



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

Datum: 8 oktober 2018

Onderwerp: Advies Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd 2018

Geacht College,

Hierbij brengt de Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas (hierna te noemen De Adviesraad) ongevraagd advies uit over Cliëntervaringsonderzoeken 'Wmo' en 'Jongeren en ouders met jeugdhulp' 2018 en de bijbehorende rapporten.

Algemene reactie:

De Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas heeft in juli 2018 de Raadsinformatie en de rapportage van de Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jongeren en ouders met jeugdhulp 2018 ontvangen. Evenals in het jaar 2017 brengen wij u een ongevraagd advies hierover uit.

De algemene constatering met betrekking tot het rapport van de Wmo is dat een kwalitatieve verbetering zichtbaar is ten opzichte van het vorige jaar. Dat vinden wij verheugend te noemen. Het rapport omtrent de jeugdhulp laat echter zien dat ten opzichte van vorig jaar de gemeente Zuidplas nog steeds lager scoort dan de referentiegroep. Gelukkig zijn er verbeteringen zoals bij de bejegening van de cliënten en het inlevingsvermogen van de hulpverleners, maar voor wat betreft de snelheid van het afgeven van beschikkingen, de snelheid van de hulpverlening en de toegankelijkheid van hulp en de samenwerking bij de hulp wordt veel ontevredenheid geconstateerd.

In relatie tot het concept Integraal Beleidsplan Sociaal Domein (IBSD) vragen wij ons af of deze aspecten in voldoende mate met concrete maatregelen opgenomen zijn in de 10 prioriteiten binnen welke in dat IBSD gesteld zijn.

Het Adviesraad vindt het een goede stap dat het verbeterplan Integrale Dienstverlening Sociaal Domein thans uw prioriteit heeft. Om te komen tot verbetering van de dienstverlening heeft dan ieder geval niet gewacht te worden tot het IBSD uiteindelijk geaccordeerd is. Ons advies is nu al daadkrachtig te werken aan de nodige verbeteringen met betrekking tot de Jeugdhulp.

Specifieke reacties:

Met betrekking tot het rapport Wmo:

- Ten opzichte van vorig jaar blijkt ook nu weer dat de ervaren kwaliteit van ondersteuning omtrent rolstoelgebruik laag blijft. Heeft u signalen dat het problemen met de levertijden en de gewenste aanpassingen betreft? (Zie uw reactie aan ons van 21 maart 2018.) Zo ja, hoe gaat u dan gerichte invloed hierop uitoefenen om deze processen te versnellen? (zie tabel 3).
- Opmerkelijk is dat in Figuur 4 te zien is dat er in Zuidplas 25% minder keukentafelgesprekken zijn gevoerd ten opzichte van de referentiegemeenten. Onze vraag is of er in Zuidplas ten opzichte van de referentiegemeenten dan naar rato ook minder nieuwe aanvragen zijn geweest en waardoor dat dan te verklaren is?

Met betrekking tot het rapport over jeugdhulp:

- Naast verbeteringen zijn er ook te verbeteren aspecten zoals wij bijvoorbeeld eerder noemden de snelheid van hulpverlening. Maar ook de snelheid van het afgeven van beschikkingen kan beter. Ten opzichte van andere scores is 28% ontevredenheid op dit punt is toch wel veel. Wij lezen in de Informatiebrief van 28 juni aan de gemeenteraad dat er gewerkt wordt aan verbeteringen met betrekking tot de snelheid, de toegankelijkheid, de bureaucratie en aan de afstemming en samenwerking van de hulp onderling. (Zie figuur 11 voor snelheid afgeven beschikkingen, figuur 13 voor de snelheid van hulp en figuur 14 voor de samenwerking bij hulpverlening).
De snelheid van afgeven van beschikking kunt u intern beïnvloeden. Op afstemming en samenwerking kan via overleg gestuurd worden. Zo wordt samenwerking zelfs in 41% van de situaties als onvoldoende of niet goed genoeg ervaren en dat is best veel!
In de rapportage over 2018 zullen effecten van sturing of verandering toch duidelijk merkbaar moeten zijn stellen wij voor.
- Verder vragen wij ons af, of in het onderzoek niet meer uitgesplitst kan worden waarom jeugdhulp gevraagd wordt. In 35% van de gevallen zijn het nu problemen op school maar in 59% van de gevallen 'anders'. Wat dat 'anders' is, wordt wel enigszins beschreven, maar zonder verdere uitsplitsing blijft dit toch een diffuus gegeven. Dit lijkt ons onderzoekstechnisch op te lossen. (zie figuur 3.).
- De Adviesraad waardeert positief dat er aanmerkelijk meer schriftelijke verslaglegging beschikbaar is voor de cliënt.
- Wij adviseren in de volgende vragenlijst het onderwerp "eenzaamheid" op te nemen conform ons advies hierover in 2017. Te meer omdat dit thema breed en planmatig de aandacht heeft in Zuidplas.

Tot slot:

De Adviesraad juicht de aandacht voor verbeteringen toe. In tegenstelling tot het vorige jaar ervaren wij de ambitie om te komen tot die verbeteringen.

En het is goed te kunnen constateren dat bij de jeugdhulp nu 72% aangeeft meer gevoelens voor veiligheid te ervaren na de hulp. Dat is ten opzichte van de 45% in 2017 een enorme verbetering.

Wat betreft de samenwerking tussen verschillende hulpverleners is de strenge privacy-wetgeving een mogelijke beperking met betrekking tot snel en effectief handelen. Kan er in het eerste gesprek met de inwoner al niet een uitgebreide toestemming worden gevraagd voor het delen van gegevens met andere organisaties?

Verder vragen wij ons af waarom wij pas eind juli 2018 de onderzoeksrapporten hebben ontvangen. De rapporten zijn gedateerd van april en hadden wij eind april/begin mei verwacht zoals eerder toegezegd.

Aanbevelingen:

- De Adviesraad beveelt aan concrete en stevige inspanningen te bewerkstelligen om de hulpverlening aan de jeugd nog sterker, sneller en toegankelijker te maken.
- De Adviesraad stelt voor dat duidelijke streefpercentages worden vastgelegd voor het behalen van meer positieve resultaten.
- De Adviesraad stelt voor met betrekking tot verdere verbetering van de kwaliteit van dienstverlening niet te wachten op een modelkeuze voor wat betreft een mogelijk ander organisatiemodel van hulpverlening. Mensen willen vandaag beter en sneller geholpen worden!

Uw reactie ziet de Adviesraad met belangstelling tegemoet.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas

H. van der Meer (secretaris).

