

Aan het college van B&W van de gemeente Montfoort
T.a.v.de wethouder mevrouw Y. Koster-Dreese
Postbus 41
3417 ZG Montfoort

Montfoort, 9 december 2019

Betreft: Advies cliëntervaringonderzoek Wmo 2019

Geachte College,

De Adviesraad Sociaal Domein heeft in juli 2019 het rapport cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019 ontvangen. Tevens hebben wij gesproken met de verantwoordelijke ambtenaren. Graag geven wij hierover ons advies.

Allereerst willen wij graag opmerken dat wij – zoals ook in voorgaande jaren al gemeld – onze bedenkingen hebben bij de uitvoering van dit (verplicht gestelde) onderzoek op deze wijze. Wij zijn verheugd te vernemen dat de beleidsadviseurs sociaal domein de vorm van het cliëntervaringsonderzoek aan het heroverwegen zijn. Vanzelfsprekend maken we ondanks deze kritische noot over de methodologische wijze van onderzoek doen, graag gebruik van de mogelijkheid om enkele adviezen mee te geven.

We starten graag met het geven van een compliment. Op nagenoeg alle onderdelen zijn (weer) lichte verbeteringen te zien in de ervaringen van cliënten. Dat is goed nieuws; het lijkt erop dat meer mensen mee kunnen doen. Hulde aan de uitvoerders, de aansturing door de gemeente, het college en de raad.

Het kan echter ook nog beter: 1 op de 5 mensen wist niet waar hij moest zijn, werd niet snel geholpen, kan dingen niet beter doen, kan zich niet beter redden en heeft geen betere kwaliteit van leven door de geleverde ondersteuning.

Wij geven graag de volgende adviezen mee.

1. Wat betreft het cliëntervaringsonderzoek Wmo lezen en horen wij signalen van onderzoeksmoeheid. Wij kunnen ons vinden in een andere onderzoeksmethodiek waardoor meer en dieper inzicht ontstaat in frequentie, oorzaken en gevolgen van ervaringen. Het lijkt ons wenselijk dat deze verzameling gedurende het gehele jaar plaatsvindt en niet op een moment X om een jaarlijks rapport te kunnen genereren. Zo komt het moment van ervaringen ophalen vermoedelijk ook dicht bij het moment van het opdoen van de ervaringen te liggen. Dat heeft mogelijk ook een positief effect op de respons (omdat de ervaringen vers in het geheugen liggen) al zijn we niet ontevreden met de respons van 46%.
2. De bekendheid met en gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning blijft relatief laag in onze gemeente. Slechts 45% van de respondenten geeft aan te weten dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner, 3 van de 35 respondenten geven aan dat er een onafhankelijk cliëntondersteuner bij het gesprek met de SWOM aanwezig was. Dit

lage gebruik is reeds enige jaren zo. Dit kan verschillende oorzaken hebben bijvoorbeeld onbekendheid met het fenomeen, vertrouwen in de uitvoerders of het (gebrek aan) vertrouwen in MEE. Wij adviseren om onderzoek uit te voeren naar de inzet van onafhankelijke cliëntondersteuning en de inzet van MEE om meer helderheid te krijgen over de werkelijkheid achter de cijfers.

3. In het rapport komt naar voren dat onvrede bestaat over geleverde rolstoelen en scootmobiels. Van de 14 respondenten geeft 14% aan (zeer) ontevreden te zijn met de geleverde rolstoel. Dit gaat niet over grote aantallen mensen. Echter, voor een doelgroep die afhankelijk is van dit hulpmiddel en daar mogelijk een groot deel van het dagelijkse leven aan gekluisterd is, lijkt ons dit percentage te hoog. Een respondent is ontevreden over de inzet van de scootmobiel. Wij adviseren kritisch te kijken naar de inzet van de geselecteerde leverancier van hulpmiddelen (en wijzen graag op de uitzending van Kassa van 12 oktober, ook hier kwam deze leverancier negatief in beeld). Gezien het aantal respondenten dat heeft meegedaan, kan niet uitgesloten worden dat er meer knelpunten zijn (bij ons is een concreet signaal binnen gekomen). Ofschoon de markt van aanbieders niet groot is, lijkt het ons juist dan wenselijk dat op dit belangrijke hulpmiddel, gestuurd wordt op tevredenheid.
4. Wij hebben verder twee signalen ontvangen dat mensen hun hulpmiddel houden ook als het op dat moment niet meer nodig is omdat de angst bestaat dat het later niet meer toegekend wordt als het wel nodig is. Dat is spijtig van twee kanten: onze bewoners missen het vertrouwen en de huurkosten voor de gemeente lopen daarmee door. Wij adviseren dit punt mee te nemen in de gesprekken bij de toekenning van hulpmiddelen en eventueel over te gaan tot schriftelijke vastlegging om te werken aan het vertrouwen (een soort garantiebepaling). Wellicht dat cliëntondersteuners hier ook een rol in kunnen vervullen.
5. In dit onderzoek wordt niet genoemd hoe het gesteld is met de inzet van PGB. Vorig jaar was deze 50% lager (3%) dan de gemiddelde inzet van PGB in Nederland (6%). Dit kan verschillende oorzaken hebben. Wij zijn van mening dat het middel PGB de eigen regie van cliënten kan bevorderen en dat het wenselijk is om te onderzoeken hoe het gesteld is met dit middel in onze gemeente. Wij adviseren om een nadere analyse uit te voeren naar gebruik en mogelijkheden van PGB. Wij zouden graag zien dat onderzocht wordt hoe en door wie de mogelijkheid van een PGB besproken wordt met de cliënt. Immers, 1 op de 5 mensen heeft minder goede ervaringen met de levering van de huidige diensten, wellicht dat een PGB bij kan dragen aan een grotere tevredenheid (waarbij de Adviesraad zich ook realiseert dat niet iedereen binnen de bestaande mogelijkheden mee kan doen en tevreden gesteld kan worden).
6. Het werk van de uitvoerders is niet eenvoudig. Zij krijgen aan de keukentafel te maken met problematiek waarin zij zich zo goed mogelijk proberen in te leven om te komen tot dienstverlening die aansluit bij cliëntbehoeften en financiële mogelijkheden. Bij 1 op de 5 mensen hapert het resultaat. Wij denken dat de inzet van ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein kan bewerkstelligen dat cliënten en hun uitdagingen nog beter begrepen worden. Ervaringsdeskundigen beschikken over eigen ervaringen bijvoorbeeld met armoede en sociale uitsluiting en hebben geleerd deze in te zetten in de probleemanalyse en ondersteuning (onder meer door het volgen van een MBO of HBO opleiding). Wij adviseren



om tijdens de gesprekken met de (toekomstige) cliënten gebruik te maken van ervaringsdeskundigen om zo de cliënt beter bij te staan en tegelijkertijd de kennis binnen de SWOM te vergroten.

7. In het gesprek met de ambtenaren ontstond de indruk dat het wenselijk kan zijn om in de contractuele afspraken met de SWOM te groeien van een inspanningsverplichting naar een resultaatverplichting met meer transparantie op de resultaten. Ofschoon de Adviesraad zich ter degen realiseert dat een resultaatverplichting in het sociale domein niet eenvoudig is en kan leiden tot perverse prikkels, kan het echter ook een stimulans zijn om de resultaten van de cliëntervaringen nog weer een stapje verder te brengen.
8. De Adviesraad Sociaal Domein neemt ook een van de conclusies zelf ter harte: slechts 23% van de 107 respondenten heeft van de Participatieraad gehoord (de oude naam van de Adviesraad). Ofschoon de Adviesraad ervoor wil waken geen ombudsman van Montfoort te worden, betekent dit percentage ook dat mensen ons niet weten te vinden voor signalen en onze bijdrage aan beleid en uitvoering niet kennen. Werk aan de winkel!

De Adviesraad is vanzelfsprekend gaarne bereid bovenstaande toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Judy Alkema
namens de Adviesraad Sociaal Domein

Liefhovendijk 38
3461 EX Linschoten
06-54 207 207