

RAPPORTAGE

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Meierijstad

augustus 2018



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Toepasbaarheid van de resultaten.....	3
2 Uitkomsten.....	4
2.1 Eerste contact / duidelijkheid rondom toegang.....	4
2.2 Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie	5
2.3 De hulpvraag en aansluiting van de oplossing bij de hulpvraag	5
2.4 Bejegening door Wmo-consulenten	6
2.5 Onafhankelijke cliëntondersteuning & Wmo-vertrouwenspersoon	7
2.6 Mantelzorg en belastbaarheid	7
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 Meierijstad 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. Verder zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntbelevingsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijk plicht om een cliëntbelevingsonderzoek uit te voeren.

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 groepsgesprek (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 drie deelnemers mee aan het groepsgesprek. Men kon zich ook aanmelden voor een telefonisch interview. Door het lage aantal aanwezigen bij het groepsgesprek zijn in overleg met de gemeente zoveel mogelijk cliënten geïnterviewd. In totaal is er met elf mensen een telefonisch interview gehouden.

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 telefonische interviews.

Zowel het groepsgesprek als de telefonische interviews zijn gehouden aan de hand van vooraf opgestelde gespreksthema'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 door Wmo-consulenten
- Onafhankelijke cliëntondersteuning & Vertrouwenspersoon
- Mantelzorg en belastbaarheid

Tot slot zijn de bevindingen uit de groepsgesprekken en interviews met Wmo-cliënten 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 bij dit rapport.

1.3 Toepasbaarheid van de resultaten

Het onderzoek is een kwalitatief onderzoek op basis van een groepsgesprek en elf 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 het groepsgesprek in Meierijstad waren drie mensen aanwezig. Zij ontvangen hulp bij het huishouden en een taxipas. Met elf cliënten is een telefonisch interview gehouden. De meeste geïnterviewden maken gebruik van hulp bij het huishouden. Daarbij hebben twee geïnterviewden een traplift. Een partner van een geïnterviewde maakt naast hulp bij het huishouden gebruik van dagbesteding. Ook heeft een aantal respondenten een taxipas.

2.1 Eerste contact / duidelijkheid rondom toegang

De deelnemers van het groepsgesprek zijn over het algemeen bekend met ondersteuning vanuit de Wmo in de gemeente. Zij hebben dit in de gemeentegids gelezen, in folders op het gemeentehuis zien staan of zijn dit in hun eigen omgeving tegengekomen.

De aanwezigen zijn erg tevreden over het verloop van de aanvraag. Men is bijvoorbeeld zeer te spreken over de tijdsduur waarmee de ondersteuning van melding tot uitvoering in gang is gezet. Eén deelnemer merkt op dat er vooraf langere wachttijden worden gegeven, en dat het veel sneller ging.

“Ik belde op maandag, woensdag kwam er iemand bij me thuis en de week erop was de hulp bij huishouden er voor het eerst. Daar kan je niks van zeggen!”

Ook bij een andere deelnemer was de ondersteuning in een paar weken geregeld. Deze vrouw vond het erg prettig dat ze in Sint-Oedenrode terecht kon met haar hulpvraag en dat er kort daarop iemand bij haar thuis kwam voor een eerste gesprek.

In de telefonische interviews is ook het eerste contact met de gemeente besproken. De respondenten zijn op verschillende manieren bij de Wmo terecht gekomen:

- via de gemeente, door het contactformulier op de website in te vullen of door te bellen;
- via het ziekenhuis;
- via de huisarts;
- via MEE;
- via de KBO.

Bij vier van de elf respondenten hebben de kinderen de Wmo-aanvraag voor de cliënten gedaan. Ook zijn bij de meeste aanvragen familieleden, mantelzorgers of vrijwilligers van bijvoorbeeld de KBO betrokken geweest. Eén respondent heeft in 2017 enkel een brief over de verlenging van de hulp gekregen; er is niemand op huisbezoek geweest. Dit vindt deze respondent prima, omdat hij het zelf ook niet nodig vond om iemand langs te laten komen.

De meeste respondenten hebben het eerste contact als prettig ervaren. Eén respondent vindt het prettig dat het eerste gesprek al binnen twee weken kon plaatsvinden.

“Ja de doorlooptijd was heel goed, binnen twee weken kon het keukentafelgesprek plaatsvinden. Fijn dat dat zo snel kon.”

Twee respondenten zijn minder tevreden over het eerste contact. Dit heeft bij beiden te maken met de wachttijden. De ene respondent moest lang wachten op het gemeentehuis bij het loket en de ander geeft aan dat het vijf weken duurde na de melding tot er een keukentafelgesprek plaatsvond.

2.2 Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie

Over het algemeen zijn de deelnemers van het groepsgesprek tevreden met de informatie en communicatie vanuit de gemeente. Deelnemers geven aan dat de brieven begrijpelijk zijn. Ook zijn deelnemers tevreden over het gespreksverslag dat zij na het keukentafelgesprek ontvangen. De informatie die in het gespreksverslag staat is correct en goed leesbaar. Eén van de deelnemers vindt het erg prettig dat zij een papieren verslag van het gesprek heeft gekregen.

“Er stond precies in wat we besproken hadden, keurig verslag. Goed om het op papier te hebben.”

Eén van de deelnemers geeft aan dat het voor haar voorafgaand aan het keukentafelgesprek niet duidelijk was wat de eigen bijdrage zou zijn. In het keukentafelgesprek heeft de Wmo-consulent voldoende uitleg gegeven over hoe de eigen bijdrage wordt berekend.

In de telefonische interviews komt tevens naar voren dat de brieven van de gemeente begrijpelijk zijn. Wel geeft één respondent aan dat hij graag zou zien dat er minder per mail wordt gecommuniceerd. Hij ziet graag dat de gemeente vaker langskomt en dat er meer persoonlijk contact is.

“De informatie die vanaf de gemeente komt is duidelijk en begrijpelijk.”

2.3 De hulpvraag en aansluiting van de oplossing bij de hulpvraag

De deelnemers van het groepsgesprek geven aan dat de geboden hulp aansluit bij hun hulpvraag. De deelnemers zijn onder andere erg tevreden over de huishoudelijke hulp en de taxipas. Eén van de deelnemers geeft aan het erg prettig te vinden dat er een huishoudelijke hulp komt, omdat zijzelf die huishoudelijke taken niet meer kan doen. Ook noemt een deelnemer dat de Wmo-consulent heeft voorgesteld om de oplossing bij de hulpvraag na een jaar te evalueren. Hier is de deelnemer zeer over te spreken.

In de telefonische interviews is de hulpvraag en de aansluiting van de oplossing op de hulpvraag ook besproken. De hulp en ondersteuning sluit bij de meeste respondenten goed aan op de hulpvraag. Eén respondent noemt bijvoorbeeld dat ze erg tevreden is met de traplift, omdat ze anders niet meer naar boven zou kunnen. Een andere respondent geeft aan dat de taxipas goed bevalt; de taxi is goedkoop en komt op tijd.

“De taxi gaat goed, ze komen op tijd. Ze komen snel als ik bel! En het is goedkoop.”

Ook waarderen de respondenten de geboden hulp en ondersteuning. Eén van de ouderen vindt het erg gezellig wanneer de huishoudelijke hulp langs komt. De respondenten geven aan dat het prettig is dat tussentijds afspraken met de hulp kunnen worden aangepast. Wanneer er bijvoorbeeld een ziekenhuisbezoek is gepland, kan de hulp op een andere dag komen. Wel geeft één van de respondenten aan dat hij een tijdje zonder huishoudelijke hulp heeft gezeten toen zijn vrouw overleed omdat de hulp nog op haar naam stond. De respondent dacht echter niet dat dit een fout van de gemeente was, maar dat de fout bij de thuiszorgorganisatie lag. Een andere respondent zou wel graag wat meer uren huishoudelijke hulp willen; dan zou de hulp beter aansluiten op de hulpvraag.

“Ook al is het maar twee uur, het bevalt goed. Maar als de hulp alle wekelijkse dingen heeft gedaan, is er nooit meer tijd voor iets extra’s in die twee uur.”

Ook is in de interviews gevraagd of er tussentijds contact is met de gemeente om de ondersteuning te evalueren. Bij de meeste geïnterviewden is dit niet het geval. Een aantal respondenten zegt dat niet erg te vinden, wanneer er iets niet goed gaat, zullen ze zelf contact opnemen met de gemeente.

2.4 Bejegening door Wmo-consulenten

De deelnemers van het groepsgesprek zijn erg tevreden over de bejegening van de Wmo-consulenten. Alle deelnemers hebben een huisbezoek gehad. Eén deelnemer geeft aan het zeer te waarderen dat hij, toen zijn vrouw overleed, de hulp bij huishouden gemakkelijk kon overnemen. De gemeente had dit zelf voorgesteld.

“Kort na haar overlijden benaderde de gemeente mij en vroeg of ik de hulp bij huishouden wilde behouden. Het werd direct overgezet op mijn naam en rekeningnummer. Heel prettig.”

Eén van de deelnemers heeft een minder positieve ervaring op het gemeentehuis. Toen zij met een vraag over haar indicatie bij de balie kwam, moest zij lang wachten omdat de baliemedewerkster telefonisch in gesprek was.

In de telefonische interviews is de bejegening door de Wmo-consulenten ook besproken. De bejegening van de Wmo-consulenten is volgens respondenten goed; zij vinden de consulenten prettig, vriendelijk en behulpzaam. Ook hebben de respondenten niet het idee dat de Wmo-consulent kennis mist. Eén respondent noemt dat zijn Wmo-consulent, ondanks dat zij een tijdelijk functie had, erg goed ingelezen was. Een andere respondent vond het keukentafelgesprek een prettig gesprek omdat de Wmo-consulent in dit gesprek snel in de gaten had wat voor ondersteuning nodig was en ‘to-the-point’ was.

De meeste respondenten hebben op dit moment geen contact meer met de gemeente. Dat is gestopt nadat de aanvraag gedaan is en de hulp is gestart. De respondenten geven aan dat het geen probleem is dat er geen contact meer is, wanneer er iets aan de hand is weten ze dat zij het algemene nummer kunnen bellen. Drie respondenten hebben een vast contactpersoon bij de gemeente. Eén van hen heeft hier nog geen gebruik van gemaakt maar vindt het een prettig idee dat ze hierheen kan bellen als het nodig is.

2.5 Onafhankelijke cliëntondersteuning & Wmo-vertrouwenspersoon

De deelnemers van het groepsgesprek zijn niet bekend met de onafhankelijk cliëntondersteuning en de Wmo-vertrouwenspersoon. Bijna alle respondenten die telefonisch zijn geïnterviewd, zijn ook niet bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning en de Wmo-vertrouwenspersoon. Eén respondent denkt dat hij wel gewezen is op de cliëntondersteuning en de vertrouwenspersoon, maar heeft hier geen gebruik van gemaakt. De meesten noemen dat zij hier geen behoefte aan hebben; zij worden wanneer nodig bijgestaan door familie of door iemand van de KBO.

2.6 Mantelzorg en belastbaarheid

De deelnemers van het groepsgesprek geven aan steun te hebben van hun kinderen, maar noemen dit geen mantelzorg.

“Mijn kinderen doen wel eens wat in het huishouden en komen regelmatig langs, maar echt mantelzorg zou ik dit niet noemen. Zij hebben ook hun werk en hebben zelf kinderen.”

De aanwezigen kunnen zich niet herinneren of er tijdens het keukentafelgesprek specifiek is gevraagd naar de belastbaarheid van mensen in hun omgeving. Wel weten zij dat het eigen netwerk tijdens het keukentafelgesprek door de Wmo-consulent in kaart is gebracht.

Volgens drie geïnterviewden is er niet gekeken naar de inzet van het eigen sociale netwerk, omdat dit volgens hen niet bij hun hulpvraag paste of omdat het contact met de gemeente enkel om een verlenging ging. Bij de andere respondenten is hier wel naar gekeken; dit hebben de respondenten niet als vervelend ervaren.

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 uitloopmogelijkheid van vijftien minuten.

Opzet/uitvoering focusgroep

Opening

Welkom en introductie door de gespreksleider, waarbij achtergrond, doelstelling en gang van zaken tijdens het groepsgeprek 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 groeps gesprekken. 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



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461