

Retouradres Postbus 7088, 5980 AB Panningen

Geadresseerde Adviesraad Sociaal Domein
gemeente Peel en Maas

Wilhelminaplein 1
5981 CC Panningen
T (077) 306 66 66
E info@peelenmaas.nl
www.peelenmaas.nl

Datum 31 oktober 2016

Contactpersoon
Ron Genders

Zaak 1894/2015/651558

Document 1894/2016/865148

Uw kenmerk

Onderwerp Reactie op advies tevredenheidsonderzoek Wmo en Jeugd dd. 12-09-2016

Bijlage(n)

Geachte Adviesraad Sociaal Domein,

Bedankt voor het advies met betrekking tot het tevredenheidsonderzoek Wmo en Jeugd. Wij zijn het met jullie eens dat de manier van onderzoek zoals deze is toegepast niet voldoende oplevert. Nu we dit weten kunnen we op zoek naar een manier om de tevredenheid te meten om zo kritisch te kijken naar de toegang en beleid.

Deze zoektocht wordt gestart via de Werkplaats Sociaal Domein van de HAN, waarbij in de periode 2016-2018 het doen van actie-onderzoek centraal staat. Door het verzamelen van verhalen en beelden is het mogelijk om met elkaar de dialoog aan te gaan over onder andere de tevredenheid, zowel van gebruikers van zorg en ondersteuning (ervaringsdeskundigen), mantelzorgers en professionals.

Daarnaast ontwikkelt Peel en Maas samen met de regio de Arrangementenmonitor. Dit wordt een instrument dat beter/meer zicht geeft op de omvang, aard en kosten van de ondersteuningsbehoefte van (kwetsbare) burgers én de eigen kracht en mogelijkheden van de burger en zijn sociale omgeving/ de buurt.

Het advies om te werken met burgerpanels wordt opgepakt binnen de Werkplaats Sociaal Domein. Daarbij worden geen vaste panels ingesteld, maar juist flexibele panels bij diverse vraagstukken. De methode van Zorgbelang Limburg wordt nu niet gebruikt, omdat er bij de Werkplaats Sociaal Domein al andere methoden worden gebruikt waarbij ervaringsdeskundigen en hun netwerk centraal staan.

Belangrijk om te weten is dat VNG bepaalt op welke manier het tevredenheidsonderzoek uitgevoerd moet worden. Het kan zijn dat naast een nieuwe aanpak alsnog een verplichte landelijke vragenlijst onderdeel uitmaakt van het tevredenheidsonderzoek in Peel en Maas. Aangezien er meer reacties binnen gekomen zijn, wordt verwacht dat VNG de vragenlijst aanscherpt. Zie ook de veel gestelde vragen Jeugd en Wmo op de site van de VNG:
<https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/nieuws/veelgestelde-vragen-clientervaringsonderzoek-jeugd>

Om een snelle dienstverlening te bevorderen vragen wij u bij contact over deze zaak het zaaknummer 1894/2015/651558 te vermelden.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Peel en Maas,

de gemeentesecretaris/directeur,
L.P.H. Breukers

de burgemeester,
W.J.G. Delissen-van Tongerlo