



Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas

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

Aan het college van B en 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: 21 september 2021

Betreft: Advies onderzoeken Cliëntervaring Wmo en Jeugd 2020

Geacht College,

Hierbij brengt de Adviesraad Sociaal Domein Zuidplas (hierna te noemen de adviesraad) advies uit over de Cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo 2020.

Algemene reactie

De adviesraad heeft in juli 2020 een aantal aanbevelingen gedaan omtrent de inhoud van de jaarlijks uit te voeren Cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en Wmo. De nieuwe wijze van onderzoeken uitgevoerd door ZorgFocuZ vinden wij een behoorlijke verbetering mede door het continu meten. Wij zijn verheugd dat de onderzoeken ook de komende jaren door dit bureau gedaan worden.

In de uitvoering zijn eerdere adviezen en suggesties vanuit de adviesraad opgenomen.

- Zo is ons advies om het onderwerp eenzaamheid ook bij jeugd te meten opgevolgd. Daarvoor onze dank.
- Wij zien nu dat conform ons advies bij jeugd er een duidelijker beeld is ontstaan omtrent de aard van problemen.
- Ook is te zien hoeveel tijd er zit tussen het stellen van de hulpvraag en het daadwerkelijke begin van de hulpverlening.
- Het taalgebruik in de onderzoeken is ten opzichte van voorgaande jaren gelukkig eenvoudiger.
- En er is de mogelijkheid om respondenten knelpunten of problemen te laten benoemen en suggesties te laten doen voor verbetering. Hiervan zijn echter slechts enkele voorbeelden opgenomen in de rapportage. Er wordt verder naar bijlagen verwezen.

Deze bijlagen hebben wij niet ontvangen. Dat is voor het verkrijgen van een volledig beeld van het onderzoek een omissie. Wij verzoeken u alsnog deze bijlagen aan ons te verstrekken.

De vergelijkbaarheid met andere gemeenten, zoals in eerdere BMC-rapportages opgenomen, is vervallen. Voor de beeldvorming is dat wel jammer. Maar uiteindelijk gaat erom dat in de gemeente Zuidplas de ervaringen van cliënten zo positief mogelijk zijn. Heldere rapportage is dan de basis voor verbetering van de dienstverlening.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet (jongeren) 2020:

Ondanks een nauwkeurigheidsmarge van wel 10% blijven de gegevens slechts een beeld verschaffen en kunnen er nog geen of weinig conclusies verbonden worden aan de rapportage. De respons, met name bij Jeugd, is nog steeds laag. Bij de beoordeling van de uitkomsten moet hier steeds rekening mee gehouden worden.

Het vergroten van de respons moet een punt van aandacht blijven.

De adviesraad onderschrijft de in de informatienota aan de raad geformuleerde conclusies dat de tevredenheid over de hulpaanvragen, contacten en effecten van hulp groot is. Ten opzichte van 2019 zelfs gestegen indien je de gegevens mag vergelijken. De belangrijkste verbetermogelijkheden liggen met name in de samenwerking tussen zorgverleners en de contacten tussen zorgverleners en scholen.

De adviesraad adviseert u deze samenwerking extra aandacht te laten geven onder andere in het werk van 'Stichting ZO!' en in contractafspraken met zorgverleners.

Het is niet altijd vanzelfsprekend dat zorgverleners scholen betrekken bij de zorg. Voor de adviesraad is samenwerking tussen zorgverleners en scholen bij de zorg voor een jeugdige een noodzaak. De adviesraad adviseert dit thema op de agenda te zetten in uw overleg met het onderwijsveld.

Wat wachttijden betreft is er nog verbetering mogelijk. Door 27% van de respondenten wordt de wachttijd als te lang ervaren. Dat vindt de adviesraad nog te veel. De adviesraad adviseert u met betrokken organisaties te overleggen hoe de wachttijd bekort kan worden.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet (ouders) 2020:

Ook hier zijn weinig harde conclusies te trekken. Wel vinden wij het visuele overzicht bij de Centrale Vraagstelling helder en duidelijk verdeeld over Toegang, Kwaliteit, Effect en Eenzaamheid.

Men voelt zich serieus genomen (92%), passende hulp gekregen (94%), positief effect (87% gaat beter). Het is fijn dat cliënten dit zo positief beoordelen.

Bij de vraag of de hulp goed aansluit bij de hulpvraag van het kind (vraag 26) geeft 50% aan dat hulp 'grotendeels' goed aansluit. Door analyse van de respons en conclusies daaruit kan mogelijk een nog betere aansluiting bij de hulpvraag gegenereerd worden. Wat overigens ook geldt voor de uitkomsten in het deelrapport 'jongeren'.

62% Weet niet dat met betrekking tot eenzaamheid ondersteuning te krijgen is. Wij adviseren daarbij 'Stichting Zo!' een specifieke taak hierin te laten vervullen.

Ook vragen wij ons af waarom bij het plan van aanpak 'Zuidplas Verbindt' het onderwerp eenzaamheid geen specifieke aandacht heeft gekregen. Er is gekozen voor een bredere opzet met betrekking tot het oorspronkelijke thema eenzaamheid. Het versterken van de 'community' als basis voor verbinding is goed, maar daarmee is het vaak zo verborgen probleem eenzaamheid niet opgelost. Meer specifieke aandacht lijkt vanuit onderzoeksgegevens nodig.

De adviesraad adviseert dat via 'Stichting ZO!' kenbaar wordt gemaakt dat er aandacht is voor eenzaamheid bij jongeren en welke ondersteuning mogelijk is. Dat bijna 20% jeugd zich altijd of meestal eenzaam voelt, is veel.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

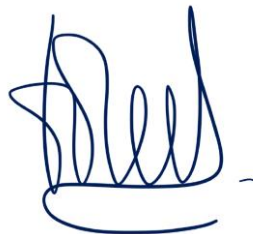
Wat betreft de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo verwijzen wij naar de algemene reactie hierboven.

De adviesraad is gaarne bereid dit advies toe te lichten.

Dit advies is vastgesteld in de vergadering van de adviesraad op 20 september 2021.



Machteld Dutman
Voorzitter



Hans van der Meer
Secretaris