



Aan het college van burgemeester en wethouders  
van de gemeente Zwolle  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle

Zwolle, 14 oktober 2021

Onderwerp: Reactie van de Participatieraad Zwolle op de uitkomsten van de  
cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo.

Geacht College,

Op 8 september ontvingen we de rapporten met de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo.

De gemeente Zwolle heeft ons hierover 2 vragen gesteld.

1. Zijn de uitkomsten herkenbaar?
2. Heeft de Participatieraad wellicht nog aanvullende bevindingen over hoe inwoners de voorzieningen op grond van de Jeugdwet en de Wmo hebben ervaren in het voorgaande jaar?

### **1. Zijn de uitkomsten herkenbaar?**

De Participatieraad vindt de uitkomsten uit de cliëntervaringsonderzoeken positief maar is hierover wel verrast. Uit de gesprekken die wij met inwoners voeren herkennen we het beeld dat uit het onderzoek naar voren komt dikwijls niet. Hieronder lichten we enkele punten toe.

### **2. Aanvullende bevindingen over hoe inwoners de voorzieningen op grond van de Jeugdwet en de Wmo hebben ervaren in het voorgaande jaar**

#### *Algemeen*

De Participatieraad vindt de respons vrij laag om een algemeen beeld te schetsen.

U geeft in de inleiding aan dat de gemeente Zwolle net als andere gemeenten wettelijk verplicht zijn om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder haar Wmo-cliënten. Tot vorig jaar moest hierbij een lijst met 10 vragen worden gebruikt. Gemeenten hoeven met ingang van 2021 niet meer gebruik te maken van de 10 vragen, maar mogen zelf beslissen hoe ze invulling geven aan het CEO. Gemeenten zijn wel verplicht om tenminste drie onderwerpen aan bod te laten komen, te weten de toegankelijkheid van voorzieningen, de kwaliteit van de ondersteuning én het ervaren effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid en participatie.

De Participatieraad adviseert om samen met ons en inwoners (o.a. jongeren/ jongerenraad ouders en Wmo cliënten) te bespreken op welke wijze ervaringen van cliënten opgehaald kunnen worden om de respons te verhogen. Met elkaar kunnen we bespreken welke methodes en vraagstelling passend zouden zijn en op welke wijze de doelgroep benaderd en betrokken wil worden.



Daarnaast adviseert de Participatieraad om duidelijk te maken wat de gemeente Zwolle met de uitkomsten doet. De Participatieraad vindt het erg belangrijk dat inwoners geraadpleegd worden. Het is daarbij belangrijk dat de gemeente laat zien wat zij met uitkomsten doet. Wanneer dit effect meer zichtbaar is draagt dit bij aan het gevoel gehoord te worden én achten wij de kans groter dat inwoners meedoen aan dit soort ervaringsonderzoeken.

#### *Toegang*

Ons bereiken signalen van inwoners dat de toegang tot ondersteuning en zorg vaak moeilijk vindbaar is en dat zeker in de lockdown veel zorg en ondersteuning stillag en organisaties moeilijk bereikbaar waren. Dat gaf dikwijls grote druk op mantelzorgers, naastbetrokkenen en cliënten.

Ook los van de lockdown vinden met name inwoner die nog niet eerder met zorg en ondersteuning te maken hebben gehad het moeilijk de weg naar hulp te vinden. De Participatieraad adviseert om meer bekendheid te geven aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Geef voorafgaand aan het keukentafelgesprek al een folder mee over deze mogelijkheid van ondersteuning en benoem dat deze voor inwoners kosteloos en onafhankelijk is.

Uit diverse landelijke onderzoeken blijkt dat inzet van cliëntondersteuners leidt tot een gevoel van steun voor cliënten en naasten, tot betere communicatie tussen zorgaanbieders, cliënten en naasten en zorgt ervoor dat er minder zorgkosten gemaakt worden.

Daarnaast adviseert de Participatieraad om te werken met een vaste contactpersoon voor inwoners zodat inwoners weten bij wie zij terecht kunnen en die hun situatie kent zodat inwoners niet telkens hetzelfde verhaal moeten vertellen en die de regie kan nemen zoals dat ook gebeurt bij bijvoorbeeld casemanager dementie.

#### *Andere vormen van raadpleging*

Uit onze gesprekken met inwoners blijkt dat het cliëntervaringsonderzoek onbekend is bij gebruikers van Wmo en jeugdhulp. We spraken diverse inwoners die niet zijn benaderd voor dit onderzoek terwijl zij wel tot de doelgroep behoorden. De Participatieraad verwacht dat de cliëntervaringsonderzoeken steekproefsgewijs worden uitgevoerd. Het is ons niet duidelijk of inwoners die niet actief door de gemeente benaderd worden ook mee kunnen doen aan het cliëntervaringsonderzoek. De Participatieraad adviseert om het ophalen van ervaringen van cliënten breder bekend te maken. Dat kan via een cliëntervaringsonderzoek maar kan ook gecombineerd worden met andere onderzoeksmethodes waarbij een verdieping wordt gemaakt zoals een focus- of panelgroep. Op die manier kunnen inwoners die niet in de gelegenheid gesteld worden om het cliëntervaringsonderzoek in te vullen, toch hun stem laten horen. Daarnaast biedt het voor mensen die moeilijk kunnen lezen of schrijven de mogelijkheid om mondeling ervaringen door te geven. De Participatieraad verwacht dat inwoners die laaggeletterd zijn op de huidige manier van raadpleging nauwelijks worden bereikt.

#### *Deelname aan het cliëntervaringsonderzoek*

Om de respons te verhogen adviseert de Participatieraad om in de bijgevoegde brief nog duidelijker te omschrijven dat het cliëntervaringsonderzoek geen invloed heeft op de hulp die men ontvangt. Uit signalen die we van inwoners ontvangen blijkt dat bij inwoners de angst leeft dat het invullen van de vragenlijst consequenties kan hebben voor hulp en ondersteuning.

Daarnaast wordt de vragenlijst soms ingevuld samen met de begeleider waardoor de uitkomsten een vertekend beeld kunnen geven.



Verder vragen we aandacht voor de overbelasting van mantelzorgers. Het invullen van een lange vragenlijst kan veel tijd vragen en dikwijls hebben mantelzorgers die tijd niet. De Participatieraad adviseert om hiervoor oog te hebben.

#### *Clientervaringen*

We willen nogmaals benadrukken dat de participatieraad het goed vindt dat cliëntervaringen worden opgehaald. We adviseren echter om ervaringen op andere manieren op te halen, bij voorkeur enkele maanden na het afgeven van bijvoorbeeld hulpmiddelen. De Participatieraad ontvangt diverse signalen van inwoners die bijvoorbeeld hulpmiddelen of een Wmo-taxipas ongebruikt laten. We adviseren om na 3 tot 6 maand ná het afgeven van hulpmiddelen, telefonisch contact te leggen met de cliënt om kort te inventariseren of het hulpmiddel het gewenste resultaat heeft. Op die manier krijgt de gemeente een beeld van ervaringen die inwoners hebben kan er sneller worden ingegrepen wanneer een hulpmiddel niet voldoet zodat verergering van situaties voorkomen kan worden.

#### *Gevolgen coronamaatregelen*

Uit het cliëntervaringsonderzoek Wmo blijkt dat driekwart van de cliënten geen verandering heeft ervaren in de hulp als gevolg van de coronamaatregelen. Dit verbaast de Participatieraad enorm. Zowel aan het begin van de coronalockdown als ook na de lockdowns ontvangen we veel signalen van inwoners waarbij de gevolgen van corona en de (al dan niet) geboden hulp gevolgen had voor hun kwaliteit van leven. Veel hulp en ondersteuning lag stil of werd op een andere manier aangeboden. Wat we wel herkennen is dat diverse inwoners aangeven dat bepaalde vormen van hulp mogen blijven zoals het wandelen met cliënten of het beeldbellen al geldt dat niet voor iedereen zoals ook uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt.

#### *Beschermd wonen*

De Participatieraad vindt het goed dat u dit jaar een aanvullende steekproef heeft gedaan onder cliënten van beschermd wonen in de regio Zwolle. Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt onder andere dat 62% van de cliënten beschermd wonen tevreden is over de bereikbaarheid van de zorgaanbieder. De Participatieraad ontvangt signalen van inwoners dat aanbieders zowel tijdens de lockdown als daarna dikwijls niet of moeilijk bereikbaar waren. Daarnaast moeten inwoners dikwijls lang wachten voordat zij in aanmerking komen voor hulp en is er veel wisseling in medewerkers.

#### *Jongeren*

Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat 89% van de jongeren weet waar ze terecht kunnen voor hulp en dat 84% van de jongeren aangeeft snel geholpen te worden. De Participatieraad herkent zich niet in deze uitkomsten. Zowel uit landelijke onderzoeken als uit signalen die we van jongeren ontvangen blijkt dat zij het ingewikkeld vinden om de juiste hulp te vinden én dat er in de jeugdhulp wachtlijsten zijn. Verder vindt de Participatieraad het volgende opvallend: *'vergeleken met 2020 (80%) vinden in 2021 (90%) meer jongeren dat hulpverleners genoeg weten om hen te kunnen helpen. Vergeleken met 2019 vinden in 2021 minder jongeren dat beslissingen samen met hen worden genomen (83% vergeleken met 91%). Ook vinden in 2021 minder jongeren dat zij met respect worden behandeld (90% vergeleken met 98%).'* Naast het feit dat we de aantallen hoog vinden en dit niet herkennen uit de gesprekken met jongeren vinden we bovenstaande onlogisch. Daarnaast zijn er andere uitkomsten die ons verrassen.



Bijvoorbeeld dat er vergeleken met voorgaande jaren bij alle aspecten een kleine toename in het waargenomen effect van de hulp op het opgroeien is te zien. Dit is bijzonder omdat veel hulp wegviel of anders aangeboden werd.

Wat verder opvallend is, is dat 62% van de jongeren aangeeft dat het beter ging op school/ werk/ dagbesteding terwijl veel school en dagbesteding stillag of op andere wijze werd vormgegeven.

De Participatieraad adviseert om hierop aanvullend onderzoek te doen en in de voorbereiding hiervan jongeren te betrekken zodat de methode, vraagstelling en het betrekken van jongeren past bij de doelgroep.

Mocht onze reactie aanleiding geven tot vragen of opmerkingen dan horen we dat graag.

Met vriendelijke groet,

Aljona Wertheim  
Voorzitter Participatieraad Zwolle