

Aan: College van Burgemeester en wethouders Gemeente Dijk en Waard
Betreft: Cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo 2024
Gemeente Dijk en Waard
Datum: 22 maart 2025
Cc: P. Blokzijl, beleidsmedewerker Sociaal Domein

Geachte leden van het College,

Onderstaand reageren wij op uw verzoek om onze mening te geven over de uitkomsten van de Cliëntervaringsonderzoeken (CEO) 2024. Wij hebben deze met veel belangstelling gelezen. Het doel van deze onderzoeken is eventuele verbeterpunten te identificeren om de hulp aan onze inwoners te verbeteren. Onze reactie is als volgt.

CEO Wmo 2024

De Cliënten Adviesraad (CAR) ervaart het als positief dat de respons is toegenomen in 2024, evenals de bekendheid met waar men moet zijn met de hulpvraag. Ook is men over het algemeen zeer tevreden over de geboden ondersteuning.

Positief is ook dat de bekendheid met de Onafhankelijke Cliëntondersteuning (OCO) is toegenomen. De CAR verwacht ook veel van het Meedenker project dat binnenkort van start gaat.

Advies: Omdat cliënten vaak niet weten wat een OCO is, adviseren wij om ook binnen het CEO gebruik te maken van de term Meedenker.

Voorbeeld: 'Als ik niet had gebeld 2 weken na mijn aanvraag, dan was deze onderaan de stapel blijven liggen. Dat vind ik een slechte zaak'. Voor de CAR is dit een herkenbaar citaat, dat wij regelmatig te horen krijgen vanuit onze achterban. Deze vraag staat niet expliciet in het CEO: hoeveel tijd zat er tussen het moment van aanmelden bij het Sociaal Plein en het contact met de Wmo-consulent.

Advies: Neem over het voornoemde een vraag op in het CEO.

Het verheugt de CAR dat de aandacht voor de vervanging van hulpmiddelen flink is toegenomen; toch vinden wij een hoeveelheid van 25% van de hulpmiddelen die niet snel vervangen worden fors! Vooral omdat cliënten afhankelijk zijn van de hulpmiddelen voor een goede kwaliteit van leven.

Advies: Blijf samen met aangrenzende gemeenten in gesprek met Medipoint over het verminderen van de wachttijden c.q. vervangingstijden.

CEO Jeugd 2024

De CAR is zeer positief over het feit dat jongeren zich serieus genomen voelen en dat zij de geboden ondersteuning als passend ervaren. Tevens zijn er positieve geluiden over de 'gezinscoach', ook dit is heel verheugend.

De bekendheid met waar men moet zijn met een hulpvraag is helaas afgenomen in 2024. Tevens weet 80% van de ondervraagden niet dat men gebruik kan maken van een OCO.

Advies: Meer bekendheid met cliëntondersteuning zou kunnen helpen om sneller te kunnen achterhalen waar men moet zijn met de hulpvraag. Wij stellen meer inzet hierop zeer op prijs.

Wat nog steeds een grote zorg is voor de CAR zijn de lange wachttijden voordat men in aanmerking komt voor hulp of ondersteuning.

De respons op het CEO is door jongeren zelf maar 13%; dit vinden wij zeer laag.

Advies: De jeugd- en gezinscoach of ambulante ondersteuners kunnen hierin ongetwijfeld iets betekenen.

Tenslotte:

De CAR is positief over de samenwerking en contacten met de gemeente over de CEO.

In oktober 2024 is er een gesprek geweest met de heer P. Blokzijl over het CEO 2023. Er is toen gesproken over "formulierenmoeheid" in het algemeen en over de wens meer afstemming te realiseren met andere zorgaanbieders en gemeenten. Wij zijn benieuwd naar de voortgang hiervan. Ook vernemen wij graag meer over de voortgang van het gesprek met het onderzoeksbureau inzake een betere ondersteuning van anderstaligen en laaggeletterden. Positief is zeker dat de gemeente werkt aan een soepeler overgang van Jeugdzorg naar Wmo; ook hierover blijven wij graag geïnformeerd.

Uw reactie op onze adviezen zien wij met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Namens de Cliënten Adviesraad Dijk en Waard:

Suzan Bozkurt, Joke Lenaarts en Cora Soetens

