De fracties van
gemeenteraad

Verzenddatum

Ons kenmerk

Uw kenmerk
-
Uw brief van
-

onderwerp
Vragen beeldvormende vergadering 8 december

Contact
Marco Ton

Pagina
1/3

T 088-321 5000

Geachte fracties,

Op 8 december 2020 heeft u, tijdens de beeldvormende vergadering van 8 december, over de begroting 2021 voor Wmo, Jeugdzorg en voorliggende voorzieningen, vragen gesteld waar ik schriftelijk op terug zou komen. In deze brief beantwoorden wij de door u gestelde vragen. U vindt de antwoorden direct onder de vragen.

Reactie

1. *Hoe ziet de monitoring van de kwaliteit van zorg eruit?*

In de Klankbordgroep Monitoring Sociaal Domein hebben we met elkaar vastgesteld/ herbevestigd, dat de monitoring (volgens de basisset van de VNG) er als volgt uit ziet:

1. Uitval
2. Tevredenheid over het nut/effect van de jeugdhulp
3. Doelrealisatie

a. zonder hulp verder kunnen
b. na beëindiging geen nieuwe start jeugdhulp
c. problemen verminderd en/of zelfredzaamheid/ participatie verhoogd
d. mate waarin overeengekomen doelen gerealiseerd zijn

Over 3b hebben we gesteld dat het technische moeilijk lijkt om dit goed inzichtelijk te maken. Over 3d hebben we gesteld dat we in de volgende klankbordgroep kenbaar maken wat de stand van zaken is en hoe lang het nog duurt om ook deze gegevens uit het systeem te halen.

Daarbij hebben we vastgesteld dat het lastig blijkt (hoewel wettelijk verplicht) om de betreffende cijfers ook van tweedelijnszorgaanbieders te ontvangen. We gaan een aantal grotere partijen in de Klanbordgroep uitnodigen om te verkennen waar de schoen wringt en wat we van elkaar mogen verwachten.

2. *Klanttevredenheid; gemeente doet ook onafhankelijk onderzoek. Wat is de validiteit van het onderzoek? Onder welke omstandigheden worden deze vragen gesteld (sociaal wenselijke antwoorden)? Waar bestaat het cijfer 8 uit?*

Validiteit betekent dat je in je onderzoek ook daadwerkelijk meet wat je wilt meten. De Rijksoverheid verplicht gemeenten om in hun Cliëntervaringsonderzoek Wmo standaardvragen te stellen. De vragen die gesteld worden zijn:

1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
2. Ik werd snel geholpen
3. De medewerker van de gemeente nam mij serieus
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven

Een door de gemeente ingehuurd onderzoeksbureau (MAGIS) verzamelt de feedback van de individuele inwoners en telt de feedback als het ware bij elkaar op en maakt daar een rapportage van. Dat gebeurt op drie momenten (na intake, gedurende de hulp en na afloop van hulp). De gemeente, noch Incluzio is betrokken bij het verzamelen van feedback. In de rapportage ontstaat dan een algemeen beeld van het contact met de hulpverleners/ dienstverleners, en over de kwaliteit en het effect van de geleverde ondersteuning of instrumenten. In de rapportage of in het dashboard zijn beoordelingen dus voor de gemeente niet te herleiden naar individuele burgers, en zijn burgers daarmee anoniem voor de gemeente.

Inwoners zijn niet verplicht mee te doen aan het onderzoek en een beoordeling te geven van de hulpverlening en/of geleverde instrumenten. Zij kunnen hun deelname op ieder moment stopzetten en kunnen zelf kiezen via welke weg zij de dienstverlening beoordelen. Cliënten kunnen kiezen om de dienstverlening te beoordelen door het invullen van de online vragenlijst, in een telefoongesprek en met een vragenlijst op papier. Wat betreft de sociaalwenselijkheid van de antwoorden geldt dat mensen kunnen invullen wat zij willen op de online vragenlijst en

de papieren vragenlijst. Ook hier zijn gemeente en Incluzio niet bij betrokken. Contact verloopt via medewerkers van MAGIS.

Voor het Cliëntervaringsonderzoek Wmo worden inwoners, onder andere, gevraagd om de kwaliteit van de dienstverlening van hun zorgaanbieder(s) te beoordelen. Er zijn vier zorgaanbieders: Axxicom, Woonzorggroep Samen, Omring en Welzorg. De zorgaanbieders zijn in het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019 door 191 respondenten in totaal beoordeeld. Inwoners konden de kwaliteit van de dienstverlening van hun zorgaanbieder(s) beoordelen op een 10-puntsschaal, waarbij een 1 staat voor 'zeer slecht' en een 10 voor 'zeer goed'. Het rapportcijfer 5,5 is dan het midden van de schaal en kan worden geïnterpreteerd als 'neutraal' (niet goed en niet slecht). Het gemiddelde rapportcijfer van de vier zorgaanbieders is een 7,5. Dat kan worden geïnterpreteerd als 'ruim voldoende'. Een 8 kan worden geïnterpreteerd als 'goed'. De waardering van de inwoner voor de ondersteuning/ voorzieningen in het kader van de Wmo is in 2019 sterk verbeterd is ten opzichte van 2015/2016.

3. *Het is toch niet zo dat als iedereen die hulp vraagt, ook hulp krijgt? Er moet toch geïndiceerd worden?*

   Zorg die door het wijkteam en voorliggende voorzieningen verleend wordt, wordt niet geïndiceerd. Alle overige zorg wel.

4. *Wat is de rijksbijdrage 2021 op WMO en Jeugdzorg? Wanneer bekend, is deze dekkend voor de voorziene kosten?*

   Kortheidshalve verwijzen we voor de beantwoording van deze vraag naar de beantwoording van de schriftelijke vragen van de VVD-fractie.

Met vriendelijke groet,

M.M.J. van Gent
wethouder Sociaal domein en samenleving

Deze brief is digitaal opgesteld en daarom niet ondertekend.