

Memo Onderzoeksrapport Wmo Algemene voorzieningen/Inwonerspanel "Rheden Spreekt"

Afdeling MZTRM, J.E.L. Reuling

Portefeuillehouder T.M.N. Vugts, 1. Sociaal Domein

Bijlage collegevoorstel Onderzoeksrapport Wmo Algemene voorzieningen

In bijgaand onderzoeksrapport van Moventem vindt u de resultaten van het onderzoek naar mantelzorg, vrijwilligerswerk, leefbare omgeving en ondersteuning voor (kwetsbare) inwoners binnen de gemeente Rheden. Het onderzoek is in december 2015 en januari 2016 uitgevoerd met dank aan het inwonerspanel Rheden spreekt.

De rapportage geeft een nulmeting weer. Hiermee wordt invulling gegeven aan de toezegging die in de programmabegroting staat opgenomen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), voor de volgende drie doelen:

1. Wij zorgen voor leefbare dorpen, wijken en buurten.
2. Wij ondersteunen onze mantelzorgers en vrijwilligers.
3. Wij zorgen voor een goed afgestemd, goed toegankelijk, pakket van algemene voorzieningen.

Inleiding

De gemeente Rheden heeft al in 2008 geconcludeerd dat voor de uitvoering van het sociale beleid kijken vanuit de ogen van de burger de grondhouding moet zijn. Ons beleid voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2007 is dan ook rond deze visie opgebouwd. Dit geldt voor al onze diensten, maar in het bijzonder voor de preventieve diensten die wij samen met onze inwoners uitvoeren en de diensten waarmee de inwoners worden ondersteund bij het meedoen in de Rhedense samenleving.

Op basis van deze visie en het meerjarenbeleidskader Wmo 2013-2016 is er een (preventief) pakket aan diensten ingericht die het (kwetsbare) inwoners gemakkelijker maken om zichzelf te redden en die het eenvoudiger maken om iets te betekenen voor een ander. Het gaat hier met name om de preventieve diensten die zijn ingericht voor mantelzorg, vrijwilligerswerk, een leefbare omgeving en de ondersteuning voor (kwetsbare) inwoners in onze gemeente.

Door de verschuiving van landelijk beleid naar lokaal beleid is de gemeentelijke verantwoordelijkheid op het sociale domein in 2015 verder toegenomen.

Op dit moment is de gemeente verantwoordelijk voor vrijwel de gehele ondersteuning aan inwoners. De wet biedt de ruimte aan gemeenten om hiervoor een aanbod in te richten, ook met behulp van preventieve, algemene voorzieningen.

Een goed moment om te zien of:

- het huidige aanbod van de preventieve algemene Wmo voorzieningen is afgestemd op de vraag van de inwoner;
- het huidige aanbod de inwoner bereikt;
- waar dit aanbod kan/moet worden verdiept; om te kunnen voldoen aan de toegenomen gemeentelijke verantwoordelijkheden in het geval waarin iemand problemen heeft met zijn zelfredzaamheid en participatie;
- en/of waar dit aanbod kan/moet worden verbreed in het kader van deze toegenomen gemeentelijke verantwoordelijkheid.

Hieronder treft u per onderdeel de vertaalslag van de inzichten die dit eerste onderzoek heeft opgeleverd en de gewenste aanpassingen van de (huidige) voorzieningen/inzet. Het onderzoek is representatief over kern en geslacht. De representativiteit over leeftijd is (nog) onvoldoende. Bijvoorbeeld het resultaat bij vrijwilligerswerk door jongeren jonger dan 20 jaar, deze is 100%, maar dit is gebaseerd op slechts 5 respondenten. Voor de volledige meting en bijbehorende toelichting verwijzen wij u naar de rapportage van Moventem.

Resultaten Mantelzorg

Algemeen:

De resultaten van dit eerste inwonerspanelonderzoek geven inzicht in de Rhedense mantelzorger en geven hiermee een beeld van deze doelgroep. Dit is belangrijk want hiermee kan er een afgestemd, vraaggericht aanbod worden ingericht. Tevens is met dit onderzoek specifiek gevraagd

naar de bekendheid met de informele algemene toegangsvoorziening in de gemeente Rheden: het Meldpunt Vrijwillige Thuishulp (MVT).

Een korte redactionele toelichting op het MVT:

Het MVT is een door vrijwilligers gedragen (algemene) voorziening die begin 2000 is ingericht als toegang naar de georganiseerde informele hulporganisaties. Met de komst van de Wmo 2007 is het MVT doorontwikkeld tot een algemene voorziening die laagdrempelig en toegankelijk is voor iedere inwoner, en die in verbinding staat met het gemeentelijk loket. Vanuit de oude Wmo is zij van oorsprong gericht op met name de oudere doelgroep en vooral op vragen rondom Huishoudelijke hulp en woon-, rol- en vervoersvoorzieningen en de mantelzorg.

Werkwijze MVT: Men zet voor het bereiken van mantelzorgers met name in op 'warme', persoonlijke, contacten. Via de contactpersonen op de vindplaatsen, zoals via de achterban van informele organisaties, contacten in eerste lijnszorg/onderwijs en via het eigen aanbod, zoals mantelzorgcafés en bloemetjesactie. Dat wil zeggen inwoners worden op een persoonlijke manier via (telefonische) informatie en advies naar aanbod geleid.

➤ Inzicht m.b.t. de huidige voorzieningen voor mantelzorgers:

Een belangrijk inzicht is dat de mantelzorg die wordt gegeven:

- varieert van licht naar zwaar;
- dat er veel emotionele ondersteuning wordt gegeven;
- daarnaast praktische ondersteuning betreft, gericht op het langer thuis kunnen wonen (administratie, vervoer, huishoudelijke taken).

Het onderzoek bevestigt het beeld dat mantelzorgers moeilijk worden bereikt. De resultaten geven aan dat de vraag binnen eigen kring of aan de professional worden gesteld en niet zozeer bij het gemeentelijk loket of het MVT. Dit bevestigt het beeld van andere onderzoeken, waaronder het onderzoek naar respijtzorg in Rheden (onderdeel uitvoeringsplan Respijtzorg Rheden), nl. dat mantelzorgers niet gauw zelf met een hulpvraag komen en zelden zien of erkennen dat zij zelf (dreigend) overbelast zijn.

De vragen zijn uitgezet onder een vertegenwoordiging van alle inwoners. Dus ook buiten de (oorspronkelijke) doelgroep van het MVT. Bij de interpretatie van de resultaten moet hier rekening mee worden gehouden. Iemand die namelijk niets met mantelzorg te maken heeft, zal het MVT niet snel (her)kennen als ondersteuningsorganisatie.

Verder is het goed om te realiseren dat het MVT een toegang naar vrijwillige voorzieningen is: dit is een 'eindig of beperkt' aanbod. De vraag naar (vrijwillige) ondersteuning is soms veel groter. Een lage waardering kan voortkomen uit een verwijzing naar het MVT (stimuleren van de eigen kracht), terwijl men wellicht de verwachting had hulp te krijgen van een professional (een maatwerkvoorziening). Als deze eigen kracht niet door vrijwilligers geboden kan worden, wordt men geconfronteerd met het feit dat men zelf (mede) een oplossing voor het probleem moet bedenken.

➤ Aanpassing inzet voorzieningen voor mantelzorgers:

Als ondersteuningsvragen binnen de eigen sociale kring of netwerk kunnen worden opgelost dan is het prima om dat binnen deze kring op te lossen. Echter op het moment dat mantelzorger overbelast wordt (of dreigt te worden), dan moet men weten waar men terecht kan voor informatie, advies en indien nodig concrete ondersteuning. Een goede preventieve aanpak kan helpen zwaardere problematiek te voorkomen. Dit komt overeen met de resultaten van het onderzoek, dat is uitgevoerd voor het uitvoeringsplan Respijtzorg Rheden. In dit plan zijn acties opgenomen en uitgewerkt, die ook aansluiten bij de gewenste aanpassing van de inzet in het kader van het onderzoeksrapport Wmo. Voor de concrete acties wordt derhalve verwezen naar het uitvoeringsplan Respijtzorg Rheden. In hoofdzaak gaat het om:

- Doorontwikkelen infrastructuur lokale informele zorg
- Verbeteren informatie en communicatie over bestaand aanbod mantelzorgondersteuning
- Verbeteren en vernieuwen van aanbod, opdat dit recht doet aan de diversiteit aan ondersteuning (vraaggericht; licht, midden, zwaar).

Resultaten Vrijwilligers

Algemeen:

De resultaten geven een beeld van de vrijwilliger en het vrijwilligerswerk in Rheden. Belangrijk omdat we een vraaggericht aanbod willen inrichten. Ook hier is specifiek gevraagd naar de bekendheid met de algemene toegangsvoorziening voor de ondersteuning van het

vrijwilligerswerk, het Steunpunt voor vrijwilligers. Dit Steunpunt wordt bemenst door een professional (een coördinator), maar ook door vrijwilligers.

➤ Inzicht huidige voorzieningen vrijwilligers:

Onder aanbod wordt verstaan het aanbod voor vrijwilligers. Uit het onderzoek komt naar voren dat de meeste respondenten zelf de weg naar vrijwilligerswerk weten te vinden. Tevens is het grootste deel tevreden over zijn of haar vrijwilligerswerk.

Een klein deel van de vrijwilligers heeft behoefte aan nader advies of ondersteuning, een deel hiervan weet dat men hiervoor terecht kan bij het Steunpunt voor Vrijwilligers in Dieren.

Redactionele toelichting: Veel inwoners vinden hun eigen weg naar vrijwilligerswerk en in hun vrijwilligerswerk. Het Steunpunt vrijwilligerswerk is een algemeen toegankelijke voorziening voor alle inwoners die nog niet zelf de weg naar vrijwilligerswerk weten te vinden. Vaak zijn dit mensen die kwetsbaar zijn of zich voor even in een kwetsbare positie bevinden.

Daarnaast organiseert het Steunpunt voor alle vrijwilligers zaken als cursussen, de vrijwilligersprijs en is zij betrokken bij projecten (bijv. Telefooncirkels). Die projecten worden veelal niet onder de vlag van het Steunpunt georganiseerd, maar zij is op de achtergrond actief. In dit onderzoek zijn deze activiteiten niet opgenomen (gezien capaciteit onderzoek met name op loketfunctie uitgevraagd).

➤ Aanpassing inzet voorzieningen vrijwilligers:

Voor de infrastructuur is het belangrijk dat er een algemene voorziening als het Steunpunt er is. In het kader van de nieuwe Wmo spitst het Steunpunt vanaf 2015 haar diensten steeds meer toe op de (nieuwe) kwetsbare doelgroepen van de Wmo. Het Steunpunt heeft nu capaciteit om kwetsbare mensen die ook vrijwilligerswerk willen doen, op een gepaste manier te ondersteunen en te begeleiden naar een goede vrijwilligersplek. In de nieuwe afspraken die met de welzijnsorganisatie Radar zijn gemaakt wordt er in eerste instantie binnen de huidige capaciteit aan deze opgave gewerkt.

Aanvullend op onderzoek: Als digitaal alternatief voor het vinden en verbinden van vrijwilligerswerk is er dit jaar een digitaal loket ingericht. De gemeente is vorig jaar lid geworden van 'We Helpen' omdat zij het belangrijk vindt dat mantelzorg en vrijwillige inzet gewoon is. Iedereen die (ook buiten het georganiseerde vrijwilligerswerk via een vereniging/organisatie) zich wil inzetten voor een ander of die hulp/ondersteuning nodig heeft kan via www.wehelpen.nl op een hele eenvoudige manier kijken of er iemand is om te helpen of die hem/haar kan helpen. Het is een nieuwe vorm die we gaan monitoren op het bijdragen aan de zelfredzaamheid/samenredzaamheid van de Rhedens samenleving.

Resultaten Leefbare omgeving (sociaal perspectief)

Algemeen huidige niet-accommodatie gebonden voorzieningen:

Deze resultaten geven een eerste inzicht; voor dit onderdeel gaat het om de inzet als buurtgenoot voor de eigen buurt. Aandachtspunt is de overlap tussen het sociale domein en het ruimtelijk domein. Het project Buren-voor-buren bijvoorbeeld kan worden betiteld als met name een sociaal project, de verschillende schoonmaakacties hebben als hoofddaccent het ruimtelijk domein.

Redactionele toelichting: Voor het sociale beleid is de functie buurt-/krachtcoach als algemene voorziening ingericht. Deze functie richt zich op de ondersteuning aan bewoners(groeperingen) als het gaat om maatschappelijke initiatieven en de onderlinge hulpvaardigheid en de verbinding met vragen naar hulp buiten dit eigen netwerk om. Vanuit het oogpunt van deze doelen kan men aansluiten op de actie Ik buurt mee. Vanuit het perspectief van de inwoner is het lastig om specifiek op de functie buurtcoach te bevragen, juist omdat deze zo vervlochten is met andere acties als bijv. Ik buurt mee en opschoonacties.

➤ Inzicht huidige niet-accommodatie gebonden voorzieningen:

Bij dit resultaat gaat het om de buurtinzet. Het resultaat geeft aan dat buurtbewoners zich steeds vaker inzetten voor het verbeteren van hun eigen leefomgeving, maar dat ook een groot deel dat niet doet.

Het grootste deel van de respondenten die zich hebben ingezet is op de hoogte van de ondersteuningsmogelijkheden die de gemeente biedt én men is grotendeels tevreden over deze ondersteuning.

➤ Aanpassing inzet niet-accommodatie gebonden voorzieningen:

De buurtcoach, of krachtcoach, is een vrij nieuwe dienst die de gemeente sinds 2012 middels een pilot heeft ingericht. De hoofdpdracht luidt om dichtbij de inwoner, daar waar het zijn of haar (redelijke) vraag overtreft, te ondersteunen bij initiatieven (dus geen zorg).

De ervaringen en resultaten vanaf 2012 geven aan dat er een goede basis is gelegd voor deze dienst en werkwijze, maar ook dat er nog voldoende aanleidingen zijn om de dienst en werkwijze nog verder door te ontwikkelen. Dit gezien het deel van de inwoners dat nog niet wordt bereikt. De doorontwikkeling van de functie krachtcoach is opgenomen in de opdracht aan de welzijnsorganisatie RADAR.

Algemeen Inzicht huidige accommodatie gebonden voorzieningen:

Deze resultaten geven een eerste beeld van de inzet ten behoeve van accommodatie-gebonden voorzieningen. De dorps huizen en buurtcentra worden vanuit de Wmo gefinancierd om een ontmoetings- en ontspanningsfunctie te hebben voor met name kwetsbare groepen. Met het steeds langer thuis blijven van verschillende doelgroepen (de extramuralisering) is het van belang dat mensen in hun eigen woonomgeving blijvend terechtkunnen bij een dergelijke laagdrempelige algemene voorziening. Voor de meeste accommodaties geldt dat deze door vrijwilligers worden beheerd. De signalen in de rapportage moeten dan ook vanuit dat standpunt worden gezien. Iedere vrijwilliger doet zijn of haar best en men vormt slechts een onderdeel van een geheel.

➤ Inzicht huidige accommodatie gebonden voorzieningen:

Als ontmoeting en ontspanning binnen eigen bereik kan worden opgelost is dit natuurlijk prima. Als dit niet mogelijk is, dan is er een maatschappelijke voorziening als het dorps huis. Het onderzoek laat zien dat het overgrote deel van de respondenten hiermee bekend is. Het huidig aanbod aan maatschappelijke accommodaties sluit grotendeels aan en scoort een ruime voldoende.

➤ Aanpassing inzet accommodatie gebonden voorzieningen:

Het onderzoek geeft een algemeen beeld van de voorziening dorps huis/buurtcentra. Het geeft voldoende beeld om bevestigd te zien dat maatschappelijke accommodaties een belangrijke functie vervullen. We willen de komende tijd nog een 'tandje erbij zetten' om de wijk- en buurtaccommodaties nog meer een ontspannings- en ontmoetingsfunctie te laten zijn voor alle inwoners, dus ook de kwetsbare inwoner. Deze verdiepingsslag wordt geborgd in de visie op Wonen, welzijn en zorg welke dit jaar aan de raad ter vaststelling wordt voorgelegd.

Resultaten Ondersteuning inwoners

Algemeen:

Kwetsbare inwoners moeten (en willen vaak) steeds langer thuis blijven wonen. Het doel van de ondersteuning is inwoners te ondersteunen opdat zij zo lang mogelijk zelfstandig in zijn of haar eigen leefomgeving kan blijven wonen. Daarnaast is er uitgevraagd op het thema eenzaamheid.

➤ Inzicht huidige algemene voorzieningen ondersteuning inwoners:

Hoewel de resultaten aan ondersteuningsbehoefte slechts indicatief kunnen worden beoordeeld, schetsen deze wel een beeld die overeenkomt met de hulpvragen aan de loketten (gemeentelijk, MVT/Vrijwillige oudere adviseur (VOA)) en de gevoerde onderzoeken in het kader van het huisbezoekproject 70+. Dit beeld is dat de toegang tot ondersteunende diensten goed wordt gevonden, ook naar de algemene voorziening die hiervoor is ingericht namelijk de VOA.

➤ Aanpassing inzet algemene voorzieningen ondersteuning inwoners:

Uit het onderzoek blijkt dat een digitaal onderzoek een middel is, dat met name de oudere inwoner moeilijk bereikt. Dit bevestigt het beeld dat is opgedaan bij de uitvoering van het Wmo-beleid van de afgelopen jaren. Voor hen is een persoonlijke benadering van belang. Daarom worden hier de resultaten van dit onderzoek gecombineerd met de resultaten van huisbezoekproject 70+. Op basis hiervan worden de hierna genoemde aanpassingen op de inzet uitgevoerd.

De inzet op het thema eenzaamheid en ondersteuning in de thuissituatie wordt expliciet meegenomen in de opdrachtverlening aan onze vrijwillige stichtingen MVT, Stoer en onze welzijnsorganisatie van dienst, RADAR. Door het achterhalen van 'witte' vlekken worden nieuwe thema's opgepakt. Deze leemtes worden met name geconstateerd door middel van persoonlijke contacten. Dat wil zeggen in het fysieke contact tussen de inwoners en de vrijwillige/professionele consulent. Altijd vanuit het inwonersperspectief en afgestemd op de behoefte van de betreffende inwoners. Dit kan wisselend van aard zijn. Zo kan het bij GGZ-problematiek gaan om tijdelijke ondersteuning die even nodig is, maar bijvoorbeeld bij ondersteuning aan senioren is er een vaak sprake van een stijgende lijn, en hiermee toenemende ondersteuningsvraag.