

Ons kenmerk

Behandeld door
P Ketelaar
Doorkiesnummer
14 0591
Bijlage

Datum

14 december 2021

Onderwerp

Reactie op uw advies betreffende continu meten cliëntervaringen

Geachte leden van de adviesraad,

Bedankt voor uw advies van 14 november jl. op de conceptbrieven en -vragenlijsten voor het continu meten van de cliëntervaringen in het kader van de Wmo, Jeugdwet en Participatiewet. In deze brief willen we graag op uw adviezen en vragen reageren.

Ten eerste willen we onze waardering uitspreken voor uw inspanning, we zijn verheugd met het uitgebreide advies. Goed om te lezen dat de adviesraad over het algemeen positief staat tegenover het continu meten van de cliëntervaringen.

Hieronder reageren we op elk individueel advies en leggen we uit wat we er mee doen. We hebben uw adviezen voor de duidelijkheid genummerd (zie bijlage, waarin we in uw originele brief nummering hebben toegevoegd). Enkele adviezen nemen we direct over, enkele nemen we mee naar volgend jaar, en enkele adviezen nemen we (nu) niet over. We zullen steeds onze redenen hiervoor uitleggen.

1. Uw advies: Vraag ook naar de cliëntervaring van mensen die geen ondersteuning hebben gekregen, maar wel aangevraagd.
Beantwoording: Wij zijn het met u eens. Daarom is al in ons plan opgenomen dat ook inwoners die uiteindelijk géén indicatie krijgen worden uitgenodigd voor het cliëntervaringsonderzoek. Zij krijgen dan alléén vragenlijst 1, waarin de intake met de sociaal werker wordt beoordeeld.
2. Uw advies: Indien de cliënt een geschreven weergave krijgt van het gesprek is ook interessant te onderzoeken of die schriftelijke weergave overeenkomt met wat is besproken. Suggestie: maak ter plekke het gespreksverslag.

Beantwoording: Bedankt voor uw suggestie. We hebben er nu voor gekozen om in de cliëntervaringsonderzoeken niet zozeer het functioneren van de sociaal werker te controleren maar echt de ervaring van de inwoner centraal te stellen. Deze suggestie nemen we mee naar de evaluatie van volgend jaar.

3. Uw advies: Vraag ook naar het proces.

Beantwoording: We zijn het met u eens dat we de inwoners moeten uitvragen naar hun ervaring van het complete proces. Daarom vragen we gaandeweg het proces van de inwoner steeds naar de ervaring op een specifiek onderdeel. De uitkomsten van alle vragenlijsten samen geven ons een beeld van hoe de inwoners het proces van start tot einde hebben ervaren.

4. Uw advies: Maak duidelijk wie “wij” zijn in de vragenlijsten en brief aan de inwoner.

Beantwoording: Scherp opgemerkt. We hebben de brief en de vragenlijsten aangepast om te verduidelijken dat het onderzoek in naam van de gemeente wordt uitgevoerd en dat een medewerker van de gemeente contact zal opnemen met de inwoner, wanneer hij/zij dat wenst.

5. Uw advies: Cliënten moeten de kans hebben om te zien wat er met hun deelname aan het onderzoek is gedaan.

Beantwoording: We zijn het met u eens. Daarom publiceren we jaarlijks een bericht over de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken in de Week in Week uit. Komende jaren zullen we de resultaten ook delen op de website van de gemeente en we vragen de Stichting Sociale Teams om dat ook te doen. We zullen ook over de evaluatie van het eerste jaar continu meten een terugkoppeling richting inwoners doen.

6. Uw advies: Denk ook aan minder taalvaardige mensen.

Beantwoording: Wij zijn het met u eens dat we moeten proberen om ook minder taalvaardige inwoners te bereiken voor dit onderzoek. De sociaal werker zal aan het eind van het (laatste) intakegesprek de eerste vragenlijst aan de inwoner overhandigen en daarbij uitleggen wat de bedoeling is achter de cliëntervaringsonderzoeken/continu meten en waarom het belangrijk is. We nemen ook in de brieven op dat de inwoner hulp bij het invullen kan vragen van een bekende of de onafhankelijk cliëntondersteuner. Volgend jaar gaan we de mogelijkheid bekijken om speciale versies van de vragenlijsten voor laaggeletterden te ontwikkelen.

7. Uw opmerking: In vragenlijst 1 staat geen vraag over de doelen van de inwoner.

Beantwoording: Bedankt voor uw opmerking. De lijsten hebben per wet een verschillende achtergrond. Daarnaast hebben de lijsten per meetmoment een verschillende insteek. In de eerste vragenlijst vragen we bewust niet naar de doelen van de inwoner, omdat deze vragenlijst de ervaring van het intakeproces moet meten.

8. Uw advies: extra antwoordmogelijk voor de vragenlijst van participatie: ‘helpen bij het oplossen van mijn belemmeringen naar de arbeidsmarkt’.

Beantwoording: Bedankt, deze suggestie hebben we overgenomen: het extra antwoord is toegevoegd.

9. Uw opmerking: Bij een warme overdracht loopt men de kans dat er sociaal wenselijk wordt ingevuld.

Beantwoording: De inwoner wordt tijdens de warme overdracht door de sociaal werker geïnformeerd over het cliëntervaringsonderzoek. De inwoner neemt de lijst vervolgens mee naar huis om daar zelf (of samen met iemand anders) in te vullen. Het is dus niet de bedoeling dat de lijst wordt ingevuld in bijzijn van de sociaal werker. Dit om de kans op sociaal wenselijke antwoorden te verminderen.

10. Uw advies: Leg de opzet van de continumeting ook voor aan de dialoograad van stichting sociale teams en test hem in de praktijk.

Beantwoording: Bedankt voor deze suggestie. Volgend jaar zullen we ook de dialoograad van Stichting sociale teams hierin meenemen. We hebben de lijsten dit jaar wel via het

taalhuis voorgelegd aan cliënten en we gaan de huidige lijsten in de praktijk testen in pilotjaar continu meten 2022-2023.

11. Uw opmerking: Goed dat er ook een aparte vragenlijst is voor de jeugdige zelf.

Beantwoording: Fijn dat de adviesraad hier ook zo over denkt.

Hieronder beantwoorden we de vier vragen uit uw brief.

1. Uw vraag: Wat is de meerwaarde van het aangeven vanuit welk sociaal team de voorziening is aangevraagd? Is zo niet eerder te achterhalen wie het formulier heeft ingevuld?

Beantwoording: Doordat we uitvragen door welk sociaal team de inwoner geholpen is kunnen we beter sturen op de resultaten. Het geeft de mogelijkheid om te onderzoeken of er per sociaal team of per gebied wellicht verschillende dingen spelen. We zorgen er natuurlijk wel voor dat de resultaten geanonimiseerd worden en als groep worden gepresenteerd en bekeken. Daarnaast heeft een beperkt aantal medewerkers van de gemeente en de Stichting toegang tot (een beperkt deel van) de data.

2. Uw vraag: Kan er ook sprake zijn van een periodiek meetmoment, b.v. elke 3 maanden of half jaar?

Beantwoording: Continu meten betekent in de praktijk eigenlijk dat je inderdaad periodiek meet. Dit betekent dat de meeste cliënten in een jaar tijd drie vragenlijsten zullen ontvangen: Vragenlijst nummer 1 aan het eind van het intake-traject. Nummer 2 een paar maanden nadat de ondersteuning of voorziening gestart is. Nummer 3 bij het beëindigen van de indicatie. Wanneer een indicatie langer doorloopt dan een jaar, ontvangt de inwoner jaarlijks vragenlijst 2.

3. Uw vraag: Wat gebeurt er met de verzamelde data, wie maakt de resultaten inzichtelijk en op welk moment?

Beantwoording: We houden bij het ophalen, verwerken en gebruiken van de data oog voor privacy en gaan zorgvuldig met de data om. De antwoorden van de inwoners worden verzameld, opgeschoond en geanonimiseerd door Insights Zorg. De resultaten worden verzameld en geanalyseerd in een dashboard van de gemeente zelf. De kwaliteitsadviseur van de Stichting kan de anonieme data ook inzien. De resultaten worden elk kwartaal geanalyseerd en besproken zodat de gemeente en de Stichting snel kunnen bijsturen wanneer nodig. Daarnaast worden de resultaten van de onderzoeken jaarlijks gerapporteerd – zie volgend antwoord voor meer uitleg hierover.

4. Uw vraag: Wie is eigenaar/opdrachtgever en wordt over de uitkomst van de data geïnformeerd, bijvoorbeeld ook wij als adviesraad, de dialoograad van st. Sociaal teams?

Beantwoording: Jaarlijks rapporteren wij de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken richting de gemeenteraad en het Rijk. Inwoners en belangstellenden worden op de hoogte gebracht via een bericht in de Week in Week uit. Vanaf dit jaar gaan we de resultaten ook op de website publiceren. We sturen graag de resultaten ook naar de adviesraad Sociaal domein en naar de dialoograad van de Stichting Sociale teams.

Tot slot willen we ook graag reageren op uw suggestie voor een meer eenvoudige, korte vragenlijst. Heel mooi dat u hiervoor de moeite heeft genomen. We gaan dit voorbeeld meenemen in de evaluatie voor volgend jaar, wanneer we ook een extra manier willen vinden om minder taalvaardige mensen te bereiken. Dit jaar is ons doel om de vragenlijsten op taalniveau B1 op te stellen, met het idee dat je daardoor een grote groep mensen wel kunt bereiken en daarbij behouden we voldoende nuance in de vragen om waardevolle informatie op te halen. We hebben ook het taalhuis om feedback gevraagd over het taalniveau. De feedback was positief, waarbij we wel moeten constateren dat een dergelijke vragenlijst voor laaggeletterden geen geschikte oplossing is. Komend jaar gaan we daarom de vragenlijsten en brieven evalueren en dan willen we ook voor taalniveau A1/A2 een oplossing vinden.

Het continu meten blijft een dynamisch proces. Gedurende het komende jaar gaan we de lijsten en de werkwijze weer evalueren en we zullen u als adviesraad ook op de hoogte houden van de uitkomsten van deze evaluatie.

We willen u bedanken voor uw tijdige, uitgebreide en waardevolle advies. We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Borger-Odoorn,
de secretaris, de burgemeester,



drs. D.C. Rensen



mr. J. Seton