

Maatschappelijke Ontwikkeling

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

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

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

www.zwolle.nl

Behandeld door Manja van der Zee en Ronald Buitenhuis
Datum 2 november 2021
Onderwerp Cliëntervaringsonderzoeken Jeugdhulp en Wmo

Geachte mevrouw Wertheim,

In uw brief van 14 oktober 2021 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 2020 hebben ervaren.

Representativiteit

De Participatieraad geeft aan dat het beeld dat uit het onderzoek naar voren komt, niet geheel overeenkomt met het beeld dat de Participatieraad heeft op basis van gesprekken met inwoners.

De cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo die we jaarlijks uitvoeren, betreffen een digitale uitvraag onder cliënten. Een dergelijk onderzoek geeft een gemiddeld en een globaal beeld. Dat de signalen die de Participatieraad bereiken een ander beeld geven, was dan ook een aanleiding om de Participatieraad te vragen om een reactie. Het is goed denkbaar dat met name de negatieve signalen de Participatieraad bereiken, maar dat zij niet altijd representatief zijn voor het algehele beeld. Toch is elk signaal over een tekortkoming een kans om de dienstverlening te verbeteren. We gaan daarom graag in overleg met de Participatieraad over de betreffende signalen en bespreken graag hoe zij omgaan met concrete signalen van inwoners over bijvoorbeeld de toegankelijkheid en de kwaliteit van de dienstverlening van het Sociaal Wijkteam of van aanbieders van jeugdzorg of maatschappelijke ondersteuning.

Respons

Datum 2 november 2021

De Participatieraad vindt de respons vrij laag om een algemeen beeld te schetsen en adviseert om samen met hen en inwoners te bespreken op welke wijze ervaringen van cliënten opgehaald kunnen worden om de respons te verhogen. Ook wijst de Participatieraad op de ruimte die gemeenten sinds dit jaar hebben om de cliëntervaringsonderzoeken meer naar eigen inzichten vorm te geven en minder volgens landelijke richtlijnen. De Participatieraad doet vervolgens enkele concrete aanbevelingen om de respons van de cliëntervaringsonderzoeken te verhogen.

Statistisch gezien is een respons op een online enquête van 15 tot 20% goed en zijn de uitkomsten bij een dergelijke respons als representatief te beschouwen. Wij zien dat de respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugd dit jaar met 13% wat lager is. Daarmee is de representativiteit dus ook wat minder. Met een respons van 27% op het cliëntervaringsonderzoek Wmo is dat onderzoek zeker als representatief te beschouwen.

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. Maar daarnaast beschouwen we de Sociale Wijkteams ook als belangrijke informatiebron. Zowel tevreden als ontevreden inwoners, vertellen over hun ervaringen aan de medewerkers van het Sociaal Wijkteam. Bij concrete signalen gaat het Sociaal Wijkteam het gesprek aan met de betreffende aanbieder. Indien er signalen zijn dat sprake is van een structurele tekortkoming, dan wordt ook een beleidsmedewerker van de gemeente betrokken.

Dit laat onverlet dat we met meer communicatie en aandacht voor de cliëntervaringsonderzoeken wellicht kunnen komen tot een hogere respons, waardoor de uitkomsten nog meer representatief zouden zijn. We gaan graag in gesprek 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.

Toegankelijkheid van de hulp

De Participatieraad heeft signalen ontvangen dat inwoners de toegang tot hulp moeilijk konden vinden en dat in de lockdown-periodes veel hulp niet geleverd werd en organisaties niet goed bereikbaar waren. Daarnaast vinden sommige inwoners die voor het eerst om hulp vragen, het moeilijk de weg naar hulp te vinden.

De Participatieraad adviseert daarom meer bekendheid te geven aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Daarnaast adviseert de Participatieraad te werken met vaste contactpersonen voor inwoners.

Over de signalen van de Participatieraad over de vindbaarheid van de toegang tot de hulp, gaan we graag in gesprek. Het is een belangrijk doel van de Sociale Wijkteams om in verbinding met andere voorzieningen en organisaties in de wijk, een

bericht

Datum 2 november 2021

laagdrempelige toegang te zijn voor noodzakelijke ondersteuning en hulp. Ook de vraag in hoeverre de onafhankelijke cliëntondersteuning hier in de praktijk aan bijdraagt, bespreken we graag.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders,

Anja Jager
hoofd Maatschappelijke Ontwikkeling