

Aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Moerdijk,  
t.a.v. dhr. E. Schoneveld  
Postbus 4, 4760 AA Zevenbergen.

Klundert, 04 juni 2020  
Onderwerp: cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2019

Geacht college,

Met belangstelling hebben wij kennis genomen van de resultaten van het door I&O Research uitgevoerde cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2019.

In het rapport lezen wij dat de tevredenheid van de ondervraagde cliënten op een aantal punten hoger scoort ten opzichte van voorgaande jaren. Dat stemt ook ons uiteraard tot tevredenheid. Ook de respons (473 van de 825) vinden wij behoorlijk.

Op een aantal punten is de tevredenheid helaas (wat) lager dan in voorgaande jaren.

Ervan uitgaande dat ook voor u met betrekking tot de uitvoering van de Wmo het motto "Van Goed naar Beter" geldt, adviseren wij u met name op die punten waar mogelijk te onderzoeken wat de reden kan zijn van die verminderde tevredenheid en de mogelijkheden om de tevredenheid op die punten weer minimaal op het oude niveau terug te krijgen.

Zo blijkt uit het rapport dat nog geen vier van de tien cliënten afweet van de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Deze lage score verbaast ons, temeer omdat er behoorlijk geïnvesteerd is om de bekendheid daarvan juist te vergroten. Wat we nu zien is tegendraads. De bekendheid is weliswaar hoger dan in de jaren vóór 2018, maar lager dan in 2018.

Als de bekendheid al laag is zal het feitelijke gebruik naar alle waarschijnlijkheid nog lager liggen. Kunt u aangeven in welke omvang er daadwerkelijk gebruik wordt gemaakt van deze vorm van cliëntondersteuning? Mogelijk kan dat onze vrees wegnemen dat deze vorm van cliëntondersteuning geen grootse toekomst heeft.

Positief is dat het contact met de gemeente door de cliënten positief wordt beoordeeld en de client zich serieus genomen vindt.

Alhoewel het een klein deel is, kan 8% zich niet vinden in het keukentafelgesprek. Weliswaar een kleine verbetering ten opzichte van vorig jaar (en een 100% score is een utopie) maar we willen hier toch aandacht voor vragen en u vragen of bekend is wat daarvan de reden kan zijn. Wij nemen namelijk aan dat een keukentafelgesprek ook met de client wordt afgesloten op een manier die inzicht geeft in de tevredenheid/ontevredenheid over het gesprek.

Wat ons zorgen baart is hetgeen in tabel 3.5 duidelijk wordt gemaakt. Over alle drie de tabellen is het percentage tevredenheid (het gaat hier om het effect van de ontvangen ondersteuning) gedaald. Voor ons zorgelijk want hier draait het allemaal om in de Wmo.

De ondersteuning moet wel effectief zijn. Wij vragen ons af wat hier de reden van zou kunnen zijn en hoe dit mogelijk voor 2020 en volgende jaren kan worden opgelost.

Met betrekking tot de keuzemogelijkheid in aanbieders van huishoudelijke ondersteuning verbaast het ons dat maar ruim de helft van het aantal ondervraagden afwist van die mogelijkheid. Wij zijn van mening dat, als dat al niet gebeurt, nadrukkelijk op die vrije keuze moet worden gewezen. Zowel schriftelijk (bijvoorbeeld bij de aankondiging van het keukentafelgesprek) als door de consultant in het gesprek zelf.

Wij gaan ervan uit dat de ervaringen van de cliënten met betrekking tot de zorgaanbieders en de kwaliteiten daarvan met die aanbieders wordt besproken.

Wij willen u nogmaals vagen daarbij opnieuw aandacht te vragen voor vervanging bij ziekte en vakantie. De keren dat wij daarover met de gemeente hebben gesproken werd ons duidelijk gemaakt dat daar vanaf 2019 betere afspraken over zijn gemaakt met de aanbieders. Helaas zien wij in het rapport daar nog wel een kritische opmerking over terug.

Uit de tabellen 3.11 en 3.12 leiden wij af dat er nog steeds een verschil van tevredenheid is tussen de cliënt die de ondersteuning in uren nog hebben ervaren en de cliënten die alleen het resultaat gericht schoonhouden kennen. Als het goed is kan dat alleen maar een "gevoelskwestie" zijn omdat het resultaat zowel voorheen als nu gelijk zou moeten zijn: een schoon huis.

Tot zover onze reactie op het onderzoeksrapport.

Conclusie mag zijn dat ook wij in grote lijnen tevreden zijn met de manier waarop de Wmo in Moerdijk wordt uitgevoerd. Daarvoor spreken wij onze waardering uit richting de medewerkers van de gemeente, van de aanbieders en ieder die daar op welke manier dan ook een bijdrage aan heeft geleverd.

Rest ons nog een opmerking/vraag:

In de huidige periode wordt er door de gemeente en aanbieders heel veel geïnvesteerd om de gevolgen van de Coronacrisis zoveel mogelijk te beperken. Daar is veel geld en capaciteit mee gemoeid.

Heel graag willen wij in het CEO over 2020 een meting opnemen hoe een en ander door de cliënt wordt gewaardeerd. Wij horen daar overigens alleen maar positieve geluiden over, maar een hoofdstuk daaraan wijden in het CEO lijkt ons alleszins de moeite waard.

Stichting Wmo-Raad Moerdijk,

W. Tolenaars, secretaris.