

Aan:

Gemeente Oosterhout

t.a.v. het college van burgemeester en wethouders

Postbus 10150

4900 GB Oosterhout

*Verzonden per email*

Referentie: 2022-018/BS

Oosterhout, 22 december 2022

Betreft: Cliëntervaringsonderzoek 2021

December 2022

Geacht college,

Op 11 november 2022 ontvingen wij van uw medewerker Wendy van Oostenbrugge het Cliëntervaringsonderzoek over 2021. Onze werkgroep WMO heeft het onderzoek nader geanalyseerd. Zoals u van onze werkgroep WMO mag verwachten hebben zij er zorgvuldig naar gekeken.

In deze notitie gaan wij nader in op de bevindingen van de werkgroep WMO met het cliëntervaringsonderzoek.

Het onderzoek valt uiteen in twee delen; 1. een onderzoek naar de ervaring met de toegang tot de WMO (137 respondenten); 2. een onderzoek naar de ervaren kwaliteit van de geleverde diensten (712 respondenten).

Onze opmerkingen over de toegang tot de zorg;

- Uit de cijfers valt op te maken dat ca 45 % van de ontvangers de onderzoeksvragen heeft ingevuld.
- Uit de cijfers valt niet op te maken welk deel van de personen, die toegang hebben gevraagd tot de WMO, het onderzoek hebben ingevuld. Zijn daarbij ook mensen van wie de aanvraag niet is gehonoreerd?
- Uit tabel 24 is mogelijk af te leiden dat bij 25 % van de respondenten sprake was van een afwijzing. Is dit correct?
- Tabel 25 geeft de verleende waardering van de aangeboden hulp aan: 9,3 % geeft een waardering van 5 of minder (op een schaal van 10)! Weet u dan waarom de waardering zo laag is en zo niet gaat u daarover navraag doen bij de respondenten?

1. Bij vraag 26 hebben 27 deelnemers, die in 2021 voor het eerst een aanvraag WMO deden, opmerkingen geplaatst.
  - Wat gaat u doen met deze opmerkingen? Heeft u plannen om navraag te doen naar deze opmerkingen?
  - Wij vonden met name interessant dat bij een groot aantal mensen 'het keukentafelgesprek' via de telefoon heeft plaatsgevonden. Wat is daarvan de reden?
2. Wij hebben opmerkingen ontvangen dat de wachttijden tussen de toekenning van zorg en de daadwerkelijke start van de zorg in een aantal gevallen behoorlijk lang waren.
  - Kunt u nagaan waar dat aan ligt?
  - Wat gaat u doen om deze kritiekpunten te verbeteren?

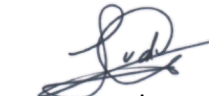
Onze opmerkingen over de kwaliteit van de zorg;

1. Bij het onderzoek naar de geleverde kwaliteit is vraag 13 interessant. Vanzelfsprekend is het mooi, dat het merendeel van de respondenten (zeer) tevreden is over de geleverde dienst. Toch is ca 25 % (van de respondenten) om verschillende redenen ontevreden over die kwaliteit.
  - Heeft u de mogelijkheid bij deze mensen na te gaan waarom zij ontevreden zijn?
2. Zeer interessant is ons inziens het stuk over de mantelzorg en de redelijke onbekendheid van het steunpunt Mantelzorg.
  - Is het mogelijk meer bekendheid te geven aan het steunpunt Mantelzorg? Op die manier denken wij dat mantelzorgers het langer zullen kunnen uithouden.
3. De grote tevredenheid met de verleende hulp valt op. Toch is 6 % ontevreden over de geleverde hulp.
  - Is bij u bekend wat de oorzaak is van de ontevredenheid?
  - Is dit mogelijk te herleiden tot een of meer zorgverleners?
  - Als dat zo is heeft u dan de mogelijkheid deze zorgverlener(s) hierop aan te spreken?
4. Tenslotte blijkt maar een betrekkelijk klein percentage van de respondenten op de hoogte te zijn van de beschikbaarheid van een cliëntondersteuner.
  - U geeft aan dat u aan de bekendheid van die functionaris wilt gaan werken (bent gaan werken?)
  - Mogen wij uit de antwoorden opmaken dat de behoefte aan een cliëntondersteuner niet groot is, mede gelet op de tevredenheid?

Toelichting

De Adviesraad Sociaal Domein en onze werkgroep WMO zijn gaarne bereid een en ander nader toe te lichten. Wellicht is een gesprek met het sociaal team in dit verband nuttig.

Met vriendelijke groeten,  
Namens de adviesraad sociaal domein Oosterhout



Leny van der Ende – van Adrichem  
voorzitter