



aan: College van Burgemeester en Wethouders gemeente Bunnik  
van: Adviesraad Sociaal Domein

Bunnik, 12 november 2017

## Advies Rapport Cliëntervaringsonderzoek WMO 2016

Geachte heer Eijbersen,

De ASD heeft het cliëntervaringsonderzoek WMO 2016 ontvangen en besproken. Wij realiseren dat dit onderzoek slechts een indicatie geeft over hoe gebruikers van de WMO hun hulp en toeleiding tot hulp ervaren. Slechts een gedeelte van de gebruikers heeft gereageerd. Toch geeft dit (verplichte) onderzoek een indicatie over hoe de klanten van de gemeente Bunnik deze aanspraak ervaren en in hoeverre zij vinden dat de WMO hulp voldoende is.

### **Positief**

Wij zien een aantal serieuze verbeteringen t.a.v. vorig jaar. Over de hele linie is men iets positiever dan het vorig jaar. Wij zien een duidelijk positiever beeld over bv de voorlichting t.a.v. een indicatie van de eigen bijdrage. Ook wordt de bereikbaarheid van de consulenten beter beoordeeld. Burgers zijn positief over de kennis van de consulenten. Er wordt voldoende tijd genomen, e.e.a. wordt in begrijpelijke taal uitgelegd. De bejegening wordt als positief ervaren. Dit is een goed resultaat.

### **Aandachtspunten**

Als ASD pleiten wij al jaren voor transparantie in procedures, oog/waardering voor de mantelzorg en mantelzorgers en maatwerk in oplossingen, zodat bewoners met een handicap of beperking volwaardig deel kunnen nemen aan de samenleving. Als we deze punten leggen naast dit evaluatieonderzoek maken we ons zorgen over de wijze waarop mensen bereikt worden.

Mantelzorg wordt door gebruikers van de WMO als zeer belangrijk en positief ervaren. Des te meer reden om als samenleving secuur te kijken hoe we mantelzorgers op de been kunnen houden en kunnen ondersteunen. De uitkomst van het onderzoek is daar niet positief over; mantelzorgers zelf ervaren hun hulp vaak als zwaar tot zeer zwaar (62%). Ze zijn vaak onvoldoende bekend met welke ondersteuning zij kunnen krijgen. Er wordt onvoldoende gevraagd naar de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger (bij 45%). 31% van de mantelzorgers die geen ondersteuning krijgt zou dat wel graag willen.

Slechts 22% van de ondervraagden is het helemaal eens met de stelling dat er samen naar een oplossing is gezocht. Dat is echt zorgelijk.

De ASD leidt daaruit af dat er nog (te) vaak vanuit regels en standaard mogelijkheden wordt toegekend. Wat en hoeveel er op maat nodig is voor een burger in zijn/haar situatie, lijkt nog niet de basis werkwijze.

De ASD adviseert om in de komende periode het zicht op en de ondersteuningsbehoefte van mantelzorgers en daarbij samen met de burger tot maatwerkvoorzieningen te komen als speerpunt te nemen.

### **Om het optimisme toch wat te temperen**

Wij zien over het algemeen een positief beeld over hoe de hulp vanuit de WMO door de burgers ervaren wordt. Toch willen we een kleine kanttekening maken t.a.v. de positieve percentages. Ongeveer 70% tevredenheid over de toekenning en de verbetering van kwaliteit van het leven omdat er vanuit de WMO passende hulp wordt toegekend en geboden, lijkt aanzienlijk. Echter 8% vindt dat hulp helemaal niet bijdraagt aan verbetering van de dingen die bewoners zouden willen doen en belangrijk vinden (en 20% die vindt dat het te beperkt bijdraagt). Wij vragen ons af hoe de gemeente deze cijfers waardeert.

Als de Nederlandse Spoorwegen een dergelijk stiptheidspercentage zou halen, zouden daar zeker Kamervragen over gesteld worden.

**Dit had toch op 100% positieve score moeten staan**

Natuurlijk kunnen bij een aantal vragen percentages iets gedrukt zijn omdat respondenten iets vergeten zijn dat ter sprake gekomen is. Buiten dit kleine percentage vinden wij als ASD dat er een bijna 100% positieve score zou moeten zijn op vragen als: 'Er is een verslag van het gesprek ontvangen' en 'Er is gewezen op de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner'. Dit zou zo'n standaard moeten zijn dat dit bij 100% van de bevroagden gebeurd zou moeten zijn.

Graag horen wij uw reactie en verwelkomen u graag opnieuw in onze vergadering.

Met vriendelijke groet,  
Adviesraad Sociaal Domein,



Mw. A.C.M. Meijer (voorzitter)