



Datum : 27 november 2024

Aan: Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Neder-Betuwe

Betreft: Gevraagd advies naar aanleiding van cliëntervaringsonderzoek WMO en Jeugd 2023

Geacht college,

Als Adviesraad Sociaal Domein hebben we het Cliëntervaringsonderzoek WMO en Jeugd met aandacht gelezen. We onderschrijven de conclusies van het cliëntervaringsonderzoek.

We hebben zorgen over het representatief zijn van het onderzoek voor het cliëntervaringsonderzoek bij Jeugd (jeugd en ouders). We vinden de respons te laag en daarom willen we u graag het volgende adviseren.

Advies jeugd en ouders:

Laat het cliëntervaringsonderzoek **mondeling** uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau. We stellen voor om bij het eindgesprek een korte informatiebrief over het te houden ervaringsonderzoek te overhandigen aan zowel de jeugdige als de ouders. Hierbij ook uitdrukkelijk toestemming vragen of er telefonisch contact mag worden opgenomen met hen om de cliëntervaringen te bevragen.

We adviseren om het ervaringsonderzoek zo kort mogelijk te doen na het sluiten casus. Met deze werkwijze verwachten we als ASD dat de kwaliteit en representativiteit omhoog zal gaan.

Advies WMO:

Geef meer aandacht aan het gebruik van de Onafhankelijke Cliëntondersteuner (OCO). We zien in het onderzoek dat er minimaal van de OCO gebruik wordt gemaakt. Het project OCO wat heeft gedraaid binnen de gemeente zou een veel betere opvolging verdienen. Probeer de bekendheid en het doel van de OCO breder bekend te maken.

Naast de OCO wordt de ondersteuning van “de vrijwilliger” vrijwel niet gebruikt. Als de vraag naar de rol van de vrijwilliger wordt gesteld, zou ook het gebruik hiervan beter belicht moeten zijn.

De Adviesraad Sociaal Domein gemeente Neder-Betuwe.

Namens deze

Voorzitter,

Secretaris,

Anton Mauritz

Piet Barten