft wel degelijk een gedrevenheid en ambitie om op het gebied van hulpverlening kwaliteit te leveren en continu te verbeteren. Hiervoor worden diverse projecten en zaken opgepakt, waarbij uiteraard de inwoner en de zorgvraag centraal staan. Daarbij wordt niet (nog) niet gewerkt met streefcijfers. Echter, de gemeente is wel tevreden als gezien wordt dat de uitkomsten van de onderzoeken ten opzichte van het voorgaande jaar verbeteren. Daarin wordt immers het resultaat van de inspanning op bepaalde vlakken duidelijk.

Eenzaamheid

Onder het kopje specifieke reacties geeft u de aanbeveling om het onderwerp eenzaamheid ook bij de jeugd te onderzoeken. Deze aanbeveling wordt overgenomen en er zal naar gekeken worden of dit onderwerp een plek kan krijgen in het onderzoek van volgend jaar dan wel in kwalitatief onderzoek voor jeugd. In zijn algemeenheid onderschrijft de gemeente dat eenzaamheid een aandachtspunt blijft. In dat kader en aanhakend op uw nieuwsgierigheid naar een plan van aanpak vanuit Welzijn Zuidplas,



hebben wij u eerder gemeld dat er op 15 maart de werkconferentie 'Zuidplas verbindt' wordt georganiseerd.

Rolstoel en scootmobiel

Er is op dit moment geen analyse met betrekking tot de vraag hoe het komt dat er ontevredenheid is over de kwaliteit van de ondersteuning omtrent rolstoel of scootmobiel. 59% vindt de kwaliteit van de rolstoel goed en 56% vindt de kwaliteit van de scootmobiel goed. Hoewel slechts indicatief, verderop in het onderzoek wordt aangegeven dat 90% respectievelijk 94% van de respondenten aangeeft dat de ondersteuning voldoet aan hun wensen en 82% respectievelijk 84% geeft aan dat de ondersteuning voldoet aan hun behoeften. Vanuit de leveranciers wordt per kwartaal een overzicht van de klachten aan de gemeente verstrekt en daarin worden weinig tot geen klachten gemeld over de kwaliteit van de voorziening. Ook bij het Sociaal Team komen nauwelijks signalen binnen over de kwaliteit van de geleverde voorziening. De signalen die we ontvangen gaan meer over levertijden of de door de cliënt gewenste aanpassingen van het hulpmiddel. Gezien het feit dat het onderzoek anoniem is, is het voor de gemeente moeilijk om een analyse te maken, daar er vanuit geen enkele bron concrete aanwijzingen zijn voor de reden van deze uitkomst.

Hulp bij het huishouden

Zoals ieder jaar vraagt de gemeente Zuidplas voor het cliëntervaringsonderzoek input van de adviesraad. Uw opmerking over verbetering op het gebied van hulp bij het huishouden zal als input voor het onderzoek over 2018 worden meegenomen.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Wat betreft de onafhankelijke cliëntondersteuning: er zijn op dit moment geen concrete acties die nog moeten plaatsvinden. Een keer per halfjaar is er overleg met de aanbieders van de cliëntondersteuning en wanneer nodig, komen daar de benodigde acties uit. Tevens zet de gemeente Zuidplas in op een project betreffende de communicatie over de producten en diensten van de afdeling Samenleving. Ook daarin zal de onafhankelijke cliëntondersteuning aan de orde komen.

Non-response groep

Als laatste vraagt u zich nog af wat er leeft in de non-response groep. Dat is uiteraard uit deze onderzoeken niet te halen. Dit moet blijken uit de contacten van het sociaal team met melders en aanvragers. Wat betreft Wmo is het onderzoek representatief te noemen: we hebben iets meer dan 1600 unieke cliënten en daarvan zijn er middels een steekproef 1000 aangeschreven. Hierin zijn alle hulpvragen vertegenwoordigd. In het geval van Jeugd, is naar alle (ouders/verzorgers) 1095 cliënten een vragenlijst gestuurd.

Integraal beleidsplan Sociaal Domein

De aanbeveling die u doet is eigenlijk de vraag waar de gemeente concreet mee aan de slag gaat. Naast de punten die in de informatienota reeds genoemd zijn, werkt Zuidplas op dit moment aan het integraal beleidsplan sociaal domein. Wij nodigen u graag uit om hierover met u in gesprek te gaan en de door u aangedragen punten zullen voor zover mogelijk hierin worden meegenomen.



onderwerp

Reactie op ongevraagd advies CEO jeugd en Wmo 2017

ons kenmerk

U18.000816

Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben, dan kunt u contact opnemen met Edith Wieldraaijer (jeugd) of Ingrid Bennis (Wmo) via bovenstaand telefoonnummer of via e.wieldraaijer@zuidplas.nl of i.bennis@zuidplas.nl.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zuidplas,

Tamara van de Wijdeven
Het hoofd van de afdeling Samenleving