

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

ADVIES

Onderwerp: Ongevraagd advies Cliëntervaringsonderzoeken Wmo
en Jeugdwet 2021
Datum: 20 februari 2023
Uw brief:
Ons kenmerk: 158249
Bij beantwoording datum en ons kenmerk vermelden
Behandeld door: Sam Menkehorst

Geacht College,

In onze vergadering van 24 januari 2023 hebben we een memo besproken van mevrouw Jansen over de Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugdwet 2021 (CEO). Het memo van 15 november 2022 is gebaseerd op de Cliëntervaringsonderzoeken in de regiogemeenten van het Rijk van Nijmegen van het onderzoeksbureau Zorgfocus. In het verleden zijn deze ervaringsonderzoeken steeds ter advisering voorgelegd. Voor 2021 constateren we dat dit niet het geval is, dat vinden we jammer. Ook ontbreken de onderzoeken zelf. Ook dit laatste vinden we belangrijk om alsnog te ontvangen om een goed en zorgvuldig advies uit te kunnen brengen. We willen u gezien het bovenstaande ongevraagd het volgende advies meegeven.

De CEO's zijn niet representatief

In het CEO WMO hebben een beperkt aantal respondenten regionaal deelgenomen, namelijk 101 inwoners. Dit is een responspercentage van 25%. Dit responspercentage ligt lager dan het landelijk gemiddelde van 35% en ligt ook fors lager dan in 2020 toen het responspercentage nog 46% was. We schrikken van deze lage respons en vragen ons echt af in hoeverre de getrokken conclusies representatief zijn. Omdat deze lage respons al jaren speelt pleiten we ervoor om te onderzoeken waarom deze responscijfers zo laag zijn en in hoeverre en op welke wijze de representativiteit verbeterd kan worden.

In het CEO-jeugd is de representativiteit naar ons idee nog een groter probleem. Van de 158 jongeren die zijn uitgenodigd voor dit onderzoek hebben slechts 30 jongeren (19%; in 2020 was dit nog 26%) deelgenomen en van de 215 uitgenodigde ouders/verzorgers hebben slechts 54 (25%) deelgenomen aan dit onderzoek. Ook hier vinden wij dat onderzocht moet worden waarom deze respons cijfers zo laag zijn en op welke wijze de representativiteit verbeterd kan worden.

Onafhankelijk cliëntondersteuner

Opvallend is dat weliswaar 44% van de respondenten afwist van de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuners maar dat slechts bij 4% (2 personen) van de respondenten daadwerkelijk een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was. In 2020 was dat nog bij 9% van de respondenten het geval. We hebben al in eerdere adviezen over

Cliëntervaringsonderzoeken aangegeven dat wij dit onbegrijpelijk vinden. Dus we dringen er nogmaals bij u op aan om juist deze ondersteuningsmogelijkheid extra onder de aandacht te brengen bij hulpvragers en te wijzen op de meerwaarde van de inzet van deze onafhankelijke professionals.

Hulp/ondersteuning

Respondenten zijn erg tevreden over de verschillende vormen van hulp/ondersteuning die zij (hebben)ontvangen. We hebben in het verleden een aantal keren signalen van ongenoegen doorspeeld die wij hebben ontvangen betreffend de huishoudelijke hulp. Ook hebben we gevraagd hier aanvullend kwalitatief onderzoek naar te doen. De signalen komen overeen met de opmerkingen die in het onderzoek staan over te weinig uren huishoudelijke hulp die kan worden ingezet en dat er geen vervanging geregeld wordt bij ziekte/uitval van een zorgmedewerker. Bij deze vragen we u om dit punt nu daadwerkelijk op te pakken en te bezien hoe voor deze problemen een oplossing gezocht kan worden en mensen die deze vorm van ondersteuning nodig hebben niet in de knel komen en ze in hun zelfstandig functioneren bedreigd worden.

Verzoek

We verzoeken u ons te informeren hoe u de Cliëntervaringsonderzoeken als college beoordeelt en welke acties u inzet. Voorts vragen we u om dit advies voor te leggen aan de leden van de Gemeenteraad.

Met vriendelijke groet,
Namens de Burgeradviesraad
van de gemeente Heumen



Agnes Coumans
Voorzitter