

Aan het College van B&W van de gemeente West Betuwe  
Postbus 112  
4191 CC Geldermalsen



Geldermalsen, 15 september 2021

Betreft: Advies cliëntervaringsonderzoek 2020

Geacht College,

De Adviesraad Sociaal Domein heeft dit onderzoek in haar specialistengroep Wmo behandeld en het uitgebrachte advies is besproken in de vergadering van de Adviesraad op 14 september 2021.

De Adviesraad Sociaal Domein brengt positief advies uit over dit cliëntervaringsonderzoek 2020 met de volgende opmerkingen:

De Adviesraad Sociaal Domein constateert dat het cliëntervaringsonderzoek een positief beeld van de maatschappelijke ondersteuning geeft en de daarbij horende positieve effecten van de maatschappelijke ondersteuning.

De Adviesraad Sociaal Domein constateert dat de keuze voor het werken met de Ervaringswijzer een goede is, gelet op de hoge respons van cliënten.

De Adviesraad Sociaal Domein brengt over de verordening een positief advies uit over het cliëntervaringsonderzoek 2019 uit aan het college.

Wel vragen wij aandacht voor het volgende:

**Advies1:**

De Adviesraad wil graag de reactie van de teamleider van het Team Sociaal op dit cliëntervaringsonderzoek ontvangen.

**Argument 1**

Het lijkt ons goed zo breed mogelijk geïnformeerd te worden over het werk van het Team Sociaal. Vooral wil de Adviesraad weten wat het Team Sociaal kan doen met de in het cliëntervaringsonderzoek uitgebracht aanbevelingen.

**Advies 2:**

Voorkom wisselingen in aanspreekpunt met cliënten.

**Argument 2**

Met name bij jeugdzaken is voorkomen van deze personeelwisselingen een belangrijke aandachtspunt. Dit werkt mee aan het versterken van de vertrouwensband tussen de cliënten en de medewerker van het team sociaal met name omdat dit een achterstand kan voorkomen in begeleiding van de ( soms kwetsbare) jongeren in hun ontwikkeling.

### **Advies 3**

Betrek zoveel mogelijk het kind bij de situatie waarin het verkeert.

### **Argument 3**

In het cliëntervaringsonderzoek bij 2.1.2 van de resultaten jeugd geven meer dan 50% van de respondenten aan dat het kind niet is betrokken bij het in beeld krijgen van de situatie.

Wij pleiten ervoor dat het team sociaal de betrokkenheid van het kind zoveel mogelijk stimuleert. Dit mede gelet omdat zaken rond jeugd mogelijk kwetsbare kinderen betreft. Hun betrokkenheid bij aandacht aan hun persoonlijke ontwikkeling lijkt ons zeer belangrijk.

### **Advies 4**

Ondanks dat ook bij het onderdeel Wmo een positieve stijging word geconstateerd, adviseert de Adviesraad om de ingevoerde QR- code te blijven handhaven ondanks het lage gebruik daarvan.

### **Argument 4**

Dat van de grootste doelgroep Wmo aanvragers deze digi-vaardigheid niet kan worden verwacht, is het toch verstandig om deze code te blijven gebruiken. Allereerst omdat bij de aanvraaggroepen onder de 70- jarigen het gebruik van de QR-code steeds meer bekend is. Deze groepen zullen in de komende jaren steeds meer groeien in een maatschappij waarin digitale informatie voorzieningen o.a. met een QR- code niet meer weg te denken valt. een onderdeel van onze maatschappij is.

### **Advies 5**

De Adviesraad vraagt aandacht voor de vergroting van de bekendheid van de onafhankelijke clientondersteuner. De Adviesraad adviseert te zoeken naar een andere benaming van het begrip 'clientondersteuner'. Wellicht kan dit helpen tot meer duidelijkheid, ondanks folders.

### **Argument 5**

Mogelijk kan wijziging van dit begrip helpen om de onbekendheid met deze vorm van ondersteuning om het gebruik te vergroten. Ook kan het goed mogelijk zijn dat cliënt ondersteuning minder nodig is bij de cliënten gelet op het feit dat zij zich zelfstandig genoeg voelen het gesprek aan te gaan. Heeft het Team Sociaal een beeld dat door het niet aanvragen van clientondersteuning in bepaalde gevallen de vorm van ondersteuning beter tot zijn recht was gekomen?

### **Advies 6**

Onderzoek wat de oorzaak is dat ondanks de lage bekendheid met het begrip 'clientondersteuning' dat 75% van de uren van MEE ondersteuning gaat naar de inzet van de clientondersteuner.

### **Argument 6**

De Adviesraad wil graag weten wat de overeenkomst is tussen de gemeente en MEE wat betreft de inzet van MEE. Vergoedt de gemeente aan MEE de afgenomen uren of bestaat er een overeenkomst met een vaste vergoeding per jaar?

Wij menen met het bovenstaande adviezen te hebben voldaan aan uw verzoek en wachten uw afwegingen en besluit daarin af.

Met belangstelling zien wij uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Adviesraad Sociaal Domein West Betuwe

M.C. Korteweg ( secretaris)

Adviesraad Sociaal Domein West Betuwe  
Herman Kuijkstraat 15-16  
4191 AH Geldermalsen