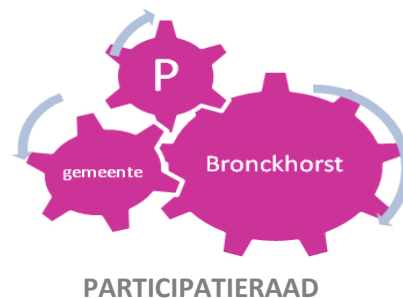


gemeente Bronckhorst



Aan: College van B&W
Van: Participatieraad
Datum: 10-11-2021
Onderwerp: Cliënttevredenheidsonderzoek WMO en Jeugd

Geacht College,

De Participatieraad heeft kennisgenomen van het rapport Cliënttevredenheidsonderzoek WMO en Jeugd over 2020, de presentatie erover bijgewoond en het intern besproken. Naar aanleiding daarvan sturen wij deze reactie.

In 2020 heeft de gemeente Bronckhorst mooie resultaten gehaald, vergelijkbaar met de goede resultaten over 2019. Reden om als College daarover tevreden te zijn. De Participatieraad wil graag een aantal kanttekeningen plaatsen over het onderzoek en enkele aanbevelingen doen.

Wij vinden het een goede zaak dat 16-jarigen de vragenlijst voor hun ouders zelf ontvangen en mogen bepalen of ze dit delen met ouders. Het baart ons echter zorgen dat de respons van de jeugd zo laag is, ondanks dat ze allemaal aangeschreven zijn. Bij de groep die niet reageert, zit mogelijk (veel) gevoelens van ontevredenheid. Daar zou meer zicht op moeten komen. Wij adviseren om meer moeite te doen de reacties van de zwijgers boven tafel te krijgen door ook andere methodes als b.v. interviewtechnieken te gebruiken. Laat de methode aansluiten op de leefwereld van de jongeren (gebruik van app of emoji?).

Onze zorg is dat de manier van vragen tot een te positief beeld leidt. In de jeugdzorg zijn de wachtlijsten lang en is de druk op het zorgpersoneel hoog. Het proces van doorverwijzen krijgt een mooi cijfer maar de aandacht moet zich vooral richten op het resultaat van de behandeling. Het onderzoek geeft daar onvoldoende inzicht in.

Wij waarderen de overgang naar continue onderzoek zodat ook tussentijds gegevens beschikbaar zijn om eerder bij te sturen op resultaat. Dat kan de kwaliteit van de zorg positief beïnvloeden.

Aandacht vragen wij voor de inwoners die afgewezen zijn bij hun aanvraag. Door hen een half jaar later nog eens te benaderen wordt inzicht verkregen of het besluit correct was en of de situatie is verbeterd. Het geeft tevens inzicht of een mogelijke voorliggende voorziening heeft opgeleverd wat ervan verwacht werd. Dit is mogelijk als er tijdens het keukentafelgesprek gevraagd wordt of men toestemming geeft om nog eens benaderd te worden. Daarmee kan de inwoner zonder vraag toch nog een keer benaderd worden.

Met vriendelijke groet,

Anneke Voorend
Secretaris