



Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas

Weidezoo 62
2841 SP Moordrecht
secretarisadviesraadzuidplas@gmail.com
www.adviesraadzuidplas.nl

Aan het college van B&W van de gemeente Zuidplas
Ter attentie van de wethouder de heer D. A. de Haas
Postbus 100
2910 AC Nieuwerkerk aan den IJssel

Datum: 18 juli 2019

Betreft: Advies onderzoeken Cliëntervaring Wmo en Jeugd 2019

Geacht College,

De Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas heeft in april 2019 de Informatienota aan de raad en de rapporten van het onderzoek 'Cliëntervaring WMO' over 2018 en 'Cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp' over 2018 ontvangen. Wij danken u voor het vlotte toesturen van de rapportages.

Evenals in het jaar 2018 brengen wij u een ongevraagd advies uit over beide rapportages en gaan we in op de informatienota.

Algemene reactie

De adviesraad merkt op dat de respons bij beide onderzoeken laag is en met name bij het onderzoek jeugd zodanig laag is dat de uitkomsten niet kunnen leiden tot 'harde' conclusies met betrekking tot het succesvol zijn van het beleid. In het rapport jeugd wordt aangegeven dat de resultaten voor Zuidplas op basis van deze (lage) respons indicatief zijn.

Daarnaast kunnen ook andere vragen bij het onderzoek en de uitkomsten gesteld worden. Daarvan geven we hier enkele voorbeelden:

Reactie op de cijfers op het gebied van eenzaamheid

De onderzoeksgroep bestaat uit een steekproef uit de Wmo-cliënten. Het is zeer wel denkbaar dat juist onder de mensen die geen WMO-ondersteuning of andere ondersteuning krijgen zich veel mensen bevinden met eenzaamheidsgevoelens. De antwoorden geven dan geen goed beeld.

Overigens laten de cijfers in het onderzoeksverslag geen verbetering zien ten opzichte van 2017. De zinsnede in de informatienota "De cijfers op het gebied van eenzaamheid sterken ons in onze eenzaamheidsaanpak" lijkt dan ook voorbarig.

Reactie op de gegevens met betrekking tot mantelzorg

In de rapportage is het volgende te lezen met betrekking tot mantelzorgers: 'In de gemeente Zuidplas kunnen de naasten de hulp in 66% van de gevallen aan en in 15% van de gevallen niet'. In de informatienota aan de raad wordt dat bevestigd met '66% van de respondenten geeft aan dat de mantelzorgers de hulp voor hun naaste aankunnen'. De vraag die gesteld is in de vragenlijst luidt: 'Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan'. De percentages geven dus geen feitelijkheden aan maar een inschatting door de zorgvrager. En de kans dat een mantelzorger niet aan de zorgvrager laat merken dat het allemaal te zwaar wordt is groot.

De conclusie in zowel het rapport als in de informatienota is daarom volgens de adviesraad te stellig.

"De gemeente Zuidplas heeft (nog) niet deelgenomen aan de burgerpeiling van de VNG waar ook gegevens over mantelzorg gevraagd worden.

Onderstaande presentatie is uitsluitend bedoeld om u een indruk te geven van de benchmarkrapportage. Informatie over de Burgerpeiling van

Waarstaatjegemeente.nl is beschikbaar op de website van VNG Realisatie.

[Http://www.waarstaatjegemeente.nl/Jive/JiveReportContents.ashx?report=wsjg-bp&inp-geo=gemeente-1982#scrollSpy-two.](http://www.waarstaatjegemeente.nl/Jive/JiveReportContents.ashx?report=wsjg-bp&inp-geo=gemeente-1982#scrollSpy-two)"

Aanbeveling met betrekking tot mantelzorg

Wij bevelen de gemeente aan mee te gaan doen met de Burgerpeiling van de VNG.

Reactie op Uitvoering van de zorg (Rapport Jeugd)

In het rapport wordt aangegeven dat een meerderheid van de respondenten, 82%, aangeeft dat altijd of vaak goed geholpen worden bij vragen en problemen. In de Informatienota staat dat 82% van de respondenten aangeeft goed geholpen te worden.

Die 82 procent suggereert een behoorlijk goed resultaat. Echter het gaat hier om 180 personen die aangeven altijd of vaak goed geholpen te worden op een totaal aantal antwoorden van 219 bij 1583 aangeschreven personen. De slechte respons maakt hier dat volgens de adviesraad de weergave in de informatienota te stellig is.

Advies over de representativiteit

Wij adviseren in overleg met BMC de mogelijkheden te verkennen om de respons te vergroten om zo te komen tot representatieve onderzoeken. Wij beseffen dat dit een lastige opgave kan zijn, maar ons inziens zeker de moeite van het proberen waard. Voor de te maken kosten van dit jaarlijkse onderzoek willen we immers zo goed mogelijk zicht krijgen op hoe de burgers denken over de verleende zorg.

Mogelijkheid van een extra vraag

De adviesraad zou graag zien dat in de onderzoeken een extra vraag wordt opgenomen over hoeveel tijd er zit tussen het stellen van de hulpvraag en het daadwerkelijke begin van de hulp. De adviesraad vraagt het college hierover in overleg te treden met BMC.

Reactie op de Informatienota

De adviesraad vindt de Informatienota aan de raad te positief gekleurd. Op de hardheid van de conclusies is hiervoor al in gegaan. Deze beperking van het onderzoek zou ook in de Informatienota benoemd moeten worden.

In de Informatienota wordt echter ook maar beperkt aangegeven waar de problemen liggen en wordt niet aangegeven waar de hulp verbeterd kan worden. Bijvoorbeeld waar men niet tevreden is over de Wmo of de lijst 'Wat kan beter' uit het rapport Jeugd (tabel 10)."

N.a.v. tabel10 komen wij tot het volgende aandachtspuntenlijstje:

- Snelheid van handelen
- Proactief handelen
- Afspraken maken
- Tussentijdse contacten
- Bereikbaarheid
- Informatievoorziening en voorlichting
- Toegang tot hulpverlening
- Wisselende contactpersonen
- Ervaring met betrekking tot kennis en expertise bij medewerkers.

Advies bij de Informatienota

Beleid voor verbeteringen

De adviesraad betreurt het dat in de Informatienota slechts wordt aangegeven dat de gemeente uiteraard met de uitkomsten aan de slag gaat voor zover dat niet al in gang gezet is.

De adviesraad adviseert het college alsnog aan te geven op welke punten verbeteringen zullen worden aangebracht, hoe dit zal gebeuren en wanneer.

Daarnaast adviseert de adviesraad met betrekking tot


Het afgeven van beschikkingen

Wij adviseren een beschikking af te geven binnen 2 (bij uitzondering 4) weken. Snelheid van beslissen is voor de cliënt belangrijk, want dat verschaft duidelijkheid en zekerheid.

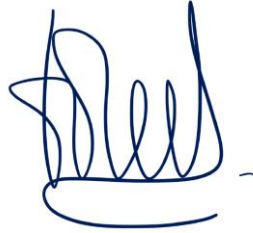
Meer persoonlijk contact tijdens het traject van hulpverlening

Cliënten hebben behoefte aan tussentijdse contacten. Wij adviseren ook tijdens het proces van hulpverlening systematisch persoonlijk contact te onderhouden met de cliënten over de voortgang van het hulpverleningsproces.

Dit advies is vastgesteld in de vergadering van de adviesraad op juli 2019.
De adviesraad is gaarne bereid dit advies toe te lichten.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M Dutman', with a horizontal line underneath.

Machteld Dutman
Voorzitter

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hans van der Meer', with a horizontal line underneath.

Hans van der Meer
Secretaris