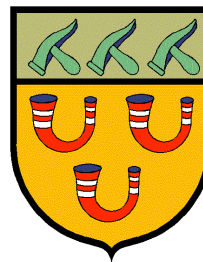


**Adviesraad sociaal domein**  
**GEMEENTE LOON OP ZAND**



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

Betreft: cliëntervaringsonderzoek WMO 2022

Loon op Zand, 17 oktober 2023

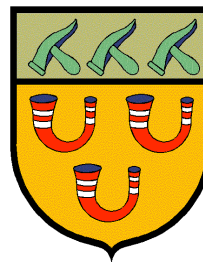
Geacht College,

Met wisselende gevoelens heeft de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) kennis genomen van de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek WMO 2022. Enerzijds is er bij ons sprake van teleurstelling. Dat vanwege het feit dat wij weinig terug zien van onze adviezen bij het vorige cliëntervaringsonderzoek. De toezeggingen in uw reactie van 26 januari 2023 hebben voor het onderzoek over 2022 helaas niet tot voor ons merkbare acties geleid. Naar wij vernomen hebben heeft dit waarschijnlijk te maken met de personeelwisselingen binnen de afdeling. Anderzijds vindt de ASD 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 uitgebreid en in goed overleg 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. 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 daarnaast van de beleidsstaf vernomen dat op dit moment overwogen wordt om continuumeting te gaan toepassen en ook korter op het proces te meten. Wij adviseren u om deze zo snel mogelijk in te voeren en hierbij dan ook de inwoners die geen positieve beschikking hebben ontvangen in mee te nemen.
- Bij het onderdeel “Sociaal netwerk en voorzieningen” lijkt de ondersteuning vanuit de omgeving 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. Daarnaast zou de vraagstelling van het onderdeel “Sociaal netwerk en voorzieningen” mogelijk aangepast kunnen worden omdat die op dit moment ook tot tegenstrijdige antwoorden leidt.

**Adviesraad sociaal domein  
GEMEENTE LOON OP ZAND**



- Verder geven wij u 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 neemt jaarlijks 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 vraagstellingen voor het volgende onderzoek. Door het ook stellen van een aantal verdiepingsvragen zijn de uitkomsten waarschijnlijk beter te interpreteren.

De Adviesraad Sociaal Domein,

Jacques Mulders,  
Voorzitter

Paula Camps  
Secretaris