



Datum: 24 februari 2020
Referentie: prz 002 20
Onderwerp: ongevraagd advies 'cliëntervaringsonderzoeken Jeugdzorg en WMO 2018'

Gemeente Zevenaar,
het college van Burgemeester en Wethouders,
t.a.v. Wethouder H. Winters,
c.c. Mevr. H. Hamelers (team Maatschappelijke Ontwikkeling)
Mevr. A. te Lintelo (team Maatschappelijke Ontwikkeling)
Postbus 10,
6900 AA Zevenaar

Geachte heer Winters,

In zijn vergadering van 17 januari heeft de PRZ onder meer de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdzorg en WMO 2018 besproken. Naar aanleiding daarvan onderstaand ongevraagd advies.

Maar eerst nog even terug in de tijd. Februari vorig jaar heeft de PRZ ook een ongevraagd advies uitgebracht over de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet en WMO 2017 (referentie: prz 002 19). Uw reactie - c.q. die van een van uw ambtenaren- (d.d. 17 maart 2019) was onder meer dat u ons advies zou meenemen bij het opstellen van een Plan van Aanpak voor het onderzoek over 2018 en op het moment dat dit PvA gereed is, dit met ons zou worden gedeeld. Dit laatste is kennelijk aan uw aandacht ontsnapt.

Dan de voorliggende cliëntervaringsonderzoeken.

Wmo-voorzieningen worden toegekend als algemene voorziening of als maatwerkvoorziening. Het doel van deze wet is om burgers te helpen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en deel kunnen nemen aan de maatschappij. Het WMO-cliëntervaringsonderzoek 2018 is gehouden onder mensen met een maatwerkvoorziening waarvan een deel ook gebruik maakt van algemene voorzieningen. Iets meer dan 75% van de respondenten in het onderzoek is ouder dan 56 jaar, de groep jonger dan 56 jaar, (jong)volwassenen met een Wmo-ondersteuning, is niet terug te vinden in dit onderzoek. Ook worden de algemene en maatwerkvoorzieningen vrijwel niet nader geduid.

Als kwaliteit van hulpverlening is onderzocht: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitscentrum of dagopvang. De PRZ mist hier de respijtzorg (tijdelijke opname om mantelzorg te ontlasten, logeren).

Het onderdeel begeleiding wordt niet gespecificeerd. Begeleiding kan zijn 'begeleiding individueel' of begeleiding groep (dagbesteding). Begeleiding kan allerlei doelen hebben: dagstructuur bieden, tot activiteiten komen, uitbreiding van activiteiten, sociale contacten aangaan. Deze begeleidingen kunnen aangeboden worden door allerlei hulpverleners, ook daar verschaft dit evaluatieonderzoek geen duidelijkheid over.

Het WMO-cliëntervaringsonderzoek lijkt voornamelijk gericht te zijn op cliënten met huishoudelijke hulp en vervoer. Over de groep mensen met (psychische) beperkingen die (al dan niet tijdelijk) in hun functioneren belemmerd wordt (denk bijvoorbeeld aan de groep mensen met autisme of andere psychiatrische problematiek die niet behandeld wordt in een instelling maar wel hulp nodig hebben bij hun functioneren) is het niet duidelijk of zij ook zijn meegenomen in dit onderzoek. Idem dito geldt dit ook voor cliënten met een 'beschermd wonen-indicatie'.

Al met al had er veel specifiek onderzoek gedaan kunnen worden. Zo wordt er bijvoorbeeld niet gevraagd door wie de hulp wordt verleend (zoals wel in het cliëntervaringsonderzoek Jeugdzorg is gedaan).

Ook zijn de vragen bij de 'Jeugd' specifiek dan bij het WMO-deel. Bijvoorbeeld items als de snelheid waarmee de zorgverlening van start is gegaan, het krijgen van voldoende informatie, het samenwerken van de verschillende zorgorganisaties, het hebben van een 'klik' met de zorgverlener, het serieus genomen voelen, het met respect behandeld worden, de redenen voor de zorg- of hulpverlening ontbreken in het WMO-deel. Door specifiek uit te vragen ontstaat een genuanceerder beeld van deze onderzoeksgroep.

Dan is de vragenlijst nogal 'rommelig' van opzet: een verzameling van 5-, 7- en 10-puntsschalen met steeds wisselende, en geen eenduidige, waarderingen.

Tot slot een opmerking over de bekendheid van de 'onafhankelijke cliëntondersteuning': die is gelijk gebleven aan het onderzoek uit 2017. Een meerderheid (70%) is niet bekend met deze ondersteuning. De PRZ heeft in een eerder advies (in 2015) en herhaaldelijk in diverse tussentijdse contacten met u en uw ambtenaren dit knelpunt benoemd. Een gemeente is verplicht deze ondersteuning aan te bieden vanaf het moment van de voorbereiding op het keukentafelgesprek tot het moment van de verslaglegging. Het gaat om een actieve rol uwerzijds en met name in de fase voorafgaand aan het eerste geplande gesprek. Onze indruk is dat dit pas tijdens of na dit gesprek gebeurt. Ook is de site van de gemeente Zevenaar hierin onvoldoende behulpzaam: het is nog een hele toer en zoektocht om enige informatie over deze ondersteuning te vinden.

In afwachting van uw reactie,
Een vriendelijke groet.

Namens de PRZ,



Peter Donker
Voorzitter



Peter van Schijndel
Secretaris