

Adviesraad Sociaal Domein
t.a.v. M. Vredenduin

Uw kenmerk:	Uw brief van: 18 november 2018	Ons kenmerk:	Datum: 5 februari 2019
Behandelend ambtenaar: Mariëlle Verdegaal	Doorkiesnummer: 589	Bijlagen	Verzonden:

Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein,

Naar aanleiding van over het landelijk cliëntervaringsonderzoek (WMO) 2018 en het cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018, alsmede van de raadsinformatiebrief over beide onderzoeken van 16 augustus 2018 heeft de Adviesraad een aantal vragen en opmerkingen gesteld. Met excuses voor de late beantwoording, geef ik in deze brief antwoord op de door u gestelde vragen.

De vragen zijn cursief weergegeven.

Gezien het geringe aantal waarnemingen vraagt de Adviesraad zich af hoe de selectie van de respondenten heeft plaatsgevonden om een goed beeld te krijgen van de cliëntervaringen. Kunt u daar nadere informatie over verschaffen?

Er vindt door de Regio geen voorselectie op kandidaten plaats. Al naar gelang het besproken onderwerp wordt de betreffende doelgroep uitgenodigd. Hierbij worden de mogelijke middelen ingezet. Voor (ouders van) kinderen die jeugdhulp ontvangen, wordt deze uitnodiging uit privacy overwegingen bijvoorbeeld via de zorgaanbieders uitgezet.

Hoe is in dit kader "betrouwbaar resultaat" gedefinieerd?

Met de betrouwbaarheid wordt bedoeld of de gemeten resultaten aansluiten bij de werkelijkheid. Hoe groter de respons, hoe groter de betrouwbaarheid. Met de berekende aantallen is de betrouwbaarheid voldoende volgens statistische beginselen.

De vragen zijn telefonisch afgenomen, waarbij het zo kan zijn dat de enquête geruime tijd na de dienstverlening kan hebben plaatsgevonden. Zoals de onderzoekers zelf al aangeven kan dit tot een

vertekening van de resultaten leiden.

Kunt u aangeven in welke richting deze vertekening zou kunnen plaatsvinden?

Zoals wordt verwoord kan de herinnering minder scherp zijn. Ik kan niet aangeven in welke richting deze vertekening plaatsvindt, de herinnering kan zowel versterkt zijn over negatieve als wel over positieve ervaringen.

Is het mogelijk om de enquête korter na de dienstverlening te laten plaatsvinden om de vertekening te voorkomen, dan wel beperken?

In theorie is dit mogelijk, maar op dit moment is de organisatie van het onderzoek hiervoor niet ingericht. In de huidige werkwijze richt een team zich in specifiek op het afnemen van de telefonische vragenlijsten onder deze grote doelgroep. Efficiëntie is hierbij een belangrijke overweging. Wel wordt gewerkt aan de mogelijkheid deel te nemen aan het onderzoek middels het regionale portaal KiesZo.

Hoe vindt de vraagstelling plaats? *Worden vragen gesteld met alleen de mogelijke antwoorden, of wordt er nog doorgevraagd om de juistheid van het gegeven antwoord helderder te krijgen, bijvoorbeeld bij weifelend "mee eens"?*

Bij beantwoording van stellingvragen wordt altijd gestimuleerd het antwoord te geven dat het eerste in iemand opkomt. Er kan nog een check-vraag volgen.

Weten de respondenten van tevoren dat ze worden gebeld en kennen zij de vragen, zodat zij zich op het antwoord kunnen voorbereiden?

Mensen die gebruik maken van een maatwerkvoorziening wordt op voorhand gevraagd of zij toestemming geven dat hun telefoonnummer wordt gebruikt voor deelname aan het onderzoek.

Het lijkt de Adviesraad gewenst om inwoners te bevragen, die na een eerste contact geen officiële aanvraag indienen of waarvan de aanvraag is ingetrokken of afgewezen.

De Adviesraad vraagt om deze inwoners ook in het CEO te betrekken?

Op dit moment geven we regionaal uitvoering aan het onderzoek, zoals die ons in de wet maatschappelijke ondersteuning verplicht is gesteld. Wij begrijpen het verzoek van de Adviesraad Sociaal Domein, maar hebben niet de capaciteit hier lokaal vorm aan te geven.

Kunt een nadere toelichting geven over de normen die worden gehanteerd.

Er is geen sprake van een vastgestelde norm. De resultaten van het onderzoek worden opgenomen op waarstaatjegemeente.nl. Deze site is ingericht om gemeenten en regio's met elkaar te kunnen vergelijken.

Gaat u een en ander nog nader analyseren en aan deze analyse nadere acties koppelen.

Wij werken continu aan het verbeteren van de dienstverlening van de toegang. Zoals besproken willen wij een project starten om de werkprocessen te vernieuwen en optimaliseren.

Ook een analyse van de ontwikkeling van doelgroep hoort daarbij, bijvoorbeeld door het aanstaande abonnementstarief en de vergrijzing. Deze analyse kan niet los worden gezien van het CEO Wmo.

Bij de vraag over Cliëntondersteuning is opvallend dat 88% aangeeft niet te weten dat gebruik kan

worden gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. Wat gaat u daaraan doen?

Bij de vraag over mantelzorg geeft 44% van de respondenten aan dat hier niet over is gesproken met

de medewerker. Dat lijkt een onwaarschijnlijk percentage. Hebt u hier een verklaring voor? Is de vraagstelling wel correct?

Clientondersteuning en mantelzorg worden nu bij het doen van een hulpvraag nog niet direct uitgevraagd. Wel horen ze naar voren te komen in het keukentafelgesprek. Uit het onderzoek trekken wij de conclusie dat dit nog niet voldoende gebeurt, of niet bij de hulpvrager beklijft. Het team uitvoering is bezig de processtappen te herordenen. Daarin nemen wij deze actiepunten direct mee. Wij hopen dat dit dan ook in de scores van volgend jaar tot uiting zal komen.

Bij "heeft u met een medewerker voor u alle belangrijke zaken kunnen bespreken?" antwoordt 40%

met nee. Welke acties worden ondernomen om dit percentage te verlagen?

Zie hiervoor het eerdere antwoord op de nadere acties n.a.v. het CEO. Dit maakt onderdeel uit van de werkprocessen in de toegang.

Wat is de doelstelling van de gemeente Wijdemeren?

In ons gesprek van 12 december jl. hebben wij besproken dat wij ons richten op de uitvoering van de Maatschappelijke agenda, maar dat een prioritering en concretisering van die beleidsstuk daarbij noodzakelijk is. Het vernieuwen en optimaliseren van de toegang tot zorg voor onze inwoners is hierbij absolute prioriteit. Het betreft dan zowel toegang tot Wmo, Jeugd, maar ook Werk en inkomen, regelingen voor minima en bieden van ondersteuning zonder dat men de gemeentelijke toegang nodig heeft. Wij houden hierover komend jaar graag goed contact met u.

Contactpersoon

Als u nog vragen heeft dan kunt u contact opnemen met mevrouw M. Verdegaal. Zij is bereikbaar op telefoonnummer (035) 65 59 589.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R.M. van Rijn', with a long horizontal flourish extending to the right.

mw. R.M. van Rijn
Wethouder Sociaal Domein