



Gevraagd advies/reactie uitkomst Cliëntervaringsonderzoek WMO, Jeugdhulp en Participatiewet 2020.

Als adviesraad zijn we, kijkend naar het Cliëntervaringsonderzoek 2018, wat minder tevreden met de uitkomsten van het onderzoek dan het College van Burgemeester en Wethouders.

Bij het Cliëntervaringsonderzoek 2018 was de lage respons bij de Jeugdhulp Jongeren ook een aandachtspunt. Helaas is dat bij dit onderzoek weer laag (14 %). Naar onze mening te laag om te kunnen spreken van een representatief onderzoek.

De kernvraag is waarom de jeugd toch zo laag respondeert.

Ligt het mogelijk aan het vermogen van de betreffende jeugd, hebben ze problemen met het invullen van de vragenlijst, om überhaupt te kunnen/willen reageren.

Moet de jeugd cliënt misschien materieel worden beloond voor hun respons. Het gevaar van beïnvloeding ligt dan echter op de loer.

Mogelijk kunnen jeugdwerkers, praktijkondersteuners maar ook zeker de medewerkers van de Kernpunten een stimulerende rol spelen. Proactief handelen.

De lage respons op de vragenlijsten Jeugdhulp Ouders (28%) en Participatiewet (27%) ten opzichte van de Wmo (53%) is ook een aandachtspunt. We vragen ons als adviesraad af hoe toch die respons omhoog zou kunnen gaan.

In ons advies/reactie op het Cliëntervaringsonderzoek 2018 vroegen we om aandacht hiervoor. Uw reactie was destijds dat middels een wat andere wijze van onderzoeken de respons mogelijk omhoog zou kunnen gaan. Dat is helaas niet gelukt.

Meer ondersteuning en toelichting bij de vragenlijsten kan verder de respons mogelijk verbeteren, zodat een (nog) beter beeld ontstaat.

Zoals ook in het collegevoorstel wordt genoemd, is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning een aandachtspunt: Jeugdhulp Jongeren (29%), Jeugdhulp Ouders (26%) en Wmo (42%). Met het 'Koploperproject OCO' wordt hier komend jaar hard aan gewerkt. In het OCO koploperproject kan en moet de mogelijkheid van de ondersteuning door een onafhankelijke cliëntondersteuner beter voor het voetlicht worden gebracht.

De mantelzorger wordt redelijk betrokken bij de hulpverlening, maar ook dat blijft wel een aandachtspunt. Als de mantelzorger meer/beter betrokken wordt bij de hulpverlening vraagt dat ook minder professionele inzet. De participatie van de mantelzorger zal sterker naar voren moeten worden gebracht.

De Kernpunten zijn nu 2 jaar lang gesloten. De adviesraad hecht eraan dat zodra de mogelijkheid weer daar is dat de cliënten fysiek terecht kunnen bij het kernpunt. Het kernpunt mag niet blijvend achter de telefoon en het scherm verdwijnen! Juist in het face to face gesprek kan de nadruk meer worden gelegd dat men respondeert op ervaringsonderzoek.

De adviesraad vindt dat het vinden van ondersteuning bij zoeken van werk in de groep bijstand laag is. 90% kan niet werken. Met de grote schaarste, ook in het sociale domein, zou meer participatie van ook mensen in de bijstand moeten worden gestimuleerd.

Verder zijn we benieuwd hoe uitslagen van dit onderzoek zijn in vergelijkbare gemeenten. Het betreffende onderzoeksbureau zal vast vergelijkbare gemeenten in hun portefeuille hebben. Misschien moet de manier van onderzoeken wel anders.

Tenslotte willen we benadrukken dat het niet alleen negatief is. We verwachten dat na uitwerking van de nota Sociaal Domein (2021 opgesteld), waarin wij als ASD graag blijven participeren, steeds meer vat komt op de speciale terreinen.

Laten we hopen dat er volgend onderzoek stappen worden gezet!

Namens de ASD,

Voorzitter,

Edo Sprong

Secretaris,

Piet Barten