

Bijlage bij ongevraagd advies Wmo -monitor 2012

Kanttelingen bij Wmo-monitor 2012

AAN-INLEIDING

In de periode januari-april 2014 had ik n.a.v. eerdere kritische opmerkingen bij de vorige Wmo-monitor gesprekken met medewerkers van het Regiokantoor en van Wijzer en met de bouwer van het monitorsysteem.

Alle gesprekken verliepen plezierig en ik kreeg steeds de indruk te doen te hebben met zeer gemotiveerde medewerkers.

Doel van mijn gesprekken was er achter te komen hoe het systeem en de medewerkers die er mee werken functioneren, in kwalitatief en in kwantitatief opzicht.

KWALITEIT

Mijn indruk is dat de in het rapport vermelde gegevens betrouwbaar zijn in de zin dat ze in hoofdzaak berusten op goed uitgevoerde interviews. Deze indruk ontleen ik aan hetgeen me door de dames die de interviews uitvoeren (twee dames van een seniorenuitzendbureau doen dit samen 24 uur per week) werd verteld en getoond.

Een bezwaar blijft dat waar gevraagd wordt naar "hoe tevreden bent u over..." sprake is van leading questions, d.w.z. van vragen die het positieve antwoord a.h.w. al uitlokken. Daarmee wordt het in onderzoeken als deze altijd al aanwezige gevaar van 'sociaal wenselijke' antwoorden versterkt. Ik had wel de indruk dat de interviewende dames zich van dit gevaar bewust zijn. Door 'door te vragen' proberen ze achter de werkelijke meningen en gevoelens van de geïnterviewden te komen.

Jammer is dat in de rapportage geen onderscheid wordt gemaakt in reacties van mannen en vrouwen. Het systeem beschikt wel over deze gegevens. Ook een ander onderscheid, dat naar leeftijd, zou m.i. zinvol zijn, maar leeftijden worden niet aan het systeem aangereikt.

Op blz. 15 wordt in de rapportage over het taxicontractbeheer een verkeerde indruk gewekt, n.l. dat van de 673 inwoners op de bellijst er 365, ofwel 54%, hebben meegewerkt. Dit is onjuist. Er zijn exact 365 cliënten gebeld, voldoende om vast te stellen of De Vier Gewesten BV voor de contractuele bonus in aanmerking kwam. De rest (673 min 365) is niet gebeld.

KWANTITEIT

Niet bekend is hoeveel contacten de loketten/consulenten hebben met inwoners over Wmo-voorzieningen die niet tot een zgn. 'melding' leiden (een procedure die moet leiden tot een beschikking begint met een gesprek met een consulent dat wordt 'gemeld').

Niet bekend is evenmin om hoeveel Wmo-meldingen in de regio het in de verslagperiode in totaal ging. Per gemeente ook niet.

Ook niet bekend is welk deel van de gemeentelijke meldingen aan het systeem werd doorgegeven. Er zijn gemeenten die alle meldingen doorgeven, andere een - willekeurige? - selectie. Eén gemeente geeft alleen gegevens door van cliënten die al een beschikking voor een individuele voorziening hebben gekregen.

(N.B. Omdat de besproken monitor alleen verslag doet over 16 weken - deels pas over begin 2013 - zijn geen gegevens opgenomen over de nog niet gehouden 'derde' interviewronde, d.w.z. over de cliëntbevindingen na 6 maanden, dus over de effectiviteit van geboden voorzieningen. Later in 2013 vond deze derde ronde wel plaats.)

Omdat niet alle cliënten kunnen worden bevroegd is destijds een steekproef bepaald, berustende op - verschillende - gemeentelijke gegevens uit 2010 en 2011. Regionaal zou het in totaal gegaan zijn om jaarlijks ca. 7700 cliënten met aanvragen voor individuele voorzieningen. De steekproef zou bestaan uit 1170 cliënten. Hoe deze over de gemeenten waren verdeeld is mij niet bekend. Rekening houdend met een respons van 80 % zouden, om een goed beeld te krijgen, per week 93 cliënten moeten worden bevroegd. (In de 16 weken van 2012/2013 waarover het rapport verslag doet werden 1077 inwoners bevroegd die contact hebben gehad met een Wmo-loket). Omdat het rapport de uitkomsten alleen in percentages vermeldt is niet duidelijk hoe die inwoners over de gemeenten waren verdeeld en evenmin hoe de aantallen per gemeente zich verhouden tot het totaal aantal meldingen per gemeente (m.a.w.: in de ene gemeente zijn zeg 15% van die inwoners bevroegd, in de andere zeg 60%).

Mede omdat de gemeentelijke systemen waaruit de gegevens voor de monitor worden geput verschillen worden verschillen geconstateerd in de kwaliteit van aanlevering van gegevens, waardoor 'uitval' ontstaat. Ook zijn er verschillen voor wat betreft het moment van aanlevering van de gegevens. De ene gemeente is hiermee sneller dan de andere.

SAMENVATTING –AANBEVELING

Samengevat geeft de monitor m.i. in kwalitatieve zin een redelijk beeld van de resultaten in de (korte) verslagperiode. Voor dat beeld is het feit dat de gegevens deels uit 2013 stammen niet van belang. Maar het had wel mogen worden vermeld. In kwantitatieve zin laat het beeld te wensen, vooral omdat onduidelijk is en blijft hoe de regionale en gemeentelijke gegevens in de rapportage zich verhouden tot de desbetreffende totalen.

Het zou m.i. de voorkeur verdienen voortaan duidelijk te maken:

Hoeveel (potentiële) klanten totaal en hoeveel per gemeente

Hoeveel meldingen totaal en hoeveel per gemeente

Steekproef hierover ca. a. weken na melding bij x. klanten

Hoeveel beschikkingen totaal en hoeveel per gemeente

Steekproef hierover ca. b. weken na beschikking bij y. klanten

Idem na ca. c. weken bij z. klanten

en bij het uitvoeren van de steekproeven uitsluitend gebruik te maken van neutraal geformuleerde vragen.

S. E. & O.

April 2014

G.VSt.