

Datum : 15-08-2018
Kenmerk : ASD20180008
Aan : het college van B en W van de Gemeente Oss
Betreft : Advies CEO 2017

Geacht college,

Op 11 juni heeft uw ambtenaar Jing Zhang in de kenniskring Wmo van de Adviesraad Sociaal Domein een toelichting gegeven op de uitkomsten van het Cliënt Ervarings Onderzoek (CEO) 2017.

Er is een heldere analyse gegeven over hoe het cijfermateriaal is verwerkt en welke conclusies getrokken kunnen worden.

Na een discussie met de aanwezigen over de onderbouwing van de cijfers en welke waarde men er aan kan toekennen kregen we het mondelinge verzoek van onze contactambtenaar Maaïke Mesman om een advies CEO 2017 op te stellen.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein wil de kenniskring Wmo zijn waardering uitspreken voor de goede informatie en de open discussie die we hier over gevoerd hebben. Deze vorm van coproductie wordt door ons ervaren als een zeer vruchtbare vorm van samenwerking. De Adviesraad Sociaal Domein ziet dat haar inbreng serieus genomen wordt.

We kunnen op deze wijze werken aan het verder uitbouwen van de belangenbehartiging van de Osse burgers.

Er zijn in ons advies CEO 2017 wel een paar punten waar de ASD aandacht voor wil vragen.

Maatwerk vraagstelling CEO

Om landelijk vergelijkingsmateriaal te kunnen genereren zijn er een groot aantal vooraf bepaalde vragen opgenomen in het CEO. Er zijn slechts een paar specifiek op Osse burgers toegesneden vragen mogelijk. De ASD is bij de formulering van deze specifieke vragen betrokken geweest. Toch missen wij hierin enkele vragen welke meer tot maatwerk van een toekomstig CEO kan leiden.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert: Maak een bijlage met aanvullende vragen welke naast de verplichte CEO aan respondenten kan worden uitgereikt. De ASD wil meedenken hoe deze er uit zou kunnen zien.

Ondersteuning bij intake Wmo en bij invullen CEO.

Hoewel op de website van de gemeente Oss informatie te vinden is blijkt uit het CEO 2017 wederom dat er slecht gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen vanuit MEE. Met name de onbekendheid dat men hiervan gebruik kan maken baart ons zorgen. De indruk bestaat tevens dat cliënten niet het verschil weten te maken tussen hulp van familie of mantelzorger en hulp van een onafhankelijke ondersteuner vanuit MEE.

De ASD maakt zich tevens zorgen of alle relevante cliënten/doelgroepen wel bereikt worden bij het invullen van het CEO. Bekend is dat laaggeletterden en migranten moeilijk bereikt worden.

De Adviesraad Sociaal Domein adviseert: Communiceer helder en met nadruk dat de cliënt het recht heeft ondersteuning te krijgen bij de intake van diens hulpvraag (keukentafelgesprek). Maak daarbij duidelijk dat een ondersteuner een deskundige is die kennis heeft van de rechten van de cliënt en ondersteuning biedt bij het behartigen daarvan.

Maak ook duidelijk dat familie of mantelzorger bij dat gesprek aanwezig kan zijn, maar in het algemeen geen vervanger is van de deskundige ondersteuner.

Pas de tekst op de website en andere geschriften dienovereenkomstig aan. Zodat duidelijk is dat deze ondersteuning onafhankelijk is en op geen enkele wijze invloed heeft op de rechten welke de cliënt aan de Wmo regeling kan ontlennen.

Geef bij de uitreiking van het CEO ook aan dat men voor het invullen hiervan, naast of in plaats van familie of mantelzorger, ook een beroep kan doen op (onafhankelijke) ondersteuning. Bij de toelichting bij de enquête kan duidelijk gemaakt worden welke vormen van ondersteuning mogelijk zijn zodat men de best passende ondersteuning kan kiezen.

Tenslotte willen wij u vragen om ons inzicht te geven over hetgeen er naar aanleiding van de aanbevelingen uit ons vorig advies(CEO 2016) is gedaan. Met name hoe het gesteld is met de mantelzorg ondersteuning en de klachtafhandeling van de burgers. Bij de klachtafhandeling zijn we benieuwd of er een koppeling te leggen is met de klachten welke bij de Raadgever Sociaal Domein binnen komen.


Nogmaals onze dank voor de constructieve samenwerking. De tijdige periodieke afstemming, met name tussen uw contactambtenaren en de kenniskring Wmo, wordt als zinvol en plezierig ervaren.

De Adviesraad Sociaal Domein ziet uw antwoord met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,



Jaap Kool, voorzitter
Adviesraad Sociaal Domein



Mart van Wanrooij, voorzitter
Kenniskring Wmo