

Datum: 5 januari 2021  
Zaaknummer: 336202  
Team: Beleid Sociaal Domein  
Contactpersoon: G. Hardie  
Uw brief van: 19 november 2020  
Onderwerp: Beantwoording vragen  
ASD over KTO 2019

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein,

Op 19 november 2020 heeft u schriftelijk advies gegeven en tevens vragen gesteld over de klanttevredenheidsonderzoeken Jeugd en Wmo 2019.

### *Clientondersteuning*

In de raadsinformatiebrief van 28 oktober 2020 informeerden wij u over het voornemen om deel te nemen aan de nieuwe tranche 'koplopergemeenten cliëntondersteuning' vanuit het Ministerie van VWS om zo meer bekendheid te geven aan het thema cliëntondersteuning. Naar verwachting zal deze tranche in het eerste kwartaal van 2021 starten.

Er is eerder onderzoek gedaan en een publiciteitscampagne gehouden om de bekendheid omtrent dit thema te vergroten. Tijdens het keukentafelgesprek en in onze communicatie wijzen wij de inwoner op de mogelijkheid gebruik te maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner en bieden wij de cliënt de mogelijkheid om een eigen vertrouwenspersoon of mantelzorger mee te vragen naar het (intake)gesprek. Wij zien dan ook geen meerwaarde in een nieuw onderzoek omtrent dit onderwerp.

### *Rapporteren van de resultaten*

Het onderzoeksbureau ZorgFocuz wil een betrouwbaar rapport met resultaten opleveren. Indien een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord worden deze resultaten niet gepubliceerd. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de anonimiteit van respondenten. Wanneer een antwoordoptie (een meerkeuzevraag) door minder dan tien mensen is gegeven worden deze gegevens wel gerapporteerd. Bij de samenvatting van de antwoorden op de open vragen worden de antwoorden wel weergegeven, ook als er minder dan tien respondenten dit ingevuld hebben. Het gaat bij de open vragen minder om de representativiteit van de antwoorden. Immers de inwoner wordt de mogelijkheid gegeven om concrete tips, aanbevelingen en/of complimenten te geven.

ZorgFocuz kiest een aantal quotes uit het totaalbestand van respondenten en probeert hiermee een representatief beeld te geven. Daarnaast zijn de quotes bedoelt om wat meer kleur te geven aan de resultaten. In de vragenlijsten wordt nadrukkelijk om verbeterpunten gevraagd. Door het publiceren van deze reacties wordt mogelijk de indruk gewekt dat er alleen negatieve punten aangedragen zijn.

*Wilt u bij al uw correspondentie het zaaknummer vermelden.*



### *Respons*

Bij het interpreteren van de resultaten dient het percentage aan respons en de nauwkeurigheidsmarge meegenomen te worden. Bij jeugd ligt het respons (12% met een foutmarge van 20%) lager dan bij Wmo (40% met een foutmarge van 3%). Ook bij de ouders (respons 26% met een foutmarge van 7%) De resultaten worden anoniem en niet herleidbaar aangeleverd. Het is voor ons dan ook niet mogelijk om de oorzaak te achterhalen bij de ouders die aangeven dat beslissingen niet samen met het kind genomen zijn. Het uitgangspunt van onze toegang is om mét de cliënt te praten en in principe zijn zij altijd aanwezig tijdens overleggen.

Landelijk gezien is de doelgroep jeugd een moeilijke groep om te activeren tot deelname. Het beschikbaar stellen van een kleine beloning, bijvoorbeeld het verloten van cadeaubonnen, kan de respons verhogen is de ervaring van ZorgFocuz. Daarnaast is het belangrijk dat de consulenten en casusregisseurs van de KrimpenWijzer en het Krimpens Sociaal Team op de hoogte zijn van het moment waarop de vragenlijsten verzonden worden, zodat zij hun cliënten hierop kunnen attenderen en kunnen motiveren waarom deelname belangrijk is.

### *Wachlijsten*

Helaas hebben aanbieders binnen de domeinen Jeugdhulp en Wmo wachlijsten. Dit heeft continu onze aandacht. Op lokaal niveau, maar ook regionaal bespreken wij dit signaal en proberen wij passende oplossingen te vinden.

Binnen ons Krimpens Sociaal Team zijn wij in juni 2020 gestart met 'Team Jeugd'. Een aantal dagdelen per week worden nieuwe aanmeldingen door een team van professionals opgepakt en wordt er een eerste brede uitvraag gedaan. Waar nodig wordt er direct hulp geïndiceerd en wordt er gekeken of casusregie vanuit het Krimpens Sociaal Team nodig is. Het voordeel van de directe brede uitvraag is dat er waar mogelijk vroegtijdig passende hulp ingezet kan worden terwijl het gezin in afwachting is van een vaste casusregisseur.

### *Persoonsgebonden budget (PGB)*

Ons uitgangspunt is een zo breed mogelijk scala aan aanbieders lokaal te contracteren. In 2020 hebben wij een 'open house' aanbesteding gedaan om dit te bewerkstelligen.

Tussentijds mogen nieuwe zorgaanbieders ook toetreden tot onze inkoop.

Indien een gecontracteerde aanbieder niet de passende zorg kan bieden, dan kan er een gemotiveerd aanvraag gedaan worden voor een Persoonsgebonden budget.

### *Wmo hulpmiddelen*

In het klanttevredenheidsonderzoek van 2019 is de klanttevredenheid gemeten van de toenmalig gecontracteerde aanbieder HMC.



Sinds 1 oktober 2020 is Welzorg als nieuwe leverancier gecontracteerd voor de hulpmiddelen.

*Vragenlijsten*

In 2019 zijn de vragenlijsten van jeugd en Wmo aangepast en is er afstemming geweest met uw werkgroep klanttevredenheidsonderzoek. Om de resultaten met voorgaande jaren te kunnen vergelijken is het noodzakelijk dat de vraagstelling ongewijzigd blijft. De komende jaren zullen wij daarom ook geen wijzigingen doorvoeren in de vragenlijsten.

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Krimpen aan den IJssel,  
De secretaris,

mr. A. Boele

De burgemeester,

M.W. Vroom