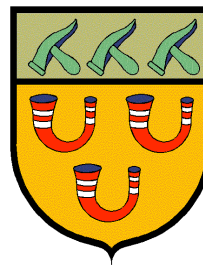


Adviesraad sociaal domein

GEMEENTE LOON OP ZAND



Aan: Het college van B&W van de gemeente Loon op Zand

Betreft: cliëntervaringsonderzoek WMO 2023

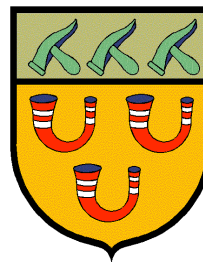
Loon op Zand, 4 juli 2024

Geacht College,

De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) kennis genomen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek WMO 2023. De ASD is ervan op de hoogte dat er een nieuwe opzet cliëntervaringsonderzoek WMO vanaf 2024 in ontwikkeling is en is daarbij ook betrokken. Dit betekent echter niet dat de uitkomsten van dit cliëntervaringsonderzoek minder belangrijk zijn. De ASD vindt dat de Gemeente tevreden kan zijn met de uitkomsten van dit onderzoek en dan met name met de ontwikkeling van de uitkomsten in de afgelopen jaren. Wij hebben zoals te doen gebruikelijk de resultaten van het onderzoek besproken met de beleidsstaf. Ondanks dat spelen er wat de ASD betreft nog wel een aantal zaken die aandacht behoeven. Zo constateren wij toch nog grote aantallen van ontevredenheid her en der (ondanks de ogenschijnlijk lage percentages) die aanleiding vormen voor verbetering. Deze ontevredenheid lijkt in 2023 toegenomen te zijn. Daarnaast wil de ASD de volgende zaken specifiek onder uw aandacht brengen:

- Bij het onderdeel “kwaliteit ondersteuning” neemt de tevredenheid enigszins af. Klachten over de kwaliteit van de ondersteuning (met name Hulp bij Huishouden) lijken op dit moment meestal bij de zorgverlener terecht te komen. Wij adviseren u om de inwoners duidelijk te informeren over het feit dat klachten ook bij de gemeente kenbaar gemaakt kunnen worden en hiervoor een klachtensysteem op te zetten.
- Bij dit onderzoek hebben alleen de inwoners die een positieve beschikking hebben ontvangen een uitnodiging ontvangen. Hierdoor worden de ervaringen van de groep inwoners die afgewezen zijn niet meegenomen. Wij hebben van de beleidsstaf vernomen dat bij de invoering van de continumeting in 2024 korter op het proces gemeten gaat worden. Hierbij zullen ook de inwoners die geen positieve beschikking hebben ontvangen meegenomen gaan worden in het onderzoek.
- Bij het onderdelen “effect ondersteuning” en “contact wijkteam” is er een forse afname zichtbaar van de tevredenheid. Wij adviseren u om te onderzoeken waarom deze tevredenheid afneemt.
- Bij het onderdeel “Sociaal netwerk en voorzieningen” lijkt de ondersteuning vanuit de omgeving in 2023 verder terug te lopen. Wij adviseren u om zo mogelijk te analyseren waarom deze ondersteuning terugloopt en te onderzoeken welke acties in gang gezet kunnen worden zodat het sociaal netwerk weer meer ingezet gaat worden.
- Verder geven wij u nogmaals in overweging om een plan van aanpak te maken om de rol van onafhankelijke cliëntondersteuner goed ingebed te krijgen in de voorlichting vanuit de gemeente naar de burgers van onze gemeente. Het percentage inwoners dat weet dat ze hiervan gebruik kan maken

Adviesraad sociaal domein
GEMEENTE LOON OP ZAND



neemt al jaren af. Wellicht is het gebruik maken van een andere omschrijving een mogelijkheid zodat het voor de inwoners duidelijker wordt wat met onafhankelijke cliëntondersteuner bedoeld wordt.

Wij geven hierbij de gemeente nogmaals in overweging om dit onderzoek onderdeel te laten zijn van een breder kwaliteitssysteem.

Tenslotte stelt de ASD het op prijs betrokken te worden bij de analyse van de uitkomsten van dit onderzoek en de vaststelling van de verbeterpunten die hieruit geformuleerd worden.

De Adviesraad Sociaal Domein,

Jacques Mulders,
Voorzitter

Paula Camps
Secretaris

Adviesraad sociaal domein
GEMEENTE LOON OP ZAND

