

Belevingsonderzoek Wmo Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel

Eindrapportage

Lysias, A19RKC-051

Nienke Meijaard
Lobke van Meijel
Heleen Stigter

9 oktober 2020

lysias ADVIES

Inhoudsopgave

Vooraf 3

Achtkarspelen 5

Bekendheid Achtkarspelen 6

Toegankelijkheid Achtkarspelen.....10

Kwaliteit Achtkarspelen.....13

Tevredenheid Achtkarspelen 15

Participatie Achtkarspelen 17

Tytsjerksteradiel 21

Bekendheid Tytsjerksteradiel 22

Toegankelijkheid Tytsjerksteradiel.....26

Kwaliteit Tytsjerksteradiel 30

Tevredenheid Tytsjerksteradiel.....34

Participatie Tytsjerksteradiel.....36

Vooraf

Belevingsonderzoek Wmo in Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel

In 2017 hebben dertien Friese Rekenkamer(commissie)s in zestien Friese gemeenten onderzoek gedaan naar de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Als vervolg op dit onderzoek hebben de RKC's van Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel in het najaar van 2019 aan bureau Lysias Advies de opdracht gegeven om verdiepend onderzoek te doen onder cliënten en inwoners van beide gemeenten naar de wijze waarop zij de hulp en ondersteuning vanuit de Wmo in de praktijk ervaren.

Onderzoeksverantwoording

De onderzoekers/adviseurs van Lysias hebben gekozen voor een brede *kwantitatieve* en verdiepende *kwalitatieve* onderzoeksaanpak. De leefwereld van inwoners, Wmo-cliënten en mantelzorgers staat in het onderzoek centraal. Aan het onderzoek ligt geen normenkader ten grondslag. Er is daarentegen voor gekozen om te kijken hoe de leefwereld van de Wmo aansluit bij de systeemwereld zoals die door beide gemeenten in beleid en uitvoering zijn beslag heeft gekregen.

Opzet presentatie resultaten

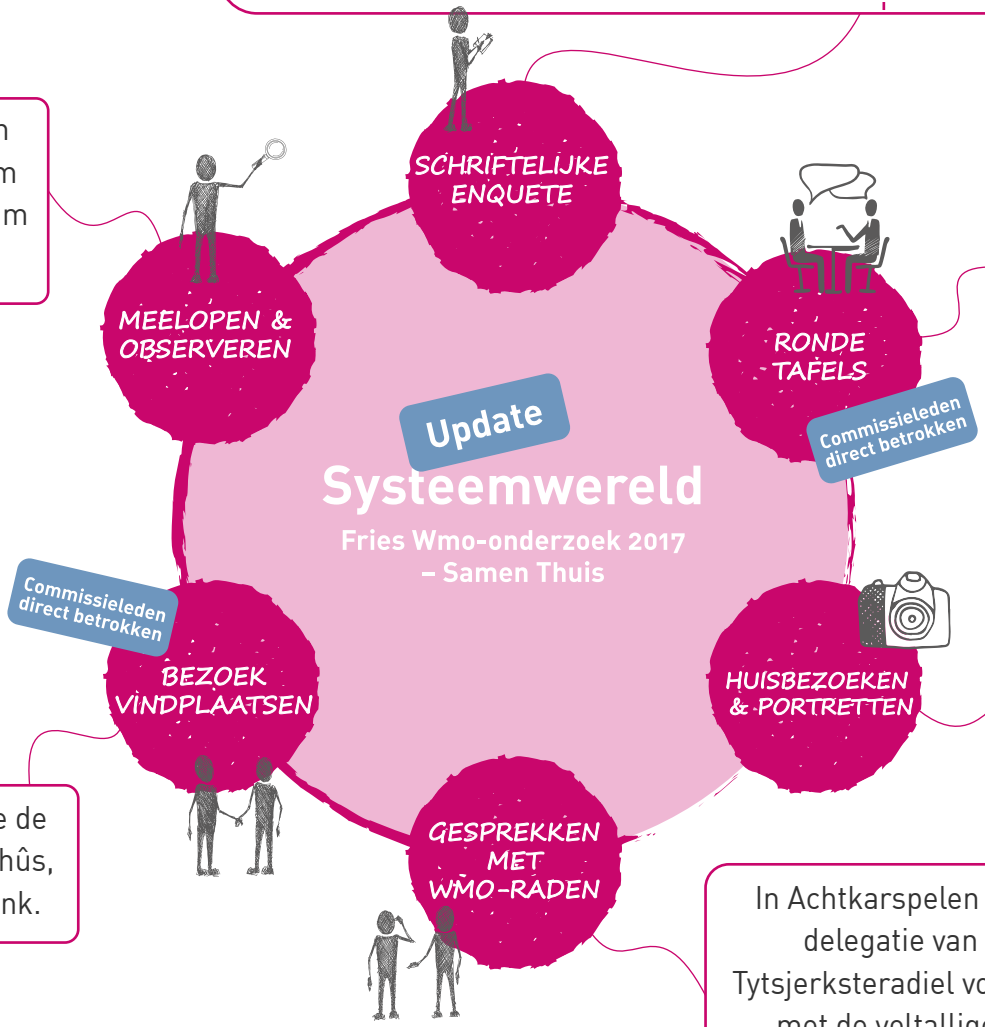
- Voor elk van de gemeenten is een apart rapport opgesteld met de bevindingen uit het onderzoek.
- De bevindingen zijn gerubriceerd naar vijf hoofdthema's:
  - Bekendheid van de Wmo
  - Toegankelijkheid van de Wmo
  - Kwaliteit van de hulp en ondersteuning
  - Tevredenheid over de hulp en ondersteuning
  - Participatie
- Alle bevindingen zijn ervaringen, meningen en verhalen. Bevindingen zijn afkomstig van inwoners en Wmo-cliënten uit de twee gemeenten, leden van de Wmo-raad en de Adviesraad Wmo, en professionals zoals gebiedsteammedewerkers.



In totaal hebben 198 Wmo-cliënten uit Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel deelgenomen aan een uitgebreide schriftelijke enquête. De resultaten zijn verwerkt door bureau KWIZ.

Leeftijdsopbouw Wmo-cliënten:
- 18-50 jaar: 6%
- 51-70 jaar: 20%
- 71-80 jaar: 31%
- 80+ jaar: 43%

Gebruik hulp en ondersteuning:
- Huishoudelijke hulp: 68%
- Individuele begeleiding: 13%
- Dagbesteding: 11%
- Wmo-vervoer (Jobinder): 48%
- Wmo-hulpmiddelen: 21%
- Woonvoorzieningen: 13%



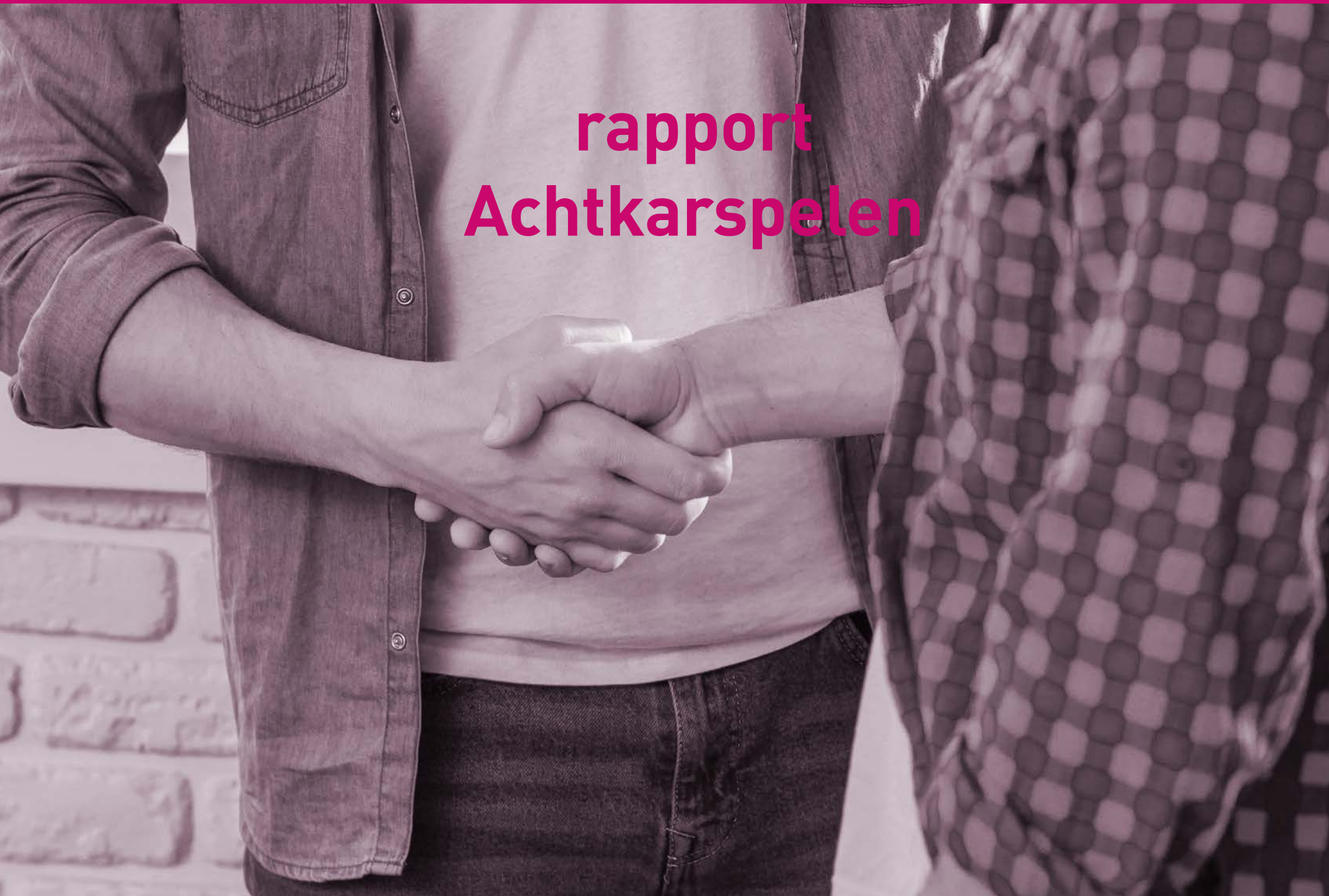
We liepen een dag mee met een medewerker uit het gebiedsteam Achtkarspelen en het gebiedsteam Tytsjerksteradiel.

In het najaar van 2020 vonden drie rondetafelgesprekken plaats. Twee daarvan met Wmo-cliënten uit beide gemeenten en één met professionals.

In beide gemeenten maakten we portretten van Wmo-cliënten. In sommige gevallen was daar de mantelzorger bij aanwezig.

In beide gemeenten bezochten we de markt, de buurtkamer, het Vleckehûs, het uitgiftepunt van de voedselbank.

In Achtkarspelen spraken we met een delegatie van de Wmo-raad. In Tytsjerksteradiel vond het gesprek plaats met de voltallige Adviesraad Wmo.



rapport Achtkarspelen

Bekendheid | Achtkarspelen

Vragen over hulp en ondersteuning

Wat doet een Wmo-cliënt als hij/zij vragen heeft over hulp of ondersteuning?

- Zoekt contact met het gebiedsteam — 42%
- Belt met de gemeente — 28%
- Benadert iemand uit de persoonlijke omgeving — 19%
- Stelt de vraag aan de hulpverlener / ondersteuner — 17%
- Gaat langs bij de gemeente — 4%
- Kijkt op de website van de gemeente — 0%

10% van de Wmo-cliënten heeft op dit moment vragen over hulp of ondersteuning.

Deze vragen gaan vooral over:

- Beperking van het aantal uren huishoudelijke hulp (van 3,5 naar 2,5 uur)
- Veranderde regels over het Wmo-vervoer



"Het zou wel mooi zijn dat wij op de hoogte gebracht worden als er veranderingen optreden, want zo loop ik voor 2018 geld wat mij toekomt mis, omdat het twee maanden te laat is ingediend." **- Wmo-cliënt**

"Ik ben slechthorend en heb de ziekte Usher. Ik zou graag een maatje willen hebben om mee te wandelen." **- Wmo-cliënt**



“Hij heeft de juiste conclusies getrokken en een goed beeld van mij gekregen.”

Portret Wmo-cliënt

“Ik kamp met PTSS en heb een lange weg moeten doorlopen om dat erkend te krijgen. Mijn partner werkt in de zorg, maar kreeg een burn-out. Toen de ziektewet stopte, gaf het UWV aan dat mijn vrouw weer kon gaan werken. Dat was echter lastig te combineren met mijn zorg. Het UWV bracht ons in contact met het gebiedsteam. Nadat we kennismaakten met medewerkers, kozen we medewerker X als ons contactpersoon. Ik heb volledig vertrouwen in hem. Het is een kundig man met empathie. Hij voelt goed aan hoe ver hij moest gaan in de gesprekken. Het is moeilijk om de vinger op de zere plek te leggen, maar hij kon veel orde scheppen. Hij heeft de juiste conclusies getrokken en een goed beeld van mij gekregen. Ook was vanaf de start duidelijk dat het ook voor hem nieuw was, en dat hij uit moest zoeken of er iets geregeld kon worden. Daar was hij heel transparant in.”

Gebiedsteam

Bijna **80%** van de Wmo-cliënten kent het gebiedsteam

De meeste Wmo-cliënten geven aan dat het gebiedsteam op dit moment niets voor hen hoeft te doen.

Voor Wmo-cliënten is het vooral belangrijk dat het gebiedsteam informatie geeft die voor de cliënt relevant is, een luisterend oor biedt en een vinger aan de pols houdt hoe het met de cliënt gaat.

Ze kennen het gebiedsteam via:



Het persoonlijke netwerk



De plaatselijke krant



Een brief van de gemeente



Internet



Andere kanalen, zoals de huisarts of het Vleckehûs

"De meeste mensen weten hun weg wel te vinden als het zover is, via buren, vrienden of kinderen." **- gebiedsteam**

"Heel veel mensen gaan naar de huisarts, maar weten de huisartsen wel wat het gebiedsteam kan betekenen?" **- gebiedsteam**

"Ik zou willen dat het gebiedsteam fungeert als tussenpersoon bij het aanvragen van bepaalde dingen bij de gemeente. **- Wmo-cliënt** | Het was de bedoeling van het gebiedsteam om tussen de inwoner en de gemeente in te staan. Daar is het team in geslaagd." **- Wmo-raad**

"Dat er één iemand van het gebiedsteam als vaste contactpersoon komt, zodat ik niet steeds het hele verhaal hoef te doen over wat er aan de hand is." **- Wmo-cliënt**

"Ze mogen wat meer actie ondernemen, vaker langskomen, vragen hoe het gaat. Bijvoorbeeld 1x per drie maanden even contact zoeken." **- Wmo-cliënt**

"Een belletje is vaak al genoeg." **- Wmo-cliënt**

Gebruik lokale kranten

Bijna een kwart van de Wmo-cliënten is bekend met de Wmo via de plaatselijke krant. Inwoners hebben vooral behoefte aan persoonlijke verhalen. Ze vinden het prettig te lezen dat anderen tegen dezelfde vraagstukken als zij aanlopen of vergelijkbare behoeften hebben aan contact en/of hulp. Dat geeft herkenning en maakt het gemakkelijker om ook zelf hulp te vragen. De Wmo-raad pleitte hiervoor een aantal jaren geleden al bij de gemeente, maar "de communicatie-afdeling van de gemeente koos voor een algemeen verhaal dat mensen niet raakt" (Wmo-raad). Aandachtspunt hierbij is dat mensen niet "zielig willen overkomen". De gemeenschap is dikwijls klein en er wordt snel over elkaar gepraat. Dan ontstaan er beelden die men niet wil; iedereen heeft al z'n eigen verdriet over het feit dat hij/zij afhankelijk is van hulp en ondersteuning.

Gebruik internet

Slechts een klein percentage van de Wmo-cliënten maakt gebruik van internet om informatie te vinden. De Wmo-raad stelt dat naarmate mensen ouder en zorgbehoevender worden, de digitale vaardigheden afnemen. "Ik ken een dame van in de negentig die vroeger erg vaardig was met internet. Tegenwoordig kost dit steeds meer moeite; een e-mailtje duurt een halve dag. Ik denk dat het internet oudere mensen onzeker maakt" (Wmo-raad).



Wmo-raad

- 30% van de Wmo-cliënten is bekend met de Wmo-raad.
- Cliënten kennen de Wmo-raad vooral uit de plaatselijke krant en via het eigen sociale netwerk.
- De Wmo-raad is positief over de interactie met de gemeente. "Vorig jaar hebben we twee brandmails gestuurd om meer informatie te krijgen. Die mails zijn heel serieus beantwoord en we zijn uitgenodigd voor gesprekken." Bij nieuwe beleidsvorming wordt de Wmo-raad naar eigen zeggen altijd meegenomen; ze passen hun jaarplanning hierop aan.
- Een aantal jaren geleden screende de Wmo-raad samen met de cliëntenraad alle brieven die naar inwoners gingen op leesbaarheid. Er is nu sprake van een vaste en heldere opmaak van de brieven.

Wat kan er volgens Wmo-cliënten nog beter?

- Meer voorbeelden en verhalen in plaatselijke kranten.
- Een folder of flyer met de belangrijkste informatie, namen en contactgegevens.
- Meer aandacht in de gemeentegids.
- Meer aandacht voor de mogelijkheden van hulp en ondersteuning bij verwijzers (bijvoorbeeld het ziekenhuis). Zodat professionals in de keten elkaar kennen en een cliënt niet steeds zijn/haar eigen verhaal hoeft te vertellen.
- Persoonlijke voorlichting vanuit het gebiedsteam door bij mensen langs te gaan.
- "Geen idee, het is goed zo."

"We proberen samenwerking te zoeken met huisartsen, om met hen samen te werken en 'welzijn op recept' te introduceren. We denken echt dat we daar een wereld te winnen hebben. Het is dan wel van belang om die samenwerking vast te houden, om te voorkomen dat huisartsen het gebiedsteam wel weet te vinden, maar dat het weer wegzakt" **- gebiedsteam**

Toegankelijkheid | Achtkarspelen

Het aanvragen van hulp en ondersteuning



25% van de Wmo-cliënten heeft problemen ervaren bij het aanvragen van hulp en/of ondersteuning.

De meeste problemen hebben te maken met:



Het durven zetten van de stap om hulp te vragen



De papieren rompslomp



Traagheid of fouten in het aanvraag-proces



Het niet naleven van afspraken

"Het is sowieso moeilijk om hulp te vragen. Het is niet mijn hobby. Soms lijkt het of je om iets vraagt wat je niet zou moeten krijgen." **- Wmo-cliënt**

"Ik vind het al beschamend dat ik ze nodig hebt." **- Wmo-cliënt**

"Ik vind het heel moeilijk om altijd een juiste reden te vinden om in aanmerking te komen voor sommige dingen." **- Wmo-cliënt**

"Het duurde vrij lang voordat er daadwerkelijk hulp kwam." **- Wmo-cliënt**

"Het was spannend of en hoeveel uren hulp er zou komen." **- Wmo-cliënt**

Portret Wmo-cliënt

Ik heb op de website een formulier ingevuld en bericht gekregen. Toen belde een medewerker van het gebiedsteam op. Daar heb ik een gesprek mee gehad. Het is een leuke sociale man, ik heb er een goede klik mee. Daarvoor was er iemand anders, een vrouw. Maar haar contract liep af. Elk jaar heb je een ander. Dat is wel jammer, dan moet je je verhaal weer opnieuw doen, dan kan je weer de hele vragenlijst vertellen. Die dame wist alles van me, daar had ik hele gesprekken mee. Dat ze weer weg ging, is niet prettig, maar ik ben een makkelijke prater. Ik ben heel open.

"Dat ze weer weg ging, is niet prettig, maar ik ben een makkelijke prater."

Traplopen gaat steeds lastiger. De gebiedsteammedewerker zegt dat ik me alvast in moet schrijven voor een gelijkvloerse woning. Ik kan niet zomaar een traplift krijgen. Bovendien moet je dan bijbetalen. Ze doen allemaal heel moeilijk. Maar als ik ga verhuizen, ga ik waarschijnlijk meer huur betalen. Maar ik heb geen geld voor een duurdere woning. Goedkope huurwoningen zijn er niet veel.

Ervaringen met het gebiedsteam

70% van de Wmo-cliënten is (zeer) positief over het gebiedsteam. Ze kwalificeren de medewerkers als duidelijk, vriendelijk, behulpzaam en meedenkend.

Ongeveer **10%** van de Wmo-cliënten is niet tevreden over het gebiedsteam.

Wmo-cliënten noemen de volgende aandachtspunten:

- Van het kastje naar de muur gestuurd worden
- Geen goede oplossing krijgen voor het probleem
- Geen goede intake
- Vertrek van vaste contactpersoon

Wat kan er nog beter in de toegankelijkheid van de Wmo?

- Beter naar de mensen luisteren. “Als je bijvoorbeeld hoofdpijn hebt, kun je naar huis met een paracetamol, maar je kunt je ook afvragen waar die hoofdpijn vandaan kom. Is het omdat iemand zich zorgen maakt? Kunnen we daarbij helpen, bijvoorbeeld door de financiën op orde te brengen?” - medewerker gebiedsteam
- Meer informatie verstrekken over de mogelijkheden van hulp en ondersteuning. - Wmo-cliënt
- Minder bureaucratisch. - Wmo-cliënt
- Kunnen kiezen van de contactpersoon bij het gebiedsteam. “Je moet een goede klik met iemand hebben.” - Wmo-cliënt
- Het gebiedsteam komt niet uit zichzelf langs. Ze moeten meer huisbezoeken afleggen. “Dan kun je pas zien wat mensen nodig hebben.” - Wmo-cliënt
- Er zijn te weinig woningen specifiek bestemd voor senioren. In veel voormalige seniorenwoningen hebben zich jongere mensen gevestigd. Daardoor zijn sommige ouderen juist vertrokken. - Wmo-cliënt

“Als je eigen ondersteuning ziek is, is het soms moeilijk om de juiste weg te vinden voor een vervanger. Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd.” **- Wmo-cliënt**

”Zij bieden hulp aan als je het vraagt. En ze mogen wel wat meer een bezoekje brengen, want dan kan je beter praten dan door de telefoon.” **- Wmo-cliënt**

“De gebiedsteammedewerker belde laatst om een vinger aan de pols te houden en te vragen of alles goed was. Even checken of het goed is. Dat is heel fijn.” **- Wmo-cliënt**

”Laatst was er een dame op de koffieochtend die vervoer nodig had om haar kind naar zwemles te brengen. Dan zeg ik niet: ‘Nou, bel maar met het gebiedsteam’, maar dan zoek ik het even voor haar uit. Wat er mogelijk is. We denken mee met de inwoner en zoeken zelf contact met een collega die de inwoner kan helpen. De tijd dat we de inwoner van het kastje naar de muur stuurden, is echt voorbij.” **- medewerker KEaRN**

“Het gebiedsteam is de parel die de decentralisatie van de langdurige zorg heeft opgeleverd. Een inwoner kan het team op alles aanspreken en het gebiedsteam heeft een pracht aan verwijsmogelijkheden. Ze weten bovendien de rol van de persoon en organisatie naar wie ze doorverwijzen.” **- Wmo-raad**

”Mensen zijn content met wat geboden wordt. Velen zeggen – als ze over de drempel heen zijn en er hulp is geregeld –: hadden we dat maar eerder gedaan.” **- medewerker KEaRN**

“Ze ervaren bijvoorbeeld orde in de chaos, als het gaat om de financiën. Dat ze met hulp weer overzicht hebben.” **- medewerker KEaRN**

Portret medewerker gebiedsteam

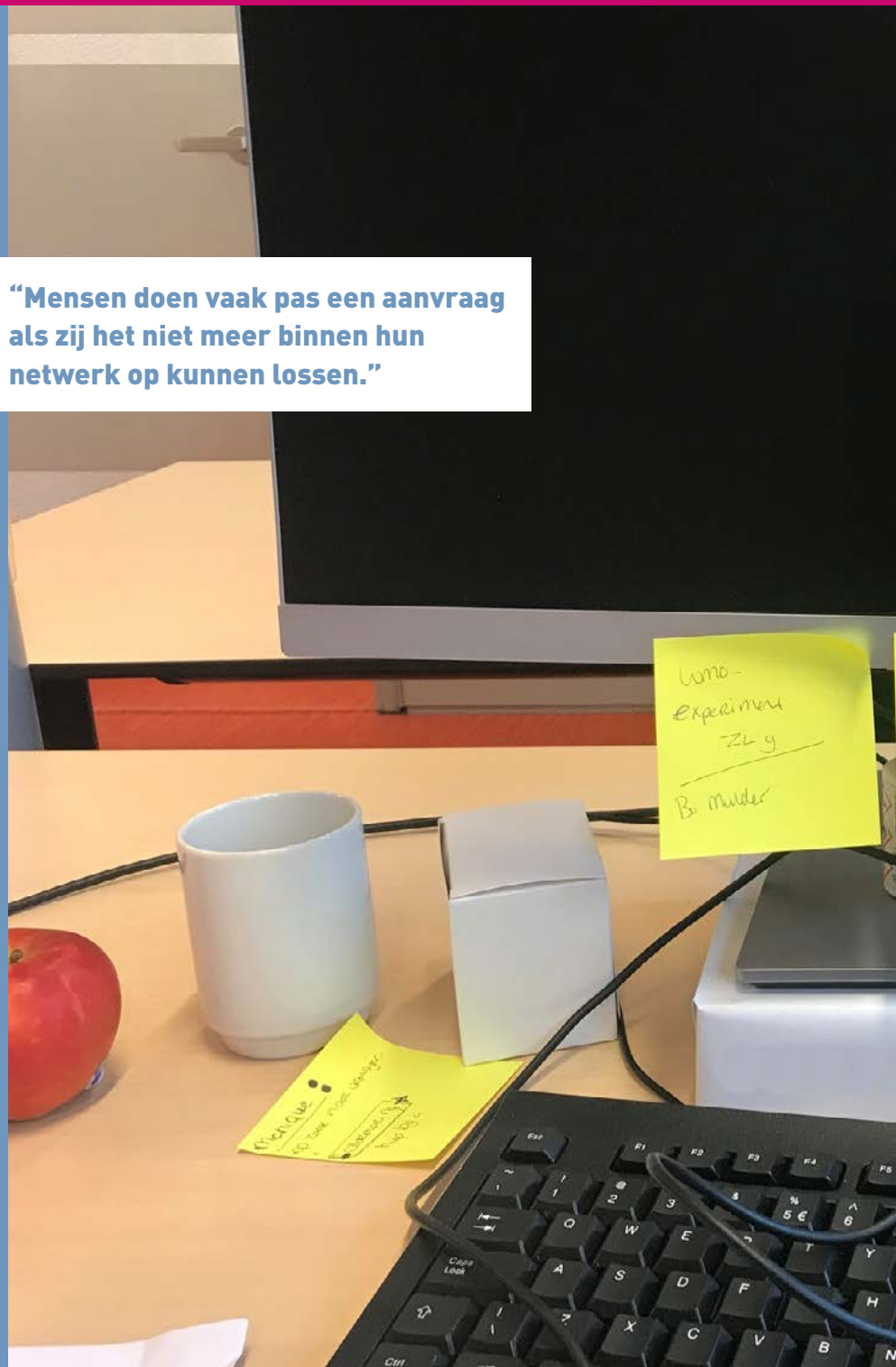
Het uitgangspunt van mijn werk is de inwoner. Om zoveel mogelijk obstakels weg te halen. We gaan op huisbezoek, bij de mensen langs. Dat vinden zij fijn. We gaan niet – zoals de oude Wmo – langs met een aanvinklijstje, als je niet genoeg vinkjes had, kwam je niet in aanmerking voor een voorziening. We werken nu op maat. Er zijn geen wachtlijsten; twee keer per week verdeelt het gebiedsteam de casuïstiek. Ik ben door de bezuinigingen niet terughoudender geworden in gesprekken met inwoners. Wel creatiever: hoe kun je het nu anders oplossen? Wat is voor iemand de beste oplossing en kunnen ze het zelf oplossen?

Mensen doen vaak pas een aanvraag als zij het niet meer binnen hun netwerk op kunnen lossen. In de dorpen heerst een cultuur van 'niet zo snel vragen'. Als het echt niet meer gaat, zoeken ze contact via de huisarts of wijkverpleging. Dan vragen ze om hulp, maar vaak is er dan al zwaardere zorg nodig. En dan moeten wij nog een gesprek voeren waarin we uitleggen dat mensen het zoveel mogelijk zelf op moeten lossen. Maar ze hebben vaak al van alles geprobeerd.

Als je hier beneden in het gemeentehuis binnenkomt en je hebt een vraag, kan je niet zomaar binnenlopen. Je moet een afspraak maken. Mensen vinden het eng om op het gemeentehuis te komen, maar het is toch het huis van de burgers? Laten we als gemeente werken aan een ander gezicht. Niet die van controleur, maar meer naar voorbeeld van het provinciehuis (met een gastheer/vrouw). Het gevoel van welkom kan beter. Dat je gewoon binnen kan komen lopen.

We hebben in de gemeente nog wel te maken met denken vanuit de systeemwereld en de leefwereld, al zijn die sinds 2015 wel dichter bij elkaar gekomen. Alleen vanuit de systeemwereld kun je zoveel processen en regels optuigen. Het is voor iemand met een licht verstandelijke beperking onmogelijk om zelf een uitkering aan te vragen. In plaats van de aanvraag stopzetten, zou je contact op moeten nemen.

"Mensen doen vaak pas een aanvraag als zij het niet meer binnen hun netwerk op kunnen lossen."



Kwaliteit | Achtkarspelen



Meer dan **90%** van de Wmo-cliënten geeft aan dat de kwaliteit van hulp en ondersteuning voldoet aan hun wensen en verwachtingen.

"Ze doen het werk goed en met veel plezier." **- Wmo-cliënt**



Deze uitkomsten zijn zelfs nog iets positiever dan uit het reguliere jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek blijkt.

Waar zijn Wmo-cliënten het meest blij mee?





De vaste hulp.

"Blij met de hulp die ik heb en dat er niet elke keer een andere hulp komt. Je wordt vertrouwd met een vaste hulp."**- Wmo-cliënt**

"Ze doen het hartstikke goed." **- Wmo-cliënt**

Ik moet niet kieskeurig zijn." **- Wmo-cliënt**



De vervoersmogelijkheden van Jobinder.



De hulp(middelen) zorgen voor eigen regie en maken het mogelijk om langer zelfstandig thuis te wonen.

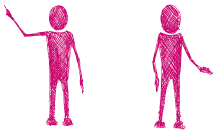


Begeleiding en dagbesteding.

"Dat ik individuele begeleiding krijg, zodat mijn man – mantelzorger – even ontlast kan worden en dat wij een hele goede klik hebben met elkaar, wat voor mij zeer belangrijk is." **- Wmo-cliënt**

Waar zijn Wmo-cliënten minder blij mee?





Vervanging van de vaste hulp.

"Met name in de vakantieperiodes komen soms hulpen die amper benul hebben wat ze moeten doen. Dat leidt tot irritatie. Soms worden ze weggestuurd." **- mantelzorger**



Te weinig uren huishoudelijke hulp.

"Het huis is te groot; ik wil graag wat meer uren hebben." **- Wmo-cliënt**



Afspraken niet nakomen.

"Ondanks dat ik op tijd de taxi bestel met inachtneming van het half uur speling, kom ik niet altijd op tijd op mijn bestemming." **- Wmo-cliënt**

Ervaringen met het persoonsgebonden budget

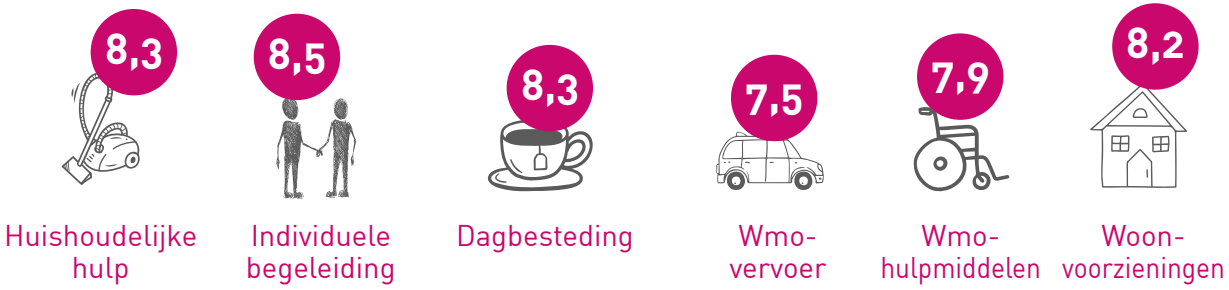
- Minder dan één op de tien Wmo-cliënten maakt gebruik van persoonsgebonden budget (PGB).
- Het zelf kunnen regelen van de hulp is veruit de belangrijkste reden om voor een PGB te kiezen. In een aantal gevallen was het de hulpverlener zelf die een PGB adviseerde; een enkeling kreeg een PGB-advies van de gemeente zelf.
- Een kleine meerderheid van de Wmo-cliënten is tevreden over het PGB.
- "Zonder het PGB voor mijn vrouw hadden we waarschijnlijk dagbesteding moeten organiseren. Misschien zou ik wel in een instelling wonen of zorg thuis krijgen. Maar ik had vooral een heel erg ongelukkig leven gehad." - Wmo-cliënt
- "Er zijn veel verschillende aanbieders. Het is relatief eenvoudig een contract te krijgen. Dat is goed. Dan kunnen zij zorg in natura geven." - medewerker gebiedsteam

Aandacht voor preventie

- Professionals stellen vast dat er te weinig aandacht is voor preventie. Partijen weten elkaar doorgaans goed te vinden als zich een incident voordoet, maar dan is er dikwijls al veel aan de hand. Een preventieve aanpak loont, maar de effecten zijn moeilijk te meten. De bereidheid om te investeren in preventie lijkt beperkt.
- Door de decentralisatie in het sociaal domein zijn er nu veel verschillende partijen betrokken. Het ontbreekt echter aan regie op de samenwerking. Voorheen waren er bijvoorbeeld dorpenoverleggen en was er een goed functionerend sociaal team. Aan de samenwerking in het sociaal team lagen convenanten ten grondslag, en alle betrokken organisaties spraken op regelmatige basis met elkaar over situaties waar sprake was van multi-problematiek. Dat overleg had ook een signalerende functie. Nu ontbreekt het aan zo'n overleg, terwijl professionals toenemende druk vanuit de buurt - bijvoorbeeld in corporatiewoningen - ervaren om bij overlast in te grijpen; "de tolerantiegrens neemt af" (professionals).
- De kracht van de samenwerking tussen de professionals schuilt in hun individuele netwerk. Professionals geven aan dat personele wisselingen in teams de aansluiting in de keten erg kwetsbaar maken.

Tevredenheid | Achtkarspelen

Rapportcijfers



Er zijn maar een paar Wmo-cliënten die een rapportcijfer 5 of lager geven. Die onvoldoendes gaan vooral over het Wmo-vervoer. De Wmo-raad ziet het als een risico dat gemeenten het vervoersbeleid zelf mogen bepalen. Dat betekent dat de ene gemeente een maximumafstand van 30km hanteert en een andere gemeente uitgaat van 50km. Volgens de Wmo-raad kan zo'n gemeentelijke keuze ongunstig uitpakken afhankelijk van de afstand van de kern naar bijvoorbeeld het ziekenhuis.

"Op het moment is mijn zorg stabiel geregeld. Dat is nu anderhalf jaar zo. Daar ben ik heel blij mee. Over een tijdje wordt mijn zorg geëvalueerd. Zo'n evaluatie geeft wel stress." **- Wmo-cliënt**

"Er wordt weleens geklaagd dat vervoer zo verbrokkeld is, maar hier is maar één aanbieder. Bovendien sluit Jobinder goed aan op andere OV-voorzieningen." **- Wmo-raad**



Waarom neemt tevredenheid toe?



- Ruim 10% van de Wmo-cliënten zegt dat zijn/haar tevredenheid over de hulp/ondersteuning in de afgelopen jaren is toegenomen.
- De belangrijkste redenen zijn dat de hulp beter aansluit bij wat de cliënt wil en dat er beter wordt geluisterd naar de wensen van de cliënt.

Waarom neemt tevredenheid af?



- Minder dan 10% van de Wmo-cliënten geeft aan dat ze in de afgelopen jaren minder tevreden zijn geraakt over de hulp en ondersteuning die ze krijgen.
- De belangrijkste redenen zijn dat de cliënten minder hulp of ondersteuning krijgen dan ze nodig hebben, dat er niet goed wordt geluisterd en dat de voorwaarden van Jobinder zijn aangepast. "De taxikosten zijn te hoog. Het aantal kilometers is verminderd, maar het vervoer is niet aangepast aan de beperking." - Wmo-cliënt

Klachten over de Wmo



- Iets meer dan 15% van de Wmo-cliënten heeft wel eens klachten gehad over de hulp en ondersteuning die zij krijgen.
- De klachten zijn van uiteenlopende aard. Het merendeel gaat over:
  - Kwaliteit hulp/ondersteuning is niet goed genoeg.
  - Wisselingen in het team van hulpverleners/ondersteuners.
  - Bereikbaarheid van de organisatie die de hulp/ondersteuning levert.
  - Aantal uren hulp.
  - Het Wmo-vervoer. "Ik heb contact opgenomen met de planning van Jobinder. Er is niks veranderd. Ik ga iedere dag met Jobinder naar mijn man in het verpleeghuis. Daarvoor veel klachten over de planning, niet over de chauffeurs." - Wmo-cliënt
- 25% van de Wmo-cliënten heeft hun klacht niet besproken. "Het kost te veel energie." - Wmo-cliënt
- Melden cliënten hun klacht wel, dan weten ze daarvoor zowel de zorgorganisatie als het gebiedsteam te vinden.
- Cliënten zijn niet altijd tevreden over wat er met hun klacht is gedaan. Ongeveer een derde is tevreden, een derde staat er neutraal tegenover, en een derde is (zeer) ontevreden.

Participatie | Achtkarspelen

Inzet mantelzorg

- Ruim 60% van de Wmo-cliënten kan een beroep doen op een mantelzorger: een partner, kinderen of vrienden.
- Zo'n 60% heeft in de laatste jaren vaker een beroep moeten doen op hun mantelzorger.
  - Ruim 30% vindt het moeilijk en wil anderen niet lastig vallen. Dus daarom vragen ze het niet.
  - 40% van de cliënten onderkent dat de inzet van hun mantelzorger nodig is en vragen daarom om hulp.
  - Ruim 25% vindt het geen probleem om hulp van de mantelzorger te vragen.
- De Wmo-raad is kritisch over de bezuinigingen op KEaRN. "Dat budget is nodig voor mantelzorgondersteuning, voor begeleiding en coaching van vrijwilligers en het bij elkaar brengen van mensen. Op papier lijkt het erop dat er een steeds groter beroep gedaan wordt op mantelzorgers, maar ik weet niet of dat in de praktijk ook zo is." - Wmo-raad
- Wmo-cliënten zijn dikwijls terughoudend om hun familie om hulp te vragen. Zij willen dat hun kinderen gewoon op bezoek kunnen komen, zonder dat ze allerlei klusjes moeten doen.

Portret Wmo-cliënt

De medewerker van het gebiedsteam vraagt: "Stel je voor dat er geen hulp zou komen?" Meneer zucht diep en antwoordt: "Als mijn vrouw heel erg belast blijft, dan weet ik niet hoe lang ze dat vol kan houden, voordat het helemaal misgaat. Het draait op mijn vrouw. Dan kunnen we hier niet langer blijven wonen en zijn we aangewezen op een appartement of verzorgingstehuis. Dat willen we liever niet". Laatst was ze om 11 uur 's avonds nog de ramen aan het lappen. Dat moet niet."



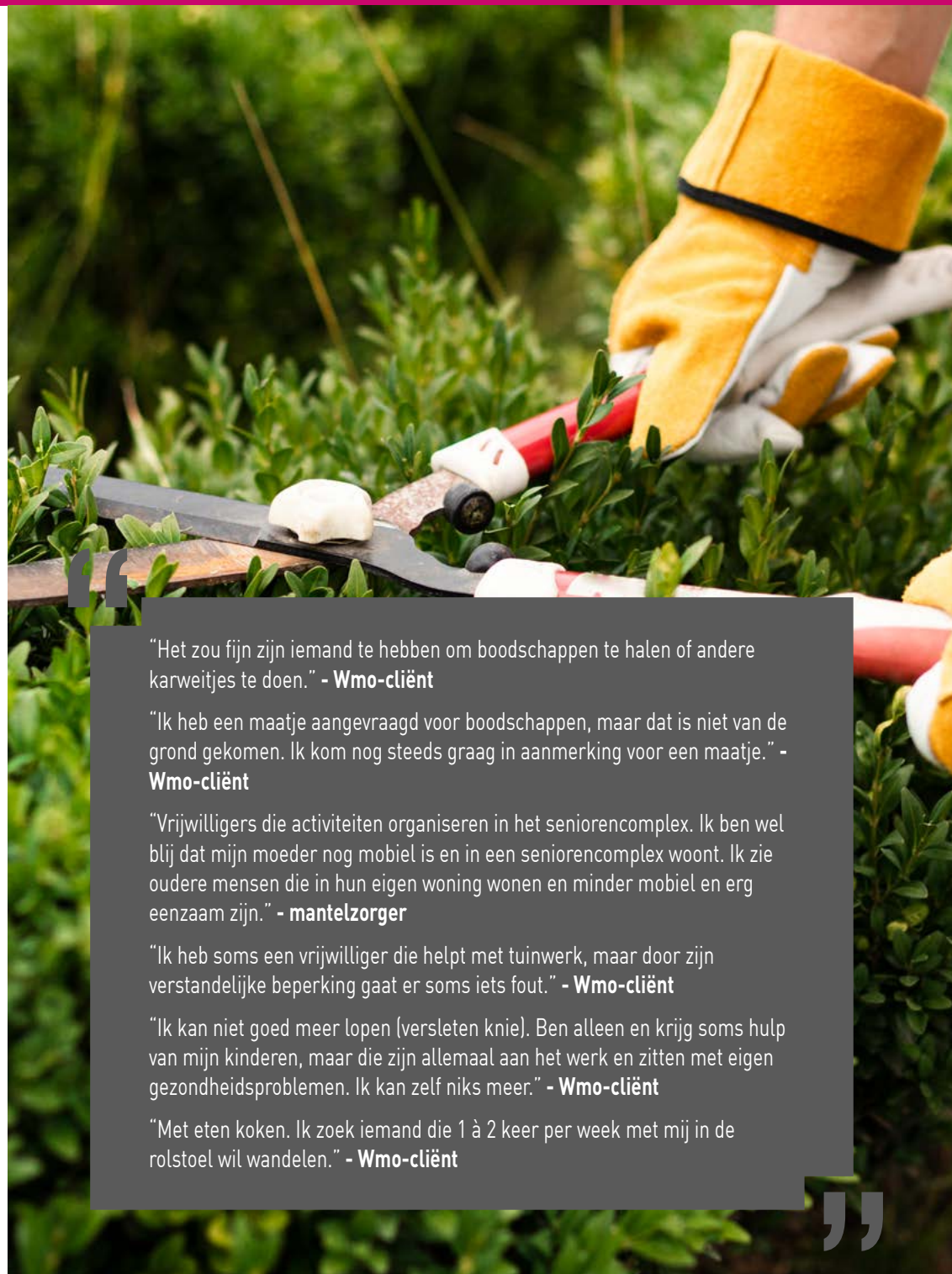
"Ik weet hoe moeilijk het is om hulp te vragen, daar help ik de buurvrouw bij." **- inwoner**

"Zonder hulp ben ik heel moe. Het gaat niet meer. Ik kom er dan niet meer doorheen. Het wordt dan steeds meer. Ik ga het toch doen, dan doe je teveel. Vorig jaar heb ik een frozen shoulder gehad. Toen kon ik helemaal niks meer. Ik moest een stap terug doen. Maar ik wil ook mijn tuintje onderhouden. Dan loopt de buurman even langs om een praatje te maken. Dat is gezellig." **- inwoner**

Ik ben bekend met het Alzheimercafé, maar ik heb niet zo'n behoefte aan al die verhalen. Ik heb al genoeg aan mezelf. Ik merk dat wij in de afgelopen jaren vrienden zijn kwijtgeraakt, omdat zij niet weten hoe ze met de dementie van mijn vrouw moeten omgaan." **- mantelzorger**

Inzet van vrijwilligers

- Ongeveer 15% van de Wmo-cliënten maakt gebruik van de inzet van vrijwilligers.
- Sommige cliënten zouden wel een vrijwilliger willen hebben, maar geven aan dat die er niet zijn. Vooral buiten de stedelijke gebieden is het moeilijk om een vrijwilliger te vinden.
- Vraag naar en aanbod van vrijwilligers sluit niet altijd goed op elkaar aan. Volgens Wmo-cliënten willen vrijwilligers wel kortdurende, eenmalige activiteiten doen, maar willen zij zich meestal niet binden voor langdurige, structurele inzet.
- Volgens KEaRN willen mensen een ander wel helpen, maar willen zij daar actief voor gevraagd worden. Voor zulke arbeidsintensieve werving van vrijwilligers heeft de organisatie geen capaciteit.
- 33% van de Wmo-cliënten die gebruik maken van vrijwillig ondersteunen, vindt dat de inzet van de vrijwilligers volledig aansluit bij hun wensen en behoeften; 33% is niet helemaal tevreden en 33% is slechts een beetje tevreden.
- Vrijwilligers helpen vooral bij:
  - Het doen van boodschappen
  - Tuinonderhoud
  - Vervoer
  - Vrijetijdsbesteding



"Het zou fijn zijn iemand te hebben om boodschappen te halen of andere karweitjes te doen." **- Wmo-cliënt**

"Ik heb een maatje aangevraagd voor boodschappen, maar dat is niet van de grond gekomen. Ik kom nog steeds graag in aanmerking voor een maatje." **- Wmo-cliënt**

"Vrijwilligers die activiteiten organiseren in het seniorencomplex. Ik ben wel blij dat mijn moeder nog mobiel is en in een seniorencomplex woont. Ik zie oudere mensen die in hun eigen woning wonen en minder mobiel en erg eenzaam zijn." **- mantelzorger**

"Ik heb soms een vrijwilliger die helpt met tuinwerk, maar door zijn verstandelijke beperking gaat er soms iets fout." **- Wmo-cliënt**

"Ik kan niet goed meer lopen (versleten knie). Ben alleen en krijg soms hulp van mijn kinderen, maar die zijn allemaal aan het werk en zitten met eigen gezondheidsproblemen. Ik kan zelf niks meer." **- Wmo-cliënt**

"Met eten koken. Ik zoek iemand die 1 à 2 keer per week met mij in de rolstoel wil wandelen." **- Wmo-cliënt**



Portret KEaRN

"In het organiseren van de voorliggende voorzieningen ben je als opbouwwerker constant nodig om te helpen. Men zegt: 'we betalen toch gewoon belasting?' Ze verwachten dat de gemeente inspringt. Het belangrijkste is dat het beter is voor de inwoner. Ik denk dat we dat kunnen bereiken door meer te doen in het voorliggend veld en samen te werken met huisartsen. Dus niet met medicatie of trajecten. Voordat er specialistische hulp nodig is, kunnen we in het voorveld iets doen. Als we daar al klachten kunnen wegnemen, worden mensen gelukkiger. Dat is belangrijk. Als we ervoor kunnen zorgen dat mensen minder stress hebben, zitten ze beter in hun vel en ervaren ze beter welbevinden.

"Voordat er specialistische hulp nodig is, kunnen we in het voorveld iets doen."

De kerk heeft een grote rol in de eigen gemeenschap. Ze zeggen wel: neem iemand mee! Iedereen is welkom, maar ik heb nog niet de indruk dat dat heel veel gebeurt."



Portret Maatschappelijke Onderneming Achtkarspelen

De Maatschappelijke Onderneming Achtkarspelen (MOA) helpt inwoners van de gemeente om deel te nemen in de mienskip, en daarmee eigenwaarde te vergroten. De gemeente betaalt de MOA voor de ondersteuning die de organisatie biedt aan Wmo-cliënten in de gemeente. Die ondersteuning varieert van oriëntatie op de arbeidsmarkt, het volgen van cursussen tot aan het gezamenlijk opstarten van een (mini) onderneming.

De MOA ziet mensen glunderen van de kansen die zij kunnen pakken, mede dankzij de ondersteuning die ze krijgen. Zo heeft een cliënt in het verleden decennialang een installatiebedrijf gehad. Toen hij instroomde bij de MOA was hij moe en uitgeblust. Na een tijd kwam er een belletje van een inwoner over haar CV-ketel. De cliënt kon meteen naar haar toe, en "stond helemaal te glimmen dat hij zijn oude vak weer uit mocht oefenen."

De MOA heeft de ambitie om nog meer te kunnen betekenen voor Wmo-cliënten, zodat zij op kunnen bloeien. Zo heeft de MOA recent twee mensen vanuit de Wmo in dienst genomen. Ook willen zij banen creëren, bijvoorbeeld door het opzetten van een klusbus. Dat moet nog van de grond komen. Ook wordt er gedroomd van een groenvoorziening voor particulieren.

"De MOA ziet mensen glunderen van de kansen die zij kunnen pakken."

rapport Tytsjerksteradiel



Bekendheid | Tytsjerksteradiel

Vragen over hulp en ondersteuning

Wat doet een Wmo-cliënt als hij/zij vragen heeft over hulp of ondersteuning?

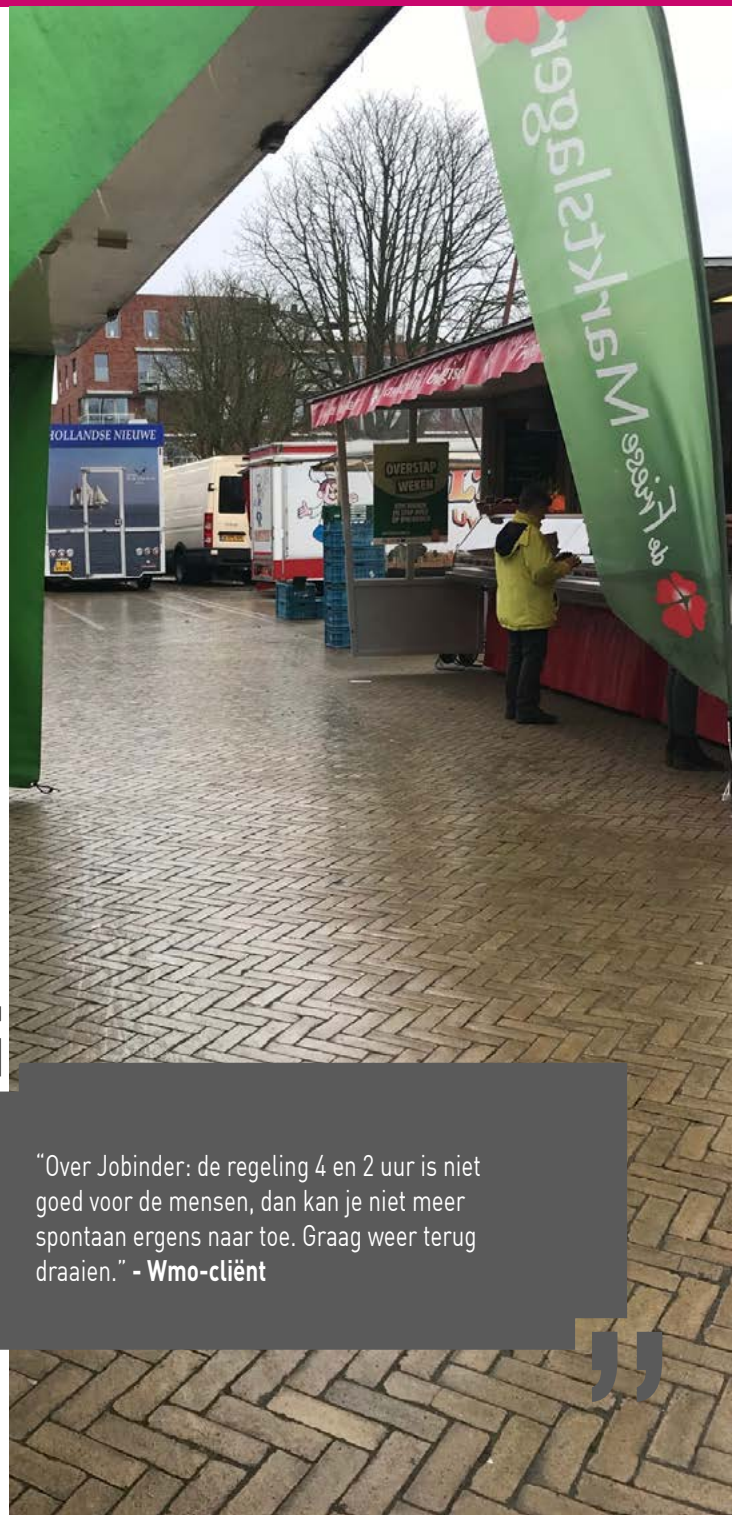
- Zoekt contact met het gebiedsteam — 34%
- Belt met de gemeente — 20%
- Benadert iemand uit de persoonlijke omgeving — 18%
- Stelt de vraag aan de hulpverlener / ondersteuner — 14%
- Gaat langs bij de gemeente — 12%
- Kijkt op de website van de gemeente — 8%

20% van de Wmo-cliënten heeft op dit moment vragen over hulp of ondersteuning.

Deze vragen gaan vooral over:

- Beperking van het aantal uren huishoudelijke hulp
- Veranderde regels over het Wmo-vervoer

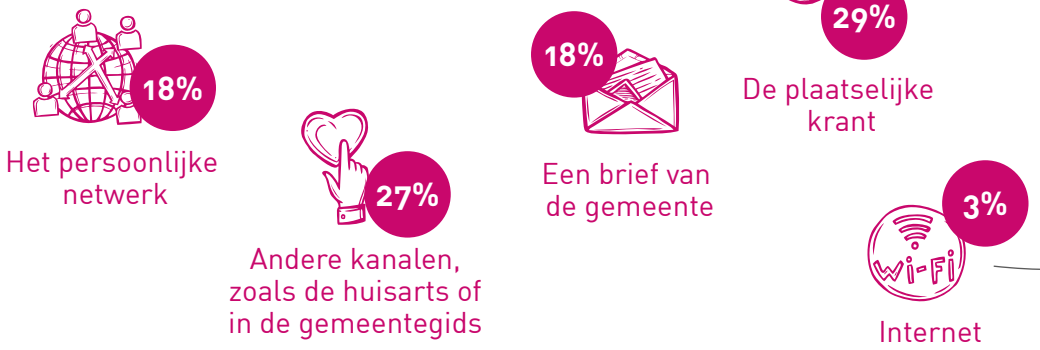
Het gebiedsteam merkt ook dat de meeste mensen bellen als ze vragen hebben. Sommigen nemen nog contact op met het algemene nummer van de gemeente, maar steeds meer mensen weten het gebiedsteam direct te vinden.



"Over Jobinder: de regeling 4 en 2 uur is niet goed voor de mensen, dan kan je niet meer spontaan ergens naar toe. Graag weer terug draaien." **- Wmo-cliënt**

Gebiedsteam

- 75% van de Wmo-cliënten kent het gebiedsteam.
- De meeste Wmo-cliënten geven aan dat het gebiedsteam op dit moment niets voor hen hoeft te doen.
- Voor Wmo-cliënten is het vooral belangrijk dat het gebiedsteam informatie geeft die voor de cliënt relevant is, een luisterend oor biedt en een vinger aan de pols houdt hoe het met de cliënt gaat.
- De Adviesraad Wmo geeft aan dat ze in de afgelopen jaren steeds minder contact hebben gekregen met het gebiedsteam. De adviesraad vindt het daarom lastig te duiden hoe het gebiedsteam in de praktijk functioneert. Er is ook bezuinigd op de formatie van het gebiedsteam; "misschien hebben ze het te druk", aldus de adviesraad.
- Volgens de Adviesraad Wmo staat er onvoldoende informatie over de Wmo en over de onafhankelijke cliëntondersteuning op de website van de gemeente. Bovendien is de informatie moeilijk te vinden. De adviesraad vraagt zich af wat er met de resultaten uit het onderzoek van 2017 gebeurd is.
- Veel mensen weten wel dat ze bij de gemeente moeten zijn als ze hulp nodig hebben of doen een beroep op hun persoonlijk netwerk om hulp te regelen als het nodig is. Voorheen was er het Wmo-loket. Oudere inwoners denken dat dit loket er nog steeds is en komen daarvoor langs bij de gemeente.
- Wmo-cliënten kennen het gebiedsteam via:



Gebruik lokale kranten

Ruim een kwart van de Wmo-cliënten is bekend met de Wmo via de plaatselijke krant. Inwoners hebben vooral behoefte aan persoonlijke verhalen. Ze vinden het prettig te lezen dat anderen tegen dezelfde vraagstukken als zij aanlopen of vergelijkbare behoeften hebben aan contact en/of hulp. Dat geeft herkenning en maakt het gemakkelijker om ook zelf hulp te vragen. De Adviesraad Wmo pleit voor een vaste rubriek over de Wmo met verhalen van inwoners en cliënten in 'Actief', het weekblad van Tytsjerksteradiel.

Gebruik internet

Slechts een klein percentage van de Wmo-cliënten maakt gebruik van internet om informatie te vinden. De woningcorporatie communiceert echter sinds een aantal jaren alleen nog digitaal over het aanbod van nieuwe woningen.

"Ik wil advies bij vragen over huisvesting en wonen." **- Wmo-cliënt**

"Een luisterend oor bij lichamelijke achteruitgang." **- Wmo-cliënt**

"Dat er één iemand van het gebiedsteam als vaste contactpersoon komt, zodat ik niet steeds het hele verhaal hoef te doen over wat er aan de hand is."**- Wmo-cliënt**

"Iemand die mij helpt met ondersteuning zodat ik ook een beetje kan gaan deelnemen als gepensioneerde aan de samenleving en uit mijn isolement kan komen, door bijvoorbeeld vrijwilligerswerk of een hobby te kunnen gaan doen." **- Wmo-cliënt**

"Meer contact houden, kijken naar wat er wel mogelijk is in plaats van niet."**- Wmo-cliënt**

"Ik weet dat er een Wmo-loket is bij de gemeente." **- inwoner**

"Ik had wel verwacht dat we voorlichting zouden krijgen. Misschien een flyer me wat er allemaal te doen is in de gemeente. Maar die kregen we niet." **- net verhuisde inwoner**

"Als je het niet nodig hebt, weet je er niet zo veel van." **- inwoner**

"Ik heb nu nog geen hulp nodig, maar ik zou ook niet weten waar ik het moet zoeken. Maar mijn vrouw en kinderen kunnen dan helpen." **- inwoner**



Op bezoek in de buurtkamer

Op bezoek in de buurtkamer komen er verschillende mensen bij de onderzoeker langs met persoonlijke vragen: "Ik dacht, er is er eentje van de gemeente, daar moet ik even heen voor de taxi." "Ik wil graag op bezoek bij mijn moeder met een taxi; weet u hoe dat zit?" "Hoe werkt het als ik een driewieler of misschien wel een scootmobiel zou willen bestellen? Op een gewone fiets ben ik bang om te vallen. Ohh, kan ik daarvoor terecht bij het gebiedsteam?"



Adviesraad Wmo

- 15% van de Wmo-cliënten is bekend met de Adviesraad Wmo.
- Cliënten kennen de Wmo-raad vooral uit de plaatselijke krant en via het eigen sociale netwerk.
- De adviesraad onderkent dat zij zelf meer bekendheid moet geven aan inwoners over de adviezen die zij geven en wat de gemeente met deze adviezen heeft gedaan.

Wat kan er volgens Wmo-cliënten nog beter?

- Meer voorbeelden en verhalen in plaatselijke kranten. “Door interviews te houden. Door er in plaatselijke kranten artikelen over te schrijven.
- Door algemene informatie te geven in dorpshuizen.” - Wmo-cliënt. “Zet de mogelijkheden op een rijtje en maak dat bekend in het streekblad. Ook met voorbeelden, zodat mensen zich hierin herkennen.” - Wmo-cliënt.
- Een folder of flyer met de belangrijkste informatie, namen en contactgegevens.
- Meer aandacht in de gemeentegids.
- Meer bekendheid geven aan wat er allemaal onder de Wmo valt.
- Actiever informeren als sprake is van veranderingen, bijvoorbeeld over de nieuwe leverancier van Wmo-hulpmiddelen of over de uitkomsten van de aanbesteding voor het Wmo-vervoer.
- Meer aandacht voor de mogelijkheden van hulp en ondersteuning bij verwijzers. “Door de ziekenhuizen meer op de hoogte te brengen. Die horen te verwijzen, evenals de huisartsen, als zij merken dat patiënten het niet redden alleen thuis.” - Wmo-cliënt
- Persoonlijke voorlichting vanuit het gebiedsteam door bij mensen langs te gaan. “Waar loopt u als 82-jarige tegenaan? Waar heeft u hulp bij nodig?”
- “Zij doen al genoeg.“

Toegankelijkheid | Tytsjerksteradiel

Het aanvragen van hulp en ondersteuning

Ongeveer **30%** van de Wmo-cliënten heeft problemen ervaren bij het aanvragen van hulp en/of ondersteuning.



De meeste problemen hebben te maken met:



Het durven zetten van de stap om hulp te vragen



De papieren rompslomp



Traagheid of fouten in het aanvraag-proces



Het niet naleven van afspraken

Inwoners ervaren een drempel om inzicht te geven in hun financiën en hebben weinig vertrouwen in de gemeente.



"Ik vind het al beschamend dat ik ze nodig heb." **- Wmo-cliënt**

"Het scheelt ook met wie je te maken krijgt.
Soms is zo'n persoon niet toegankelijk en dan haak je gemakkelijk af."
- Wmo-cliënt

"Duidelijk verwoorden wat je nodig hebt." **- Wmo-cliënt**

"Alle papieren die je krijgt toegestuurd." **- Wmo-cliënt**

"Ik vind de gemeente nogal bureaucratisch en het wordt er niet gezelliger op. Ze zijn veel dicht. Je moet voor de meest simpele vragen een afspraak maken. **- Wmo-cliënt**

Portret Wmo-cliënt

Tijdens een revalidatietraject bracht de ergotherapeut van mevrouw haar in contact met het gebiedsteam. Medewerker X kwam bij haar langs. Mevrouw had behoefte aan flexibele vervoersvoorzieningen, want ze moest voor operaties naar het UMC-Groningen en zo ver rijdt het taxivervoer van de Wmo niet. Ook via de verzekeraar kon zij niks regelen. Het is nog puzzelen om te kijken hoe dat geregeld kan worden. Voor ritten naar de pedicure, de kapper en de supermarkt voldoet de Wmo-vervoersvoorziening wel.

Naast het meedenken aan een oplossing voor de taxiritten, helpt medewerker X mevrouw met papieren en digitale zaken om te kijken naar alle mogelijkheden. Mevrouw is daar erg tevreden mee: "Ik ben ontzettend blij dat zij mij helpt, ze is hartstikke lief." Zelf zou het niet lukken, en ze wil mensen uit haar familie, die in de Randstad wonen, niet belasten.

Mevrouw geeft aan het erg belangrijk te vinden dat ze in beweging blijft. Ze durft niet meer te fietsen, maar heeft trappers gekocht om op de bank te kunnen fietsen. Ook houdt ze zich bezig met foto's. Daar kan ze de hulp van de medewerker van het gebiedsteam goed voor gebruiken, want "ik ben niet zo goed in al die digitale dingen. Zij doet dat voor me en laat dan zien hoe het moet, maar dat ben ik zo weer vergeten."



"Ik ben ontzettend blij dat zij mij helpt."

Adviesraad Wmo

De Adviesraad Wmo herkent de geluiden van de inwoners en stelt ook dat de gemeente minder toegankelijk is geworden. Er zijn geen inloopmogelijkheden meer; alles gaat op afspraak. Dat zorgt voor een drempel voor inwoners. De indruk is dat er wel snel iemand van het gebiedsteam langskomt als dat nodig is. Volgens de adviesraad is er in de afgelopen jaren wel iets veranderd in de houding van de gemeente / het gebiedsteam; het is zakelijker geworden, minder empathisch. De bezuinigingen zijn een belangrijke oorzaak. De adviesraad maakt zich zorgen over mensen die minder mondig zijn of die murw worden van alle vragen die erop gericht zijn om eerst te kijken wat ze zelf nog kunnen. Het gevoel dat bij de Adviesraad Wmo leeft is: "U heeft als inwoner wel hulp gevraagd, maar het is niet gezegd dat u het krijgt." Er wordt te weinig gekeken naar de mogelijkheden; in plaats daarvan zijn de kosten leidend geworden. De adviesraad betreurt dat en zou graag zien dat het gebiedsteam eerst in kaart brengt wat er speelt, luistert, doorvraagt en waar nodig doorverwijst naar voorliggende voorzieningen of andere professionals. De adviesraad heeft de indruk dat professionals onderling te weinig verbinding maken om inwoners echt te helpen.

Ervaringen met het gebiedsteam

70% van de Wmo-cliënten is (zeer) positief over het gebiedsteam. Ze kwalificeren de medewerkers als duidelijk, vriendelijk, behulpzaam en meedenkend.

Ongeveer **10%** van de Wmo-cliënten is niet tevreden over het gebiedsteam en noemt de dienstverlening "slecht".

Wmo-cliënten noemen de volgende aandachtspunten:

- Van het kastje naar de muur gestuurd worden
- Geen goede oplossing krijgen voor het probleem
- Geen goede intake

"De gebiedsteammedewerker belde laatst om een vinger aan de pols te houden en te vragen of alles goed was. Even checken of het goed is. Dat is heel fijn."**- Wmo-cliënt**

"Het van het kastje naar de muur sturen door de gemeente/ gebiedsteam/ Jobinder. Totdat de receptioniste van het gemeentehuis op mijn verzoek welwillend reageerde en de zaak zelf heeft gecorrigeerd."**- Wmo-cliënt**

"In het gesprek is er wel goed geluisterd, maar de oplossing was niet passend bij mijn gezondheid en mijn inkomen." **- Wmo-cliënt**

"Zij bieden hulp aan als je het vraagt. En ze mogen wel wat meer een bezoekje brengen, want dan kan je beter praten dan door de telefoon."**- Wmo-cliënt**

Portret medewerkers gebiedsteam

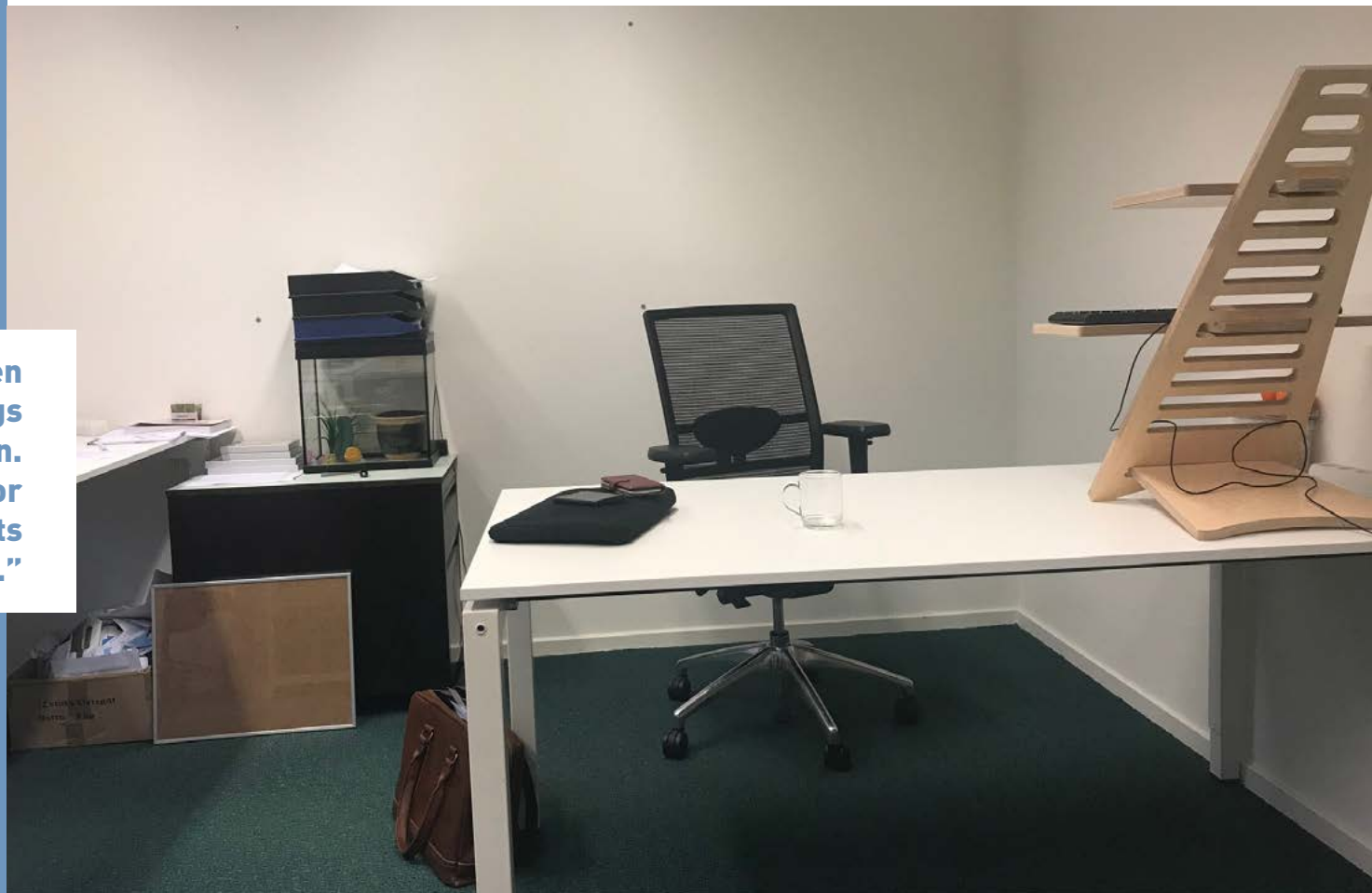
De medewerker van het gebiedsteam zorgt voor een helder gestructureerde opzet van het gesprek. Ze vertelt van te voren waar het gesprek voor is, wat er gevraagd wordt en hoe het daarna verder zal gaan. “Ik ga altijd een bepaald rijtje langs om dingen te checken. Dat doe ik altijd in een gesprek. Daar hoeft u niet van te schrikken. Ik doe dat vooral voor inwoners met een iets hogere leeftijd.” De medewerkers spreken Fries met hun cliënten. Een medewerker van het gebiedsteam heeft de indruk dat sommige inwoners zich zo beter kunnen uitdrukken.

“Ik ga altijd een bepaald rijtje langs om dingen te checken. Ik doe dat vooral voor inwoners met een iets hogere leeftijd.”

Een andere medewerker kiest voor een andere aanpak van het gesprek: “Het kan zijn dat ik tijdens het gesprek van de hak op de tak ga. Meestal laat ik mensen gewoon lekker vertellen. Dan haal ik de dingen die belangrijk zijn eruit.”

Wat kan er nog beter in de toegankelijkheid van de Wmo?

- “Door een brochure uit te geven waar in staat wat de mogelijkheden zijn. Dat je die krijgt bij het eerste bezoek van het gebiedsteam.” - Wmo-cliënt
- “Beter doorvragen en kijken naar het probleem op dat moment.” - Wmo-cliënt
- “Eenvoudiger en concreter traject. Minder gesplitste verantwoordelijkheden. Minder bureaucratie.” - Wmo-cliënt
- “Het is sowieso al laagdrempelig.” - Wmo-cliënt



Kwaliteit | Tytsjerksteradiel



Meer dan **90%** van de Wmo-cliënten geeft aan dat de kwaliteit van hulp en ondersteuning voldoet aan hun wensen en verwachtingen.

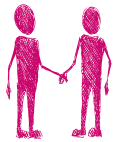
"Ze doen het werk goed en met veel plezier." **- Wmo-cliënt**



Deze uitkomsten zijn zelfs nog iets positiever dan uit het reguliere jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek blijkt.

Waar zijn Wmo-cliënten het meest blij mee?





De vaste hulp en een schoon huis

"De hulp geeft mij de uiteindelijke leiding over mijn huishouding; ze heeft veel inlevingsvermogen en is lief voor de kat." **- Wmo-cliënt**

"Een vaste hulp voelt vertrouwd en zorgt dat je niet steeds dingen hoeft uit te leggen." **- Wmo-cliënt**



De hulp(middelen) zorgen voor eigen regie en maken het mogelijk om langer zelfstandig thuis te wonen

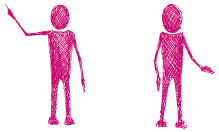
"Zonder de hulpmiddelen die ik heb, zou ik niet zelfstandig kunnen wonen."**- Wmo-cliënt**



Begeleiding en dagbesteding

"Dat ik een consulent heb voor mijn dementie." **- Wmo-cliënt**

Waar zijn Wmo-cliënten minder blij mee?



Vervanging van de vaste hulp

"Als mijn hulp vrij is, is er geen goede vervanger. Ik had in één maand drie verschillende hulpen. Over de kwaliteit zal ik niks zeggen." **- mantelzorger**



Te weinig uren huishoudelijke hulp

"De gemeente heeft de tijd dat de hulp komt met een uur bekort. Dit huis kan niet in 2,5 uur schoongemaakt worden, dat zeggen ook de vervangers." **- Wmo-cliënt**



Regels

"Dat bepaalde dingen niet gedaan mogen worden. Bijvoorbeeld mijn portiek schoonmaken als het glad is. Ik kan dan niet naar mijn auto lopen. Maar ze mogen niets buiten doen." **- Wmo-cliënt**



Bezuinigingen

"Je moet niet bezuinigen op het personeel. Zij zijn het goud van je organisatie. Je moet echt goed voor hen zorgen. Je ziet steeds meer eenjarige contracten" **- Inwoner**

Aandacht voor preventie

- Professionals stellen vast dat er te weinig aandacht is voor preventie. Partijen weten elkaar doorgaans goed te vinden als zich een incident voordoet, maar dan is er dikwijls al veel aan de hand. Een preventieve aanpak loont, maar de effecten zijn moeilijk te meten. De bereidheid om te investeren in preventie lijkt beperkt.
- Door de decentralisatie in het sociaal domein zijn er nu veel verschillende partijen betrokken. Het ontbreekt echter aan regie op de samenwerking. Voorheen waren er bijvoorbeeld dorpenoverleggen en was er een goed functionerend sociaal team. Aan de samenwerking in het sociaal team lagen convenanten ten grondslag, en alle betrokken organisaties spraken op regelmatige basis met elkaar over situaties waar sprake was van multi-problematiek. Dat overleg had ook een signalerende functie. Nu ontbreekt het aan zo'n overleg, terwijl professionals toenemende druk vanuit de buurt – bijvoorbeeld in corporatiewoningen – ervaren om bij overlast in te grijpen; "de tolerantiegrens neemt af" (professionals).
- De kracht van de samenwerking tussen de professionals schuilt in hun individuele netwerk. Professionals geven aan dat personele wisselingen in teams de aansluiting in de keten erg kwetsbaar maken.

Ervaringen met het persoonsgebonden budget

- Een paar procent van de Wmo-cliënten maakt gebruik van een persoonsgebonden budget (PGB).
- Het zelf kunnen regelen van de hulp is veruit de belangrijkste reden om voor een PGB te kiezen.
- Wmo-cliënten zijn tevreden over het PGB.

Portret Wmo-cliënt

"Over de huishoudelijke hulp zijn wij erg ontevreden. De medewerkers zijn goed, maar de uren die medewerkers krijgen om ons grote huis te poetsen, zijn te weinig. Vooral als we dat vergelijken met kennissen die in flats wonen en die net zo veel of nog meer tijd krijgen. Dat is niet in balans en niet te rijmen."

Dit benadrukt het echtpaar ook in relatie tot hun leeftijd. Naarmate ze ouder worden, kunnen ze steeds minder, dus zou de hulp moeten toenemen in plaats van afnemen. Ze denken dat dit door de bezuinigingen in de zorg komt.





“Eigenlijk is het voor het eerst dat ik een hobby heb gevonden die ik echt leuk vind.”

Portret medewerker gebiedsteam

“Je voelt niet de gemeente-portemonnee, maar ik ben wel kritischer geworden, bijvoorbeeld op begeleiding. Zeker kritischer op PGB; wat is het effect, waarom is zorg in natura niet passend? We willen uiteindelijk wel dat iedereen die het nodig heeft, aanspraak kan blijven maken op de Wmo en de hulp ook kan krijgen.”

Portret Wmo-cliënt

Een jonge man gebruikt zijn PGB voor de dagbesteding. Het PGB kreeg hij na een intake van het gebiedsteam. Hij is erg positief over de toegankelijkheid van het gebiedsteam, en merkt op dat de medewerker tijdens het kennismakingsgesprek bij hem thuis langskwam. “Dat was erg fijn, want je bent in je eigen omgeving en dat geeft rust.” Het aanvragen van het PGB verliep soepel, zonder moeilijkheden.

Bij de dagbesteding maakt hij meubels. Hij heeft de salontafel en de televisiekast van de dagbesteding zelf gemaakt, en daar is hij ontzettend trots op. Andere meubels worden verkocht. Hier haalt hij inspiratie uit. Hij wil graag zijn eigen gereedschap en materialen kopen, zodat hij zelf meubels kan verkopen. Als het goed blijft gaan bij de dagbesteding kan hij ook een opleiding gaan volgen tot lasser. Hiervoor is het belangrijk dat hij goed blijft leren om zijn energie over de dag te verdelen.

Dankzij de dagbesteding gaat het hartstikke goed met hem. “Ik zit niet normaal lekker in mijn vel,” zegt hij, “ik ben een heel ander persoon geworden.” Zonder de intake van het gebiedsteam, die geleid heeft tot het PGB, had hij moeten stoppen bij de dagbesteding. Dan zou hij nu nog steeds thuis zitten, waar hij overdag sliep en ’s nachts Netflix keek. Naast de dagbesteding heeft hij ook een hobby gevonden in vissen met zijn buurman. Met een goed doel voor ogen, want hij wil de snoek van het jaar vangen. “Eigenlijk is het voor het eerst dat ik een hobby heb gevonden die ik echt leuk vind.”

Tevredenheid | Tytsjerksteradiel

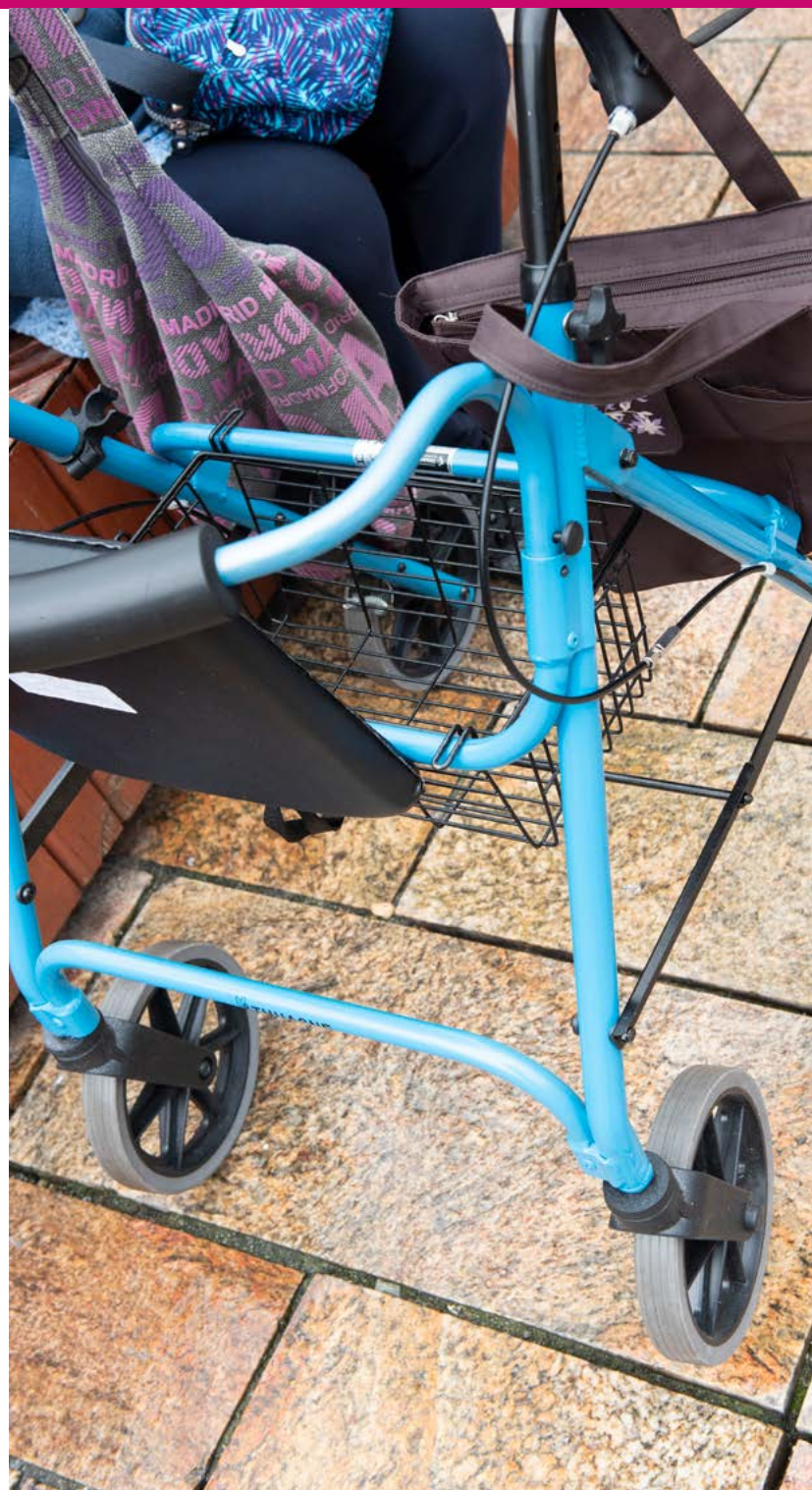
Rapportcijfers

Huishoudelijke hulp	Individuele begeleiding	Dagbesteding	Wmo-vervoer	Wmo-hulpmiddelen	Woon-voorzieningen
8,7	8,5	8,5	8,1	8,6	8,8

De Wmo-cliënten zijn erg tevreden over de dienstverlening op alle onderdelen van de Wmo.

"Het is prima. In het begin moesten de begeleider en ik een beetje aan elkaar wennen. De begeleider is er om mee te gaan met afspraken en achter afspraken aan te gaan. Dat er iemand naast je staat, is heel fijn." **- Wmo-cliënt**

"Ik heb een keer een voorziening aangevraagd voor mijn dementerende moeder (huishoudelijke hulp). Dat ging goed. Maar ze kwam niet in aanmerking voor een taxipas/vervoer om familie te bezoeken, want ze kon nog 800 meter zelfstandig lopen. Ze werd geacht het OV te gebruiken. Ze kon naar de dichtstbijzijnde bushalte lopen. Maar het was maar de vraag of ze in de goede bus zou stappen en of ze er op tijd weer uit zou stappen." **- mantelzorger**



Waarom neemt tevredenheid toe?



- Iets meer dan 15% van de Wmo-cliënten zegt dat zijn/haar tevredenheid over de hulp/ondersteuning in de afgelopen jaren is toegenomen.
- De belangrijkste redenen zijn dat de hulp beter aansluit bij wat de cliënt wil en dat er beter wordt geluisterd naar de wensen van de cliënt.

Waarom neemt tevredenheid af?



- Ongeveer 10% van de Wmo-cliënten geeft aan dat ze in de afgelopen jaren minder tevreden zijn geraakt over de hulp en ondersteuning die ze krijgen.
- De belangrijkste redenen zijn dat de cliënten minder hulp of ondersteuning krijgen dan ze nodig hebben en dat de informatie die ze ontvangen over de hulp/ondersteuning verslechterd is.

Klachten over de Wmo



- Iets meer dan 15% van de Wmo-cliënten heeft wel eens klachten gehad over de hulp en ondersteuning die zij krijgen.
- De klachten zijn van uiteenlopende aard. Het merendeel gaat over:
  - Bereikbaarheid van de organisatie die de hulp/ondersteuning levert.
  - Kwaliteit hulp/ondersteuning is niet goed genoeg.
  - Wisselingen in het team van hulpverleners/ondersteuners.
  - Aantal uren hulp.
  - Het Wmo-vervoer.
- 25% van de Wmo-cliënten heeft hun klacht niet besproken. “Ik vrees dat het niet helpt; het gaat ook om het personeel dat aangenomen wordt” (Wmo-cliënt). Melden cliënten hun klacht wel, dan weten ze daarvoor zowel de zorgorganisatie als het gebiedsteam te vinden.
- Cliënten zijn niet altijd tevreden over wat er met hun klacht is gedaan. Een kleine meerderheid is ontevreden.
- De Adviesraad Wmo pleit voor de introductie van een onafhankelijke ombudsman voor de afhandeling van klachten.

Participatie | Tytsjerksteradiel

Inzet mantelzorg

- Iets meer dan 50% van de Wmo-cliënten kan een beroep doen op een mantelzorger: een partner, kinderen of vrienden.
- Zo'n 60% heeft in de laatste jaren vaker een beroep moeten doen op hun mantelzorger.
  - Ongeveer 40% van de cliënten vindt het moeilijk en wil anderen niet lastig vallen. Dus daarom vragen ze het niet.
  - Zo'n 30% van de cliënten onderkent dat de inzet van hun mantelzorger nodig is en vragen daarom om hulp.
  - Ruim 25% van de cliënten vindt het geen probleem om hulp van de mantelzorger te vragen.
- Volgens de Adviesraad Wmo leidt langer thuis wonen tot meer eenzaamheid en wordt er ook veel gevraagd van mantelzorgers. De adviesraad constateert dat mensen nauwelijks hulp durven vragen. "Mensen hebben niet het hart op de tong". Als ze dan toch de stap zetten, heeft het eigenlijk al te lang geduurd. "Vertel meer het verhaal van de ouderen. Dan hoeven ze zich niet te schamen om hulp te vragen. Dat werkt trouwens twee kanten op, want het kan ook een reden voor mensen zijn om zelf vrijwilliger te worden."
- Wmo-cliënten zijn dikwijls terughoudend om hun familie om hulp te vragen. Zij willen dat hun kinderen gewoon op bezoek kunnen komen, zonder dat ze allerlei klusjes moeten doen.

Portret inwoner

"Ik durf niet ongelimiteerd te zeuren, en wil niet teveel vragen," geeft een inwoner aan. "Ik heb gelukkig een lieve buurman en lieve vriendinnen. Maar ik voel me zo bezwaard om ze vaak om hulp te vragen." Haar kinderen wonen namelijk ver weg en hebben gezinnen en drukke banen. Maar op hen komt daarom alles neer. "Toch rijden ze me vaak naar de dokter." Hoewel haar zoon zegt dat zij voor hen heeft gezorgd tijdens hun jeugd, en dat zij nu voor haar willen zorgen, vindt mevrouw het moeilijk: "Ik ben verdikkeme zo afhankelijk."



Inzet van vrijwilligers

- Ongeveer 15% van de Wmo-cliënten maakt gebruik van de inzet van vrijwilligers.
- Sommige cliënten zouden wel een vrijwilliger willen hebben, maar geven aan dat die er niet zijn. Vooral buiten de stedelijke gebieden is het moeilijk om een vrijwilliger te vinden.
- Vraag naar en aanbod van vrijwilligers sluit niet altijd goed op elkaar aan. Wmo-cliënten constateren dat vrijwilligers wel kortdurende, eenmalige activiteiten willen doen, maar dat zij zich meestal niet willen binden voor langdurige, structurele inzet.
- Volgens KEaRN willen mensen een ander wel helpen, maar willen zij daar actief voor gevraagd worden. Voor zulke arbeidsintensieve werving van vrijwilligers heeft de organisatie geen capaciteit.
- Een derde vindt dat de inzet van de vrijwilligers volledig aansluit bij hun wensen en behoeften; een derde is niet helemaal tevreden en een derde is slechts een beetje/ helemaal niet tevreden.
- Vrijwilligers helpen vooral bij:
  - Het doen van boodschappen
  - Tuinonderhoud
  - Vervoer
  - Vrijetijdsbesteding



"Acuut benodigd vervoer 's nachts naar spoedeisende hulp in ziekenhuis." **- Wmo-cliënt**

"KEaRN helpt met de papieren; daar ben ik zeer tevreden over." **- Wmo-cliënt**

"Bij het zwaardere werk in de tuin zou ik wel wat hulp kunnen gebruiken." **- Wmo-cliënt**

"Aandacht." **- Wmo-cliënt**

"Ik gebruik veel medicijnen en ben daardoor beperkt in mijn doen en laten. Hier in de buurt zijn geen vrijwilligers." **- Wmo-cliënt**

"Er kon een vrijwilliger komen vanuit de gemeente, maar die dienst hebben ze wegbezuinigd, net toen ze mij zouden komen helpen. Dat is heel erg voor mij." **- Wmo-cliënt**

"In Tytsjerksteradiel zijn weinig activiteiten in het voorveld. Wel is het goed dat het Odensehuis is opgericht." **- Adviesraad Wmo**

"Het is gemak! Mijn buurvrouw doet helemaal niets meer zelf. Ze heeft iemand voor de tuin, voor het huishouden en om voor haar te koken. Maar je moet het zelf doen!" **- inwoner**

Portret Wmo-cliënt

"Een tijd geleden had ik mijn pols gebroken. Maar ik wil eigenlijk zo lang mogelijk zelfstandig blijven. Met die pols moest ik wel hulp accepteren (thuiszorg voor douchen en steunkous), maar ik vond het helemaal niks. Het is wel weer een stukje dat je inlevert. Ik wil het zo lang mogelijk zelf doen. Ik rijd al drie jaar geen auto meer. Mijn man is overleden. Toen hadden we net een nieuwe auto gekocht. Ik heb de auto wel gebruikt om een paar keer mee naar de kapper te gaan. Maar daarna durfde ik er niet meer in te rijden. Het is veel te druk. Toen mijn rijbewijs was verlopen, heb ik wel bij de gemeente een gezondheidsverklaring opgehaald, maar niet meer ingevuld. Dan ben je een beetje opgesloten. Ik heb geen kinderen, wel een zus." Om naar afspraken in het ziekenhuis te gaan, leunt ze op haar zus ("maar die heeft haar eigen kwaaltjes") en de ex van haar nichtje ("die hebben een gehandicapt kind, daar moet op gepast worden").

Mevrouw heeft nog niet echt kunnen wennen aan haar nieuwe appartement. "Toen ik hier pas kwam wonen, was ik met mijn man. Hij zei: 'Je went er wel aan. Het komt wel, we zijn met z'n tweeën.' Maar toen overleed hij een jaar later. Maar ik voel me hier nooit echt thuis. In mijn vorige huis hadden we een tuin. Dan bleef de buurman nog wel eens staan voor een praatje. Of er kwamen kinderen langs en dan vroeg ik: 'Jullie komen niet zomaar?' 'Nee mevrouw, voor een snoepje of een koekje.' Maar je hebt hier helemaal niks. Je komt af en toe bij elkaar op de koffie, maar daar blijft het bij. Ik ga wel naar de buurtkamer. Je komt mensen wel tegen in de lift of de fietsenkelder, maar ik ben niet helemaal op mijn plek. Soms hoor je hier niet eens een deur dichtvallen. Ben ik dan helemaal alleen? Zondag was het erg stil, en wilde ik naar de deur lopen om te roepen. Kijken wat er zou gebeuren."

"Maar ik verveel me nooit. Ik ben de hele dag bezig. Met oude foto's. Ik houd ervan om naar sport te kijken. Dat snappen ze hier niet. Mijn hobby's spelen zich de laatste jaren wel thuis af." Op de vraag of mevrouw zich eenzaam voelt, antwoordt ze: "Soms, het is leuk als iemand komt. In Burgum is er van alles te doen. Het is een gemis dat ik geen kinderen heb, dat begin ik nu te merken. Als je ouder wordt, loop je tegen meer dingen aan. Ik red me wel. Ik laat de moed niet zakken. We scharrelen door."

"Soms voel ik me eenzaam. Het is leuk als iemand komt. In Burgum is er van alles te doen."

Aan het einde van het gesprek licht de gebiedsteammedewerker een tipje van de sluier op over het advies dat ze gaat geven. "De gemeente beslist uiteindelijk, maar ik ga het advies geven dat u in aanmerking komt voor collectief taxivervoer." Op de terugweg zegt de medewerker van het gebiedsteam: "Ik zie dat er een sociaal isolement kan ontstaan. Ondersteuning kan haar helpen om onder de mensen te komen."


lysias
ADVIES