



Datum: 26 februari 2019
Referentie: prz 002 19
Onderwerp: ongevraagd advies 'cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en WMO 2017'

Gemeente Zevenaar,
het college van Burgemeester en Wethouders,
t.a.v. Wethouder A. van Loon,
c.c. Mevr. S. Naus (beleidsmedewerker Maatschappelijke Ontwikkeling); Dhr. R. Tegelaar (team
Maatschappelijke Ontwikkeling)
Postbus 10,
6900 AA Zevenaar

Geachte mevrouw Van Loon,

In zijn vergadering van 11 februari jl. heeft de PRZ onder meer de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en WMO besproken. Naar aanleiding daarvan onderstaand ongevraagd advies.

Het 'Cliëntervaringsonderzoek WMO 2017' is verschenen op 8 oktober 2018. Aan dit onderzoek hebben voldoende respondenten deelgenomen om de resultaten representatief te doen laten zijn. Het onderzoeksverslag heeft als subtitel 'niet de cijfers maar de mens centraal'. Wat dan opvalt, is dat de uitwerking van dit evaluatieonderzoek toch vooral uit cijfermateriaal bestaat. De grote lijn uit dit onderzoek is dat de cliënten tevreden zijn over het contact met de gemeente en idem over de kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning. Dit heeft echter, volgens de respondenten, niet bijgedragen aan meer of een betere deelname aan de samenleving. Een andere opvallende conclusie is dat het recht op gratis en onafhankelijke cliëntondersteuning vrijwel onbekend is.

Het 'Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2017' is uitgebracht op 13 december 2018. Ook hier de subtitel 'niet de cijfers maar de mens centraal' en ook hier plaatst de PRZ dezelfde kanttekening. Door de lage response komt de betrouwbaarheid van de resultaten en de 'hardheid' van de conclusies onder druk te staan. Niettemin geeft het onderzoek wel enkele verbeterrichtingen aan: door het geven van meer bekendheid over de mogelijkheden van jeugdhulp, door een nog beter inspelen op behoefte van jongeren (o.a. meer persoonlijke aandacht), door minder wisseling in de begeleiding en door het verbeteren van de samenwerking tussen organisaties kan de effectiviteit van de hulpverlening worden vergroot.

In een eerder mailcontact heeft u (c.q. de betrokken ambtenaren) aangegeven dat de opzet van deze beide onderzoeken vrij summier is en dat er wordt nagedacht om dit komend jaar op een andere manier vorm te gaan geven. Uiteraard wil de PRZ hier graag bij betrokken worden en nu al willen pleiten om dit overwegend getalsmatig onderzoek uit te breiden met een kwalitatief deel om zo beter zicht te krijgen op wat er leeft onder deze cliëntengroep en wat hun wensen, behoeftes en meningen zijn.

Dan tot slot. Voor wat het de resultaten en verbeteringen uit deze onderzoeken betreft, zijn wij benieuwd wat daarvan in het huidige beleid voor Jeugd en MO (al) is meegenomen.

In afwachting van uw reactie,
Een vriendelijke groet.

Namens de PRZ,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Donker', written in a cursive style.

Peter Donker
Voorzitter

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. van Schijndel', written in a cursive style.

Peter van Schijndel
Secretaris