

Afdeling	: OCSW	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Dinie Louwers (0495-575498)	DJ-10593
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Zaaknummer:
		6991
		Publicatie:
		Openbaar

Onderwerp

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2016 en kwaliteitscontroles hulp bij het huishouden

Voorstel

1. De resultaten van het Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2016 (bijlage 1) vast te stellen;
2. De resultaten van de kwaliteitscontroles Wmo hulp bij het huishouden vast te stellen (bijlage 2);
3. De raad te informeren via bijgevoegde concept-raadsinformatiebrief (bijlage 3);
4. De resultaten van het clïëntervaringsonderzoek te publiceren op [waarsstaatjegemeente.nl](http://www.waarsstaatjegemeente.nl).

Inleiding

In de Wmo 2015 is opgenomen dat de gemeente jaarlijks de ervaringen van cliënten moet onderzoeken. Daarbij moet gebruik worden gemaakt van een vragenlijst die door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is opgesteld. Een aantal vragen is verplicht en de resultaten daarvan moeten worden gepubliceerd op de website [waarsstaatjegemeente.nl](http://www.waarsstaatjegemeente.nl). De gemeente Weert heeft naast de tien verplichte vragen een aantal aanvullende vragen opgenomen ter verdieping. Daarnaast is gekozen voor aanvullend onderzoek, door middel van een groeps gesprek en telefonische interviews.

Tevens zijn kwaliteitscontroles uitgevoerd specifiek voor hulp bij het huishouden. In 2015 is hiervoor een resultaatgerichte aanpak ingevoerd. Eind 2015 is voor het eerst onderzocht hoe cliënten de hulp beoordelen en hoe schoon en leefbaar het huis in technische zin is. In 2017 is dit onderzoek herhaald.

Het is het tweede jaar dat beide onderzoeken in deze vorm zijn uitgevoerd. Dit maakt het mogelijk om de resultaten te vergelijken met de resultaten over 2015. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de methode voor de kwaliteitscontroles hulp bij het huishouden gewijzigd is en daardoor de resultaten niet volledig vergelijkbaar zijn.

Weert, 14 september 2017 De directeur,	S		B	W	W	W	W
		akkoord		FvE	PS	GG	MvdH
		bespreken					
Soort besluit: Besluit college		26-09-17					

In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Beslissing d.d.: 26-09-2017

Nummer: 9

De secretaris,

Beoogd effect/doel

De resultaten van de onderzoeken geven inzicht in de dienstverlening en bieden aanknopingspunten om de dienstverlening te verbeteren.

Argumenten

1. Over het algemeen scoort de gemeente Weert hoog op de verschillende onderdelen. De cliënten zijn nog meer tevreden dan in het onderzoek over 2015.

350 cliënten hebben deelgenomen aan het onderzoek, waarmee de resultaten representatief zijn voor de totale groep cliënten. Over de meeste onderwerpen zijn cliënten tevreden. Er is een positieve ontwikkeling zichtbaar ten opzichte van het onderzoek over 2015:

- De mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag en de kwaliteit van de ondersteuning krijgen een hoge tevredenheidsscore. Ook zijn cliënten tevreden over de effecten van ondersteuning met betrekking tot kwaliteit van leven en zelfredzaamheid. De tevredenheid is op deze punten hoger dan in 2015 (stijgingen van meer dan 10%).
- Men is tevreden met de gekozen oplossing. Hier is een duidelijke stijging ten opzichte van 2015 zichtbaar (stijging van 14%).
- De cliënt ervaart dat hij/zij samen met de medewerker van de gemeente naar een oplossing heeft gezocht. Dit ervaart men meer dan in 2015 (stijging van 4%).
- De cliënt voelt zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente en is over het algemeen tevreden over het contact met degene met wie hij/zij het gesprek had.

2 De aanbevelingen bieden een aantal aanknopingspunten voor verbetering.

Alhoewel de resultaten overwegend positief zijn, is er ook een aantal verbeterpunten. Voor een deel is hierop, naar aanleiding van het cliëntervaringsonderzoek 2015, al actie uitgezet. Het is nog te vroeg om de effecten van deze acties terug te zien.

2.1 Contact met de gemeente (doorlooptijden)

Uit het onderzoek komt naar voren dat 21% van de cliënten niet tevreden is over de snelheid waarmee ze geholpen zijn. Hier wordt op twee manieren aandacht aan besteed.

- *Reductie van doorlooptijden*
Er wordt op dit moment een onderzoek gedaan naar de formatie binnen het Wmo-team. Op basis van de resultaten van dit onderzoek worden verdere acties geformuleerd.
- *Betere informatievoorziening aan de cliënt*
Er wordt aandacht besteed aan betere communicatie en uitleg van het proces aan de cliënt door het Wmo-team.

2.2 Tevredenheid cliënt met de gevonden oplossing (motivering besluiten)

Respondenten hebben aangegeven dat de motivering van besluiten soms ontbreekt of niet helder genoeg is. In het kader van de nieuwe verwerving 2018 worden de beschikkingen aangepast.

2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuner

De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is nog beperkt. Uit de resultaten blijkt dat men soms wel behoefte heeft aan een dergelijke functionaris. Bij de nieuwe invulling van de onafhankelijke cliëntondersteuning vanaf 2017 is nadrukkelijk aandacht besteed aan communicatie. Het is nog te vroeg om de effecten hiervan terug te zien in de resultaten.

Communicatie vindt nu vooral plaats bij nieuwe meldingen. Daarom gaan we de zittende groep cliënten extra informeren.

2.4 Mantelzorgondersteuning

Tot slot blijkt uit het rapport dat maar weinig mensen bekend zijn met het aanbod van de gemeente en Punt Welzijn op het gebied van mantelzorgondersteuning, terwijl het aantal mantelzorgers groeit. Hierbij wordt opgemerkt dat het onderzoek is uitgevoerd onder zorgontvangers en niet onder mantelzorgers. Punt Welzijn voert onderzoek uit onder de mantelzorgers, in het kader van de in 2016 vastgestelde notitie Mantelzorgvriendelijk Weert. Punt Welzijn treedt in contact met de mantelzorgers en onderzoekt waar zij behoefte aan hebben. Vervolgens wordt gericht gecommuniceerd naar de doelgroep en beter ingespeeld op hun behoeften.

3. *De kwaliteitscontroles Wmo hulp bij het huishouden laten een overwegend positief beeld zien over de kwaliteit van de schoonmaak en beleving van cliënten.*

De kwaliteitscontroles hulp bij het huishouden hebben plaatsgevonden bij 170 huishoudens die hulp bij het huishouden ontvangen en is hiermee representatief.

 - *Technische kwaliteit:* Onafhankelijke inspecteurs hebben bij de cliënten thuis de schoonmaak beoordeeld op basis van objectieve criteria. Beide zorgaanbieders scoren gemiddeld voor de geleverde kwaliteit een 7,5. Dit is boven de landelijke benchmark van 7,3. Een grote meerderheid (97%) scoort voldoende. Dit is boven de landelijke benchmark van 92%.
 - *Cliëntbeleving:* Aanbieder Tzorg scoort op de beleving van de klant een 7,3. Land van Horne scoort een 7,1. De landelijke benchmark is 7,35. 96% van de cliënten geeft een voldoende. Dit is een goed resultaat vergeleken met de landelijke benchmark van 92%. Cliënten zijn het meest tevreden over de medewerker die de huishoudelijke hulp verzorgt (cijfer 8). Uit de resultaten blijkt dat een grote meerderheid (89%) van de cliënten een vaste hulp heeft. Men is het minst tevreden over de vervanging tijdens ziekte en verlof (cijfers van 6,3 en 6,1). Dit is nog onder de landelijke benchmark van 6,9, maar een verbetering ten opzichte van 2015. Toen werd op dit onderwerp een 4 gescoord.
 - De scores in de gemeente Weert wijken niet opvallend af van de scores in Leudal en Nederweert. Het gewogen gemiddelde over de zorgaanbieders in Weert, Leudal en Nederweert is met een 7,5 hoger dan de benchmark van 7,34.

4. *De kwaliteitscontroles Wmo hulp bij het huishouden bieden aanknopingspunten voor verbetering*
 - De resultaten zijn niet volledig vergelijkbaar met 2015 vanwege een gewijzigde methode. De gemiddelde cijfers zijn iets lager dan in 2015. Toen scoorde men een 8 voor de technische kwaliteit en een 7,5 voor beleving.
 - Hoewel het aantal onvoldoendes in verhouding tot de benchmark laag is, wordt hier toch actie op ondernomen. Deze onvoldoendes worden samen met de aanbieders onderzocht om naar een oplossing te zoeken.
 - Cliënten zijn het minst tevreden over zowel de kwaliteit als kwantiteit van vervanging bij ziekte en verlof. Ondanks dat hier een verbetering zichtbaar is, scoort Weert hier lager dan de landelijke benchmark. Hier is over gesproken met de aanbieders Tzorg en Land van Horne.
 - Cliënten zijn minder tevreden over de mate waarin extra/periodieke en zwaardere werkzaamheden worden opgepakt. Dit punt is reeds meegenomen in het nieuwe beleid met betrekking tot de profielen (zoals is weergegeven in de 'Richtinggevende notitie resultaatfinanciering Hbh 2017 en daarna' die de Raad op 21 december 2016 heeft vastgesteld). Per 1 januari 2018 wordt het standaardpakket voor een schoon en leefbaar huis uitgebreid met een lichte en intensieve variant. Overigens heeft dit ook te maken met het verwachtingspatroon van de cliënt. De huishoudelijke hulp mag en hoeft bepaalde zaken niet uit te voeren vanwege bijvoorbeeld arbo-wetgeving. Een voorbeeld is het verplaatsen van zware meubels.

Kanttekeningen en risico's

Niet van toepassing.

Financiële, personele en juridische gevolgen

Niet van toepassing.

Uitvoering/evaluatie

Het verdient aanbeveling de technische kwaliteitscontroles hulp bij het huishouden jaarlijks te blijven uitvoeren. Het is een goed instrument om de kwaliteit die aanbieders leveren te monitoren. De kwaliteitscontroles hulp bij het huishouden meten nu ook cliëntbeleving, wat ook is opgenomen in het andere, verplichte, cliëntervaringsonderzoek Wmo. Het ligt voor de hand om het onderdeel cliëntbeleving volledig op te nemen in het cliëntervaringsonderzoek, zodat cliënten hiervoor niet twee keer worden benaderd.

Er worden nu kwaliteitscontroles voor hulp bij het huishouden uitgevoerd. Voor voorzieningen Wmo begeleiding wordt een kwaliteitskader ontwikkeld, aan de hand waarvan ook de geleverde kwaliteit wordt gemonitord. Dit wordt meegenomen in de nieuwe verwerving 2018.

Communicatie/participatie

- Het *Wmo-platform* heeft feedback gegeven op de vragen die de gemeente Weert heeft opgenomen in het cliëntervaringsonderzoek en was aanwezig bij het groepsgesprek. De resultaten van beide onderzoeken zijn gedeeld met het Wmo platform op 18 september 2017.
- De *deelnemers* aan het groepsgesprek en telefonisch interview ontvangen het onderzoeksrapport over het cliëntervaringsonderzoek van Companen.
- De *zorgaanbieders* zijn op 13 september 2017 geïnformeerd over de resultaten van de kwaliteitscontroles hulp bij het huishouden.
- De *raad* wordt geïnformeerd door middel van bijgevoegde concept-raadsinformatiebrief.
- *Externe communicatie* vindt plaats middels bijgevoegd persbericht.
- De resultaten van het cliëntervaringsonderzoek worden gepubliceerd op de website [waarsstaatjegemeente.nl](http://www.waarsstaatjegemeente.nl).

Overleg gevoerd met

Intern:

S. Doek (beleidsadviseur Wmo), P. van Haren (teamleider Wmo), M. Janssen (beleidsadviseur Welzijn), H. Jansen (senior strategische beleidsmedewerker)

Bijlagen

1. Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016
2. Rapportage kwaliteitscontroles Wmo hulp bij het huishouden
3. Concept-raadsinformatiebrief
4. Persbericht

Aan de gemeenteraad van Weert

Weert, 27 september 2017

Onderwerp : Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016 en rapportage kwaliteitscontroles Wmo hulp bij het huishouden
Kenmerk : 6991/10439

Geachte raadsleden,

Hierbij bieden wij u twee rapportages aan over de onderzoeken die zijn uitgevoerd naar de Wmo-dienstverlening. Het betreft het "Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016" (bijlage 1) en de "Rapportage kwaliteitscontroles Wmo hulp bij het huishouden" (bijlage 2). In deze brief geven we kort de resultaten van beide onderzoeken weer.

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 staat dat de gemeente jaarlijks de ervaringen van cliënten moet onderzoeken. Daarbij moet gebruik worden gemaakt van een vragenlijst die door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is opgesteld. Tien vragen zijn verplicht en de resultaten daarvan moeten worden gepubliceerd op de website www.waarsstaatjegemeente.nl. De gemeente Weert heeft naast de tien vragen een aantal aanvullende vragen opgenomen. Daarnaast is gekozen voor een verdiepend onderzoek door middel van een groepsgesprek en telefonische interviews. Dit is het tweede jaar dat het onderzoek is uitgevoerd. Dit maakt het mogelijk om de resultaten te vergelijken met 2015.

350 cliënten hebben deelgenomen aan het onderzoek, waarmee de resultaten representatief zijn voor de totale groep cliënten.

Positieve trend: men is nog meer tevreden dan vorig jaar

Over het algemeen scoort de gemeente Weert hoog op de verschillende onderdelen.

- Men is erg tevreden over het effect van de ondersteuning. De ondersteuning past bij de hulpvraag en de kwaliteit van de ondersteuning is goed. Cliënten geven aan dat de ondersteuning bijdraagt aan een hogere kwaliteit van leven en betere zelfredzaamheid. De tevredenheid over deze punten is beduidend hoger dan in 2015.
- Men is tevreden met de ondersteuning die men ontvangt. Ook hier is een duidelijke stijging zichtbaar ten opzichte van 2015.

- De cliënt ervaart dat hij samen met de medewerker van de gemeente naar een oplossing heeft gezocht. Dit ervaart men meer dan in 2015. De cliënt voelt zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente en is over het algemeen tevreden over het contact met deze medewerker.

Aanknopingspunten voor verbetering

- Uit het onderzoek kwam naar voren dat 21% van de cliënten niet tevreden is over de snelheid waarmee ze geholpen zijn. Hier wordt op twee manieren aandacht aan besteed. Ten eerste heeft de reductie van doorlooptijden aandacht. Hiervoor wordt een onderzoek naar de formatie van het Wmo-team uitgevoerd, waarna vervolgacties worden geformuleerd. Ten tweede wordt aandacht besteed aan betere communicatie en uitleg van het proces aan de cliënt.
- Respondenten hebben aangegeven dat de motivering van besluiten soms ontbreekt of niet helder genoeg is. Voor 2018 worden de beschikkingen aangepast.
- De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner is beperkt. Bij de nieuwe invulling van de onafhankelijke cliëntondersteuning in 2017 is nadrukkelijk aandacht besteed aan communicatie. Het is nog te vroeg om de resultaten hiervan te kunnen zien. Een andere actie is dat we de zittende groep cliënten informeren over de onafhankelijke cliëntondersteuner.
- Tot slot blijkt uit het rapport dat maar weinig mensen bekend zijn met het aanbod van de gemeente en Punt Welzijn op het gebied van mantelzorgondersteuning, terwijl het aantal mantelzorgers groeit. Dit onderzoek is uitgevoerd onder zorgontvangers, niet onder de mantelzorgers. Punt Welzijn voert onderzoek uit onder de mantelzorgers, in het kader van de in 2016 vastgestelde notitie Mantelzorgvriendelijk Weert. Punt Welzijn treedt in contact met de mantelzorgers en onderzoekt waar zij behoefte aan hebben. Vervolgens wordt gericht gecommuniceerd naar de doelgroep en beter ingespeeld op hun behoeften.

Kwaliteitscontroles hulp bij het huishouden

In 2015 is voor hulp bij het huishouden een resultaatgerichte aanpak ingevoerd. Hulp bij het huishouden beoogt als resultaat een "schoon en leefbaar huis" voor de cliënt. Middels de kwaliteitscontroles wil de gemeente nagaan of deze resultaten ook daadwerkelijk zijn bereikt. Hierin wordt enerzijds de beleving van de cliënten gemeten. Anderzijds wordt volgens objectieve maatstaven in een huisbezoek beoordeeld hoe schoon en leefbaar het huis is. Het onderzoek maakt onderscheid per aanbieder. De twee grote aanbieders van hulp bij het huishouden in Weert zijn Land van Horne en Tzorg. De kwaliteitscontroles hebben in 2015 ook plaatsgevonden, maar de resultaten zijn niet altijd één op één vergelijkbaar met vorig jaar omdat de methode van onderzoek iets gewijzigd is.

De kwaliteitscontroles hulp bij het huishouden laten een overwegend positief beeld zien

- De technische controles die door inspecteurs zijn uitgevoerd scoren voor beide zorgaanbieders een 7,5. Dit is boven de landelijke benchmark van 7,3. Een grote meerderheid van 97% scoort voldoende. Dit is boven de landelijke benchmark van 92%.
- Tzorg scoort op beleving van de cliënt een 7,3 en Land van Horne een 7,1. De landelijke benchmark is 7,35. 96% van de cliënten geven een voldoende. Dit is een goed resultaat vergeleken met de landelijke benchmark van 92%. Cliënten zijn het meest tevreden over de medewerker die de huishoudelijke hulp verzorgt (cijfer 8). Uit de resultaten blijkt dat een grote meerderheid (89%) van de cliënten een vaste hulp heeft. Men is het minst tevreden over de vervanging tijdens ziekte en verlof (cijfers van 6,3 en 6,1). Dit is nog onder de landelijke benchmark van 6,9, maar een verbetering ten opzichte van 2015. Toen werd op dit onderwerp een 4 gescord.
- De scores in de gemeente Weert wijken niet opvallend af van de scores in Leudal en Nederweert. Het gewogen gemiddelde over de zorgaanbieders in Weert, Leudal en Nederweert is met een 7,5 hoger dan de benchmark van 7,34.

Aanknopingspunten voor verbetering

- De resultaten zijn niet volledig vergelijkbaar met 2015 omdat de methode iets gewijzigd is. De gemiddelde cijfers zijn iets lager dan in 2016. Toen scoorde men een 8 voor het technisch onderzoek en een 7,5 voor de cliëntbeleving.
- Ondanks dat het aantal onvoldoendes in verhouding tot de benchmark laag is, wordt hier actie op ondernomen. Deze onvoldoendes worden samen met de aanbieders onderzocht om naar een oplossing te zoeken.
- Cliënten zijn het minst tevreden over zowel de kwaliteit als kwantiteit van vervanging bij ziekte en verlof. Ondanks dat hier een verbetering zichtbaar is, scoort Weert hier lager dan de landelijke benchmark. Hier is over gesproken met de aanbieders Tzorg en Land van Horne.
- Cliënten zijn minder tevreden over de mate waarin extra/periodieke en zwaardere werkzaamheden worden opgepakt. Dit punt is reeds meegenomen in het nieuwe beleid met betrekking tot de profielen (zoals is weergegeven in de 'Richtinggevende notitie resultaatfinanciering Hbh 2017 en daarna' die de Raad op 21 december 2016 heeft vastgesteld). Per 1 januari 2018 wordt het standaardpakket voor een schoon en leefbaar huis uitgebreid met een lichte en intensieve variant. Overigens heeft dit ook te maken met het verwachtingspatroon van de cliënt. De huishoudelijke hulp mag en hoeft bepaalde zaken niet uit te voeren vanwege bijvoorbeeld arbo-wetgeving. Een voorbeeld is het verplaatsen van zware meubels.

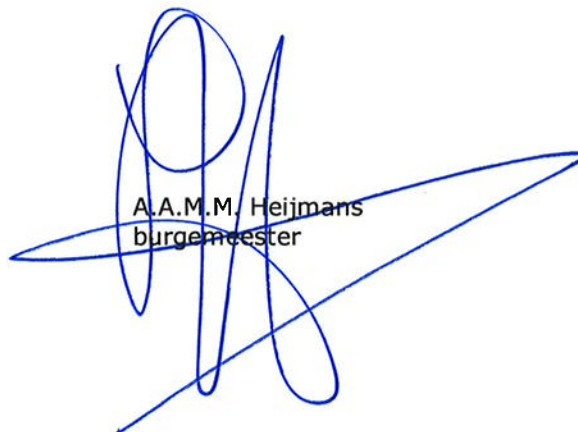
Tot slot

Wij zien de uitgevoerde onderzoeken als belangrijke instrumenten om de tevredenheid van de cliënt en de geleverde kwaliteit te meten en willen deze dan ook uit blijven voeren. In het vervolg laten we beide onderzoeken zo goed mogelijk op elkaar aansluiten om daardoor de cliënt zo min mogelijk te belasten.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,



G. Brinkman
gemeentesecretaris



A.A.M.M. Heijmans
burgemeester

Bijlage(n) : 2



Gemeente Weert



Clïentervaringsonderzoek Wmo over 2016

Rapportage

31 juli 2017

COMPANEN

ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING



DATUM 20 juli 2017

TITEL Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016-G

ONDERTITEL Rapportage

OPDRACHTGEVER Gemeente Weert

AUTEUR(S) Diana Boertien

PROJECTNUMMER 988.104

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem
info@companen.nl
www.companen.nl
(026) 351 25 32
@Companen
BTW NL001826517B01
IBAN NL95RABO0146973909
KVK 09035291



Inhoud

Samenvatting	1
1 Inleiding	3
2 Uitkomsten individuele Wmo-voorzieningen	5
2.1 Contact tussen de cliënt en het Wmo-team van de gemeente	5
2.2 Vraagwijzer	8
2.3 Gesprek met de gemeente	9
2.4 Men is nóg tevredener over de ontvangen ondersteuning	11
2.5 Ondersteuning van mantelzorgers	14
3 Wmo-melders	17
3.1 Medewerkers van de gemeente nemen de cliënt serieus	17
3.2 Gesprek met de gemeente	19
3.3 Gevonden oplossingen	20
3.4 Mantelzorg	21
4 Aanbevelingen	23

Samenvatting

Het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten over 2016 is uitgevoerd middels een schriftelijke vragenlijst onder 350 cliënten van de gemeente Weert. De vragenlijsten zijn afgenomen in de periode mei / juni 2017. Tegelijkertijd is er een vragenlijst uitgezet onder Wmo-melders, mensen die wel contact hebben gezocht met de gemeente in 2016, maar die geen Wmo-voorziening hebben aangevraagd of waarbij de Wmo-aanvraag is afgewezen. Tevens heeft de gemeente Weert er dit jaar voor gekozen om ook een verdiepend, kwalitatief onderzoek uit te voeren om de resultaten meer duiding te geven. Onder Wmo-cliënten is er een groepsgesprek geweest, daarnaast is een aantal Wmo-melders telefonisch geïnterviewd.

Over het algemeen scoort de gemeente Weert hoog op de verschillende onderdelen binnen de Wmo. Cliënten voelen zich serieus genomen en voor hun gevoel is er gezamenlijk gezocht naar een oplossing. Het termijn waarop de oplossing geleverd werd, is ook naar tevredenheid. Tot slot geeft een meerderheid van de cliënten aan dat de oplossing de kwaliteit van hun leven verbetert en hen ook meer vrijheid oplevert om de dingen te doen die ze willen doen.

Contact met de gemeente

De cliënten die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met iemand van de gemeente zijn hier over het algemeen tevreden over. Men is vooral positief over de mate waarop cliënten serieus zijn genomen door medewerkers van de gemeente. Dit geldt zowel onder de Wmo-cliënten als de Wmo-melders. Ook geven mensen aan dat de medewerkers vaker *samen* met de cliënt hebben gezocht naar een oplossing dan in 2015. Wel geven cliënten aan dat het soms lang kan duren voor er vanuit de gemeente gereageerd wordt op een melding of een brief.

De onafhankelijke cliëntondersteuner is (net als in 2015) weinig zichtbaar voor mensen. Onder zowel de Wmo-melders als de Wmo-cliënten weet ongeveer een kwart van de cliënten wie de onafhankelijke cliëntondersteuner is en waarmee diegene kan ondersteunen. Hoewel veel cliënten aangeven hier ook geen behoefte aan te hebben, is er wel een groep onder de cliënten die hier graag gebruik van had gemaakt als zij hiervan op de hoogte waren geweest.

Sinds 2015 verloopt vaak het eerste contact via de Vraagwijzer, maar niet veel cliënten hebben hier bewust mee te maken gehad. Het kan zijn dat veel van de cliënten die al langer in de Wmo zitten, nooit in aanraking zijn gekomen met de Vraagwijzer. Onder Wmo-melders wordt namelijk relatief vaker aangegeven dat zij een contactmoment hebben gehad met de Vraagwijzer dan Wmo-cliënten. Daarnaast is het goed denkbaar dat men de 'gemeente' als één instituut ziet, en de verschillende afdelingen hierbinnen niet goed kan onderscheiden.

Gesprek met gemeente

Ongeveer 50% van de Wmo-melders heeft een gesprek met de gemeente gehad over de aanvraag, tegenover een kwart van de Wmo-cliënten. Dit verschil komt deels door de aangeschreven groep; Wmo-melders hebben in het afgelopen jaar gevraagd om ondersteuning terwijl er onder de Wmo-cliënten ook mensen zitten die al jaren ondersteuning ontvangen. In bijna alle gevallen is iemand anders (zoals een familielid) bij het gesprek aanwezig geweest. Zowel over het contact met de medewerker als de gevonden oplossing is men doorgaans positief, hoewel bij de Wmo-melders meer mensen aangeven niet tevreden te zijn met de oplossing dan bij de cliënten. In vergelijking met 2015 scoort de gemeente in 2016 hier ook hoger op.

Zowel Wmo-melders als Wmo-cliënten zijn van mening dat het verslag van het gesprek met de gemeente goed is opgesteld en makkelijk leesbaar was.

Kwaliteit van de ondersteuning

Over de ondersteuning die Wmo-cliënten ontvangen is men dikwijls tevreden. De ondersteuning past goed bij de hulpvraag, voldoet aan de wensen van de cliënt en men ervaart een hogere kwaliteit van leven door de ondersteuning. Ook hier valt op dat in 2016 respondenten hier nog tevredener over zijn dan in 2015. Vooral de mate waarin de oplossing past bij de hulpvraag wordt positiever beoordeeld.

De meest gebruikte vormen van ondersteuning zijn, net als in 2015, hulp bij het huishouden en het collectief vervoerspasje.

Mantelzorg

Naast de maatwerkvoorziening die door de gemeente wordt geleverd, ontvangen Wmo-cliënten vaak ook nog ondersteuning van mantelzorgers. Ruim de helft (en 15% meer dan in 2015) van de cliënten heeft een mantelzorger, en dit betreft veelal één van de kinderen, of de partner.

Cliënten in het focusgroepgesprek geven aan dat mantelzorgers veel taken op zich nemen, echter dat het wel belangrijk is dat de gemeente flexibel met de ondersteuning is. Dat wil zeggen; als de mantelzorger niet de beschikbaarheid heeft waarover bij het gesprek met de gemeente is gesproken, of de mantelzorger valt (om wat voor reden dan ook) tijdelijk uit, dan zou het fijn zijn als de gemeente op die momenten meer kan bijspringen.

Punt Welzijn en de mantelzorgondersteuning die zij leveren is niet bij heel veel cliënten bekend, en ook weinig mantelzorgers maken gebruik van het ondersteuningsaanbod van Punt Welzijn. Op de vraag of hier wel behoefte aan is, geven de meesten aan op dit moment die behoefte niet te hebben.

1 Inleiding

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) verplicht gemeenten om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van Wmo-doelgroepen. Dit onderzoek stelt de gemeente in staat om te kijken in hoeverre de voorzieningen bijdragen aan de doelen van de Wmo, vooral op het gebied van ondersteuning, zelfredzaamheid en participatie. Net als in 2016, heeft de gemeente Weert bureau Companen de opdracht gegeven om het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

Vragenlijst

Sinds januari 2016 wordt bij dit cliëntervaringsonderzoek (CEO) gewerkt met standaardvragenlijsten, waarvan de eerste tien vragen verplicht zijn. Dit heeft als doel een onderlinge vergelijking van de resultaten tussen gemeenten mogelijk te maken. In de vragenlijst komen onder andere de wijze waarop het contact verliep naar aanleiding van de hulpvraag, de kwaliteit en het effect van de ondersteuning aan bod. Daarnaast zijn er extra vragen gesteld over het contact met de gemeente, de ervaringen met de ondersteuning, mantelzorg en achtergrondkenmerken van de respondenten.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit onderzoek zijn cliënten benaderd die in 2016 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere voorzieningen en / of ondersteuningsvorm. Dit zijn enerzijds cliënten die in 2016 ondersteuning toegewezen hebben gekregen, anderzijds cliënten die al vóór 2016 gebruik maken van ondersteuning. Daarnaast is er een vragenlijst uitgezet onder Wmo-melders. Dit zijn mensen die in 2016 wel contact hebben gezocht met de gemeente, maar geen Wmo – voorziening hebben ontvangen / aangevraagd.

Onderzoeksopzet

De enquête is via twee kanalen uitgezet. Alle respondenten hebben een schriftelijke vragenlijst toegezonden gekregen. Om zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de wensen van de respondenten is hen daarnaast de mogelijkheid geboden om de enquête via internet in te vullen. Het veldwerk is uitgevoerd in mei en juni 2017. Ten behoeve van de respons is na drie weken een herinneringsbrief verstuurd naar alle respondenten.

De resultaten van de tien verplichte vragen worden tevens gepubliceerd op de website www.waarstaatjegemeente.nl waar de uitkomsten kunnen worden vergeleken met andere gemeenten.

In enkele gevallen kunnen de percentages in de tekst en in de figuren een procentpunt afwijken. Dit komt door afronding na het optellen van de onafgeronde cijfers.

Responsverantwoording

Voor het onderzoek zijn 960 cliënten benaderd. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de ingevulde vragenlijsten van 350 cliënten die binnen de enquêteperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen. De effectieve respons bedraagt daarmee 36%, dat is meer dan de respons die benodigd is volgens de richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De resultaten zijn daarmee representatief voor de totale groep huidige cliënten. Op basis van deze respons kunnen met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van maximaal 5% (dit zijn gangbare normen bij enquêteonderzoek) uitspraken worden gedaan over alle Wmo-clieënten.

Daarnaast zijn alle 220 personen benaderd die in 2016 wel een melding hebben gedaan, maar geen Wmo-aanvraag hebben ingediend of waarbij de Wmo-aanvraag is afgewezen. De uitkomsten in deze rapportage zijn gebaseerd op de 50 ingevulde vragenlijsten (respons van 23%) van deze groep die binnen de enquêteperiode aan het onderzoek hebben deelgenomen. Voor kleine populaties (minder dan 700 mensen in de gehele populatie) wordt doorgaans een respons van 25% aangehouden als minimale respons. Een respons van 23% is dus net te klein om uitspraken over de gehele groep te doen, maar geeft wel een goede indicatie van wat er leeft onder de cliënten.

Achtergrondkenmerken van de respondenten

Onder zowel de Wmo-cliënten als de Wmo-melders is ruim de helft van de respondenten ouder dan 75 jaar, ongeveer 30% is tussen de 55 en 75 jaar. Daarnaast is een meerderheid van de respondenten een vrouw. Onder zowel Wmo-cliënten als Wmo-melders woont men veelal nog zelfstandig, eventueel in een aangepaste woning. Slechts enkelingen wonen in bij familie of vrienden.

Een verschil met 2015 is dat er dit jaar meer mensen hebben meegedaan die een MBO opleiding voltooid hebben. Over het algemeen is verder hetzelfde patroon zichtbaar als in 2015; ongeveer een derde van de respondenten heeft alleen een lagere school afgemaakt, gevolgd door de groep die een LBO of VMBO opleiding voltooid heeft. Een minderheid heeft een HBO of universitaire opleiding voltooid.

De meeste mensen kunnen zich financieel redelijk of goed redden met het maandelijkse inkomen dat zij ontvangen. Ongeveer 20% van de respondenten (onder Wmo-cliënten en Wmo-melders) geeft aan zich niet of nauwelijks financieel te kunnen redden.

Veel cliënten vullen bovendien zelf de vragenlijst in; ongeveer de helft van alle respondenten heeft geen hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. Bij degenen die wel hulp hebben ontvangen, was dit in veruit de meeste gevallen een naaste van de respondent.

Leeswijzer

- Hoofdstuk 2 gaat in op de uitkomsten van de enquête onder Wmo-cliënten. Hierin is tevens de vergelijking met 2015 gemaakt. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan het focusgroepgesprek dat onder respondenten is gehouden.
- Hoofdstuk 3 is op een vergelijkbare manier opgesteld, waarbij de resultaten zijn verwerkt van de vragenlijst onder Wmo-melders. Ook hier is een vergelijking met het voorgaande jaar gemaakt. Daarnaast is er ingegaan op de telefonische interviews die met Wmo-melders zijn gehouden.
- In hoofdstuk 4 noemen we een aantal aanbevelingen.

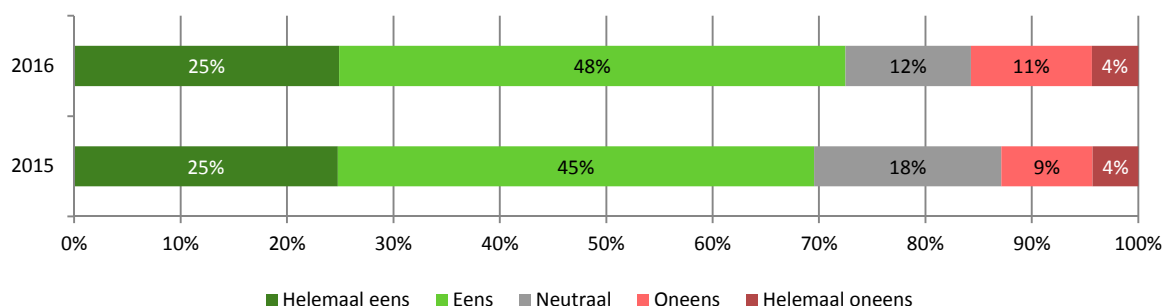
2 Uitkomsten individuele Wmo-voorzieningen

In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van het Wmo-onderzoek gepresenteerd. Daar waar de vraagstelling overeenkwam met de vragenlijst van vorig jaar is een vergelijking met de uitkomsten van 2015 gemaakt. Daarnaast is er een focusgroepsgesprek gevoerd met Wmo-cliënten die zich hiervoor hebben aangemeld. De conclusies uit dat gesprek zijn, waar relevant, benoemd bij de uitkomsten.

2.1 Contact tussen de cliënt en het Wmo-team van de gemeente

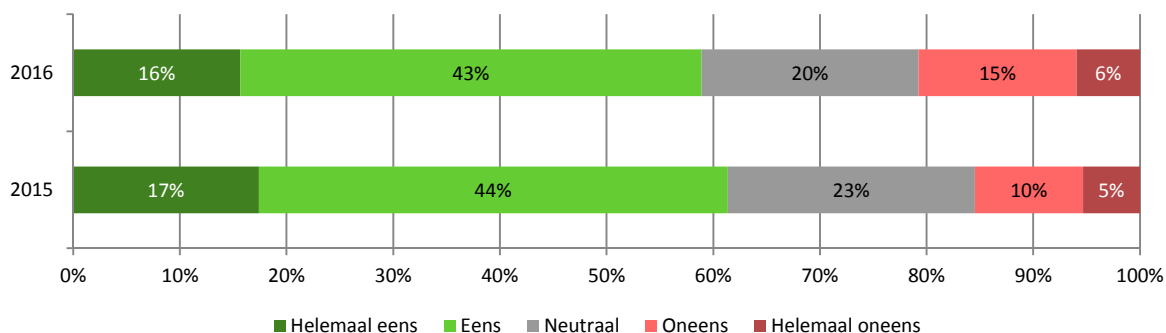
Aan de cliënten, die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente, zijn vragen gesteld over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan door medewerkers van het gemeente Wmo-team.

Figuur 2.1: "Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag".



In 2016 wisten meer mensen waar zij naartoe moesten met hun hulpvraag dan in 2015. Wel zie je dat er vooral een kleinere groep mensen 'neutraal' heeft ingevuld.

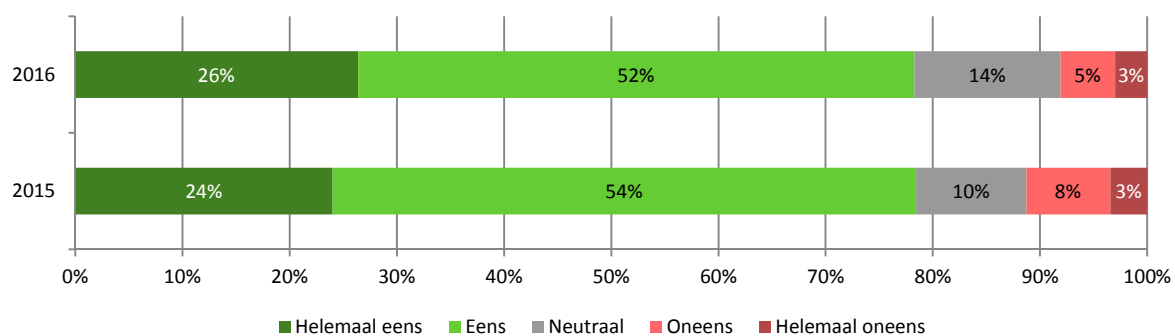
Figuur 2.2: "Ik werd snel geholpen".



Van de vier stellingen die voorgelegd zijn over het contact met de gemeente, scoort de gemeente Weert het minst goed op de snelheid waarmee men geholpen wordt. Bijna 60% van de cliënten is tevreden over de snelheid waarmee zij geholpen zijn. Dit is iets lager dan vorig jaar. Daarnaast valt op dat een groter percentage dan in 2015 van mening is dat zij niet snel geholpen zijn.

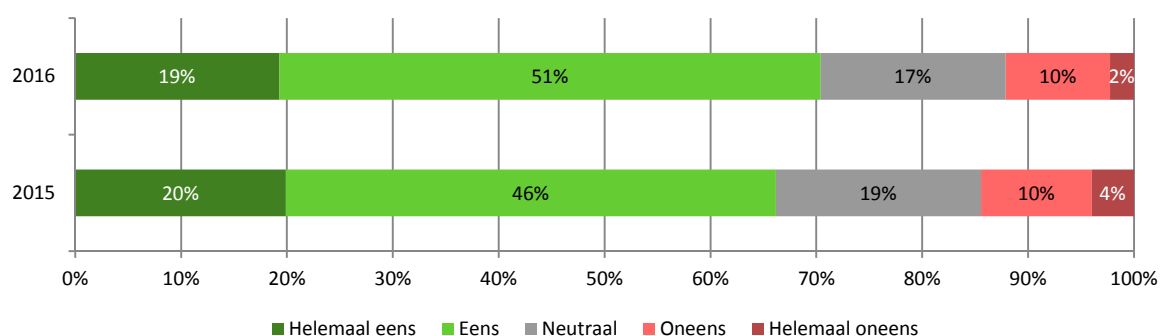
De uitkomsten van deze stelling zijn niet verrassend. Ook uit het focusgroepsgesprek met de cliënten is dit naar voren gekomen. Zowel aan de balie, als een reactie op een mail of brief laat in de beleving van de cliënt een reactie soms lang op zich wachten.

Figuur 2.3: “De medewerker nam mij serieus”.



Wel is men heel tevreden over de medewerker die ze hebben gesproken bij hun Wmo-aanvraag. Bijna 80% van de respondenten is van mening dat de medewerker van de gemeente hen serieus heeft genomen, waarmee dit even hoog is als vorig jaar.

Figuur 2.4: “De medewerker en ik hebben in het gesprek *samen* naar oplossingen gezocht”.



Niet alleen nemen de medewerkers van de gemeente de cliënten serieus, ook zijn cliënten van mening dat er in het gesprek *samen* met de cliënt is gekeken naar mogelijke oplossingen. Hierin is ook een positieve ontwikkeling te zien; in 2015 waren cliënten hier weliswaar ook heel tevreden over, maar minder (4 % minder) dan in 2016.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

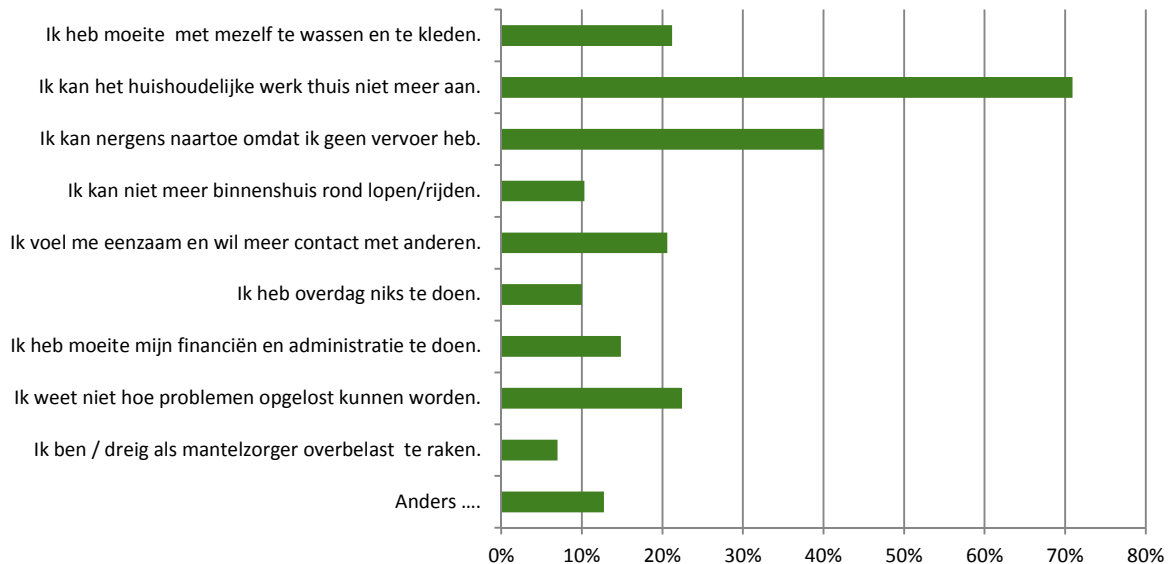
De onafhankelijke cliëntondersteuner is nog niet heel bekend bij de cliënten; 74% van de cliënten kende deze ondersteuner niet. In 2015 was dit 76%. Ondanks dat de cliëntondersteuner specifiek genoemd wordt in de communicatie vanuit de gemeente naar de cliënt, is het voor cliënten nog wel onduidelijk wie dit is. Naar aanleiding van het CEO in 2015 is hier meer aandacht aan besteedt. Het kan zijn dat die effecten pas in het onderzoek over 2017 zichtbaar zal zijn.

In het focusgroepsgesprek kwam naar voren dat sommige cliënten op zich wel behoefte hadden gehad aan een onafhankelijk persoon die hen niet alleen kan uitleggen wat de mogelijkheden zijn, maar die ook kan meehelpen bij het gesprek met de gemeente. Bij het antwoord dat de onafhankelijke cliëntondersteuner hierin goed kan voorzien, was het voor mensen niet altijd duidelijk wie dit was en waar men naartoe moest. Maak beter zichtbaar wie dit is en wat



diegene allemaal kan, was dan ook vooral de oproep. Het focusgroepsgesprek bestond overigens voor een deel uit mensen die al meerdere jaren Wmo vanuit de gemeente ontvangen. Het is mogelijk dat tijdens hun aanvraag er minder nadruk op de cliënt-ondersteuner werd gelegd dan nu.

Figuur 2.5: Redenen om contact op te nemen met de gemeente.



Aan de cliënten is gevraagd welke redenen zij hadden om contact op te nemen met de gemeente. Net als in 2015 is in de meeste gevallen het huishoudelijke werk de reden om contact op te nemen. Dit wordt gevolgd door de reden dat men nergens kan komen door een gebrek aan vervoer. Dit komt ook overeen met de meeste ontvangen voorzieningen (zie verderop); hulp bij het huishouden en het collectief vervoerspasje komen het meest voor. Respondenten konden meerdere antwoorden aanvinken, waardoor het totaal optelt naar 230%. Dit betekent dat men gemiddeld meer dan twee redenen heeft aangekruist. Dit is ook vaker het geval dan in 2015. Hiervoor zijn er twee mogelijke verklaringen; respondenten besluiten langer te wachten met een aanvraag bij de gemeente, en hebben dan vervolgens meerdere redenen en problemen waar zij tegenaan lopen. Een andere mogelijkheid is dat er voor enkelvoudige problematiek steeds vaker een oplossing in het eigen netwerk of in algemene voorzieningen wordt gevonden.

Tijdens het groepsgesprek kwam naar voren dat de gemeente op sommige punten nog wel meer kan doen aan communicatie. Veel mensen ervoeren dat de formele communicatie tussen de cliënt en de gemeente niet erg transparant is; na aanvraag kan het zijn dat je lange tijd geen bericht krijgt. Zo nu en dan een berichtje waarin wordt gemeld hoe het staat met de aanvraag, wordt op prijs gesteld. Door deze lange doorlooptijd heeft een aantal mensen ook ervaren dat hun situatie onderhand verslechterd is, waardoor de hulp dan acuut moet komen. Zelfs wanneer, in de beleving van de cliënten, een melding ruim op tijd wordt gemaakt (voor bijvoorbeeld het overhevelen van de ondersteuning vanuit de Zorgverzekeringswet (ZVW) naar de Wmo), kan het zo lang bij de gemeente liggen dat de overhevelingsperiode vanuit de ZVW alweer voorbij is. De cliënten kregen hierdoor zelfs de indruk dat er wellicht sprake was van onderbezetting bij de gemeente.

Ook is het voor cliënten niet altijd duidelijk waarom een Wmo-voorziening wordt afgewezen of bijgesteld. Een goede motivering van de keuze zou hierbij helpen.

2.2 Vraagwijzer

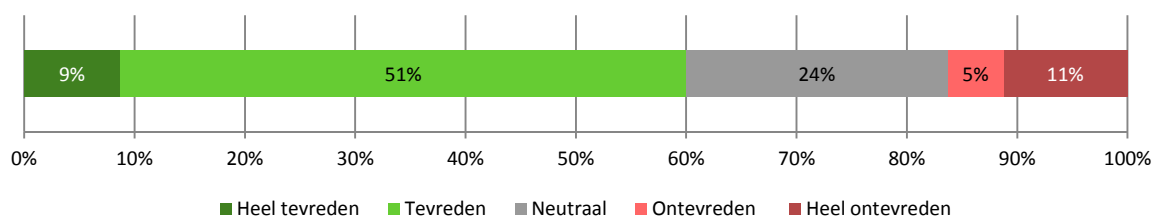
24% heeft contact gehad met de Vraagwijzer.

De Vraagwijzer van de gemeente is een loket in het gemeentehuis waar inwoners informatie kunnen inwinnen over alle aspecten van het sociaal domein. Dat wil zeggen; niet alleen over de Wmo, maar ook bijvoorbeeld over uitkeringen, bijstand of schuldsanering etc. De Vraagwijzer en sinds medio 2015 zit ook het loket fysiek in het gemeentehuis. Vanaf 2015 is de Vraagwijzer vaak het eerste moment

van contact voor de mensen met een Wmo-vraag. Met dit in het achterhoofd is het opmerkelijk dat slechts een kwart van de respondenten aangeeft contact te hebben gehad met de Vraagwijzer. Voor een deel is dit te verklaren doordat er ook mensen in de respondentengroep zitten die al jaren ondersteuning vanuit de gemeente ontvangen en inderdaad nooit met de Vraagwijzer in contact zijn geweest. Daarnaast is het mogelijk dat mensen de term 'Vraagwijzer' niet specifiek kennen; zij hebben contact gehad met iemand van de gemeente en realiseren zich minder goed wat de verschillende afdelingen zijn.

Aan hen die wel bewust contact hebben gehad met de Vraagwijzer, is vervolgens gevraagd hoe tevreden zij waren over dit contact.

Figuur 2.6: Tevredenheid contact met de Vraagwijzer, 2016.

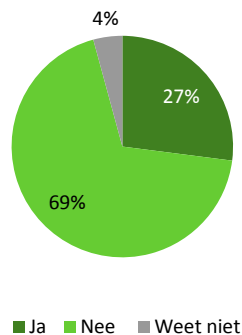


Van de cliënten is 60% tevreden over het contact dat zij hebben gehad met de Vraagwijzer. Een kwart staat hier neutraal tegenover. Van de cliënten is 16% ontevreden over dit contact. In de enquête is niet gevraagd naar de redenen van de beoordeling.

In het groepsgebesprek hebben een paar mensen ervaren dat zij, toen zij met moeite (want ze zijn bijvoorbeeld slecht ter been) naar het gemeentehuis zijn gekomen, daar lang moesten wachten voor ze een vraag konden stellen. Een enkeling is voordat de vraag beantwoord werd naar huis gestuurd, want het loket ging sluiten voor die dag. De Vraagwijzer heeft zowel inlooptijden voor open vragen, als de mogelijkheid om op afspraak te werken. Het loket wordt inderdaad gesloten wanneer de inlooptijden voorbij zijn.

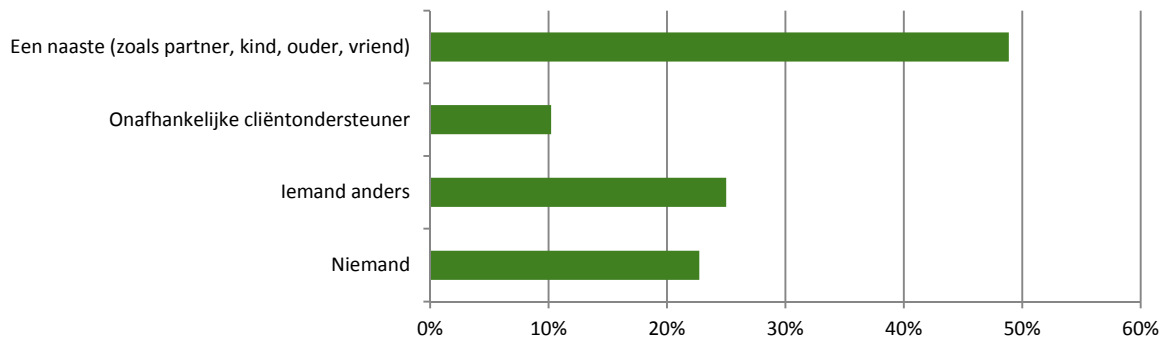
2.3 Gesprek met de gemeente

Figuur 2.7: Gesprek gehad met de gemeente?



Aan de respondenten is tevens gevraagd of zij in de afgelopen 12 maanden een gesprek hebben gehad met de gemeente, over de hulpvraag. Hierbij is expliciet benoemd dat dit niet het gesprek met de zorgaanbieder is geweest. Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan dat zij een gesprek met de gemeente hebben gehad. Een meerderheid heeft in de eigen beleving geen gesprek gehad met de gemeente. Hier geldt hetzelfde als bij de Vraagwijzer; een deel van de respondenten heeft al langere tijd een voorziening. Daarnaast is het mogelijk dat men niet goed de verschillende instanties uit elkaar kan houden.

Figuur 2.8: Was er iemand bij dit gesprek aanwezig?

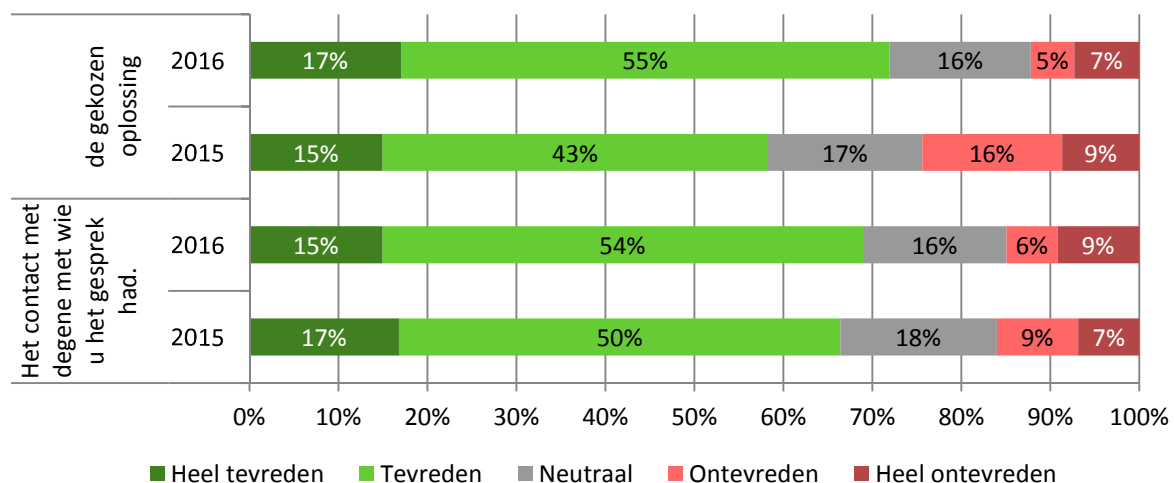


Bij de meeste respondenten was er iemand bij het keukentafelgesprek aanwezig, in de meeste gevallen betrof dit een naaste, zoals de partner, een familielid of een kennis.

In negen gevallen is er een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig geweest bij het gesprek met de gemeente. Hoewel het niet veel respondenten zijn, zijn zij wel heel tevreden over de cliëntondersteuner.

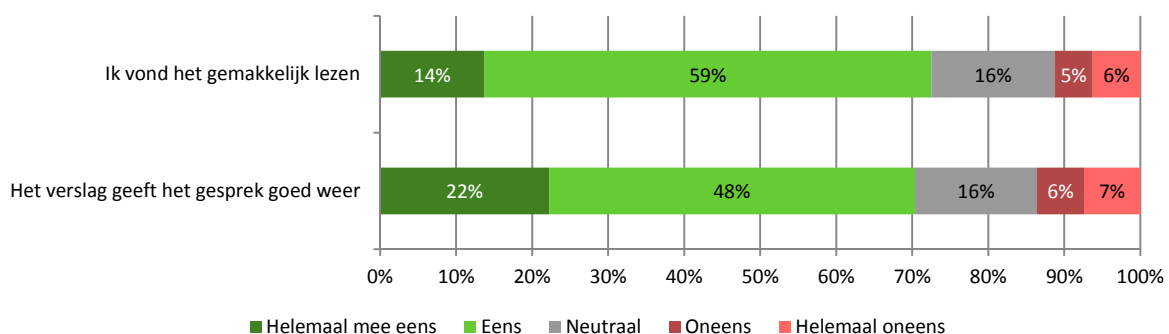
Aan de mensen bij wie geen cliëntondersteuner aanwezig was bij het gesprek, is gevraagd of men hier wel behoefte aan had gehad. Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan hier geen behoefte aan te hebben gehad. Van de respondenten had 24% wel een sterke behoefte dat deze bij het gesprek aanwezig zou zijn geweest. Zoals eerder aangegeven is deze cliëntondersteuner nog niet bij heel veel mensen bekend, en is extra aandacht voor wie deze persoon precies is, gewenst. Bij de resterende groep had men een beetje behoefte aan een cliëntondersteuner.

Figuur 2.9: Tevredenheid met het contact met de medewerker en de gevonden oplossing, 2016.



Ook wat betreft de ervaring van het gesprek zelf en de gevonden oplossing voor de hulpvraag is men dit jaar meer tevreden dan het jaar ervoor. Bijna 70% van de respondenten is niet alleen tevreden over de gevonden oplossing, maar ook over het contact met de medewerker in het gesprek. Wat betreft de gevonden oplossing komt ook duidelijk naar voren dat hier een verbetering op is getreden sinds 2015. Toen was nog ruim 20% van de respondenten ontevreden over de gevonden oplossing, tegenover ongeveer 10% nu. Wat betreft de bejegening naar de cliënten doe de gemeente het dus heel goed.

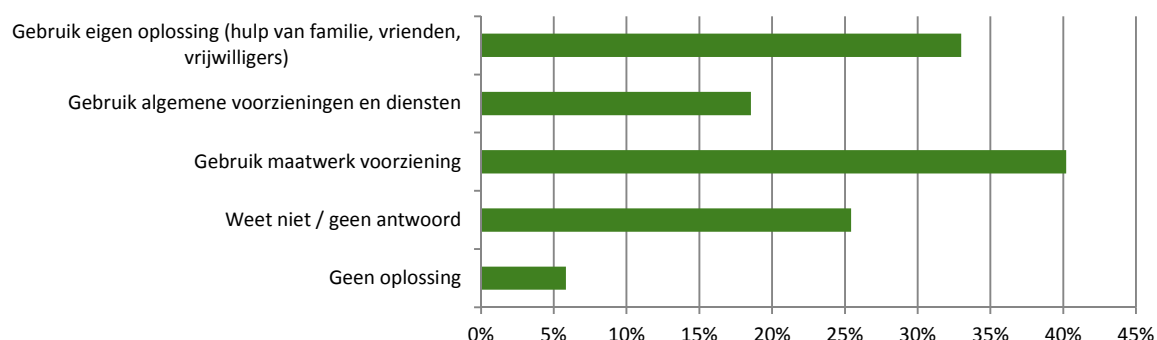
Figuur 2.10: Mening omtrent het verslag van het gesprek, 2016



Cliënten zijn ook erg positief over het verslag van het gesprek. Men heeft het gevoel dat het verslag het gesprek goed weergeeft en het verslag is gemakkelijk te lezen. Slechts een beperkt aandeel (<15%) is het hiermee oneens.

Alle aangeschreven cliënten ontvangen op dit moment Wmo-ondersteuning vanuit de gemeente. Men kon meerdere antwoorden aangeven, vandaar dat het totaal tot meer dan 100% optelt.

Figuur 2.11: Gevonden oplossingen voor de hulpvraag, 2016

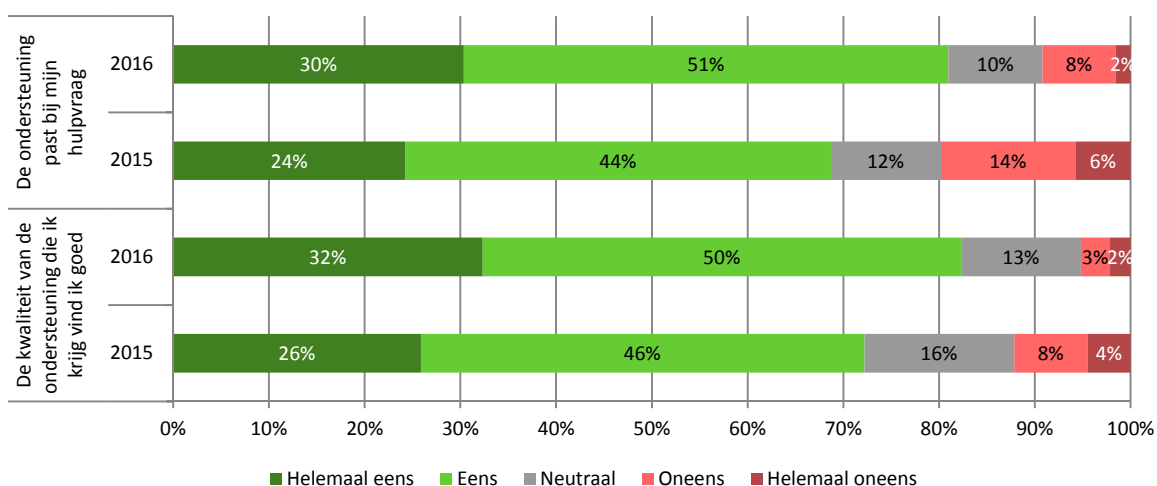


Bij de meeste cliënten is de oplossing gevonden in het gebruik van een maatwerkvoorziening. Daarnaast is de oplossing gevonden in het eigen netwerk, of bij algemene diensten. Een kwart van de mensen geeft aan hier geen antwoord op te kunnen geven en 6% geeft aan dat er geen oplossing gevonden is. Mensen konden meerdere antwoorden selecteren, het is daarom goed mogelijk dat zij weliswaar een traplift (bijvoorbeeld) hebben ontvangen, maar dat er voor een ander deel van de hulpvraag (nog) geen passende oplossing is gevonden.

2.4 Men is nóg tevredener over de ontvangen ondersteuning

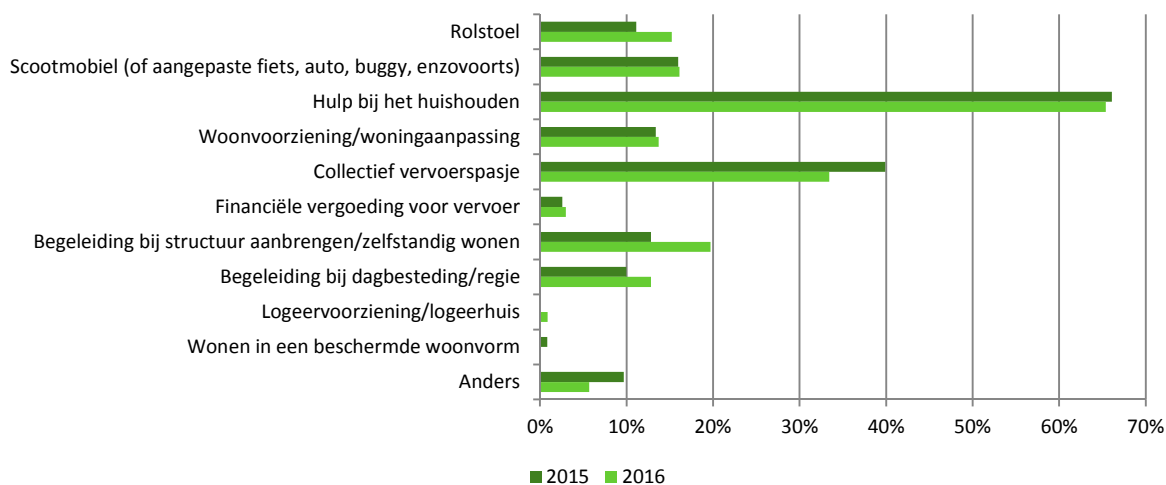
De cliënten is gevraagd wat zij van de ondersteuningsvormen vinden.

Figuur 2.12: Mening over de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning



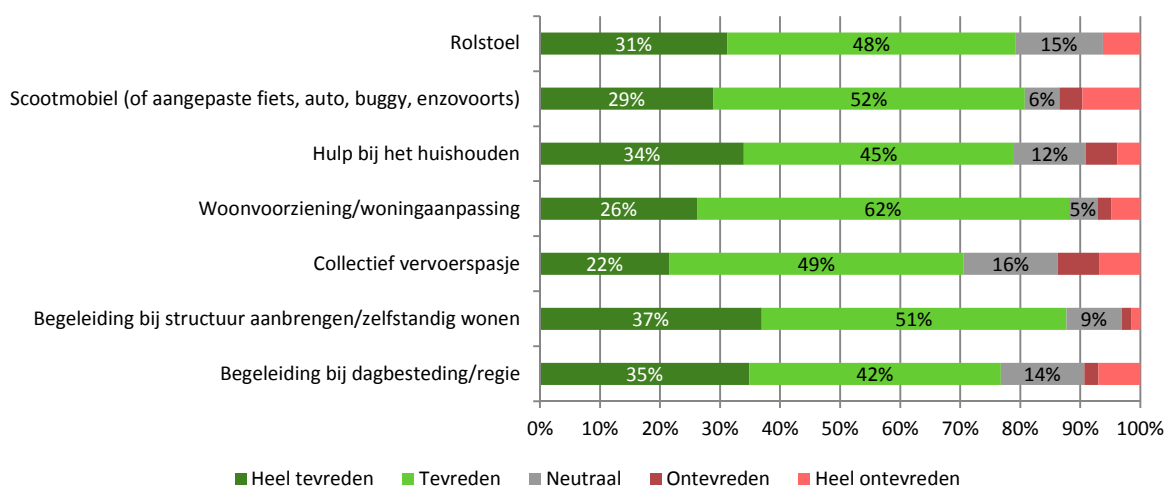
De cliënten in Weert zijn over het algemeen heel tevreden over de ondersteuning die zij krijgen. Voor ruim 80% van de cliënten past de ondersteuning bij de cliënten en is de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning goed. Opmerkelijk is het grote verschil met 2015; ten opzichte van 2015 is men nu nog tevredener. Dit geeft aan dat het Wmo-team en de zorgaanbieders nog beter dan voorgaande jaren hebben gekeken naar de beste manier om een cliënt te helpen met zijn/ haar hulpvraag.

Figuur 2.13: Ontvangen ondersteuning, 2015 en 2016



Net als vorig jaar zijn hulp bij het huishouden en het collectief vervoerspasje de meest voorkomende Wmo-voorzieningen. Wel is te zien dat er dit jaar meer mensen zijn die begeleiding ontvangen bij het aanbrengen van structuur of om zelfstandig te leven. Ook is er aan de respondenten gevraagd hoe tevreden zij zijn over de Wmo-voorziening die zij ontvangen. In de onderstaande grafiek zijn alleen de voorzieningen opgenomen waarvan minstens 40 respondenten aangaven deze te ontvangen.

Figuur 2.14: Tevredenheid met de voorziening, 2016



Over het algemeen is men heel tevreden over de ondersteuning die cliënten ontvangen. Vooral over de effecten van de woningaanpassing, de begeleiding bij zelfstandig wonen en het aanbrengen van structuur is men heel tevreden. Van alle voorzieningen is men het minst tevreden over het collectief vervoerspasje, maar ook hier is ruim 70% wel tevreden over het collectief vervoer. Het kwaliteit van de verschillende voorzieningen in de gemeente Weert is hoog.

Ook in het focusgroepsgesprek is gesproken over het collectief vervoer. De ruime aanrijdtijden (15 minuten voor en na het afgesproken tijdstip) en de vrijheid van chauffeurs om zelf de route en op te halen cliënten te bepalen, zorgen ervoor dat je er niet zeker van kan zijn wanneer je op je bestemming aankomt. Voor het doen van boodschappen (bijvoorbeeld) is dit niet zo erg, maar het is wel onpraktisch wanneer je naar het ziekenhuis of een andere belangrijke afspraak moet. Het collectief vervoer was hierin echt een

uitzondering. Over het algemeen waren ook de cliënten in het focusgroepsgesprek heel tevreden met de huishoudelijke hulp die over de vloer komt en over de voorzieningen (zoals een rollator of scootmobiel/rolstoel).

De meeste mensen zijn tevreden met de termijn waarbinnen zij de beschikte ondersteuning ontvingen, zo'n 65%. Een kwart van de respondenten staat hier neutraal tegenover. De resterende 10% is ontevreden over de termijn waarbinnen de ondersteuning geleverd werd.

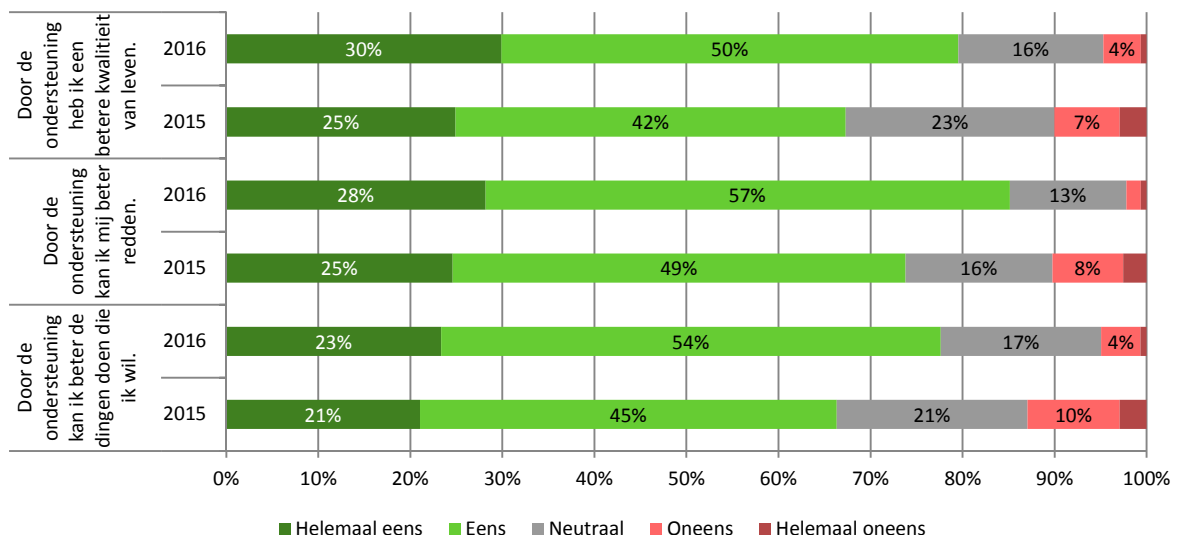
Hoewel in het focusgroepsgesprek er meer nadruk op werd gelegd dat tijdens het proces van beschikking meer communicatie moet zijn, is het wel eens voorgekomen dat cliënten ook na een beschikking een langere tijd moesten wachten op ondersteuning. Eén deelnemer aan het groepsgesprek gaf aan de ondersteuning nog steeds niet ontvangen te hebben, ondanks dat de beschikking allang is afgegeven. Dit betrof het ontvangen van begeleiding. De beschikking van de voorziening was toegezegd aan een specifieke zorgaanbieder maar de woning waar de respondent woont heeft een convenant-afspraken met een andere zorgaanbieder. Door de bureaucratie valt de cliënt nu tussen wal en schip.



Wat levert de ondersteuning cliënten op?

Er is gevraagd naar het effect van de ondersteuning op het (dagelijks) leven van cliënten. De Wmo-voorzieningen behoren cliënten te helpen in hun dagelijks leven. Hierop scoort de gemeente goed;

Figuur 2.15: Effect van de ondersteuning.



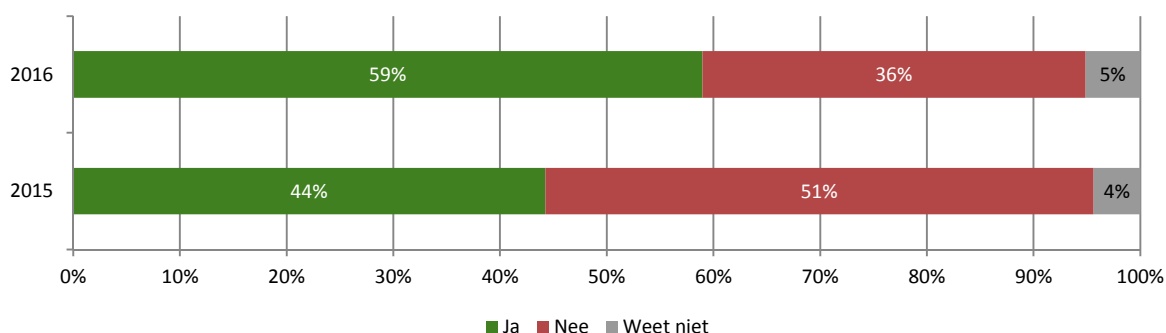
De verschillende Wmo-voorzieningen zorgen ervoor dat cliënten een betere kwaliteit van leven ervaren, dat zij zich beter kunnen redden en dat cliënten beter de dingen kunnen doen die ze willen doen. Een meerderheid van de respondenten geeft dit aan.

Ook hier zien we in vergelijking met 2015 een positievere beoordeling over het effect van de ondersteuning. Voor 80% van de respondenten geeft de ondersteuning een betere kwaliteit van leven, ten opzichte van ongeveer 70% in 2015. In meer gevallen zorgt de ondersteuning er ook voor dat de cliënt zich beter kan redden; ongeveer 75% in 2016 tegenover 65% in 2015. Daarnaast kan men beter de dingen doen die zij willen; eveneens een stijging van ongeveer 10% ten opzichte van de meting in 2015.

2.5 Ondersteuning van mantelzorgers

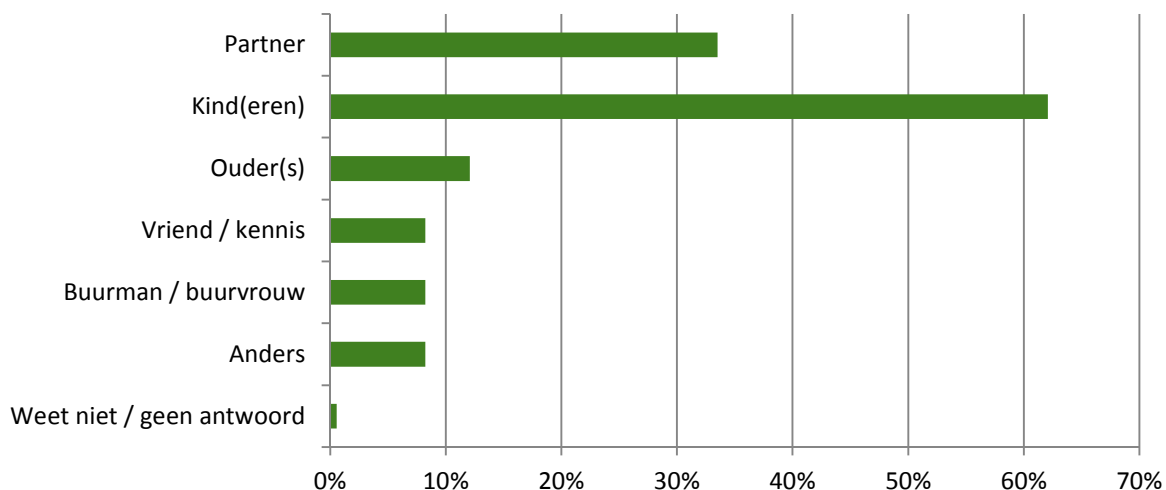
Naast ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen cliënten vaak ook nog andere vormen van ondersteuning. Hierbij is bijvoorbeeld te denken aan mantelzorg.

Figuur 2.16: Ontvangt u hulp van een iemand anders (mantelzorg)?



Wat betreft het ontvangen van mantelzorg geeft bijna 60% van de respondenten aan een mantelzorger te hebben, dit percentage is een stuk hoger dan in 2015, toen was dit nog 44%.

Figuur 2.17: Van wie ontvangt u mantelzorg?



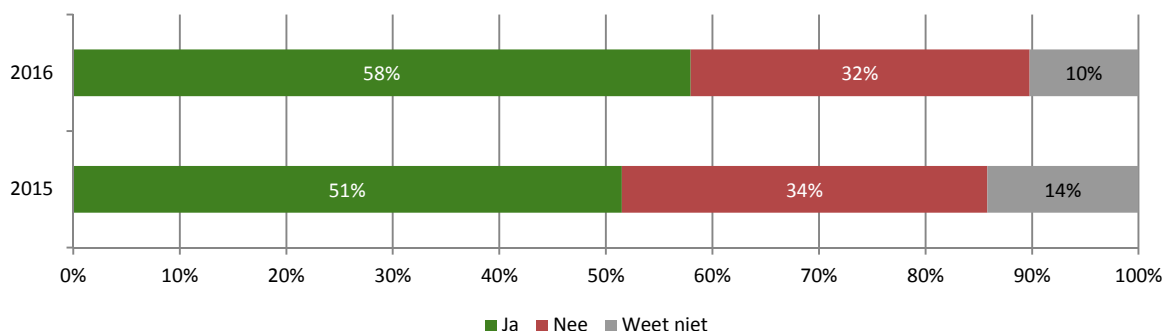
De meesten ontvangen mantelzorg van één van de kinderen, gevolgd door de partner. In mindere mate leveren ouders of kennissen mantelzorg.

In het groepsgesprek is tevens aandacht besteed aan de ervaringen van mensen met het rijksbeleid waarin steeds meer van het eigen netwerk verwacht wordt. Hierop gaven mensen als antwoord dat er soms wel te gemakkelijk wordt gedacht dat het eigen netwerk kan inspringen. Daarnaast blijkt soms achteraf dat een vrijwilliger of mantelzorger de toegezegde zorg (bij het keukentafelgesprek) helemaal niet kan nakomen. Op dat moment dient er in de beleving van de mensen waarmee is gesproken navolging te komen vanuit de gemeente, om zo alsnog passende zorg te kunnen regelen voor de cliënt. Ditzelfde geldt in situaties waarin een mantelzorger zelf ziek wordt; in de beleving van de cliënten zou het prettig zijn als er dan beter voor goede vervanging wordt gezorgd.

Een paar mantelzorgers die bij het gesprek aanwezig waren gaven nog mee dat ook de landelijke wet en regelgeving mantelzorg ontmoedigt. Een combinatie van een sollicitatieplicht, en het verlenen van veel mantelzorg wordt als belastend ervaren. Daarnaast is het mantelzorg-compliment wegbezuinigd, wat toch een beetje motivatie gaf om mantelzorg te verlenen. Tot slot, toen dit compliment er nog wel was zag de overheid het als inkomen en moest je er belasting over betalen (terwijl mensen soms op bijstandsniveau leven).

De meeste cliënten (64%) zijn van mening dat hun mantelzorger de zorg voor hen op dit moment nog wel aankan. Een vijfde weet het niet en kan het daarom ook niet aangeven. Ongeveer 15% van de respondenten geeft aan dat hun naaste de zorg niet aankan. Deze percentages liggen in lijn met de percentages uit 2015. Toen gaf 58% aan dat de naaste de zorg wel aankon, kon 22% van de respondenten het niet aangeven en gaf 19% aan dat de naaste de zorg niet aankon.

Figuur 2.18: Was uw mantelzorger uitgenodigd bij het gesprek met de gemeente?



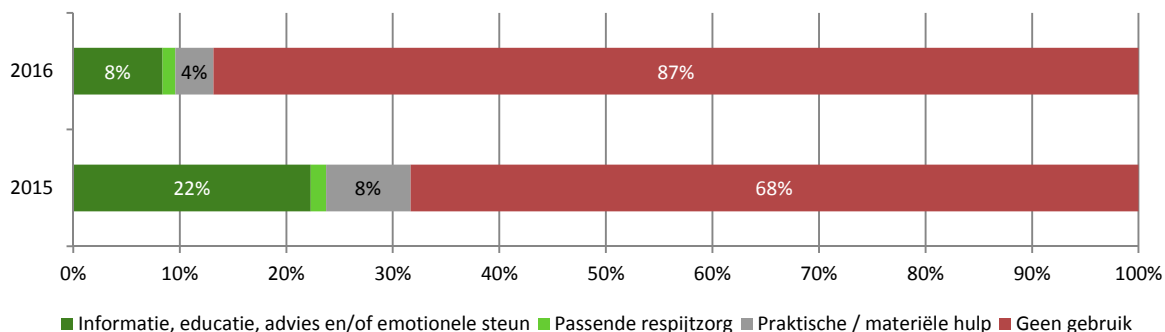
De meeste respondenten die een gesprek bij de gemeente hadden, geven aan dat hun mantelzorger wel uitgenodigd was om deel te nemen aan het gesprek. Ten opzichte van 2015 is dit aandeel zelfs, met 7% , iets toegenomen.

36% is bekend met het aanbod van de gemeente / Punt Welzijn.

Van de cliënten is ongeveer 36% bekend met het aanbod van de gemeente en Punt Welzijn met betrekking tot mantelzorgondersteuning. Punt Welzijn heeft een groot pakket aan mogelijkheden en kan bijvoorbeeld passende respijtzorg bieden, of kijken of er de mogelijkheid is om nog een vrijwilliger in te zetten. Vorig jaar was deze vraag opgesplitst in twee vragen, waardoor het verschil in resultaat (vorig jaar was tussen de 22% en 32% van de respondenten bekend met het aanbod van Punt Welzijn en de gemeente) ook door de veranderde vraagstelling kan komen. Het lijkt er alleen op dat dit jaar meer respondenten bekend zijn met het beschikbare aanbod voor mantelzorgondersteuning.

Uit de cijfers blijkt dat men weinig gebruikt maakt van de mogelijkheden van Punt Welzijn.

Figuur 2.19: Maakt uw mantelzorger gebruik van mantelzorgondersteuning?



In zowel 2015 als 2016 geven de meeste respondenten aan dat hun mantelzorger geen gebruik maakt van mantelzorgondersteuning. Wel merk je dat dit aandeel een stuk gestegen is sinds 2015.

Vanuit het groepsgesprek kwam naar voren dat men hier eigenlijk tegen dezelfde punten als bij de gemeente aanloopt. Het kan soms erg lang duren voor er vanuit het Steunpunt antwoord wordt gegeven op een gestelde vraag. Ook merkt men erg dat de organisatie zoekende is; in de beleving van de respondenten, of deelnemers aan het gesprek heeft Punt Welzijn een heel groot takenpakket voor relatief weinig werknemers (“er is op bezuinigd”). Hierdoor duurt het lang voor een verzoek ingewilligd wordt. Het resultaat is echter wel dat mensen op zoek gaan naar alternatieven om alsnog ondersteuning te ontvangen.

Op de vraag of hun mantelzorgers wel behoefte hebben aan ondersteuning, geeft 77% aan dat die behoefte er ook niet is. Negen respondenten (7%) geven aan dat hun mantelzorger behoefte heeft aan passende respijtzorg. Een tiende heeft behoefte aan meer informatie.

3 Wmo-melders

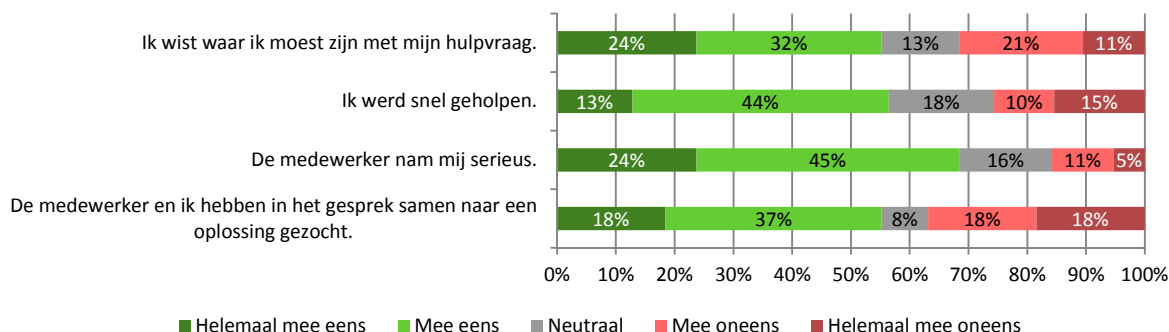
In dit hoofdstuk gaan we in op de uitkomsten van de inwoners die in 2016 met een hulpvraag bij de gemeente zijn gekomen, maar die geen Wmo-aanvraag hebben ingediend of van wie de aanvraag is afgewezen. In 2016 betrof dit 220 mensen. Er is een enquête uitgezet onder hen allemaal. Van deze 220 mensen hebben er 50 mensen de vragenlijst ingevuld, een respons van 23%, deze respons voldoet bijna aan de minimum eis van 25% respons voor onderzoeken onder kleine populaties. Ook deze respons is hoger dan de respons van vorig jaar (18%). Waar mogelijk is er in de tekst een vergelijking gemaakt met de uitkomsten van vorig jaar.

Aan het eind van de vragenlijst is aan cliënten gevraagd of zij eventueel interesse zouden hebben in een verdiepend telefonisch interview om meer over hun ervaringen te praten. Uiteindelijk hebben zes respondenten zich hiervoor aangemeld. Eén respondent kon zich, tijdens de telefoongesprekken zich niet meer herinneren zich hiervoor te hebben aangemeld en zag er vervolgens vanaf. Één andere respondent konden wij, na meerdere keren op verschillende tijdstippen te bellen, niet meer aan de lijn krijgen. De uitkomsten van de resterende vier gesprekken worden benoemd in de onderstaande uitkomsten.

3.1 Medewerkers van de gemeente nemen de cliënt serieus

Allereerst is er aan de respondenten gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren. Zo zijn er vragen gesteld over de snelheid waarmee cliënten geholpen zijn en de bejegening van de gemeente.

Figuur 3.1: Ervaring van cliënten met contact met de gemeente.



Over het algemeen zijn de meeste mensen tevreden. Respondenten geven vooral aan dat zij zich serieus genomen voelden door de medewerker van de gemeente. Wel heeft bijna 40% van de respondenten niet ervaren dat de medewerker van de gemeente *samen* met de cliënt heeft gezocht naar een oplossing. In vergelijking met de Wmo-clieënten valt wel op dat de ervaringen met de gemeente iets minder positief zijn bij de Wmo-melders.

Naar aanleiding van een telefoongesprek met de gemeente zijn drie van de vier geïnterviewde cliënten in contact gekomen met het Wmo-team of de Wmo. Naar aanleiding van het telefoongesprek hebben zij een formulier ingevuld en deze teruggestuurd. Vervolgens is er een gesprek met de gemeente ingepland. Over het contact dat men telefonisch heeft gehad is men heel tevreden. Dit gesprek is bij iedereen goed bevallen. Men wist hoe het vervolg proces eruit zou komen te zien, en dat was prima. Wel geeft één respondent mee dat na het telefoongesprek en de melding het ruim een half jaar heeft geduurd voor de

gemeente weer contact met hem opnam. Net als bij de Wmo-cliënten worden de termijnen soms als te lang ervaren.

De onafhankelijke cliëntondersteuner kan cliënten helpen tijdens het gesprek met de gemeente over hun vraag. Zij kunnen ondersteuning bieden bij het gesprek met de gemeente. Ongeveer driekwart van de Wmo-melders waren niet op hoogte van het bestaan van, de mogelijkheid om beroep te doen op en de aanwezigheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

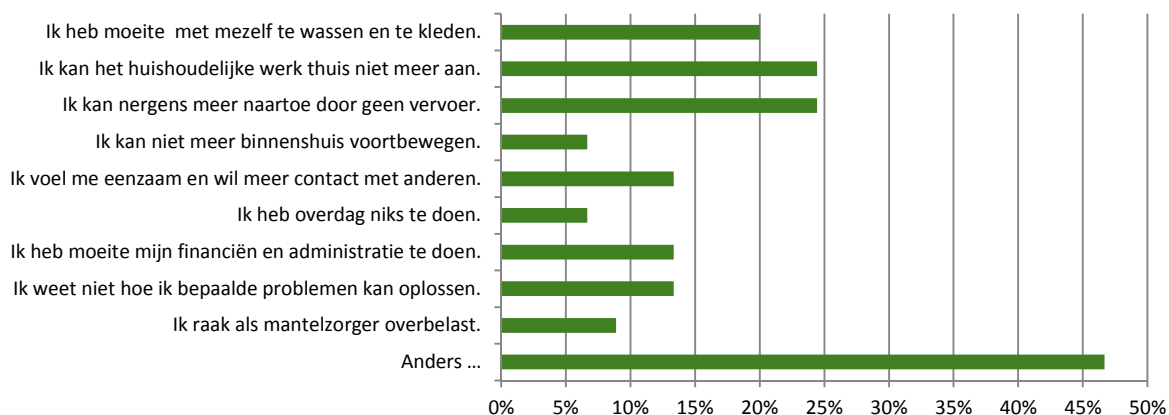
Ook de geïnterviewde respondenten gaven dit aan. Van de vier afgenomen interviews, waren twee respondenten niet bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Een respondent was wel bekend met de cliëntondersteuner, en heeft even overwogen om deze in te schakelen.

75% wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Ongeveer de helft van de respondenten heeft op een eerder moment ook al contact gezocht met de gemeente. Hieruit lijkt het beeld naar voren te komen dat bij een grote groep óf de oorspronkelijke hulpvraag (waarvoor zij de eerste keer naar de gemeente kwamen) nog niet is opgelost voor hun gevoel (doordat bijvoorbeeld men toch niet kan steunen op het eigen netwerk), óf de situatie is verslechterd waardoor men opnieuw bij de gemeente komt.

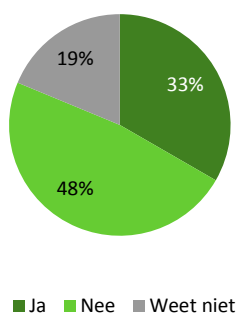
Mensen hebben verschillende redenen om naar de gemeente te gaan met een hulpvraag.

Figuur 3.2: Redenen om naar de gemeente te gaan;



In ongeveer 25% van de gevallen kon men het huishoudelijke werk thuis niet meer aan, en is men om die reden naar de gemeente gegaan. Een even groot aandeel geeft aan dat hij/zij door het gebrek aan vervoer nergens naar toe kon. Opmerkelijk is het grote aandeel respondenten dat hier 'anders' heeft ingevuld, ruim 45%. De meesten gaven in combinatie met 'anders' ook één van de andere opties aan. Bij een paar mensen was er sprake van een hele specifieke vraag (bijvoorbeeld revalidatiezorg na een operatie).

Figuur 3.3: Contact gehad met de Vraagwijzer



Van alle respondenten heeft een derde contact gehad met de Vraagwijzer bij het indienen van hun hulpvraag. Respondenten hebben niet een hele uitgesproken mening over de Vraagwijzer. Van de 16 respondenten die hier gebruik van hebben gemaakt, zijn er vier respondenten (heel) tevreden, zijn zes respondenten (heel) ontevreden en zijn de resterende zes respondenten neutraal.

3.2 Gesprek met de gemeente

Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) heeft in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met de gemeente. Van de respondenten geeft 38% aan geen gesprek te hebben gehad en vier cliënten kunnen zich dit niet meer herinneren. Vaak was er wel iemand aanwezig bij het gesprek; ruim 80% geeft aan dat er een naaste bij het gesprek aanwezig was. Slechts twee mensen geven aan dat zij het gesprek alleen hebben gevoerd. Dit zijn er (in absolute aantallen) minder dan in 2015, toen gaven vijf respondenten van de 22 dit aan. De onafhankelijke cliëntondersteuner heeft dit jaar geen van deze respondenten bijgestaan bij het gesprek. Van de 18 mensen die wel een gesprek hebben gehad, geven er 10 aan dat zij behoefte hadden aan een onafhankelijke cliëntondersteuner. Acht respondenten geven aan geen behoefte te hebben gehad aan een cliëntondersteuner.

De helft van de respondenten met een gesprek (27 respondenten) is (heel) tevreden over het contact met degene die het gesprek heeft gevoerd. Negen cliënten zijn (heel) ontevreden.

Tevreden over het contact, niet zozeer over de oplossing.

Over de gevonden oplossing is men minder tevreden dan over het gesprek met de gemeente. Van de 23 respondenten die deze vraag hebben ingevuld, geven vijf mensen aan dat zij hier tevreden over zijn. Er zijn 11 respondenten die aangeven niet tevreden te zijn over de gevonden oplossing. Zeven respondenten staan hier neutraal tegenover.

De helft van de respondenten geeft aan dat het verslag het gesprek goed weer heeft gegeven en dat het verslag gemakkelijk te lezen is.

De vier cliënten die zijn geïnterviewd hebben diverse ervaringen. Één respondent geeft aan dat er tijdens het gesprek heel goed naar haar geluisterd is, en dat de medewerker van de gemeente alles heeft opgeschreven zodat er vervolgens naar een oplossing gezocht kon worden. De zoon heeft destijds bij het gesprek wel een onafhankelijke cliëntondersteuner gehad, maar voor haar was dit niet nodig.

De andere cliënten vonden wel de medewerker van de gemeente heel aardig, maar ze kregen het gevoel dat er weinig inlevingsgevoel aanwezig was bij de medewerker en kwam deze soms ongeïnteresseerd over.

Twee respondenten gaven daarnaast aan dat er te snel naar het financiële plaatje gekeken werd, zonder naar de rest van het verhaal te luisteren. Een enkeling gaf aan dat de medewerker bij binnenkomst gelijk aangaf dat de respondent zijn aanvraag diende in te trekken. Tot slot geeft men aan dat het op internet net lijkt alsof alles mogelijk is, maar dat er in de praktijk veel meer regeltjes meespelen die men van tevoren niet wisten. Men kreeg het gevoel alsof de beschikking al bepaald was, voordat de medewerker het verhaal had gehoord.

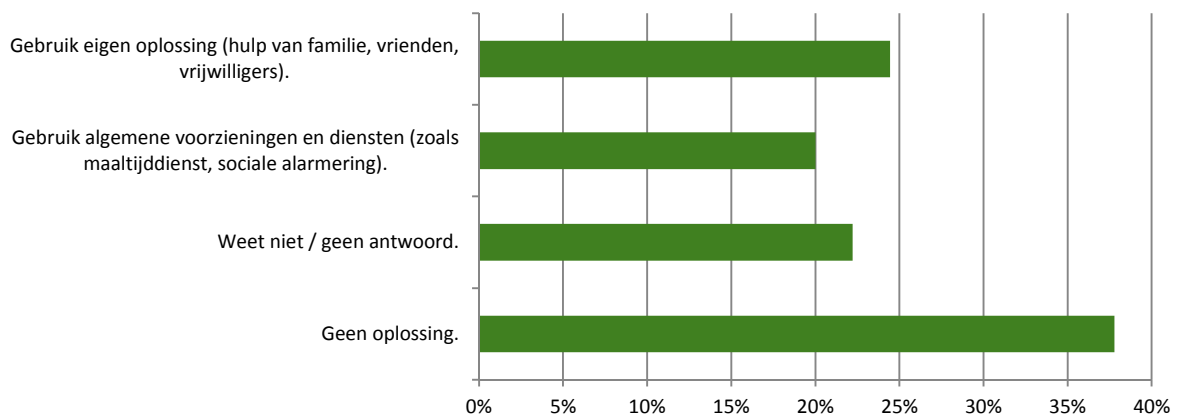
Naast het bovenstaande, is er nog een inzicht naar boven gekomen; hoe men het proces met het keukentafelgesprek en de indicatiestelling ervaart is heel erg afhankelijk van de reden waarom men de aanvraag heeft gedaan. Het lijkt erop dat men vaker ontevreden is wanneer zij een vooropgezette oplossing in het hoofd hebben, en deze uiteindelijk niet worden toegekend.

Weliswaar is dit een inzicht dat is verkregen op basis van vier interviews, nader onderzoek zou kunnen helpen om de link tussen verwachtingen vooraf en tevredenheid over het proces verder te onderzoeken.

3.3 Gevonden oplossingen

Aan de cliënten is gevraagd wat het resultaat van het gesprek met de gemeente was. Is er een oplossing gevonden voor het probleem, en zo ja, welke?

Figuur 3.4: Gevonden oplossing voor de hulpvraag



In de voorgaande alinea is al aan de orde gekomen dat een deel van de respondenten niet tevreden is met de gevonden oplossing voor hun hulpvraag. Deze bevinding wordt bevestigd door de antwoorden op de vraag welke oplossing er is gevonden voor de hulpvraag. De meeste mensen (meer dan 35%) geeft aan dat er wat hen betreft geen oplossing voor hun probleem is gevonden. Bij ongeveer een kwart van de respondenten is er een oplossing in het eigen netwerk gevonden. Het gebruik van algemene voorzieningen is door negen respondenten aangegeven als de gevonden oplossing. Let op, het betreft een vraag waarop mensen meerdere antwoorden konden geven. Het is daarom goed mogelijk dat mensen aan hebben gegeven dat de oplossing voor het probleem door de gemeente in het eigen netwerk van respondenten is gezocht, maar dat dit wat hen betreft eigenlijk geen oplossing is.

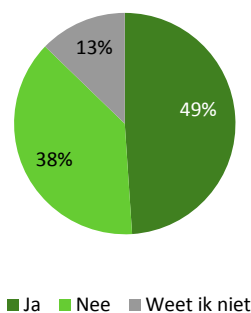
Ook in de interviews kwam dit naar voren. De geïnterviewde respondenten geven aan dat voor hen de aangedragen oplossingen eigenlijk geen oplossingen waren. De individuele situaties verschillen echter sterk. Één van de vier respondenten kon prima uit de voeten met een paar van de aangedragen adviezen (praten met professionele mensen), maar een paar adviezen zijn niet mogelijk vanwege een volledig afwijzing. Een collectief vervoerspasje werd afgewezen omdat de respondent nog nét te ver (800 meter) kan lopen.

Familie kan echter ook niet ondersteunen. Zij zijn weliswaar teleurgesteld over de uitkomst en hebben voor hun gevoel niet geheel een oplossing gekregen, maar ze hebben er wel begrip voor.

De twee andere respondenten zijn minder begripvol. Beide respondenten ervoeren dat 'gebrek aan geld' snel als reden voor afwijzing gebruikt werd. Bij één respondent werd gelijk gevraagd naar het vermogen, terwijl diegene net flink gespaard had om het dak op de woning een onderhoudsbeurt te geven. Hij gaf letterlijk aan: "Mensen die sparen door niet op vakantie te gaan worden gestraft, terwijl mensen die al hun geld uitgeven worden beloond."

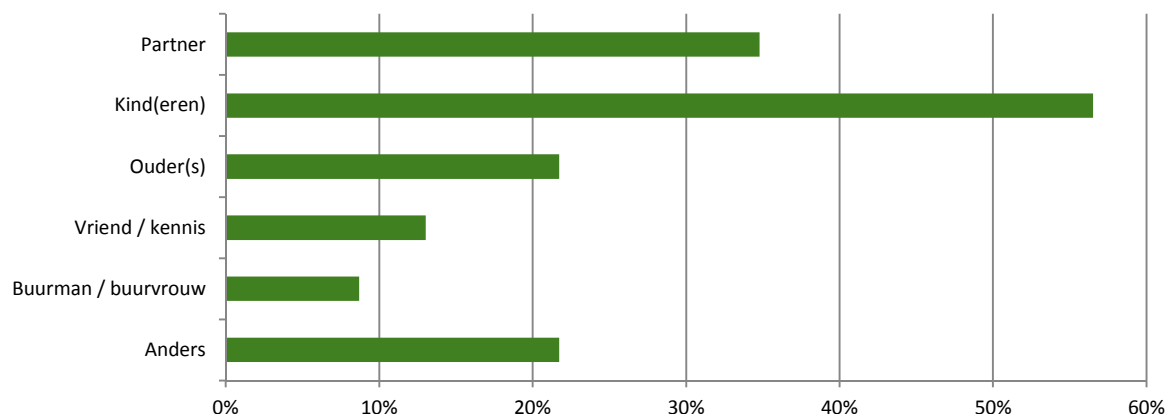
3.4 Mantelzorg

Figuur 3.5: Ontvangt u mantelzorg?



Ongeveer de helft van de respondenten ontvangt op dit moment ondersteuning van een naaste (mantelzorger). Iets meer dan een derde ontvangt geen ondersteuning van een naaste en de rest weet dit niet. In verhouding tot de resultaten van vorig jaar valt op dat er nu meer mensen (zowel in absolute aantallen als relatief) zijn die aangeven een mantelzorger te hebben.

Figuur 3.6: Van wie ontvangt u mantelzorg?



De meeste mensen geven aan dat één van de kinderen op dit moment mantelzorger is, gevolgd door de partner van de respondent. Bij 'anders' gaven mensen veelal aan dat het een ander familielid, zoals een zus of schoonzoon, betrof.

In bijna driekwart van de gevallen was de mantelzorger uitgenodigd om bij het gesprek met de gemeente aanwezig te zijn, dit komt overeen met het grote aantal respondenten dat heeft aangegeven dat er een naaste bij het gesprek aanwezig was.

De gemeente en de stichting Punt Welzijn bieden verschillende vormen van ondersteuning voor mantelzorgers. Zo kan er tijdelijke respijtzorg worden geleverd waardoor de mantelzorger even ontlast wordt, en kan er tijdens de vakantie voor een vervanger van de mantelzorger worden gezorgd. Aan de cliënten is gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met dit aanbod ter ondersteuning van mantelzorgers. Van de 23 respondenten met een mantelzorger, geven 13 cliënten aan hiermee bekend te zijn. Wel geeft op een enkeling na, iedereen aan dat hun mantelzorger geen gebruik maakt van vormen van mantelzorgondersteuning.

De vraag of hier wel behoefte aan is, wordt verschillend beantwoord. Twaalf respondenten geven aan dat hun mantelzorger hier ook geen behoefte aan heeft. Drie mensen hebben wel behoefte aan wat praktische en materiële hulp. Een enkeling ziet graag passende respijtzorg voor zijn / haar mantelzorger en twee cliënten geven aan dat hun mantelzorger behoefte heeft aan informatie, educatie of emotionele steun.

Tijdens de interviews zijn we ingegaan op de ervaringen van respondenten met de gevonden oplossingen (bijvoorbeeld door in het eigen netwerk te kijken) en in hoeverre dit in de praktijk is gelukt.

Vanuit de interviews komt naar voren dat er wel gekeken is naar de mogelijkheden van een oplossing in de eigen omgeving (bij een enkeling is er niet naar gekeken), echter geven de geïnterviewden aan dat zij geen mantelzorger hebben. Bij alle vier is het daarnaast ook niet mogelijk om het eigen netwerk in te schakelen. Zij geven dan ook aan dat ze geen oplossingen binnen het eigen netwerk vinden.

Wat betreft de bekendheid van Punt Welzijn; twee respondenten zijn niet bekend met Punt Welzijn, omdat zij ook geen mantelzorgers hebben. De andere twee kennen het wel, één respondent omdat zij zelf mantelzorger is voor haar zoon, en de andere respondent is er wel mee bekend, maar heeft het op dit moment niet nodig.

4 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de onderzoeksresultaten vanuit zowel het kwalitatieve (de interviews en het groeps gesprek) als kwantitatieve onderzoek (de enquêtes) hebben we een aantal aanbevelingen geformuleerd.

Contact met de gemeente

Over het algemeen zijn zowel Wmo-cliënten als Wmo-melders heel tevreden over het contact dat zij hebben gehad met de gemeente. Wel kwam in de enquête naar voren dat men niet altijd snel geholpen wordt. In de interviews en het groeps gesprek kwam dit onderdeel ook naar voren. Voor een deel is dit gelinkt aan verwachtingsmanagement. Door inwoners tevens beter en vaker te informeren over de gang van het proces en de termijnen waarop zij redelijkerwijs een reactie mogen verwachten, creëer je meer begrip bij inwoners en weten zij dat er wel iets met hun aanvraag gedaan wordt. Mocht er dan ergens vertraging komen, communiceer dit dan met de desbetreffende cliënt.

- Zorg ervoor dat mensen goed weten met wat voor hulpvraag ze bij de gemeente kunnen aankloppen (en in welke gevallen de gemeente niet kan helpen). Dit gaat niet alleen over welke voorziening de gemeente wel of niet kan faciliteren, maar ook over de voorwaarden om voor die voorzieningen in aanmerking te komen. Niet alleen een goede informatievoorziening online is hierin belangrijk, maar ook een goede informatievoorziening bij de Vraagwijzer.
- Vanuit het groeps gesprek kwam eveneens naar voren dat goede dossieroverdracht (bij vakantie of personeelwisseling) essentieel is. Op die manier hoeven mensen niet steeds de situatie uit te leggen.
- Tot slot geven cliënten aan graag één contactpersoon te hebben die zij kunnen benaderen bij een probleem. Men ervaart nu wel eens dat je steeds bij een verkeerd persoon terecht komt doordat er naar een algemene balie gebeld moet worden. Dit eerste is wellicht niet wenselijk voor de leden van het Wmo-team, een goede instructie wat betreft doorverwijzen vanuit de Vraagwijzer is dan heel belangrijk.

Gevonden oplossing

Er is een grote groep cliënten die aangeeft dat de gevonden oplossing bijdraagt aan de kwaliteit van leven van cliënt. Hierop scoort de gemeente dus heel goed. Wel zijn er een aantal cliënten die aangeven dat er de gevonden oplossing niet voldoende is, of dat er in hun ogen geen oplossing is gevonden. Vooral bij de Wmo-melders kwam dit naar voren, maar ook wel bij de Wmo-cliënten.

- Het stukje verwachtingsmanagement zoals hierboven aangegeven (aangeven wat mensen redelijkerwijs van de gemeente kunnen verwachten wanneer zij met een hulpvraag komen) kan hierin al veel helpen.
- Daarnaast is bij het groeps gesprek en de interviews naar voren gekomen dat soms de motivering (waarom er is afgewezen is van een aanvraag, of een voorziening niet is toegekend) ontbreekt of niet helder genoeg is. Door ook hier helder over te communiceren snappen mensen beter waarom zij een bepaalde voorziening niet (kunnen) ontvangen.

Onafhankelijke cliëntondersteuner

In veel contactmomenten van de gemeente wordt de cliëntondersteuner benoemd als een optie waar mensen hulp kunnen vragen. Toch komt uit het onderzoek naar voren dat veel mensen niet weten wie dit is, maar is er een groep die wel behoefte heeft aan de cliëntondersteuner. Het is mogelijk dat vooral de 'nieuwe' groep cliënten wordt bereikt (omdat de communicatie tussen de gemeente en de cliënt vooral bij

de voorzieningenaanvraag speelt) en de mensen die al langer in de Wmo zitten minder goed bereikt worden.

- Door de mensen die al langer in de Wmo zitten hier nog een keer extra over te informeren zou de bekendheid van de cliëntondersteuner bevorderd kunnen worden.

Het is daarnaast mogelijk dat mensen weliswaar de cliëntondersteuner misschien wel een keer voorbij hebben zien komen, maar eigenlijk niet zo goed weten in hoeverre de cliëntondersteuner hen kan helpen met betrekking tot regeltjes, het gesprek met de gemeente, et cetera.

- Extra informatie hierover kan de bekendheid wellicht ook bevorderen.

Mantelzorgondersteuning

Net als de onafhankelijke cliëntondersteuner, zijn er maar weinig mensen bekend met het aanbod van de gemeente en van Punt Welzijn op het gebied van mantelzorgondersteuning. In de vragenlijst geven mensen veel aan dat hun mantelzorger het nog prima redt en geen behoefte hieraan heeft. Het is wel goed mogelijk dat de mantelzorgers ook niet goed aan de cliënt laten merken wanneer de zorg hun teveel wordt.

- Door meer te communiceren over Punt Welzijn maar ook over de vormen van ondersteuning die zij allemaal kunnen bieden (een 'maatje', respijtzorg, informatie, luisterend oor, et cetera) vergroot je misschien niet alleen de bekendheid, maar zullen ook meer mantelzorgers er gebruik van willen maken.
- Hierbij geldt, net als bij het stukje 'contact met de gemeente', dat communicatie ten aanzien van verwachtingsmanagement essentieel is.

Rapportage Kwaliteitscontroles Wmo Hulp bij het Huishouden



Versie: 13 september 2017

ZORG • LOKAAL[®]

Kengetallen

In de periode 22 juni 2017 tot en met 30 augustus 2017 zijn er 170 huisbezoeken uitgevoerd, waarbij werd gemeten:

1. Technische meting op basis van ondersteuningsplan of op aanwijzing van de cliënt (kwaliteitscijfer)
2. Klanttevredenheid van de cliënt (belevingscijfer)

In deze huisbezoeken zijn cliënten van twee verschillende zorgaanbieders bezocht:

- Land van Horne (93 metingen)
- Tzorg (77 metingen)

Toelichting

Alle HH cliënten hebben van de gemeenten een brief ontvangen waarin staat beschreven dat Zorg-Lokaal namens de gemeente een onderzoek uitvoert. Cliënten hebben de mogelijkheid gekregen om zich bij voorbaat af te melden voor deelname aan het onderzoek. Cliënten zijn vervolgens door Zorg-Lokaal telefonisch benaderd en gevraagd of zij deel wilden nemen aan het onderzoek. Voorwaarden waren dat de hulp maximaal een week geleden heeft schoon gemaakt op het moment dat het huisbezoek plaatsvindt, dat de huishoudelijke hulp niet aanwezig is op het moment van het huisbezoek en een positieve reactie van de cliënt op deelname.

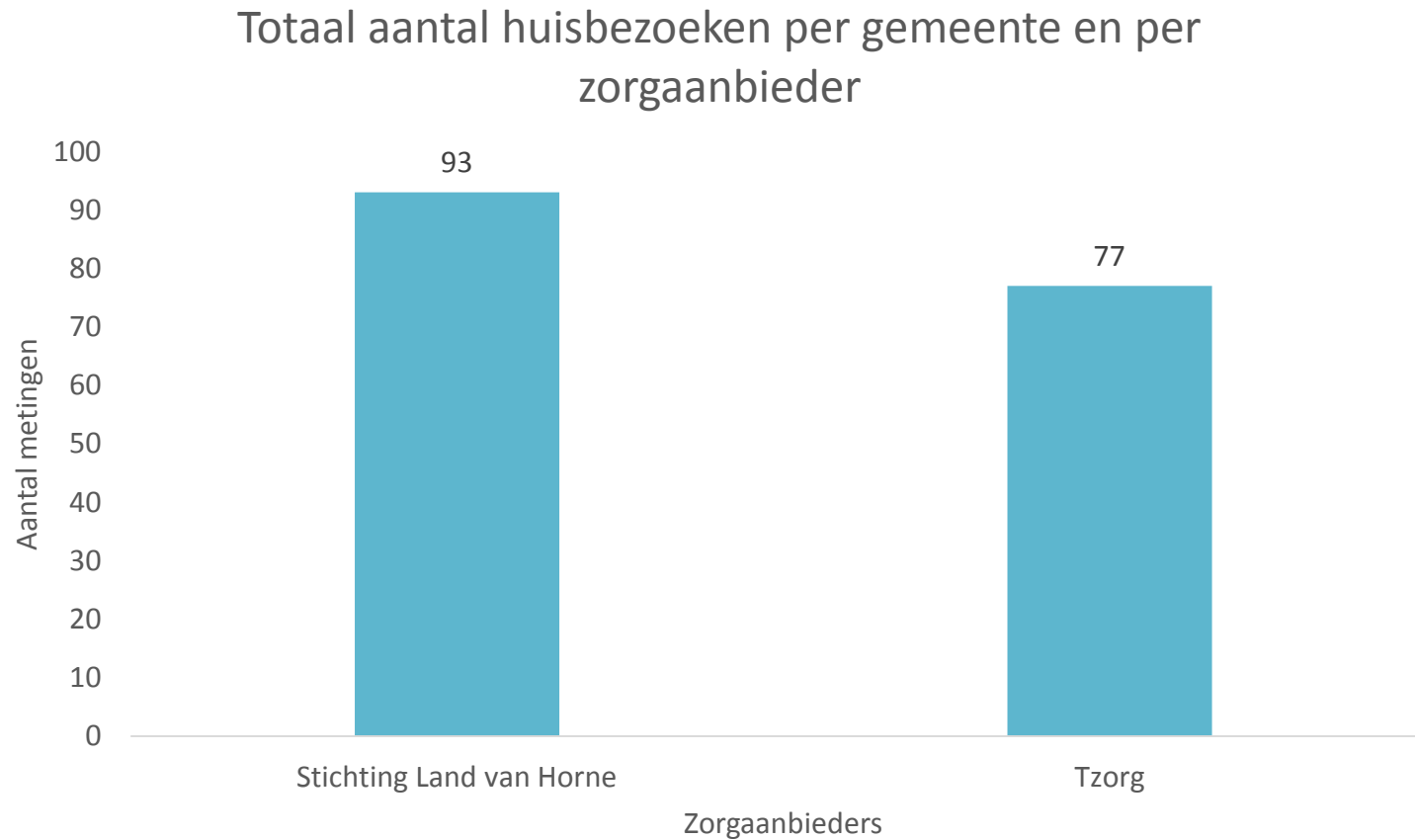
Tijdens de huisbezoeken hebben **gecertificeerde kwaliteitsinspecteurs** de geselecteerde cliënten van de gemeente bezocht en de staat van de woning op basis van de werkzaamheden uit het ondersteuningsplan beoordeeld. Tevens is op dat moment de desbetreffende cliënt gevraagd een beoordeling te geven over de hulp zelf en de ervaren kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden. De resultaten van dit alles zijn gescoord en per dossier (lees: cliënt) opgeslagen.

Wanneer in deze rapportage wordt gesproken over een kwaliteit, dan wordt gerefereerd naar de beoordeling van de schoonmaakwerkzaamheden. Wanneer wordt gesproken over de beleving, dan gaat dit over de klantbeleving.

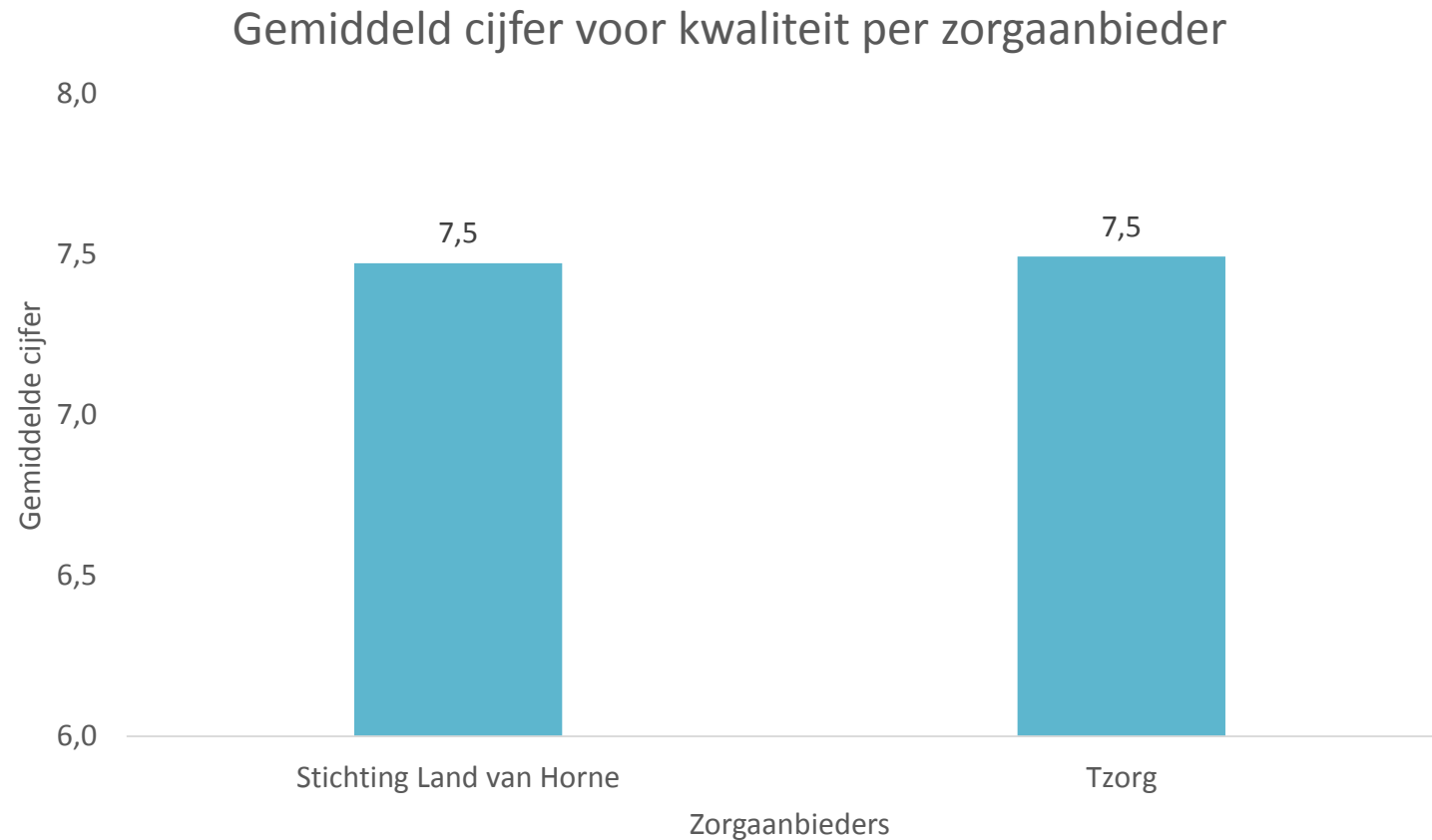
Kwaliteitscontroles: onderdeel kwaliteit



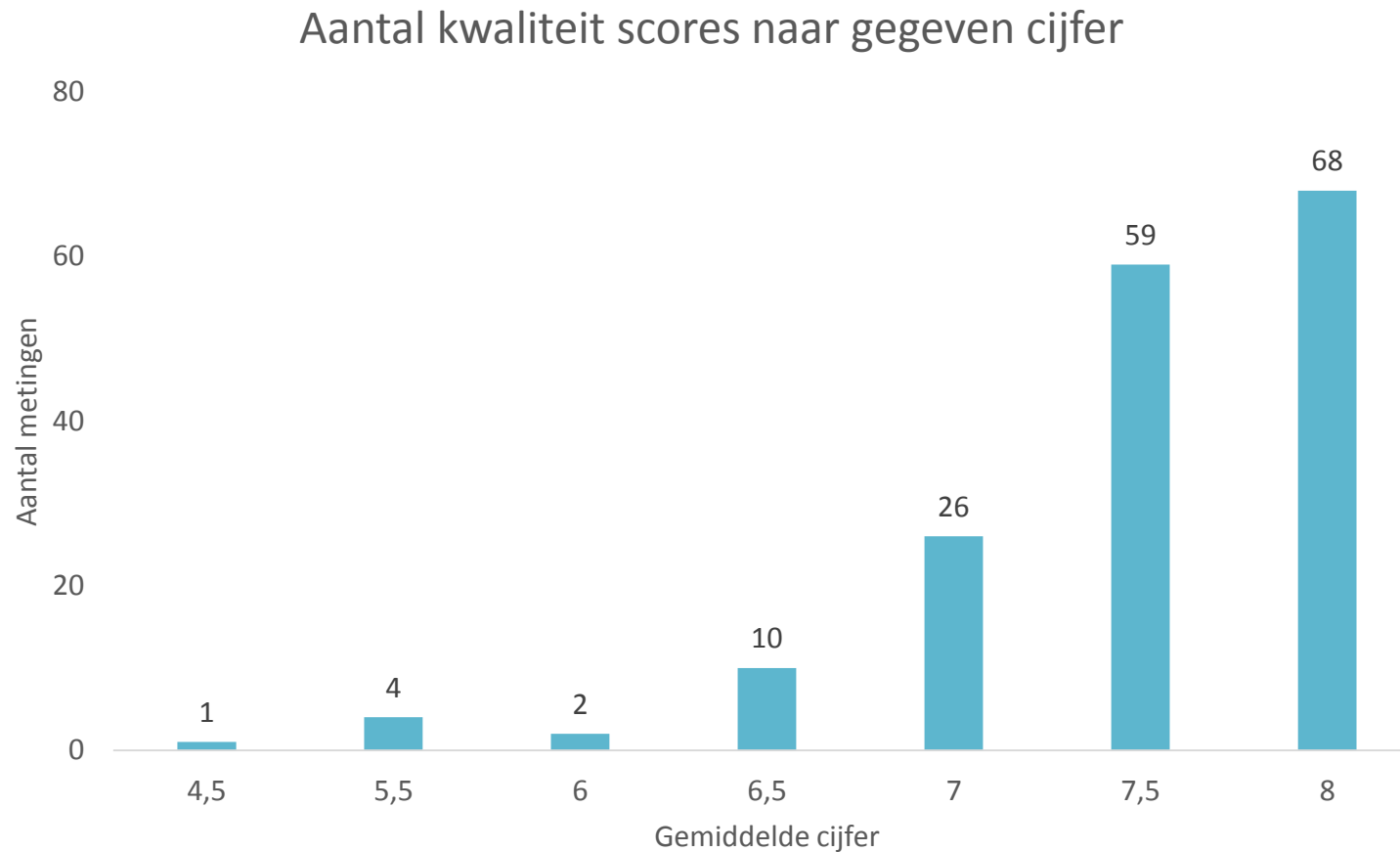
In Weert zijn bij 2 zorgaanbieders in totaal 170 metingen verricht



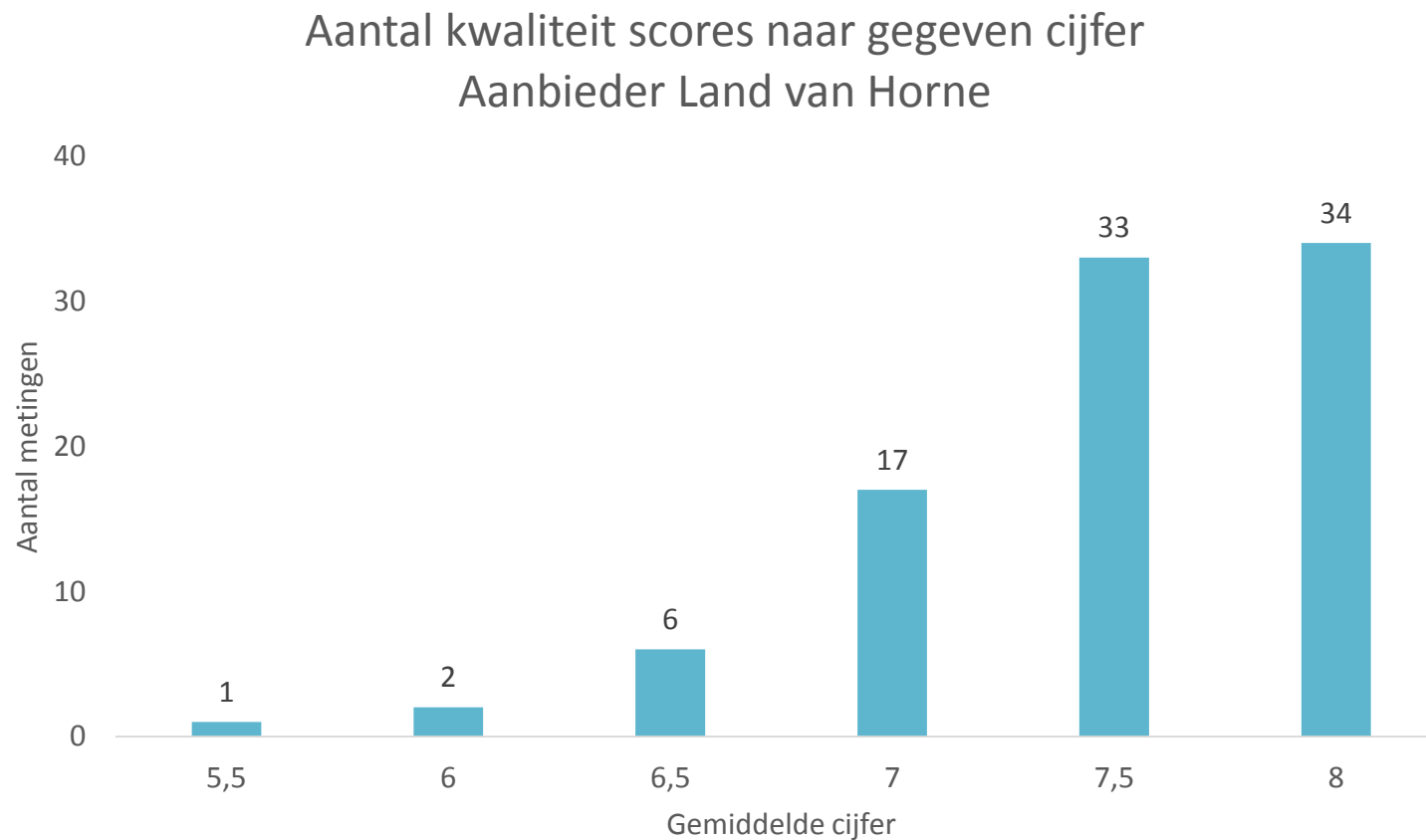
St. Land van Horne en Tzorg scoren voor de geleverde kwaliteit beide een 7,5



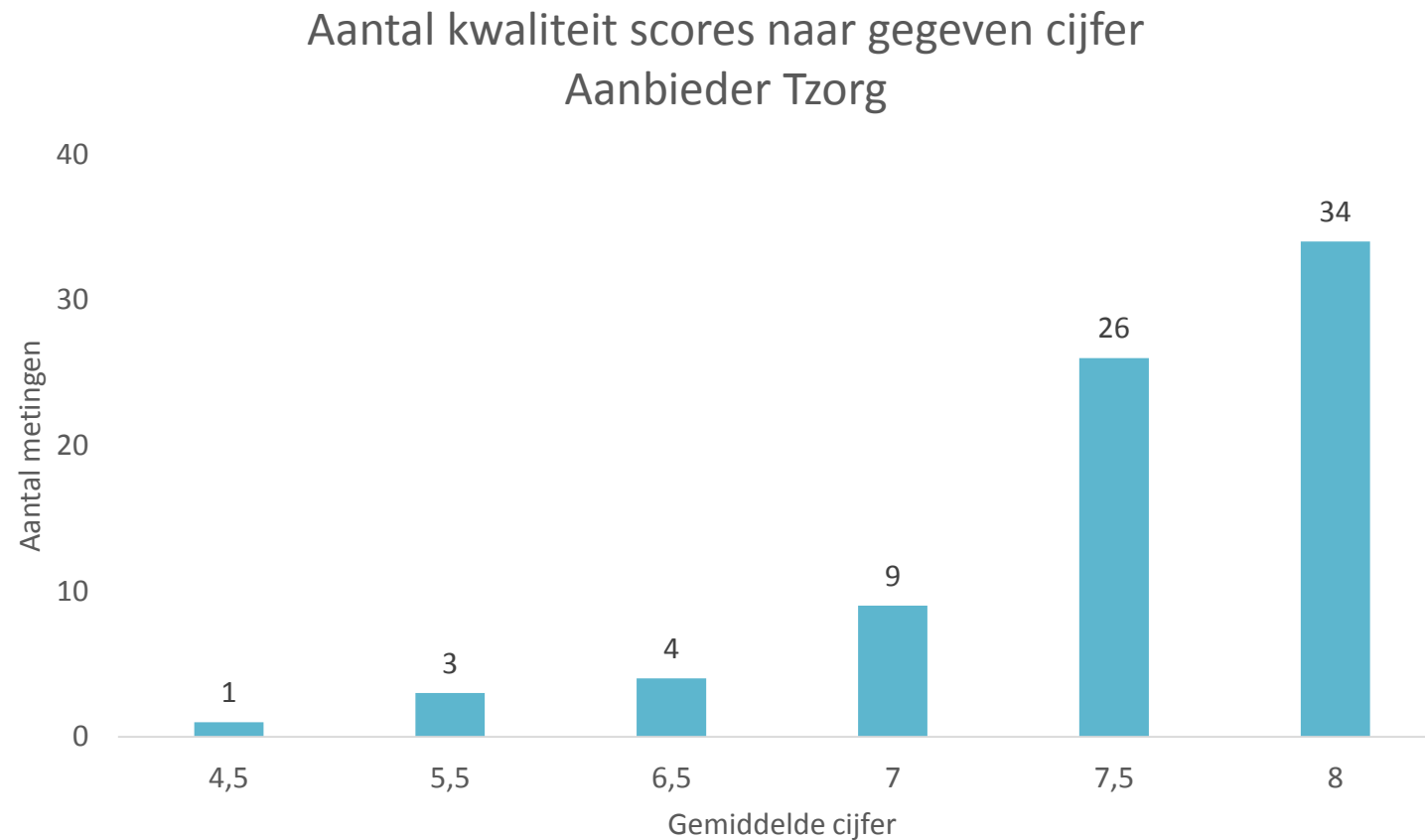
Er zijn 5 kwaliteit scores die lager zijn dan een 6,0. De meest frequente score is een 8,0 (40,0%)



St. Land van Horne scoort op het onderdeel kwaliteit 1 onvoldoende. De meest frequente score is een 8,0

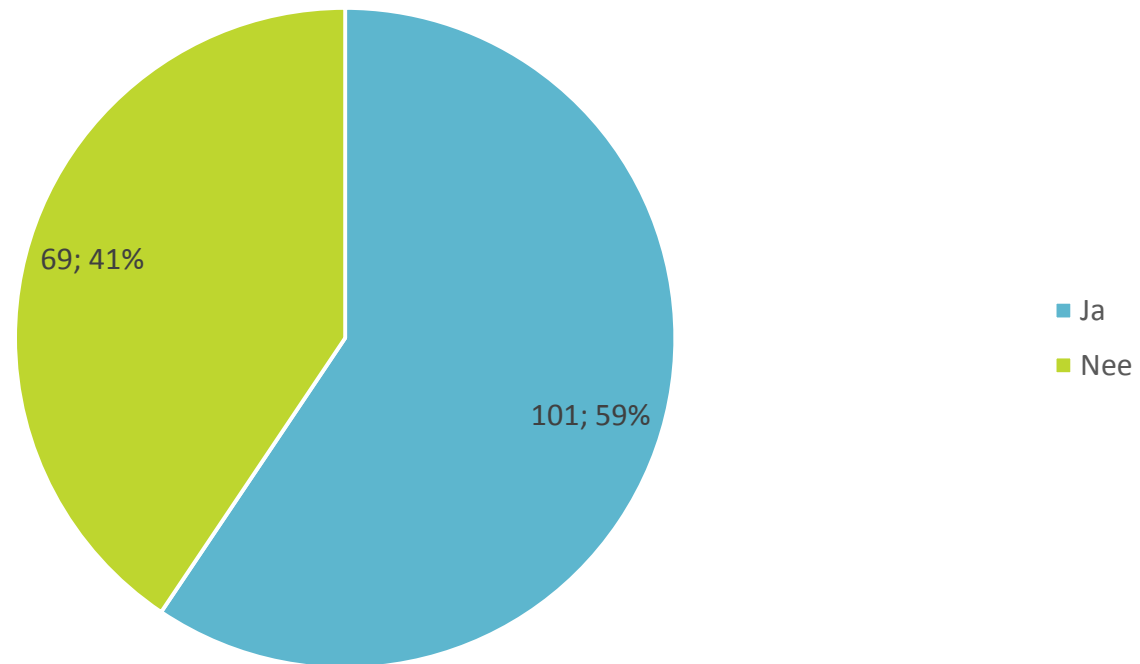


Tzorg scoort 4 onvoldoendes op kwaliteit. De meest frequente score is een 8,0 (44,2%)



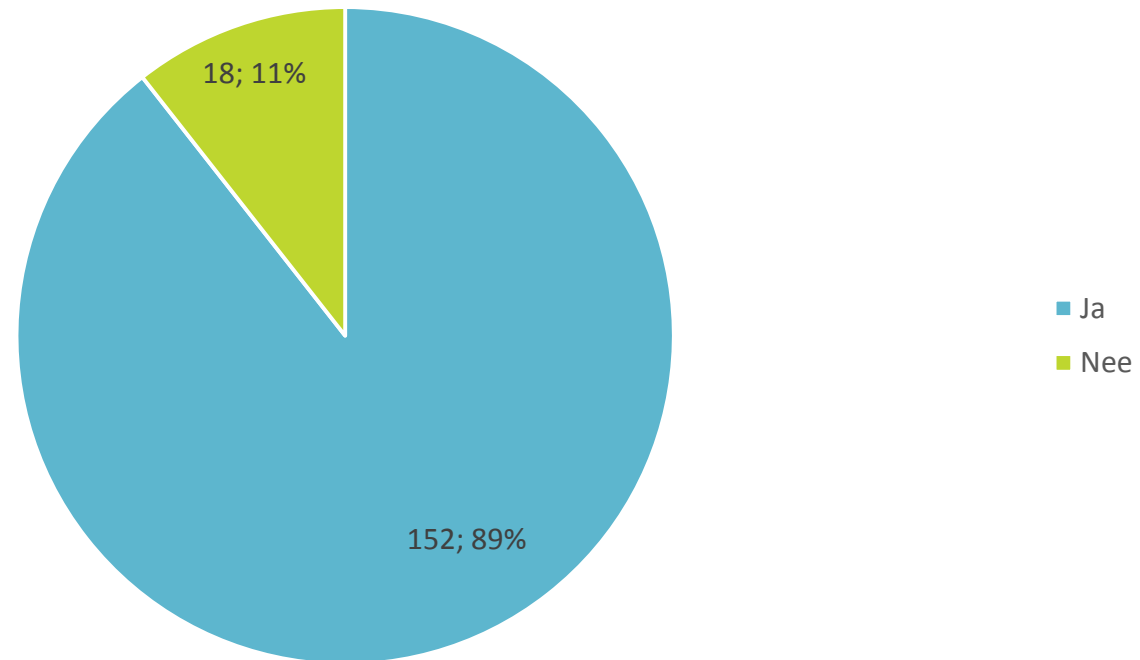
In 59,0% van de gevallen is er een logboek aanwezig.

Aantal cliënten waar een logboek aanwezig is



Een grote meerderheid (89,0%) van de cliënten geeft aan een vaste hulp te hebben

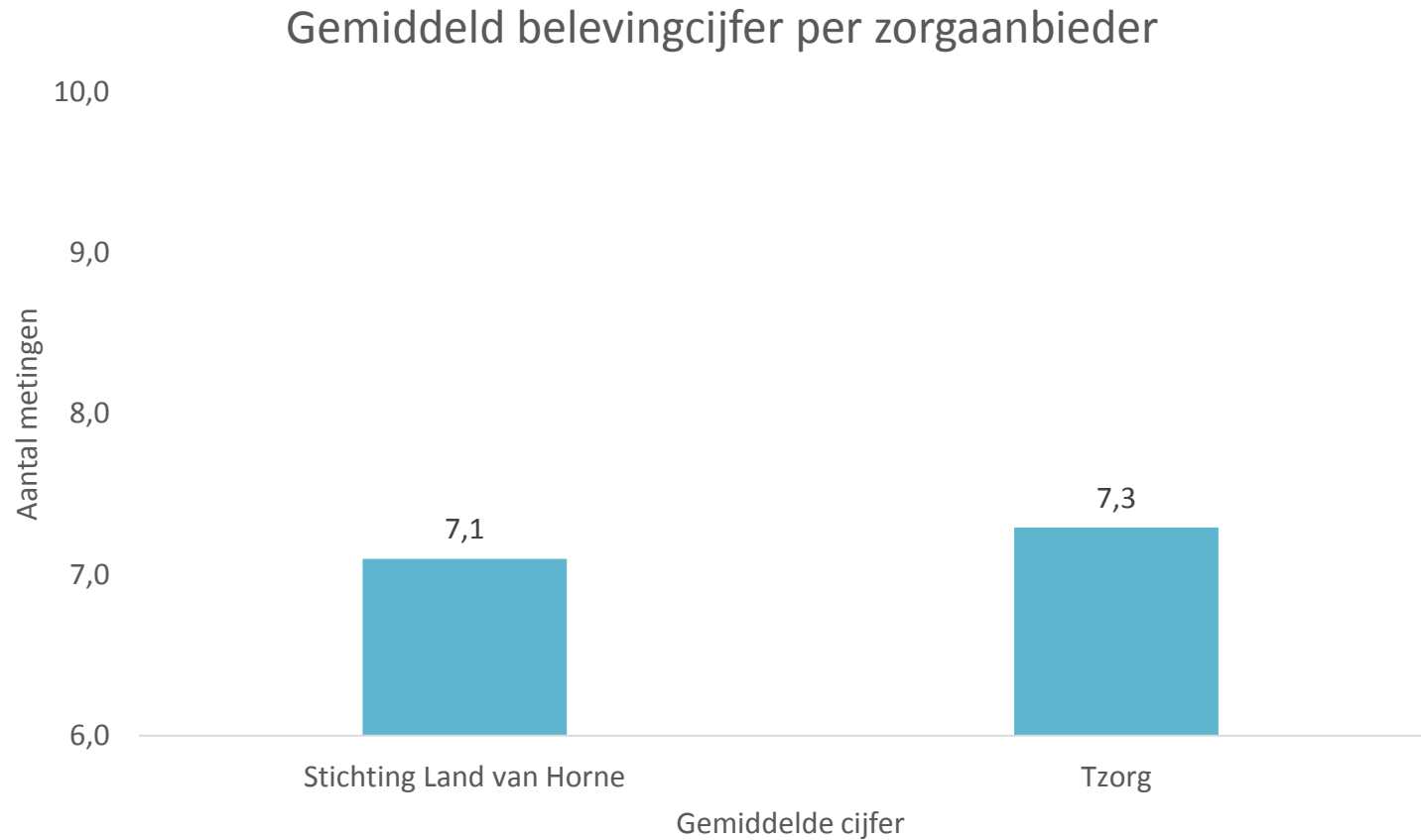
Aantal cliënten met een vaste hulp



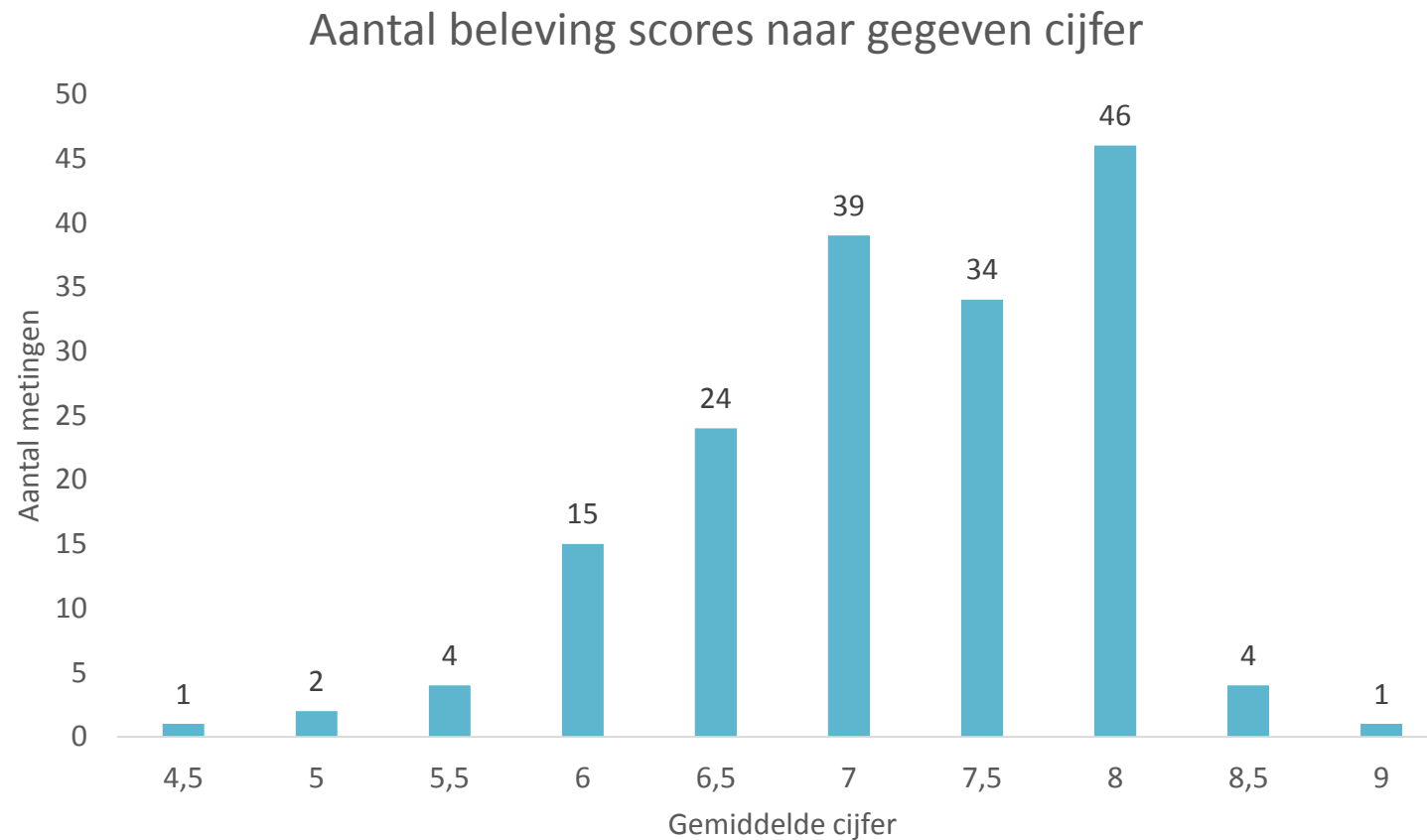
Kwaliteitscontroles: onderdeel beleving



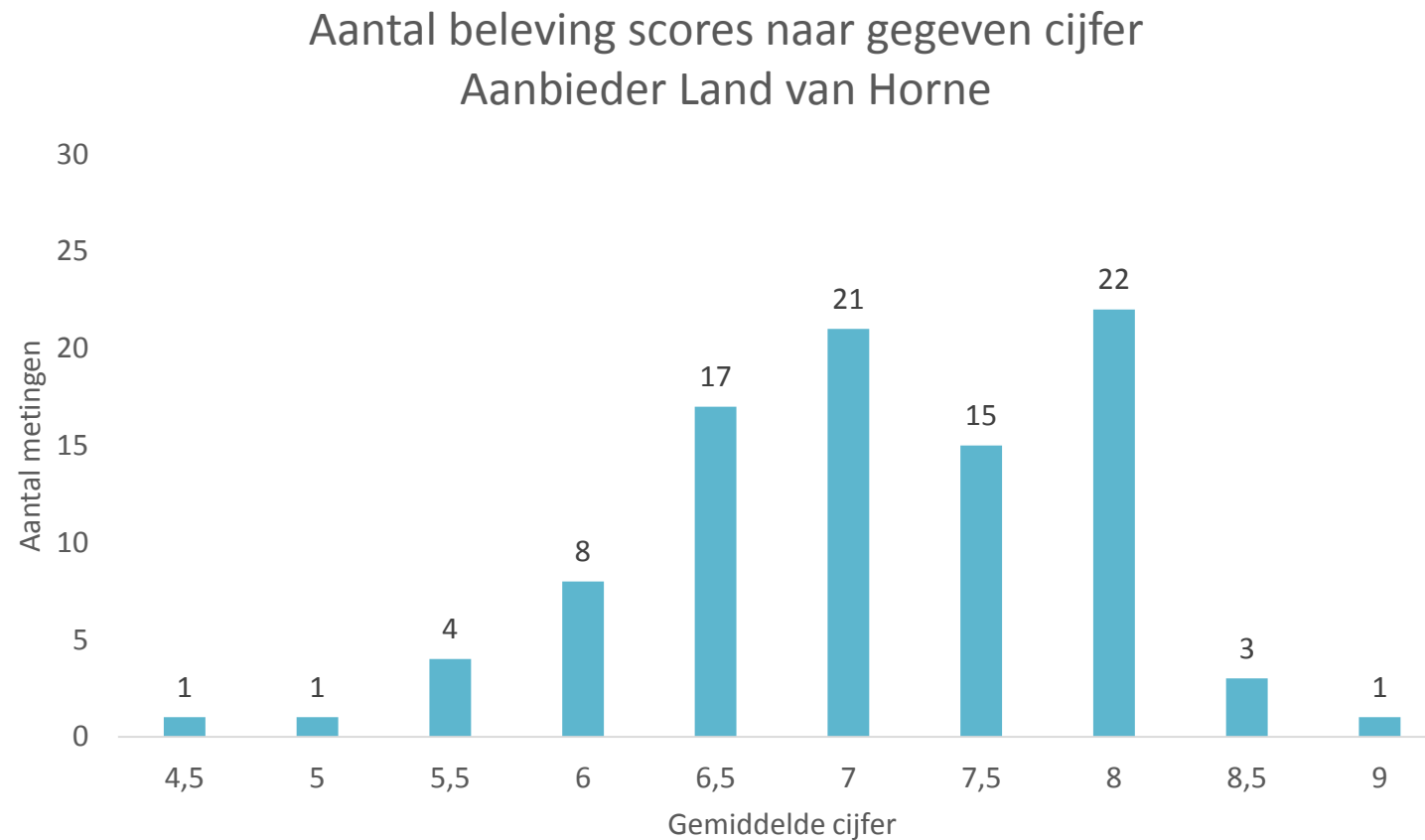
Tzorg scoort op klantbeleving een 7,3. Dat is iets beter dan St. Land van Horne die een 7,1 scoort



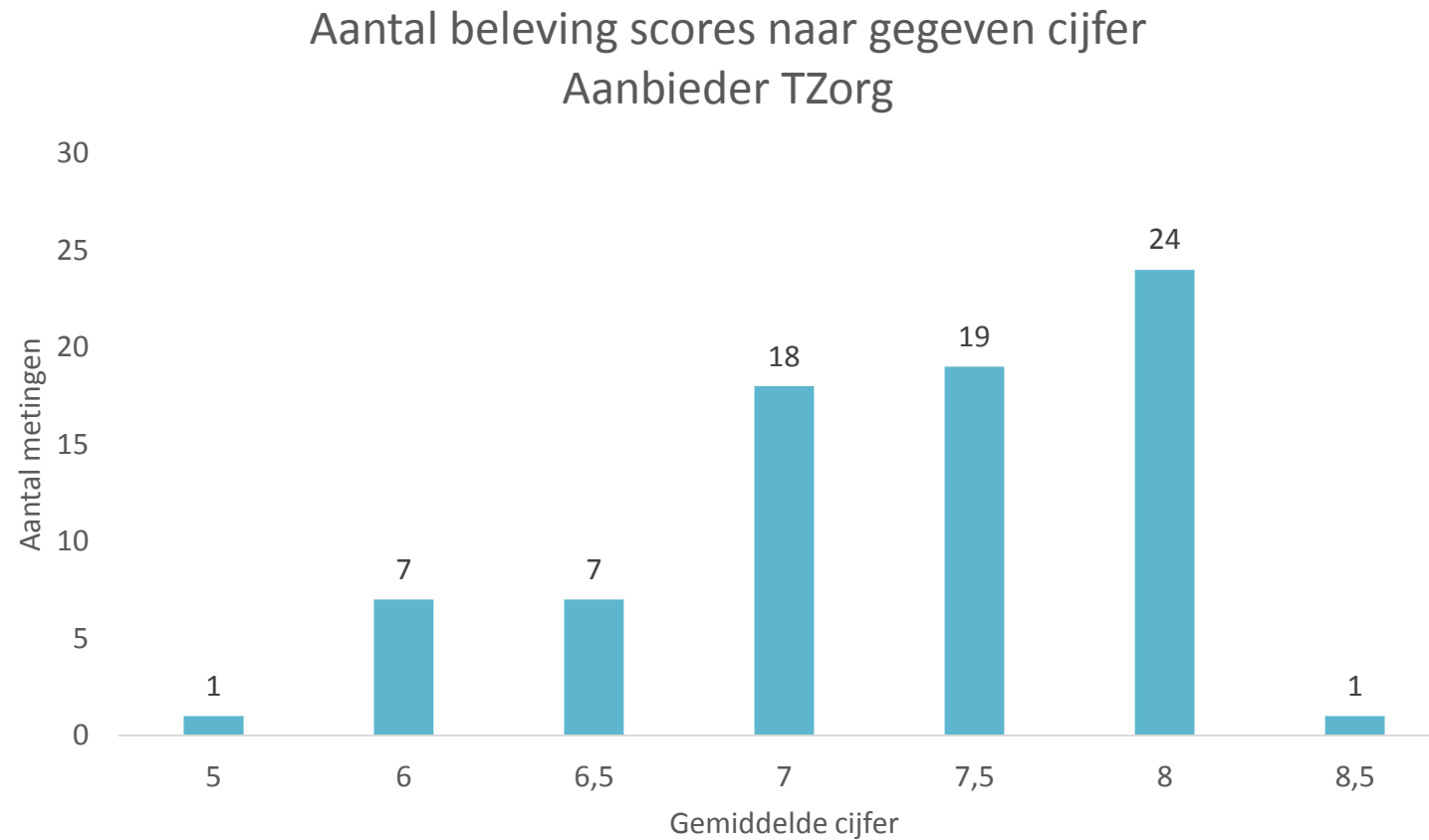
Er zijn in totaal 6 beleving scores die lager zijn dan een 6,0. De meest frequente score is een 8,0 (46 keer)



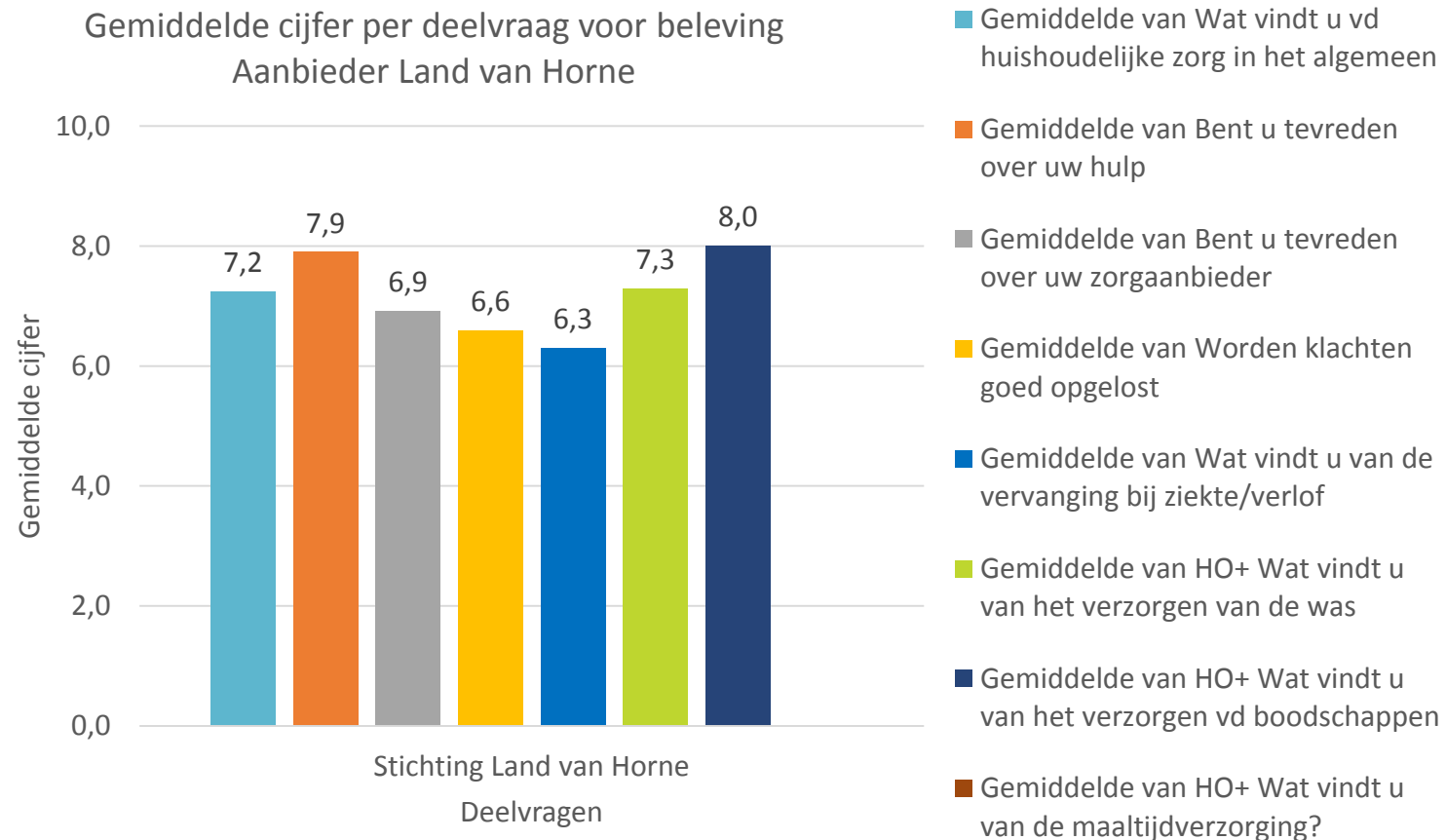
St. Land van Horne scoort 6 onvoldoendes voor beleving. 28,0% van de cliënten geeft gemiddeld een 8,0 of hoger



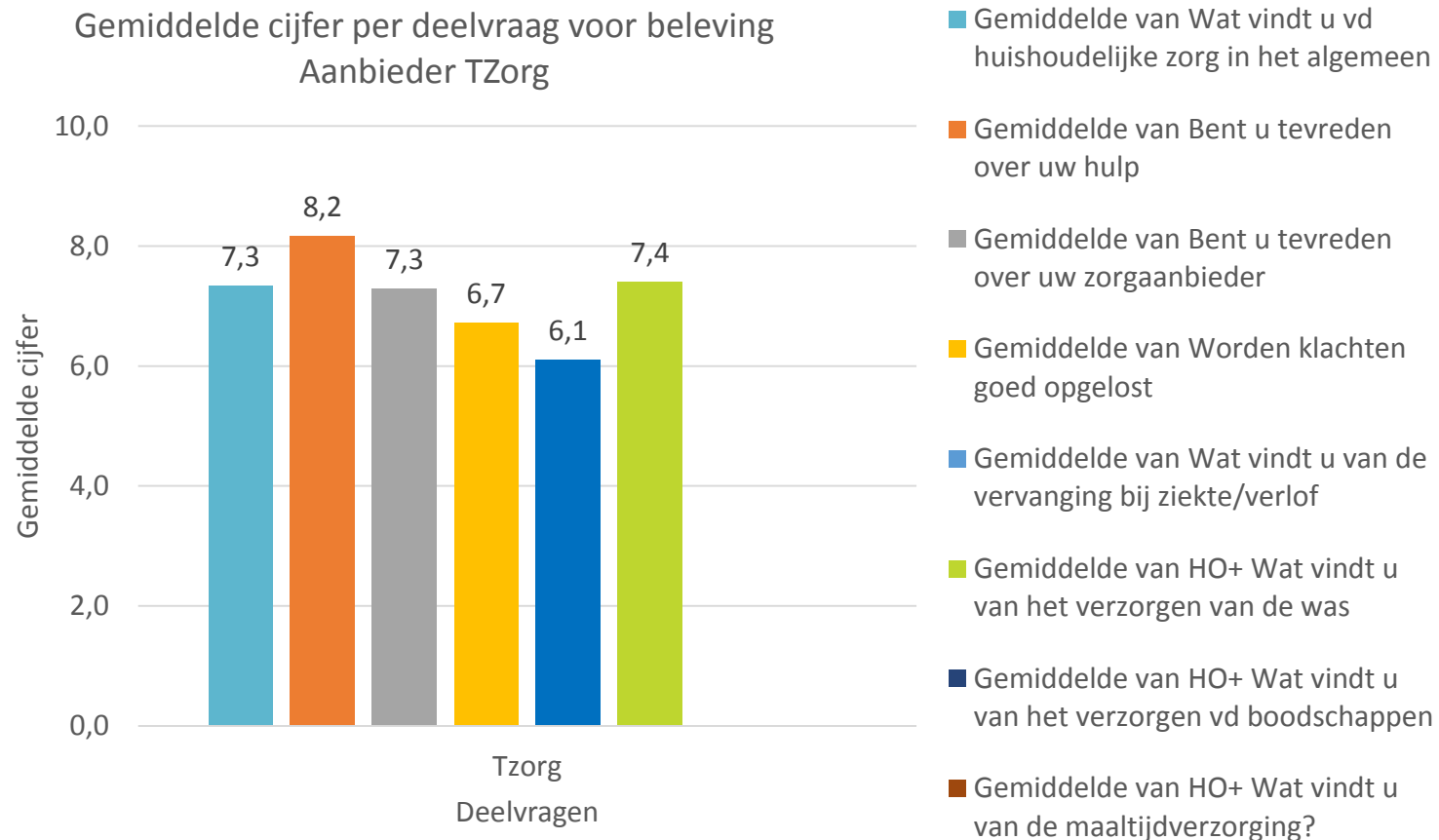
Tzorg scoort 1 onvoldoende voor beleving. In 32,5% wordt een 8,0 of hoger gegeven



St. Land van Horne scoort per belevingsonderdeel gemiddeld een 6,3 of hoger



Vervanging bij ziekte of verlof krijgt bij Tzorg het laagste cijfer. Dit is met een 6,1 nog wel voldoende



Heeft uw gemeente vragen?

ZORG · LOKAAL^z



Anneke Renckens

G: 06 53 75 76 56

T: 088 007 94 94

E: Anneke.renckens@zorg-lokaal.nl

ZORG · LOKAAL^z

Benchmark kwaliteitscontroles Wmo Hulp bij het Huishouden

Gemeente **leudal**



ZORG • LOKAAL[®]

Toelichting

Alle HH cliënten hebben van de gemeenten een brief ontvangen waarin staat beschreven dat Zorg-Lokaal namens de gemeente een onderzoek uitvoert. Cliënten hebben de mogelijkheid gekregen om zich bij voorbaat af te melden voor deelname aan het onderzoek. Cliënten zijn vervolgens door Zorg-Lokaal telefonisch benaderd en gevraagd of zij deel wilden nemen aan het onderzoek. Voorwaarden waren dat de hulp maximaal een week geleden heeft schoon gemaakt op het moment dat het huisbezoek plaatsvindt, dat de huishoudelijke hulp niet aanwezig is op het moment van het huisbezoek en een positieve reactie van de cliënt op deelname.

Tijdens de huisbezoeken hebben **gecertificeerde kwaliteitsinspecteurs** de geselecteerde cliënten van de gemeente bezocht en de staat van de woning op basis van de werkzaamheden uit het ondersteuningsplan beoordeeld. Tevens is op dat moment de desbetreffende cliënt gevraagd een beoordeling te geven over de hulp zelf en de ervaren kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden. De resultaten van dit alles zijn gescoord en per dossier (lees: cliënt) opgeslagen.

Kengetallen

In de periode 22 juni 2017 tot en met 30 augustus 2017 zijn er 339 huisbezoeken uitgevoerd, waarbij werd gemeten:

1. Technische meting op basis van ondersteuningsplan of op aanwijzing van de cliënt (kwaliteitscijfer)
2. Klanttevredenheid van de cliënt (belevingscijfer)

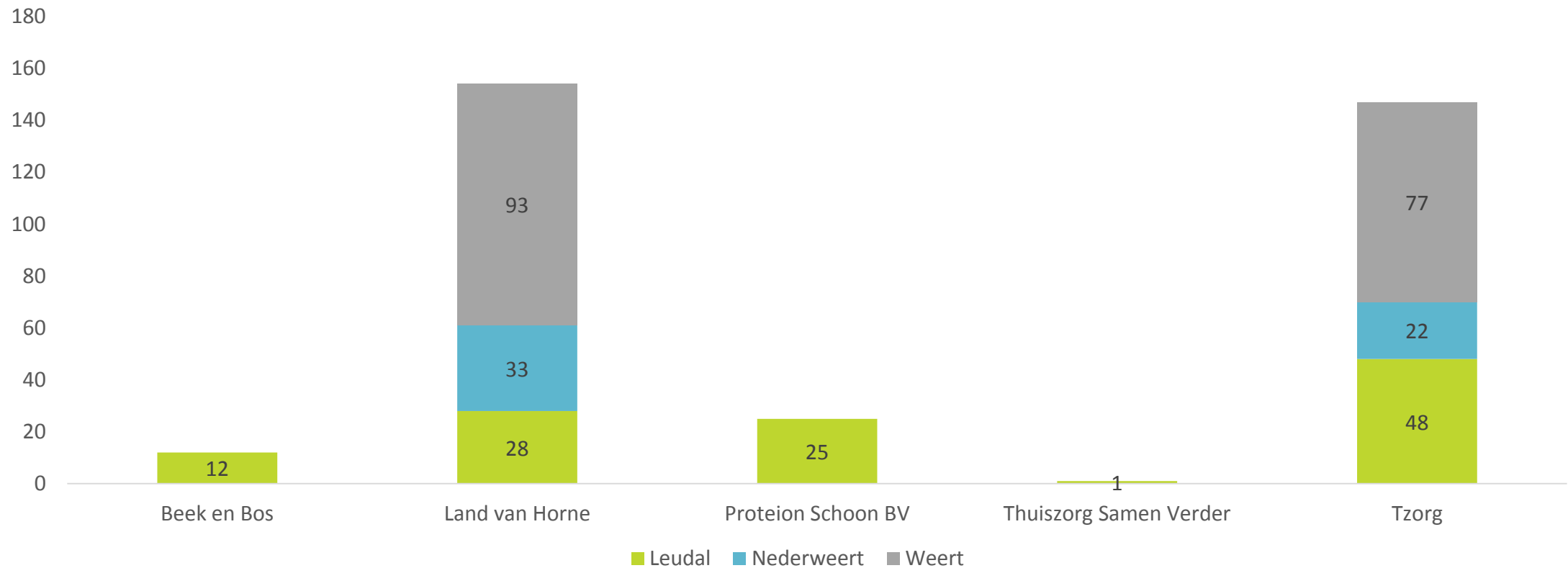
In deze huisbezoeken zijn cliënten van vier verschillende zorgaanbieders bezocht:

- Beek en Bos (12 metingen)
- Land van Horne (155 metingen)
- Proteion Schoon BV (25 metingen)
- Tzorg (147 metingen)

De benchmark is gebaseerd op de data van 675 kwaliteitscontroles die door Zorg-Lokaal zijn uitgevoerd in 2017, verdeeld over 10 gemeenten.

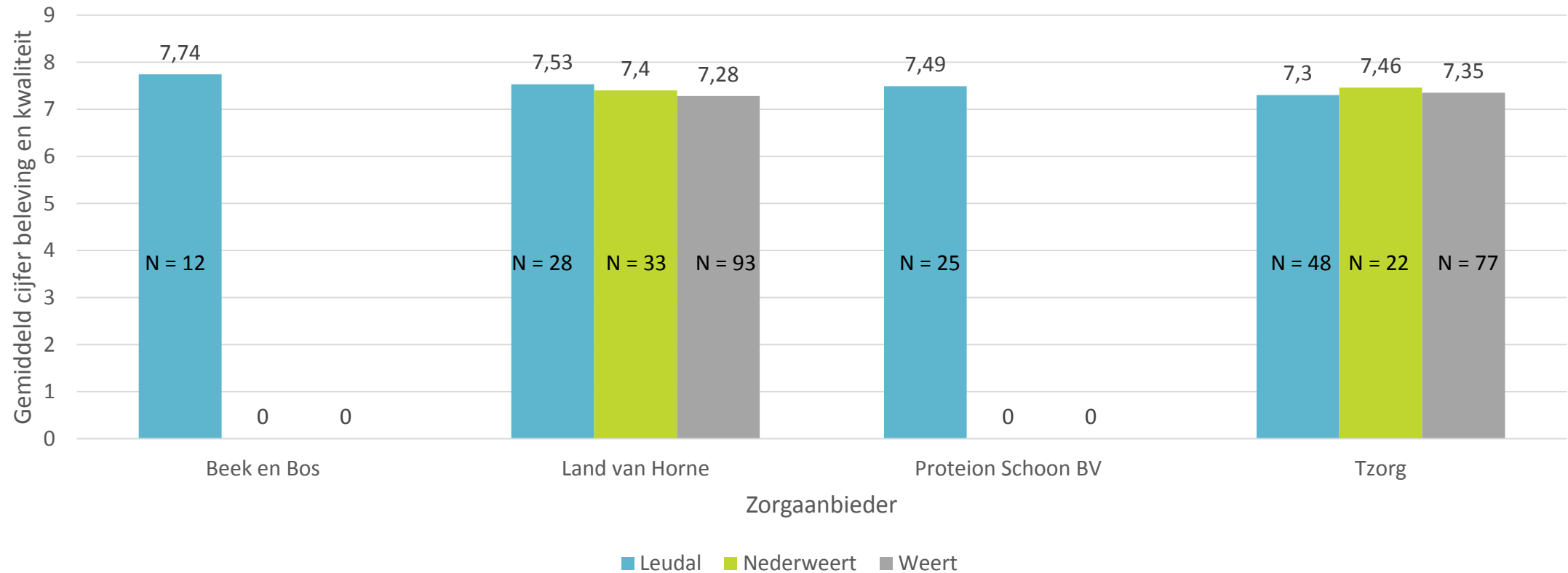
Voor de gemeente Leudal zijn er 114 huisbezoeken uitgevoerd, voor Nederweert 55 en voor Weert 170

Totaal aantal huisbezoeken per gemeente en per zorgaanbieder



In Leudal scoort Beek en Bos het beste op de combinatie van klanttevredenheid en kwaliteit, in Nederweert en Weert is dit TZorg

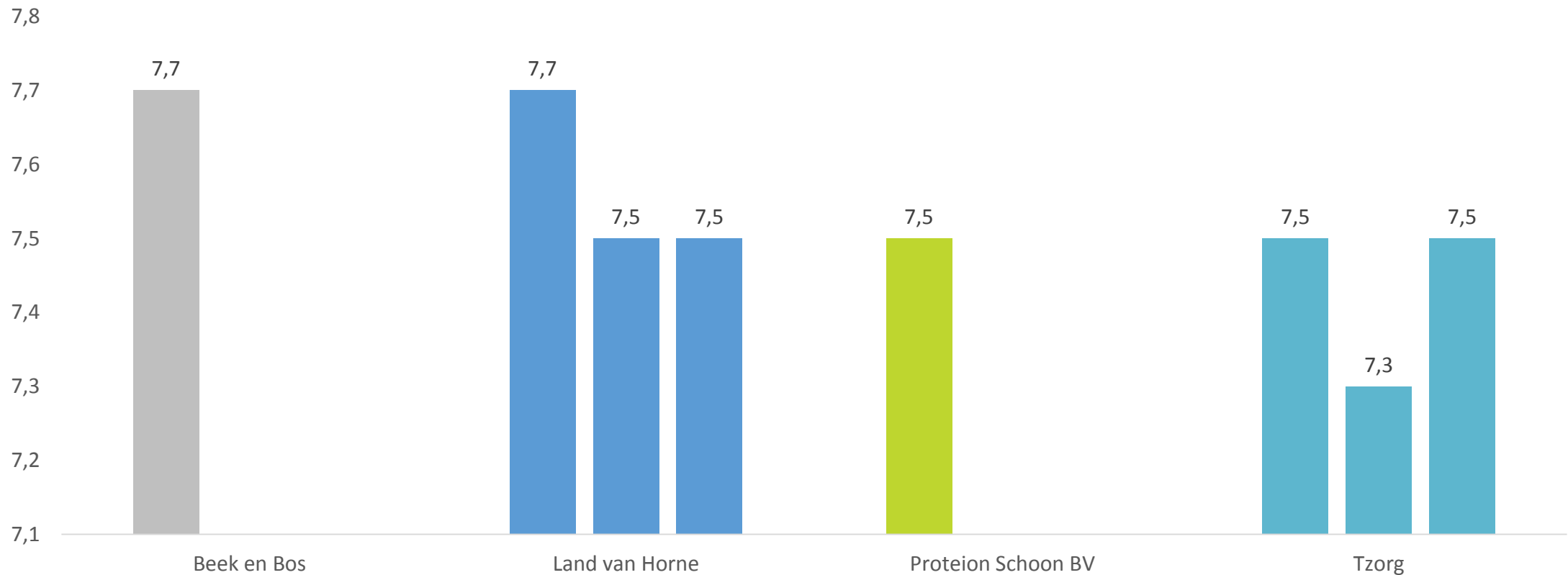
Gemiddeld cijfer voor beleving en kwaliteit per zorgaanbieder



Volgorde: Leudal, Nederweert en Weert

Alle zorgaanbieders hebben gemiddeld een voldoende als kwaliteitscijfer. Het gewogen gemiddelde over alle zorgaanbieders is een 7,51. Dit is hoger dan onze benchmark: 7,34

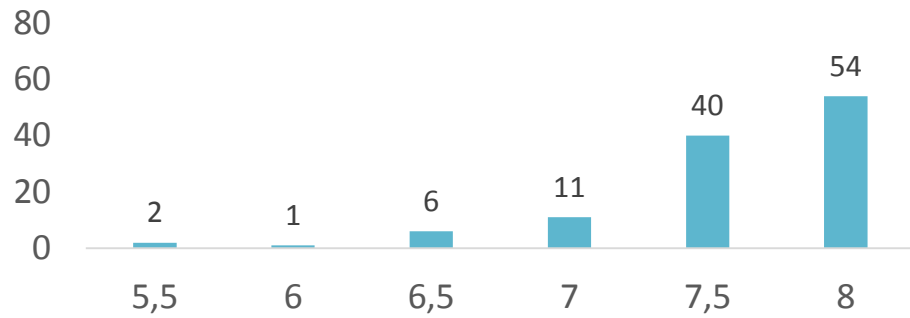
Gemiddelde kwaliteitsscore per zorgaanbieder



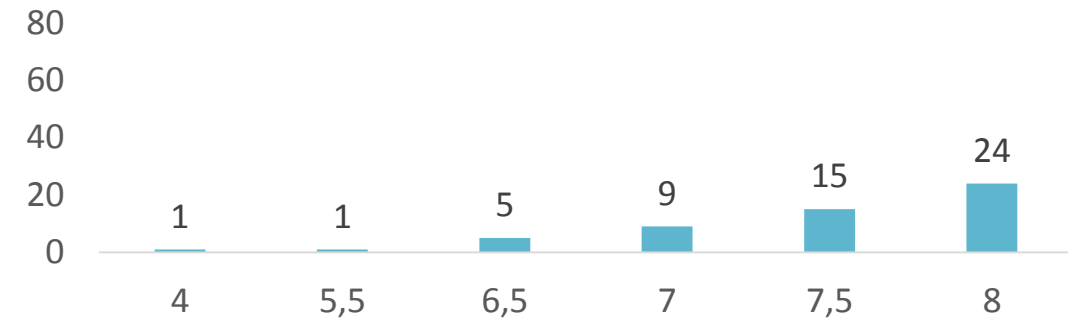
Volgorde: Leudal, Nederweert en Weert

Van de 339 huisbezoeken die er zijn afgelegd, zijn er 9 onvoldoendes gescoord op kwaliteit (2,7%). Dit is aanzienlijk lager dan onze benchmark: 7,7%

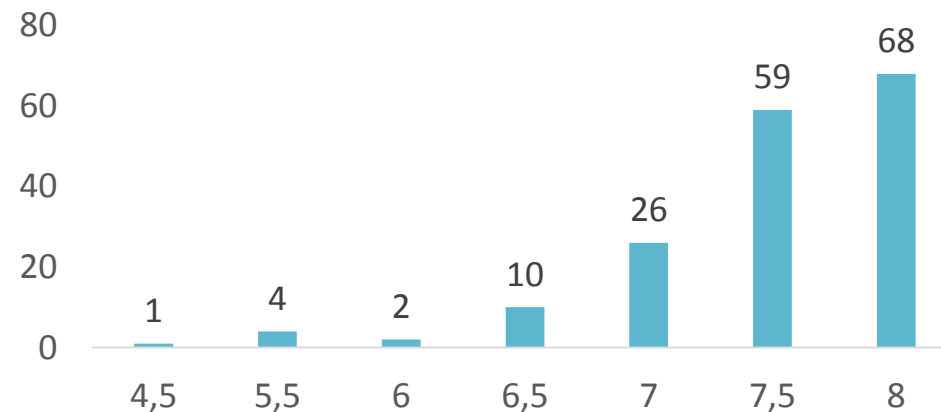
Aantal kwaliteit scores naar
kwaliteitscijfer Leudal



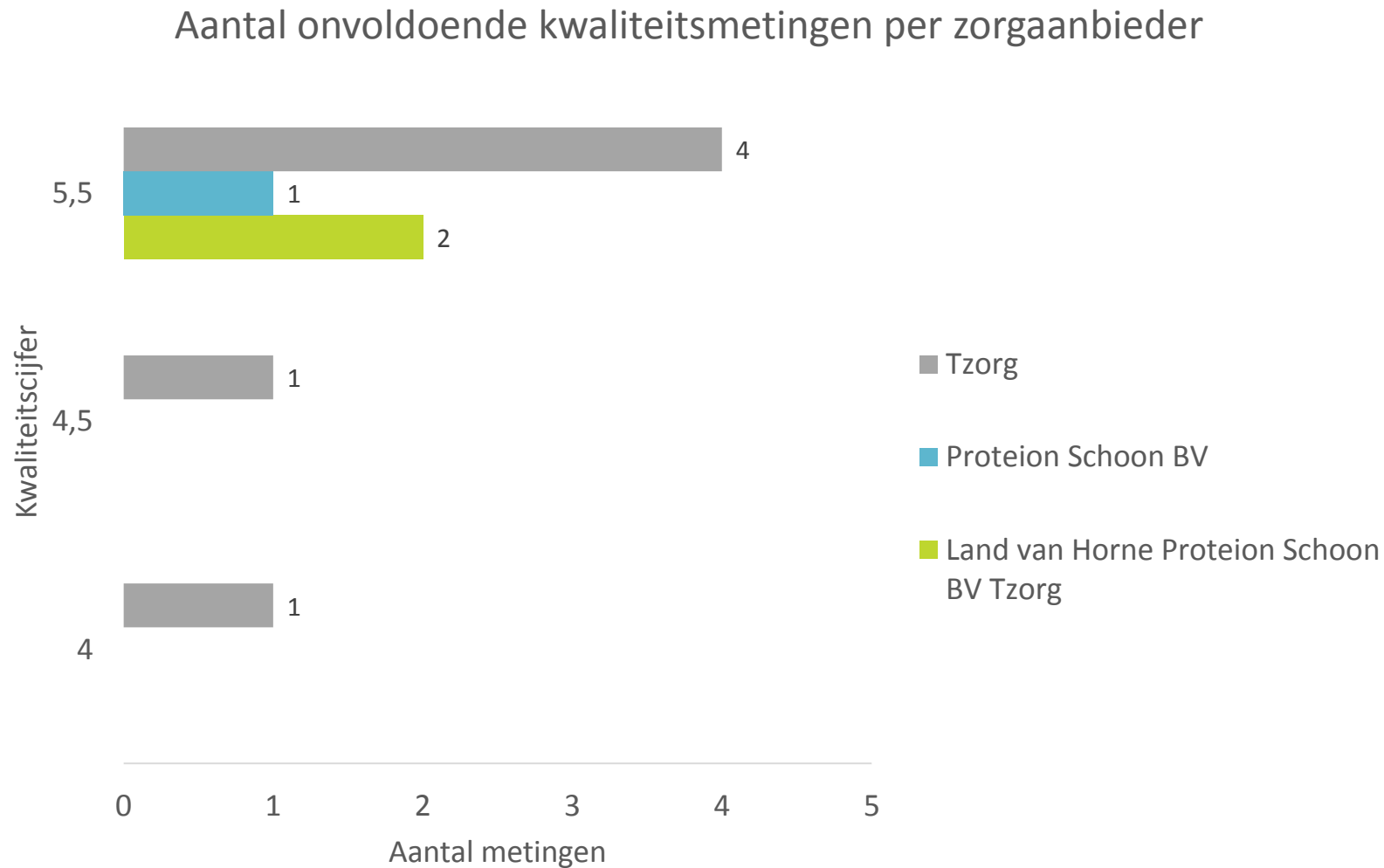
Aantal kwaliteit scores naar kwaliteitscijfer
Nederweert



Aantal kwaliteit scores naar
kwaliteitscijfer Weert

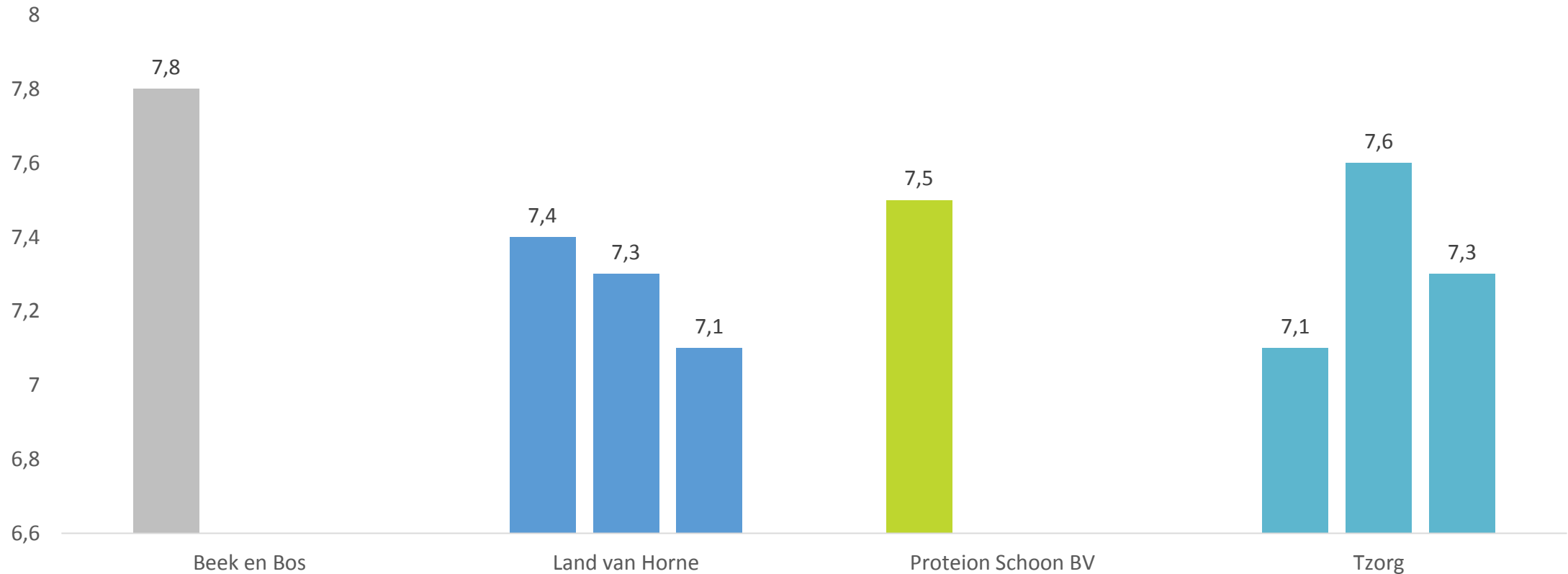


Tzorg heeft zeven onvoldoendes gescoord, Proteion en Land van Horne hebben beiden één onvoldoende



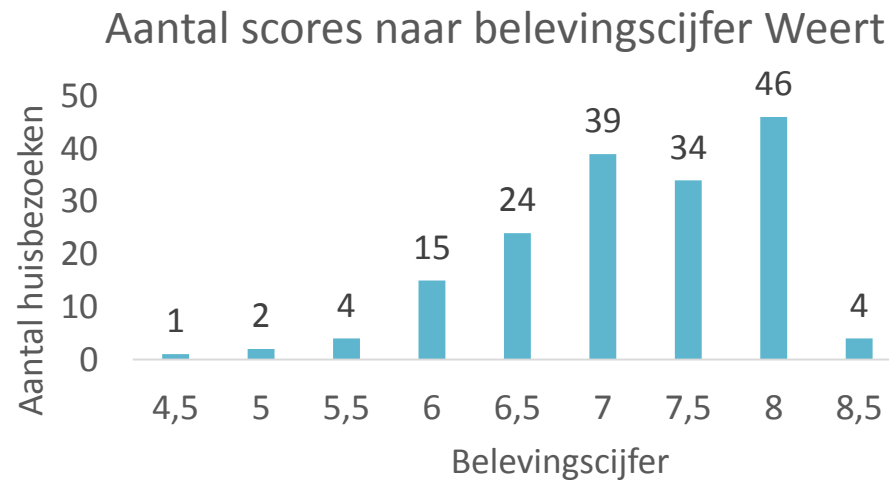
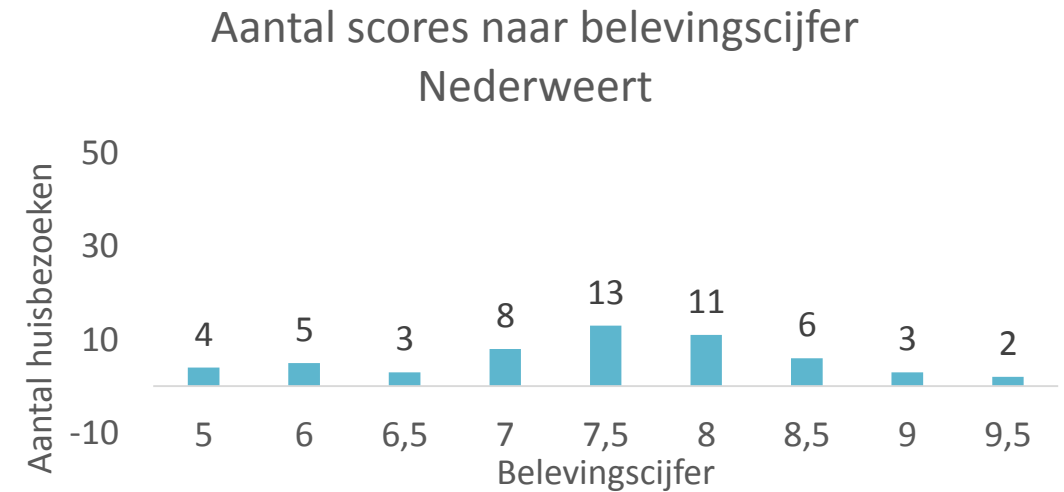
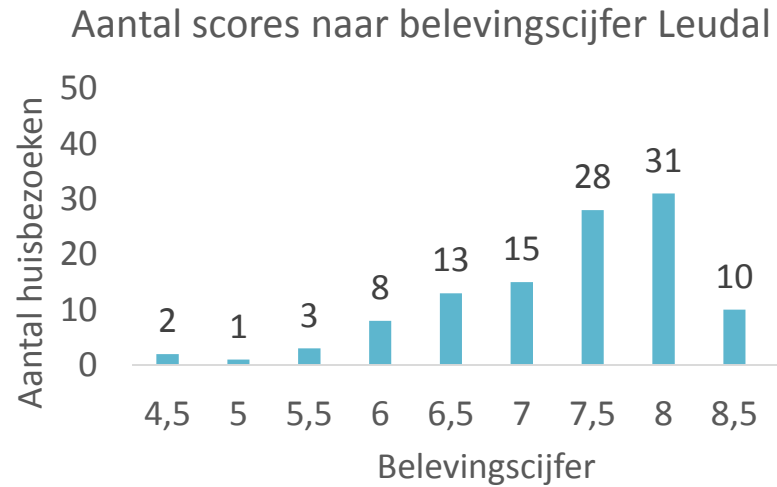
Alle zorgaanbieders hebben gemiddeld een voldoende als belevingscijfer. Het gewogen gemiddelde over alle zorgaanbieders is een 7,28. Dit is iets lager dan onze benchmark: 7,35

Gemiddelde belevingscore per zorgaanbieder

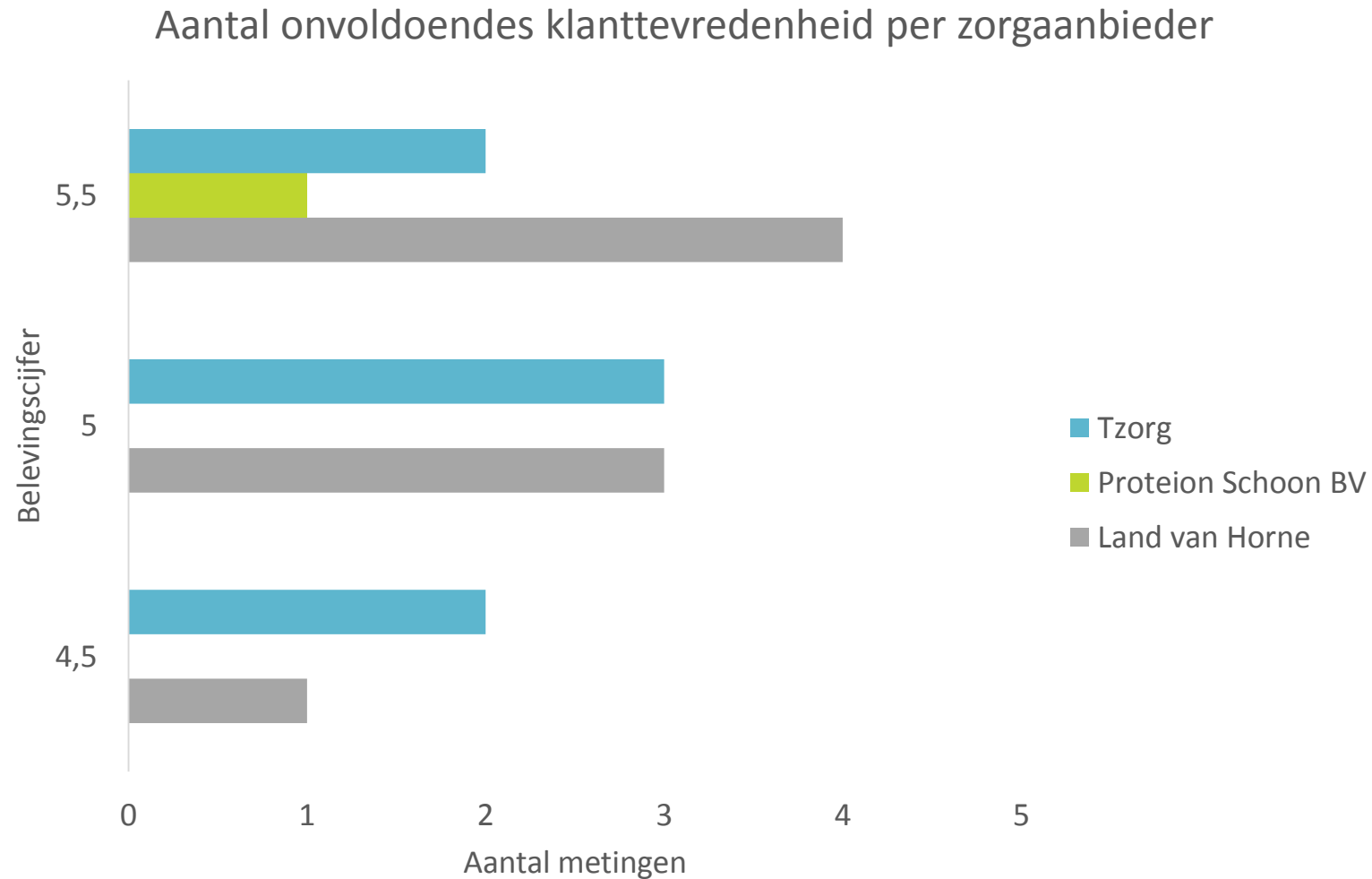


Volgorde: Leudal, Nederweert en Weert

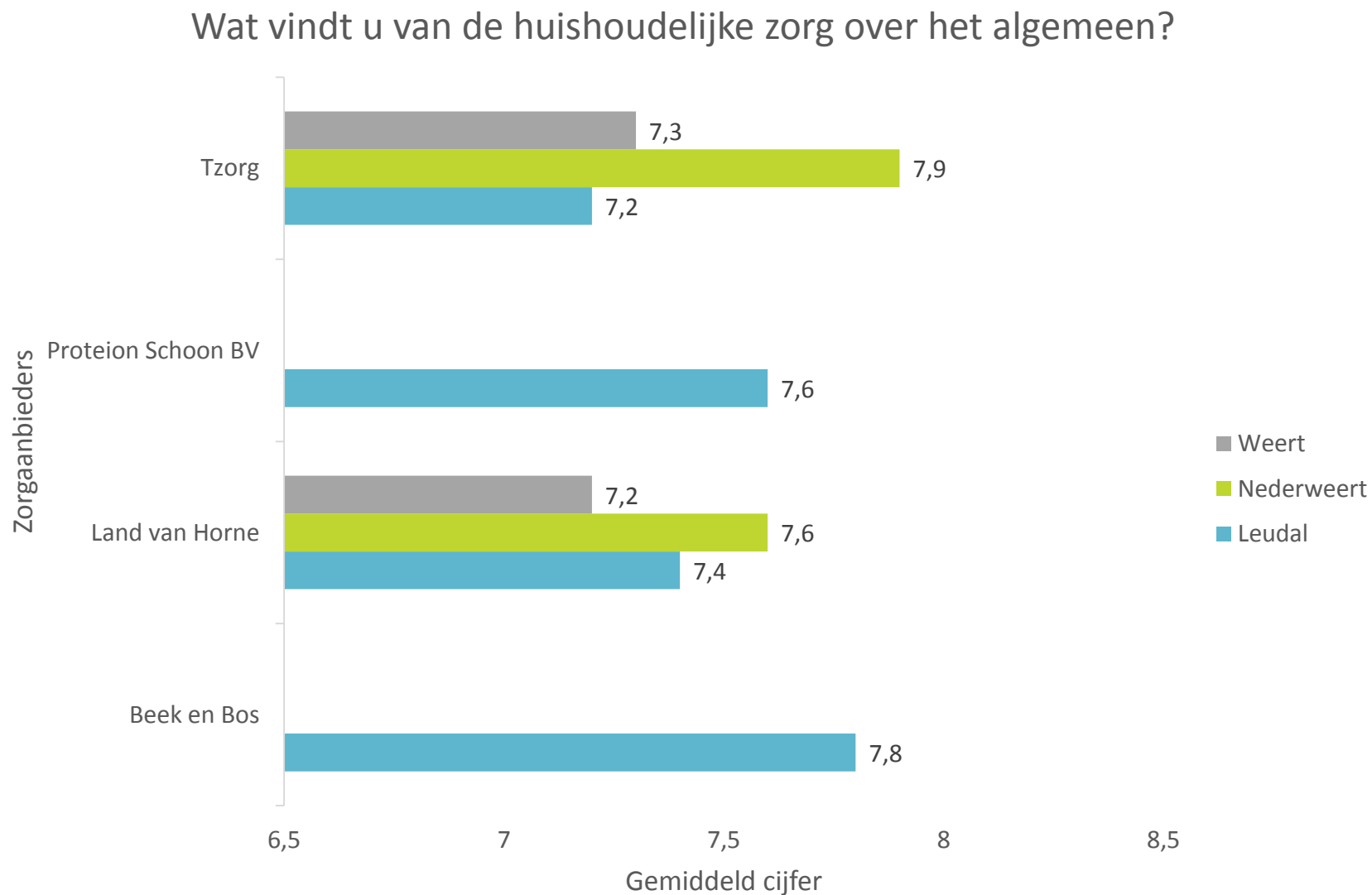
Van de 339 huisbezoeken die er zijn afgelegd, zijn er 17 onvoldoendes gescoord op beleving (5,0%). Dit is een goed resultaat vergeleken met onze benchmark: 8,4%



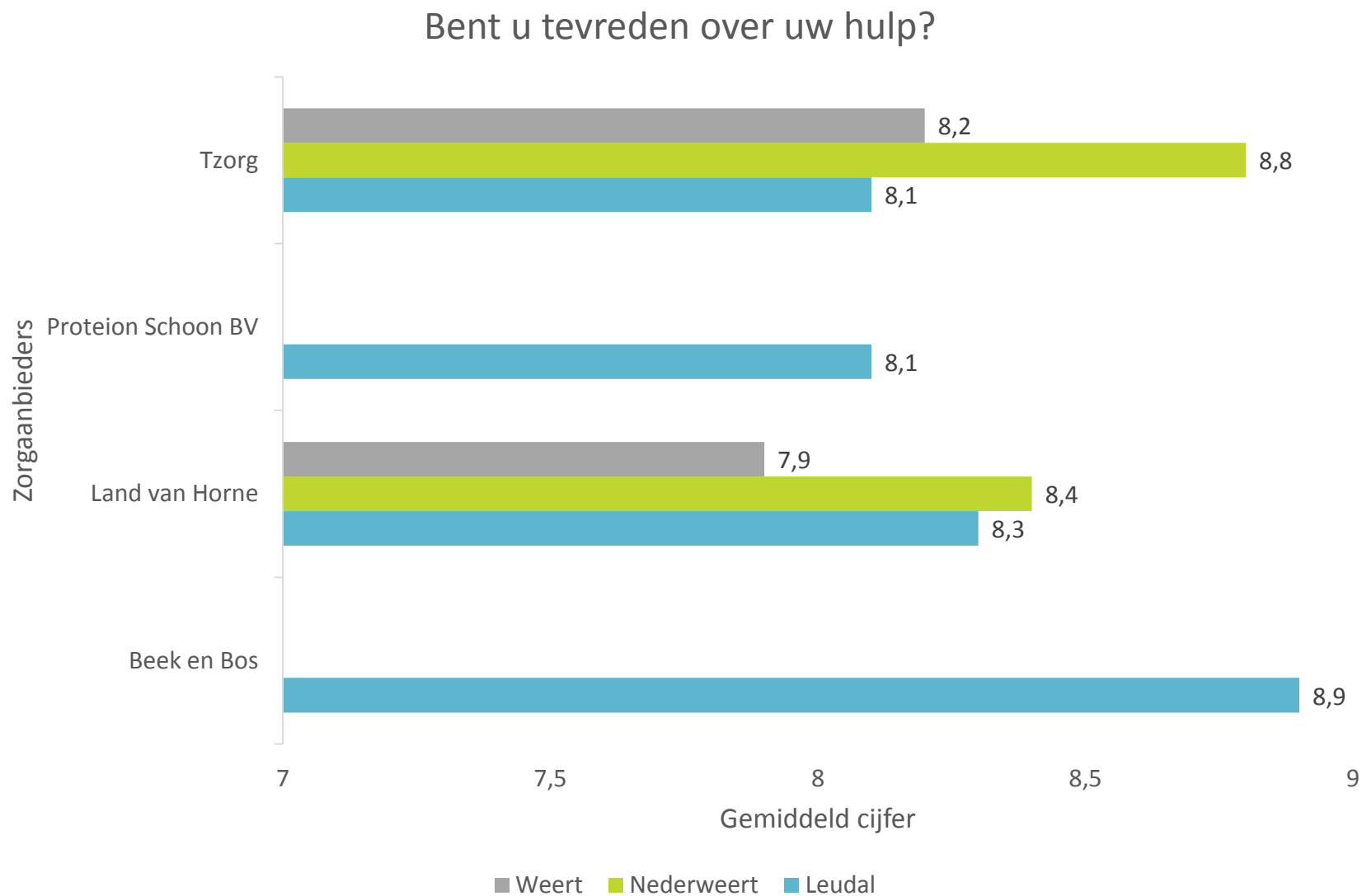
Land van Horne heeft negen onvoldoendes gescoord, Tzorg zeven en Proteion één op de beleving



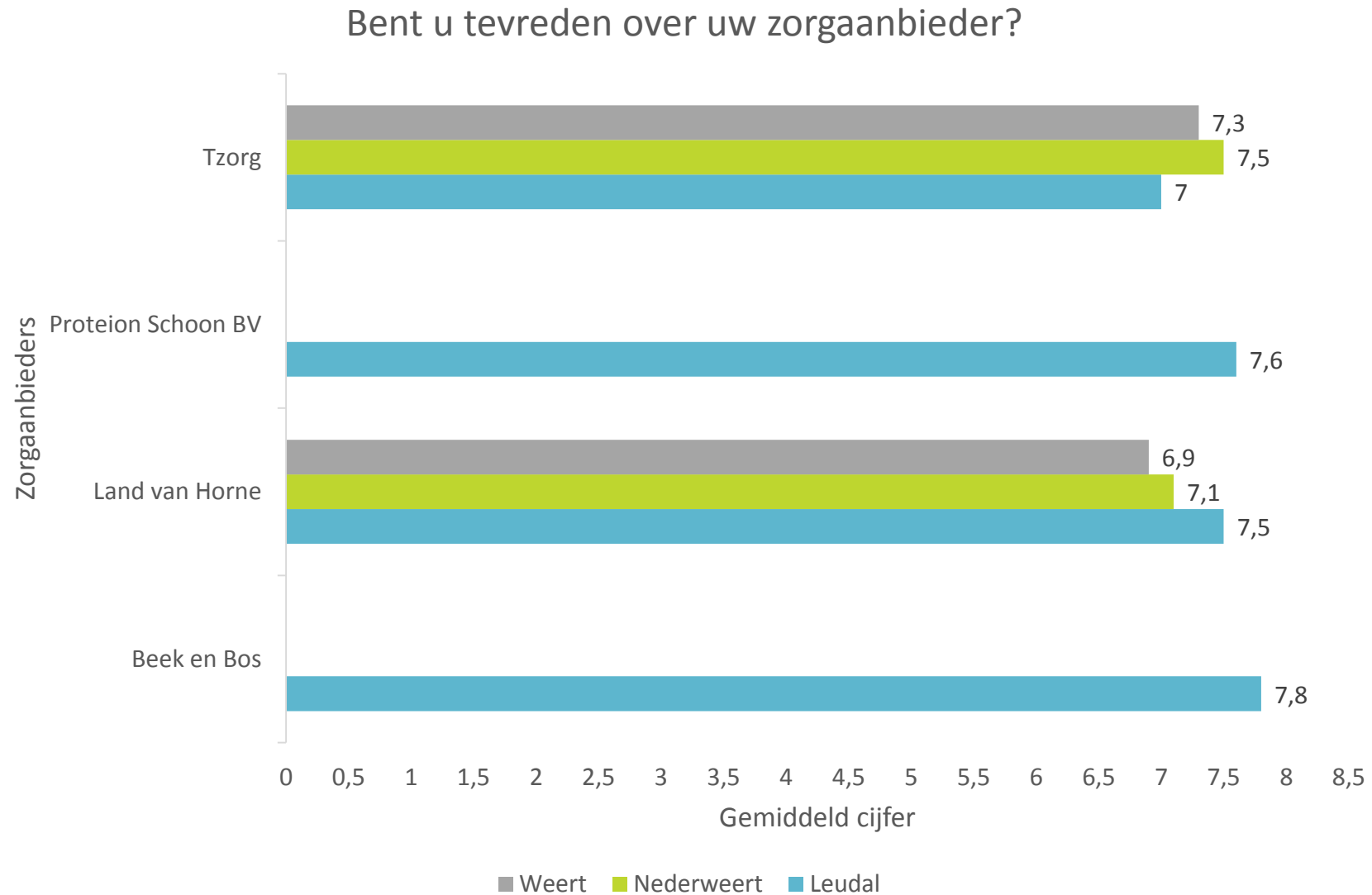
Cliënten zijn over het algemeen ruim tevreden over de huishoudelijke zorg over het algemeen (gemiddeld 7,39). Dit is ongeveer gelijk met onze benchmark: 7,40



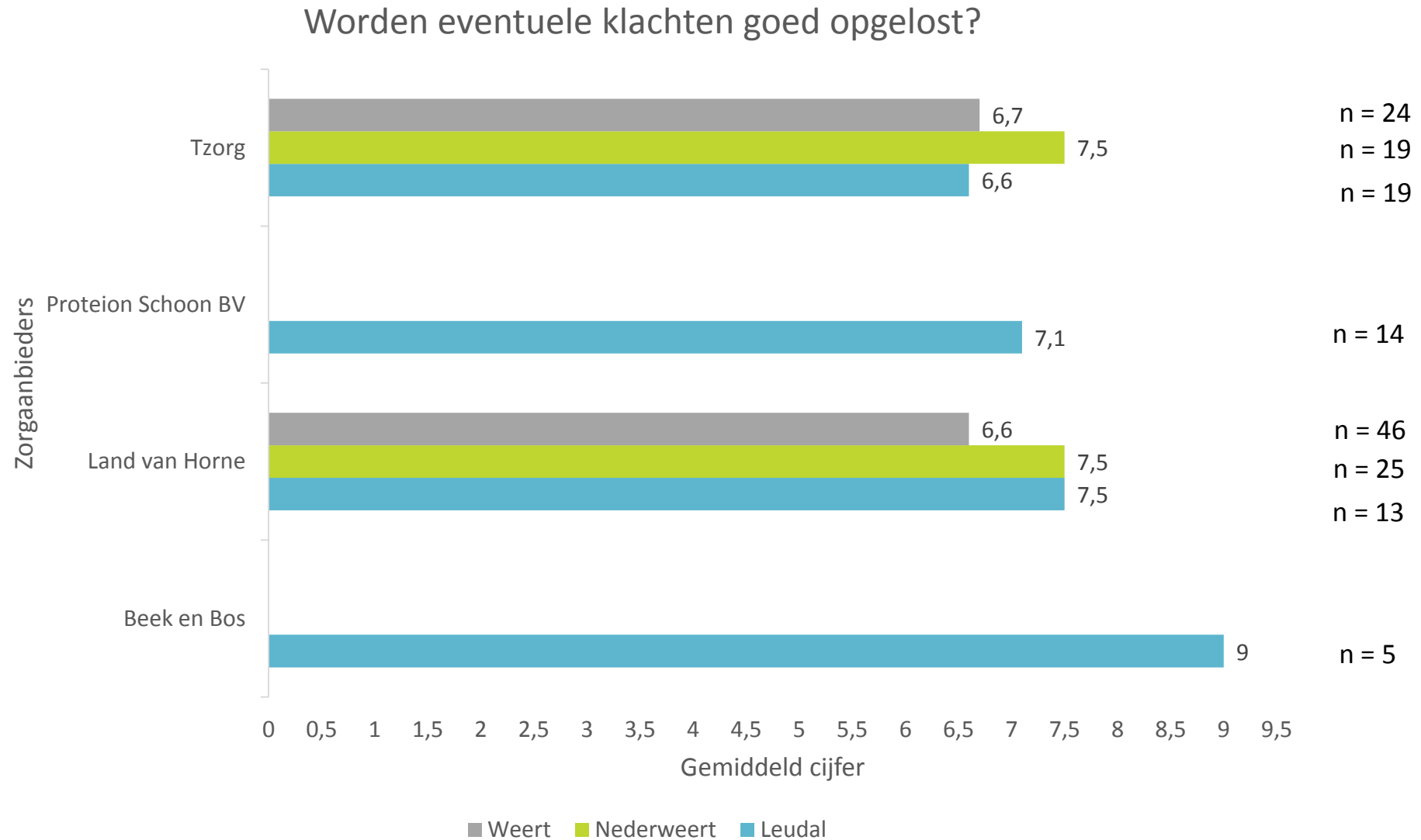
Cliënten zijn over het algemeen zeer tevreden over hun hulp (gemiddeld 8,17). Dit is ruim boven onze benchmark: 7,91



Clënten zijn over het algemeen tevreden over hun zorgaanbieder (gemiddeld 7,20). Dit is een fractie lager dan onze benchmark: 7,24



Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de oplossing van eventuele klachten (gemiddeld 7,3 bij een totale n = 165). Dit is ongeveer gelijk aan onze benchmark: 7,32

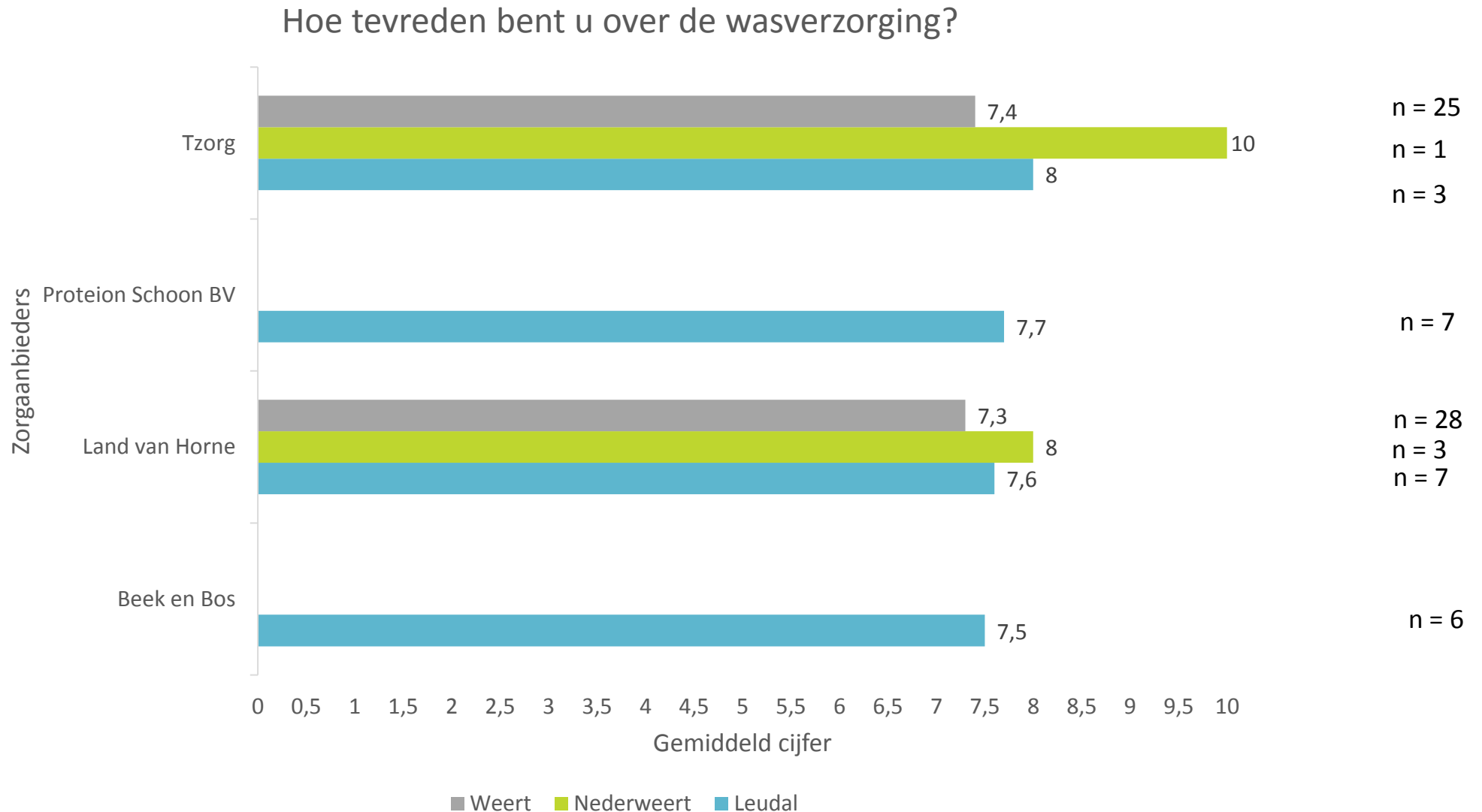


Het minst tevreden zijn cliënten over de vervanging bij ziekte of verlof van de hulp (gemiddeld 6,17). Dit is negatiever ten opzichte van onze benchmark: 6,89

Hoe tevreden bent u over de vervanging bij ziekte en verlof van uw hulp?



Cliënten waarvoor de was wordt verzorgd zijn hierover zeer tevreden (gemiddeld 7,9 bij een totale n = 80).

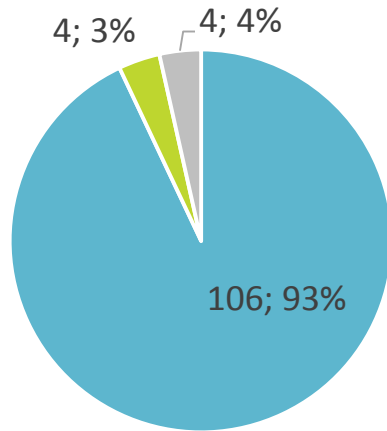


Proteion Schoon BV en Tzorg zijn vrij consequent in het werken met een ondersteuningsplan en logboek, bij Beek en Bos en Land van Horne wordt deze werkwijze minder consequent toegepast.

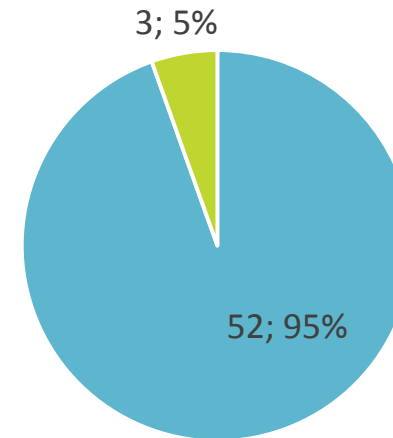
Gemeente	Ondersteuningsplan aanwezig (%)				Logboek/aftekenlijst aanwezig (%)			
	Beek en Bos	Land van Horne	Proteion Schoon	TZorg	Beek en Bos	Land van Horne	Proteion Schoon	TZorg
Leudal	41,7%	75,9%	100%	70,8%	91,7%	62,1%	100%	97,9%
Nederweert		54,5%		81,8%		75,8%		100%
Weert		82,8%		80,5%		26,9%		98,7%

Een grote meerderheid (92,3%) van de cliënten geeft aan een vaste hulp te hebben

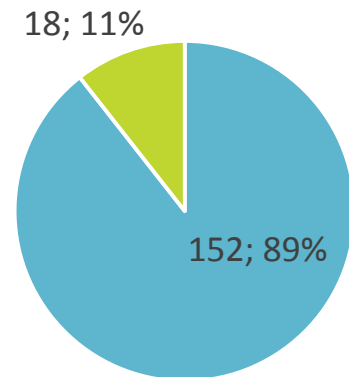
Aantal en percentage cliënten met een vaste hulp in Leudal



Aantal en percentage cliënten met een vaste hulp in Nederweert



Aantal en percentage cliënten met een vaste hulp in Weert



- Ja
- Nee
- NB

Bevindingen huisbezoeken (1)

- Cliënten geven regelmatig aan dat ze met vragen over “meer uren” op en neer worden gestuurd van gemeente naar zorgaanbieder. Dit scheidt onduidelijkheid en verwarring.
- Er zijn restricties aan de huishoudelijke hulpen opgelegd. Ze mogen geen ramen van buiten wassen, vaak ook niet van de binnenkant. Ze mogen niet op de ladder staan en geen zware meubelen verplaatsen. De cliënten geven aan juist hulp te hebben om het zwaardere werk uit handen te laten nemen, terwijl juist in deze werkzaamheden de hulpen worden beperkt om deze uit te voeren.
- Veel cliënten ervaren dat er geen of beperkte opleiding wordt verstrekt aan de huishoudelijke hulpen. Aansturing van de cliënt is hierdoor noodzakelijk.
- De vervanging tijdens vakanties geeft de meeste onvrede. Zowel de kwantiteit, meestal maar 1 x per 3 weken, als de kwaliteit, niet opgeleide vakantiekrachten, zijn de meest gehoorde opmerkingen.
- Het huisbezoek wordt over het algemeen als prettig ervaren en er wordt positief op gereageerd. Cliënten vinden de aandacht voor kwaliteit belangrijk. Tevens vinden ze het fijn dat er naar hun mening geluisterd wordt.
- Er wordt gecontroleerd of er een logboek (uren/aanwezigheidsregistratie) aanwezig is. Uit de analyse van de data zal blijken dat Tzorg dit vrijwel altijd bijhoudt en Land van Horne niet (88 van de 154 cliënten). Vrijwel overal ligt een ordner met gegevens.

Bevindingen huisbezoeken (2)

- Ook wordt gecontroleerd of er een ondersteuningsplan aanwezig is. De ervaring leert dat het plan weinig gebruikt wordt in de praktijk. Het kan echter een zeer nuttig hulpmiddel zijn voor de vervangers om te lezen wat er wel/niet gedaan moet worden.
- Vrijwel alle cliënten zijn in 2015/2016 gekort op hun uren. De meeste geven aan dat ze ouder worden en steeds meer hulpbehoevend zijn en hierdoor minder zelf kunnen meehelpen in het huishouden. Ze ervaren de krappe tijd die de huishoudelijke hulpen hebben vaak als een te hoge belasting voor de huishoudelijke hulpen en geven aan dat met name hierdoor er geen tijd en mogelijkheid is voor extra/periodieke werkzaamheden.

Vergelijking bevindingen Leudal, Nederweert en Weert tov benchmark

- + In de gemeenten Leudal, Nederweert en Weert is het gemiddelde kwaliteitscijfer een 7,6 ten opzichte van gemiddeld een 7,4 in onze benchmarkgemeenten (802 metingen)
- Ondanks dat de zorgaanbieders wel een ondersteuningsplan opstellen met de cliënt, is het vermoeden dat hier in het dagelijks leven minder op wordt teruggevallen vergeleken met onze landelijke ervaring.
- De gemeenten hebben bij de financiering van de huishoudelijke hulp rekening gehouden met 47 weken huishoudelijke hulp per week. Cliënten uit Leudal, Nederweert en Weert zijn dan ook minder tevreden over de vervanging bij ziekte en verlof vergeleken met onze benchmarkgemeenten (in Leudal, Nederweert en Weert is dit gemiddeld een 6,4 t.o.v. gemiddeld een 6,6 bij 802 metingen in onze benchmarkgemeenten)

ZORG • LOKAAL [®]



4-10-2017

Inwoners kunnen zich beter redden

Tevredenheid Wmo gemeente Weert

Uit een onderzoek naar tevredenheid over de Wmo in de gemeente Weert blijkt dat inwoners tevreden zijn en zelfs meer tevreden zijn dan vorig jaar. 80% van de inwoners geeft aan dat de ondersteuning die zij krijgen ervoor zorgt dat hun kwaliteit van leven verbetert. 85% van de inwoners kan zich beter redden. Deze percentages zijn ruim 10% hoger dan vorig jaar. Een punt van verbetering is de snelheid waarmee de inwoners worden geholpen.

De gemeente wil weten wat de inwoners vinden van de ondersteuning die zij krijgen vanuit de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning). Onlangs hebben onafhankelijke bureaus twee onderzoeken uitgevoerd naar de ervaringen in 2016. Het eerste onderzoek richtte zich op de ervaring van inwoners met de Wmo in het algemeen. Dit kan bijvoorbeeld dagbesteding zijn, een rolstoel of begeleiding bij het zelfstandig wonen. Er hebben 350 personen deelgenomen aan het onderzoek. Het Wmo platform Weert heeft een actieve rol gehad. Het tweede onderzoek keek specifiek naar hulp bij het huishouden. Onafhankelijke en gecertificeerde kwaliteitsinspecteurs hebben 170 klanten thuis bezocht.

Resultaten

De inwoners zijn tevreden over de Wmo. De tevredenheid is op veel onderwerpen groter dan een jaar geleden. De ondersteuning die de gemeente biedt heeft het gewenste effect. 80% van de inwoners geeft namelijk aan dat de ondersteuning die zij ontvangen hun kwaliteit van leven verbetert, 85% kan zich hierdoor beter redden. Daarnaast geeft 81% aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit is 11% meer dan vorig jaar. Het percentage inwoners dat de kwaliteit van de ondersteuning goed vindt is met 12% gestegen tot 82%.

Ook de kwaliteit van de hulp bij het huishouden is op orde. Onafhankelijke technische inspecteurs beoordelen de schoonmaak met een 7,5. De inwoners geven een 7,2. 96% geeft een voldoende. Tevredenheid over de vervanging bij ziekte en verlof scoort het laagst met een 6,2, maar hier is wel een sterke verbetering zichtbaar ten opzichte van het vorige onderzoek.

Vervolgacties

De resultaten van de onderzoeken zijn positief. Toch wil de gemeente de dienstverlening op een aantal punten verbeteren. 20% van de deelnemers vindt dat de gemeente hen niet snel genoeg heeft geholpen. De gemeente onderneemt nu actie om de snelheid te verbeteren. Daarnaast ontvangen inwoners betere informatie over de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Dit is iemand die helpt de weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Tot slot wil de gemeente overbelasting bij mantelzorgers voorkomen en wil daarom weten aan welke ondersteuning zij behoefte hebben. Punt Welzijn biedt mantelzorgondersteuning aan voor de inwoners van Weert. Zij gaat hierover in gesprek met mantelzorgers.

2017.0xx MS