

## ‘De waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen met een licht verstandelijke beperking in het Toezicht op het Sociaal Domein’

Een evaluatieonderzoek uitgevoerd door mr. dr. B.J.M. Frederiks, mr. A. Tingen en L. Dashorst afdeling Sociale Geneeskunde van het Amsterdam UMC, locatie VUmc. Januari 2019



## Samenvatting:

### Ervaringsdeskundigen helpen bij onderzoek van de inspectie in gemeenten

Iedereen heeft weleens contact met de gemeente. Bijvoorbeeld als je hulp nodig hebt in het Sociaal domein. Daarmee wordt bedoeld hulp bij het vinden van werk. Of als je problemen met geld wilt bespreken. Of ondersteuning bij de opvoeding van je kind.

#### **Wat hebben we onderzocht?**

In 2018 hebben we een onderzoek gedaan.

Dat ging over het contact tussen de gemeenten en mensen met een lichte verstandelijke beperking die hulp nodig hadden in het sociaal domein.

De Inspectie wilden weten:

Hoe gaat dat contact met de gemeente?

Wat vinden mensen met een beperking daar *zelf* van?

#### **Wat was er bijzonder aan het onderzoek?**

Mensen met een lichte verstandelijke beperking hielpen de onderzoekers.

We noemen deze mensen *ervaringsdeskundigen*.

Zij dachten met de onderzoekers mee.

#### **Wat hebben de ervaringsdeskundigen gedaan?**

Ze keken of de website van de gemeente goed te begrijpen is.

Ze gingen ook naar de gemeente toe.

Daar letten ze op of de mensen van de gemeente hen goed hielpen.

Daarna vertelden ze aan de onderzoekers wat ze van de gemeente vonden.

#### **Wat weten we nu?**

- Ervaringsdeskundigen hebben de onderzoekers goed geholpen. Het is een goed idee als ze ook bij andere onderzoeken meedenken.
- De onderzoekers weten nu wat ervaringsdeskundigen belangrijk vinden, als ze contact met de gemeente hebben.

#### **En wat doen de gemeenten?**

De gemeenten hebben al dingen verbeterd.

Dat blijven ze ook in de toekomst doen.

*Petra Noordhuis - Tekst en de rest*

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van het evaluatieonderzoek dat in april tot en met november 2018 is uitgevoerd door de afdeling sociale geneeskunde van het Amsterdam UMC, locatie VUmc, (hierna VUmc), in opdracht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Het evaluatieonderzoek richt zich op een prijswinnend onderzoek van het Toezicht Sociaal Domein (TSD) naar de inzet van ervaringsdeskundigen met een licht verstandelijke beperking (LVB) bij de toegankelijkheid van het Sociaal Domein. Het vernieuwende aan het onderzoek van TSD is dat in het gehele proces, van begin tot einde, het perspectief van de ervaringsdeskundige centraal heeft gestaan. Ervaringsdeskundigen met een licht verstandelijke beperking hebben zelf nagedacht over wat zij belangrijk vinden in het contact met de gemeente en dit vertaald in een aangepast toetsingskader. Ervaringsdeskundigen hebben de websites van de gemeenten beoordeeld en zijn als mystery guests ingezet in het rechtstreekse contact met ambtenaren van de gemeente. Samen met TSD hebben ervaringsdeskundigen de gevonden punten teruggekoppeld aan de gemeente in een door TSD georganiseerde bijeenkomst waarbij gemeenteambtenaren, inspecteurs en de ervaringsdeskundigen zelf aanwezig waren. Vervolgens zijn de bevindingen van de ervaringsdeskundigen in de vorm van “storytelling” opgenomen in een toezichtrapport dat in toegankelijke taal is opgesteld.

Uit het evaluatieonderzoek van het VUmc komt naar voren dat de gekozen aanpak van TSD, in vergelijking met eerdere onderzoeken in de ouderenzorg waarbij de ervaringsdeskundigen meestal niet mensen waren die zelf een zorg en/of ondersteuningsvraag hebben, daadwerkelijk heeft geleid tot het centraal stellen van het cliëntperspectief in het toezicht. Keerzijde van de (volledige) focus op het perspectief van de ervaringsdeskundige is dat in het gehele proces specifieke aandacht voor de positie van werknemers (ambtenaren) en de impact van het inzetten van mystery guests op hen onderbelicht is gebleven. Inzet van ervaringsdeskundigen als mystery guests vraagt om heldere procesafspraken tussen alle betrokken partijen vooraf. Het project heeft op korte termijn vooral geleid tot verbeteringen in de toegankelijkheid van het Sociale Domein van kleine, praktische aard. Voor verbeteringen op de lange termijn, zoals toegankelijke taal of meer persoonlijk contact zijn ook andere factoren van invloed, bijvoorbeeld beschikbaar budget. In elke gemeente is op politiek niveau in elk geval aandacht voor dit onderwerp.

Voor ervaringsdeskundigen heeft de wijze waarop zij betrokken zijn geweest in het onderzoek van TSD geleid tot meer empowerment, ook door de samenwerking van TSD met de cliëntenorganisatie voor en door mensen met een verstandelijke beperking, de Landelijke Federatie Belangenverenigingen Onderling Sterk (LFB). De waarde van de inzet van ervaringsdeskundigen voor de deelnemende gemeenten en TSD zelf ligt met name in het verkrijgen van meer inzicht in en bewustwording van wat voor de doelgroep belangrijk is in het contact met de gemeente. Inzet van ervaringsdeskundigen met een LVB wordt door de politiek omarmd als een eerlijke wijze waarop (de uitkomsten van) ingezet beleid tegen het licht kan worden gehouden. Ook voor andere toezichthouders, bijvoorbeeld de IGJ zou een dergelijk project navolging verdienen. Wel moet goed worden gekeken naar de randvoorwaarden waaronder ervaringsdeskundigen worden ingezet, zeker de inzet van mystery guests vraagt om heldere procesafspraken van alle betrokkenen vooraf en aandacht voor de impact op en (juridische) gevolgen voor medewerkers.