

Kwalitatief Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Rijswijk



Kwalitatief Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Rijswijk

Inhoudsopgave

H1 Inleiding	1
1.1 Onderzoeksmethode	1
1.2 Onderzoeksopzet	1
1.3 Privacy	2
1.4 Vragenlijst	2
1.5 Leeswijzer	3
H2 Type ondersteuningsvraag en aanmelding	4
2.1 Ondersteuningsvraag	4
2.2 Hoe zijn cliënten bij gemeente terecht gekomen?	4
2.2.1 Hulpvraag stellen; op welke manier?	5
2.2.2 Periode tussen aanmelding en eerste afspraak	6
2.3 Zijn de cliënten overbodige administratieve handelingen tegengekomen?	6
H3 Het eerste gesprek	8
3.1 Wordt eerste gesprek altijd gehouden?	8
3.2 Snelheid inzetten hulp na eerste gesprek	9
H4 Kwaliteit hulpverlener	11
4.1 Wat vindt de respondent van de kwaliteit van de hulpverlener/hulpverlening?	11
4.2 Klik met hulpverlener	12
H5 Effect van ondersteuning	15
5.1 Aansluiting hulpverlening bij hulpvraag	15
5.2 Effect	16
H6 Impact van corona	17
H7 Verbeterpunten	19
Bijlage 1 Topiclijst	21
Colofon	22

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

H1 | Inleiding

1.1 Onderzoeksmethode

De VNG heeft sinds 1 januari 2021 de regels voor het Cliëntervaringsonderzoek Wmo aangepast. Hoewel gemeenten nog steeds verplicht zijn het Cliëntervaringsonderzoek uit te voeren, mogen zij zelf de onderzoeksmethode bepalen. In lijn hiermee heeft de gemeente Rijswijk besloten om in 2022 naast een regulier, kwantitatief onderzoek tevens een kwalitatief onderzoek uit te zetten onder de doelgroep 'mensen met een Wmo-voorziening'.

Dit betekent dat een klein deel van de cliënten die dit jaar meedoen met het kwantitatieve onderzoek ook is gevraagd of zij nog eens een telefonisch diepte-interview willen laten afnemen. Dit telefonisch diepte-interview ging over de onderwerpen toegang, keukentafelgesprek, administratieve handelingen, kwaliteit van de ondersteuning, effect van de ondersteuning en de impact van corona op hun ondersteuning.

1.2 Onderzoeksopzet

Voor dit onderzoek zijn telefonische interviews uitgevoerd onder cliënten met een Wmo-maatwerkvoorziening. In totaal zijn 40 cliënten benaderd voor zowel het kwantitatieve als het kwalitatieve onderzoek. Het betreft cliënten die in de periode januari 2021 tot en met december 2021 het toegangsproces hebben doorlopen.

De cliënten zijn per brief benaderd bij het kwantitatieve onderzoek. In deze brief is tevens het kwalitatieve onderzoek aangekondigd en is aan de cliënten meegedeeld dat zij mogelijk gebeld konden worden door de onderzoekers van BMC. Daarbij is aan de cliënten de optie gegeven zich af te melden voor het onderzoek (opt-out). Vervolgens zijn de onderzoekers van BMC gaan bellen naar de cliënten. Het bellen heeft plaatsgevonden in de periode van maart tot en met begin april 2022. Alle door de gemeente aangeleverde cliënten zijn gebeld. Als cliënten alsnog aangaven niet te willen meedoen is dat genoteerd. Cliënten die na drie keer bellen op verschillende momenten niet opnamen zijn uitgesloten van het onderzoek. In totaal zijn dertien cliënten succesvol geïnterviewd. De ervaring leert dat verzadiging van nieuwe informatie optreedt rond de vijftien interviews, waardoor het aannemelijk is dat de meeste standpunten vertegenwoordigd zijn in dit onderzoek.

In tegenstelling tot kwantitatief onderzoek, met (online) vragenlijsten, kunnen cliënten tijdens een telefonisch interview hun verhaal vertellen. Het geeft antwoorden op de vragen *waarom* cliënten iets vinden en het geeft context aan de situatie waarin een cliënt zich bevindt. We benadrukken daarbij dat het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling en de uitvoering van het beleid.

Gemeenten zijn sinds 2016 verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie en kan leiden tot beleidsaanpassingen.

Met de combinatie van kwantitatief en kwalitatief onderzoek voldoet de gemeente Rijswijk aan de eisen die het ministerie stelt aan het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten.

1.3 Privacy

De privacy van Wmo-cliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen en te voldoen aan de eisen van de AVG. In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek anoniem is, dat de resultaten niet herleid worden naar individuele personen en dat de gegeven antwoorden geen consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt. Voor de uitvoering van het onderzoek hebben de gemeente Rijswijk en BMC een verwerkersovereenkomst afgesloten. De gegevens van de Wmo-cliënten worden drie maanden na oplevering van dit rapport door BMC vernietigd.

1.4 Vragenlijst

Er is gebruikgemaakt van een semigestructureerde vragenlijst, waarbij alle vragen (voor zover van toepassing) aan bod zijn gekomen en er daarnaast nog ruimte was voor onderwerpen die respondenten zelf aandroegen. De volgende onderwerpen zijn aan de orde gekomen:

- Achtergrond van de cliënt
- Toegangsproces
- Administratieve handelingen
- Het eerste gesprek
- Kwaliteit hulpverlener/ondersteuning
- Effecten van de ondersteuning
- Impact coronamaatregelen op ondersteuning
- Algemene opmerkingen en verbeterpunten

De gehele vragenlijst vindt u in de bijlage.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de aanmelding en de soorten ondersteuningsvraag waarmee de respondenten naar de gemeente Rijswijk zijn gestapt, evenals of zij hierbij naar eigen zeggen overbodige administratieve handelingen hebben moeten verrichten. Hoofdstuk 3 heeft betrekking op de ervaringen van respondenten met het eerste gesprek, gevolgd door hoofdstuk 4 over de kwaliteit van de hulpverleners. De effecten van de ondersteuning staan beschreven in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 gaat over de impact die de coronamaatregelen hebben gehad op de ondersteuning van de respondenten. We sluiten af met de beste positieve ervaringen en de grootste leerpunten die de cliënten de gemeente willen meegeven.

H2 | Type ondersteuningsvraag en aanmelding

In dit hoofdstuk wordt beschreven wie de cliënten zijn die contact hebben opgenomen met de gemeente. Wat zijn hun achtergrondgegevens, wat is de aanleiding voor hen geweest om contact op te nemen en hoe hebben ze de toegang tot de hulp ervaren?

2.1 Ondersteuningsvraag

In de interviews is allereerst gevraagd naar de hulpvraag van de cliënt. Tabel 1 geeft een overzicht van de type ondersteuningsvragen waarmee cliënten naar de gemeente zijn gestapt. De aantallen tellen op tot ruim boven de dertien omdat veel respondenten meerdere voorzieningen vanuit de Wmo ontvangen.

Tabel 1 Type ondersteuningsvraag

Ondersteuningsvraag	Aantal
Huishoudelijke hulp	4
Geautomatiseerde deuren/woningaanpassing	2
Begeleiding (bij invullen papieren/financiën, voorkomen hoarding, psychische begeleiding)	3
Vervoerspas Regiotaxi en/of Valys	6
Scootmobiel	2
Gehandicaptenparkeerkaart	1

In het gesprek met de respondenten valt op dat zij bijna allemaal op relatief hoge leeftijd zijn, en dat de meesten hulp nodig hebben om zelfstandig te blijven. Dit gaat soms om het huis schoon te kunnen houden, maar bijvoorbeeld ook om een cliënt die heel graag op de fiets zelfstandig boodschappen wilde blijven doen. Echter werden de fietstassen te zwaar als ze tegelijk een deur open moest doen. Dus zijn nu vanuit de Wmo automatische deuren geplaatst, zodat mevrouw zelfstandig boodschappen kan blijven doen. Ook zijn veel cliënten minder mobiel, door leeftijd, evenwichtsproblemen of iets anders. Zij mogen gebruikmaken van de Regiotaxi en Valys of een scootmobiel. Dit geeft aan voor welk een keur aan vragen de Wmo kan worden ingezet.

2.2 Hoe zijn cliënten bij gemeente terechtgekomen?

Aan de cliënten is gevraagd hoe hun route naar hulp eruit zag. Tabel 2 geeft een overzicht van de verschillende methodes die de respondenten hebben doorlopen. Belangrijk hierbij is te vermelden dat een deel van de respondenten al langere tijd gebruikmaakt van een Wmo-voorziening, soms al sinds de start van de Wmo of zelfs vanuit een voorloper hiervan (zo stelt één respondent al vijftien jaar ondersteuning te ontvangen).

Deze mensen hebben wel allemaal recent een herindicatie aangevraagd, maar kenden zodoende de route al. Hierdoor is de groep respondenten die de route uit zichzelf kende behoorlijk groot.

Tabel 2 Toeleiding tot gemeente

Ondersteuningsvraag	Aantal
Via eigen netwerk	3
Uit zichzelf direct contact opgenomen, kenden route	5
Doorverwezen via huisarts, wel zelf contact opgenomen	1
Doorverwezen door ziekenhuis (of maatschappelijk werker in het ziekenhuis)	1
Een woningbouwcorporatie heeft doorverwezen	1
Weet niet/N.v.t.	2

De toeleiding blijkt binnen de groep gesproken cliënten verschillend te verlopen. Veel respondenten hebben hun weg tot een aanvraag gevonden via het eigen netwerk of kenden de route al via eerdere hulpvragen. Mooi om te zien is dat een respondent bijvoorbeeld stelt:

"Ik ben eigenlijk bij de gemeente gekomen via mijn moeder. Die krijgt medicijnen dus kwamen ze langs. Ik was heel verbaasd dat ze met mij gingen praten over mijzelf, waar dus hulp voor mij uit voortkwam."

Dit is een voorbeeld van de ideale situatie, waar een medewerker van/via de gemeente constateert dat er nog een hulpvraag is, daarover in gesprek gaat en vervolgens zorgt voor ondersteuning. Ook zijn enkele respondenten doorverwezen door organisaties die zelf zorg bieden, zoals de huisarts en het ziekenhuis.

2.2.1 Hulpvraag stellen; op welke manier?

Waar in het verleden Wmo-aanvragen vaak fysiek gedaan konden worden, was dat in delen van 2021 lastiger vanwege de coronacrisis. Tabel 3 geeft een overzicht van de verschillende manieren waarop door respondenten een aanmelding voor Wmo-ondersteuning gedaan is. Van de respondenten die zelf de aanmelding hebben verzorgd heeft een deel dit telefonisch gedaan. Een respondent heeft dit digitaal gedaan, en voor drie respondenten geldt dat zij een fysieke aanmelding hebben gedaan. Voor vijf respondenten is de aanmelding gedaan door een ander, zoals een buurman of woningcorporatie.

Tabel 3 Op welke manier heeft u de aanmelding gedaan?

Methode	Aantal
Telefonisch	3
Aanvraag is door iemand anders voor mij gedaan	5
Digitaal	1
Fysieke aanmelding	3
Weet niet/N.v.t.	2

2.2.2 Periode tussen aanmelding en eerste afspraak

Van belang is dat mensen met een hulpvraag, die vaak wachten tot een situatie echt ondersteuning behoeft, snel na een aanmelding gezien worden. Zo voorkom je eventuele escalatie van problematiek, en het is tevens een eerste positief signaal dat de klantbeleving door de gemeente als belangrijk wordt ervaren.

In dit kader is aan de cliënten gevraagd hoe zij de periode tussen de aanmelding en de eerste afspraak ervaren hebben. Slechts drie respondenten konden dit, omdat het voor de overige respondenten langer geleden was, nog helder voor de geest halen. Positief is dat zij alle drie aangeven dat het qua wachttijd mee viel, en dat zij binnen de daarvoor gestelde termijn zijn geholpen.

"Ik denk dat er enkele weken tussen zaten. Maar niet zo heel lang. Ik heb niet te lang hoeven wachten."

"Bij mij is alles schriftelijk en telefonisch gegaan. Ik moest wel echt acht weken wachten voor de formulieren bij mij bezorgd werden. Dat vind ik niet erg, ik weet dat die mensen het druk hebben. Ik zit wel echt bovenop de uiterlijke termijn, en dat hou ik goed in de gaten."

"Het viel me wel mee, drie à vier weken denk ik. De tweede afspraak duurde wat langer, maar die kwam thuis en was wel binnen de tijd die ervoor staat."

2.3 Zijn de cliënten overbodige administratieve handelingen tegengekomen?

Ten slotte is met de cliënten besproken of zij bij de aanmelding, of later in het traject, regels en administratieve handelingen tegen zijn gekomen die zij als onnodig hebben ervaren. Een meerderheid van de respondenten stelt van niet. Echter zijn er ook een paar respondenten die het volgende stellen, waarbij het toeval wil dat het tweemaal over een keuring gaat:

"Ik vind het gek dat ik eerst gekeurd moest worden voor de invalideparkeerkaart en toen bij de aanvraag van de Regiotaxi moest dit opnieuw! Dan denk ik, dat weten jullie toch al? De keuring dus, ze hadden zo in mijn dossier kunnen kijken wat ik al geantwoord had voor de invalideparkeerkaart."

"Toevallig vrij recent. Ik heb een invalideplaats voor een eigen auto, maar ben 75 geworden en wilde niet meer zelf rijden. Ik heb daarom een passagierskaart aangevraagd. Maar dan moest ik me laten keuren. En dat kostte 100 euro en vervolgens nog eens 45 euro voor de kaart zelf. Dat vind ik wel een beetje onnodig. De gemeente had het bureau ingeschakeld, hij kwam naar ons toe en vijf minuten later was hij weer buiten. En dat kost dan 100 euro. Nog iets doms is dat je hier in de straat een parkeervergunning moet hebben, maar ik had al een invalideplaats. Daar had ik sinds begin dit jaar dan ook ineens een aanvullende parkeervergunning voor nodig."

"Mijn opmerking is meer gemeentebreed bedoeld, niet alleen bij de Wmo. Je moet de hele tijd opnieuw alles aangeven, vertellen, invullen, inleveren. Ik zit al zo lang in de Wmo en in de uitkering dat ik soms wel denk van 'ja... bij een nieuw persoon snap ik het maar ik ben er al vijftien jaar'. Als er iemand weggaat snap ik het ook, maar als ik met iemand spreek die ik al langer zie dan moet je dat toch weten als er iets aangevraagd is. Ik snap wel dat nieuwe dingen moeten worden gemeld, maar oude dingen weten jullie toch al?"

H3 | Het eerste gesprek

3.1 Wordt eerste gesprek altijd gehouden?

Na een aanmelding vindt er meestal een keukentafelgesprek/eerste gesprek plaats. Daarom is aan de cliënten die hun toeleiding zochten tot ondersteuning vanuit de Wmo gevraagd of dit eerste gesprek inderdaad is gehouden.

Tabel 4 Is er een (keukentafel)gesprek geweest?

	Aantal
Ja, fysieke afspraak bij mij thuis	7
Ja, telefonisch	2
Nee, geen gesprek geweest	2
Weet ik niet meer	2

Negen van de dertien respondenten geven aan dat er een gesprek is geweest, waarbij dit in zeven gevallen een fysiek keukentafelgesprek betreft, en in vier gevallen een telefonisch gesprek. Hierbij wel de kanttekening dat sommige van deze gesprekken al voor 2021 gevoerd zijn. Respondenten beantwoorden deze vragen echt vanuit hun eerste gesprek met de gemeente. De overige respondenten geven aan geen gesprek met de gemeente te hebben gehad of dit niet zeker te weten. Als reden geven zij hiervoor op dat zij alleen formulieren toegestuurd kregen omdat dit om een invalidekaart ging, en omdat de automatische deuren gemonteerd werden door een specialist. Er is in dit geval niemand van de gemeente langs geweest.

Het overgrote deel van de respondenten dat een keukentafelgesprek heeft gevoerd is hierover zeer tevreden. Zij zijn tevreden omdat het resultaat positief was, goed werd uitgevraagd welke problemen de respondent ervaarde en wat de respondent zelf graag zou zien als oplossing (voelden zich gehoord en serieus genomen) en omdat men de medewerkers van de gemeente ervaart als vriendelijk.

"Prima gesprek hoor. Er werd door de mensen begripvol en vriendelijk gereageerd. Was gewoon een prettig gesprek."

"Was een fijn gesprek. Ik had in een vorige gemeente verschillende begeleidsters gehad. De laatste die ik had is meegegaan naar Rijswijk. Zo konden we alles goed overdragen naar deze gemeente. Zij kon alles goed vertellen. Vragen konden snel en gericht gesteld worden."

Slechts één respondent heeft een kanttekening bij het gesprek. Deze respondent is op zich tevreden, maar heeft toch in eerste instantie te horen gekregen niet in aanmerking te komen voor een scootmobiel, omdat er geen overdekte plek was voor deze scootmobiel. Echter:

"Ik woon in een benedenhuis en had een hokje nodig voordat ik in aanmerking kwam voor een scootmobiel. Maar ik had geen hokje, dus moest hij buiten staan. Dit mocht eerst niet. Toen ben ik in de regeltjes gaan kijken en daar stond in dat hij ook buiten onder een hoes mocht staan. Van die regeltjes heb ik toen een kopie gemaakt en deze laten zien. Toen kreeg ik wel snel een scootmobiel. Wel onder een speciale hoes. Het is dat ik het toevallig las in de regels! Maar weet dat er meer mensen zijn die dit probleem ook hebben in Rijswijk."

Hier wordt de ontevredenheid niet heel expliciet gemaakt, maar het is vervelend dat deze cliënt iets niet kreeg waar hij wel recht op had, door onduidelijkheid over de regels. Dit zorgt toch voor een mindere ervaring met de gemeente bij het eerste gesprek, welke gelukkig is goedgemaakt. De cliënt is nu tevreden met de scootmobiel.

3.2 Snelheid inzetten hulp na eerste gesprek

(Keukentafel)gesprekken hebben als doel tot een passende oplossing te komen. Wanneer duidelijk is wat de hulpvraag en situatie is, wordt idealiter kort daarop gestart met een passende oplossing. Uit de gesprekken met de cliënten blijkt dat er meestal kort na een keukentafelgesprek een passende oplossing werd geboden. Zo stellen enkele respondenten:

"Het is aan een stuk door gelopen. Het is direct overgedragen, kwestie van een paar dagen."

"Ik was wel tevreden over de snelheid nadat ik die regeltjes voor de scootmobiel hoes had laten zien."

"Na het eerste gesprek ging het best vlug. Zo'n medewerker geeft het door en dan komt het bij de juiste instantie terecht, heeft geen week geduurd."

Niet alle respondenten zijn uitgesproken tevreden, al zegt geen enkele respondent dat zij echt ontevreden zijn. Soms duurde de start van ondersteuning wat langer. Een respondent vult zelf in dat de coronaperiode zijn weerslag heeft gehad, een ander stelt dat het lang duurde en dat zij vooral vanuit de gemeente wat meer communicatie hadden verwacht. Deze gebrekkige communicatie komt vervolgens nog eens terug. Dit is een leerpunt voor de gemeente.

"Ik denk dat er zo'n drie/vier maanden tussen het gesprek en de start zat. Dat vinden we best lang, maar wij als kinderen (dit interview was met een kind van een cliënt, red.) hebben in de tussentijd wel extra kunnen ondersteunen. Ik had verwacht dat er echt binnen enkele weken hulp zo starten. Al snap ik dat dit niet altijd mogelijk is, maar communiceer dat dan naar de cliënt. Als je het communiceert weet de inwoner waar hij aan toe is."

"Het heeft wel eventjes geduurd voor de woningaanpassingen zijn geplaatst. Zeker drie maanden wel. Ik was al blij dat ik ervoor in aanmerking kwam, dus heb het over me heen laten komen wanneer ze het dan kwamen plaatsen. Er is niet aan mij uitgelegd waarom het drie maanden duurde."

H4 | Kwaliteit hulpverlener

4.1 Wat vindt de respondent van de kwaliteit van de hulpverlener/hulpverlening?

De meeste respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de hulpverlening. Het huis wordt schoon, men wordt gebracht naar de gewenste bestemming, de automatische deuren werken naar behoren en hebben hun uitwerking op het dagelijkse leven en de zelfstandigheid van respondenten. Een respondent benadrukt bovendien dat de huishoudelijke hulp geen specifieke tijden meer krijgen, maar 'niveaus'. Hierdoor lukt het beter dan voorheen om het huis goed schoon te maken. Dit lijkt dus een goede zet van de gemeente geweest.

"Ik vind de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning prima. Ze doet haar werk en gaat net zo lang door tot het schoon is. Ze gebruiken nu geen specifieke tijden meer maar niveaus. En daardoor lukt het om het huis nu goed schoon te maken. Wat betreft de automatische deuren, die werken gewoon goed. De montage was ook zo klaar. Heel goed."

Echter zijn er ook enkele zaken die de respondenten willen meegeven als verbeterpunten. Bij huishoudelijke ondersteuning komt dit vooral neer op wisselingen van hulpen. Het is al langere tijd een landelijk probleem dat er te weinig schoonmakers zijn, en ook in de gemeente Rijswijk wordt dit gevoeld.

"Momenteel is er geen huishoudelijke ondersteuning want Tzorg kwam de afspraken niet goed na. Ze kwamen soms wel en soms niet. Daarop hebben wij besloten dat Tzorg niet geschikt was, en nu zijn we op zoek naar een nieuwe aanbieder. Ik weet niet goed waar ik hiervoor terecht kan. Ik wil graag een klacht indienen over Tzorg maar ik weet niet waar ik terecht kan. Dus momenteel is er wel een beschikking, maar geen hulp. Het komt vanuit Tzorg echt over dat je je aan hun regels moet houden en anders kan je wegwezen. Er zijn bij Tzorg veel wisselingen, dat voelt niet meer vertrouwd aan. Mijn vader werd moe van het steeds aan nieuwe mensen alles moeten uitleggen. Bijna elke week kwam er iemand anders, hij heeft in totaal voor vier weken een vaste hulp gehad, maar haar contract werd beëindigd. Wij zoeken nu dus een juiste aansluiting. Dus Tzorg levert nu niet, al weet ik niet hoe dat naar de gemeente is gecommuniceerd. Ik heb geen vaste contactpersoon bij de gemeente om deze vraag te stellen."

"Huishoudelijke hulp begon wat lastig, want met een aantal kinderen viel ze steeds weg. Heb maar eens in de veertien dagen hulp. Ze probeerden het wel op te vullen en die waren ook wel goed. Maar de vaste hulp zelf is heel goed."

Er zijn twee respondenten die een scootmobiel hebben. Ook zij hebben een opmerking die zij graag aan de gemeente meegeven. Zo is er een scootmobiel afgegeven waar de oplader aan de onderkant zit. Deze respondent stelt daar niet goed bij te komen door beperkingen in haar zicht en evenwicht. Ook heeft ze één proefrit gehad en eigenlijk durft ze nu niet opnieuw te rijden. Een tweede proefrit was niet mogelijk. Waardoor de scootmobiel nu niet gebruikt wordt. De andere respondent wijst op een probleem met de accu, en zou graag op vaste tijden hebben dat een monteur eens komt kijken (eens in de zoveel jaar).

"Ik ben niet helemaal tevreden over de kwaliteit van de scootmobiel. Het lastige is namelijk dat je hem aan de stroom moet aansluiten aan de onderkant van de scootmobiel. En dat kan ik niet goed zien. Mijn ogen zijn niet al te best meer. Er is een instructeur geweest die heeft laten zien hoe het allemaal werkte, maar toen gaf ik al aan dat het mij zelf niet zou lukken. Daarop zei hij: dat went wel. Ik vroeg toen of ik nog een keer extra de instructeur kon krijgen. Dat kon niet. Sindsdien heb ik de scootmobiel niet gebruikt. En je krijgt er een boekwerk van 60 pagina's bij waarin staat hoe hij werkt. Ik denk dan: kan dat niet op 1A4? Ik heb er echt alleen een proefritje op gemaakt. Ik gebruik eigenlijk alleen mijn rollator nu."

"De kwaliteit is op zich goed. Ik denk wel dat mijn accu's de geest hebben gegeven omdat ik ze aan de lader heb laten staan. Maar ik had ineens een hele hoge elektriciteitsrekening. Dus ik heb de stekker eruit getrokken. Ik zou graag hebben dat iemand eens komt kijken, ze zijn sinds 2019 nog nooit komen kijken hoe de scootmobiel er nu bij staat en of ik nog tevreden ben. Ik kwam er ook pas al rijdend achter wat de verschillende lampjes betekenden, en wanneer de accu leeg was."

4.2 Klik met hulpverlener

Om na te gaan of er met de hulpverleners in de gemeente Rijswijk een klik is, zijn meerdere vragen gesteld.

Tabel 5 Contact met hulpverlener

	Klik met en vertrouwen in hulpverlener?	Komt de hulpverlener de afspraken na?
Ja	6	9
Nee	2	1
Alternatief antwoord	0	1
N.v.t./weet niet	1	0

Tabel 5 laat zien dat een overgroot deel van de respondenten vindt dat er een goede klik is met de hulpverlener en geeft aan dat hulpverleners hun afspraken nakomen. De aantallen tellen niet op tot dertien, omdat niet voor alle respondenten een specifieke hulpverlener aanwezig is (denk aan respondenten met alleen een scootmobiel, waar wel aan gevraagd is of de leverancier zijn afspraken nakomt). De klik blijkt vooral te worden gevoeld als er iets van een sociale component in de hulpverlening zit. Zo vinden de respondenten het belangrijk dat er een praatje wordt gemaakt en wordt het gewaardeerd als de ondersteuners proactief te werk gaan. Daarnaast is het voor de respondenten die begeleiding ontvangen extra belangrijk dat die klik er is, met als uitzondering de respondent met financiële begeleiding. Deze cliënt ziet het noodgedwongen meer als een zakelijke relatie met noodgedwongen vertrouwen. Er is één respondent die op beide vragen 'nee' antwoordt. Dit is de respondent die in onmin leeft met Tzorg. Hier is sprake van een vertrouwensbreuk, waardoor de hulp momenteel is stopgezet.

Over het vertrouwen en de klik zegt men het volgende:

"Ja hoor, er is een klik. Ze is een heel lieve meid. Ik zeg altijd "dag lieverd" als ze weggaat, ik heb een hele leuke."

"We drinken meestal gezamenlijk koffie. Ik heb al heel lang dezelfde huishoudelijke ondersteuner, echt al wel tien jaar."

"Mijn begeleider is een fijn mens, ik kan alles met haar bespreken. Ik kan mijn inbreng geven en dat wordt negen van de tien keer overgenomen."

"Ik heb alleen maar aardige chauffeurs gehad. Die waren allemaal keurig en aangenaam."

"Een klik vind ik iets anders. Het is een zakelijke verhouding. Dat vind ik wel prima. Ik heb er noodgedwongen wel vertrouwen in want zij gaan over mijn papieren. Ik heb wel het idee dat het loopt."

Over het nakomen van afspraken zeggen respondenten het volgende:

"Toen ik vroeg om een tweede proefrit of nog eens de instructeur zeiden ze dat ik dat dan zelf moest betalen. Maar niet hoeveel ik dan moet betalen. Daarop heb ik besloten dat nog niet te doen. Dus loop ik nu met rollator voor zolang het kan. Met harde wind kan ik nu echter niet naar buiten, dan waai ik om."

"Als ik ergens mee zit en bel dan pakken ze dat op. Bijvoorbeeld bij reparaties dan bel ik de woningbouw en wordt er altijd werk van gemaakt. Ik heb ook weleens gebeld naar de gemeente met de vraag of ik een vergoeding kon krijgen vanwege mijn darmziekte, en toen heb ik eenmalig een vergoeding van 100 euro gekregen. Ik vroeg me dat vanuit mezelf af, omdat het een chronische aandoening was. Daarop kreeg ik een brief dat ik in aanmerking kwam."

"Ja afspraken komen ze altijd na, er komen altijd mensen. Soms bellen ze van tevoren als iemand uitvalt en dan regelen ze een ander. Daar ben ik dan wel heel erg blij mee. Als er voor je gewerkt wordt, heb je altijd commentaar, is het nooit precies als je het zelf doet, maar het is allemaal prima. Tot nu toe ben ik heel tevreden."

H5 | Effect van ondersteuning

5.1 Aansluiting hulpverlening bij hulpvraag

Aan de respondenten is gevraagd in welke mate de hulpverlening aansluit bij de vraag die er was. Uit de antwoorden blijkt dat een groot deel van de respondenten (negen) tevreden is over de aansluiting van de hulpverlening bij de hulpvraag. Daarnaast is er nog een respondent die blij is met de huidige hulp, maar die aangeeft eigenlijk nog een hulpvraag te hebben (dit gaat om een woningaanpassing). Een kleine maand voor het interview heeft deze respondent een officieel verzoek ingediend hiervoor, en vooralsnog is er alleen bevestigd dat de aanvraag is ontvangen.

Tabel 8 Aansluiting hulpverlening bij hulpvraag

	Aantal
Tevreden	9
Neutraal of wisselend	1
Ontevreden	1
Tevreden, maar heeft aanvullende hulpvraag	1
N.v.t./Weet niet	1

Er zijn vervolgens twee respondenten die niet uitgesproken tevreden zijn, waarvan één uitgesproken ontevreden. In het laatste geval betreft het de respondent die al aangaf zich niet gehoord te voelen bij Tzorg en de ondersteuning te hebben stopgezet. Sindsdien voeren de kinderen het schoonmaakwerk uit voor hun vader (de cliënt), in afwachting van een structurele oplossing. De neutrale cliënt is de casus met de scootmobiel met de lader aan de onderkant. Op zich is de scootmobiel een passende oplossing, maar mevrouw durft hem zonder aanvullende uitleg en proefrit niet te gebruiken. Waardoor de hulpverlening nu niet echt aansluit op de hulpvraag. Zij zegt hierover zelf:

"Ik wil er graag gebruik van maken maar dan zou ik eerst nog een proefrit willen maken onder begeleiding van een instructeur. Of misschien een scootmobiel ontvangen die makkelijker aan te sluiten is, dus niet aan de onderkant. Ik heb een oude gekregen, misschien zijn er tegenwoordig wel nieuwe en betere. Ik heb wel aan de gemeente gevraagd of ik nog een proefrit kon krijgen maar dat kon alleen als ik hem zelf betaalde. Ik heb toen gebeld met het KCC."

5.2 Effect

Veel respondenten geven aan dat zij erg blij zijn met de hulp die zij vanuit de gemeente ontvangen. Dit kan gaan over praktische invulling van de hulp (wekelijks bespreken van papieren/financiën, huishoudelijke hulp, regiotaxi die voor komt rijden) maar het gaat eveneens over een verdere uitwerking die deze hulp heeft.

Zo wordt meermaals aangegeven dat men door de hulp voorlopig zelfstandig kan blijven wonen. Ook maken meerdere respondenten zich door de aangeboden hulp minder zorgen. Dit kan gaan over zorgen over de gezondheid van zichzelf, maar ook over naasten. Ten slotte wordt opnieuw de sociale component van de ondersteuning genoemd. In dit geval betreft het voornamelijk de mogelijkheid om naar vrienden, partner of familie te gaan met een scootmobiel, fiets of vervoerspas of zelfstandig boodschappen te kunnen blijven doen.

"Ik vind het fantastisch. Er zijn veel mensen die lopen te klagen dat ze laat komen en dat we dan ook mensen moeten wegbrengen, maar dat het bestaat vind ik geweldig. Het is begonnen bij mij omdat ik last van de knie kreeg. Ik verging van de pijn, maar het was ook coronatijd. En toen hoorde ik van een vriendin: goh ik moet altijd naar jou toe komen. Dus ik heb dit aangevraagd omdat ik dan ook eens naar de ander toe kon. Na een operatie had ik een langdurige herstelperiode en daarom maak ik er nu langdurig gebruik van."

"Ik word door de begeleiding niet de uitkering uitgegooid. Als ik een betaling vergeet dan regelen ze dit voor mij."

"Ik gebruik de scootmobiel voor kleine stukkies. Dat is prettig. Gaan we verder weg, dan nemen we de auto. Dan rijdt mijn vrouw of maak ik gebruik van de vervoerspas."

"Ik kan nu met die parkeerkaart nog zelfstandig boodschappen doen en naar de huisarts. Ik kan de dagelijkse dingen doen in mijn omgeving. En met de regiotaxi kan ik naar bijvoorbeeld concerten. Die Valys is ideaal voor de grotere afstanden."

"Met het pasje kom ik de deur nog eens uit. Dat is fijn. Ik ben op leeftijd en als ik dan 's avonds eens de deur uit ga, word ik netjes weer thuisgebracht. Anders zou ik 's avonds niet meer de deur uit gaan en dan zou je automatisch thuisblijven. In zijn totaliteit vind ik het heel fijn dat ik alles heb wat ik nu heb. Ik kan mezelf met deze ondersteuning nog redelijk redden. Ik ben wel een tevreden mens eigenlijk. Zonder ondersteuning kon ik minder en dan zou ik misschien wel naar een tehuis moeten. Voorlopig zou ik graag thuis blijven wonen."

"Het maakt alles veel makkelijker. Boven mijn hoofd kan ik dingen niet doen en ik mag gewoon niet rijden, zo fijn. Ik help zelf ook wel lekker mee, lekker stimulerend."

H6 | Impact van corona

De coronacrisis en bijkomende maatregelen hebben in 2021 door heel Nederland veel mensen geraakt. Dit geldt ook zeker voor de doelgroep inwoners met een Wmo-voorziening¹. Wanneer de open vraag wordt gesteld of de coronaperiode iets heeft veranderd aan de ontvangen ondersteuning antwoorden bijna alle respondenten instemmend. Wel is de mate waarin corona een rol heeft gespeeld op de ondersteuning wisselend. In het ergste geval is de ondersteuning tijdelijk stopgezet. De respondent (of familie van de respondent) durfde het risico niet aan om mensen in huis te halen die mogelijk besmettelijk waren. Dit heeft bij in ieder geval één respondent een groter gevoel van eenzaamheid gegeven. Ook waren er onder huishoudelijke ondersteuners in de coronaperiode (en nu nog) veel zieken. Hierdoor kregen mensen veel wisselende ondersteuners en vervangers in huis. Dit is op hoge leeftijd een uitdaging en kan zorgen voor stress. Waarbij de respondenten wel willen benadrukken dat zij snappen dat niemand hier iets aan kan doen, en blij te zijn dat de hulp doorliep. In het geval van ondersteuning bij vervoer werd het meer een individuele afweging of men het risico wilde lopen. Niet alleen het reizen (vaak met meerdere ouderen in een busje) maar ook het op bezoek gaan bij vrienden en familie leverde besmettingsgevaar op. Ook hier geven enkele respondenten aan vaker dan hen eigenlijk lief was thuis te zijn gebleven, met een wat eenzamer gevoel tot gevolg. Ten slotte wordt meermaals genoemd dat de begeleiding vanuit de Wmo in een andere vorm doorliep. Zo werd de respondent die financiële ondersteuning krijgt niet meer op kantoor geholpen, want het kantoor werd gesloten, maar thuis. Voortaan zocht men hem op, wat de respondent overigens prima vond. Voor anderen hield de sluiting van het kantoor of de praktijk in dat de begeleiding digitaal werd. Dat was niet erg problematisch voor de gesprokenen.

"In de coronaperiode was het kantoor dicht, en toen kwam de begeleiding bij mij thuis. Dat vond ik wel oké, want de ondersteuning met mijn administratie ging gewoon door."

"Tijdens de coronaperiode is Tzorg een hele poos niet geweest. Dat hebben wij toen ook zelf gevraagd. Mijn vader zit in de risicogroep dus wij wilden niet dat er elke keer wisselingen waren waardoor hij met teveel mensen in aanraking kwam. Het zou fijn zijn als ze met de categorie chronisch zieke mensen rekening houden in de planning. Ik snap natuurlijk dat het niet altijd lukt, maar hou er een klein beetje rekening mee."

"Je verandert er vooral zelf door. Ik behoor tot de categorie die 'dor hout' genoemd wordt. Ik heb daardoor meer in een sociaal isolement gezeten, ook met gevolg dat ik daardoor wat slechter ben gaan lopen, want je komt minder buiten."

¹ <https://www.bmc.nl/onderzoek/klantonderzoek-peilingen-tevredenheidsonderzoek/jeugdhulp-en-wmo-ondersteuning-in-tijden-van-corona>

"Vooral het weinige contact was onplezierig. Ik heb ook bijna geen gebruik gemaakt van de Regiotaxi. Ook is de hulp ziek geweest, maar toen heb ik aangegeven even geen vervanging te hoeven, nadat er al twee keer een ander was geweest. Het gaf stress. Hierdoor was ik wel wat eenzamer, maar dat geldt voor iedereen natuurlijk."

"Dat het overging naar digitaal was niet een probleem. Beeldbellen kon ook. Of ze nou op de bank zit bij mij of dat ik achter de tafel zit, het is voor mij hetzelfde."

"Voor mij is er niets veranderd, ik was niet bang dus ik ging gewoon met het busje. Allemaal prima, deze is altijd blijven rijden."

H7 | Verbeterpunten

Gedurende het interview gaven sommige respondenten concrete aanbevelingen voor de gemeente. Ook is op het eind nog concreet gevraagd naar verbeterpunten. Deze zijn hieronder weergegeven met een bijpassende quote. Een enkele quote is al eerder in het rapport verschenen.

Aanbeveling	Quote
Clënten weten niet altijd waar zij met klachten over in dit geval een thuiszorgaanbieder terecht kunnen. Aan het einde van het interview lijkt de cliënt aan te geven dat hij een signaal heeft over de rechtmatigheid van de zorg. Echter lijkt deze cliënt niet te weten waar hij met dit signaal naartoe moet. Maak deze meldpunten zichtbaar. Dit betreft de casus Tzorg.	<i>"Voor de gemeente dat ze vaker dit soort onderzoeken verrichten om te toetsen of aanbieders daadwerkelijk zorg leveren zoals is afgesproken. Dat dit daadwerkelijk op een goede manier uitgevoerd wordt. Deze bedrijven vinden het allemaal prima, doe eens in de zoveel tijd een analyse bij cliënten om de tevredenheid op te halen."</i>
Van een van de respondenten krijgen we terug dat er oude scootmobiel worden gebruikt en van een ander dat het jaren kan duren eer zij een keer voor een onderhoudsbeurt worden meegenomen door de gemeente of leverancier. Maatwerk bij cliënten die de scootmobiel niet kunnen opladen wordt niet geboden, ondanks dat deze vrouw nu helemaal geen gebruikmaakt van de scootmobiel en dit ook heeft aangegeven.	<i>"Dat ik een nieuwer model scootmobiel krijg. Dit ding is zeven jaar oud, terwijl ze zeiden dat een scootmobiel slechts vijf à zes jaar mee zou gaan."</i> <i>"Ik hoop dat ze snel eens contact terug opnemen met me, en dat ze eens naar mijn scootmobiel kijken. Een auto moet je ook in de zoveel tijd een beurt geven, dus waarom een scootmobiel niet?"</i>
Voor sommige Wmo-voorzieningen moeten inwoners een keuring doorstaan, voordat zij in aanmerking komen. Als er een tweede voorziening, opnieuw vanuit de Wmo, wordt aangevraagd waarvoor eveneens een keuring nodig is, dan moet de inwoner ondanks dat hij al is gekeurd toch nog eens worden gekeurd. Dit zorgt voor wrevel en voelt als onnodige regelgeving. Zeker omdat dit binnen dezelfde afdeling blijft, vraagt de inwoner zich af of dit niet intern gecommuniceerd kan worden.	<i>"Ik vind het gek dat ik eerst gekeurd moest worden voor de invalideparkeerkaart en toen bij de aanvraag van de Regiotaxi moest dit opnieuw! Dan denk ik, dat weten jullie toch al? De keuring dus, ze hadden zo in mijn dossier kunnen kijken wat ik al geantwoord had voor de invalideparkeerkaart."</i>

Maak voor inwoners duidelijker welke voorzieningen er zijn voor mensen met een chronische ziekte. Zo stelt een respondent dat zij een eenmalige toelage van 100 euro heeft gekregen toen zij aangaf chronisch ziek te zijn. Echter kreeg zij een soort toewijzing, waardoor zij dacht dat dit een maandelijkse toelage zou zijn. Als er iets wordt toegekend, maak dan ook duidelijk waar dit precies voor is en of dit structureel of eenmalig is. Zo voorkom je misverstanden.

"Ik heb weleens gebeld naar de gemeente met de vraag of ik een vergoeding kon krijgen vanwege mijn darmziekte, en toen heb ik eenmalig een vergoeding van 100 euro gekregen. Ik vroeg me dat vanuit mezelf af, omdat het een chronische aandoening was. Daarop kreeg ik een brief dat ik in aanmerking kwam. Omdat ik voor de vergoeding in aanmerking kwam dacht ik dat dit maandelijks was. Echter blijkt dit eenmalig. Ik ben nu wel benieuwd of er ook nog een maandelijkse tegemoetkoming bestaat."

Bijlage 1 | Topiclijst

Rijswijk Inwonersonderzoek Wmo Topiclijst

Toegangsproces

- Welke hulpvraag had u? (ter intro, zodat je een beetje weet waar je het met elkaar over hebt. Je hoeft niet te graven als mensen het oppervlakkig vertellen).
- Welke ondersteuning heeft u ontvangen vanuit de Wmo?
- Hoe bent u bij het Wmo-loket vanuit de gemeente terechtgekomen?
 - En wanneer was dat?
- Hoe heeft u de aanmelding gedaan? (*Digitaal, telefonisch, ...*) Hoe ging dat?
- Hoe heeft u het proces van aanvragen van Wmo-ondersteuning ervaren?

Eerste gesprek: Tijdig en passend/helpend (dit gaat dus om het eerste gesprek met iemand van de gemeente, niet met de hulpverlener)

- Heeft u een eerste gesprek **keukentafelgesprek** gehad met een **consulent vanuit de gemeente**? Waar was dat gesprek (thuis of op gemeentehuis/telefonisch)?
- Hoe heeft u het eerste gesprek ervaren? Is er goed geluisterd? Is uw vraag goed begrepen?
- Was u tevreden over de snelheid waarmee de hulp ingezet werd? Is aan u uitgelegd waarom hulp later startte?

Administratieve handelingen

- Bent u in uw (zorg)traject regels en administratieve handelingen tegengekomen die u als onnodig ervaart?
 - Zo ja, welke regels en handelingen waren dit?

Kwaliteit: Hoe is het contact met de hulpverlener? (in geval van enkel huishoudelijke hulp gaat dit dus over de werkster)

- Wat vindt u van de kwaliteit van de hulpverlener/hulpverlening?
- Heeft u een klik met en vertrouwen in de hulpverlener?
- Komt de hulpverlener afspraken na?

Effecten

- Sluit de hulpverlening aan bij de vraag die u had?
- Sluit het aan bij de verwachtingen die u had?
- Helpt de hulpverlening? Draagt het bij aan het beantwoorden/oplossen van de vraag? Voelt u zich sterker door de hulp? Meer vertrouwen? Beter in staat met dingen om te gaan?
- Heeft de hulpverlening iets in uw situatie veranderd? Wat is dat dan? Wat merkt u van de hulpverlening in het dagelijks leven?

Corona

- Heeft de coronaperiode iets veranderd aan uw ondersteuning?
 - Zo ja, wat is dit? Wat vindt u daarvan?

Tot slot:

- Wat gaat goed?
- Wat kan beter?

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

Augustus 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Wouter Witteveen
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-0908-1602

Kijk voor meer info op onze website: bmc.nl