



ADVIESRAAD SOCIAAL DOMEIN KAAG EN BRAASSEM

secretariaat@asd-KaagenBraassem
www.adviesraadkaagenbraassem.nl

College van Burgemeester en wethouders
Gemeente Kaag en Braassem
Westeinde 1
2371 AS Roelofarendsveen

Roelofarendsveen, 8 juni 2020

Betreft: Advies inzake de bevraging bij het cliënt ervaringsonderzoek.

Geacht college,

Als Adviesraad voor het Sociaal Domein (ASD) willen we graag laten weten, dat we content zijn met de mogelijkheid om alsnog een bijdrage te leveren aan de bevraging bij het cliënt ervaringsonderzoek. Het is fijn om te weten, dat ondanks een omissie in de voorbereiding, er alsnog ruimte en m.n. tijd gevonden is om onze inbreng te kunnen leveren.

Het is kort dag om het advies op te stellen, we geven daarom nu al aan, dat we na ontvangst van de uitkomsten van de enquête met de ASD een evaluatie willen plannen, waarbij we o.a. de volgende zaken aan de orde willen stellen:

- Verbeterpunten in het landelijke formulier.
- De gestelde anonimiteit van de enquête.
- De schijnbare overlap van vele vragen.
- Hoe wordt er omgegaan met voortschrijdend inzicht na vier (2016, 2017, 2018, 2019) enquêtes.

Om te beginnen enkele algemene opmerkingen.

- Wordt er rekening gehouden met visueel gehandicapten als zij de enquête alleen willen invullen?
- Wordt er naast de CEO een begeleidend schrijven meegestuurd naar de geënquêteerden en zo ja, kan de Adviesraad inzage krijgen in deze brief?

- Inzake de geënquêteerden gaan wij bij het doornemen van de enquête ervan uit, dat alle aanvragers uit 2019 benaderd worden. (dus ook naar hen die een afwijzing ontvangen hebben n.a.v. hun aanvraag)

In de inleiding missen we een uitleg over het begrip “cliëntondersteuning”. Het lijkt erop, dat er navraag gedaan wordt naar de handelswijze van de professionals van bijvoorbeeld Participe en hoe die gezien worden als cliëntondersteuners. De term “ondersteuning” komt meerdere malen voor in de vraagstelling en die is dan bedoeld als de daadwerkelijke ondersteuning die cliënt wel of niet ontvangt, bijvoorbeeld een scootmobiel, traplift, o.i.d. We zien graag dat de gemeente in de inleiding of in een begeleidende brief duidelijkheid geeft over het begrip cliëntondersteuning zoals dat in de enquête naar voren komt.

BLOK 1:

Als vraag 1 ontkennend wordt beantwoord, lijkt het dat verdere invulling van het onderzoek niet meer nodig is. Een vervolgvraag na een ontkenning is hier op zijn plaats, immers er wordt vanuit gegaan, dat de invuller wel een traject gevolgd heeft inzake ondersteuning.

Advies:

Na vraag 1 een vraag toevoegen, die ingaat op een ontkennend antwoord bij vraag 1.

Indien vraag 5 met een nee beantwoord is, is het interessant om te weten of er wel gebruik gemaakt was van de hulp van een cliëntondersteuner als dit bekend was bij de aanvrager.

Advies:

Na vraag 5 een extra vraag invoegen, met als inhoud of men wel gebruik had gemaakt als men op de hoogte was geweest van de eventuele hulp van een cliëntondersteuner

BLOK 3:

Wij vragen ons af of de vragen 8 en 9 geen overlapping zijn. Er wordt min of meer naar hetzelfde gevraagd. Vraag 9 dekt de inhoudelijke kant van de beide vragen.

Advies:

Laat vraag 8 vervallen.

BLOK 4:

Bij nr. 21 wordt naar “Anders” gevraagd, een tekstblokje met de mogelijkheid om het anders toe te lichten zou hier op zijn plaats zijn.

Advies:

Na nr. 21 een tekstblokje invoegen met de uitnodiging om het eventuele anders toe te lichten.

Bij nr. 27 wordt gevraagd of er nog iemand anders aanwezig is geweest bij het (keukentafel)gesprek. Bij de ASD is het bekend, dat deze gesprekken ook onbevredigend kunnen verlopen en dan m.n. de gespreksverslagen niet altijd kloppen met de gespreksinhoud.

Advies:

Hier een tekstvakje invoegen, waarin de cliënt uitgenodigd wordt om kort weer te geven of het gesprek goed verlopen is en of het verslag een juiste weergave is van het gesprek.

(tekstblokje kan aan het eind van blok 4)

BLOK 5:

Bij de inleiding wordt er o.a. gesproken over de WMO ondersteuning vanuit de gemeente. In de praktijk is het echter een van de partners van de gemeente, die belast is met de uitvoering. Hier is meer duidelijkheid geboden, immers er wordt een "uitvoeringswaardering" gevraagd en dat houdt in, dat er een waardering voor een van de partners van de gemeente gevraagd wordt.

In de toelichting bij blok 5 is het op zijn plaats om hierover informatie te verstrekken. Nu lijkt het dat "de gemeente" wordt beoordeeld.

Advies:

In de toelichting bij blok 5 nader beschrijven welke de rol is van de partners van de gemeente in het kader van de uitvoeringen op het gebied van het Sociaal Domein.

N.a.v. bovenstaande merken we op, dat we regelmatig kritiek horen over de ondersteuning bij het uitvallen van bijvoorbeeld de scootmobiel. In de enquête lijkt het ons van belang om juist deze dienstverlening apart te bevragen.

Advies:

Hoe ervaart u de ondersteuning als er een servicebeurt of reparatie aan een verleend hulpmiddel dient te worden uitgevoerd?

Bij vraag 47:

Als er iets veranderd is in het afgelopen jaar, lijkt het ons van belang om te weten welke verandering dat geweest is.

Advies:

Invoegen van een tekstblokje met daarin de uitnodiging om bij een "ja"-antwoord een toelichting te geven.

BLOK 6:

Bij vraag 48 kunnen meerdere opties bevroegd worden, de mogelijkheden om hulp te krijgen reiken verder dan de hier genoemde. Te denken valt aan gebruik maken van Alarmeringsdienst, Tafeltje Dek Je, Automaatje, Fietsmaatje, Buurtbus en wellicht nog meer. In een tekstblokje kan aangegeven worden van welke diensten er gebruik gemaakt wordt. Dit geeft meer informatie aan de professionals.

Advies:

Breidt vraag 48 uit met bovengenoemde voorbeelden en nodig de ondervraagde uit om in een tekstblokje aan te geven van welke dienst(en) er gebruik gemaakt wordt.

Tot slot nog een opmerking en advies aangaande de huidige coronaperiode.

Actueel is voor ons de vraag hoe de ondersteuning verlopen is in de Corona-crisisperiode. Nergens wordt er navraag gedaan over deze periode, terwijl we uit de gemeenschap wel signalen ontvangen. We beseffen ons, dat de enquête het jaar 2019 betreft, maar met name de zorgen, die binnen de Adviesraad bestaan, zijn voor ons aanleiding daaromtrent een advies uit te brengen. Nu de cliënten toch benaderd worden, lijkt ons dit een kans om informatie te krijgen.

Advies:

In een extra tekstblokje aan het eind van de enquête wordt de cliënt uitgenodigd om aan te geven hoe de ondersteuning eventueel anders verlopen is tijdens de Corona-crisisperiode.

Adviesraad Sociaal Domein Kaag en Braassem