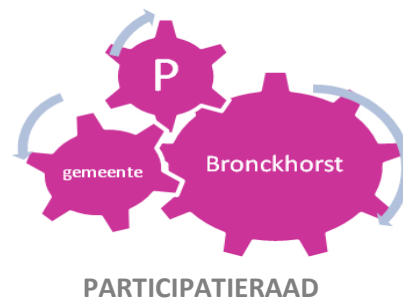


gemeente Bronckhorst



Aan: College van B&W
Van: Participatieraad
Datum: 12 november 2020
Onderwerp: Cliënttevredenheidsonderzoek WMO en Jeugd

ADVIES

Geacht College,

De Participatieraad heeft kennis genomen van het rapport Cliënttevredenheidsonderzoek Wmo en Jeugd over 2019 en het intern besproken.

De gemeente mag zeer tevredenheid zijn over de mooie resultaten die de gemeente Bronckhorst behaald heeft in 2019. De waarderingen die de cliënten geven zijn meestal (iets) hoger in vergelijking met de andere Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep. Tegelijkertijd moet wel geconstateerd worden dat de waarderingen op meerdere onderdelen gedaald zijn t.o.v. 2018.

Als Participatieraad willen we de volgende opmerkingen over het onderzoek maken en enkele aanbevelingen doen.

Over de resultaten

- Er is aangegeven dat alle jeugdigen en ouders zijn aangeschreven, wellicht kan overwogen worden om de cijfers van de jeugdigen waar een kindbeschermingsmaatregel van kracht is (OTS, Voogdij of Jeugdreclassering) apart te scoren / wegen (als dat mag vanuit de AVG).
- De resultaten zijn betrouwbaar maar er is wel een grote groep die niet heeft gereageerd. Hoe worden mensen die niet gereageerd hebben en niet in de steekproef zaten, gemonitord naar hun belevingen en waarderingen? Juist bij de groep van zwijgers zijn er vaak gevoelens van ontevredenheid. Daar zou meer zicht op moeten komen.
- Het valt op in de reacties dat de wachtlijsten als nadelig ervaren worden. Daar kan een sociaal consulent uiteraard niets aan doen, maar er komt een kans voor de Achterhoekse gemeenten om met de nieuwe inkoopmethode meer grip te krijgen op wachtlijsten.

Over de onderzoeksvragen

- De vragen zijn erg algemeen. Misschien is het mogelijk tot vragen te komen die meer diepgang brengen? Op bijvoorbeeld de vragen of je serieus wordt genomen door de medewerker of over de deskundigheid van de medewerker mag je verwachten dat er een hoge positieve score is en moet je als gemeente toch 100% tevredenheid willen scoren?
- Het is niet goed in beeld of de jeugdige en ouders de vragen over de medewerker van het sociaal team ook beantwoorden met de ervaring met deze persoon in het hoofd of deze verwarren met de zorgaanbieder. Zeker wanneer het contact met de gemeente eenmalig was en al weer even geleden.

Over de methodiek

- Het blijft interessant om te weten hoe mensen die geen maatwerkvoorziening vragen of ontvangen het contact ervaren. Bijvoorbeeld met een korte vraag (denk aan een emoji over hoe het contact ervaren is).
- Het is zeer wenselijk als er een continue onderzoek gestart wordt. En wel meteen vanaf januari 2021. Zo kunnen ook mensen bevroegd worden in kortdurende trajecten. Zo komt iedereen in beeld. Dat kan met eenvoudige vragen.
- De gemeente zou er nu toch eens werk van moeten gaan maken om ook cliënten te bevroegen die afgewezen zijn of al in vroeg stadium zijn afgehaakt. De gemeente houdt niet bij waarom mensen worden afgewezen wat juist belangrijk lijkt voor het volledige beeld.

Algemeen

Er is een risico dat de gemeente achterover gaat leunen met deze bovengemiddelde resultaten. Er is achteruitgang geconstateerd tussen 2018 en 2019. Er zijn veel mensen niet bereikt. Er worden veel mensen niet bevroegd naar hun bevindingen. Achterhoekers zijn in het algemeen minder kritisch en/of open. En zeker zolang er een afhankelijkheid is voor een voorziening, probeert men het contact goed te houden.

Er worden door de gemeente geen doelen geformuleerd en geen normen gesteld over de gewenste te behalen resultaten. Wanneer ben je als gemeente tevreden?

Bijvoorbeeld: het ontvangen van een gespreksverslag en een besluit MOET naar 100%. Bijna 20% heeft het niet ontvangen en 21% weet het niet. Dit is een slechte prestatie waarop de gemeente actie moet ondernemen.

Ander voorbeeld: nog steeds zijn veel mensen niet bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van 39 naar 44% is weliswaar een verbetering t.o.v. 2018, maar is nog steeds een lage score. Ook hiervoor kan de gemeente een eigen doel stellen. Ook zou de gemeente concreet een stappenplan kunnen gaan maken hoe men de samenwerking tussen de organisatie wil laten verbeteren.

Met vriendelijke groet,

Anneke Voorend
Secretaris