

Advies 2.

Reactie op de vragenlijsten clientervaringsonderzoek WMO en clientervaringsonderzoek Jeugd.

De PAR heeft de vragenlijsten besproken. Er is een week de tijd om te reageren alvorens de opdracht door de gemeente aan een bureau wordt verstrekt met het oog op het hebben van resultaten op 1 juli. De PAR geeft gelet op de korte tijd van advisering de volgende reactie.

1. De gemeente gaat een onderzoek te houden naar de clientervaringen bij de uitvoering van de WMO. Dat is een landelijke verplichting.

De verplichte vragen bieden de mogelijkheid tot landelijk vergelijkbare resultaten te komen. Je ziet hoe de gemeente Waddinxveen er ten opzichte van andere gemeenten voorstaat. Dit biedt een basis voor een verbetertraject op punten waar het nog niet goed loopt.

Er worden ook niet verplichte vragen voorgesteld. Daaruit kan een keus worden gemaakt.

De PAR stelt voor uit die niet verplichte vragen die blokken te kiezen, die aansluiten op onderdelen van de WMO, waar naar verwachting verbeteringen mogelijk zijn. In de afgelopen tijd zal er bij de uitvoering wel een beeld ontstaan zijn op welke punten verbeteringen mogelijk en noodzakelijk zijn. Juist op die punten zouden aanvullende vragen kunnen worden gesteld om het inzicht te vergroten.

- 2 Het onderzoek naar clientervaringen bij uitvoering van de jeugdhulpverlening.

De PAR adviseert de voorgestelde vragen in het onderzoek te betrekken. Wel merkt de PAR hierbij op, dat als een kind met meerdere instellingen te maken heeft en er wordt een lijst ingevuld, de beantwoording niet veel zegt over de ervaringen bij een bepaalde instelling. Het feit, dat alle stellingen positief geformuleerd zijn leidt ertoe, dat er duidelijk positief of duidelijk negatief gescoord wordt, de middenscore blijft achter. Een vraag over de duur van de behandeling geeft aan snel of niet snel maar je krijgt geen inzicht in de tijd die met de hulpvraag gemoeid is. Zo gesteld leidt de vragenlijst tot een bepaalde score zonder dat inzicht wordt verkregen in de achterliggende situatie. Het is dan ook niet goed mogelijk gerichte verbeteracties uit te voeren. Er zou meer informatie verkregen worden als er aandacht was voor het proces en minder op de toestand.

Voor verdere verdieping van de informatie en aanvullend op het vragenlijstonderzoek is er een panelgesprek met ouders gewenst. Een dergelijk gesprek levert andere gezichtspunten op, biedt de mogelijkheid tot verdere verdieping en inkleuring. Ouders zullen door met elkaar in gesprek te gaan ook verdere ervaringen delen. Mogelijk bijkomend effect is dat zij elkaar helpen in soms lastige situaties.

De PAR wil graag aan dergelijke gesprekken een bijdrage leveren.

Aad van Holsteijn

Voorzitter PAR

Mei 2016