

College van Burgemeester en Wethouders Gemeente Heumen
T.a.v. M. Vos
Kerkplein 6
6581AC Malden

Onderwerp: Advies cliëntervaringsonderzoek WMO en Jeugdhulp
2019
Datum: 14 mei 2020
Uw brief:
Ons kenmerk: 26152
Bij beantwoording datum en ons kenmerk vermelden
Behandeld door: Renate Krijnen

Geacht college,

De BAR heeft in haar vergadering van 12 mei kennisgenomen van het cliëntervaringsonderzoek WMO en Jeugdhulp 2019 (CEO 2019). We hebben onze vragen schriftelijk voorgelegd aan mevrouw Margit Vos en zij heeft schriftelijk geantwoord. Daarmee hebben wij een aantal antwoorden gekregen op onze vragen. Door de RIVM-maatregelen in verband met het coronavirus heeft de BAR op een afwijkende manier vergaderd. De BAR heeft het volgende advies uitgebracht:

- In deze voor ons ongebruikelijke tijd hebben we toch inhoudelijk contact over het CEO WMO en Jeugdhulp 2019 kunnen hebben met de verantwoordelijke ambtenaar. Het vergt over en weer flexibiliteit maar we zijn verheugd dat het gewoon lukt! Onze dank ervoor!

CEO WMO

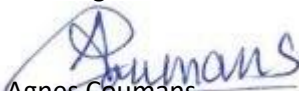
- Het CEO 2019 kent de onderdelen WMO en Jeugdhulp. Wat betreft het WMO-gedeelte constateren we dat 43% van de ondervraagden weet heeft van de onafhankelijk cliëntondersteuner. In 2018 was dit percentage nog 47%. We hebben toen in onze advisering aangegeven dat het goed zou zijn als deze mogelijkheid duidelijk aangegeven wordt bij het maken van een afspraak, opgenomen moet worden in de folder en op de website vermeld wordt. Dit advies is ter harte genomen, maar helaas heeft het niet het gewenste resultaat gehad. Ons advies nu zou zijn om te analyseren waarom deze mogelijkheid zo weinig bekend is. De onafhankelijk cliëntondersteuner heeft naar ons idee een duidelijke meerwaarde juist omdat deze functionaris goed op de hoogte is van het reilen en zeilen in welzijn- en zorgland. De informele cliëntondersteuner heeft ter persoonlijke ondersteuning een duidelijke meerwaarde voor de cliënt, maar ons inziens vervangt deze de onafhankelijke cliëntondersteuner niet.
- Meer in het algemeen constateren we dat de cijfers CEO WMO 2019 een zelfde (positief)beeld laten zien als in 2018. Ons is niet duidelijk welke leerpunten uit het verleden nu omgezet zijn in verbeterpunten. We denken hierbij aan de communicatie met de zorgaanbieder, maar ook bijvoorbeeld de wisselingen in hulpverleners, of bijvoorbeeld vervanging bij ziekte en/of vakanties van hulpverleners.
- We hebben ook niet kunnen ontdekken of en zo ja welke zaken we naar aanleiding van de cijfers CEO WMO 2019 willen oppakken ter verbetering in de toekomst. We vinden het jammer dat met slechts 2 bewoners met een voor hen negatieve indicatie uitgebreid is gesproken. We vinden de verkregen informatie te summier en soms zelfs elkaar tegensprekend om conclusies te verbinden. Wij adviseren u om ook naar andere manieren te zoeken om te monitoren opdat meer informatie verkregen wordt.

CEO Jeugdhulp

- We begrijpen dat de 100 mensen die een uitnodigingsbrief hebben ontvangen allen enthousiast waren om mee te doen. Hiervan hebben 10 mensen aangegeven dat zij mee wilden werken aan een uitgebreid interview. Met hen is ook gesproken. Uit kosten overweging is besloten het bij dit aantal te laten. Ons advies hierin zou geweest zijn, laat alle mensen die je een uitnodigingsbrief schrijft ook een vragenlijst invullen zodat je naast de meer kwalitatieve informatie verkregen uit de uitgebreide interviews ook beschikt over meer kwantitatieve informatie. Wij vinden de informatie die verkregen is te summier. Ons advies is om ook naar andere manieren te zoeken om (aanvullende) respons te verkrijgen.
- Het is ons niet duidelijk welke ouders je bereikt hebt met deze actie. In de doelgroep jeugd zit een grote verscheidenheid, het geeft een vertekend beeld als de informatie uit een bepaalde groep komt.
- Er wordt in het verslag gesproken over een vaak lange en moeizame zoektocht die ouders hebben om de juiste hulpverlening te vinden. We vinden het jammer dat er vrij vlot echter ook geconstateerd wordt dat als ouders de juiste hulpverlening of route hebben gevonden het daarna goed is, duidelijk en opgelost. We vragen uw college expliciet de focus te leggen om juist de aanlooproute snel en toegankelijk te laten zijn.
- Tot slot verzoeken wij u dit advies te doen toekomen aan de gemeenteraad van Heumen.

Met vriendelijke groet,

Namens de Burgeradviesraad
van de gemeente Heumen



Agnes Coumans
Voorzitter



Renate Krijnen
Secretaris