

Behandeld door
Ria Dekker

Adviesraad sociaal domein West Betuwe
t.a.v. secretaris M.C. Korteweg
Herman Kuijkstraat 15-16
4191 AH GELDERMALSEN

Doorkiesnummer 06-50079363

Ria.Dekker@WestBetuwe.nl

Datum 21 oktober 2021

Kenmerk GZDGBW215273/259455

Pagina 1 van 3

Onderwerp
cliëntervaringsonderzoek
2020

Beste leden van de Adviesraad sociaal domein,

Op 16 september jl. hebben we uw advies op het rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo en Jeugdwet 2020 ontvangen waarvoor onze dank.

Voordat we ingaan op uw adviespunten schetsen we kort het beeld van de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek (verder CEO genoemd) in 2020.

Zoals in het rapport aangegeven was 2020 een overgangsjaar in de wijze van monitoring van cliëntervaring bij zowel Wmo cliënten als jongeren. In 2019 en vóór de fusie verscheen er ook jaarlijks een CEO uitgevoerd. Dit werd gedaan door onderzoeksbureau Reiger. Uit deze onderzoeken bleek vaak dat de respons onvoldoende was voor het vertalen van de conclusies in het rapport naar de populatie van alle inwoners die via Team Sociaal ondersteuning ontvingen. Halverwege 2020 is dan ook gekozen voor een nieuwe onderzoeksmethode via Ervaringwijzer voor zowel het Wmo als het jeugd onderzoek. Bij de nieuwe methode worden de ervaringen direct opgevraagd in plaats van achteraf en de uitkomsten (data) zijn direct beschikbaar en bruikbaar voor analyse van eigen beleid en uitvoering.

Voor de Wmo heeft 16% van de totale groep instroom (381 cliënten) in het tweede halfjaar 2020 de vragenlijst ingevuld. Bij jeugd is dit 25% (van totaal 91 benaderde jeugdigen). Er zijn in 2020 meer inwoners benaderd en de respons ligt ten opzichte van eerder hoger, maar is nog niet op het gewenste niveau. De resultaten in het rapport zijn dan ook gebaseerd op zowel de oude als de nieuwe onderzoeksmethode. Dat er sprake was van een overgangsjaar zien we ook terug in het aantal respondenten.

Hieronder gaan we, puntsgewijs, in op uw advies.

1. *De adviesraad wil graag de reactie van de teamleider van het Team sociaal op dit cliëntervaringsonderzoek ontvangen.*

Reactie: op 12 oktober 2021 heeft u een afspraak met de teamleider van Team Sociaal. Zij zal op uw verzoek een toelichting geven op de werkwijze van Team Sociaal en de laatste ontwikkelingen binnen Team Sociaal.

2. *Voorkom wisselingen in aanspreekpunten met cliënten.*

Reactie: wij delen uw mening dat een vast aanspreekpunt voor de cliënt, en de andere betrokkenen, belangrijk is. Bij elke aanvraag is sprake van een eerste aanspreekpunt die contact onderhoudt over de afhandeling van de aanvraag en de inzet van de toegekende ondersteuning. We kunnen als gemeente echter niet altijd voorkomen dat hier wisselingen in optreden. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als het eerste aanspreekpunt een andere baan aanvaardt of in het geval van ziekte

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

Reactie: daar waar het mogelijk en noodzakelijk is wordt het kind betrokken bij het in beeld krijgen van de situatie. Er zijn echter situaties waarin dit niet gebeurt. Hierbij valt te denken aan de leeftijd van het kind dan wel de situatie waarin deze verkeert. Het gesprek vindt dan plaats met de gezaghebbende ouder(s) of verzorger(s).

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

Reactie: we nemen dit advies over.

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

Reactie: cliëntondersteuning is een begrip dat is opgenomen in de Wmo2015. De werkwijze vanuit de gemeente is dat we ons aansluiten bij de begripsbepalingen zoals die door de rijksoverheid in wetten zijn vastgelegd. Dit laat onverlet dat we snappen dat dit begrip voor inwoners niet duidelijk is. In het verlengde van uw advies kijken we hoe we duidelijker over dit begrip kunnen communiceren.

Maar zoals u ook in uw advies aangeeft hebben niet alle cliënten behoefte aan de inzet van de onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit omdat zij zelf prima in staat zijn om de ondersteuningsbehoefte duidelijk te maken of omdat er iemand uit het sociaal netwerk betrokken is.

6. *Onderzoek wat de oorzaak is dat ondanks de lage bekendheid met het begrip 'cliëntondersteuning', 75% van de uren van MEE ondersteuning gaat naar de inzet van de cliëntondersteuner.*

Reactie: MEE ontvangt van ons jaarlijks subsidie. Voor deze subsidie moeten zij een aantal diensten leveren waaronder de onafhankelijke cliëntondersteuning Wmo. Wij bepalen niet hoeveel uur MEE aan welke dienst moet besteden. De inzet van een dienst komt tot stand op basis van een vraag vanuit een consulent uit ons Team Sociaal. Inwoners die in het kader van de Wmo een melding doen, waarna een onderzoek wordt gestart worden altijd geïnformeerd over de mogelijkheid om de onafhankelijk cliëntondersteuner in te zetten. Dit gebeurt via een folder.

Uit navraag bij MEE is inmiddels duidelijk geworden dat in 2020 het beroep op de onafhankelijk cliëntondersteuner vooral is gestegen doordat cliënten met Wmo ondersteuning, die een aanvraag voor de Wet langdurige zorg (Wlz) hebben gedaan, gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijk cliëntondersteuner.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben dan kunt contact opnemen met Ria Dekker. Zij is te bereiken via: ria.dekker@westbetuwe.nl of 06-50079363.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,

de secretaris,

b.a. de loco- burgemeester,



Karen Coesmans



Ton van Maanen