

Advies: Cliëntervaring WMO

Datum: augustus 2018

De adviesraad Sociaal domein Elburg (ASD) heeft de kwantitatieve gegevens van de cliëntervaringsonderzoeken 2016 en 2017 en het kwalitatief onderzoek van Reiger Research en de bijlage van Maaïke van Beek met procesverloop en conclusies ter advisering ontvangen.

Algemeen

We zijn blij dat de tevredenheid van de WMO gebruikers over 2017 significant is toegenomen ten opzichte van 2016 en gebruikers over het algemeen genomen tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning en de voorziening bijdraagt aan participatie en verhoging van zelfredzaamheid.

Desalniettemin zien we in het onderzoek van 2016 dat de gemeente Elburg op veel aspecten significant lager scoort dan de andere drie OPEN gemeentes en niet alle aspecten in 2017 opnieuw onderzocht zijn.

Advies 1

We adviseren om op betreffende aspecten van 2016 te onderzoeken welke verbeteracties gedaan kunnen worden (bijv. het hoge percentage: “minder gebruik maken van de toegewezen zorg omdat deze niet aansluit op de behoefte”)

Het kwalitatief onderzoek van Reiger Research betreft een beperkt aantal respondenten, waardoor het onderzoek niet valide is en onvoldoende beeld van de cliëntervaringen geeft. De continue meting geeft een beter beeld.

Advies 2

Om een goed beeld te krijgen adviseren we om zowel bij de kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeken niet alleen de mensen die een voorziening gekregen hebben te vragen naar hun ervaringen, maar ook de mensen die een afwijzing hebben gekregen of waarvoor een andere oplossing is gevonden.

De voorgestelde verbeterpunten 2 (verbeteren informatieverstrekking over de WMO) en 4 (bespreken verbeteren kwaliteit hulpmiddelen met leveranciers bespreken) ondersteunen we.

Clientondersteuning

Opvallend is de onbekendheid bij de mogelijkheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning. We ondersteunen de ambitie om de bekendheid van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning te verhogen. We vinden 50% bekendheid echter niet ambitieus genoeg. We bepleiten om in de lijn van de kamerbrief van de minister d.d. 12-07-2018 te onderzoeken hoe het proces van cliëntondersteuning voor verschillende groepen doorontwikkeld en mogelijk verbeterd kan worden met mogelijke gebruikmaking van ervaringsdeskundigen.

Advies 3

Maak een speerpunt om de rol van onafhankelijke cliëntondersteuning door te ontwikkelen en verbeteren.

Niet alle cliënten hebben behoefte aan cliëntondersteuning, maar voor de meeste mensen is het wel gewenst dat er iemand anders bij het keukentafelgesprek aanwezig is. In 2016 voerden 29% van de cliënten het keukentafelgesprek alleen. We ondersteunen daarom de ambitie dat bij elk keukentafelgesprek naast de cliënt ook een naaste of professional aanwezig is en een verslag van het gesprek gemaakt wordt en aan de cliënt gestuurd wordt, als dat niet standaard gebeurt (een aantal cliënten geven aan dit verslag niet te hebben gekregen)

Advies 4

Maak als standaardwerkwijze dat er een verslag van het keukentafelgesprek toegestuurd wordt aan de cliënt (naast de uiteindelijke beschikking) conform de verordening WMO artikel 6. Dit verhoogt de transparantie.

Toegankelijkheid

Duidelijk wordt dat duidelijkheid over regels en procedures verbeterd kunnen worden. Wij herkennen dit uit onze contacten. Een VOA zou o.i. hierin een rol kunnen hebben, waardoor de burger mogelijk langer op eigen kracht kan functioneren of met ondersteuning van vrijwilligers. In Elburg zijn hiervoor mensen opgeleid maar er wordt weinig gebruik van gemaakt.

De toegankelijkheid zou ook verbeterd kunnen worden door goede (digitale) informatieverstrekking en procedures van verschillende loketten op elkaar af te stemmen.

Advies 5

Evalueer de rol van de VOA en geef opnieuw inhoud aan de functie en zorg zo nodig voor deskundigheidsbevordering.

Advies 6

Verbeter de informatieverstrekking en stem procedures van verschillende loketten op elkaar af.

Terugkoppeling:

In te vullen door de gemeente, na het passeren van het advies.

Namens de Adviescommissie Sociaal Domein,



Frida Hengeveld, Voorzitter.