

Burgemeester en wethouders van Enkhuizen

postbus 11

1600 AA Enkhuizen

onderwerp: Advies m.b.t. Cliëntervaringsonderzoeken WMO en Jeugdwet 2018.

Enkhuizen, 17 maart 2018

Geacht college,

Wij hebben geen aanvullingen op de vragenbatterijen. Wel opmerkingen. Het op ons verzoek toesturen van de in eerdere jaren gebruikte vragenlijst en de verduidelijking, dat het bij de vragenlijst van de WMO om 3 soorten vragen gaat, hebben zeker geholpen om de adviesaanvraag beter te kunnen begrijpen en het advies relevant te doen zijn .

Cliëntervaringsonderzoek WMO.

Over de 10 **verplichte** vragen van het Rijk (blok 1, 2 en 3 in het pdf bestand) uiteraard geen relevante opmerkingen.

Over de **modelvragenlijst** van BMC het volgende:

In de stukken (concept vragenlijst) die ons eerst zijn toegestuurd ontbreken de vragen 12 t/m 21. In de daadwerkelijk gebruikte vragenlijst komen ze wel voor.

Wij stellen voor om bij vraag 24 'onvoldoende' toe te voegen: *Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij **niet, niet meer of onvoldoende** ondersteunen.*

Wij stellen dat hoe compacter de totale vragenbatterij is, hoe beter: enkele vragen die in blok 4, 5 en 6 worden gesteld, zijn ook al (impliciet) in het verplichte blok 2 aan de orde geweest en zouden dus kunnen worden weggelaten, met name de vragen:

- 32. *Bent u tevreden over de gekozen oplossing?*
- 45. *Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?*
- 46. *Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?*
- 52. *Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?*

Wat ons betreft kan heel blok 7 vervallen. De daar gestelde vragen voegen in een tevredenheidsonderzoek nauwelijks waarde toe.

Strikt genomen horen ook de eerste 2 blokken met door de SED toegevoegde vragen niet thuis in een cliënttevredenheidsonderzoek. (*Wat heeft u er zelf aan gedaan om uw probleem of situatie op te lossen voordat u naar de Wmo van de gemeente bent gegaan? en Waarom heeft u uiteindelijk contact gezocht met de Wmo van de gemeente?*)

De antwoorden leveren geen verbeterpunten op. Deze vragen horen thuis in de keukentafelgesprekken. De antwoorden komen daar uitgebreid aan de orde.

Het zou goed zijn om onder elke vraag ruimte te laten voor eigen op- en/of aanmerkingen; in ieder geval om bij de vragen waar 'anders' of 'andere reden' kan worden aangekruist '*nl.* :' toe te voegen (de vragen 21 en 44 in de BMC module en het 2^e blokje van de SED-vragen). Zie ook vraag 64.

Clïëntervaringsonderzoek Jeugd.

We mogen aannemen dat er voor jongeren en ouders aparte vragenlijsten worden gebruikt.

Wij vragen ons af of, wanneer de hulp korter dan 3 maanden is verleend, de effecten van die hulp wel meetbaar zijn. Of worden deze respondenten bij het berekenen van de tevredenheid weggelaten uit het onderzoek?

Tot zover onze feedback.

Hoogachtend tekenen wij met vriendelijke groet,

namens de Wmo-raadsleden

Dick Hage

voorzitter