



Het college van burgemeester en wethouders  
van de gemeente  
Uden

Uden, 2 november 2020

Onderwerp:  
Cliëntervaringsonderzoek (CEO) WMO 2019

Geacht College,

Wij hebben van u de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) WMO 2019 ontvangen en die zien er voor de gemeente Uden over het algemeen goed uit. Bovendien is te zien dat de scores op diverse onderdelen verbeterd zijn in vergelijking met 2015.

Zonder afbreuk te willen doen aan deze – zeker ook voor de ambtenaren die bij de uitvoering van de WMO betrokken zijn - positieve gegevens, hebben wij toch nog enkele vragen. Zo blijkt uit het onderzoek (blz. 10) dat ruim één op de vier cliënten niet wist waar men moest zijn met de hulpvraag. Wij vinden dit te hoog en adviseren u dringend de voorlichting hierover aan te scherpen en/of uit te breiden.

Verder adviseren wij u de voorlichting te verbeteren die mensen ontvangen over de mogelijkheid dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 70% van de respondenten is daar namelijk niet van op de hoogte (blz. 29).

Het onderzoek is gehouden onder degenen die (grotendeels) hebben gekregen wat zij hebben aangevraagd en dat kan een vertekend beeld van de werkelijkheid geven.

Wij willen daarom graag van u gegevens ontvangen die betrekking hebben op de afgewezen aanvragen. Daarbij kunnen vragen worden gesteld zoals:

- hoe heeft deze groep het contact met de gemeente ervaren ?
- wat vinden deze mensen van de ontvangen informatie ?
- hebben deze mensen ondersteuning gehad en zo ja van wie ?
- wat zijn de gevolgen van het weigeren van de aanvraag ?
- is er vergelijkingsmateriaal met andere gemeenten ?
- etc.

Omdat juist deze mensen een kritischer oordeel over de afhandeling van een verzoek kunnen en zullen hebben dan degenen waarvan het verzoek is ingewilligd, aan u de vraag of over deze groep in het eerstvolgend klantonderzoek ook gegevens kunnen worden opgenomen.

Op veel kortere termijn ontvangen wij graag een antwoord op de onderstaande vragen

- hoeveel afgewezen aanvragen zijn er ?
- hoe vaak is bezwaar aangetekend ?
- hoe vaak is dit gegrond verklaard ?
- hoe vaak is beroep aangetekend ?
- zijn er als gevolg hiervan procedures aangepast ?
- zijn er gegevens met betrekking tot personen die informatie hebben ingewonnen en daarna hebben afgezien van het indienen van een aanvraag ?

Mocht u deze gegevens over meerdere jaren kunnen aanleveren dan ontvangen wij die graag.

Uit het onderzoek blijkt dat ruim een op tien ondervraagden vindt dat de geleverde ondersteuning van onvoldoende kwaliteit is. Wij pleiten daarom voor invoering van een systeem waarbij o.a. cliënten via internet de mogelijkheid hebben om een beoordeling af te geven over de kwaliteit van de diensten die een zorgaanbieder levert. Van dergelijke systemen – waarbij ook eenvoudig is te zien welke zorgaanbieders in een gemeente actief zijn - maken inmiddels tientallen gemeenten (waaronder Eindhoven, Veldhoven, Breda, Wychen en Nijmegen) gebruik.

Een dergelijk systeem zal er mede toe bijdragen dat zorgverleners scherper zullen toezien op de kwaliteit van de door hun geleverde diensten. Daardoor zullen hopelijk ook meer cliënten van mening zijn dat de geleverde ondersteuning past bij de hulpvraag. Dat meer dan één op de tien van mening is dat dit niet het geval is, bevreemdt ons.

Graag vernemen wij uw reactie op onze adviezen en vragen die er op zijn gericht om de dienstverlening van de gemeente richting belanghebbenden verder te verbeteren.

Het bestuur van de Adviesraad Sociaal Domein Uden,

J. Smits  
voorzitter

J. Spitters,  
secretaris