



College van Burgemeester en Wethouders van de Gemeente Soest  
Postbus 2000  
3760 CA Soest

Onderwerp: Advies Onderzoeksresultaat Clientervaring WMO in Soest  
Bijlage(n):

Soest, 16 augustus 2016

Geachte College,

Op 4 augustus jl. ontving de Adviesraad Sociaal Domein Soest de onderzoeksresultaten van het door u uitgevoerde "Onderzoek cliëntervaring WMO in Soest" en uw verzoek om onze bevindingen bij de resultaten hiervan. Graag voldoen wij bij deze aan uw verzoek.

Op hoofdlijnen treft u in voorliggend advies onze opmerkingen aan op het onderzoek en aanbevelingen voor een vervolgtraject. Deze zijn gerubriceerd naar procedurele, inhoudelijke en resultaatgerichte aard.

Maar op de eerste plaats laten wij u in algemene zin weten en weten het te waarderen dat de gemeente geïnteresseerd is in en onderzoek doet naar de tevredenheid van de mensen die gebruik (moeten) maken van door de gemeente verstrekte WMO-voorzieningen en het verloop van het contact daarover met medewerkers van de gemeente. In de ogen van de raad is het een eerste globale stap om hier inzicht in te verkrijgen en een aanzet om vervolgonderzoek te entameren en een verfijning in de analyses aan te brengen, zodat dit ook tot een concrete verbeteragenda van de kwaliteit van de dienstverlening en verstrekkingen kan leiden.

Uit het onderzoek blijkt dat de gemeente Soest op sommige punten minder presteert dan de omliggende gemeenten hetgeen een extra stimulans is om aan verbetering te werken. Overigens blijkt uit het onderzoek ook dat het merendeel van de mensen de kwaliteit van de dienstverlening en de verstrekkingen als goed ervaren, hetgeen getuigt op de grote veranderingen en de tijdsdruk een compliment waard is.

De ervaring van leden van de Raad met monitoring en vragenlijsten is, dat bij een cijfermatige beoordeling vaak de uitslag gemiddeld tussen een 7 en een 8 ligt. Het resultaat van onderhavige enquête naar een cijfer vertaald, ligt weliswaar iets hoger, maar past o.i. wel in dit beeld.

Secretariaat postbus 44 3760 AA Soest  
E.info@sociaaldomeinsoest.nl W.www.sociaaldomeinsoest.nl

Voor meer diepgang wordt aanbevolen met de mensen over hun ervaringen in gesprek te gaan en met name met diegenen die kritisch zijn geweest of ontevreden zijn. Omdat je met deze mensen rechtstreeks in contact gaat en deze direct aanspreekbaar zijn, is de kans op het losmaken van “onderbuikgevoelens” naar onze inschatting gering.

Als onafhankelijke instantie heeft de adviesraad het voornemen vergelijkbare gesprekken te gaan voeren en wil hierover graag met u van gedachte wisselen.

### Procedureel

In januari jl. heeft u eveneens een enquête gehouden naar Klanttevredenheid Sociaal Domein. Toen zijn in een laat stadium de enquête vragen voor advies aan de Adviesraad voorgelegd. Het bevreemdt de Raad dat dit nu niet opnieuw is gebeurd, zeker in het licht van de afspraken die hierover tussen Raad en College zijn gemaakt..

Een concreet geformuleerde onderzoeksvraag ontbreekt. Het betreft een landelijk onderzoek waaraan de gemeente verplicht is deel te nemen, waardoor een onderzoeksvraag mogelijk overbodig is. In de inleiding staat echter ook vermeld dat door de gemeente aan de landelijk geformuleerde vragen eigen vragen heeft toegevoegd. Uit de rapportage blijkt niet om welke vragen dit gaat en met welk oogmerk ze zijn toegevoegd. De raad adviseert deze verduidelijking in de rapportage wel te geven om te voorkomen dat de indruk ontstaat dat het onderzoek een “verplicht nummer” is.

Het onderzoek is door de gemeente uitgevoerd. In algemene zin zijn de uitkomsten als goed aan te merken. De vraag is of de mensen die hebben gereageerd, zich in hun achterhoofd ook niet door wenselijkheid van antwoorden c.q. uitkomsten hebben laten leiden, immers ze bevinden zich toch in een afhankelijke positie van de gemeente. Uit de rapportage blijkt niet of hiervoor is gecorrigeerd. Voorts valt het te overwegen een volgende onderzoek door een onafhankelijk organisatie te laten uitvoeren, in de toelichting de onafhankelijkheid te accentueren en het vertrouwelijke karakter en gebruik van de gegevens te benadrukken.

De enquête betreft de WMO. De vraag is of voor de andere onderdelen van het Sociaal Domein, zoals Mantelzorg, Jeugd en Gezin, Werk en Inkomen, op korte termijn vergelijkbare enquêtes worden gehouden. Gelet op het feit dat ook voor de laatste onderdelen grote veranderingen zijn geweest, lijkt het de Raad zinvol dit te doen. Ook vanwege de samenhang van deze onderdelen voor het Welzijn.

### Vragenlijst

De vragenlijst is globaal en er zijn weinig verdiepende vragen in gesteld. Met het oog op vergroting van de respons mogelijk om de omvang van de vragen beperkt te houden, maar met als consequentie dat ook de bruikbaarheid van de uitkomsten beperkt is en er weinig aangrijpingspunten zijn om tot concrete verbeterpunten van de dienstverlening en verstrekkingen te komen.

Voorbeelden van verdiepende vragen zouden kunnen zijn:

Wat is er voor u op zorg- en ondersteuningsgebied sinds 2015 veranderd?

Wat mist u in het aanbod van verstrekkingen?

Is er samenwerking, afstemming en/of regelmatig overleg tussen WMO-medewerker, Zorgverlener en Mantelzorger?

Er is een vraag over de match tussen zorg-/ondersteuningsvraag. Maar vragen over eventueel bezwaar- en beroep ontbreken en voor het onderzoeksrapport gegevens over mensen die hun aanvraag (na een (onbevredigend) contact of om procedurele redenen) hebben afgebroken.

Er komen in de vragenlijst een aantal moeilijk definieerbare begrippen voor zoals Kwaliteit van Leven en Zelfredzaamheid. Sluitende definities zijn moeilijk te geven. Maar je zou ze met bijvoorbeeld een categorieënbenadering wel inzichtelijker kunnen maken.

Bij voorbeeld:

*Kwaliteit van Leven:*

- Ik kan me weer binnen en buitenshuis verplaatsen zodat ik weer op bezoek kan, deel kan nemen aan maatschappelijk verkeer zoals verenigingen, bioscoop, theater, evenementen;
- Mijn huis is weer schoon, zodat ik weer bezoek durf te ontvangen.

*Zelfredzaamheid*

- Ik kan mijn dagelijkse levensverrichtingen weer zelf uitvoeren waardoor ik meer regie over mijn tijd heb;
- Door mijn scoormobiel ben ik niet meer afhankelijk van anderen voor mijn boodschappen.
- Door "maatjeshulp" durf ik weer .....

Uit een eerdere enquête van de voormalige WMO-raad bleek dat er nauwelijks respons is gekomen vanuit de allochtone gemeenschappen. Aanbeveling voor een vervolg enquête was om bij de persoonsgegevens naar de nationaliteit (land van herkomst) van de respondent te vragen en om de enquêtelijst ook in het Engels, Marokkaans en Turks te verspreiden en/of via internet met een gemakkelijke link toegankelijk te maken. Wij adviseren u dit bij een volgende enquête te doen.

### Resultaat

De Raad vindt het vreemd dat slecht bij 20% van de mensen (regionale vergelijking) die bij de gemeente om zorg of ondersteuning vragen, bekend is met het feit dat een professionele ondersteuner bij het eerste gesprek met de gemeente aanwezig mag zijn en dat dit door de gemeente kan worden gefaciliteerd (verzorgd en vergoed).

De vraag is waardoor dit komt en hoe de bekendheid kan worden verbeterd.

Zo dit al niet het geval is, adviseert de Raad u nadrukkelijk in het eerste (digitale of telefonische) contact en in de uitnodiging voor het eerste gesprek op de mogelijkheid voor ondersteuning te wijzen. Voorts zou u bij het kopje Keukentafelgesprek uitgebreider en bijvoorbeeld met voorbeelden concreter op de mogelijkheid van ondersteuning in kunnen gaan. Hetzelfde zou bij herhaling op de gemeentepagina in de Soester Courant kunnen worden gedaan.

Zoals op de eerste pagina in de derde alinea van dit advies vermeld, geeft het onderzoek een globale indruk van en een globaal inzicht in de klanttevredenheid over de dienstverlening van de gemeente en de verstrekkingen in het kader van de WMO. Volgens de Raad geeft het aanleiding om vervolgonderzoek te entameren en waar mogelijk verfijning in de analyses aan te brengen, om concrete verbeterpunten te kunnen benoemen.



Mensen waarvoor veranderingen in ondersteuning en zorg zijn gaan gelden zijn minder tevreden over de nieuw aangeboden hulp dan voorheen. De vraag is wat deze veranderingen zijn geweest en waarom ze minder tevreden zijn dan mensen die pas in 2015 zorg en ondersteuning hebben gekregen.

Hetzelfde geldt voor mensen die in financiële zin niet of krap kunnen rond komen. Ook zij waarderen de kwaliteit van zorg en ondersteuning minder, maar ervaren deze bovendien ook nog eens als minder effectief.

Er vanuit gaande dat aan deze groepen dezelfde zorg en ondersteuning wordt geboden als aan de overige zorgvragers, zijn dit redenen voor nader onderzoek

74% van de respondenten (regionale vergelijking) geeft aan dat samen met de medewerker van de gemeente naar een oplossing voor haar/zijn vraag is gezocht. De vraag is hoe voor de overige ruim 25% tot de oplossing is gekomen.

Van de zorgvragers krijgt 9% hulp van een vrijwilliger (regionale vergelijking). Dit percentage ligt in lijn met de buurgemeenten.

Gelet op het aantal mensen dat in de gemeente vrijwilligerswerk doet, komt het percentage echter laag voor. Mogelijk is deze waarneming afhankelijk van de definitie van vrijwilligerswerk.

Advies is om voor zorg en ondersteuning te onderzoeken of en hoe het % is te verhogen met bijvoorbeeld inschakeling van Balans en SWOS.

Als eerste gedachte, bijvoorbeeld door wervende vrijwilligersvacatures en het oprichten van vrijwilligerspools.

Van de respondenten ontvangt 59% hulp van partner, familie, vrienden of burens (regionale vergelijking). 22% daarvan geeft aan dat de naaste deze zorg niet aan kan en 21% dit niet te weten. Uitgaande dat de zorgontvanger een juiste inschatting kan maken, maakt dat in ieder geval één op de vijf en mogelijk twee op de vijf naasten deze zorgverlening niet echt aan kan, hetgeen zorgelijk is. Ook hier zou nader onderzoek naar moeten worden gedaan hoe dit percentage te verkleinen.

#### Tot slot

De Raad stelt het op prijs om verder met u mee te kunnen denken over het vervolg van dit onderzoek.

In afwachting van uw reactie,

Namens de Adviesraad sociaal Domein,

Harry van der Aalst  
Secretaris