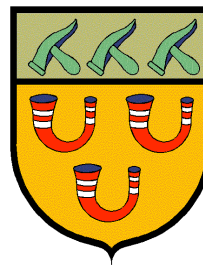


Adviesraad sociaal domein GEMEENTE LOON OP ZAND



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

Betreft: cliëntervaringsonderzoek WMO vanaf 2024

Loon op Zand, 14 augustus 2024

Geacht College,

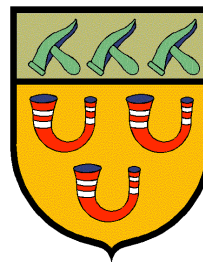
Met belangstelling heeft de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) kennis genomen van de vragenlijsten ten behoeve van het cliëntervaringsonderzoek WMO vanaf 2024. Mede naar aanleiding van de bevindingen van de ASD in de afgelopen jaren heeft de Gemeente als reactie op de bevindingen van het cliëntervaringsonderzoek WMO 2022 de toezegging gedaan dat in 2024 het continu meten de volle aandacht zou krijgen en zo snel mogelijk opgestart zou worden. De ASD vindt deze manier van uitvoeren van het cliëntervaringsonderzoek WMO een enorme verbetering ten opzichte van de huidige opzet en dat de Gemeente tevreden kan zijn met de totstandkoming en het resultaat van de vragenlijsten.

De ASD heeft, zoals te doen gebruikelijk, de vragenlijsten ten behoeve van het cliëntervaringsonderzoek WMO vanaf 2024 uitgebreid en in goed overleg besproken met de beleidsstaf. Mede naar aanleiding daarvan zijn deze op een aantal punten aangepast.

Ondanks dat, spelen er wat de ASD betreft nog wel enkele zaken die aandacht behoeven. De ASD wil die hierbij nog eens specifiek onder uw aandacht brengen:

- Bij de vragenlijsten missen we nu nog het kader/de context. Wie krijgt de lijsten, welk tijdsplan? Welke toelichting/uitleg ontvangen de inwoners bij de vragenlijsten? Hoe worden de uitkomsten gemonitord? Is het onderzoek anoniem, of is anoniem invullen mogelijk? Wat wordt het beleid ten aanzien van non responders? Welke directe acties zijn er mogelijk vanuit de feedback in de vragenlijsten en door wie? Wij hebben vernomen dat hiervoor nog een procedure (werkproces) opgesteld zal worden. Dit ontvangen wij nog gaarne ter beoordeling.
- 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. In de vragenlijsten wordt hier inderdaad extra toelichting op gegeven, maar dit is te laat in het proces.
- In de vragenlijsten zijn geen vragen meer opgenomen over de kwaliteit van de ondersteuning; als reden is hiervoor aangegeven dat de kwaliteit meegenomen wordt in de kwaliteitsonderzoeken die uitgevoerd worden door de zorgaanbieders. De ASD vraagt zich af of de Gemeente op deze manier voldoende onafhankelijke informatie kan verkrijgen over de kwaliteit van de geleverde ondersteuning.

**Adviesraad sociaal domein
GEMEENTE LOON OP ZAND**



Tenslotte stelt de ASD het op prijs betrokken te worden bij de verdere invoering van het cliëntervaringsonderzoek WMO vanaf 2024.

De Adviesraad Sociaal Domein,

Jacques Mulders,
Voorzitter

Paula Camps
Secretaris

Adviesraad sociaal domein
GEMEENTE LOON OP ZAND

