

Aan het college van Burgemeester en Wethouders  
Kasteelplein 5  
3417 JG Montfoort

25 juni 2018

Betreft: Reactie op het Cliëntervaringsonderzoek 2017 Wmo

Geacht college,

Hierbij treft u de reactie aan van de participatieraad van het door Zorgfocuz gehouden Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017. Wij hebben kennisgenomen van:

- de rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Montfoort d.d mei 2018
- de rapportage Meerjarig inzicht

### **Algemeen.**

De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek 2017 zijn op tal van onderdelen significant verbeterd ten opzichte van 2016 en 2015!

Ten aanzien van de 10 vaste vragen is de enige dissonant, dat nog slechts 36% van de geënquêteerden wist van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Alhoewel er acties zijn ondernomen om cliënten door middel van een folder op de hoogte te brengen van de mogelijkheid om van een onafhankelijke cliëntondersteuner gebruik te maken, blijkt dit in de praktijk toch onvoldoende bij cliënten over te komen.

Ten aanzien van de overige vragen die door de SWOM aan de enquête zijn toegevoegd valt op, dat in slechts 33% van de persoonlijke gesprekken met cliënten er een naaste/derde bij aanwezig was. Dit percentage is veel lager dan in het jaar 2016. Wat is daarvan de oorzaak?

### **Vragen**

Naar aanleiding van de rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 zijn er enkele vragen te plaatsen:

*Inwoners die in 2017 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening*

Vraag 1: Zijn het inwoners die in 2017 een beschikking gekregen hebben of ook bewoners die al voor 2017 een beschikking hebben gehad?

Naar aanleiding van 1.2 Aanpak onderzoek: Respons

*Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse*

Vraag 2. Hebben deze 4 vragen betrekking op de 10 verplichte vragen of zijn bij dat criterium ook alle vragen, verplichte vragen en aanvullende vragen, betrokken?

## **Reactie enquête**

Naar aanleiding van 2.1 Contact

Vragen 1-4 leveren bevredigende resultaten op. Met name het aspect: serieus genomen voelen (90%) en het samen zoeken naar een oplossing (85%) , zijn goede prestatie-indicatoren.

Naar aanleiding van 2.1 Contact

Vraag 5 *Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*

Deze score blijft teleurstellend laag. Er is ook geen verbetering op ten opzichte van 2016.

Ondanks dat cliënten een folder overhandigd krijgen vóór het persoonlijke gesprek plaatsvindt. Kennelijk is het overhandigen van een folder niet voldoende om deze informatie onder de aandacht van cliënten te brengen.

Naar aanleiding van 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Vragen 6-7 Deze beide scores zijn ten opzichte van de twee vorige jaren steeds verbeterd en geven bevredigende resultaten.

Naar aanleiding van 2.3 Wat levert de ondersteuning op

Vragen 8-10. Deze drie vragen geven ook een stijgende lijn zien ten opzichte van beide vorige jaren. Wellicht dat deze scores nog kunnen worden verbeterd door bij cliënten aan te dringen om iemand bij het gesprek aanwezig te laten zijn; hetzij een naaste, hetzij een onafhankelijke cliëntondersteuner. Er kan dan breder worden gekeken naar wat een cliënt nodig heeft om te participeren en welke voorzieningen in die gegeven situatie het best passen.

### **Advies 1.**

Vóór het persoonlijk gesprek met een cliënt plaatsvindt, niet alleen een folder bijsluiten om cliënten te wijzen op de mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner, maar bij het maken van een afspraak ook mondeling de cliënt te wijzen op het belang dat er een mantelzorger of naaste bij het persoonlijk gesprek aanwezig is. Indien dit niet mogelijk is, de cliënt te wijzen op de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

### **Advies 2.**

De tien verplichte vragen van de enquête worden in alle gemeenten aan cliënten gesteld, zodat de resultaten van de tien verplichte vragen ook landelijk met elkaar vergeleken kunnen worden, de benchmark. Deze informatie heeft een toegevoegde waarde voor het onderzoek omdat naast de resultaten van vorige jaren, ook met de landelijke resultaten kan worden vergeleken; wellicht specifiek met gemeenten die qua omvang en /of regionaal met elkaar te vergelijken zijn.

Namens de participatieraad,

W.L. Ruberg,  
Secretaris participatieraad Montfoort.

Cc: Djoko Draaisma