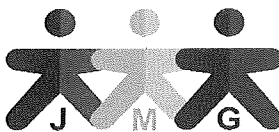


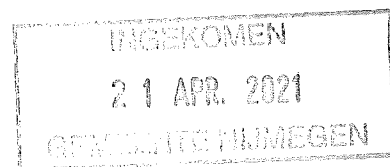
Adviescommissie

Jeugd-, Maatschappelijke opvang- & Gehandicaptenbeleid



ref.nr.: E 21.000997
procesverantw.: MO10

College van burgemeester en wethouders
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen



afgedaan:

Betreft: Ongevraagd advies over 'Toegang tot de Wmo, Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief. Nazorgonderzoek 2020: brief met bijlagen'

Nijmegen 21 april 2021

Geacht college,

De adviescommissie JMG heeft kennis genomen van het Nazorgonderzoek 2020 van de 'Toegang tot de Wmo. Rekenkameronderzoek vanuit cliëntperspectief' (februari 2021) van de Rekenkamer. Middels een ongevraagd advies informeren wij u over de opvatting van de adviescommissie over genoemd Nazorgonderzoek.

De adviescommissie JMG onderschrijft de uitspraak van de Rekenkamer dat vanuit cliëntperspectief rechtszekerheid van belang is. Deze uit zich onder meer in voor de cliënt toegankelijke, duidelijke en controleerbare informatie en dat hiernaar gehandeld wordt.

In dit kader onderschrijven wij de aanbeveling van de Rekenkamer aan uw college, om werk te maken van een beter toegankelijke en actuele informatievoorziening aan cliënten, zowel op de gemeentelijke website als bij de Sociale Wijkteams (de toekomstige buurtteams) en de Stips.

Een van de aanbevelingen uit het Rekenkameronderzoek 'Toegang tot de Wmo' van 2019, is het verbeteren van de informatie op de gemeentelijke website. Uit het Nazorgonderzoek is gebleken dat de website in 2020 niet gewijzigd is ten opzichte van het jaar daarvoor.

Er ontbreekt belangrijke informatie rond de toegang tot de Wmo:

- Een algemene toelichting op de Wmo, Sociale Wijkteams en de Stips;
- Een overzicht van (veel gestelde) hulpvragen en voorzieningen;
- Hoe en waar een hulpvraag gemeld kan worden;
- Hoe het proces verloopt nadat een hulpvraag is gemeld;
- Hoe er om wordt gegaan met de privacy van een cliënt;
- Hoe een cliënt zich kan voorbereiden op een keukentafelgesprek;
- Dat de mantelzorger van de cliënt bij het keukentafelgesprek aanwezig mag zijn;
- Dat een cliënt gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner;
- Dat een cliënt het recht heeft op het indienen van een persoonlijk plan;

- Dat een cliënt een verslag krijgt van het keukentafelgesprek;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij ontevreden is of klachten heeft;
- Wat een cliënt kan doen als hij/zij het niet eens is met een genomen beslissing.

De Rekenkamer heeft www.nijmegen.nl ook doorlopen op een aantal voor de hand liggende zoektermen. Het blijkt dat daarmee niet gemakkelijk de gewenste informatie kan worden gevonden.

Naar het idee van de adviescommissie had relatief eenvoudig in deze hiaten voorzien kunnen worden, ook in coronatijd. We adviseren het college dan ook om dit alsnog met spoed te doen, omdat het voor inwoners om zeer essentiële informatie gaat. Uit het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019 blijkt bijvoorbeeld dat maar 36% van de cliënten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner (een daling van 5% te opzichte van 2018). Dit behoeft dringend verbetering.

In uw reactie op het Nazorgonderzoek van de Rekenkamer (opgenomen in de publicatie van dit onderzoek), erkent u dat er sinds eind 2019 geen aanpassingen aan de website zijn gedaan. Dit betekent dat deze nu al zo'n anderhalf jaar niet voldoet. U voert daarvoor twee redenen aan: de pandemie en het gegeven dat de sociale infrastructuur de komende tijd anders wordt ingericht. Wij begrijpen dat de pandemie veel ambtelijke capaciteit in beslag neemt en dat geldt natuurlijk ook voor de nieuwe inrichting. Uit uw reactie blijkt echter dat u onvoldoende oog heeft voor het cliëntperspectief. Inwoners van Nijmegen die ondersteuning of hulp nodig hebben kunnen niet, of alleen met veel moeite, de meest basale informatie vinden. In antwoord op uw reactie constateert de Rekenkamer (p. 18) dat de informatievoorziening aan kwetsbare groepen tot in 2022 niet zal worden verbeterd. Wij vinden dit niet acceptabel.

Wij adviseren u om op korte termijn, bij wijze van noodverband, op de website van de gemeente aanpassingen aan te brengen waarmee inwoners gemakkelijker de informatie kunnen vinden die zij nodig hebben, bijvoorbeeld door te verwijzen naar de website van Sterker. Voor kwetsbare groepen is meer nodig. Een mogelijkheid is om lokale vrijwilligers bij de Stips, in de mantelzorg en professionals in de thuiszorg, de maatschappelijke opvang en de sociale wijkteams snel en goed op de hoogte te brengen van de manier waarop inwoners uit hun doelgroepen snel de juiste informatie kunnen krijgen.

De Rekenkamer geeft aan dat een deel van de informatie wel is opgenomen in de informatiefolder en website van Sterker. Die informatiefolder wordt echter niet altijd aan cliënten toegestuurd en op de website van Sterker is die folder niet eenvoudig te vinden.

Meer kwalitatieve informatie

Wij onderschrijven aanbeveling 5 van de Rekenkamer om cliëntervaringsonderzoeken uit te breiden met kwalitatieve informatie, waarbij ook de cliënten zonder maatwerkvoorziening worden bevraagd en waarbij er aandacht is voor het langjarig volgen van bepaalde groepen cliënten. Het organiseren van een groepsgesprek voor pgb-houders is een eerste, goede aanzet hiertoe. In eerdere adviezen hebben wij in het kader van kwalitatief onderzoek gewezen op de verdiensten van het Regionaal Platform Ervaringskennis (RPE) en gepleit voor een Nijmeegse evenknie van het ervaringsdeskundig onderzoeksbureau Meetellen, dat actief is in Utrecht en Amsterdam.

We adviseren uw college een van deze opties in overweging te nemen, omdat ze voorzien in ervaringskennis van mensen die met kwantitatief onderzoek vaak niet worden bereikt.

Tot slot

Wij realiseren ons dat het college het komend jaar een grote communicatie-opgave wacht.

Het Brede basisteam Jeugd en gezin gaan medio dit jaar van start, een half jaar later gevolgd door het Brede basisteam volwassenen. Het BMC-rapport 'Advies inrichting ingangen sociale infrastructuur' (februari 2021) heeft nog slechts het karakter van een briefing en behoeft daarmee de nodige uitwerking (zie ook ons advies van maart 2021 hierover).

We adviseren hier goed regie op te voeren op basis van een duidelijke planning, zodat in de rechtszekerheid van inwoners kan worden voorzien in de vorm van toegankelijke, duidelijke en controleerbare informatie..

Vriendelijke groeten,

Sandra de Vries
voorzitter adviescommissie JMG

adviescommissie JMG
secretaris Frank Eliëns, M010
postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Vanwege de effecten van het coronavirus is deze brief niet ondertekend.

Danny Siahaya

Van: Frank Eliëns
Verzonden: woensdag 21 april 2021 16:59
Aan: DocInfo
Onderwerp: ongevraagd advies adviescommissie JMG
Bijlagen: 2.4. 20210415 Ongevraagd advies JMG Toegang Wmo Rekenkameronderzoek vanuit clientperspectief.pdf

Beste collega,

Bijgaand tref je aan een ongevraagd advies van de adviescommissie JMG over het Nazorgonderzoek van de Rekenkamer. Graag registreren en ter afdoening sturen naar Jan Bannink.

Groet!

Frank Eliëns
Secretaris adviescommissies Jeugd, Maatschappelijke opvang en Gehandicaptenbeleid,
Seniorenraad en Cultuurprijzen
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling MO20
Korte Nieuwstraat 6, 6511 PP Nijmegen | Postbus 9105, 6500 HG Nijmegen
T 024-3299012 | M 0646265790 f.eliens@nijmegen.nl | www.nijmegen.nl