



GEMEENTE BOEKEL

Nummer 2016 / 52

MEMO

Aan : Raads- en burgerleden
Van : College van B&W
Betreft: : Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2015
Datum : 22 september 2016

Geachte Raads- en Burgerleden,

Graag informeren wij u over het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) over het jaar 2015.

Aanleiding

Vanaf 2015 zijn we als gemeente op grond van artikel 2.5.1 van de Wmo verplicht om jaarlijks te onderzoeken hoe cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. In tegenstelling tot voorgaande jaren heeft het Rijk nu in de wet vastgelegd dat gebruik moet worden gemaakt van landelijke standaardvragen. Naast deze standaardvragenlijst heeft Boekel ervoor gekozen om de vragenlijst uit te breiden met aanvullende vragen over mantelzorg. Hiervoor hebben we gebruik gemaakt van de vragen die Mezzo (de landelijke vereniging voor mantelzorgers) heeft opgesteld. Er zijn 269 vragenlijsten verzonden, daarvan zijn 122 ingevuld. De respons is daarmee hoger dan die in de referentiegroep: 45% (referentiegroep 38%).

De uitvoerende partij is (net als in vorige jaren) BMC geworden. Door de verplichte vragen is het onderzoek op geen enkel onderdeel vergelijkbaar met vorige tevredenheidsonderzoeken. Ook is er door het Rijk voor gekozen niet meer per voorziening de tevredenheid te meten, maar op de brede werkwijze, bejegening en kwaliteit en resultaat van de ondersteuning.

Beoogd effect

Met het onderzoek willen we inzicht krijgen in hoe onze cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren, zodat we onze Wmo-dienstverlening gericht kunnen verbeteren.

Toelichting op de resultaten

1. *Er heerst tevredenheid over het contact in de toegang tot zorg*

Op bijna alle items scoort de gemeente Boekel beter dan de referentiegroep. Met name zijn cliënten tevreden over 'de medewerker nam mij serieus': 89%. Aandachtspunt is de vindbaarheid van het Dorpsteam in Boekel: slechts 69% is hier tevreden over. Dit betekent dat we nog meer en beter moeten communiceren over de toegang tot zorg via het Dorpsteam Boekel. Door alle veranderingen in de zorg in het jaar 2015 (ook in aanpalende zorgwetgeving) is het echter begrijpelijk dat cliënten door de bomen het bos niet meer zagen/zien.

2. *Er is onvoldoende bekendheid over de mogelijkheid van cliëntondersteuning*

Landelijk blijkt er te weinig bekendheid te zijn met de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Wij zien in Boekel echter ook dat cliënten liever een familielid, andere mantelzorger of begeleider meenemen naar een gesprek. Hoewel de gemeente Boekel hierin beter scoort dan de referentiegroep, is communicatie over de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning zeker een aandachtspunt in de uitvoering.

3. *De meerderheid is tevreden over de kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning.*

Inwoners zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (84%) en vinden dat de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag (84%). Door de ondersteuning kan de cliënt beter de dingen doen die hij/zij wil (76%), kan hij/zij zich beter redden (88%) en heeft hij/zij een betere kwaliteit van leven (79%). Boekel scoort op deze items beter dan het gemiddelde in de referentiegroep.

4. *28% van de mantelzorgers geeft aan uitgenodigd te zijn voor het keukentafelgesprek*

45% van de mantelzorgers geeft aan dat ze bekend zijn als mantelzorger bij de gemeente. 13% zegt dat ze niet bij de gemeente bekend zijn, maar dat dat ook niet hoeft.

Opvallend is het percentage dat als mantelzorger uitgenodigd is voor deelname aan het gesprek, slechts 28%, terwijl dit bij elke afspraak onderwerp van gesprek is. Hiervoor zijn drie verklaringen:

- a) Uit de toelichting die respondenten hebben gegeven blijkt meerdere keren dat het begrip mantelzorg onbekend is. Daardoor hebben een aantal cliënten zelf het gedeelte over de mantelzorger ingevuld (terwijl zij de vragenlijst in de rol van 'cliënt' invullen en vaak de werkelijke mantelzorgondersteuning gericht is op de ander).
- b) De medewerkers van het Dorpsteam adviseren bij het maken van een afspraak altijd dat er iemand (familielid, mantelzorger of een andere naaste) bij het gesprek aansluit. In de meeste gevallen is er bij de gesprekken ook een familielid aanwezig. Of men is mantelzorger maar degene ervaart het niet zo. Ook hier gaat het dus om de definitie.
- c) Het komt in Boekel relatief veel voor dat er meerdere mantelzorgers actief zijn rondom één cliënt: uit deze families zijn vaak meerdere mantelzorgers bij ons geregistreerd, maar bij

een keukentafelgesprek is vaak maar één van hen aanwezig. Dan klopt het dus dat niet elke mantelzorger in het afgelopen jaar aanwezig is geweest bij het gesprek.

5. *Een groot deel van de mantelzorgers maakt geen gebruik van mantelzorgondersteuning*

Van de respondenten geeft 49% aan geen gebruik te maken van enige vorm van mantelzorgondersteuning zoals de gemeente die biedt. Dit lijkt teleurstellend weinig. Hoewel we ook hier beter scoren dan de referentiegroep, en daarmee sprake lijkt te zijn van een landelijke trend, is dit percentage hoger dan in voorgaande jaren. De mantelzorgondersteuner uit het Dorpsteam heeft de ervaring dat het niet bij iedereen gewenst is om als 'mantelzorger' geregistreerd te staan. Willen we mantelzorgkadobonnen of andere ondersteuning kunnen regelen, dan moeten we weten wie onze mantelzorgers zijn, anders kunnen we ze niet bereiken. Daarbij 'voelt' en groot deel van de mantelzorgers zich niet als zodanig, of vinden ze de inzet die zij plegen 'vanzelfsprekend' en/of willen zij daarvoor niet ondersteund worden. Wij zien wel een flinke stijging van het bereik onder mantelzorgers sinds de ondersteuning overgegaan is van de regionale Mantelzorgwinkel, naar een lokale aanpak via het Dorpsteam Boekel. Wij hopen deze stijgende lijn voort te zetten.

Hoewel het bereik onder mantelzorgers dus beter kan, scoren we ook hier beter dan in de referentiegroep. Ook de waardering van de geboden mantelzorgondersteuning is op alle items hoger dan in de referentiegroep.

Kanttekeningen

De volgende gebeurtenissen kunnen effect hebben gehad op de uitkomsten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015:

1. *Onrust over Huishoudelijke Verzorging*

In de periode dat het onderzoek is uitgevoerd was er veel negatieve publiciteit rondom de huishoudelijke verzorging door juridische uitspraken van de Centrale Raad van Beroep. Daarbij is er per 2015 40% bezuinigd op deze ondersteuning. In de toelichtingen zien we dat de meeste negatieve reacties worden gegeven over deze ondersteuning.

2. *Nieuwe taken, grote operatie*

Het jaar 2015 was het 'transitiejaar' waarin veel veranderingen zijn doorgevoerd, nieuwe cliënten kwamen naar de gemeente en bezuinigingen zijn doorgevoerd, ook op de nieuwe taken (25%). Inwoners moesten opnieuw hun weg vinden, er heerste grote onzekerheid of men zorg kon behouden (herindicaties) en het Dorpsteam moest zorg dragen voor nieuwe en nog onbekende taken. Niet alleen door cliënten en gemeente moest 'het wiel worden uitgevonden', maar ook door aanbieders. De gehele zorgketen was in beweging.

3. *Uitbesteding PGB aan de Sociale Verzekeringsbank*

Het jaar 2015 heeft veel landelijke problemen gekend rondom uitbetalingen aan cliënten met een PGB. Dit heeft dagelijks capaciteit gekost in de gemeentelijke organisatie en het Dorpsteam Boekel. Door deze intensieve controles en acties hebben we niet alle problemen kunnen oplossen, maar hebben we wel gezamenlijk met de cliënt kunnen optrekken. Of de

problemen met de SVB een positief (intensief samen optrekken met gemeente naar SVB) of negatief (problemen in de uitvoering van zorg) effect heeft gehad op het cliënt-ervaringsonderzoek, weten we niet.

Advies: Adviesraad Sociaal Domein Boekel

Naar aanleiding van de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek is de Adviesraad Sociaal Domein gevraagd om een advies naar college en gemeenteraad uit te brengen. Dit advies treft u als bijlage aan. Wij adviseren u hiervan kennis te nemen.

De Adviesraad adviseert een inkomensvoorziening voor mantelzorgers in bijzondere situaties. Dit onderwerp gaat inhoudelijk niet over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek. Het College zal hierover een standpunt innemen en in een later stadium bij uw Raad terug komen op dit onderwerp.

Conclusie

Het feit dat we op bijna alle items beter scoren als in de referentiegemeenten, is voor ons een teken dat we op de goede weg zijn. Verschil wordt ons inziens gemaakt door 'het gevoel' dat inwoners overhouden in de toegang tot zorg, de wijze waarop zij bejegend worden en de mate waarin bedachte oplossingen ook écht ondersteunend zijn. Wij blijven inzetten op resultaten en hopen dat we komend jaar met meer rust en duidelijkheid in de zorg de uitkomsten van een volgend cliëntervaringsonderzoek verder kunnen verbeteren.

Naar aanleiding van dit onderzoek worden als verbeterpunten voor het komende jaar benoemd:

1. Communicatie verbeteren rondom de onafhankelijke cliëntondersteuning
2. Communicatie verbeteren rondom het Dorpsteam Boekel: bekendheid vergroten.
3. Bereik onder mantelzorgers vergroten.

Communicatie

Art. 2.5.1. de Wmo 2015 geeft aan dat we de resultaten van het CEO voor 1 juli moeten publiceren en rapporteren aan het Ministerie van VWS. Aangezien de wettelijk verplichte vragenlijsten voor de cliëntervaringsonderzoeken laat beschikbaar waren, besloot het Ministerie van VWS om de uiterste aanleverdatum op te schuiven van 1 juli naar 1 september. De resultaten zijn voor 1 september geüpload via www.waarstaatjegemeente.nl.

Wij hopen u op deze wijze voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

College van B&W