

Adviesraad Sociaal Domein Druten

Gemeente Druten

Heuvel 1
Postbus 1
6650 AA Druten

t 088 432 70 00
e info@druten.nl

contactpersoon

Noortje van de Pas
t 088 432 7278

ons kenmerk

Z/22/077488

datum 2 mei 2022
onderwerp Antwoord op ongevraagd advies ASDD inzake CEO 2020
Verzonden

Beste leden van de Adviesraad Sociaal Domein Druten,

Bedankt voor uw advies van 31 maart 2022 inzake het cliëntervaringsonderzoek (CEO) 2020 en de duidelijke en positief kritische wijze waarop uw advies aan ons is uitgebracht. Het is fijn om te lezen dat de Raad de hoge waardering op Kwaliteit en Resultaat als goed beoordeelt.

In uw advies geeft u aan dat het van groot belang is om tot verbetering van kwaliteit te komen en ons in het kader van "het nog beter doen" in het bijzonder te richten op de 10-20% van de klanten die niet tevreden is.

Uit het CEO is gebleken dat 80% tevreden is. In het onderzoek worden vragen gesteld over het (keukentafel)gesprek, het regelen van de ondersteuning, het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en over wat de ondersteuning oplevert. Door over verschillende onderdelen van het proces vragen te stellen, proberen we een zo goed mogelijk beeld van de ervaringen en de verbeterpunten te krijgen.

Bij een aantal vragen is er een mogelijkheid voor een open antwoord. De open antwoorden worden niet gedeeld, omdat deze informatie privacygevoelig is en omdat het rapport dan te omvangrijk zou worden. De belangrijkste punten hieruit worden wel besproken met het Sociaal Team.

Het doel is uiteraard een score van 100%. Dit probeert het Sociaal Team te bereiken door continue in ontwikkeling te blijven en met elkaar over de verbeterpunten in gesprek te gaan. Het Sociaal Team wil zo bestendigen wat goed is en verbeteren waar mogelijk.

Het advies is om meer dan eenmaal per jaar in gesprek te gaan over de kwaliteit. Dit wordt momenteel al gedaan. In 2020 hebben vier onderzoeken plaatsgevonden. De groep respondenten was te laag voor een representatief beeld. Daarom wordt er vanaf 2021 op twee momenten in het jaar een onderzoek gedaan. De belangrijkste uitkomsten van deze onderzoeken worden telkens besproken met de consulenten. De gegevens over het gehele jaar worden verwerkt tot een jaaroverzicht, dat wij conform afspraak met jullie delen.

Het onderwerp contact heeft een lagere tevredenheid. Het Sociaal Team is verbaasd over de ontevredenheid over de bereikbaarheid. Er zijn vanaf 09.00 uur continue twee telefoonlijnen beschikbaar en bezet door medewerkers om inkomende telefoontjes te beantwoorden. Op drukke dagen duurt het wat langer. Dit komt doordat wij mensen goed te woord willen staan en sommige antwoorden net wat meer tijd kosten. Bij elk huisbezoek verstrekken de consulenten informatie over waar de inwoner moet zijn, de mogelijkheid om de onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE te vragen en alle andere praktische informatie die de inwoner mogelijk verder kan helpen. Daarnaast geeft de consulent een folder over het Sociaal Team, zodat de cliënt de informatie nadien nog eens na kan lezen.

Corona heeft het werk van de consulent en screeners er niet makkelijker op gemaakt. Iedereen heeft zijn best gedaan om op de juiste wijze met alle vragen, aanvragen, meldingen en mededelingen om te gaan. De consulenten werden in hun onderzoek echter beperkt door alle maatregelen.

Wij hopen dat deze reactie op het advies voldoende duidelijk is.
Wij nemen jullie aandachtspunten mee in ons doorlopende verbeterproces.

U kunt voor aanvullende vragen hierover contact opnemen met Noortje van de Pas, via e-mailadres n.van.pas@drutenwijchen.nl.

Met vriendelijk groet
Noortje van de Pas
Beleidsmedewerker Wmo