

Aan het college van Burgemeester en Wethouders
Gemeente Montfoort
T.a.v. van wethouder Dhr. J. Vlaar
Kasteelplein 5
3417 JG Montfoort

Montfoort, 25 Augustus 2016

Onze referentie:
Parraad / U / 016 / 008

Onderwerp: reactie op het klanttevredenheidsonderzoek door Companen

Geacht College,

Companen heeft op 12 juli het concept Cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgebracht. De opzet van de rapportage is anders dan vorige jaren. Er werd dit jaar gewerkt met standaardvragenlijsten met tien verplichte vragen, aangevuld met vragen die door de gemeente zelf zijn geformuleerd. Deze methode wordt vanaf 2016 verplicht. Het voordeel van deze methode is, dat de resultaten van de vragenlijsten van de eigen gemeente kunnen worden vergeleken met andere (soortgelijke) gemeenten in het land.

De kerngroep Zorg en Wonen heeft het rapport intern besproken en heeft enkele vragen, en opmerkingen geplaatst die vooral betrekking hebben op de representativiteit van het onderzoek.

Tot slot wordt deze reactie van een advies voorzien ter verbetering van de tevredenheid van de cliënten over de geleverde diensten en de effectiviteit daarvan in het kader van de participatie.

1. Inleiding

Er wordt gesteld in alinea 2 dat sinds 2016 bij het cliëntervaringsonderzoek (CEO) gewerkt wordt met standaardvragenlijsten, aangevuld met enkele vragenblokken die door de gemeente Montfoort zijn geformuleerd ter verdieping van de standaardvragen. De enquête heeft betrekking op het boekjaar 2015 en valt dus (nog) niet onder de verplichting te werken met de standaard vragenlijsten zoals die per 2016 landelijk moeten worden gebruikt.

Vraag 1 : hebben de uitkomsten van de enquêtevragen, met name de intakegesprekken, ook (gedeeltelijk) betrekking op het jaar 2016?

Vraag 2: Is de steekproef representatief voor de hele populatie? In de rapportage wordt geen melding gemaakt, van de representativiteit van het onderzoek, rekening houdend met de eisen die gesteld worden aan de betrouwbaarheid en de nauwkeurigheidsmarge van de onderzoeksresultaten.

ParRaad

2.Uitkomsten individuele WMO-voorzieningen

Hierna zal per vragenblok een korte samenvatting en reactie worden gegeven indien de resultaten van de enquête hiervoor aanleiding geven.

Blok 1 Contact

Het is positief dat de cliënten weten waar zij met hun hulpvraag terecht kunnen en dat zij snel worden geholpen; wij constateren hier een verbetering ten opzichte van vorige jaren.

Ook de relatie tussen cliënt en medewerker is verbeterd. Een aanzienlijk deel van de ondervraagden voelden zich serieus genomen.

Ondanks de over het algemeen positieve resultaten in dit blok, vragen wij meer aandacht voor het betrekken van de cliënt bij de oplossing van het probleem. Het grootste deel van de ondervraagden (60%) geeft aan, samen met de medewerker te hebben gezocht naar een oplossing voor het probleem. Voor een groot deel (40%) impliceert het, dat er niet samen met de medewerker is gezocht naar een oplossing. Deze score kan veel beter! Immers als de cliënt niet wordt uitgedaagd om mee te denken over een oplossing voor zijn/haar participatieprobleem, zal de effectiviteit van de gekozen/ opgedrongen oplossing slechts gedeeltelijk of in het geheel niet bijdragen aan de probleemoplossing. 75% van de ondervraagden gaven aan niet te weten dat er gebruik kon worden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De participatieraad heeft in het advies in 2015 al gewezen op het belang om de cliënt tijdig te informeren over het recht om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

De resultaten van dit blok komen overeen met de resultaten uit blok 1. De kwaliteit van de ondersteuning wordt door een meerderheid van de ondervraagden (66%) als goed beschouwd. Echter de oplossing die wordt ingezet om het probleem op te lossen wordt voor een groot deel (30%) als niet effectief beoordeeld. De (opgedrongen) oplossing draagt in die situaties dus niet bij aan het compenseren van de gevoelde beperkingen en leidt dus kennelijk niet tot participatie.

Blok 3 Wat levert de ondersteuning op

Dit blok geeft antwoord op de vraag over de effectiviteit van de ondersteuning. Over het algemeen is men hierover tevreden; de ondersteuning die wordt gegeven leidt tot meer zelfredzaamheid en een betere kwaliteit van leven. In samenhang met hetgeen is gezegd in blok 1 en 2, zal de effectiviteit nog verder kunnen toenemen als de cliënt meer wordt betrokken bij keuze van de middelen die worden ingezet ter compensatie van de beperkingen die worden ondervonden.

Blok 6 Ervaringen met de cliëntondersteuning vanuit de WMO via de Gemeente

Hiervoor zijn twee vragen geformuleerd:

1. Voldoet de ondersteuning aan uw wensen? 65% van de ondervraagden is hierover positief.
2. Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften? 61% is hierover positief

De tevredenheid over de ondersteuning is, ondanks de meer gunstige beoordeling over de deskundigheid en het contact met de medewerkers, minder positief.

Wij zien hier ook een samenhang met blok 3: Wat levert de ondersteuning de cliënt op. De antwoorden op deze vraag geven een gunstiger score (> 70%) dan de vraag of de ondersteuning aan behoefte en wensen beantwoordt. De conclusie die hieruit kan worden getrokken is, dat de ondersteuning en de verstrekte middelen slechts ten dele bijdragen aan de zelfstandigheid en participatie van cliënten, maar dat de beperkingen niet volledig worden gecompenseerd; dus niet het doel volledig wordt gerealiseerd!

Blok 8 Effecten op de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

De vragen die in dit blok gesteld zijn hebben betrekking op de mening van cliënten in hoeverre de ondersteuning en hulpmiddelen hebben bijgedragen aan de zelfstandigheid en participatie.

De resultaten hiervan zijn matig. De doelstelling van de ondersteuning: zelfredzaamheid en participatie, wordt slechts voor een gedeelte bereikt.

Op de vraag of de ondersteuning en de hulpmiddelen de mogelijkheid bieden om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken scoort het laagst (53%); deze behoefte, het onderhouden van sociale contacten, is juist van belang om het isolement te voorkomen en te participeren (= meedoen). Dit doel wordt slechts door circa de helft van de ondervraagde cliënten bereikt.

Ook dit blok hangt samen met blok 6: tevredenheid over de ondersteuning vanuit de gemeente, waarvan de onderdelen ook matig scoren (zie hiervoor).

Blok 10 Vragen over Participatieraad

Slechts een klein deel van de ondervraagden heeft van de participatieraad gehoord (20%). Recentelijk heeft de participatieraad een internetsite tot de beschikking waarmee de adviesraad zich kan presenteren en communiceren met de inwoners. Ook worden in toenemende mate contacten gelegd met maatschappelijke organisaties om informatie uit te wisselen die van wederzijds belang zijn.

We verwachten dat met deze acties de bekendheid van de adviesraad zal toenemen. Hierbij moet wel worden aangetekend, dat de participatieraad zich niet richt op het individu, maar op het collectief.

Samenvatting

De effectiviteit (doelrealisatie) van de ondersteuning wordt als matig beoordeeld (**blok 6**)

De ondersteuning levert wel een positieve bijdrage aan de zelfstandigheid en participatie (**blok 3**); maar kennelijk niet genoeg om volledig te kunnen participeren (**blok 8**).

Het contact en de deskundigheid van de medewerkers wordt redelijk positief geoordeeld (**blok 5**), maar cliënten hebben niet het gevoel om samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht (**blok 1**)

Conclusie

De Participatieraad komt tot de conclusie dat slechts 91 enquêtes zijn ingevuld. Ten opzichte van vorig jaar wel een verbetering, maar waarschijnlijk nog steeds niet representatief voor de gehele WMO-populatie (het rapport geeft hierover geen nadere informatie).

De uitkomsten van de enquête zullen dus als indicatief moeten worden beschouwd.

Een verbetering van de beoordeling door cliënten kan ons inziens alleen worden bereikt als er, meer nog dan nu het geval is, meer aandacht wordt besteed aan het keukentafelgesprek waarbij naast de inventarisatie van het probleem/ beperking meer aandacht komt voor de leefstijl van betrokken cliënt. Om te kunnen blijven participeren zal met het formuleren van de doelrealisatie rekening moeten houden met de leefstijl (behoefte en wensen) van de cliënt (maatwerk). In voorkomende situaties kan het belangrijk zijn dat de cliënt de mogelijkheid wordt geboden, gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Advies Participatieraad:

In een vroeg stadium, nog vóór het eerste (keukentafel)gesprek, de cliënt informeren over de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het eerste gesprek aanwezig te laten zijn.

Bij het maken van een afspraak kan dan vóór het eerste bezoek de cliënt een brief of folder toegestuurd krijgen waarin de procedure van het keukentafelgesprek wordt uitgelegd met het belang dat bij dit gesprek de mantelzorger en/of een familielid/naaste aanwezig is. Ook het recht om bij dit gesprek een beroep te doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner zal daarin moeten worden vermeld met de naam van de organisatie/persoon met het telefoonnummer en/of e-mailadres.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,
Namens de kerngroep Zorg & Wonen
Els Wentzel
Judy Alkema
Wout Ruberg