

Onderzoek Meldingsangst Klachten



Zwolle 2018

Status: definitief
11 april 2018

Madelinde Tuk, senior Adviseur en Onderzoeker
m.tuk@zwolle.nl 038 498 2557

Inhoudsopgave

1	Onderzoekverantwoording	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Doel en doelgroep	4
1.3	Aanpak en methode	4
1.4	Steekproef	5
1.5	Methode van afname	5
1.6	Onderzoekperiode	5
1.7	Deelnemers	5
2	Resultaat onderzoek	7
2.1	Resultaat	7
3	Bijlage	9
3.1	Uitnodigingsbrief	9

Onderzoek meldingsangst klachten

1 Onderzoekverantwoording

1.1 Aanleiding

Het college heeft de raad tijdens de vergadering van 4 december 2017 toegezegd dat zij onderzoek laat doen naar de meldingsangst van cliënten om een klacht in te dienen. Deze toezegging kwam voort uit een debatronde over de motie van de fractie van Groen Links waarin werd gevraagd om een ombudsfunctie voor het sociaal domein. Op 30 oktober 2017 stond dit onderwerp ter kennisname op de lijst van ingekomen stukken. Op verzoek van de fracties van GroenLinks en D66 heeft de raad besloten het onderwerp te agenderen voor een debatronde op 4 december 2017.

1.2 Doel en doelgroep

Doel:

Het verkrijgen van inzicht in de angst of belemmering die mensen voelen om een klacht in te dienen. Het kan gaan om belemmering bij het indienen van een klacht bij of over het sociaal wijkteam, de gemeente, een zorgaanbieder, een huisarts of.....

Doelgroep:

Inwoners van 18 jaar en ouder uit Zwolle die ondersteuning krijgen binnen het sociaal domein en die zich in reactie op de uitnodigingsbrief hebben aangemeld om met ons te praten over meldingsangst om een klacht in te dienen.

1.3 Aanpak en methode

Het onderzoek is uitgevoerd middels kwalitatief onderzoek in de vorm van een focusgroep: Een focusgroep is een geschikte dataverzamelingstechniek voor het onderzoeken van kennis en ervaringen van mensen. Daarbij wordt niet alleen nagegaan wát mensen denken, maar ook hóe en waarom ze denken wat ze vinden. Dit is bij interviews ook het geval. Echter, in een focusgroep leidt de interactie tussen de deelnemers tot verdere verdieping.

- De intentie was het onderzoek zo mogelijk te richten op twee groepen: inwoners jonger en ouder dan 70 jaar. Er zouden per leeftijdsgroep maximaal 2 focusgesprekken worden georganiseerd. Een groep zou bestaan uit minimaal 6 en maximaal 10 deelnemers en worden begeleid door O&I.
- Wij wilden proberen een zo breed mogelijke selectie aan ondersteuningsvormen binnen één groep te krijgen. Hiermee wilden wij voorkomen dat één specifieke organisatie te veel aandacht zou krijgen binnen een groepsgesprek.

Bij kwalitatief onderzoek geven de resultaten een indicatie van wat er leeft onder de doelgroep. In tegenstelling tot kwantitatief onderzoek waar de resultaten statistisch representatief zijn. Kwalitatief onderzoek geeft input tot verder kwantitatief onderzoek waarin bijvoorbeeld onderzocht wordt hoe belangrijk een mening is binnen de populatie.

1.4 Steekproef

De steekproef bestaat uit ruim 3000 inwoners uit Zwolle vanaf 18 tot 85 jaar met ondersteuning in het kader van de:

- Wmo 2015 (voorzieningen en hulpmiddelen), incl. Beschermd wonen,
- Jeugdwet 2015,
- Dagbesteding – algemene voorziening, excl. zorgvorm dementie en niet-aangeboren hersenletsel (NAH).
- Participatiewet 2015

De startdatum van de ondersteuning is gesteld vanaf 1 januari 2015 en uiterlijk 1 oktober 2017. Onze motivatie daarbij is geweest dat deze inwoners naar verwachting al met diverse fasen binnen het proces van ondersteuning te maken gehad hebben.

De einddatum van de ondersteuning is bepaald op 1 april 2018 (de gesprekken zijn in maart) met oog op actuele ervaring met de ondersteuning.

Uit deze groep van ruim 3000 inwoners is aselect een groep van ruim 600 inwoners getrokken. Uitzondering op de aselecte trekking vormen inwoners met ondersteuning in de vorm van dagbesteding. Deze mensen hebben wij allemaal aangeschreven voor zover zij niet in de selectie van de steekproeftrekking waren opgenomen.

De uitnodigingen voor deelname aan dit onderzoek zijn verstuurd aan ruim 600 inwoners. Iets meer dan 250 daarvan zijn ouder dan 70 en jonger dan 85 jaar, en ruim 450 inwoners ouder dan 18 en jonger dan 70 jaar.

1.5 Methode van afname

Deze ruim 600 inwoners hebben een brief ontvangen met daarin vermeld het doel, wijze van uitvoering van, en uitnodiging tot deelname aan het onderzoek. Indien iemand deel wilde nemen, dan kon hij/zij met bijgesloten aanmeldingsformulier aangeven op welk(e) moment(en). Daarbij is vermeld dat men voor hooguit één moment uitgenodigd zou worden en dat wij zouden kijken naar een zo goed mogelijke verdeling (zie paragraaf 1.3) van het aantal mensen per gespreksgroep. In geval van meer dan tien aanmeldingen per groep, zou een selectie door ons volgen. Mensen die zich aanmeldden, is toegezegd dat zij uiterlijk vóór vrijdag 16 maart bevestiging zouden krijgen over deelname. In de brief is ook gewezen op de mogelijkheid om zich online voor het onderzoek aan te melden.

1.6 Onderzoekperiode

Het onderzoek is in maart 2018 uitgevoerd.

1.7 Deelnemers

Er hebben in totaal 20 mensen gereageerd. Van deze 20 mensen hebben zes met kennisgeving aangegeven niet aan het onderzoek deel te zullen nemen. Veertien mensen hebben zich opgegeven voor deelname aan een groepsgesprek. Wij gingen er bij dit onderzoek vanuit dat wij tussen de 30 en 70 aanmeldingen zouden krijgen, dus een respons tussen de 5% en 12%. Voor het groepsgesprek hadden wij vier verschillende data aangeboden. Eén groep had direct voldoende inschrijvingen. Voor de overige drie groepen was de inschrijving zó laag dat we die niet door konden

laten gaan. Met de mensen die zich voor die groepen hadden aangemeld is overlegd of deelname op een andere datum dan die van hun eerste keuze voor hen een optie was. Dat was voor één inwoner het geval. De mensen die niet op een andere datum aan een groepsgesprek konden deelnemen, is een telefonisch interview op een moment van hun keuze aangeboden.

Op 21 maart ontvingen wij één afmelding voor het gesprek op 22 maart.

Bovenstaand in één overzicht:

- Groepsgesprek met 7 mensen, 3 jonger en 4 ouder dan 70 jaar.
- Telefonische interviews met 3 mensen, 2 jonger en 1 ouder dan 70 jaar.
- NB: Drie mensen hebben (nog) niet gereageerd op de uitnodiging tot een telefonisch interview. En één inwoner was voornemens input via e-mail te leveren maar heeft dat (nog) niet gedaan.

2 Resultaat onderzoek

De onderzoeksresultaten zijn geformuleerd op basis van het groepsgesprek en de telefonische interviews, verder te noemen als 'gesprek'.

2.1 Resultaat

Wij hebben de deelnemers gevraagd naar hun persoonlijke ervaringen met betrekking tot meldingsangst klachten en hoe men in het algemeen omgaat met gebeurtenissen in hun leven waar zij niet blij mee zijn. En er is ruimte gegeven voor overige opmerkingen.

De meest genoemde redenen om geen melding te doen of klacht in te dienen zijn, in volgorde van meest naar minder genoemd:

1. Een klacht indienen bij de organisatie waar de klacht over gaat heeft geen zin
2. Bang zijn voor de gevolgen van het doen van een klacht
3. Gemis aan opvolging na melding van een klacht
4. Gemis van een vaste contactpersoon

Deelnemers aan dit gesprek hebben verteld over vervelende ervaringen in het contact met bijvoorbeeld gemeente Zwolle (WMO), belastingdienst, Thuiszorg, Delta Wonen, politie. De vervelende ervaringen hebben vooral betrekking op bejegening, empathisch vermogen en besluitvorming.

Bij bejegening gaat het om gehoorde kwetsende vooroordelen. Zo vertelde een vrouw die werk zocht dat de bemiddelaar haar had gezegd haar had lelijk te vinden en van mening te zijn dat zij maar ergens uit het zicht aan het werk moest gaan.

Het gebrek aan empathisch vermogen is geïllustreerd met voorbeelden van uitspraken dat iemand in de Wajong beter af geweest zou zijn, maar 'te laat' ziek is geworden om daar nog onder te vallen. Of dat geconstateerde problemen er niet zouden zijn wanneer iemands partner zes weken eerder doodgegaan zou zijn.

Op gebied van besluitvorming gaat het om wisseling van hulpverleners zonder toelichting te geven aan of te overleggen met de cliënt. Of het onaangekondigd en ongemotiveerd stopzetten van een uitkering. Nadat enkele maanden later werd geconstateerd dat die stopzetting niet terecht was, is geen excuus aangeboden. Ook is niet geïnformeerd welke problemen door de stopzetting waren ontstaan en of hulp bij het oplossen van die problemen gewenst was.

Sommige mensen hebben over hun ervaring wel een klacht ingediend, anderen niet.

Alle deelnemers vinden dat het geen zin heeft een klacht in te dienen bij de organisatie waar je een vervelende ervaring mee hebt. Want zij hebben daar geen vaste contactpersoon meer en denken dat een klacht daardoor niet bij de goede persoon terecht.

Sommige deelnemers zijn bang voor gevolgen van het indienen van een klacht voor de (kwaliteit) van de ondersteuning in de toekomst. Een aantal is aangesproken op het feit dat zij een klacht hadden ingediend door degene waar de klacht betrekking op had. Zo vertelde een vrouw die geklaagd had over de huishoudelijke hulp dat zij die hulp later

tegengekomen was. De hulp had haar heel boos aangesproken op het feit dat zij een klacht had ingediend. Een andere vrouw vertelde na het indienen van een klacht over een vervuild huis en gebrek aan opvoedingsvaardigheden van een buurman, bezocht te zijn door die buurman. Hij had heel boos en met een honkbalknuppel in de hand voor haar voordeur gestaan. De waarborg van privacy wordt door allen belangrijk gevonden.

Een aantal deelnemers heeft helemaal niets gehoord in reactie op hun klacht van de organisatie waarbij en waarover zij die klacht ingediend hadden. Anderen hebben wel een bericht met excuus ontvangen, maar dat heeft volgens hen niet geleid tot verbetering. Volgens de deelnemers komt dit doordat organisaties niet door iets of iemand aangesproken worden wanneer zij niets van zich laten horen of geen verbetermaatregelen nemen in reactie op een klacht. Geen of nauwelijks reactie op een klacht is door allen als kwetsend ervaren.

Alle deelnemers denken dat het melden van een klacht gemakkelijker zou zijn wanneer je een vast contactpersoon bij een organisatie hebt. Sommige deelnemers hebben dat ook ervaren in de tijd vóór de decentralisatie van het sociaal domein naar de gemeenten. Zij vinden het bellen met 14038 te anoniem en grootschalig.

Er wordt door allen veel wisseling ervaren van mensen die hen ondersteunen. Dat is niet alleen lastig doordat zij nieuwe hulpverleners alles opnieuw uit moeten leggen, maar er ontstaat ook geen vertrouwensband. Voor het delen en uitspreken van ongenoegen is volgens allen een vertrouwensband nodig. Dat is zeker in geval bij die deelnemers van wie de persoonlijke draagkracht soms te laag is, of de kennis ontbreekt waar je moet zijn met een vraag of een klacht.

Vooraf de oudere deelnemers zeggen het moeilijk te vinden om hulp of informatie te vragen. Eén deelnemer formuleerde dat krachtig met: 'ik wil niet schooien, schooien, schooien! Vroeger kon ik dat allemaal zelf!'. Het moeten vragen om hulp lijkt als confronterend te worden ervaren.

3 Bijlage

3.1 Uitnodigingsbrief

bericht			
			Maatschappelijke Ontwikkeling
	Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle		Stadskantoor Lübeckplein 2 Postbus 10007 8000 GA Zwolle Telefoon 14 038 R.M.Stevens@zwolle.nl www.zwolle.nl
	M.M..... Straat/laan / nummer Postcode Zwolle		
	Behandeld door Datum Onderwerp	Marc Stevens 21 februari 2018 Onderzoek naar meldingsangst voor het indienen van een klacht	
		Geachte mevrouw M.....,	

De gemeente Zwolle vindt het belangrijk dat iedere inwoner in onze (lokale) samenleving kan participeren, kan meedoen. Sommige inwoners hebben daar ondersteuning bij nodig, bijvoorbeeld met een vervoersvoorziening, hulp van het sociaal wijkteam, thuisondersteuning of een vorm van dagbesteding. Uit onze gegevens blijkt dat u een vorm van ondersteuning ontvangt.

Sommige inwoners zijn teleurgesteld in de ondersteuning die zij krijgen. Dat weten we onder andere uit het jaarlijkse WMO-cliëntervaringsonderzoek, maar ook door klachten die binnenkomen bij instellingen en onze gemeente.

Wij hebben echter de indruk dat niet iedereen die teleurgesteld is over de ondersteuning een klacht indient. Dat vinden wij jammer. Want van de ervaring van inwoners kunnen instellingen en wijzelf als gemeente leren en daarmee onze diensten verbeteren.

Wij willen graag weten waarom onze inwoners die teleurgesteld zijn over de ondersteuning die zij krijgen, of die zijn afgewezen voor ondersteuning, hun ervaring niet delen.

Bent u teleurgesteld in de ondersteuning die u krijgt en hebt u dat niet met anderen gedeeld? Dan willen wij graag met u in gesprek.

Wij organiseren over dit onderwerp vier groepsgesprekken. Iedere groep bestaat uit maximaal tien deelnemers en wordt begeleid door twee onderzoekers. Het is de bedoeling dat de deelnemers met elkaar in gesprek gaan. Een gesprek duurt anderhalf uur. Meedoen aan dit onderzoek heeft geen gevolgen voor de ondersteuning die u nu heeft of in de toekomst aanvraagt.

Van het gesprek wordt een verslag gemaakt. In dit verslag nemen we geen namen of gegevens op die tot u te herleiden zijn. Gemeente Zwolle voert ieder onderzoek uit

binnen de kaders van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Zo kunt u vrijuit spreken.

In onderstaand schema kunt u zien wanneer en hoe laat de gesprekken gepland zijn. U kunt met bijgesloten aanmeldingsformulier aangeven op welk(e) moment(en) u kunt/wilt deelnemen. Kruis alle momenten waarop u kunt aan, u wordt voor hooguit één moment uitgenodigd. Wij kijken dan naar een zo goed mogelijke verdeling van het aantal mensen per gespreksgroep. Wanneer de aanmeldingen per gesprek groter is dan tien, zullen wij hier tien deelnemers uit selecteren.

Alle gesprekken vinden plaats in het Stadskantoor van gemeente Zwolle, Lübeckplein 2, achter het station van Zwolle.

Datum	Tijd
maandag 19 maart 2018	9:30 - 11:00 uur
donderdag 22 maart 2018	15:00 - 16:30 uur
maandag 26 maart 2018	9:30 - 11:00 uur
donderdag 29 maart 2018	9:30 - 11:00 uur

U kunt ons laten weten dat u deel wilt nemen door **vóór 9 maart 2018** een e-mail te sturen naar onderzoek@zwolle.nl onder vermelding van: 'Meldingsangst klachten'. Wij vragen u in dat bericht de datum van het gesprek van uw keuze aan te geven, én uw naam en telefoonnummer.

U kunt ook gebruik maken van bijgevoegd aanmeldingsformulier. Dit aanmeldingsformulier kunt u met bijgevoegde envelop retourneren. Een postzegel plakken is niet nodig.

Met behulp van de gesprekken willen we de kwaliteit van de ondersteuning verbeteren en de toegankelijkheid om een klacht in te dienen vergroten. Wanneer u uitgenodigd wordt voor een groepsgesprek, nemen wij uiterlijk vrijdag 16 maart contact met u op ter bevestiging.

Met vriendelijke groet,
namens burgemeester en wethouders,

Eefke Meijerink
Wethouder gemeente Zwolle

Aanmeldingsformulier deelname gesprek over meldingsangst voor het indienen van een klacht



Datum	Tijd	Ik meld mij aan voor:
maandag 19 maart 2018	9:30 - 11:00 uur	
donderdag 22 maart 2018	15:00 - 16:30 uur	
maandag 26 maart 2018	9:30 - 11:00 uur	
donderdag 29 maart 2018	9: 30 - 11:00 uur	

naam	
adres	
postcode en plaats	
e-mailadres	
telefoon nr.	
mobiel nr.	

U kunt ons laten weten dat u deel wilt nemen door **vóór 9 maart 2018** dit aanmeldingsformulier aan ons terug te sturen in bijgevoegde antwoordenvlop. Een postzegel is niet nodig.

Of u kunt een e-mail sturen naar onderzoek@zwole.nl onder vermelding van: 'Meldingsangst klachten'. Wij vragen u in dat bericht de datum van het gesprek van uw keuze aan te geven, én uw naam en telefoonnummer.

