



## Adviesraad Sociaal Domein Oostzaan

Aan: College van B&W Oostzaan  
Van: Adviesraad Sociaal Beleid Oostzaan  
CC: Corina van der Geer  
Datum: 26 september 2022  
Onderwerp: **Advies over opzet en uitvoering (toekomstige) WMO-enquête**

---

In haar augustus- en septembervergadering jl. heeft de Adviesraad Sociaal Domein Oostzaan (ASD) zich gebogen over de WMO-enquête 2021. In het bijzijn van 2 ambtenaren, welke waardevolle aanvullingen inbrachten, werd de door BMC uitgevoerde enquête en opgestelde rapportage besproken.

De ASD heeft over eerdere jaren (korte) adviezen uitgebracht. Als rode draad kan worden genoemd:

- Verwondering over de relatief lage respons (maar de resultaten van Oostzaan wijken niet af t.o.v. vergelijkbare gemeenten)
- Weinig verschillen tussen de jaarlijkse resultaten
- weinig aanvullende informatie door het ontbreken van open vragen

Voor de enquête **2021** is er een (proces)verandering doorgevoerd: slechts de hulpvragers welke in 2021 een nieuwe indicatie hebben gekregen zijn aangeschreven. Het responspercentage is (daardoor?) opgelopen tot 45%, wat als (relatief) hoog wordt omschreven. De "scores" zijn redelijk tot goed. De wachttijd van aanvraag tot beslissing is in 2021 teruggelopen van 10 tot 4 weken.

De ASD heeft eerder aandacht gevraagd voor de leesbaarheid van de beschikkingen. En verder is het bij een negatief besluit van groot belang om de overwegingen goed toe te lichten. Inmiddels wordt de hulpvrager voorafgaande aan de (schriftelijke) beschikking al telefonisch op de hoogte gebracht. Dat geeft de mogelijkheid om e.e.a. goed toe te lichten. Desgevraagd geven de ambtenaren aan dat met deze wijze van werken al een duidelijke verbetering is gemaakt.

Nog steeds reageert echter een meerderheid van de hulpvragers niet op het verzoek om mee te doen aan de enquête. Dat is jammer. Aan een (substantieel) hogere respons (waarom niet streven naar 67%?) kan beduidend meer waarde worden toegekend. Ook als uitkomstparameter voor de (meting van) kwaliteit van de dienstverlening rondom een aanvraag.

Er is sprake van een voorgenomen andere opzet voor de enquête **2022**:

- De uitvraag (beduidend korter) bestaat uit 2 delen: de eerste uitvraag 6 weken na de indicatie, de 2<sup>de</sup> na 3 maanden; hiermee wordt dichter op het "proces" gezeten

- Met deze opzet is de verwachting dat er een hogere respons kan ontstaan, waardoor er meer (stuur)informatie wordt gegenereerd; dit zal de (proces)kwaliteit van het gehele traject van aanvraag tot beschikking nog meer ten goede komen

**Advies** van de ASD Oostzaan:

- Over de resultaten van de enquête 2021 hebben wij geen opmerkingen. De uitkomsten zijn vergelijkbaar met eerdere jaren en leveren weinig beleidsinformatie op
- Wij onderschrijven de nieuwe opzet voor de enquête 2022 (en volgende jaren) op hoofdlijnen; wij hopen op meer beleidsrelevante uitkomsten; graag ontvangen wij nog meer informatie over de exacte opzet
- Ook in de nieuwe opzet kan het stellen van open vragen (nog) meer kwalitatieve informatie opleveren
- Leesbaarheid (zowel van de enquête, maar ook van de beschikkingen) blijft een punt van aandacht

De ASD geeft als aanbeveling om in de vragenlijst de vraag op te nemen of de hulpvrager benaderd kan worden. Bij alle typen antwoorden (positief, negatief, neutraal) kan dit aanvullend licht laten schijnen op de beleving van de hulpvrager

Een tip is om wellicht **naast** de enquête (uitgevoerd door BMC) als gemeente zelf onderzoek uit te voeren. Dat kan bijvoorbeeld met klantenpanels.

Tenslotte: hoe krijgen we meer zicht op de “Oostzaans zorgmijder”? Degene die wellicht door schaamte of onbekendheid (met de mogelijkheden binnen de WMO, of door ongeletterdheid) de weg naar het “loket/ plein” niet kan vinden? In het Coalitieakkoord wordt terecht vermeld dat iedere burger met een geobjectiveerde (integrale) hulpvraag tijdig de juiste hulp moet kunnen krijgen. De ASD ziet het als een grote uitdaging om de zorglijker in zicht te krijgen.

De ASD is zeer benieuwd naar de (eerste) uitkomsten van de enquête 2022!