

Betreft: reactie op Sociaal Monitor Waddinxveen

Datum: 2 december 201



Op 3 november 2016 ontving de PAR een brief van wethouder Jannette Nieboer met daarin de resultaten van de Sociaal Monitor 2016 1^e helft en de volgende vragen:

1. Uw (PAR) visie op de monitor zowel qua opzet als inhoudelijk;
2. In welke mate u als PAR herkenning ziet in de waarnemingen en conclusies van de monitor;
3. Heeft u suggesties voor uitbreiding van de waarnemingen/ metingen;
4. Heeft u suggesties voor met name lokale bronnen die ook geraadpleegd kunnen worden?

Algemeen

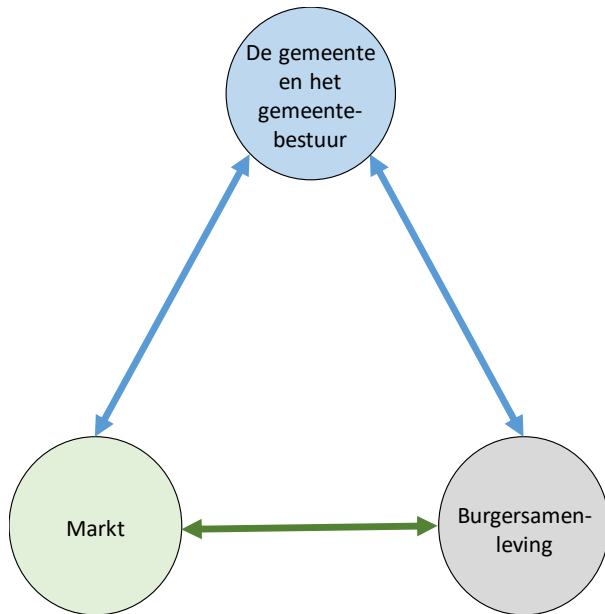
Kijkend naar de doelen zoals die zijn geformuleerd dan wordt in de formulering van deze doelen aan aantal zaken op een hoop gegooid. Dit betreft de volgende invalshoeken:

- De gemeentelijke organisaties die een centrale rol spelen in het uitvoeren van de jeugdwet en de WMO in combinatie met het college dat uiteindelijk besluit over de toekenning.
- De burger of inwoner van Waddinxveen die onderdeel in van de burgersamenleving en een beroep doet op de jeugdwet en de WMO.
- De markt waaronder de verleners van de zorg die is toegekend. De cliëntondersteuner kan eveneens onderdeel zijn van de markt.

Vanuit de invalshoek van de inwoner van Waddinxveen zijn er dus twee instanties die een rol spelen in de uitvoering van de WMO en de jeugdwet. In de wijze waarop de doelstellingen zijn geformuleerd komt dit niet uit de verf.

Eveneens vanuit de optiek van de markt zijn er twee instanties die een rol spelen. Enerzijds is de gemeente die diensten inkoopt en betaalt voor de geleverde diensten en anderzijds de inwoner van Waddinxveen in de rol van afnemer van de overeengekomen zorg. Ook dit komt niet uit de verf in de geformuleerde doelstellingen.

In het sociaaldomein spelen alle drie de partijen hun eigen rol binnen de mogelijkheden die de WMO en Jeugdwet biedt. Een monitor sociaal domein zou duidelijk moeten maken hoe elk van de drie partijen presteert dan wel hoe de prestatie wordt ervaren door de afnemer of cliënt.



De monitor richt zich op de uitkomsten en niet op het proces hoe gekomen is tot die uitkomsten. Doel 4 van de monitor gaat over het meten van de ketenregie en het realiseren van kortere doorlooptijden. Niet duidelijk is welke doorlooptijd wordt bedoeld.

Is deze tussen gemeente en inwoners met betrekking tot het proces om te komen tot een afwijzing of toekenning van hulp of zorg? Is dit de tijd tussen de toekenning en de start van het hulp- of zorgtraject? Tenslotte kan het gaan om de doorlooptijd tussen start en eind van de hulp of zorg. Er zijn, met andere woorden, drie onderscheiden doorlooptijden die elk van belang zijn om te komen tot het tijdig verlenen van de adequate zorg.

PAR visie op de monitor

Ten aanzien van de opzet van het onderzoek hebben we een aantal vragen en kanttekeningen.

- Welke vragen zijn gesteld en zijn die vragen passend en representatief voor het doel waarvoor deze gesteld zijn?
- Zijn de verschillende vragen over een bepaald onderwerp goed verenigbaar binnen een algemeen oordeel?
- De gegevens zijn vooral afkomstig uit de eigen registraties. Zijn deze gegevens door de cliënt ingevuld of door de gemeente verwerkt?
- De doelstelling van de monitor is niet duidelijk aangegeven. Gaat het om beleidsevaluatie, bejegening van cliënten o.i.d.?
- Zijn er gegevens uit andere onderzoeken? Zo ja, zijn die te vergelijken?

De monitor heeft betrekking op de onderdelen Jeugd en WMO en bestrijkt niet het sociale domein. Volgend jaar wordt het onderdeel Werk en Inkomen toegevoegd. Wellicht kunt u de conclusies en gegevens van dat deel van het sociaal domein als bijlage bij deze monitor voegen.

Wij onderschrijven de ambitie die u heeft om naast een kwantitatieve tot een kwalitatieve analyse te komen. Het klanttevredenheidsonderzoek, waar de PAR eerder over adviseerde, kan daar een bijdrage aan leveren.

De gegevens van het Sociaal team zijn niet meegenomen in het onderzoek. Wij adviseren dit snel mee te nemen. Het geeft veel informatie uit de eerste hand.

Met inachtneming van bovenstaande opmerkingen zijn wij van mening, dat de nu gepresenteerde set resultaten van de Sociaal Monitor Waddinxveen een goede start is. De monitor geeft (deels) inzicht in het gebruik, cliëntervaring WMO en toegankelijkheid van een aantal voorzieningen in het sociaal domein. De monitor toont informatie op geaggregeerd niveau en de gegevens zijn niet te herleiden tot een individu. De opzet met het gebruik van smileys maakt het lezen van de resultaten gemakkelijker.

Wel moet hierbij worden opgemerkt, dat niet altijd duidelijk is wat met de opmerkingen wordt bedoeld en hoe vaak de opmerkingen zijn gemaakt.

Een voorbeeld van summiere informatie is het overzicht Klanttevredenheid Hulp bij het Huishouden. Niet erg duidelijk wordt of de klant de hulp als zodanig voldoende acht.

Idealiter wordt de informatie uit de monitor gebruikt voor:

- signaleren, sturen en beleid herformuleren;
- de gemeenteraad én burger voorzien van verantwoordingsinformatie;
- leren door gemeentelijke prestaties te beoordelen en te vergelijken.

In welke mate u als PAR herkenning ziet in de waarnemingen en conclusies van de monitor?

Voor zover mogelijk en op hoofdlijnen herkennen wij met inachtneming van bovenstaande opmerkingen de resultaten en de daarbij behorende conclusies.

Geef bij de conclusies van het onderzoek kort aan wat daarmee wordt gedaan.

Hebt u suggesties voor uitbreiding van de waarnemingen/ metingen?

De Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein wordt tweemaal per jaar gepubliceerd op Waarstaatjegemeente.nl. Op deze site staan vele mogelijkheden voor het uitbreiden van de scope van de Sociaal Monitor. Ook is het mogelijk om gebruik te maken van het vergelijken van de resultaten met andere gemeenten en/of heel Nederland.

Ons advies is om de scope van de Monitor Sociaal Domein te beperken tot die informatie die de gemeenteraad nodig heeft voor het beoordelen van de gemeentelijke prestaties en het herformuleren van het beleid.

Heeft u suggesties voor met name lokale bronnen die ook geraadpleegd kunnen worden?

Er zijn op dit moment geen suggesties voor het gebruik van andere lokale bronnen dan genoemd. De PAR is gaarne bereid bij de opzet van een volgende monitor mee te denken. De pogingen om meer kwalitatieve informatie te verzamelen onderschrijven we zoals boven aangegeven.

Met vriendelijke groet,

Aad van Holsteijn
Voorzitter PAR