



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

Zwolle, 1 september 2022

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

Geacht College,

Op 8 augustus 2022 ontving de Participatieraad de rapporten met de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugd en Wmo met de vraag om voor maandag 5 september te reageren. Gezien de vakantieperiode en de korte termijn om te reageren heeft de Participatieraad minder tijd geïnvesteerd dan wij wenselijk achten. We vinden de inbreng van inwoners, die wij als Participatieraad vertegenwoordigen, erg belangrijk en geven daarom wel een reactie.

De gemeente Zwolle heeft ons twee 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 net als vorige jaren. De Participatieraad is van mening dat er veel goed gaat in Zwolle maar het beeld dat geschetst wordt in de cliëntervaringsonderzoeken is naar ons idee positiever dan het beeld dat wij van inwoners krijgen. Dat kan natuurlijk 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.

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?

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Wij hebben vorig jaar in ons advies diverse suggesties gedaan om cliënten beter te informeren over onafhankelijke cliëntondersteuning. Echter het aantal cliënten dat hiermee bekend is, is nog verder gedaald. Graag horen we van u of en zo ja wat er is gedaan met deze suggesties. Daarnaast adviseren we om te inventariseren wat de oorzaken zijn dat cliënten niet op de hoogte zijn van onafhankelijke cliëntondersteuning en/ of daar maar mondjesmaat gebruik van maken.

Inwoners die onafhankelijke cliëntondersteuning ontvangen geven aan behoefte te hebben aan ondersteuning die vraag overstijgend is. Bijvoorbeeld helpen met:



- Aanvragen van indicaties, medicatie en hulpmiddelen
- Afstemmen van de zorg of het inzetten van extra zorg of steun
- Maken en inzet van een centraal ondersteuningsplan en online gezinsdossier
- Signaleren en formuleren van de hulpvragen binnen het gezin en inschakelen van de juiste professionals.

De Participatieraad adviseert daarom ook aandacht te blijven geven aan de overstijgende ondersteuning in de cliëntervaringsonderzoeken. Wordt dit ontvangen en sluit de onafhankelijke ondersteuning voldoende aan bij de behoefte van de inwoners.

Verhoging respons

Ook hebben we in onze reactie van 2021 suggesties gedaan om de respons van het cliëntervaringsonderzoek te verhogen. Graag horen we van u of en zo ja wat er is gedaan met deze suggesties.

Klachtafhandeling

80% van de WMO-cliënten wil geen klacht indienen. Van degenen die wel een klacht hebben ingediend is 42% niet tevreden over de afhandeling van de klacht. De Participatieraad adviseert om te onderzoeken waarom 80% geen klacht wil indienen en waarom 42% niet tevreden is over de afhandeling van de klacht. Daarnaast wil de Participatieraad graag weten op welke manier inwoners op de hoogte gebracht worden van de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Goede afhandeling van een klacht kan verergering voorkomen en is een opstap tot verbetering van de kwaliteit van hulp en zorg.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Onderbouwing

Bij de stellingen in het cliëntervaringsonderzoek jeugd, missen we de mogelijkheid om het antwoord te onderbouwen. Een voorbeeld: je kunt weten waar je hulp krijgt, maar dat betekent niet dat je deze snel krijgt en er tevreden over bent. De Participatieraad adviseert dit te splitsen om een beter beeld te krijgen en te vragen naar een onderbouwing, zoals bij de onderwerpen kennisniveau en bejegening. De Participatieraad vindt het zorgelijk dat het kennisniveau van de hulpverleners negatiever wordt beoordeeld en dat minder ouders vinden dat ze respectvol worden bejegend. We adviseren te inventariseren wat de reden hiervan is en in het volgende cliëntervaringsonderzoek om onderbouwing te vragen zodat er naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek verbeteracties ingezet kunnen worden.

Hulp die nodig is

Uit het cliëntervaringsonderzoek Jeugd blijkt dat 82% de hulp krijgt die nodig is. In onze achterban horen we helaas andere geluiden. Met name van ouders van kinderen met een meervoudige beperking.

Enkele signalen die wij meegeven zijn:

- Logeerbudget (respitzorg) wordt afgewezen voor kinderen met een meervoudige beperking of is niet toereikend.
- Aanbod zorg: orthopedagogische dagcentra zitten vol en hebben lange wachtlijsten.
- Er zijn geen tot weinig logeeropvang mogelijkheden voor kinderen met een grote zorgvraag.
- Pgb's worden weinig toegewezen. Indien dit wel wordt toegewezen is er geen "nazorg". Wel dient het ieder jaar opnieuw te worden aangevraagd.



- Ouders worden van het kastje naar de muur gestuurd. De gemeente vindt dat de zorg onder de Wlz of Zorgverzekering valt maar deze vinden dat het onder de zorg van de gemeente valt.
- Het is positief dat 87% aangeeft dat beslissingen samengenomen worden. De ervaringen vanuit onze achterban geven helaas een ander beeld. De gemeente beslist over de toekenning en bij Zorg in natura ook over de instelling waar contracten mee zijn afgesloten. Indien ouders dit zelf elders of op een andere manier – al dan niet in samenwerking met gemeente – op basis van PGB willen regelen, wordt de indicatie PGB dikwijls afgewezen of duurt het ontzettend lang.

Invloed Corona

Inwoners die wij spreken hebben tijdens de lockdowns en nog een tijd daarna zelf voor hun kind/ naaste gezorgd. Vaak zonder vorm van ondersteuning. Dit heeft enorm veel impact gehad op inwoners. Bij crisissituaties was ambulante zorg of opvang op speciaal onderwijs minimaal mogelijk. Ouders die met PGB zelf hulpverleners in dienst hebben, maakten eigen afspraken.

Tabel 5

Tot slot is de Participatieraad benieuwd naar Tabel 5 *Organisaties waaruit men hulp ontvangt* “42 % anders”. We horen graag van welke andere organisaties men dan hulp/info ontvangt.

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

Met vriendelijke groet,

Aljona Wertheim
Voorzitter Participatieraad Zwolle