



Afzender:	Adviesraad Sociaal Domein Druten
Opgesteld door werkgroep:	Wmo en Jeugd
Bestemd voor:	Noortje van de Pas, Beleidsmedewerker Sociale Leefomgeving
Status:	Gevraagd Advies:
Vastgesteld in de plenaire vergadering d.d.:	n.v.t.
Verstuurd:	15 april 2020
Titel/onderwerp:	Vraaglijst "Zorgfocuz" t.b.v. het Client Ervaring Onderzoek Wmo en Jeugd 2020

Beste Noortje,

Bij deze de reactie van de werkgroepen Wmo en Jeugd op de vraaglijsten CEO Wmo en Jeugd 2020.

Reactie van de werkgroep Wmo:

De vragenlijst is erg uitgebreid en doorspekt met het nodige vakjargon. Heb aandacht voor het opstellen van een te begrijpen, overzichtelijke en leesbare enquête.

Met betrekking tot communicatie/informatievoorziening zouden wij willen toevoegen dat het, in het kader van zelfregie, aan te bevelen is als een aanvrager/ afnemer van diensten over een digitaal account kan beschikken. Hij/ zij (vertegenwoordiger) kan inloggen en de informatie inzien. Met name de status van de voortgang en de verdere planning.

Aanbevelingen betreffende uitwerking van de thema's:

- Contact: het gaat niet alleen om met wie had u contact, maar ook hoe was dat contact? Werd u goed geholpen en te woord gestaan?
- Onafhankelijke clientondersteuner: hoe verloopt de procedure tussen de planning van het keukentafelgesprek en de informatievoorziening m.b.t de Onafhankelijke clientondersteuner?
- Suggestie om bij onafhankelijk clientondersteuner expliciet naar het resultaat te vragen. Wat heeft deze concreet opgeleverd of aan toegevoegde waarde geleverd?
- Is die communicatie voldoende om een cliënt goed voor te bereiden op het keukentafelgesprek.?
- Communicatie: is de informatie begrijpelijk, volledig, maar ook tijdig verstrekt?
- Gesprek: zijn alle betrokkenen bij het keukentafelgesprek het eens over de inhoud van het gemaakte verslag?
- Beschikking: wordt bij een negatieve beschikking ook een motivatie gegeven?
- Wachttijden: Is hierover vooraf duidelijk gecommuniceerd met de cliënt?

Ondersteuning van de client:

- Het is soms niet duidelijk dat er bij het keukentafel gesprek iemand aanwezig mag zijn.



- Ook t.a.v. het CEO invullen kan dit bij een enkeling nuttig zijn. Dit door bijv. een mantelzorger.

Tot slot vraagt de werkgroep jullie aandacht voor onderstaande twee adviezen die zijn gegeven in 2019 n.a.v. het CEO Wmo 2019. Dit in het licht van relatieversterking met de afnemer van diensten en het streven naar 100% klanttevredenheid!

- Wij vinden het van belang om niet alleen te kijken naar het x% tevreden cliënten en alleen daarop uw beleid en uitvoering af te stemmen. Het is, om te komen tot verbetering van kwaliteit, van groot belang om u in het bijzonder te richten op het Y% die niet tevreden is. De Adviesraad vraagt uw aandacht hiervoor en adviseert u om een werkwijze te ontwikkelen om aansluitend op de enquête het gesprek aan te gaan met cliënten die niet tevreden zijn.
- De Adviesraad adviseert u ook om, naast de huidige werkvorm enquête, periodiek aanvullende raadpleging van gebruikers van zorg, sociaal team en aanbieders te organiseren., zo mogelijk in groepsverband, het gesprek aan te gaan aan de hand van thema's en ervaringen. Dit door met elkaar verbeter targets op te stellen

Reactie van de werkgroep Jeugd:

De onderwerpen/ vragen zijn algemeen van aard en niet specifiek op jeugd afgestemd.

Het is belangrijk om te weten welke info je specifiek bij jongeren op wilt halen.

Is het mogelijk dat er nog vragen aan de thema's toegevoegd worden, zoals in 2019?

- Bij de Thema's/ vragen zou het fijn zijn als er specifieke vragen opgenomen kunnen worden, deze kunnen in beeld brengen of de situatie t.o.v. 2019 verbeterd is.
- Mocht deze vragenlijst alleen schriftelijk afgenomen worden, is het de vraag of de jongere dit gaat invullen?

Aanbevelingen betreffende uitwerking van de thema's:

- Wachtijd - is wachten een optie voor jou?
- Eenzaamheid - deze term vervangen voor jeugd - vragen hoe de sociaal maatschappelijke omgeving, het netwerk van de jongere eruitziet.
- Heb je aansluiting bij familie, andere leerlingen/ andere jongeren?
- Lukt het om je eigen keuzes te maken of ben je afhankelijk van derden

In 2019 is er een Cliëntervaringsonderzoek geweest.

Hier hebben 24 jongeren op gereageerd. = 22 %:

- Het zou sterk zijn als er vooraf een streven geformuleerd wordt - hoeveel % respons wil de gemeente hebben
- En wat kun je naast de schriftelijke vragenlijst inzetten om dit te behalen? Zie ook reactie werkgroep Wmo/ advies CEO Wmo 2019.



Uit de respons op het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2019 halen wij de volgende punten:
Wij adviseren om de thema's voor 2020 ook aan te laten sluiten bij onderstaande bevindingen.

- Te vaak wisseling van de contactpersoon, dit komt het proces niet ten goede.
- Rol van de gemeente en het Sociaal Team is niet bij alle gebruikers bekend.
- Cliënten ervaren veel papieren rompslomp en bij verandering van de situatie vraagt dit volgens hen opnieuw veel papieren rompslomp.
- Er zijn wachttijden en deze worden wisselend beleefd.

Tot slot:

De Adviesraad, de werkgroepen Jeugd en – Wmo, gaan er vanuit met deze reactie een aanvulling te hebben gegeven op de vraaglijst en het te volgen proces van Client Ervaring Onderzoek 2020.

Graag ontvangen wij binnen de daarvoor gestelde termijn een reactie met daarin de argumentatie omtrent de mate van overname van dit advies.

Met vriendelijke groet,

Namens de werkgroep Wmo, voorzitter Bert van der Meer.
Namens de werkgroep Jeugd, voorzitter Henny Korenromp.

De Adviesraad Sociaal Domein Druten ondertekend door:
Dhr. J. Hendrikse, voorzitter;

Dhr. A. van der Meer, secretaris;