

memo aan de gemeenteraad

aan de gemeenteraad
onderwerp Rapport kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Wmo 2023

van het college van burgemeester en wethouders
datum 2 april 2024
dossiernummer 8106

memo

Samenvatting

Met dit memo wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de uitkomsten van het kwalitatief cliëntervaringsonderzoek 2023 dat uitgevoerd is onder de Wmo-doelgroep. Het onderzoek laat zien dat ouderen op verschillende manieren omgaan met ouder worden. Sommige ouderen geven aan weinig toekomstperspectief te zien, anderen zijn juist actief bezig met het organiseren van hun oude dag. Los van die verschillende ervaringen komen er een aantal concrete verbeterpunten uit het onderzoek naar voren op het gebied van communicatie, meedoen, wonen en mantelzorg. Uit het onderzoek komt het sterkst naar voren dat hoewel er al veel activiteiten worden georganiseerd die aansluiten op de behoeften van de ouderen, ouderen deze niet altijd goed weten te vinden. De belangrijkste bevinding is daarom het geven van prioriteit aan passende communicatie voor ouderen. De resultaten van het onderzoek zijn besproken met de Goudse Cliëntenraad.

Doel

Met dit memo wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de uitkomsten van het kwalitatief cliëntervaringsonderzoek 2023 dat uitgevoerd is onder de Wmo-doelgroep.

1 Aanleiding

Op 3 oktober 2023 is de gemeenteraad geïnformeerd over de uitkomsten van de kwantitatieve cliëntervaringsonderzoeken voor werk en inkomen, Wmo en jeugdhulp. In dat memo is aangekondigd dat er voor de Wmo nog een aanvullend kwalitatief onderzoek volgde dat zich richt op de doelgroep ouderen.

Aanvullende informatie

Opzet van het onderzoek

Onderzoeksbureau I&O Research heeft het kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Binnen het onderzoek zijn 16 telefonische diepte-interviews gehouden en hebben 7 ouderen deelgenomen aan een rondetafelgesprek. Aan de hand van de resultaten van de interviews en het rondetafelgesprek heeft I&O een rapport opgesteld, zie bijlage 1.

I&O Research heeft samen met de gemeente Gouda een gespreksleidraad opgesteld voor de interviews. Onderwerpen die onder andere aan bod kwamen in de leidraad zijn het dagelijkse leven, de woonsituatie, de huidige ondersteuning, het ouder worden, de ouderenvoorlichter, zelfstandig wonen en mantelzorg. Na afronding van de interviews vond een duidingssessie plaats. Tijdens de duidingssessie zijn de resultaten van de interviews besproken en is een keuze gemaakt voor de te bespreken onderwerpen tijdens rondetafelgesprek. Gekozen is om dieper in te gaan op:

1. De voorbereidingen die oudere inwoners treffen voor verschillende thema's aangaande het ouder worden.
2. De benodigde hulp bij het treffen van de nodige voorbereidingen voor het ouder worden.

Er is in het onderzoek voor gekozen om niet alleen te focussen op de dienstverlening rond de Wmo-voorziening die de deelnemers ontvangen, maar juist ook op de bredere dienstverlening voor ouderen vanuit de gemeente en de gesubsidieerde samenwerkingspartners. Dit is gedaan omdat de groep

oudere inwoners de komende jaren steeds groter wordt als gevolg van de dubbele vergrijzing. De beschikbaarheid van maatwerkvoorzieningen komt hiermee naar verwachting onder druk te staan. Daarom is het belangrijk om voorliggend op maatwerk goede basisvoorzieningen te hebben. De uitkomsten van dit onderzoek helpen bij het verder vormgeven hiervan.

Uitkomsten en vervolg

Communicatie

Ouderen geven aan dat de manier waarop met hen gecommuniceerd wordt vanuit de gemeente of vanuit samenwerkingspartners van de gemeente vaak niet past bij hen. Bijvoorbeeld omdat veel informatie over activiteiten digitaal gedeeld wordt. Of omdat informatiefolders over activiteiten in een buurthuis liggen waardoor het al moeite kost om überhaupt aan informatie te komen. Ouderen hebben behoefte aan persoonlijke communicatie. Ook ontvangen zij graag informatie op papier die of bij hen in de brievenbus gedaan wordt of te vinden is op een plek dichtbij huis, zoals in de lift of op het prikbord in hun wooncomplex. Verder gaven de deelnemende ouderen aan dat veel van de communicatie gericht is op de kwetsbare groep ouderen, terwijl niet iedereen zich daarin herkent.

De bevindingen rond communicatie bevestigen de plannen die er vanuit de gemeente zijn voor meer gerichte communicatie voor ouderen. Zo wordt er gewerkt aan het versterken van ouderenvoorlichting vanuit de gemeente. 75-plussers worden nu aangeschreven voor een gesprek met een vrijwillige ouderenvoorlichter, waarin ouderen informatie krijgen over ouder worden en de ondersteuning die daarbij mogelijk is. Uit het onderzoek komt naar voren dat de brief die ouderen daarover ontvangen niet voor iedereen duidelijk is en dus verbeterd kan worden. De brief is naar aanleiding van de informatie aangepast. Daarnaast wordt verkend of inzet van de ouderenvoorlichters uitgebreid kan worden en meer preventief ingezet kan worden voordat een inwoner een hulpvraag krijgt, bijvoorbeeld door de leeftijd voor het aanschrijven van ouderen te verlagen.

Verder wordt er nagedacht over verschillende manieren om ouderen te bereiken, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van een informatiegids voor ouderen of het organiseren van een informatiemarkt gericht op ouderen. In alle communicatie is er oog voor de hele breedte van de doelgroep, bijvoorbeeld door de communicatie niet alleen te richten op zorgbehoeften, maar ook op wat ouderen kunnen betekenen voor anderen.

Meedoen

Een deel van de ouderen gaf aan goed mee te kunnen doen. Zij helpen bijvoorbeeld anderen of nemen deel aan activiteiten die in de stad georganiseerd worden. Het Sociaal Team werd genoemd als helpend bij het opdoen van nieuwe contacten. Er waren ook ouderen die eenzaamheid ervaren en deelnemen aan sociale activiteiten moeilijk vinden. Dit kan te maken hebben met heel praktische redenen: veel activiteiten zijn 's avonds en een deel van de ouderen gaf aan dan niet meer naar buiten te durven. Een andere reden is 'binnenkomstvrees'; het is moeilijk om alleen ergens voor het eerst aan deel te nemen. Dan zou het bijvoorbeeld fijn zijn om dat samen met een maatje te kunnen doen.

Eenzaamheid heeft de aandacht van de gemeente. Binnen het Gezond en Actief Leven Akkoord (GALA) is hier specifieke aandacht voor. Hierbinnen vinden al een aantal activiteiten plaats. Zo is er de Positieve Apotheek. Hierbij gaan de sociaal makelaars van het Sociaal Team in Gouda samen met de preventieverpleegkundigen vanuit Vierstroom een aantal keer per jaar de straat op om inwoners op te zoeken op plekken waar inwoners sowieso al komen, zoals het winkelcentrum en bij evenementen. Op deze plekken geven ze voorlichting over laagdrempelige ontmoetingsplekken, activiteiten en ondersteuningsaanbod en vertellen ze wat inwoners kunnen verwachten. De bedoeling hiervan is dat 'binnenkomstvrees' hierdoor minder wordt en inwoners makkelijker binnenlopen bij een buurtontmoetingsplek.

Daarnaast zijn er veel maatjesprojecten beschikbaar in Gouda. Die richten zich niet specifiek op ouderen, maar zijn wel beschikbaar voor hen. Ouderen zouden hier zowel actief kunnen zijn als

maatje of kunnen zich aanmelden als ze behoefte hebben aan een maatje. Wat verder bleek tijdens de gesprekken is dat ouderen veel uitgaan van aanbod dat georganiseerd wordt. Maar het is altijd mogelijk om op eigen initiatief naar een buurtontmoetingsplek te gaan en daar zelf een activiteit te organiseren. Zo nodig is ondersteuning bij het organiseren van een activiteit vanuit de ontmoetingsplek mogelijk. Buurtontmoetingsplekken zijn juist bedoeld om ruimte te geven aan de behoeften van inwoners.

Wonen

De ouderen die meededen met het onderzoek gaven aan dat ze graag zo lang mogelijk zelfstandig willen wonen. Een deel woont al in een passende (gelijkvloerse) woning, een ander deel nog niet. Ouderen gaven aan dat ze het vinden van een passende woning ingewikkeld vinden. Degenen die nog niet passend wonen, gaven aan de overstap naar een andere woning niet goed te overzien. Daarnaast is passend wonen niet alleen het hebben van een gelijkvloerse woning. De deelnemers aan het onderzoek gaven aan dat ook het sociale aspect van wonen belangrijk voor hen is. Als voorbeeld werd Knarrenhof genoemd. Dat is een plek waar ouderen zelfstandig wonen, maar ze voorzieningen met elkaar delen en vooral ook samen activiteiten doen en naar elkaar omkijken. Een belemmering in het passend wonen zijn voor sommige ouderen ook de financiële middelen die hiervoor nodig zijn.

Bij de ontwikkeling van de Woonzorgvisie is specifieke aandacht voor de doelgroep ouderen. Hierbij is aandacht voor gelijkvloerse bouw, maar ook voor de sociale kant. Het is de bedoeling dat er meer passende woningen voor ouderen beschikbaar komen om zo doorstroom op de woningmarkt te bevorderen. Daarnaast blijkt ook voor het thema wonen dat met name informatievoorziening belangrijk is. Ouderen overzien verhuizen vaak niet, omdat ze niet weten waar ze moeten beginnen. De komende periode wordt verkend hoe in deze informatie het beste voorzien kan worden. In andere gemeenten wordt er bijvoorbeeld een doorstroommakelaar of verhuisadviseur ingezet.

Mantelzorg

Hoewel de deelnemers in het onderzoek niet representatief zijn voor het geheel van de doelgroep, is het wel opvallend dat de deelnemers maar weinig aangeven een mantelzorger te hebben. Daarnaast spraken de deelnemers die wel mantelzorg ontvingen hun zorgen uit over de beschikbaarheid van hun mantelzorger. In het kader van de samenredzaamheid en de verwachte mindere beschikbaarheid van zorg(verleners), is dit een belangrijk signaal. Zoals eerder met de raad is gecommuniceerd, wordt er op dit moment in opdracht van Palet Welzijn een behoefte-onderzoek onder mantelzorgers gedaan. De gemeenteraad ontvangt hier in het eerste kwartaal van 2025 de uitkomsten van.

Conclusie

Het onderzoek laat zien dat ouderen op verschillende manieren omgaan met ouder worden. Sommige ouderen geven aan weinig toekomstperspectief te zien, anderen zijn juist actief bezig met het organiseren van hun oude dag. Los van die verschillende ervaringen komen er een aantal concrete verbeterpunten uit het onderzoek naar voren. Vanuit de gemeente liep er al een verkenning rond ouderen, vanwege de vergrijzing en de kansen die het GALA biedt voor deze doelgroep. De uitkomsten van dit onderzoek sluiten goed aan op die verkenning en bevestigen het beeld over de behoeften van ouderen. Uit het onderzoek komt het sterkst naar voren dat hoewel er al veel activiteiten worden georganiseerd die aansluiten op de behoeften van de ouderen, ouderen deze niet altijd goed weten te vinden. De belangrijkste bevinding is daarom het geven van prioriteit aan passende communicatie voor ouderen.

Bespreking met de Goudse Cliëntenraad

De resultaten van het kwalitatief cliëntervaringsonderzoek zijn besproken met de Goudse Cliëntenraad (GCR). Uitkomst van de bespreking is dat er nog veel kansen liggen als het gaat om het bereiken van ouderen. De GCR gaf hierin mee dat het belangrijk is om ouderen op een positieve manier te benaderen en aandacht te hebben voor de breedte van de doelgroep, zowel

vitale als minder vitale ouderen. Met de GCR is afgesproken dat ze actief betrokken worden bij de vervolgstappen op het gebied van ouderen.

2 Afgestemd met

Afdeling Maatschappelijk Beleid

Afdeling Zorg en Ondersteuning

Bijlagen(n):

1. I&O Research: Ouder worden in gemeente Gouda 2023