

Reactienota Adviesraad Sociaal Domein Twenterand - cliëntervaringsonderzoeken Jeugd & Wmo 2018

De Adviesraad Sociaal Domein Twenterand is in de gelegenheid gesteld te reageren op de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd & Wmo 2018. In deze nota wordt de reactie van de Adviesraad Sociaal Domein Twenterand weergegeven en is deze reactie tevens voorzien van een reactie namens het college van burgemeester en wethouders van Twenterand.

	Advies Adviesraad Sociaal Domein Twenterand	Reactie college van burgemeesters en wethouders
Jeugd		
1	<i>Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd laat een relatief lage respons zien. Gelieve hier aandacht voor te hebben.</i>	Ondanks dat het cliëntervaringsonderzoek Jeugd ten opzichte van andere gemeenten een vergelijkbare respons laat zien, vinden wij het van belang daar waar mogelijk alles in het werk te stellen om een zo hoog mogelijke respons te realiseren.
2	<i>Op het onderdeel '3. Cliënt is snel geholpen' is sprake van een daling van 63% naar 54%. Wat is een verklaring hiervoor en wat gaat de gemeente hier concreet aan doen?</i>	Gedurende 2018 is er sprake geweest van verloop onder de consulenten in Twenterand. Dit heeft o.a. ervoor gezorgd dat cliënten minder snel konden worden geholpen. In het afgelopen jaar zijn er inspanningen verricht gericht op het terugdringen van het verloop van consulenten.
3	<i>Op het onderdeel '5. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning' wordt een score behaald van 22%. Hieruit zou kunnen worden afgeleid dat de (naams)bekendheid onvoldoende is.</i>	Ondanks dat het percentage van de bekendheid hoger ligt in voorgaande jaren blijft het onze nadrukkelijke aandacht hebben dat dit percentage in de aankomende jaren hoger komt te liggen. In gezamenlijkheid met partners zullen wij hier de komende jaren invulling aan geven.
4	<i>Het is positief te constateren dat bij '7. De verschillende organisaties werken goed samen' sprake is van een toename van 48% naar 59%.</i>	Er zijn de nodige inspanningen verricht om de samenwerking binnen de keten (nog) verder te verbeteren. Deze lijn wordt in de komende jaren bestendigd.
5	<i>Op het onderdeel '8. Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp.' is sprake van een daling van 73% naar 68%. Wat zou een verklaring kunnen zijn?</i>	Een mogelijke verklaring voor deze daling zou kunnen zijn dat er sprake was van verloop onder consulenten in Twenterand. Dit heeft o.a. ervoor dat cliënten met verschillende consulenten in contact zijn geweest. Dit heeft mogelijk ook gevolgen gehad voor de ervaren informatievoorziening. Vanzelfsprekend stellen wij alles in het werk om te borgen dat cliënten voldoende informatie hebben en krijgen over de hulp.
6	<i>Op het onderdeel 'Zelfredzaamheid' 'Voor zichzelf opkomen' is sprake van een daling van 5%. Wat zou een verklaring kunnen zijn?</i>	In 2018 was er sprake van diverse ontwikkelingen die van invloed zouden kunnen zijn geweest op de beoordeling van het onderdeel, zoals bijvoorbeeld dat er sprake was van langere wachttijden voor hulp waardoor de zwaarte van de hulpvraag is toegenomen of dat er sprake is geweest van wisselingen in hulpverlening en/of

		jeugdconsulenten). Deze ervaringen zouden van invloed kunnen zijn geweest op de daling op dit onderdeel. Binnen het beleid van de gemeente in het Sociaal Domein staat het bevorderen van de zelfredzaamheid centraal. Nu en in de toekomst wordt deze lijn bestendigd, met als doel de zelfredzaamheid van inwoners te bevorderen.
7	Op het onderdeel 'Meedoen' 'Vrijtijdsbesteding is verbeterd' is sprake van een daling van 3%. Wat zou een verklaring kunnen zijn?	Een mogelijke verklaring zou kunnen liggen in dat in mindere mate wordt verwezen naar duurdere zorgvormen zoals bijvoorbeeld zorgboerderijen. Gevolg zou kunnen zijn dat het verwijzen naar andere zorgvormen, als alternatief voor de duurdere zorgvormen, negatiever worden beoordeeld omdat dit niet de eerste voorkeur had van cliënten. Wij stellen onverlet alles in het werk om in te zetten op zorgvormen die bijdragen aan het verbeteren van de vrijtijdsbesteding.
8	Hoe zit het met de klachtenregistratie? Is hierbij aandacht voor digitalisering?	In onze verordening op Jeugdhulp en Maatschappelijke Ondersteuning zijn bepalingen opgenomen over hoe om te gaan met klachten en inspraak. Het digitaliseringsaspect is hierbij ook aandacht voor het digitaliseringsaspect, klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Als gemeente vinden wij het van belang inzicht te krijgen in eventuele klachten, derhalve zijn in de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo vragen opgenomen rondom klachten. De reacties worden intern verwerkt en daar waar mogelijk wordt hier actie op ondernomen.
Wmo		
9	Van de respondenten heeft 93% het onderzoek schriftelijk ingevuld. Zou hier uit kunnen worden afgeleid dat veel mensen niet in staat zijn het digitaal in te vullen? Heeft de gemeente aandacht voor toegankelijkheid in de vorm van aandacht voor digitalisering?	Het is algemeen bekend dat onder andere oudere inwoners in mindere mate digitaal vaardig zijn. Derhalve wordt bij de cliëntervaringsonderzoeken ook altijd de mogelijk geboden het onderzoek per brief te retourneren. In algemene zin hebben wij aandacht voor toegankelijkheid en hierbinnen ook voor digitalisering. Zo hebben wij bijvoorbeeld onze website zodanig ingericht dat de website voldoet aan de wet Digitale Toegankelijkheid. Ook op andere vlakken zullen initiatieven worden ondernomen om de digitale toegankelijkheid te verhogen.
10	Op het onderdeel '5. Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning' wordt een score behaald van 29%. Hieruit zou kunnen worden afgeleid dat de (naams)bekendheid onvoldoende is.	Ondanks dat het percentage van de bekendheid hoger ligt in voorgaande jaren blijft het onze nadrukkelijke aandacht hebben dat dit percentage in de aankomende jaren hoger komt te

		liggen. In gezamenlijkheid met partners zullen wij hier de komende jaren invulling aan geven.
11	Op het onderdeel '2. Cliënt is snel geholpen.' is sprake van een daling van 71% naar 66%. Waar zou dit door kunnen worden verklaard en heeft de gemeente hier aandacht voor?	Gedurende 2018 is er sprake geweest van verloop onder de consulenten in Twenterand. Dit heeft o.a. ervoor gezorgd dat cliënten minder snel konden worden geholpen. In het afgelopen jaar zijn er inspanningen verricht gericht op het terugdringen van het verloop van consulenten.
12	Op het onderdeel '7. De ondersteuning past bij de hulpvraag.' Is sprake van een daling van 82% naar 78%. Waar zou dit door kunnen worden verklaard?	In 2018 zijn alle indicaties voor huishoudelijke hulp opnieuw geïndiceerd. De nieuwe indicaties zouden hun weerslag kunnen hebben gehad op de beoordeling van dit onderdeel, bijvoorbeeld vanwege dat het gevoel zou kunnen zijn ontstaan dat de ondersteuning in mindere mate pas bij de hulpvraag. Als gemeente zetten wij blijvend in op een zo passend mogelijk ondersteuningsaanbod voor inwoners.
13	Op het onderdeel '8. Cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil' is sprake van een daling van 79% naar 74%. Waar zou dit door kunnen worden verklaard?	Voor wat betreft dagbesteding en ondersteuning wordt er in toenemende mate gekeken en verwezen naar het voorliggend veld. Daarnaast speelt het opnieuw indiceren van huishoudelijke ondersteuning in 2018 mogelijk ook een rol. Beide factoren zouden van invloed kunnen zijn geweest op de daling op dit onderdeel. Als gemeente zetten wij blijvend in op een ondersteuningsaanbod waardoor cliënten beter dingen kunnen doen die zij willen.
15	Op het onderdeel '11. Ontvangt hulp van een naaste' is sprake van een daling van 63% naar 56%. Dit is opvallend te noemen omdat er meer wordt ingezet op ondersteuning vanuit het netwerk.	De daling impliceert dat er in mindere mate hulp wordt ontvangen van een naaste. Onze insteek is daar waar mogelijk zoveel mogelijk ondersteuning wordt gezocht binnen het eigen netwerk, wanneer dit niet mogelijk blijkt te zijn wordt breder gekeken naar andere ondersteuningsvormen.
16	Op het onderdeel '12. Kan uw mantelzorger de hulp aan.' is sprake van een daling van 54% naar 49%. Dit betreft een aandachtspunt.	Wij vinden het van belang dat mantelzorgers zo goed mogelijk worden ondersteund. Wij onderkennen dan ook net als de Adviesraad Sociaal Domein dat dit een aandachtspunt is. Op diverse vlakken worden initiatieven ondernomen (denk bijvoorbeeld aan informeel zorgadvies over mantelzorgondersteuning via het Steunpunt Mantelzorg van Evenmens) om mantelzorgers zo goed mogelijk te faciliteren, informeren en te ondersteunen. Dit zullen wij in de komende jaren bestendigen en verder vormgeven.