

Participatieraad Sociaal Domein Losser
Postbus 90
7580 AC Losser



Aan:
Gemeente Losser afdeling beleid en kwaliteit zorg
T.a.v. K. van Dijk-Wassen
Postbus 90,
7580 AB Losser

Losser, 21 februari 2017

Ons kenmerk: PR/2018-W-001

Uw kenmerk:

Betreft: reactie op vragenlijsten cliënt ervaring

Geachte mevrouw van Dijk-Wassen

Op 24 januari 2017 hebben wij de vragenlijsten van u ontvangen welke gebruikt worden voor het in beeld brengen van de ervaringen van cliënten met hulp en ondersteuning via WMO/Jeugdzorg.

De volgende punten willen wij graag onder uw aandacht brengen.

Bij aanwijzingen voor het invullen wordt bij: "hebt u nog vragen" verwezen naar I&O research. Wellicht is het duidelijker voor de cliënt om hierbij expliciet te vermelden dat het gaat om vragen over het invullen van de vragenlijst en dat men met vragen over de ondersteuning terecht kan bij loket WIJZ. Ook is het wellicht wenselijk om bij de vragenlijst de contactgegevens van de cliënt ondersteuning (Zorgbelang) te vermelden en/of een folder bij te voegen.

Wij hebben ons in eerste instantie gericht op de vragenlijst over de voorzieningen vanuit de WMO. De opmerkingen gelden grotendeels ook voor de vragenlijsten over de jeugdzorg. Wij zijn er ons van bewust dat de vragen 1 t/m 10 van de vragenlijst van de WMO verplicht zijn, voor de vragenlijsten Jeugd geldt geen verplicht gedeelte dus bent u wellicht flexibeler in het opstellen van de vragenlijsten.

Als doel van de vragenlijst wordt aangegeven dat het helpt de hulp en de ondersteuning te verbeteren. De vragenlijst zelf lijkt niet primair ontwikkeld te zijn om de hulp te verbeteren, maar om een bevestiging te krijgen van de kwaliteit ervan.

Wat in het verplichte gedeelte opvalt is dat de vragen zonder uitzondering positief geformuleerd zijn; ze werken sociaal wenselijke antwoorden in de hand en verhinderen de signalering van automatisch invulgedrag (dus dat iemand zonder te lezen bv. steeds 'mee eens' invult). Als zowel positieve als negatieve formuleringen worden gebruikt, worden die twee risico's kleiner. Daarnaast worden invullers onbewust gestimuleerd om de vragenlijst positief in te vullen; de antwoordcategorieën staan in tegenovergestelde volgorde van wat gebruikelijk is. Daardoor staat 'helemaal mee eens' opeens direct naast de positieve formuleringen. De formuleringen "beter" zoals in vraag 8, 9 en 10 leidt niet tot goede inzichten: een minimale verbetering geeft een positief antwoord, terwijl de verbetering wellicht veel groter had kunnen zijn.

Pas op pagina 3, ná het geven van de mening over ondersteuning, wordt behandeld om welke ondersteuning het eigenlijk gaat. Als mensen er dan pas achter komen dat een andere ondersteuning bedoeld wordt, vullen ze de vragenlijst niet opnieuw in en dan zijn de antwoorden dus onbetrouwbaar. Wellicht is het wel mogelijk verplichte vragen en eigen vragen van de Gemeente in een andere volgorde te plaatsen, het advies is om te beginnen met de vraag welke ondersteuning mensen krijgen, en om dan per ondersteuning de vragen te stellen. Kwantitatieve data zijn makkelijker te verwerken maar in dit geval hebben kwalitatieve data echt een meerwaarde als het daadwerkelijk gaat om de ondersteuning te verbeteren. Een beter inzicht in de beleving van de cliënt krijg je door gesloten vragen af te wisselen met open vragen. Dus niet (vraag 1) 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' ('Ja, bij de gemeente' en 'Ja, bij mijn buurvrouw want zij wist het' zijn dan dus allebei positief), en niet (vraag 3) 'de medewerker nam mij serieus' als de kans bestaat dat ze in het proces vijf medewerkers hebben gesproken, en ook niet (vraag 7) vragen of de ondersteuning past als je niet



vraagt hoe deze verbeterd kan worden als het niet past. Een paar open vragen toevoegen levert meer inzichten op.

Wij denken dat het goed zou zijn als er eerst wordt vastgesteld waar het eigenlijk over gaat (welke ondersteuning krijgt u?). Vraag vervolgens per onderdeel hoe het beter kan. Daarbij kunnen de vragen als uitgangspunt worden gebruikt (bv. Vragen 8, 9 en 10; wat kunnen we verbeteren zodat u nog beter de dingen kunt doen die u wilt/ zich nog beter kunt redden/ een betere kwaliteit van leven krijgt? Een beeldende vraag is het zogenaamde toverstafje: Als alles mogelijk was, wat zou er dan veranderen in de hulp en ondersteuning die u van ons krijgt? Wat zou er daardoor voor ú veranderen?

Over het gedeelte voor mantelzorgers merken wij het volgende op. Niet alle mantelzorgers zijn bekend met mantelzorgondersteuning van de gemeente. Toch kunnen mantelzorgers ook behoefte hebben aan voorzieningen die al worden geboden maar waar hij/zij geen weet van heeft? Hier geldt weer: vráág het gewoon. Wat zou ervoor zorgen dat u beter mantelzorg kunt verlenen? Hoe kunnen we u helpen? Als alles kon en mocht, wat zou dan uw droomondersteuning zijn?

Hopende u hiermee een goede aanvulling te hebben gegeven.

In afwachting van uw reactie.

Met vriendelijke groet,
Participatieraad Sociaal Domein Losser

Irma Davina
Portefeuillehouder WMO

Harry Stopel,
Voorzitter