



College van burgemeester en wethouders van De Fryske Marren

Heremastate 1

8501 AA Joure

Joure, 19 juli 2023

Betreft: ongevraagd advies cliëntervaringsonderzoeken

Geacht college,

In juni 2023 ontving de Adviesraad Sociaal Domein De Fryske Marren (hierna adviesraad) de resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken (hierna CEO) van de Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugd en Participatie over het jaar 2022.

Deze resultaten zijn op 8 juni 2023 door vier beleidsmedewerkers besproken met een aantal leden van de adviesraad. De resultaten stonden eveneens op de agenda van de vergadering van onze reguliere vergadering in juni.

Evenals in de voorafgaande jaren zijn de uitkomsten van het CEO van de Wmo representatief en betrouwbaar, die van de CEO's van Jeugd en Participatie, door de geringe respons, echter niet.

Hierover heeft een lid van de adviesraad in 2022 en begin 2023 een aantal malen contact gehad met een beleidsmedewerker. Deze heeft de geringe respons en de daardoor onbetrouwbare resultaten van de CEO's van Jeugd en Participatie besproken met het onderzoeksbureau ZorgfocuZ. Dit heeft geleid tot voorstellen aan het college teneinde de respons te verhogen. De betrokken beleidsmedewerker is inmiddels vertrokken; of haar contacten geleid hebben tot aanpassingen voor 2023 en 2024 is ons niet bekend.

De samenvatting en de resultaten van de drie CEO's worden overzichtelijk gepresenteerd. De conclusies echter geven volgens ons geen beeld van de feitelijke situatie binnen De Fryske Marren. In het bijzonder geldt dit voor de CEO's van Jeugd en Participatie. Het is voor de gemeente dan haast niet doenlijk om op basis van de resultaten te sturen of verbetertrajecten in te zetten.

De adviesraad ziet dan ook geen belang meer om de resultaten van dergelijke CEO's te ontvangen.

Daarnaast vinden wij vinden het zorgelijk dat de gemeente elk jaar weer deze (financiële) inspanning levert, terwijl de resultaten nagenoeg niet bruikbaar zijn. Naar onze mening doet de gemeente zichzelf hierin tekort.

Adviesraad Sociaal Domein De Fryske Marren
Postbus 101
8500 AC Joure
www.adviesraadsociaaldomein-defryskemarren.fr

Contactpersoon:
Ambtelijk secretaris



De adviesraad wil graag met de betrokken beleidsmedewerker(s) bespreken welke andere vormen er kunnen zijn voor de CEO's. Daarbij realiseren we ons dat het CEO's van Wmo en Jeugd wettelijk verplicht zijn en die voor de Wmo een aantal voorgeschreven vragen omvat.

Los van het verhogen van de respons denken wij aan alternatieven in de vorm van kwalitatief onderzoek naar de verhalen achter de vragen en antwoorden. Dit kan in de vorm van gesprekken met individuele of groepen cliënten. De gemeente zou hiervoor samenwerking kunnen zoeken met een lectoraat van een hogeschool, bijvoorbeeld NHL Stenden of de Hanze Hogeschool. Onder begeleiding van een lector kunnen studenten dan dit onderzoek uitzetten en uitvoeren.

Dergelijk onderzoek kan de gemeente meer en dieper inzicht geven in de ervaringen van cliënten en kan de basis vormen voor verbetertrajecten. Uiteindelijk gaat het erom dat de burger beter geholpen wordt.

Met vriendelijke groet,

Adviesraad Sociaal Domein De Fryske Marren,

voorzitter

secretaris