



Aan: College en gemeenteraad gemeente Boekel

Onderwerp: Gevraagd advies cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2016

Datum: 29 september 2017

Geacht college en leden van gemeenteraad Boekel,

Met het aanbieden van het cliëntervaringsonderzoek WMO 2016 (hierna te noemen CEO 2016) wordt de Adviesraad Sociaal Domein gevraagd haar advies uit te brengen over de resultaten van het CEO 2016.

Met de bijlage bij het CEO 2016 wordt een factsheet en een memo met de duiding van de resultaten en de daaraan verbonden conclusies aangeboden.

De adviesraad heeft in haar vergadering van 29 september 2017 het CEO 2016 inhoudelijk besproken en brengt op basis hiervan haar advies uit.

Algemeen

Wij stellen dat het moment waarop het CEO 2016 aangeboden wordt als rijkelijk laat mag worden genoemd. Zeker in het licht bezien van de wettelijk opgelegde verplichting de resultaten van het CEO 2016 voor 1 juli te moeten plaatsen op de site.

www.waarstaatjegemeente.nl.

Gelijktijdig zijn we ingenomen met de gekozen opzet voor het samenstellen van een regionale monitor, waarmee het regionaal afgestemde beleid, -inkoop en monitoring inzichtelijk en vergelijkbaar wordt. Wij juichen die ontwikkeling toe.

Analyse van het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016

Naast de wettelijk voorgeschreven onderzoeksvragen wordt met het factsheet ook inzicht gegeven in de regionaal aangedragen onderzoeksvragen.

Inhoudelijk stellen wij vast dat het een goede ontwikkeling is dat het aantal respondenten sterk is toegenomen. Wanneer deze toename het gevolg is van een groeiend gevoel van betrokkenheid en erkennen van het belang van dit onderzoek dan is het zaak de uitkomsten en vooral ook de conclusies terug te koppelen met de doelgroep. **Cliënten vragen nadrukkelijk wat er gebeurt met hun antwoorden.**

Verder zien wij marginale verschuivingen in de waardering, waarbij het percentage helemaal mee eens en mee eens nagenoeg gelijk blijft.

Wel valt op (nu nog nadrukkelijker dan in het CEO 2015) dat de mogelijkheid van een **ONAFHANKELIJKE** cliëntondersteuner onbekend is. Er is sprake van een toename van het aantal respondenten die niet bekend zijn met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuner.

Reeds in 2016 heeft onze adviesraad bijzondere aandacht gevraagd voor het meer bekendheid geven aan de mogelijkheid van het invoeren en gebruiken van onafhankelijke cliëntondersteuner. Op de vraag welke maatregelen ter verbetering er zijn genomen in het afgelopen jaar, constateren wij dat het vermelden in de gemeentegids van 2017 en 2018 als maatregel niet afdoende is. Inwoners die hulp nodig hebben zullen zeer zeker niet als eerste de gemeentegids raadplegen.

Opnieuw roepen wij op om bij de eerste processtap “het melden”, de melder (immers dat kan iedereen zijn) schriftelijk te wijzen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuner.

Deze stap dient opnieuw en ook nu weer schriftelijk te worden herhaald bij het doen van de aanvraag. Ook wanneer de aanvrager begeleidt door een mantelzorg of door derden een aanvraag indient, dient te allen tijde schriftelijk gewezen te worden op de mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een mondelinge vermelding van deze mogelijkheid tijdens het keukentafelgesprek volstaat niet.

Verder vragen wij bijzondere aandacht voor een aantal door de gemeente gestelde aanvullende vragen.

Het betreft:

- Invloed eigen bijdrage op de ondersteuning
 - Hier valt op dat er 19% van de cliënten in Boekel aangeeft door de hoogte van de eigen bijdrage twijfelde om minder gebruik te maken van, of geheel afgezien heeft van de noodzakelijke ondersteuning. Wij achten het van groot belang nader onderzoek te doen naar de redenen en de omstandigheden van het (gedeeltelijk) af willen zien van ondersteuning door de hoogte van de vastgestelde eigen bijdrage.
- PGB of Zorg in Natura.
 - Bij deze vraag valt het hoge percentage van gebruikers op die geen idee hebben over welke vorm van ondersteuning zij beschikken. Mogelijk dat ook hier de voorlichting naar de cliënt nog meer aandacht vraagt.
- Een derde vraag betreft de ondersteuning vanuit het netwerk.
 - Hier laat onze gemeente een opvallend positief resultaat zien ten opzichte van de andere deelnemende gemeenten. De hechte leefgemeenschap en saamhorigheid lijken hier de belangrijke rol en positie van de mantelzorg te bevestigen. Met de steeds verdergaande vergrijzing dreigt ook voor onze gemeente het gevaar dat mantelzorg een uitzondering wordt en geen regel. Een goede analyse van de lokale situatie en positie van mantelzorg achten wij noodzakelijk voor het tijdig aanpassen of nieuw ontwikkelen van beleid.

Advies

1. De adviesraad sociaal domein onderstreept de met de aanbiedingsbrief verwoorde conclusie dat onze gemeente op nagenoeg alle onderdelen van het CEO beter scoort dan de overig deelnemende gemeenten. Het verder inzetten op resultaten en verbeteringen met daarbij bijzondere aandacht voor de mantelzorgondersteuning en de laagdrempeligheid zien wij als essentieel voor het verdere welbevinden van de cliënt.
2. Wij adviseren om alle cliënten te informeren over de uitkomst van het CEO en over de maatregelen die ter verbetering genomen zijn of worden.
3. Wij adviseren een nader onderzoek te doen naar de redenen en de omstandigheden van het af willen zien van ondersteuning vanwege de hoogte van de vastgestelde eigen bijdrage.
4. Opnieuw en bij herhaling adviseren wij dat de communicatie rondom de onafhankelijke cliëntondersteuner verbeterd moet worden. Cliënten dienen op voorhand uitleg te krijgen dat naast hun directe familie ook een onafhankelijk iemand, met kennis van de Wmo 2015, in het belang van de cliënt deel kan nemen aan het keukentafelgesprek.
5. Aanvullend adviseren wij het procesmatig borgen van de communicatie rondom de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuner. Reeds bij de eerst melding dient de melder schriftelijk geïnformeerd te worden. Deze processtap dient opnieuw bij de aanvraag te worden herhaald. Een mondelinge vermelding van deze mogelijkheid tijdens het keukentafelgesprek volstaat niet.
6. Ook adviseren wij het gehele proces van melding – naar aanvraag – naar toekenning procesmatig weer te geven, waarbij nadrukkelijk de tijdperiode van behandeling van elke processtap vermeld is.
7. Wij adviseren een goede analyse van de lokale situatie en positie van mantelzorgers en op basis hiervan het aanpassen of nieuw ontwikkelen van beleid.

Toelichting: Bij de waardering van het “resultaat ondersteuning” zien wij een toename van het gevoel “daadwerkelijk geholpen te zijn” en daardoor ook een stijging in de zelfredzaamheid. Het beleid van onze gemeente - en dat blijkt ook uit het tweede deel van de factsheet - waarbij de mantelzorgtaak gezien wordt als een essentieel onderdeel van ondersteuning heeft naar onze mening direct invloed op dit resultaat. Echter voor sommige mantelzorgers heeft dit directe gevolgen om de reden dat zij geen deel meer uit kunnen maken van de reguliere arbeidsmarkt en dientengevolge inkomensverlies. In ons CEO advies van 2016 hebben wij hiervoor aandacht gevraagd. Zeker in die gevallen waarin een mantelzorger door zijn/haar inzet de samenleving veel geld bespaart.

Aanvullend adviseren wij, ook dit jaar, het college en de raad van de gemeente Boekel voor dergelijke uitzonderingsituaties eenduidige criteria op te stellen. Op deze manier is gewaarborgd dat deze mantelzorgers minimaal een inkomen ontvangen op bijstandsniveau.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein,

Helma Robbers

Secretaris

Adviesraad Sociaal Domein Boekel