bericht

Maatschappelijke Ontwikkeling

Stadskantoor
Lubeckplein 2
Postbus 10007
8000 GA Zwolle
Telefoon 14 038
postbus@zwolle.nl

www.zwolle.nl

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraad
t.a.v. mevrouw Wertheim
Postbus 10007
8000 GA Zwolle

Behandeld door Manja van der Zee en Ronald Buitenhuis
Datum 21 februari 2023
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoeken Jeugdhulp en Wmo

Geachte mevrouw Wertheim,

In uw brief van 1 september 2022 heeft u gereageerd op de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdhulp en Wmo. Onze hartelijke dank daarvoor. Wij hebben u gevraagd in hoeverre u de uitkomsten van de onderzoeken herkent en of u aanvullende bevindingen heeft over hoe inwoners de jeugdhulp of de maatschappelijke ondersteuning in 2021 hebben ervaren.

Herkenbare uitkomsten
In uw reactie gaf u aan de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken net als vorige jaren positief te vinden, maar tevens dat het beeld dat geschetst wordt positiever is dan het beeld dat de Participatieraad van inwoners krijgt. U geeft ook aan dat dit kan komen doordat de Participatieraad veel signalen ontvangt en daardoor een minder positief beeld heeft. Dat neemt niet weg dat signalen een kans kunnen zijn tot verbetering.

Wij zijn verheugd om te vernemen dat de Participatieraad positief is en delen de mening dat signalen een kans tot verbetering zijn. Wij nemen daarom elk signaal serieus. Tegelijkertijd beseffen we dat we niet overal een oplossing voor hebben.

Onafhankelijke cliëntondersteuning
Ondanks het advies van de Participatieraad in 2021 met diverse suggesties om cliënten beter te informeren, is het aantal cliënten dat een beroep deed op onafhankelijke cliëntondersteuning verder gedaald. U vraagt wat er is gedaan met de suggesties en om een inventarisatie naar de oorzaken van de signalen dat cliënten niet op de hoogte zijn van onafhankelijke cliëntondersteuning en/of daar mondjesmaat gebruik van maken. Tevens geeft de Participatieraad voorbeelden van vraagoverstijgende ondersteuningsbehoefte bij cliënten.

Datum 21 februari 2023

Op basis van de suggesties van de Participatieraad hebben we destijds gesproken met de accounthouder van Zorgbelang Overijssel (de organisatie die voor Zwolle de onafhankelijke cliëntondersteuning uitvoert). Het accounthouderschap is inmiddels overgedragen aan een andere collega. Daarnaast zijn we op 26 oktober 2022 in gesprek gegaan met u, het Sociaal Wijkteam en Zorgbelang Overijssel. We hebben dit ervaren als een prettig en inhoudelijk waardevol gesprek. We hebben diverse signalen vanuit de Participatieraad goed besproken en door Zorgbelang Overijssel en het Sociaal Wijkteam is een en ander nader toegelicht vanuit hun ervaringen in de praktijk.

Wij hebben in dat gesprek enkele werkafspraken gemaakt:

1. Binnen het Sociaal Wijkteam wordt onafhankelijke cliëntondersteuning opnieuw besproken met als doel de bewustwording bij de medewerkers te vergroten. Ook wordt gekeken of de onafhankelijke cliëntondersteuning in het inwerkprogramma wordt of kan worden meegenomen.
2. We plannen een gesprek met de werkgroep Jeugd van de Participatieraad om het nieuwe inkoopmodel jeugdhulp nader toe te lichten.
3. Het aanvragen van een persoonsgebonden budget kan voor inwoners complex zijn. Het Sociaal Wijkteam gaat inwoners waar nodig adviseren om hierbij de ondersteuning van een onafhankelijk cliëntondersteuner te vragen.
4. In meer algemene zin is van belang dat het Sociaal Wijkteam duidelijk communiceert richting inwoners over hoe het persoonsgebonden budget in elkaar zit en wat je aan vaardigheden nodig hebt.
5. Nadere informatie over de beschikbare plaatsen voor dagbesteding, wordt teruggekoppeld aan de Participatieraad.
6. Gemeente Zwolle denkt na over een andere wijze van het onderzoeken van de cliëntervaringen. Als daar concrete stappen worden overwogen, zal de Participatieraad worden betrokken.
7. Het overleg wordt door alle deelnemers als positief ervaren: prettig, open en ruimte om vragen te stellen. Ook wordt uitgesproken dat elkaar af en toe op deze manier ontmoeten van toegevoegde waarde is.

Respons
De Participatieraad heeft vorig jaar enkele concrete aanbevelingen gedaan om de respons van de cliëntervaringsonderzoeken te verhogen. U vraagt of en wat gedaan is met deze suggesties.

We zijn destijds in gesprek gegaan met de Participatieraad over de adviezen die zij daarover hebben en over de rol die de Participatieraad kan spelen in het vergroten van de respons. Een suggestie die de Participatieraad deed, is het betrekken van het versimpelteam bij de vragenlijsten. Dit is gebeurd en eveneens is de Participatieraad betrokken bij de concept vragenlijsten. Daarnaast is in afstemming met de Participatieraad via Facebook een vooraankondiging gedaan en een oproep aan inwoners om de vragenlijst in te vullen. Aan de Participatieraad is tevens gevraagd

om haar leden actief te informeren over de cliëntervaringsonderzoeken en hen te wijzen op het belang van het in vullen van de vragenlijst.

De ervaringen van inwoners vinden we zeer belangrijke informatie als het gaat om de beoordeling van de kwaliteit van de gemeentelijke voorzieningen. Het is goed om op te merken dat deze cliëntervaringsonderzoeken niet de enige manier is waarop we ons laten informeren over de wijze waarop inwoners onze voorzieningen ervaren. In brede zin gebruiken we hier bijvoorbeeld ook het buurt-voor-buurt onderzoek voor.

Klachtafhandeling
De Participatieraad adviseert om te onderzoeken waarom 80% van de Wmo-cliënten geen klacht in wil dienen en waarom 42% niet tevreden is over de klachtafhandeling. Daarnaast wil de Participatieraad graag weten op welke manier inwoners op de hoogte gebracht worden van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Vanwege het feit dat de vragenlijsten geanonimiseerd worden verwerkt, kunnen wij niet achterhalen waarom 42% van de inwoners die in 2021 een klacht hebben ingediend niet tevreden zijn en waarom 80% geen klacht wil indienen. We zullen onderzoeken of we extra vragen moeten toevoegen aan de vragenlijst over 2022 (volgend jaar) om dit te achterhalen. Dit gaat wel ten koste van de vergelijkingsmogelijkheid met 2021.
Daarnaast is van belang op te merken dat klachten over de zorg de inwoner rechtstreeks bij de zorgaanbieder dient te melden. Aanbieders hebben een eigen regeling voor de afhandeling van klachten van cliënten. Het college ziet toe op de naleving van de klachtregelingen van aanbieders door periodieke overleggen met de aanbieders. De zorgaanbieder dient de inwoner over deze mogelijkheid goed over te informeren.
Klachten over de toegang (Sociaal Wijkteam en Centrale Toegang) kan de inwoner bij de gemeente melden. Hiervoor zijn klachtenfunctionarissen aangesteld. Klachten over het Wmo-vervoer kunnen gemeld worden bij een onafhankelijke klachtencommissie van Zorgbelang Overijssel en desgewenst kan door deze organisatie ondersteuning geboden worden. En klachten over de hulpmiddelen kunnen gemeld worden bij de leverancier.

Indien een inwoner het niet eens is over de afhandeling door de gemeente van zijn/ haar klacht dan kan hij de klacht indienen bij de Overijsselse Ombudsman. De ombudsman onderzoekt klachten over het handelen (of het nalaten daarvan) door een overheidsinstantie of medewerkers van die overheid.

Datum 21 februari 2023

Onderbouwing
Bij de stellingen in het cliëntervaringsonderzoek Jeugd mist de Participatieraad de mogelijkheid om het antwoord te onderbouwen zoals bij kennisniveau en bejegening.

Het cliëntervaringsonderzoek in de vorm zoals we dat nu jaarlijks doen, leent zich niet goed voor onderbouwingen en motiveringen van de ingevoerde antwoorden. De kracht van het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek is juist dat het de mogelijkheid biedt om representatieve cijfers en percentages per jaar te vergelijken, waardoor trends en afwijkingen daarvan worden gesignaleerd. Op basis van die afwijkingen kan vervolgens bijvoorbeeld navraag gedaan worden bij het Sociaal Wijkteam, scholen of de Participatieraad over oorzaken en aanleidingen van gestegen of gedaalde cijfers. We bespreken de daling van de waardering van het kennisniveau van de hulpverleners en de cijfers inzake de bejegening in ieder geval met het Sociaal Wijkteam.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders,

Anja Jager
hoofd Maatschappelijke Ontwikkeling