

RAPPORTAGE

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Haaren

juli 2018



Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding en doel.....	1
1.2 Aanpak onderzoek.....	1
1.3 Toepasbaarheid van de resultaten.....	2
2 Uitkomsten.....	3
2.1 Eerste contact / duidelijkheid rondom toegang.....	3
2.2 Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie	4
2.3 De hulpvraag en aansluiting van de oplossing bij de hulpvraag	4
2.4 Bejegening door Wmo-consulenten	5
2.5 OCO & Wmo-vertrouwenspersoon	6
2.6 Mantelzorg en belastbaarheid	6
Bijlage 1. Gespreksschema	8

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

De zes gemeenten uit de regio Meierij (Boxtel, Haaren, Vught, Meierijstad, 's-Hertogenbosch en Sint-Michielsgestel) willen tweejaarlijks een verdiepend kwalitatief onderzoek uitvoeren naar ervaringen van Wmo-cliënten met Wmo. Voor de gemeente Haaren is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde ondersteuning vanuit de Wmo hebben ervaren. Om hier een beeld van te krijgen hebben de gemeenten gevraagd aan ZorgfocuZ om een ervaringsonderzoek uit te voeren onder Wmo-cliënten. Met de informatie uit dit onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

1.2 Aanpak onderzoek

Hieronder wordt de aanpak van het onderzoek beschreven. Allereerst wordt beschreven wie voor dit onderzoek zijn benaderd en welke methode voor het onderzoek is gebruikt.

Doelgroep en werving

Het betreft Wmo-cliënten die in 2017 contact hebben gehad met een consulent. Het kan hierbij gaan om een nieuwe aanvraag of een herindicatie. Er zijn 200 cliënten aangeschreven met de vraag of zij wilden deelnemen aan ofwel een focusgroep (met twee mogelijke data) ofwel een telefonisch interview. Bij het groepsgesprek is gekozen voor de datum waarop de meeste cliënten konden. De overige deelnemers zijn gebeld en waar nodig gevraagd of zij toch op het andere tijdstip konden. In totaal deden acht deelnemers mee aan het groepsgesprek. Men kon zich ook aanmelden voor een telefonisch interview. Met acht cliënten is een interview afgenomen.

Onderzoeksmethode

Om de ervaringen van cliënten met de Wmo in kaart te brengen is in de regio Meierij in 2018 gekozen voor een kwalitatieve meting. Het onderzoek bestond per gemeente uit een groepsgesprek met Wmo-cliënten en acht telefonische interviews.

Zowel het groepsgesprek als de telefonische interviews zijn gehouden aan de hand van vooraf opgestelde gespreksthemata's. Deze thema's zijn in overleg met de gemeente tot stand gekomen. In de bijlage is het volledige gesprekschema opgenomen.

- Eerste contact/duidelijkheid rondom toegang
- Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie
- De hulpvraag en aansluiting van de oplossing bij de hulpvraag
- Bejegening Wmo-consulenten
- OCO & Vertrouwenspersoon

- Mantelzorg en belastbaarheid

Tot slot zijn de bevindingen uit de focusgroepen en interviews in een groepsbijeenkomst met de beleidsmedewerkers en Wmo-consulenten van de zes Meierijgemeenten besproken. Het doel van de sessie was het formuleren van verbeterpunten en het uitwisselen van ervaringen en werkwijze van de verschillende gemeenten. Een verslag van die bijeenkomst wordt als aparte bijlage opgeleverd.

1.3 Toepasbaarheid van de resultaten

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek op basis van een groepsgesprek en acht interviews. De rapportage van dit onderzoek geeft inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de geboden zorg. Daarnaast is de rapportage bedoeld om ideeën te verkrijgen voor verbetering.

2 | Uitkomsten

In dit hoofdstuk geven we op themaniveau een samenvatting van de ervaringen van de cliënten. Bij de focusgroep in Haaren waren acht mensen aanwezig, waaronder een echtpaar (dit betrof één Wmo-aanvraag). Een aantal deelnemers maakt al langere tijd gebruik van de Wmo. Eén cliënt heeft vorig jaar een nieuwe aanvraag gedaan. De deelnemers maken gebruik van verschillende Wmo-voorzieningen zoals woningaanpassingen, vervoersvoorziening, hulp in de huishouding en hulpmiddelen zoals een scootmobiel. Daarnaast maakt een aantal deelnemers gebruik van groepsbegeleiding. Naast de focusgroep zijn acht cliënten telefonisch geïnterviewd over hun ervaringen met (aanvraag van) de Wmo. Ook bij de geïnterviewden ontvangt een aantal cliënten de Wmo-ondersteuning al meerdere jaren. De geïnterviewden maken gebruik van verschillende Wmo-voorzieningen: woningaanpassingen, vervoersvoorziening, hulp bij huishouding, individuele begeleiding en hulpmiddelen.

2.1 Eerste contact / duidelijkheid rondom toegang

De deelnemers van de focusgroep geven aan dat zij de Wmo op verschillende manieren kennen:

- via hun kennissenkring of familie;
- via specialistische hulp zoals de huisarts of het ziekenhuis;
- via de Katholieke Bond Ouderen.

Volgens de deelnemer die vorig jaar de nieuwe aanvraag heeft gedaan, was het proces van hoe de Wmo-aanvraag zou verlopen vooraf niet duidelijk. Dit werd vervolgens wel goed uitgelegd door de Wmo-consulent tijdens het eerste telefoongesprek. Over de bereikbaarheid van de gemeente is deze deelnemer minder tevreden:

“Ik had een telefoonnummer, maar ben de hele middag bezig geweest met bellen voordat ik iemand te pakken had.”

In de telefonische interviews is aan de cliënten gevraagd hoe zij het eerste contact met de gemeente hebben ervaren. De respondenten geven aan de Wmo via verschillende kanalen te kennen:

- via de gemeente;
- via de maatschappelijk werker;
- via internet;
- uit eigen ervaring.

Het eerste contact wordt door de respondenten als prettig ervaren. De geïnterviewden die een keukentafelgesprek hebben gehad, benoemen dat ze het prettig vinden dat er iemand bij hen thuis komt in hun eigen vertrouwde omgeving.

Een aantal geïnterviewden heeft vorig jaar enkel contact gehad met de gemeente over de herindicatie. Eén van deze cliënten is niet tevreden over het proces van de herindicatie: het duurde namelijk erg lang voordat alles geregeld was. Deze cliënt geeft aan veel stress te hebben gehad over de herindicatie, omdat ze bang was dat niet alles op tijd geregeld zou zijn. De andere cliënten hebben wel goede ervaringen met de herindicatie, de herindicatie werd bijvoorbeeld snel afgehandeld.

2.2 Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie

Deelnemers geven in de focusgroep aan dat zij onvoldoende informatie vanuit de gemeente over de Wmo hebben gekregen. Zij geven aan dat zij van te voren niet wisten wat zij van de Wmo konden verwachten en dat de informatie hierover op de website van de gemeente niet duidelijk is. Tijdens de focusgroep zijn de volgende voorbeelden gegeven van informatie die gemist wordt:

- Verschillende cliënten geven aan informatie over de eigen bijdrage te missen.
- Een andere cliënt had graag informatie willen hebben over de verschillen tussen PGB en zorg in natura.
- Tot slot hoort één cliënt tijdens de focusgroep over de regiotaxi. Hij zou dit graag gehoord hebben van de Wmo-consulent.

Wel wordt genoemd dat bij een informatieavond van de Katholieke Bond Ouderen (vanaf hier: KBO) een Wmo-consulent aanwezig was aan wie vragen gesteld konden worden. Dit werd door de deelnemers zeer gewaardeerd. Daarnaast geven sommige deelnemers aan dat het soms lang duurt voordat de aanvraag geregeld is. Deelnemers geven aan het gevoel te hebben zelf overal achteraan te moeten gaan. Vooral bij complexere aanvragen, zoals een rolstoel of scootmobiel, duurt de aanvraag vaak lang. Eenvoudigere aanvragen, bijvoorbeeld hulp bij huishouding, lijken wel vlot geregeld te worden. Twee deelnemers geven dit aan.

De telefonisch geïnterviewden zijn over het algemeen tevreden over de informatievoorziening vanuit de gemeente. De brieven vanuit de gemeente zijn bijvoorbeeld begrijpelijk en duidelijk. Een aantal respondenten zijn minder tevreden over de volgende punten:

- Eén respondent miste informatie over wat er na de aanvraag geregeld moest worden met het CAK en had graag hulp willen krijgen bij het invullen van de formulieren van het CAK
- Een andere respondent wilde graag op de hoogte gehouden worden over de herindicatie

2.3 De hulpvraag en aansluiting van de oplossing bij de hulpvraag

Een deel van de deelnemers is zeer te spreken over de geboden zorg, deze sluit goed aan bij hun zorgbehoefte. Een aantal deelnemers die bijvoorbeeld gebruik maken van de regiotaxi, hulp in de huishouding en/of een scootmobiel is erg tevreden. Daarnaast geven drie mensen aan dat de geboden hulp helemaal niet aansluit bij hun behoefte. Eén vrouw vertelt dat er bij haar thuis een dure elektrische rolstoel staat die ze niet gebruikt,

omdat deze niet goed bij haar medische situatie past. Zij heeft dit al een paar keer met de Wmo-consulent besproken, maar zij heeft het gevoel dat haar medische situatie niet goed wordt bekeken. Een andere cliënt heeft een nieuwe scootmobiel, maar kan deze niet gebruiken. De scootmobiel is niet geschikt voor de cliënt vanwege evenwichtsproblemen. Tot slot is er een cliënt die geen scootmobiel heeft toegewezen gekregen, omdat zij met de auto of elektrische fiets overal zou kunnen komen.

“De gemeente redeneert dat ik overal wel kan komen. Maar ik kan niet lopen. Ik kan bij het winkelcentrum komen, maar ik kan de winkel niet in.”

Daarnaast is in de telefonische interviews gevraagd naar de hulpvraag en de aansluiting van de oplossing op de hulpvraag. De meeste cliënten zijn tevreden over de hulp en ondersteuning. Wel benoemen een aantal dat ze graag meer uren huishoudelijk hulp willen. Tijdens de interviews is aan bod gekomen of de gemeente tussentijds vraagt aan de cliënt of de hulp nog goed aansluit bij de hulpvraag. De respondenten geven aan dat dit niet gebeurt, maar dat dit ook niet nodig is. Respondenten noemen dat zij zelf contact met de gemeente op zullen nemen als de hulp niet meer bevalt.

2.4 Bejegening door Wmo-consulenten

In de focusgroep blijkt dat sommige deelnemers tevreden zijn over de bejegening. Een aantal cliënten met complexere zorgvragen heeft minder goede ervaring met de bejegening van de Wmo-consulenten. Ze hebben het gevoel dat de consulent zich weinig of niet verdiept in hun medische situatie. De volgende drie situaties komen naar voren:

- Eén deelnemer vertelt dat zij tijdens het keukentafelgesprek de Wmo-consulent uitleg wilde geven over haar ziekte, maar dat de Wmo-consulent niet luisterde. Ook nam de Wmo-consulent volgens de deelnemer de informatie die de deelnemer voor haar had uitgeprint niet mee.
- Een andere cliënt geeft aan dat zij de verkeerde rolstoel heeft gekregen ondanks de verwijsbrief van de huisarts met informatie over welke rolstoel de cliënt zou moeten krijgen.
- Tot slot vertelt een cliënt dat de Wmo-consulent vond dat de cliënt zelf nog auto kon rijden terwijl de dit vanwege de medische situatie niet mogelijk is.

Daarnaast geven meerdere deelnemers aan inlevingsvermogen bij de Wmo-consulent te missen. Deelnemers missen een luisterend oor en hadden meer respect van de Wmo-consulent verwacht. Ook is de consulent niet altijd goed bereikbaar volgens een deelnemer. Tot slot geeft één deelnemer aan dat zij graag een vast contactpersoon bij de gemeente zou willen hebben.

In de telefonische interviews is gevraagd naar de ervaringen van respondenten met de bejegening van de consulenten. Een aantal geïnterviewden geeft aan prettig contact te hebben met de consulent. De consulent is volgens hen vriendelijk, prettig in de omgang en beschikt over voldoende kennis. Twee deelnemers geven aan kennis te missen bij de consulent. Zij noemen onder andere kennis over het CAK en de eigen bijdrage te missen. Volgens één van de deelnemers gaf de consulent verkeerde informatie. Deze deelnemer ziet liever dat de

consulent het antwoord op een vraag gaat uitzoeken als hij/zij het niet weet, in plaats van verkeerde informatie door te geven. Ook geeft één deelnemer aan een vast contactpersoon bij de gemeente te missen.

2.5 OCO & Wmo-vertrouwenspersoon

Vier deelnemers aan de focusgroep zijn bekend met de onafhankelijk cliëntondersteuner (vanaf hier: OCO). Drie van hen kennen dit via de KBO. Zij hebben geen gebruik gemaakt van de OCO, omdat ze hier geen behoefte aan hadden of omdat zij de aanvraag al hadden gedaan voordat zij over de cliëntondersteuning hoorden. Eén deelnemer kent de OCO via MEE. Deze deelnemer heeft een begeleider van MEE die ook bij het keukentafelgesprek aanwezig was.

Eén deelnemer kent de mogelijkheid om de Wmo-vertrouwenspersoon in te schakelen, omdat zij zelf in de Wmo-adviesraad heeft gezeten. De andere deelnemers horen tijdens de focusgroep voor het eerst van de Wmo-vertrouwenspersoon. Een aantal deelnemers noemt dat zij de Wmo-vertrouwenspersoon een 'goed idee' vinden, enkelen overwegen hiermee contact op te nemen. Aan de deelnemers is gevraagd hoe de bekendheid van de OCO en de Wmo-vertrouwenspersoon vergroot kan worden. Deelnemers geven als suggestie dat de gemeente een folder kan toevoegen bij de eerste brief die na de Wmo-aanvraag wordt verstuurd. In die folder kan de gemeente informatie geven over de OCO en de Wmo-vertrouwenspersoon. Ook kan hier informatie over het verder verloop van de Wmo-aanvraag in staan.

In de telefonische interviews zijn de OCO en de Wmo-vertrouwenspersoon besproken. Geen van de geïnterviewden heeft gehoord van de onafhankelijk cliëntondersteuner of de Wmo vertrouwenspersoon. Eén van de respondenten geeft aan misschien gebruik te willen maken van de Wmo-vertrouwenspersoon. De rest van de cliënten heeft hier geen behoefte aan.

2.6 Mantelzorg en belastbaarheid

De deelnemers van de focusgroep zijn over het algemeen niet positief over hoe de gemeente de mantelzorger (en diens belastbaarheid) meeneemt in de Wmo-aanvraag. Een deelnemer die zelf mantelzorger is, zegt dat er nooit door de Wmo-consulent naar haar belastbaarheid is gevraagd. Een andere deelnemer geeft aan dat er veel wordt verwacht van de mantelzorger en dat er onvoldoende gekeken wordt hoe de mantelzorger ontlast kan worden.

“Naar mijn belastbaarheid is nooit gevraagd. Mijn partner heeft nog steeds niet de goede elektrische rolstoel ontvangen. Ik moet haar overal duwen.”

“De gemeente vraagt vooral naar wat de mantelzorger kan doen, wat je zelf nog kan. Dat snap ik op zich wel maar ik kreeg het gevoel dat ik met wantrouwen tegemoet getreden werd.”

In de telefonische interviews is gevraagd naar de mantelzorg en de belastbaarheid van de mantelzorger. De meeste respondenten geven aan dat er tijdens het keukentafelgesprek naar de inzet van het sociaal netwerk gekeken is. Volgens deelnemers is het logisch is dat er gekeken wordt naar verschillende oplossingen door de

gemeente. Eén van de respondenten geeft aan dat er erg gestuurd wordt op mantelzorg en dat zij dit niet prettig vindt, omdat er al veel van het sociaal netwerk wordt verwacht.

Bijlage 1. Gespreksschema

Betreft:	Opzet focusgroep Regio Meierij
Opdrachtgever:	Meierij gemeenten
Datum focusgroepen:	Mei 2018
Uitvoerende organisatie:	ZorgfocuZ

Doel van de focusgroep is te komen tot inzicht in de ervaringen van de Wmo-cliënten van de zes gemeenten in de regio Meierij. De bevindingen worden verwerkt in zes afzonderlijke rapportages en vormen de input voor de focusgroep met Wmo-consulenten en beleidsmedewerkers van de zes gemeenten gezamenlijk.

Uitgangspunten focusgroep

- Betreft Wmo-cliënten die in 2017 contact hebben gehad met een consulent (kan zijn nieuwe aanvraag, kan zijn herindicatie).
- Gespreksleider heeft een stimulerende rol om de meningen en ervaringen van alle deelnemers op tafel te krijgen en stuurt actief bij waar zijpaden worden ingeslagen.
- Gestreefd wordt om de gespreksonderwerpen binnen de gestelde planning af te ronden, met een uitlooptermijn van vijftien minuten.

Opzet/uitvoering focusgroep

Opening

Welkom en introductie door de gespreksleider, waarbij achtergrond, doelstelling en gang van zaken tijdens het groepsgesprek wordt uitgelegd.

Belangrijkste spelregels: elkaar uit laten praten, gespreksleiders geven het woord en bewaken de tijd (per onderwerp en totaal), geen waardeoordelen over elkaars ervaringen/uitspraken. Wat u zegt wordt geanonimiseerd. Het gaat om uw ervaringen.

ZorgfocuZ is een onafhankelijk onderzoeksbureau. Wij halen ervaringen op van cliënten met het doel het proces van de Wmo te verbeteren vanuit het cliëntenperspectief. Dit bieden we aan aan de gemeenten.

Procedure 5 min.

- Uitleg focusgroep: uw ervaringen staan centraal, je hoeft het niet eens te zijn met elkaar. Het is een open gesprek.
- Noem duur van het gesprek en thema's die aan bod komen
- Vertel doel
- Er komt een verslag (anoniem) waarin zowel positieve zaken als verbeterpunten worden benoemd. Daar gaat de gemeente mee aan de slag. Uw inbreng is dus zeker belangrijk om vanuit uw ervaringen de zorg te verbeteren.

Voorstelrondje 10 min.

- Sinds wanneer contact, om wat voor hulp gaat het bij u en hoe bevalt het over het algemeen? Wordt u individueel geholpen of als gezin?

Topiclijst en onderliggende vragen

- Daarnaast wordt een overzicht gemaakt van de onderwerpen voor de groepsgesprekken. Hierbij worden de in de offerteaanvraag voorgestelde onderwerpen/thema's aangehouden;
 - Duidelijkheid rondom de toegang
 - Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie
 - De hulpvraag en aansluiting van de oplossing bij de hulpvraag
 - Bejegening door Wmo-consulenten
 - De ervaringen met en behoefte aan cliëntondersteuning
 - De bekendheid en het gebruik van de Wmo vertrouwenspersoon
 - Mantelzorger

Het eerste contact/duidelijkheid rondom toegang

- Voor diegenen die door het wijkteam zijn benaderd, hoe was dat?
- Voor diegenen die zijn verwezen naar het wijkteam, waarom was u eerst naar een ander gegaan? Wist u dat u voor dit soort problematiek ook bij het wijkteam terecht kon?
- Voor diegenen die zichzelf hebben gemeld, hoe wist u dat u daar terecht kon?

Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie

- Weet /wist u waar u terecht kunt/kon met uw vragen betreffende jeugdwet, Wmo, Participatiewet? Hoe bent u te weten gekomen.....
- Was de verkregen informatie begrijpelijk, volledig en to the point?
- Hoe heeft u dit 1ste contact met de gemeente ervaren?

De hulpvraag en aansluiting van de oplossing bij de hulpvraag

- Sloot de hulp/ondersteuning aan bij uw vraag/wensen?
- Hoe waardeert u de geboden hulp/ondersteuning?
- Had u zelf zoveel mogelijk de regie in handen?
- Kon u gemakkelijk tussentijds afspraken aanpassen als de situatie daarom vroeg?
- Was er een mantelzorger, familie, vrijwilliger actief bij de hulp en ondersteuning die u kreeg?
- Wordt tussentijds met u overlegd of alles nog goed verloopt?

Bejegening door Wmo-consulenten

- Heeft u het idee dat de Wmo-consulent kennis mist? En zo ja, welke specifiek kennis ontbreekt er?
- Hoe merkt u dat er kennis ontbreekt?
- Toen de hulp eenmaal startte, wat vond u toen van het tempo?
- Waarover heeft u contact?
- Hoe ervaart u het contact met de Wmo-consulent?

- Over het snel genoeg toegewezen krijgen van een Wmo-consulente, wat was uw verwachting? In hoeverre was de communicatie hierover duidelijk? Werd aan verwachtingsmanagement gedaan? Was duidelijk wie uw aanspreekpunt is? Wat vindt u snel genoeg? Waar baseerde u dit op?
- Indien er vertraging was, wist u waardoor dit kwam?
- Werd u op de hoogte gehouden?

OCO & Wmo-vertrouwenspersoon

- Bent u bekend met OCO en/of Wmo-vertrouwenspersoon?
- Hoe heeft u van de OCO en/of Wmo-vertrouwenspersoon gehoord?
- Heeft u er gebruik van gemaakt?
- Had u er gebruik van willen maken? Waarom niet/wel?

Mantelzorger

- Hoe is de mate waarin uw omgeving (familie/buren/kennissen) wordt ingezet tot stand gekomen? Vond u dit een fijn proces?
- Wat vindt u er van dat uw omgeving wel of niet wordt ingezet? (indien van toepassing vragen naar OCO en behoefte daaraan?) Vragen naar waardering.

Uitgevoerd door



Bezoekadres

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

Contactpersonen

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl