

Van	Adviesraad Sociaal Domein
Aan	Sociaal domein afdeling beleid
Onderwerp	Vragenlijst cliënten ervaringsonderzoek
Behandeld door	Adviesraad sociaal domein
Datum	2 oktober 2020

Titel: Opmerkingen op nieuwe vorm cliënten ervaringsonderzoek

1. Inleiding

Gemeente Oosterhout overweegt het cliënt ervaringsonderzoek (ceo) op een andere manier vorm te geven. In de huidige situatie wordt 1 keer per jaar een evaluatie gedaan over de cliënt ervaringen. Dat is niet alleen van de cliënten van dat specifieke jaar, maar ook cliënten van voorgaande jaren. De gemeente wil nu twee vragenlijsten versturen om de cliënt ervaringen te meten.

1. Een cliënt ervaringsonderzoek over de toegang
2. Een cliënt ervaringsonderzoek over de kwaliteit van de zorg.

In deze notitie gaan wij nader in op de veranderde werkwijze. Ook maken we opmerkingen op de vragenlijsten.

2. Veranderde werkwijze van het cliënten ervaringsonderzoek

2.1 Wat is veranderd?

Hoe gaat het nu?

Het cliënt ervaringsonderzoek (ceo) is een wettelijk vereiste. Iedere gemeente moet jaarlijks de ervaringen meten van de cliënten die zorg ontvangen namens de gemeente. De vragen van het ceo staan vast. De vragen bestaan uit 3 categorieën; de toegang, de kwaliteit van de zorg en of de voorziening de cliënt geholpen heeft de zelfredzaamheid te verhogen.

Sinds 2016 is het zo dat het ceo wordt toegestuurd naar alle cliënten die (ook) in voorgaande jaren zorg hebben ontvangen. De overheid verplicht een representatieve respons te realiseren. Voor Oosterhout betekent dit het versturen van minimaal 1.000 vragenlijsten. Bij dit aantal en een respons van 35 – 40% wordt 95% betrouwbaarheid gerealiseerd met een 5% nauwkeurigheidsmarge. Met alleen de cliënten van een bepaald jaar komt de gemeente niet aan 1.000 adressen, circa 300 inwoners vragen in een jaar een zorgtraject aan. De gemeente probeert wel te voorkomen dat een cliënt 2 keer dezelfde vragenlijst ontvangt. Over 2019 is tot nu toe nog geen ceo uitgevoerd, dit vanwege de coronacrisis.

Wat wil de gemeente veranderen?

In de gewijzigde werkwijze ontvangt een cliënt een vragenlijst kort nadat het zorgtraject is gestart. Dit is een vragenlijst over de ervaringen met betrekking tot de toegang, ofwel het aanvragen van het zorgtraject. De verplichte vragen over de toegang worden hierin verwerkt. Verder maakt het niet uit of de cliënt een beschikking heeft gehad voor zorg of wordt verwezen naar bv een vrij toegankelijke voorziening.

Op een ander moment ontvangen alle cliënten die zorg ontvangen, een vragenlijst over de kwaliteit van het zorgtraject. Net als andere jaren ontvangen alle cliënten, mogelijk ook van voorgaande jaren, dit onderzoek. Hierin zijn de verplichte vragen verwerkt. In de nieuwe situatie worden aan cliënten, die al langer geleden zijn gestart, niet meer de vragen over de toegang gesteld.

2.2 Onze mening over de veranderde werkwijze

2 afzonderlijke vragenlijsten is een verbetering

De adviesraad sociaal domein (asd) is van mening dat het een goede aanvulling is om 2 afzonderlijke onderzoeken uit te voeren bij de cliënten. Het toesturen van de vragenlijst over de start van het zorgtraject kort nadat dit plaatsvond is zeer zeker een verbetering. Dit zorgt ervoor dat recente ervaringen worden gevraagd. Specifieke vragen stellen over het toegangstraject maakt dat de gemeente meer inzicht krijgt in waar cliënten tegenaan lopen bij het aanvragen van een zorgtraject. De vragen over de toegang bevatten overigens ook de verplichte vragen van de overheid. Bij vragen over de toegang wordt ook duidelijk of de gemeente 'vindbaar' is als het gaat om het aanvragen van zorg. Dit kan ertoe leiden dat de gemeente de dienstverlening kan optimaliseren als dat nodig blijkt te zijn.

2 vragenlijsten heeft ook nadelen

Een nadeel van 2 vragenlijsten is dat de gemeente cliënten 2 keer moet vragen naar de ervaringen. We mogen ervan uitgaan dat cliënten in een zorgtraject andere dingen aan hun hoofd hebben dan een vragenlijst van de gemeente invullen. 2 vragenlijsten is een extra belasting in dit kader. Dit vraagt van de gemeente heel goede en gemotiveerde uitleg aan cliënten waarom de gemeente 2 keer wil weten wat een cliënt ervan vindt. Ook al gaan de vragenlijsten over 2 verschillende onderwerpen en worden ze toegestuurd op 2 verschillende momenten in het zorgtraject.

3. Vragenlijst toegang

Algemeen:

- Weet iedereen wat 'wmo' betekent?
- Wat is het verschil tussen wmo-voorziening en ondersteuning?

Contact met de gemeente:

Vraag 3: werd u snel geholpen, hoe staat dit in relatie tot vraag 14?

Vraag 8: 'het' verwijderen.

Informatie van de gemeente

Het eerste contact is ongetwijfeld via de telefoon. In vraag 10 en 11 wordt over het contact via de telefoon geen vraag gesteld. Of wordt dat telefonisch contact bij vraag 3 bedoeld?

Dan is dat niet duidelijk.

Ook wordt niet gevraagd of het makkelijk was (laagdrempelig) om de informatie van de gemeente te vinden en hoe men de informatie heeft gevonden. Denk aan mensen die geen internet gebruiken.

Het (keukentafel)gesprek

Vragen die ontbreken:

Was de Wmo-consulent te volgen? Denk aan snelheid van praten, woord keuze gebruik, taalbarrière.

Is het onderzoeksverslag duidelijk, bv geen moeilijke woorden of onbekende of onbegrijpelijke afkortingen.

Vraag niet alleen of ze tevreden zijn met de manier van aanvragen, maar ook over het resultaat/ de hulp die ze uiteindelijk krijgen of niet krijgen.

Overig:

Bij vraag 13 wordt de vraag gesteld of men in 2020 een keukentafelgesprek had. Als het niet in 2020 was, in hoeverre is het dan nog zinvol om de vragen 22 t/m 24 te stellen?

Tot slot

Bij vraag 22 en 24 staat 'aanvragen' onderstreept en bij vraag 23 niet.

Is het zinvol om hier op te schrijven dat een postzegel plakken niet nodig is?

Vraag die ontbreekt

De vragenlijst gaat over de toegang tot het aanvragen van een wmo-voorziening. Het kan zijn dat het gesprek/ de aanvraag niet leidt tot een beschikking maar bv wordt verwezen naar een algemeen vrij toegankelijke voorziening. Mogelijk is het dan toch zinvol om een vraag te stellen wat men ervan vindt als geen beschikking is afgegeven. Ook of men nog daadwerkelijk gebruik maakt van de vrij toegankelijke voorziening en of de behoefte aan zorg/ ondersteuning minder is geworden door hier gebruik van te maken.

4. Vragenlijst kwaliteit

Kwaliteit van de ondersteuning

Vraag 1: derde antwoordmogelijkheid 'geen' weghalen.

Vraag 3, bij e: de ruimte is wel heel klein om iets in te vullen.

Vraag 15, bij antwoord 'nee' staat: Ga verder met vraag 19, dit moet vraag 16 zijn. Moet 'Ga verder met vraag 19' bij de antwoordmogelijkheid 'ja' staan?

Tot slot

Is het zinvol om hier op te schrijven dat een postzegel plakken niet nodig is?

Adviesraad Sociaal Domein Oosterhout

Oosterhout, oktober 2020



Leny van der Ende-van Adrichem
Voorzitter