



## Participatieraad Enkhuizen

**Aan:** College van Burgemeester en Wethouders  
Postbus 11  
1600 AA Enkhuizen

**Datum:** Enkhuizen 11 december 2020.

**Onderwerp:** Advies m.b.t. rapport BMC cliëntervaringsonderzoek Wmo 2019.

Geacht College,

De participatieraad Enkhuizen heeft de resultaten van het gedane onderzoek aangaande de ervaringen van cliënten met de gemeentelijke voorzieningen bekeken en is tot de volgende conclusies en aanbevelingen gekomen:

De respons van 44% stemt tot tevredenheid. Toch vinden wij dit nog wat aan de magere kant. Zeker daar er veel meer dan de 250 mensen die een vragenlijst ontvangen hebben in 2019 gebruik van de gemeentelijke voorzieningen hebben gemaakt. De keuze om “slechts” 250 cliënten die in 2019 een maatwerkvoorziening hebben ontvangen een vragenlijst te sturen, is ons niet duidelijk. Een groter respons leidt tot meer betrokkenheid, betere analyses en daardoor hopelijk een verhoging van de kwaliteit van de zorg/uitvoering Wmo.

Hoe representatief zijn de respondenten en wat zijn de kenmerken van de 56% die niet antwoorden: begrijpen die de enquête niet, is men ontevreden of is men bang dat kritisch commentaar hun hulpverlening kost?

Over het algemeen is een stijgende lijn zichtbaar t.o.v. eerdere jaren en de referentiegroep 2019, dat is positief maar wel een kwestie van vasthouden en verder positief uitbouwen.

Daar er gekozen is voor een wijziging van de steekproef is het naar ons idee lastig om de cijfers en de resultaten van het vorig onderzoek en de referentiegroep te vergelijken. De onderbouwing van genoemde wijziging ontbreekt in het rapport.

Wij adviseren het jaarlijks onderzoek via de eigen kanalen te organiseren. Naar ons idee is dat een stuk goedkoper en kunnen de dan vrij komende gelden aan de zorg voor de bewoners van Enkhuizen, die dat nodig hebben, besteed worden.

Niet alle tabellen kloppen. In figuur 13 bijvoorbeeld komen de resultaten ruim uit boven de 100%. Dit geldt overigens voor meerdere tabellen. Aanpassing en controle door BMC wordt aanbevolen.

In het rapport is niet te lezen waarom niet iedereen een “keukentafelgesprek” heeft gehad (42% niet). Naar ons idee is een persoonlijk gesprek de beste manier om zicht te krijgen op de problemen en de kwaliteit van de ondersteuning/hulpverlening. Het is bovendien belangrijk dat de cliënten zich realiseren dat het verstandig is dat er iemand (een mantelzorger of familielid) bij het keukentafelgesprek aanschuift. Voor zover dit al niet gedaan wordt, dient dit dan ook onder de aandacht gebracht te worden.

Naar ons idee moet er gestreefd worden naar een persoonlijk gesprek en dus niet per telefoon.

Ook is het van belang dat men bekend is met het feit dat er een beroep gedaan kan worden op een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid is weliswaar groeiend, maar slechts 36% weet van deze functionaris.

Opvallend is dat de tevredenheid over aanpassingen in de woningen laag is. Is er nagegaan hoe dat komt? In het kader van preventie denken we dat daar zeker winst te behalen is. Dit geldt ook voor de rolstoel. Het is naar ons idee verstandig hier meer onderzoek naar te doen.

Zo'n 42% zegt contact te hebben gezocht met de gemeente omdat de situatie verergerd/onhoudbaar was geworden. Door de oorzaak daarvan uit te zoeken, is daar ook winst te behalen.

Wij vinden het raadzaam onderzoek te doen waarom cliënten ontevreden zijn. (b.v. 12% ontevreden over de dagbesteding en 11% ontevreden over de individuele begeleiding.)

Tot slot wensen wij u succes bij het uitvoeren van de wet maatschappelijke ondersteuning.

Met vriendelijke groet,

Namens de Participatieraad Enkhuizen,

Kees Mos (secretaris/vicevoorzitter)