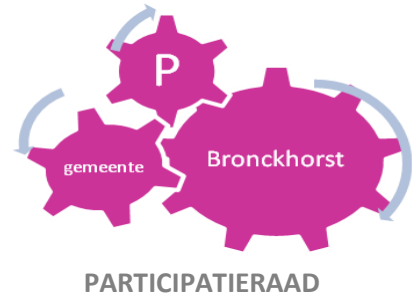


gemeente Bronckhorst



Aan: College van B&W
Van: Participatieraad
Datum: 16-01-2023
Onderwerp: Cliënttevredenheidsonderzoek WMO en Jeugd

Geacht College,

De Participatieraad heeft kennisgenomen van het rapport Cliënttevredenheidsonderzoek WMO en Jeugd over 2021, de presentatie van BMC erover bijgewoond en het intern besproken. Naar aanleiding daarvan sturen wij deze reactie.

In 2021 heeft de gemeente Bronckhorst wederom mooie resultaten gehaald, vergelijkbaar met de goede resultaten over de jaren daarvoor. Reden om als College daarover tevreden te zijn. We willen met name waardering uitspreken voor de inzet en deskundigheid van de sociaal consulenten in de gemeente.

De Participatieraad wil graag enkele punten onder de aandacht brengen.

WMO

Wij waarderen de overgang naar continue onderzoek zodat ook tussentijds gegevens beschikbaar zijn om bij te kunnen sturen op resultaat. Dat draagt bij aan de kwaliteit van de zorg. Wel pleiten we voor het aanbrengen van uniformiteit (op enkele belangrijke aspecten van het onderzoek) in regioverband om vergelijkbaarheid beter mogelijk te maken. Dit in het licht dat ook de zorg nu in regionaal verband aanbesteed is.

Het is fijn dat er voldoende cliënten deelnemen aan het onderzoek om betrouwbare cijfers te genereren. Wel vragen we ons af of er voldoende representatieve aantallen deelnemers zijn uit de verschillende doelgroepen. We denken vooral aan mensen met psychiatrische problematiek. Omdat de gemeente ook zelf inwoners bevraagd over hun tevredenheid over de dienstverlening, zou m.n. deze groep (mondeling) extra bevraagd kunnen worden.

Ons enige zorgpunt is dat 20% van de inwoners aangeeft dat ze de brief van de gemeente met de beschikking niet duidelijk vinden (neutraal, niet duidelijk, niet gehad). We vermoeden dat laaggeletterdheid een rol speelt en adviseren u de brief nog eens tegen het licht te houden op taalgebruik.

Tot slot wordt in het WMO onderzoek niet gevraagd wie het onderzoek invult; de cliënt zelf, een naaste, de mantelzorger. Het zou verheldering van de resultaten kunnen geven als dit in een volgend onderzoek wordt uitgevraagd.

JEUGD

Het blijft ons zorgen baren dat de respons van de jeugd zo laag is (onder de 15%). Daardoor is er onvoldoende beeld van hun tevredenheid. Wij adviseren om meer moeite te doen om reacties boven tafel te krijgen door komend jaar (eenmalig) bijvoorbeeld een app- of belronde te houden of een alternatieve vragenlijst te gebruiken waarin uitsluitend emo-icoontjes worden aangeklikt.

Opvallend is verder dat een groot deel van de gesprekken gevoerd wordt zonder aanwezigheid van de jongeren zelf (12 tot 18 jaar). Gezien de wettelijke positie van het kind vanaf 12 jaar is het wenselijk dat jongeren wel aanwezig zijn. We adviseren u aan de sociaal consulenten de instructie mee te geven om zoveel mogelijk te stimuleren dat jongeren zelf aanwezig zijn en daar ouders ook voor te motiveren. Of dat misschien zelfs als voorwaarde of eis stellen?

In het onderzoek is gebleken dat bij de jeugd er onvoldoende bekendheid is met de onafhankelijke cliëntondersteuning (82%), ondanks dat dit in elk keukentafelgesprek wordt aangegeven. We adviseren u ook hiervoor aandacht te vragen bij de sociaal consulenten, m.n. door de lastige woorden van de benaming te vervangen door eenvoudigere termen zoals bijvoorbeeld zorgbuddy. Dat zou dan ook in de vragenlijst bij het cliëntonderzoek zo genoemd moeten worden.

Met vriendelijke groet,

Anneke Voorend
Secretaris