



Adviesraad Sociaal Domein
T.a.v. dhr. C. Kwakernaak
Lange Zijde 41
2761 AX ZEVENHUIZEN



verzendsdatum	ons kenmerk	afdeling
8 oktober 2018 09 NOV 2018	U18.004160	Samenleving
onderwerp	uw kenmerk	behandeld door
Reactie op ongevraagd advies CEO jeugd en Wmo 2018	--	I. Bennis en L. de Boer
	Bijlage	telefoon
	--	0180-330300

Geachte bestuur,

Naar aanleiding van de informatienota aan de gemeenteraad over de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo 2018 en de bijbehorende rapporten, heeft u ongevraagd advies uitgebracht. Wij willen u danken voor uw advies en middels deze brief een reactie geven.

We beginnen bij de laatste opmerking uit uw reactie over de late ter beschikking stelling van de rapporten. Dit betreft een fout in het proces onzerzijds waarbij het versturen aan de adviesraad per abuis niet is uitgevoerd. Uiteraard zal dat bij het volgende onderzoek niet nogmaals gebeuren.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo:

Uiteraard delen wij uw mening dat het verheugend is om te zien dat er een kwalitatieve verbetering naar voren komt uit het rapport. Tegelijkertijd erkennen wij wat u schrijft bij de specifieke reactie met betrekking tot het rapport Wmo: het is nu het tweede jaar dat een uitkomst van het onderzoek is dat de kwaliteit van rolstoelen achterblijft. Waar dit precies vandaan komt, is zoals eerder aangegeven, onduidelijk en vraagt om een nader onderzoek. Dit onderzoek staat de komende periode op de agenda om uit te voeren en dit wordt op dit moment opgezet. Dat levertijden niet altijd gehaald worden blijkt ook uit de managementrapportages die wij krijgen van de hulpmiddelenleveranciers en komt ook naar voren in de jaarlijkse rapportage die Orange Orca per hulpmiddelenleverancier maakt voor de regio Midden-Holland. Dit is een audit waarbij gekeken wordt of de administratie kloppend is en of de aangeleverde gegevens in de managementrapportage juist zijn. Dit is uiteraard een terugkomend onderwerp van gesprek bij de contractmanagementoverleggen.

Wat betreft het lage aantal keukentafelgesprekken ten opzichte van de referentiegroep: dit kan twee oorzaken hebben. Consulente voeren alleen een keukentafelgesprek met cliënten als de vraag nieuw is en/of de cliënt onbekend. Dit zou prettiger moeten zijn voor de cliënt dan bijvoorbeeld steeds weer een gesprek als je (al lang) bekend bent bij de gemeente en het sociaal team. Een andere, meer voor de hand liggende oorzaak voor het lagere aantal gesprekken, ligt in de opzet van het onderzoek.



Binnen het onderzoek zijn twee groepen: inwoners die in het betreffende jaar (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden en inwoners die voor het betreffende jaar Wmo-cliënt zijn geworden en sindsdien niet meer door een consulent zijn gezien. Zuidplas heeft ongeveer 1600 unieke Wmo-cliënten en moet voor een representatieve steekproef 1000 cliënten aanschrijven. Dit betekent dat veel cliënten in de steekproef kunnen zitten die in het afgelopen jaar geen keukentafelgesprek hebben gehad. Het verklaart de lagere score, uiteraard tezamen met de werkwijze van de Wmo consulenten zoals deze hierboven genoemd is. Hierbij kan ook nog meespelen dat in de steekproef ook mensen zitten die alleen een CVV-pas vanuit de Wmo hebben. Een groot gedeelte van deze groep zal ook in het afgelopen jaar geen keukentafelgesprek hebben gehad.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd:

Wij delen uw mening over de te verbeteren aspecten en zoals u weet wordt daar momenteel hard aan gewerkt middels het Verbeterplan Integrale Dienstverlening en het Integraal Beleidsplan Sociaal Domein. Er worden zeker niet alleen plannen gemaakt, samenwerking en afstemming heeft de volle aandacht: hier wordt op gestuurd en continue gestimuleerd. Regionaal is inmiddels een nieuwe versie van zorgkeuzemodule live gegaan waardoor we inzicht krijgen in de wachtlijsten van gecontacteerde aanbieders (zie: <https://www.zorgkeuzemiddenholland.nl>).

Het cliëntervaringsonderzoek is gebaseerd op een aantal standaard vragen waar ook een referentiegroep voor beschikbaar is. In deze standaard vragen is het lastig om aanpassingen aan te brengen. Wij kunnen als gemeente zelf een aantal vragen toevoegen, waarbij we in het onderzoek over 2018 uw advies zullen overnemen door in ieder geval het onderwerp "eenzaamheid" toe te voegen.

Tot slot

Wij hebben inderdaad de ambitie om verbetering te bewerkstelligen zodat het voor de inwoners van Zuidplas duidelijk is waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag en dat ze snel en effectief geholpen worden. Fijn dat u dit ook zo ervaart.

Het toepassen van de strenge privacywetgeving ten opzichte van snel en efficiënt kunnen handelen heeft de volle aandacht in de ontwikkeling en beschrijving van de werkprocessen waar we momenteel mee bezig zijn.

Aanbevelingen

Wij nemen uw aanbevelingen ter harte en verzekeren u dat wij al enige tijd bezig zijn om betere en snellere hulpverlening te realiseren.

Wij danken u nogmaals hartelijk voor uw advies,

Met vriendelijke groet,

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

Tamara van de Wijdeven
Het hoofd van de afdeling Samenleving