

Beter zicht op resultaten

Wmo-cliëntervaringsonderzoek: van verplicht nummer naar verdieping

Kennis over wie welke Wmo-voorziening nodig heeft is belangrijk voor gemeenten. Het Wmo-cliëntervaringsonderzoek kan daarbij helpen, maar de uitkomsten lijken weinigzeggend te zijn. Verdieping en dialoog maakt dit onderzoek effectiever. Dat geeft beter zicht op wat maatschappelijke ondersteuning concreet betekent voor de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven van cliënten.

DOOR Keimpe Anema en Sibilla Hoekstra

Gemeenten zijn op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht om te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van hun ondersteuning ervaren en jaarlijks de uitkomsten hiervan te publiceren. Dit wordt het cliëntervaringsonderzoek genoemd (CEO Wmo). Landelijk is een standaard vragenlijst vastgesteld met negen vragen die gemeenten verplicht zijn te stellen. Deze vragen gaan over:

- Contact met de gemeente, wijkteam of het Wmo-loket
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat de ondersteuning de cliënt oplevert: kwaliteit van leven, dingen kunnen doen die cliënt wil doen en het beter kunnen redden

Gemis

Het Fries Sociaal Planbureau maakt jaarlijks een overzicht van het CEO Wmo in Friesland.¹ Daarbij valt op dat gemeenten in Friesland en elders op een aantal uitdagingen en problemen stuiten. Zo vallen cliënten die gebruik maken van algemene voorzieningen buiten het CEO Wmo in zijn huidige vorm. Dit is een gemis omdat met de 'transformatie

van de maatschappelijke ondersteuning' sterk wordt ingezet op zo licht mogelijke ondersteuning. Vaak impliceert dit ondersteuning met een algemene voorziening. Het blijft vooralsnog onduidelijk hoe mensen die gebruik maken van een algemene voorziening hun ondersteuning ervaren. Ook blijven sommige mensen mét een maatwerkvoorziening buiten beeld. Dit zijn doorgaans mensen met een beperkte taalbeheersing, een verstandelijke beperking of die een afstand ervaren tot de gemeente.

Foutief

Bovendien worden cijfers soms foutief aangeleverd, is de benodigde respons soms te laag en blijkt het onderling vergelijken van gemeenten (benchmarking) lastig gezien verschillen in Wmo-beleid. Een ander aandachtspunt is dat het jaarlijks afnemen van de verplichte vragenlijst met name lastig blijkt voor de kleinere gemeenten zoals een aantal in Friesland. Het kleinere aantal Wmo-cliënten brengt een grotere kans met zich mee dat dezelfde mensen jaarlijks worden bevroegd. Bovendien valt af te vragen in hoeverre jaarlijks

onderzoek zinvol is aangezien er in één jaar tijd vaak geen (significante) veranderingen zijn waar te nemen. Dit is niet alleen onderzoekinhoudelijk relevant, dit heeft ook budgettaire consequenties. Het CEO Wmo kost publieke middelen, zeker aangezien veel gemeenten dit door externe partijen laten doen.

Verzet

Naast onderzoekstechnische tekortkomingen springt in het oog dat veel gemeenten uitvoering van het CEO Wmo als een 'verplicht nummer' ervaren. Voornaamste kritiekpunt is dat de verplichte vragenlijst 'onvoldoende is toegesneden op de lokale situatie', de onderzoeksresultaten lastig zijn te vertalen naar beleidskeuzes en dit onderzoek hoofdzakelijk is gericht op benchmarking.² Deze tekortkomingen doen ook afbreuk aan de bereidheid van gemeenten om het CEO Wmo af te nemen. Zo hebben in 2017 zeven gemeenten bewust geen CEO Wmo uitgevoerd omdat dit 'weinigzeggende resultaten' oplevert. De ervaren knelpunten blijven vooralsnog relevant. Naast enkele aanvullingen en aanscherping in



Foto:ia

Clëntenraden, zorgaanbieders, maatschappelijke initiatieven en kerken beschikken allemaal over puzzelstukjes met informatie.

verplichte vragenlijst blijven 'fundamentele wijzigingen' vooralsnog uit, aldus de VNG.³

Instrument

Tekortkomingen van het huidige CEO Wmo nemen niet weg dat dit onderzoek een waardevol instrument kan zijn om meer zicht te krijgen op de leefwereld van cliënten. Dit uit zich ook in de term cliëntvervalsingsonderzoek en de oorspronkelijke bedoeling van de wetgever. In de Wmo is er bewust voor gekozen om de beleving van cliënten een centrale

aan de wettelijke verplichting tot onderzoek en de gedachtegang die hier achter schuil gaat.

Verdieping

Om tot verbeter- en besprekpunten te komen is meer inzicht nodig in hoe de geboden ondersteuning bijdraagt aan een grotere kwaliteit van leven, zelfredzaamheid en de regie op het eigen leven. Kennis over de achtergrond en situatie van cliënten helpt hierbij. Welke rol speelt bijvoorbeeld opleidingsniveau, leeftijd, geslacht, cultuur, persoonlijke

denken aan cliëntenraden, zorgaanbieders, maatschappelijke initiatieven en kerken en de opgedane kennis in de uitvoeringspraktijk, zoals bijvoorbeeld met wijk- en gebiedsteams. Daarnaast beschikken gemeenten grotendeels ook over nuttige informatie zoals gesprekken met zorgaanbieders, sturingsinformatie en cliëntbestanden. De uitdaging is om de ervaringen met en kennis van de geboden ondersteuning te bundelen en hier lering uit te trekken. Iedere partij beschikt over een puzzelstukje van informatie over in welke mate de geboden ondersteuning bijdraagt aan de kwaliteit en het welbevinden van Wmo-clënten.

Versnellingskamer

Eén manier om inzichten en kennis te bundelen is de 'versnellingskamer': een elektronische brainstorm met als doel een grote hoeveelheid meningen en ideeën te genereren. De thema's uit de verplichte vragenlijst en de uitkomsten van het CEO Wmo zijn handige gespreksonderwerpen voor deze brainstorm. Hoe denken bijvoorbeeld organisaties die cliëntondersteuning aanbieden over wat het contact met gemeente betekent voor de cliënt? Hoe denken cliëntenraden en mantelzorgers bijvoorbeeld over de kwaliteit van leven dankzij de geboden ondersteuning? Deze brainstorm brengt concrete verbeter- en besprekpunten naar voren. Tegelijkertijd geeft zo'n brainstorm ook zoekrichtingen aan en legitimatie voor eventueel verder onderzoek. ■

De tekortkomingen doen afbreuk aan de bereidheid van gemeenten om het CEO Wmo af te nemen.

plek te geven in evaluatie van gemeentelijk Wmo-beleid.⁴ Achterliggend idee is dat het resultaat van de geboden ondersteuning niet kan worden beoordeeld zonder de cliënten hier zelf over te bevragen. Alleen dan krijgen we daadwerkelijk zicht op wat deze ondersteuning betekent voor de 'zelfredzaamheid of participatie' van cliënten en de 'wijze waarop zij zich handhaven in de samenleving'. Dit moet ook verbeter- en besprekpunten voor het gemeentelijk Wmo-beleid zichtbaar maken. Met het CEO Wmo geven gemeenten uitvoering

geschiedenis en type maatwerkvoorziening in de beleving van cliënten? Deze kennis is te verzamelen door hier aanvullende vragen over te stellen in het CEO Wmo, met aanvullend kwalitatief onderzoek naar de belevingswereld van cliënten en/of het beter ontsluiten van lokale kennis en informatie.

Kennisontsluiting

Gemeenten hoeven niet bij nul te beginnen. Vaak is al relevante kennis en deskundigheid aanwezig in het lokale netwerk van gemeenten. Hierbij valt te

Keimpe Anema en Sibilla Hoekstra zijn onderzoekers bij het Fries Sociaal Planbureau | kanema@friessociaalplanbureau.nl | shoekstra@friessociaalplanbureau.nl

Lees ook het artikel over ervaringsverhalen, op p. 54

Noten:

- 1 Fries Sociaal Planbureau (2017). *Fluchskrift. Cliëntvervalsing Wmo in Fryslân*.
- 2 Binnenlands Bestuur (2017) Zeven gemeenten vertikken Wmo-onderzoek
- 3 VNG-website, zie onderdeel: 'Cliëntvervalsing (Wmo/Jeugd)'
- 4 Zie toelichting bij art. 2.5.1 Wmo 2015