

Advies: RaadSD20180110

AAN

College van burgemeester en wethouders van de gemeente Gilze en Rijen

Gilze, 10 januari 2018

Betreft: **ongevraagd advies m.b.t. (de uitkomsten van) het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016**

Geachte leden van het College,

Op 3 maart van dit jaar bracht de Adviesraad een gevraagd advies uit over het (toen) nog te houden cliëntervaringsonderzoek 2016 (verder te noemen CEO Wmo 2016).

Wij verzochten u toen om de vragenlijst uit te breiden met een aantal nader genoemde vragen van de door de VNG geadviseerde vragenlijst. Dat advies nam u over, door het vragenblok over het keukentafelgesprek en geheel blok 8 (achtergrondsituatie van de cliënt; is blok 5 geworden) toe te voegen.

Daarnaast hebben wij toen geadviseerd om ook degenen in het onderzoek te betrekken waarvan de Wmo-voorziening is afgewezen. Daarover meldde u terug (in uw brief van 8 juni; kenmerk 17uit25814) dat iedereen die een aanvraag heeft ingediend is betrokken in het onderzoek, dus ook degene die (gedeeltelijk) afgewezen zijn. Wij komen hier in het navolgende op terug.

Inmiddels is het onderzoek achter de rug en via de lijst van ingekomen stukken aan de commissie Samenleving (van september) ter kennis gebracht.

Het CEO Wmo 2016 is voor de Adviesraad een belangrijke bron van signalen m.b.t. de Wmo-ervaringen van de inwoners.

De Adviesraad heeft naar aanleiding van deze rapportage behoefte aan een vervolgadvisie, zowel over het onderzoek zelf als over de uitkomsten en de follow up ervan.

1. Deelnemers aan het onderzoek

Opvallend is allereerst de respons, die is relatief laag (nl. 24%), in ieder geval veel lager dan die van het jaar ervoor (34%). Uit de rapportage wordt niet duidelijk waarom de respons 10% lager is uitgevallen. Ambtelijk vernamen wij dat er een rappelbrief is gestuurd, dus daar zou het niet aan kunnen liggen. Het lijkt de Adviesraad niettemin belangrijk dat wordt nagaan hoe deze lage respons te verklaren is. Ter vergelijking: hetzelfde onderzoek, gedaan in Baarle Nassau, leverde een respons op van 52%.

Op de tweede plaats heeft het de Adviesraad verwonderd dat blijkbaar ook degenen waarvan de Wmo-voorziening (geheel) is afgewezen dezelfde vragen voorgelegd hebben gekregen als de anderen.¹ Immers een groot deel van de vragen heeft niet op hen betrekking, met name de blokken 2 (over de kwaliteit van de ondersteuning) en 3 (over het effect van de ondersteuning). In plaats daarvan had de Adviesraad geadviseerd om aan deze categorie alternatieve vragen voor te leggen, namelijk over de kwestie of het

¹ Overigens valt het de Adviesraad op dat uit de rapportage van het onderzoeksbureau Dimensus Companen, niet blijkt dat ook de voor een Wmo-voorziening (geheel) afgewezen personen hebben meegedaan aan het onderzoek. In de rapportage wordt immers gesproken van "cliënten benaderd die in 2016 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere voorzieningen en/of ondersteuningsvormen" (p. 1). Er is dus enige verwarring.

probleem anderszins is opgelost dan wel nog bestaat. Dat is echter niet gebeurd. Hierdoor is essentiële informatie niet boven tafel gekomen.

- *De Adviesraad adviseert te analyseren waarom de respons zo laag was, en de uitkomst ervan mee te nemen voor het komende CEO Wmo.*
- *De Adviesraad adviseert om in het volgende CEO Wmo twee vragenlijsten te hanteren, met deels dezelfde vragen, en deels specifieke vragen, gelet op de voornoemde verschillende categorieën.*

2. Reflectie op de uitkomsten van het onderzoek

Het valt op dat de uitkomsten over het algemeen positiever uitvallen dan het CEO van het jaar ervoor. Hoewel de verschillen soms klein zijn, is dit verheugend te constateren.

De portefeuillehouder gaf in de commissie Samenleving van 13 september aan dat "cijfers leuk zijn, maar leuker als je ze kunt vergelijken". Ze doelde daarmee op de vergelijking met elders. Daarbij gaf ze aan dat Gilze-Rijen een stukje beter scoorde dan in de regio.

Ook de Adviesraad vindt deze vergelijking interessant. De Adviesraad is nagegaan hoe deze vergelijking uitvalt, mede omdat er (wellicht) lering uit te trekken is als sommige onderdelen elders tot hogere scores leiden.

Daarbij heeft de Adviesraad niet zozeer gekeken naar de scores '(helemaal) mee eens' maar naar de scores '(helemaal) niet mee eens'. Daar zijn de volgende redenen voor:

- De scores over '(helemaal) niet mee eens' zijn belangrijker omdat daar blijkbaar nog iets schort aan de toegang, de dienstverlening of het effect ervan, en daar dus verbeteringen mogelijk zijn.
- Bovendien zou het gangbaar moeten zijn dat de geleverde dienstverlening (van keukentafelgesprek tot daadwerkelijke zorg/ondersteuning) iets voor cliënten oplevert. Het wordt pas kwetsief als dit niet (of onvoldoende) gebeurt - dat kan namelijk een zeer grote persoonlijke impact hebben: om hulp gevraagd maar niet echt gekregen. Met andere woorden, de negatieve scores sluiten vooral op de 'leefwereld' van de betreffende inwoners aan, terwijl de positieve scores eerder bij de 'systeemwereld' passen (in de zin van: 'de meerderheid is tevreden, dus de organisatie is tevreden').

Het is niet aan de Adviesraad om hierin een norm te stellen. Dat is immers een politieke en beleidsmatige (en maatschappelijke) vraag.

De Adviesraad wil wel op basis van de hierna volgende vergelijking van cijfers over '(helemaal) niet mee eens' adviseren over mogelijke verbeteringen op bepaalde thema's.

In de navolgende tabel wordt alleen ingegaan op de 10 hoofdvragen (de 'verplichte vragen') uit het onderzoek. Deze zijn geformuleerd in de vorm van stellingen (behalve bij vraag 5, wat een ja/nee vraag is).

De uitkomsten van de gemeente Gilze-Rijen (CEO 2016) zijn allereerst vergeleken met de andere gemeenten uit de ABG-samenwerking. Hetzelfde bureau heeft in alle drie de gemeenten op hetzelfde moment het onderzoek uitgevoerd.²

Op basis van www.waarstaattjegemeente.nl heeft de Adviesraad ook een vergelijking gemaakt met referentiegemeenten, namelijk in de inwonersklasse 25.000 - 50.000 inwoners. In de navolgende tabel is van de cijfers van deze site gebruik gemaakt omdat hierin voor

² In de rapportages die voor de gemeenten Alphen-Chaam en Baarle-Nassau zijn gemaakt is een hoofdstuk opgenomen waarin de cijfers van de drie gemeenten worden vergeleken, dit ontbreekt in de rapportage van Gilze-Rijen.

alle antwoordcategorieën cijfers zijn opgenomen (deze ontbreken soms in de lokale rapporten).

Vergelijkingstabel inzake cliëntervaringsonderzoek Wmo Gilze en Rijen³

	Gilze Rijen 2015	Gilze Rijen 2016	Baarle-Nassau 2016	Alphen-Chaam 2016	Vergelijking met gemidd. BN/AC	Referentie gemeenten (25-50.000) 2016	Vergelijking referentie gemeenten
Blok Toegang + contact							
1. Wist <u>niet</u> waar ik moest zijn voor mijn hulpvraag	18%	12%	5%	7%	hoger	11%	hoger
2. Ik werd <u>niet</u> snel geholpen	13%	8%	0%	6%	hoger	11%	lager
3. Medewerker nam mij <u>niet</u> serieus	10%	6%	0%	4%	hoger	5%	hoger
4. Medewerker <u>niet</u> samen naar oplossing gezocht	18%	8%	6%	5%	hoger	8%	hetzelfde
5. Wist <u>niet</u> van cliëntondersteuner	69%	58%	51%	63%	hoger	69%	lager
Blok Kwaliteit ondersteuning							
6. Kwaliteit ondersteuning is <u>niet</u> goed	7%	6%	1%	6%	hoger	6%	hetzelfde
7. Ondersteuning past <u>niet</u> goed bij hulpvraag	9%	10%	2%	7%	hoger	8%	hoger
Blok Maatschappelijk effect ondersteuning							
8. Kan <u>niet</u> beter de dingen doen die ik wil	6%	4%	2%	7%	lager	6%	lager
9. Kan me <u>niet</u> beter redden	6%	4%	2%	6%	hetzelfde	6%	lager
10. Krijg <u>geen</u> betere kwaliteit van leven	6%	5%	4%	7%	lager	6%	lager
Saldo lager (=betere score voor G en R) of hoger (=slechtere score)					5 hoger		2 lager

De Adviesraad concludeert dat:

- De gemeente in het CEO 2016 over het algemeen beter scoort dan het jaar ervoor; met name bij de vragen in het blok Toegang en contact scoorde de gemeente (veel) beter;
- Voor het blok Toegang en contact Gilze-Rijen over de hele linie slechter scoort dan de andere ABG gemeenten, en per saldo vergelijkbaar met de referentiegemeenten;

³ Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/Jive/report?id=ceo_wmo&input_geo=gemeente_1721

- Voor het blok Kwaliteit van de ondersteuning Gilze-Rijen over de hele linie slechter scoort dan de andere ABG gemeenten, en iets slechter dan de referentiegemeenten;
- Voor het blok Maatschappelijk effect van de ondersteuning de gemeente Gilze-Rijen over het algemeen iets beter scoort dan de andere ABG gemeenten en de referentiegemeenten;
- Per saldo (over alle blokken) Gilze-Rijen iets slechter scoort dan de andere ABG gemeenten, en iets beter dan de referentiegemeenten.

Verder waren de vragen over de keukentafelgesprekken nieuw in het CEO 2016. De uitkomst was - net als bij de meeste vragen - in meerderheid positief (het percentage ontevreden mensen lag tussen de 13% en 15%).

De Adviesraad zoomt hierna (onder 3) in op enkele opvallende uitkomsten.

De duiding van bovengenoemde uitkomsten van het CEO 2016 levert enkele problemen op. Voor een belangrijk deel hebben die te maken met de onduidelijkheid over de relatie van de uitkomsten en de achtergrondkenmerken van de doelgroep. Met name zit dat in de uitbreiding van de doelgroep (vergeleken met het CEO 2015): om de massa voor het onderzoek groter te maken is ook een deel van de mensen aangeschreven die een lopende voorziening hebben (bijv. een pasje voor de regiotaxi of hulp bij de huidhouding die gewoon doorliep). Met hen is in het afgelopen jaar géén contact geweest in de zin van een keukentafelgesprek of (her-)indicatie. Hierdoor is het moeilijk om een duiding te geven over bijvoorbeeld vragenblok 1 dat gaat over het contact gaat.

De vraag naar duiding van de uitkomsten wordt ook bemoeilijkt omdat geen onderscheid wordt gemaakt naar het type Wmo-ondersteuning. Het maakt nogal uit of iemand een pasje krijgt voor de regiotaxi (relatief simpele dienst) of dat er sprake is van een complexere voorziening in de vorm van dagbesteding. Er zijn gemeenten die hier in het CEO wel naar vragen. De vraag naar de 'soort aandoening' is hier geen voldoende vervanging voor, aangezien er meerdere voorzieningen in aanmerking (kunnen) komen bij een bepaalde aandoening.

- *De Adviesraad adviseert om bij het volgende CEO Wmo in de rapportage een onderscheid te maken tussen hen die in het afgelopen jaar een contact met de gemeente hebben gehad in de vorm van een keukentafelgesprek of herindicatie, en hen die dat niet hadden.*
- *De Adviesraad adviseert om in het volgende CEO Wmo ook te vragen naar de soort Wmo-voorziening waarvan de inwoner gebruik heeft gemaakt, en bij relevante vragen daarover in de rapportage te laten zien of dat hier significant verschil in zit.*

3. Enkele opvallende uitkomsten, hun context en verbeterpunten

In de begeleidende memo van 27 juni 2017 wordt ten aanzien van de uitkomst gemeld dat de gemeente tevreden is, omdat 75% of meer van de cliënten positief is. De Adviesraad heeft een nadere analyse van de uitkomsten echter gemist. Het is goed om te lezen dat 75% tevreden is. Maar het feit dat bij diverse onderdelen 75% van de cliënten positief antwoordt zegt nog niet zoveel. Op een totaal van 1.275 aangeschrevenen cliënten zouden er (mits het onderzoek representatief genoeg is) dan zo'n 319 mensen zijn die neutraal of negatief oordelen. De Adviesraad zou het daarom van belang vinden

dat de gemeente nagaat waarom sommige cliënten een neutraal (niet positief/niet negatief) oordeel hebben of zelfs een negatieve ervaring.

Of om het concreter te maken – refererend aan de tabel van paragraaf 2: waarom weet bijvoorbeeld 58% niet dat men een beroep had kunnen doen op een onafhankelijke cliëntondersteuner? Hoe komt het dat 10% vindt dat de ondersteuning niet past bij de hulpvraag?

De Adviesraad beseft dat er voor een dergelijke analyse zowel kwantitatieve informatie nodig is als meer kwalitatieve informatie, zoals de storytelling Sociaal team die in 2016 is gehouden. Bij de kwantitatieve informatie denkt de Adviesraad onder meer aan het (op vergelijkbare wijze) monitoren van alle cliënten die te maken hebben met zowel de toegang (diverse organisaties) als het Sociaal team. Voor zover bij ons bekend, is er zo'n monitoringsysteem nog niet in Gilze-Rijen. Het meetinstrumentarium, zoals dat sinds begin 2017 gebruikt wordt in de jeugdhulp door de Hart van Brabant-gemeenten, kan daarvoor wellicht ook gebruikt worden voor de Wmo.

- *De Adviesraad adviseert om:*
 - *Elk jaar naar aanleiding van het CEO Wmo (al dan niet in combinatie met het CEO Jeugd) een analyse te maken over de uitkomsten daarvan, en hierbij zowel kwalitatieve als (bredere) kwantitatieve informatie te betrekken;*
 - *Daartoe jaarlijks kwalitatief onderzoek te doen onder de doelgroep en een goed monitoringsysteem op te zetten dat door alle organisaties in de toegang wordt gebruikt ⁴;*
 - *Op basis van een analyse jaarlijks een verbeterplan te maken voor die punten waar verbetering nodig is.*

Hierna geeft de Adviesraad enkele tips om hier betere duiding aan te geven, of minimaal meer inzicht in de perceptie van de cliënt te krijgen.

Waar men moet zijn met een hulpvraag?

Van de cliënten weet 12% niet waar men moet zijn voor de hulpvraag, en 16% reageert hier neutraal op. Dit vindt de Adviesraad opmerkelijk veel, wetende dat dit allemaal cliënten betreft die al eens 'door de molen' zijn geweest. Blijkbaar is het veel cliënten dus niet duidelijk, laat staan dat dit zo is bij hen die nog niet bij de gemeente hebben aangeklopt.

Dat laatste blijkt ook uit de laatste onderzoeken van de GGD: slechts 54% van de ouderen (> 65 jaar) en 41% van de volwassenen (19-64 jaar) weet waar men in de gemeente Gilze-Rijen terecht kan voor vragen en informatie over Wmo-voorzieningen. Van degenen die deze informatie ook echt willen (dus op dat moment nodig hebben) weet 17% (ouderen) en 11% (volwassenen) niet waar men hiervoor terecht kan.⁵

Deze cijfers verbazen de Adviesraad niet. Wie de folder op de gemeentelijke website raadpleegt, valt allereerst op dat deze voor alle problematieken in het sociaal domein is geschreven. Onder het kopje "Waar kunt u terecht?", leest men: "U kunt met uw vragen

⁴ Hierbij is het raadzaam om ook de verantwoording van de outcome-indicatoren bij te betrekken, zoals de Wmo die vereist van de zorgaanbieders. De Adviesraad werkt dit punt verder uit in zijn advies over de ontwikkelingen omtrent de Wmo.

⁵ GGD Hart voor Brabant, Gezondheidsmonitor Ouderen 2016 en Gezondheidsmonitor Volwassenen 2016 (beiden van september 2017)

gewoon terecht bij de vertrouwde adressen zoals de gemeente, MEE, (school)maatschappelijkwerk, GGD, ContourdeTwern, de wijkverpleegkundige of uw huisarts. Zij helpen u bij het vinden van een oplossing of van het juiste aanspreekpunt. U kunt rechtevreeks met hen contact opnemen." En vervolgens komt er een lijst met instanties (vaak alleen de afkorting) en telefoonnummers, merendeels van buiten onze gemeente. Maar hoe moet iemand met een hulpvraag nou weten of men bij "IMW" ("voor maatschappelijk werk en sociale problematiek"), of bij "MEE West-Brabant" ("voor vragen over leven met een beperking") terecht moet? Ook al staat er een gemeentelijk telefoonnummer bij dat men kan bellen, en ook al worden er instellingswebsites genoemd.

- *De Adviesraad adviseert om:*
 - *alle communicatiemiddelen over de toegang goed te checken, zeker als het gaat over de begrijpelijkheid voor laaggeletterden/anderstaligen;*
 - *duidelijk te maken voor welke type hulpvragen welke toegang voor informatie, advies en hulp gebruikt kan worden;*
 - *bij alle toepassingen van de screening (vraagverduidelijking) en bij de keukentafelgesprekken het aspect van "hoe makkelijk was de hulp te vinden?" aan de orde te stellen en daarop analyses los te laten.*

De mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner

De onbekendheid met de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner te raadplegen en bij het keukentafelgesprek te betrekken is weliswaar iets verminderd, maar nog steeds hoog: een ruime meerderheid van 58% zegt deze mogelijkheid niet te kennen.

Dat is vreemd, aangezien deze mogelijkheid ook in de uitnodigingsbrief voor het keukentafelgesprek genoemd wordt. Maar de Adviesraad vraagt zich dan af: wordt die brief wel gelezen? Is die begrijpelijk geschreven, ook voor hen die de taal onvoldoende machtig zijn, een visuele handicap hebben of leesblind?

- *De Adviesraad adviseert om voorafgaande aan het keukentafelgesprek (mondeling of telefonisch) als tijdens dit gesprek de mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner aan de orde te stellen en navraag te doen in het gesprek of men deze mogelijkheid kende en indien dat niet het geval is te achterhalen waarom dit komt.*

De Adviesraad hoopt dat bij het opzetten het nieuwe CEO 2017 de opmerkingen van de Adviesraad worden betrokken.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Gilze en Rijen,



Frits van Vugt,

Voorzitter

adviesraadsociaaldomeingr@hotmail.nl

<https://www.facebook.com/AdviesraadSociaalDomein.Gilze.en.Rijen>

www.Adviesraadsociaaldomeingr.nl