

Gemeente Heumen  
t.a.v. S. Menkehorst  
Kerkplein 6  
6581AC Malden

**ADVIES**

**Onderwerp:** Ongevraagd advies cliëntervaringsonderzoeken Wmo +  
Jeugd 2023  
**Datum:** 28 oktober 2024  
**Uw brief:**  
**Ons kenmerk:** 155340  
*Bij beantwoording datum en ons kenmerk vermelden*  
**Behandeld door:** Sam Menkehorst

Geacht college,

In onze vergadering van 15 oktober 2024 hebben we de Cliëntervaringsonderzoeken WMO en Jeugdwet 2023 (CEO's) besproken. De onderzoeken zijn uitgevoerd in de regiogemeenten van het Rijk van Nijmegen door het onderzoeksbureau Zorgfocuz.

Ons is niet gevraagd om advies uit te brengen over de onderzoeksresultaten, derhalve hebben we besloten om ongevraagd u het volgende advies mee te geven.

*Onderzoek in hoeverre de representativiteit van de CEO's verhoogd kan worden.*

Het responspercentage van het CEO Wmo van 31% ligt wederom lager dan het landelijk gemiddelde van 35% en is lager dan in 2022, toen 42%. Dat is naar ons idee niet echt representatief. Conclusies kunnen wat ons betreft ook niet getrokken worden. Hooguit kunnen vermoedens uitgesproken worden dat iets wijst in een bepaalde richting. Deze te lage respons speelt al jaren en het lijkt erop dat hier geen verbetering in aan te brengen is.

De representativiteit van het CEO-jeugd is en blijft door de jaren heen naar ons idee een nog groter probleem. Van de 130 uitgenodigde jongeren hebben slechts 27 jongeren de vragenlijst ingevuld. Een responspercentage van 21%. Landelijk ligt het responspercentage zelfs op 10%. Van de ouders/verzorgers hebben 22% (48) van de uitgenodigde mensen (216) gereageerd.

Hoe representatief is de uitkomst dan als bijvoorbeeld 34 ouders/verzorgers van de 48 mensen die gereageerd hebben op een totaal bestand van 216 ondervraagden weten waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben?

We pleiten ervoor om te onderzoeken waarom deze responscijfers zo laag zijn en blijven en in hoeverre en op welke wijze de representativiteit verbeterd kan worden.

De ondervraagden hebben allen een maatwerk voorziening ontvangen. We kunnen uit dit onderzoek niet achterhalen hoe mensen tevreden of ontevreden zijn als ze geen maatwerk voorziening hebben gekregen. Ook kunnen we niet achterhalen waarom bepaalde mensen de vragenlijst hebben ingevuld en anderen niet. Ook deze overwegingen geven een vertekend beeld en rechtvaardigen het trekken van conclusies zeer zeker niet.

*Bevorderen van de inzet van de onafhankelijk cliëntondersteuner*

In het overgrote merendeel van de keukentafelgesprekken is weliswaar iemand vanuit het netwerk aanwezig, maar de onafhankelijk cliëntondersteuner heel vaak niet. Dit zowel bij de Wmo gesprekken als bij gesprekken over en met jeugd.

We pleiten ervoor om het bestaan van de inzet van een onafhankelijk cliëntondersteuner van MEE nog meer concreet in de voorbereiding van het keukentafelgesprek onder de aandacht te brengen en te wijzen op de meerwaarde van de deskundige advisering van de professionele cliëntondersteuner.

*Conclusie de gemeente Heumen scoort over het algemeen goed?*

We stellen gezien onze bezwaren op de representativiteit van de onderzoeken vraagtekens bij de overall conclusie dat de gemeente Heumen over het algemeen positief scoort. Op grond van dit advies trekken we deze bewering in twijfel. Bovendien zijn er geen doelen vooraf geformuleerd, waardoor het achteraf altijd gemakkelijker is om de resultaten positief te duiden. De valkuil van "ins blaue hinein" te interpreteren is volgens ons wel heel erg groot.

Onze vraagtekens bij deze conclusie/ bewering zien we ook onderbouwd in het bijlagenrapport behorend bij de cliëntervaringsonderzoeken WMO & Jeugdwet 2023. Hierin staan met name ook uitspraken van respondenten geciteerd die juist een grotere ontevredenheid laten zien. Opvallend zijn vooral de vaak negatieve uitspraken over de inzet van huishoudelijke hulp organisaties en de inzet van het kernteam.

Het blijft altijd de vraag hoe je gegevens interpreteert. Als je het positief vindt dat een meerderheid, d.w.z. 51%, niet negatief oordeelt, doe je het al snel goed. Je kunt de zaak ook radicaal omdraaien: elke negatieve beoordeling is er een te veel. Gelet op de kwetsbare positie van de "gebruikers" neigen we eerder naar het laatste dan naar het eerste.

*Welke acties zet u in gang als college?*

U concludeert zelf als college dat u het best goed doet. Op een paar punten geeft u aan dat u bijvoorbeeld in het algemeen 'meer aandacht' wil genereren ten behoeve van de inzet van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Maar u geeft geen concrete aanwijzingen hoe u de wachttijden aan wil pakken of hoe u de communicatie wil verbeteren. Ook geeft u niet aan hoe u de representativiteit van deze onderzoeken wil verbeteren. We vernemen graag van u hoe en welke acties u in gang gaat zetten.

*Tot slot*

We zijn graag bereid om over dit ongevraagd advies verder met u in gesprek te gaan.

Met vriendelijke groet,  
Namens de Burgeradviesraad  
van de gemeente Heumen



Agnes Coumans  
Voorzitter