



Datum: 4 september 2020
Referentie: prz 004 20
Onderwerp: - reactie college op ongevraagd advies CEO Wmo en jeudgzorg 2018,
(zaaknr: Z/19/330516/UIT/20/969074)

Gemeente Zevenaar,
het college van Burgemeester en Wethouders,
t.a.v. Wethouder H. Winters,
c.c. Mevr. R. Lubbers (team Maatschappelijke Ontwikkeling)
Mevr. A. Te Lintelo (team Maatschappelijke Ontwikkeling)
Postbus 10,
6900 AA Zevenaar

Geachte heer Winters,

Op 26 juni ontvingen wij uw reactie op ons ongevraagd advies van 24-02-2020 over de cliëntervaringsonderzoeken (CEO) Jeugdzorg en WMO 2018. Onze dank daarvoor.

Aan het eind van de brief gaat u in op onze opmerkingen over de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Uit deze CEO blijkt dat 70% van de respondenten niet bekend is met deze ondersteuning (wat gelijk is aan het percentage over 2017). De PRZ heeft in een eerder advies (2015) en herhaaldelijk in diverse tussentijdse contacten met u en uw ambtenaren dit knelpunt benoemd.

Om deze lage bekendheid te verbeteren, geeft u in uw reactie aan om:

1. in het CEO 2019 een vraag toe te voegen over 'de mate van de behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning' en
2. de vindbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning op de website van de gemeente te verbeteren.

Wat de eerste actie betreft: het peilen van de mate van behoefte ontslaat u niet van de verplichting om deze vorm van ondersteuning aan te bieden. Het is immers wettelijke geregeld.

Bij het tweede punt lijkt u ervan uit te gaan dat de cliënt, voordat deze contact opneemt met het KCC, de gemeentelijke site gaat raadplegen over het wat en hoe van cliëntondersteuning. Uit ervaringsgegevens en signalen die de PRZ ontvangt, wordt helder dat dit niet of nauwelijks gebeurt. Wellicht gaat u er te veel van uit dat de cliënt op dit thema al over enige voorkennis beschikt wat in veel gevallen niet zo blijkt te zijn.

De PRZ verwacht hier een meer proactieve houding van u. Dit omdat de gemeente niet alleen verantwoordelijk is voor een goed aanbod van onafhankelijke cliëntondersteuning maar ook verplicht is om dit bij de start van een hulpaanvraag aan te bieden ofwel al bij het eerste contact van de cliënt met de gemeente. Daar ligt o.i. het belangrijkste aangrijpingspunt en informatiemoment. De praktijk leert dat dit nu niet gebeurt.

In afwachting van uw reactie,

Een vriendelijke groet.

Namens de PRZ,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Peter Donker'.

Peter Donker
Voorzitter

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Peter van Schijndel'.

Peter van Schijndel
Secretaris