

Afzender:	Adviesraad Sociaal Domein Druten
Opgesteld door werkgroep:	WMO
Bestemd voor:	College burgemeester en wethouders
Status:	Ongevraagd Advies
Vastgesteld in de plenaire vergadering d.d.:	22-01-2020
Verstuurd:	30-01-2020
Titel/onderwerp:	Cliëntervaringsonderzoek WMO 2019

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Begin november 2019 heeft de Adviesraad Sociaal Domein de rapportage Cliëntervaringsonderzoek WMO 2019 van u ontvangen. De Adviesraad vindt het van belang om op een aantal onderdelen van deze rapportage te reageren.

Het onderzoek valt uiteen in de hoofdstukken: Regelen van ondersteuning en Kwaliteit van ondersteuning. Het is goed om te lezen dat de cliënten het regelen van ondersteuning beoordelen met een 7,5 en de kwaliteit van de ondersteuning met een 7,9.

Kantekening is echter wel dat de percentages tevreden cliënten betreffende de snelheid waarmee ze geholpen worden, als ook over de informatieverstrekking, teruglopen.

De Adviesraad vraagt uw aandacht hiervoor en adviseert u hierop verbeteracties uit te zetten.

Uit de rapportage blijkt ook dat bij 39% van de cliënten niet gesproken is over de eigen bijdrage. Ook weet 58 % niet dat zij een onafhankelijke cliëntondersteuner kunnen inschakelen. Uit het CEO van 2018 kwamen vergelijkbare percentages. Het lijkt er op dat eventuele verbeteracties niet of onvoldoende resultaat gehad hebben.

De Adviesraad vraagt nadrukkelijk uw aandacht voor deze twee zaken. Zij adviseert om te werken aan 100% realisatie hiervan bij het eerste contact met (potentiële) cliënten.

Ten aanzien van de kwaliteit van ondersteuning is het meest gehoorde punt van ontevredenheid het niet vervangen van de hulp bij (langdurige) afwezigheid.

De Adviesraad vraagt uw aandacht hiervoor en adviseert u met betrekking tot continuïteit van dienstverlening met de aanbieders sluitende afspraken te maken.

Tot slot vraagt de Adviesraad u om niet alleen te kijken naar 80-90% tevreden cliënten en alleen daarop uw beleid en uitvoering af te stemmen. Het is, om te komen tot verbetering van kwaliteit, van groot belang om u in het bijzonder te richten op de 10-20% (+/- 60-120 mensen) die niet tevreden is. De Adviesraad vraagt uw aandacht hiervoor en adviseert u om een werkwijze te ontwikkelen om aansluitend op de enquête het gesprek aan te gaan met cliënten die niet tevreden zijn.

De Adviesraad adviseert u ook om, naast de huidige werkvorm enquête, periodiek aanvullende raadpleging van gebruikers van zorg, sociaal team en aanbieders te organiseren. Dit door met elkaar, zo mogelijk in groepsverband, het gesprek aan te gaan aan de hand van thema's en ervaringen.

Deze laatste twee adviezen in het licht van relatieversterking met de afnemer van diensten en het streven naar 100% klanttevredenheid!

Graag ontvangen wij binnen de daarvoor gestelde termijn een reactie met daarin de argumentatie omtrent de mate van overname van genoemde adviezen.

Met vriendelijke groet,

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Druten ondertekend door:

Dhr. J. Hendrikse, voorzitter;



**Adviesraad
Sociaal Domein
Druten**

Dhr. A. van der Meer, secretaris;