RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Vught



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 Onafhankelijke cliëntondersteuning & Wmo-vertrouwenspersoon 5
2.6 Sociaal netwerk en belastbaarheid 6

Bijlage 1. Gespreksschema 7

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 Vught 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 zes 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 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 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 het groepsgesprek in Vught waren zes Wmo-cliënten aanwezig. Onder de deelnemers is een echtpaar (dit betrof twee Wmo-aanvragen). De deelnemers maken gebruik van de regiotaxi, hulp bij huishouding, individuele begeleiding of combinaties hiervan. Aanvullend op het groepsgesprek zijn acht telefonische interviews gehouden met Wmo-cliënten. De geïnterviewden ontvangen onder andere hulp bij huishouding, regiotaxi, scootmobiel of woningaanpassingen.

2.1 Eerste contact / duidelijkheid rondom toegang

Deelnemers aan de focusgroep geven aan dat zij van tevoren niet bekend waren met de rol van de gemeente binnen de Wmo. Zij zijn door kennissen, via hun vrijwilligerswerk, via andere zorgorganisaties of de FNV doorverwezen naar de gemeente. Volgens de deelnemers is de bekendheid van de Wmo niet groot.

"Je moet het maar net horen ergens, ik weet niet of dit voor iedereen zo gemakkelijk is te vinden. Er wordt niet veel bekendheid aan gegeven door de gemeente zelf."

Uit het groepsgesprek blijkt dat deelnemers tevreden zijn over de doorlooptijd van melding tot het keukentafelgesprek. Een deelnemer geeft aan dat het gesprek vlot werd ingepland (2-3 weken na melding) en dat het fijn is dat zo'n gesprek thuis wordt gevoerd.

"Ze kwamen bij ons thuis, vanwege onze leeftijd en dat we niet in Vught wonen is het prettig dat zij bij ons langs kwam."

Uit de telefonische interviews komt naar voren dat een aantal respondenten bekend is met de gemeente en de Wmo. Vier van de geïnterviewden hebben zelf contact gezocht met de gemeente. Zij zijn onder andere geïnformeerd over de Wmo via de lokale krant 'Het Klaverblad'. Bij de respondenten die aangeven van tevoren niet te weten waar zij terecht konden voor de Wmo, is de aanvraag voor hen geregeld. Zij zijn bijvoorbeeld door het ziekenhuis of een kennis geholpen.

Een aantal cliënten die aan dit onderzoek heeft meegewerkt, heeft in 2017 alleen contact gehad over een herindicatie. Hierover zijn zij allemaal tevreden. Men vindt het fijn dat de gemeente hen benadert om de herindicatie te regelen.

2.2 Ervaringen met de informatievoorziening en duidelijkheid van de informatie

Deelnemers aan het groepsgesprek zijn tevreden over de communicatie door de gemeente. Zij vinden de brieven van de gemeente begrijpelijk. Ook in de persoonlijke communicatie is de gemeente volgens deelnemers duidelijk. Een deelnemer bij wie de begeleider aanwezig was bij het keukentafelgesprek, geeft aan dat hij/zij goed geïnformeerd werd door de gemeente.

In het groepsgesprek vertelt één cliënt dat zij door de consulent niet voldoende werd geïnformeerd over mogelijke zorgaanbieders. Doordat de initiële zorgaanbieder stopte, moest de cliënt zelf op zoek naar een nieuwe aanbieder en kreeg hierbij geen hulp van de consulent.

"Ik moest dat zelf regelen en zelf opzoeken, ga maar eens googelen kreeg ik te horen."

In de telefonische interviews is ook gevraagd naar de informatievoorziening en de duidelijkheid van de informatie. De respondenten geven aan dat de brieven duidelijk zijn en de verkregen informatie van de gemeente goed te begrijpen is. Eén van de respondenten geeft aan het erg prettig te hebben gevonden dat er na het keukentafelgesprek een brief kwam met een samenvatting (gespreksverslag) over het keukentafelgesprek.

2.3 De hulpvraag en aansluiting van de oplossing bij de hulpvraag

Over het algemeen zijn de deelnemers van het groepsgesprek tevreden met de ondersteuning die zij krijgen. De ondersteuning biedt hen steun. Wel hebben een paar deelnemers er moeite mee dat zij jaarlijks bij de gemeente een herindicatie moeten aanvragen. Eén van de deelnemers die een Autisme Spectrum Stoornis heeft loopt er tegenaan dat er jaarlijks een herindicatie noodzakelijk is terwijl de hulpvraag niet zal gaan veranderen.

"Het is altijd een goed gesprek, waar mijn begeleider bij is, maar het is toch altijd spannend voor me. Ik denk niet dat mijn situatie nog verandert maar toch moeten we het elk jaar weer uitleggen."

Volgens een deelnemer sluit de oplossing in principe aan bij de hulpvraag, maar moet zij veel moeite doen bij de gemeente om voldoende ondersteuning te krijgen en behouden. Daarnaast heeft deze cliënt behoefte aan flexibelere inzet van het aantal uren ondersteuning.

"Bij mij proberen ze elk jaar af te bouwen maar ik moet juist opschalen, ik heb een progressieve ziekte. Ik heb door mijn ziekte mindere periodes, dan raak ik achter met dingen als het huishouden. Ik zou eigenlijk wat flexibelere zorg moeten kunnen inzetten."

Een andere deelnemer geeft aan dat zij elk jaar een herindicatie krijgt en dat dit elk jaar in de zomerperiode valt. Hierdoor duurt het vaak lang voordat het geregeld is. Dit komt volgens de deelnemer door de lage bezetting in de zomer.

In de telefonische interviews is ook gevraagd naar de aansluiting van de oplossing bij de hulpvraag. Respondenten zijn tevreden over de hulp en ondersteuning die zij ontvangen; de ondersteuning sluit aan bij de hulpvraag en men is dankbaar geholpen te worden. In één geval kon de hulp bij huishouding die in eerste instantie voor de partner was geregeld na overlijden blijven en zelfs worden opgeschaald voor de weduwe. Wel geven sommige respondenten aan dat zij meer uren ondersteuning nodig hebben. Bij een andere respondent heeft de gemeente wel op eigen initiatief de cliënt huishoudelijke hulp aangeboden. Deze cliënt had contact met de gemeente over zijn woning, en naar aanleiding van dit contact is ook huishoudelijke hulp ingezet.

2.4 Bejegening door Wmo-consulenten

Tijdens het groepsgesprek komt naar voren dat de meeste deelnemers positief zijn over de bejegening door de Wmo-consulent. Consulenten worden omschreven als vriendelijk en prettig in de omgang. Eén deelnemer, met een complexe medische aandoening, merkt op dat de consulent hier begripvol en meelevend mee omgaat. Deze persoon heeft een vast contactpersoon en vindt dat heel prettig. Een andere deelnemer geeft aan ook een vast contactpersoon te hebben maar dat deze niet even goed bereikbaar is.

De cliënten die telefonisch geïnterviewd zijn, zijn over het algemeen tevreden over de bejegening van de Wmo consulent tijdens het keukentafelgesprek. De Wmo-consulenten zijn vriendelijk, aardig en behulpzaam. Eén geïnterviewde heeft een vast contactpersoon bij de gemeente. Dat vindt deze respondent prettig, ze kan altijd hetzelfde nummer bellen. De andere cliënten hebben geen vast contactpersoon of geven aan niet te weten of zij een vaste consulent hebben. Deze respondenten vinden het niet erg dat zij geen vast contactpersoon hebben, zij hebben hier geen behoefte aan.

2.5 Onafhankelijke cliëntondersteuning & Wmo-vertrouwenspersoon

Geen van de aanwezigen kent de mogelijkheid om onafhankelijke cliëntondersteuning (vanaf hier OCO) te krijgen. Deelnemers geven aan hier geen behoefte aan te hebben.

"Ik heb vaak al een begeleider bij dit soort gesprekken aanwezig. Nog een derde vreemde persoon erbij wil ik niet."

Ook de Wmo-vertrouwenspersoon is bij geen van de deelnemers bekend. Iemand suggereert dat de gemeente cliënten kan informeren over de Wmo-vertrouwenspersoon wanneer zij de beschikking afgeven. Een ander gegeven suggestie is dat de consulent bij het keukentafelgesprek uitleg kan geven over de vertrouwenspersoon.

"Er staat immers ook dat je bezwaar kunt maken en hoe dit moet; als de gemeente bemiddeling hierin wil bevorderen, zouden ze ook de vertrouwenspersoon moeten noemen."

Uit de interviews komt een vergelijkbaar beeld naar voren. De meeste respondenten hebben nog nooit gehoord van de OCO en de Wmo-vertrouwenspersoon. Ook zij geven aan dat zij dit (nog) niet nodig hebben gehad. Eén

respondent maakt gebruik van de OCO. De OCO helpt bij het invullen van belastingformulieren en formulieren die ze moet invullen voor de gemeente; dit bevalt de respondent zeer goed.

2.6 Sociaal netwerk en belastbaarheid

Volgens de meeste deelnemers van de focusgroep vraagt de consulent in het keukentafelgesprek naar de inzet van het sociaal netwerk. Een aantal deelnemers die op leeftijd zijn, geven aan dat hun kinderen al veel hulp bieden en het niet fijn vinden om die voor nog meer dingen te vragen.

"Maar die vraag je niet om structureel het huishouden te doen, zij hebben zelf hun werk en gezin."

Een jongere deelnemer geeft aan dat zij in haar netwerk weleens vraagt of iemand voor haar een boodschap kan doen, maar haar netwerk niet wil inzetten voor meer dan dat. Daarnaast geeft ze aan dat er hulp nodig is die vrienden niet kunnen bieden, zoals professionele psychische ondersteuning.

"Je wilt mensen niet te veel belasten, zij hebben hun eigen leven. Bovendien, het zijn mijn vrienden, je hebt ze toch in de eerste plaats voor de vriendschap."

Uit de interviews komt een vergelijkbaar beeld. De meeste respondenten geven aan dat er tijdens het keukentafelgesprek wel gekeken is naar de inzet van het eigen sociale netwerk, maar in de meeste gevallen was dit niet mogelijk omdat de familie al veel hielp of dat de familie niet kan worden ingezet.

"Er is wel gevraagd naar de inzet van familieleden, maar dit was voor mij niet van toepassing omdat mijn familie niet in Nederland woont."

Geen van de respondenten vindt het vervelend dat er naar het sociaal netwerk gevraagd wordt, de meesten vinden dit logisch.

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 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