



Aan : College B&W Súdwest-Fryslân
Van : Adviesraad WMO en Jeugd Súdwest-Fryslân
Datum : 25 februari 2021

Betreft: advies naar aanleiding van cliëntervaringsonderzoeken Sociaal Domein 2019

Inleiding

De WMO Adviesraad heeft kennisgenomen van de uitkomsten van de cliëntervaringsonderzoeken Sociaal Domein 2019.

Naar aanleiding daarvan brengen wij twee adviezen uit, die beide te maken hebben met een verbetering en verdieping van de gehanteerde onderzoeksmethode. De achterliggende gedachte bij beide voorstellen is het mobiliseren van meer kennis die we praktisch in het proces kunnen aanwenden voor verbetering of aanscherping. Maar ook het feit dat zorggebruikers zich serieus genomen voelen speelt wat ons betreft een belangrijke rol.

Advies 1: overstappen op een methodiek van continue meten

Het continue meten van de tevredenheid van zorggebruikers is eerder onderwerp van discussie geweest. Wij verwijzen hierbij naar ons eerdere advies van februari 2020 ('Opzet cliëntervaringsonderzoek WMO'; Andries Ekhart).

Wij blijven stellig van mening dat continue meten veel meer en kwalitatief betere informatie oplevert. Deze informatie is van cruciaal belang om de dienstverlening aan zorggebruikers daar waar nodig te verbeteren. Daarom is het evalueren na elke dienstverlening gewenst, alsmede het 'doorvragen' naar de motivering van een minder of slechte beoordeling.

Advies 2: verdiepingsonderzoek onder respondenten met een negatieve ervaring

De zorgdienstverlening over 2019 wordt door de zorggebruikers gewaardeerd met een rapportcijfer 7,8. Dit is op zich een prima resultaat. Het is voor alle betrokkenen plezierig dat in het algemeen gesproken kan worden over een hoge klanttevredenheid.

De onderzoeksresultaten laten echter ook nog een andere werkelijkheid zien. Bij elke stellingsvraag, die de dienstverlening positief beschrijft, werd de respondent verzocht aan te geven in welke mate hij of zij het eens of oneens was met de betreffende stelling. Over de hele linie wordt door 10 – 15% van de respondenten een kwalificatie ‘niet eens’ of ‘helemaal niet mee eens’ gegeven.

Dit betekent bij een totale populatie van ca. 4.000 cliënten, dat tussen de 400 en 600 personen een negatieve ervaring hebben met de zorgdienstverlening. Dit zijn 400 – 600 inwoners van onze gemeente!

Deze negatieve ervaring kan uiteraard allerlei oorzaken hebben. Wij achten het van groot belang inzicht te hebben in de achtergrond van de negatieve ervaring. Daarvan kunnen we allemaal leren en de opgedane kennis inzetten om verdere verbetering van het zorgproces te realiseren.

Ons vermoeden is dat de groep negatieve respondenten bestaat uit relatief kwetsbare personen. Zij zijn er met de medewerkers van het gebiedsteam ‘niet uitgekomen’. Dat kan komen door taalachterstand, beperkt communicatievermogen of andere problemen die een inwoner een achterstandspositie kan bezorgen.

Wij adviseren de gemeente nader onderzoek te doen naar deze specifieke groep ‘negatieve’ zorggebruikers. De trends die uit het verdiependonderzoek naar voren gaan komen, kunnen belangrijke input zijn voor procesverbetering en verfijning van de communicatie met zorggebruikers.

Uiteraard zijn wij te allen tijde bereid om onze zienswijze toe te lichten en/of te verduidelijken.

Met vriendelijke groet,

Namens Algemeen Bestuur Adviesraad WMO en Jeugd Súdwest-Fryslân

Loek Hogenhout (voorzitter)
Gerlof Otter (secretaris)
Wietse de Haan (lid DB)