



Datum: 8 november 2021
Referentie: prz 006 21
Onderwerp: ongevraagd advies 'cliëntervaringsonderzoeken Jeugdzorg en WMO 2020'

Gemeente Zevenaar,
het college van Burgemeester en Wethouders,
t.a.v. Wethouder H. Winters,
c.c. Mevr. J. Koeman (Strategisch beleidsadviseur Sociaal Domein)
Mevr. A. te Lintelo (team Maatschappelijke Ontwikkeling)
Postbus 10,
6900 AA Zevenaar

Geachte heer Winters,

In zijn vergadering van 25 oktober heeft de PRZ onder meer de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Jeugdzorg en WMO 2020 besproken. Naar aanleiding daarvan dit onderstaand ongevraagd advies.

Aan het CEO-Wmo onderzoek hebben voldoende respondenten deelgenomen om de resultaten representatief te doen laten zijn. De grote lijn uit dit onderzoek is dat de cliënten tevreden zijn over het contact met de gemeente, over de toegankelijkheid ervan, over de kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning. Opvallend is dat de 'algemene voorzieningen' redelijke bekend zijn maar dat maar een kleine groep hiervan gebruik maakt. Degenen die dat wel doen, geven aan dat dit een merkbare invloed heeft op hun zelfstandigheid.

Voor wat betreft het CEO-Jeugdhulp komt door de (te) lage response de betrouwbaarheid van de resultaten en de 'hardheid' van de conclusies onder druk te staan. De resultaten zijn vooral indicatief, en, gegeven dit, positief. Hier valt op dat de 'algemene voorzieningen' nauwelijks bekend zijn en dat het gebruik ook licht is gedaald in vergelijking met vorige jaren.

De PRZ wil in dit ongevraagd advies vooral stilstaan bij de onafhankelijke cliëntondersteuner, het voornaamste verbeterpunt uit de CEO-Wmo. Net als in de vorige evaluatiejaren (2017 en 2018) is de bekendheid met deze vorm van dienstverlening erg laag.

Bij de CEO-Wmo zijn de respondenten in de leeftijd tot 40 jaar het minst bekend met deze ondersteuning (21%) en van de 70+ is dat 32%. Ook blijkt uit kwalitatief (aanvullend) onderzoek dat de mensen die zeggen te weten wat cliëntondersteuning inhoudt, dit eigenlijk ook niet weet. Naast de bekendheid is ook de behoefte onderzocht, die komt uit op 35%.

Bij de CEO-Jeugdhulp komt die vraag naar de bekendheid met en de behoefte aan cliëntondersteuning in het onderzoek niet aan de orde (!). Dat is opvallend omdat cliëntondersteuning voor het hele sociale domein is bedoeld.

Deze ondersteuning moet door de gemeente beschikbaar worden gesteld bij vragen van inwoners over levensdomeinen als wonen, onderwijs en opvoeding, werk en inkomen, maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp, pgb en zelfstandig leven. De cliëntondersteuner denkt mee in het belang van die inwoner, helpt om de (hulp)vraag duidelijker te krijgen en helpt bij het maken van keuzes.

Clientondersteuning is ook voor de gemeente een goed middel om 'zorg en welzijn' nog verder te verbeteren, om het persoonsgerichter, betrouwbaarder en toegankelijker in te richten.

De praktijk is echter weerbarstig. Bij de inwoners blijkt deze dienstverlening niet echt 'te landen'. Eerdere acties vanuit de gemeente om de bekendheid te vergroten, hebben tot nu toe onvoldoende resultaat gehad. Dit speelt niet alleen in de gemeente Zevenaar maar is ook landelijk een knelpunt. Wellicht is het een te abstract begrip en adviseren wij u na te denken over een meer aansprekende, dichterbij liggende, titel.

Hoe cliëntondersteuning beter op de kaart te zetten? Het kan zinvol zijn om hiervoor de cliënten die hier in 2020 wél gebruik van hebben gemaakt, te benaderen en hen een aantal vragen voor te leggen zoals: wat was hun motivatie om deze hulp in te schakelen; wat was hun 'beeld' over deze dienstverlening; in hoeverre waren zij voorafgaand al wel of niet bekend met deze functie; waar en hoe is die informatie verkregen; was die informatie voldoende 'wervend' of moet dit anders aangeboden worden; op welk moment in het traject hebben zij deze hulp ingeroepen; welke weg is door hen bewandeld om de cliëntondersteuner in te schakelen; in hoeverre was men tevreden over de rol en het resultaat; wat zien zij als toegevoegde waarde; of zij suggesties hebben voor een meer aansprekende benaming van cliëntondersteuning; enz....

Positief is dat dit knelpunt nu ook volop uw aandacht heeft maar ook dat het niet eenvoudig is om dit te verbeteren. U geeft aan om dit in de eerste helft van 2022 intern te bespreken en dan te komen tot oplossingsrichtingen. Wij zien dit uiteraard gaarne tegemoet en willen ook graag betrokken worden bij deze zoektocht.

In afwachting van uw reactie,
Een vriendelijke groet.

Namens de PRZ,



Peter Donker
Voorzitter



Peter van Schijndel
Secretaris