

Clïentervaringsonderzoek Wmo 2023

Gemeente West Betuwe



Opdrachtgever Gemeente West Betuwe

Datum

Juni 2024

Auteurs

Jitske Kooistra – van der Wijk
Maaïke Bonnema

KWIZ

Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en/ of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en/ of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Samenvatting	6
1. Wmo-voorzieningen	9
2. Contact	11
3. Onafhankelijke cliëntondersteuning	15
4. Mantelzorg	17
5. Kwaliteit van de ondersteuning	20
6. Invloed van de ondersteuning	23
7. Rapportcijfers, tips en opmerkingen	24

Inleiding

Gemeenten dienen te onderzoeken of hun inwoners die gebruikmaken van een voorziening uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) tevreden zijn met de dienstverlening en ondersteuning. Het is daarbij bovendien relevant of de ondersteuning de zelfredzaamheid van cliënten verhoogt en een oplossing biedt voor hun hulpvraag.

De gemeente West Betuwe is geïnteresseerd in de ervaringen van cliënten met de dienstverlening rondom Wmo. Waarover zijn zij tevreden en waar liggen mogelijke verbeterpunten? Op deze manier ontstaat inzicht op welke wijze de gemeente de communicatie, dienstverlening en voorzieningen mogelijk kan verbeteren, gezien vanuit de belevingswereld van cliënten. De gemeente heeft daarom een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren door KWIZ. De resultaten hiervan worden in dit rapport weergegeven.

Methodiek van het onderzoek

Om zowel een breed cijfermatig beeld van de cliëntervaringen te verkrijgen als het verhaal achter de cijfers te leren kennen, bestaat de onderzoeksopzet uit twee onderdelen:

- **Een enquête onder Wmo cliënten**
De enquêtes zijn in januari 2024 onder de doelgroep verspreid. In de vragenlijst komen de volgende thema's aan bod: het contact met de gemeente en Team sociaal, de onafhankelijke cliëntondersteuning, mantelzorg, de kwaliteit van de ondersteuning en de invloed van de ondersteuning. Ter afsluiting konden de respondenten tips en opmerkingen delen. Respondenten konden aan het einde van de enquête ook aangeven of zij open stonden voor deelname aan een groepsgesprek.
- **Groepsgesprekken: Wmo cliënten en Adviesraad sociaal domein (afdeling Wmo)**
Om het verhaal achter de cijfers in kaart te brengen heeft de gemeente KWIZ gevraagd om Wmo cliënten en de adviesraad sociaal domein (Wmo) te interviewen middels twee groepsgesprekken. Het doel van deze gesprekken was om verdieping aan te brengen aan de resultaten vanuit de enquête. De groepsgesprekken vonden plaats op het gemeentehuis in Geldermalsen in april 2024. De gesprekken duurden circa 1,5 uur en de resultaten zijn vervolgens anoniem verwerkt. Tijdens de gesprekken kwamen de volgende thema's aan bod: de communicatie/het aanvraagproces, de ondersteuning vanuit de gemeente, onafhankelijke cliëntondersteuning en mantelzorg. Tijdens het gesprek met de adviesraad is er daarnaast specifiek ingegaan op hun rol binnen de gemeente.

Doelgroep en respons

De doelgroep bestaat uit inwoners die in het jaar 2023 een aanvraag hebben gedaan voor een Wmo voorziening. Deze inwoners zijn middels een brief benaderd om de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst kon online of op papier worden ingevuld. Er zijn in totaal 753 adressen aangeschreven en 291 inwoners hebben de enquête ingevuld (245 op papier en 46 online). De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep.

Bij het groepsgesprek met de Wmo-clianten waren acht cliënten aanwezig. Tijdens het gesprek met de adviesraad waren er vier aanwezigen (voltallige afdeling Wmo binnen de adviesraad).

Opzet rapportage

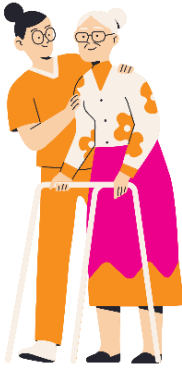
De resultaten¹ van het cliëntervaringsonderzoek worden per thema weergegeven. De thema's zijn onderverdeeld in een zevental hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk laat zien van welke ondersteuning de cliënten gebruikmaken. In het tweede hoofdstuk komt het contact met de gemeente en Team sociaal aan bod. Het derde en vierde hoofdstuk behandelen de onafhankelijke cliëntondersteuning en de mantelzorg. Daarna volgen hoofdstukken over de kwaliteit en de invloed van de ondersteuning. Tot slot worden in het laatste hoofdstuk de

¹ De meeste vragen hadden de antwoordopties 'helemaal eens', 'eens', 'neutraal', 'oneens', 'helemaal oneens' en 'weet ik niet/niet van toepassing'. In de analyse laten we deze laatste categorie buiten beschouwing. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede.

rapportcijfers op de verschillende onderdelen en de tips & opmerkingen van de respondenten behandeld.

Samenvatting

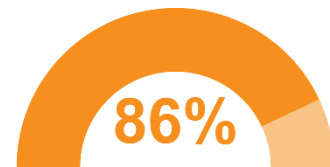
Wmo voorzieningen



- Het grootste aandeel respondenten (61 procent) maakt gebruik van **huishoudelijke hulp**. Andere veelgebruikte vormen van ondersteuning zijn **taxivervoer** (33 procent) of een **rolstoel/scootmobiel** (18 procent).
- De meeste respondenten (62 procent) maken gebruik van **één voorziening**.
- Aan de respondenten is gevraagd of de keuze tussen zorg in natura of een PGB is voorgelegd tijdens het eerste gesprek. De meerderheid (64 procent) geeft aan dat deze keuze niet is voorgelegd.

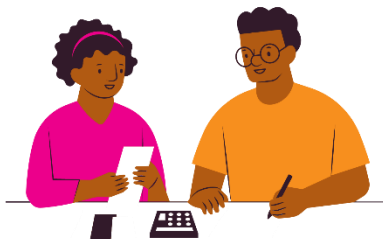
Contact

- De meeste respondenten wisten waar ze moesten zijn met hun ondersteuningsvraag via een **medewerker van de gemeente** (23 procent) of via **vrienden, kennissen of familie** (22 procent).
- Het grootste aandeel (80 procent) is **telefonisch** in contact gekomen met Team sociaal.
- Respondenten zijn positief over het contact met de consulenten van Team sociaal. 90 procent vindt dat de **consulent voldoende tijd voor hen nam** en 86 procent **voelde zich serieus genomen door de consulent**.
- De meeste verdeeldheid zit bij het gezamenlijk zoeken naar oplossingen: 9 procent geeft aan het oneens te zijn met de stelling dat de consulent samen met hen heeft gezocht naar een passende oplossing.
- De ervaringen rondom het contact met de gemeente zijn voor de geïnterviewden in het groepsgesprek wisselend: de een heeft hier goede ervaringen mee terwijl de ander hier verbeterpunten ziet.



Voelde zich serieus genomen door de consulent

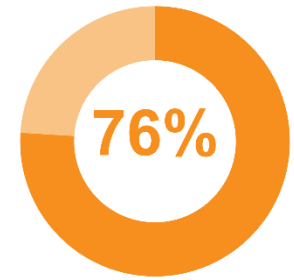
Onafhankelijke cliëntondersteuning



- De meerderheid (68 procent) **wist niet dat er gebruik kan worden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner**. Een derde was hier wel van op de hoogte.
- 16 procent geeft aan **behoefte te hebben aan een onafhankelijke cliëntondersteuner**. Van deze respondenten wist ruim een derde dat hier gebruik van kan worden gemaakt.
- De meerderheid (92 procent) heeft nooit gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- De onafhankelijke cliëntondersteuning zou volgens de geïnterviewden onder de aandacht kunnen worden gebracht door een mix van fysieke informatiekanalen (zoals de krant of het weekblad) en digitale media. Ook is het goed om de optie vaker te benoemen, één keer is niet genoeg.

Mantelzorg

- **Driekwart van de respondenten krijgt hulp van naasten**, zoals een partner, vrienden, familie of buren.
- Het grootste aandeel (73 procent) ontvangt hulp voor **het bezoeken van een arts of het ziekenhuis**. 61 procent krijgt hulp bij **activiteiten buitenshuis** (zoals het doen van boodschappen of een bezoek aan de kapper) en 59 procent krijgt **hulp bij administratie**.
- De meeste respondenten ontvangen meerdere vormen van mantelzorg.
- Cliënten benadrukten tijdens het groepsgesprek dat het verlenen van mantelzorg zwaar kan zijn. Geen van hen maakte gebruik van mantelzorgondersteuning, bijvoorbeeld omdat hier geen behoefte aan is of vanwege de wachttijd.



Krijgt hulp van naasten

Kwaliteit van de ondersteuning



- Ook hier schetsen de resultaten een positief beeld: 80 procent is **tevreden over het contact met de leverancier** van zijn of haar ondersteuning en 86 procent geeft aan de **ondersteuning te krijgen die met hen is afgesproken**.
- Aan de respondenten is gevraagd wat zij goed vinden aan de ondersteuning. Hierbij worden de **communicatie**, de **zorgverlichting** en de **bijdrage aan zelfstandigheid** als positieve punten benoemd.
- Daarnaast is aan respondenten gevraagd waar de verbeterpunten liggen. De **hoeveelheid uren** en de **organisatie** rondom de zorgverlening worden door een aantal als verbeterpunten aangedragen. Sommigen geven ook aan mogelijkheden tot verbetering te zien op het gebied van **communicatie**.
- Geen van de geïnterviewde cliënten maakt gebruik van voorliggende voorzieningen. Dit komt doordat het aanbod niet aansluit of doordat er geen behoefte is. Wel waarderen zij het aanbod dat er al is.

Invloed van de ondersteuning

- De meerderheid is positief over de invloed van de hulp die zij krijgen. 69 procent heeft door de ondersteuning **het huishouden beter op orde** en 76 procent geeft aan door de hulp een **betere kwaliteit van leven te hebben**.
- De meeste verdeeldheid zit bij de stelling: 'door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven'; hierbij geeft 16 procent aan het oneens of helemaal oneens te zijn met de stelling. Voor hen geldt dat de ondersteuning niet zorgt voor een betere kwaliteit van leven. Voor de overige respondenten staan positief (45 procent) of neutraal (39 procent) tegenover deze stelling.



Kan door de ondersteuning zelfstandig thuis blijven wonen

Rapportcijfers, tips en opmerkingen

- Alle onderdelen worden met een **ruime voldoende** beoordeeld. De tevredenheid met de geboden oplossing wordt het hoogst beoordeeld met een **7,8 gemiddeld**.
- Respondenten kregen de gelegenheid om tips en opmerkingen achter te laten. Deze tips en opmerkingen zijn onder te verdelen in drie thema's:
 - **Complimenten:** een aantal respondenten geven complimenten of laten positieve opmerkingen achter over de gemeente/Team sociaal.
 - **Communicatie/informatievoorziening:** de communicatie en informatievoorziening wordt door een aantal respondenten als aandachtspunten benoemd.
 - **Aanvraag (snelheid en herindicatie):** de snelheid waarmee de aanvraag wordt afgehandeld, de wachtlijst en de aanvraag voor de herindicatie worden als verbeterpunten benoemd.



1. Wmo-voorzieningen

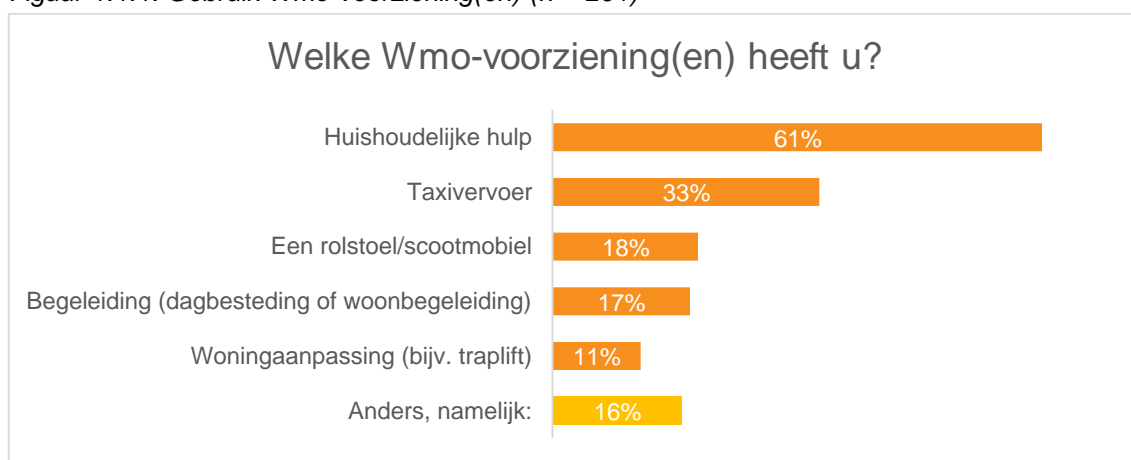
In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in het soort voorzieningen waar de cliënten gebruik van maken. Ook worden de hoeveelheid voorzieningen weergegeven.

Type Wmo-voorziening

In figuur 1.1.1 staat het gebruik per Wmo-voorziening weergegeven onder respondenten van dit onderzoek². Te zien is dat de meerderheid (61 procent) gebruikmaakt van huishoudelijke hulp. Een derde van de respondenten maakt gebruik van taxivervoer en 18 procent maakt gebruik van een rolstoel of scootmobiel.

Bij de antwoordcategorie 'anders, namelijk' zijn (ambulante) begeleiding, huisaanpassingen, fiets of vervoer en de parkeerkaart als opties benoemd.

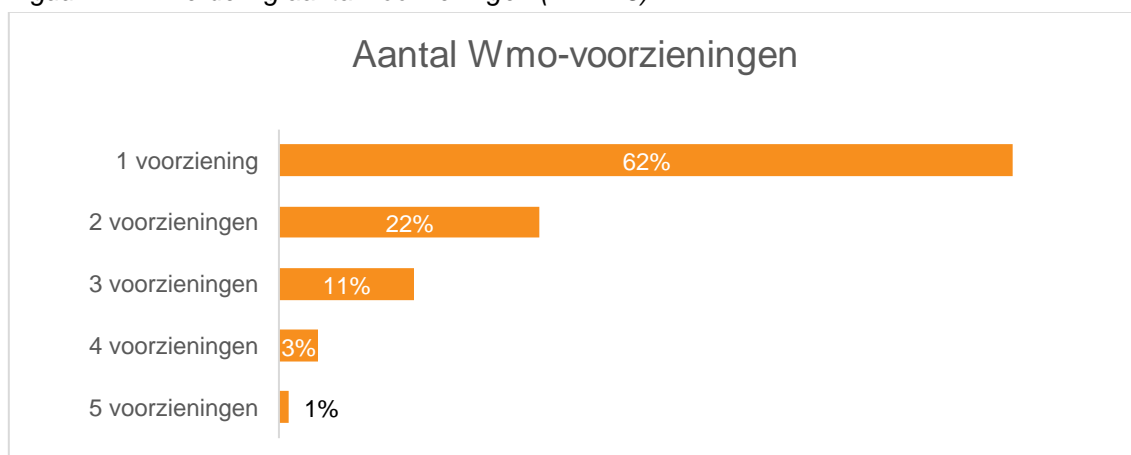
Figuur 1.1.1. Gebruik Wmo-voorziening(en) (n = 291)



Aantal Wmo-voorzieningen

De meeste respondenten maken gebruik van één voorziening (62 procent). Een vijfde van de respondenten maakt gebruik van twee voorzieningen (22 procent). De overige 15 procent van de respondenten gebruikt drie of meer Wmo-voorzieningen.

Figuur 1.1.2. Verdeling aantal voorzieningen (n = 245)



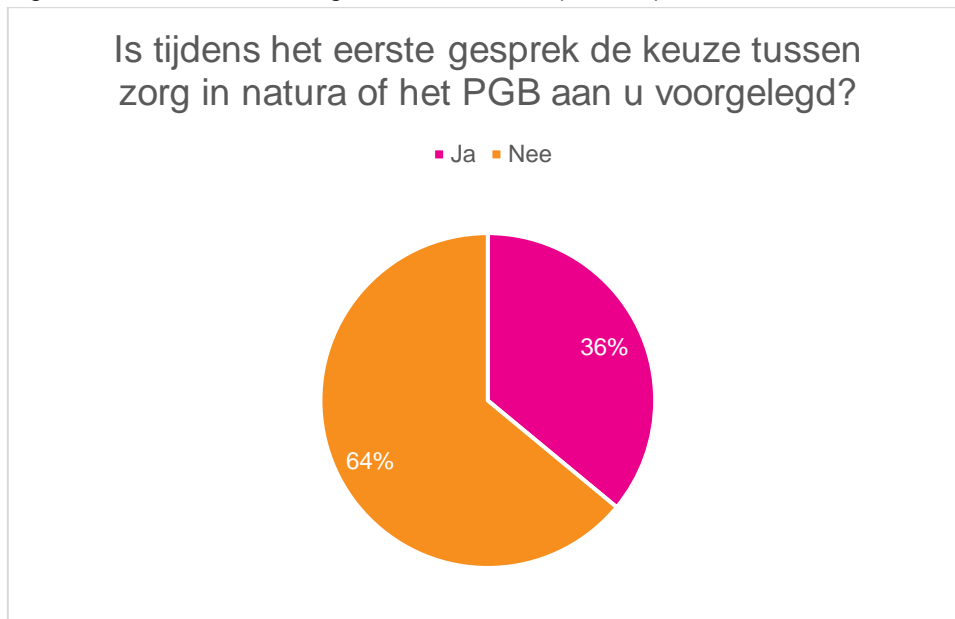
² De percentages in figuur 1.1.1 tellen niet op tot 100 procent, omdat respondenten gebruik kunnen maken van meer dan één Wmo-voorziening. Zie hiervoor ook figuur 1.1.2.

Zorg in natura of persoonsgebonden budget

Aan de respondenten is gevraagd of tijdens het eerste gesprek de keuze tussen zorg in natura of het persoonsgebonden budget (PGB) is voorgelegd. Ruim een derde (36 procent) geeft aan dat deze keuze tijdens het gesprek is voorgelegd, de meerderheid (64 procent) geeft aan deze keuze niet voorgelegd te hebben gekregen.

Als we hierbij kijken naar het type ondersteuning, valt op dat cliënten die gebruikmaken van taxivervoer of een rolstoel/scootmobiel vaker aangeven dat deze keuze *niet* aan hen is voorgelegd (70 procent). Tijdens het groepsgesprek gaf een van de cliënten aan door de enquête geattendeerd te zijn op de mogelijkheid van het PGB en is aan de hand hiervan hier zelf onderzoek naar gaan doen.

Figuur 1.1.3. Informatie zorg in natura of PGB (n = 265)



2. Contact

In dit hoofdstuk komen de vragen aan bod met betrekking tot het contact met de gemeente en Team sociaal.

Manier van contact

Het grootste aandeel respondenten (23 procent) wist waar hij moest zijn met zijn of haar ondersteuningsvraag via een medewerker van de gemeente. Andere veelvoorkomende informatiekanalen zijn naasten, zoals vrienden, kennissen en familie (22 procent) of eerder contact met de gemeente (21 procent).

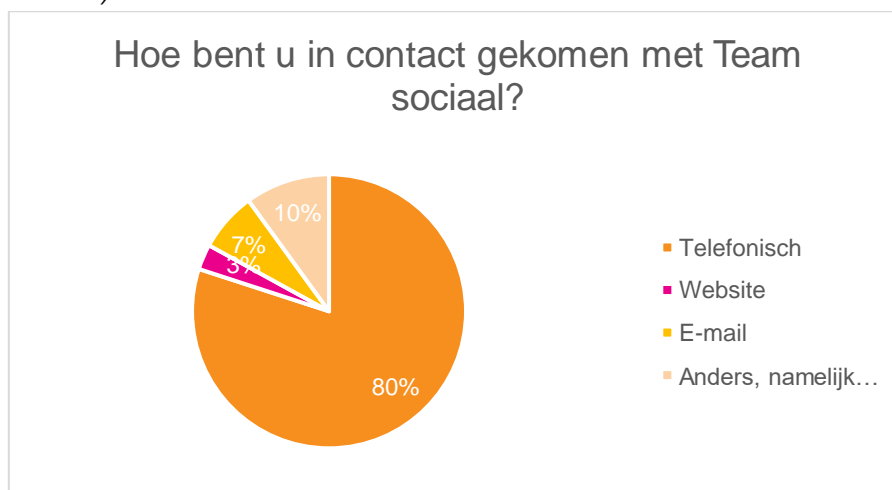
Bij de antwoordcategorie 'anders, namelijk' benoemen respondenten overige zorgverleners, zoals thuiszorg of de ergotherapeut, en begeleiders.

Figuur 2.1.1. Hoe wist u waar u moest zijn met uw ondersteuningsvraag? (n = 291)



De meerderheid (80 procent) van de respondenten is in contact gekomen met Team sociaal via telefonisch contact. Een tiende heeft via de e-mail contact gehad (7 procent) en een kleine groep is in contact gekomen via de website (3 procent). Bij de optie 'anders, namelijk' geven respondenten aan in contact te zijn gekomen via zorgverleners, eerder contact of via een huisbezoek.

Figuur 2.1.2. De manier waarop respondenten in contact zijn gekomen met Team sociaal (n = 283)



Tevredenheid met het contact

De meerderheid van de respondenten is tevreden over het contact met de consulent(en) van Team sociaal. Ze vinden dat de consulent voldoende tijd voor hen nam (90 procent) en voelden zich serieus genomen door de consulent (86 procent).

Opvallend is dat een groter aandeel van de respondenten (17 procent) neutraal staat tegenover de stellingen over de bereikbaarheid bij vragen en het vinden van de juiste plek voor de ondersteuning. De meeste ontevredenheid zit bij het gezamenlijk zoeken naar oplossingen: hier geeft 9 procent van de respondenten aan het oneens of helemaal oneens te zijn met de stelling.

Figuur 2.1.3. Stelling over het contact met de consulenten van Team sociaal (n = 238 ~ 256)



Aanvulling vanuit de groepsgesprekken

Tijdens de groepsgesprekken is er verder ingegaan op het contact/de communicatie met de gemeente en het aanvraagproces. De resultaten hiervan worden per thema verder toegelicht.

Communicatie

De communicatie rondom de Wmo-dienstverlening wordt door sommigen als positief ervaren, terwijl anderen hier punten van verbetering zien. Cliënten die doorverwezen zijn via een externe partij (zoals de huisarts of thuiszorg) zijn zeer positief hierover. Deze externe partijen hebben voor hen contact gelegd met de juiste persoon binnen de gemeente. Een van de respondenten vertelt dat de gemeente zelf de eerste stap had gezet en telefonisch contact opnam. Vervolgens kwam iemand langs om de situatie te bekijken en werd alles eenvoudig geregeld. Het huisbezoek werd door een andere cliënt ook als positief punt genoemd. De overige cliënten – die niet zijn doorverwezen via een externe partij – hebben zelf hulp gevraagd bij de gemeente en beschrijven wisselende ervaringen. Met name dat zij zelf moeten zoeken waar ze moeten zijn, beschrijven meerdere respondenten als lastig.

Een verbeterpunt dat uit de gesprekken naar voren komt is de vindbaarheid van de gemeente: een van de respondenten gaf bijvoorbeeld aan niet weten waar hij of zij moest zijn. Er wordt geopperd dat een flyer of communicatiecampagne zou helpen bij het vergroten van de vindbaarheid. De gemeente heeft daarnaast een aantal pagina's in het weekblad (met daarin de vergaderagenda, vacatures, besluitvorming, etc.), een suggestie van de cliënten is om hierin een column te plaatsen. Bijvoorbeeld met updates van Team Sociaal over de ontwikkelingen in het sociale domein of het aanbod van diverse organisaties binnen de gemeente. Inwoners kunnen op deze manier zien wat er gemeentebreed wordt gedaan.

Contact

De ervaringen rondom het contact met de gemeente zijn, net zoals bij de communicatie, wisselend: ongeveer de helft van de aanwezige cliënten bij het groeps gesprek geeft aan hier positief over te zijn terwijl de andere helft hier negatiever tegenover staat. Cliënten die positief zijn over het contact benoemen dat er goed geluisterd naar hen werd geluisterd en dat er een goede terugkoppeling plaatsvond. Een van de respondenten benoemd dat het moeilijk is om contact te krijgen; deze persoon moest er achteraan zitten. Wel werd aangegeven dat het contact goed is wanneer het er eenmaal is. Een andere respondent benoemt dat het contact rondom de herindicatie moeizaam ging.

Aan de hand van de resultaten uit de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd in hoeverre er gezamenlijk naar de juiste oplossing is gezocht en of ze ook de hulp hebben gekregen die met ze is afgesproken. Drie van de cliënten gaven aan dat dit voor hen het geval was. Een van de andere cliënten zei dat dit soms wel, maar soms ook niet gebeurde. Tijdens het gesprek werd door een van de cliënten aangegeven dat het contact met de zorgaanbieder ontbreekt. Er is geen communicatie over vervanging tijdens de vakantie of bij ziekte. Dit werd volgens deze persoon aan het begin van het traject anders gepresenteerd.

“In mijn geval is het zo dat de gemeente mij zelf belde. Toen kwamen ze langs zodat ze zelf ook de situatie konden zien. Ik werd door de thuiszorg hierop geattendeerd en vanuit daar heb ik eigenlijk niks hoeven doen.”

“Het eerste contact vond ik persoonlijk goed: het luisteren, terug reflecteren en de actie er achteraan.”

“Het is moeilijk contact te krijgen, maar als het er eenmaal is, dan is het goed. Ik moest er alleen wel vaak achteraan zitten. Ik vind het dan wel vervelend voor de mensen die dit niet kunnen.”

Aanvraagproces

De ervaringen rondom het aanvraagproces zijn ook verschillend. Bij de een was alles snel en makkelijk geregeld, terwijl dit bij de ander wat minder soepel ging. Tijdens de gesprekken zijn een aantal thema's benoemd rondom het aanvraagproces:

- **Wachttijden:** de lange wachttijden zijn gedurende de groeps gesprekken meerdere malen aan bod gekomen. Deze konden volgens de geïnterviewden oplopen tot 8 weken; dit hebben zij als lang ervaren voor hun (dringende) hulpvraag.
- **Personeelsverloop:** tijdens de gesprekken is opgemerkt dat er veel personeelsverloop is. Dit heeft effect op de continuïteit: cliënten moeten hun situatie aan meerdere personen uitleggen en soms vanaf het begin beginnen.
- **Herindicatie:** het proces rondom de herindicatie wordt als verbeterpunt genoemd. Een van de cliënten gaf aan dat zijn of haar zorg ineens werd stopgezet, en dat er door het proces rondom de herindicatie veel tijd overheen ging voor deze weer werd gestart. Er is geopperd dat de herindicaties meer geautomatiseerd kunnen worden, zeker bij langdurige zorg.
- **Complexiteit:** het aanvraagproces kan als complex worden ervaren. Niet iedereen weet zijn weg hier in te vinden. Er komt veel administratie bij kijken en het proces is niet altijd transparant. Ook werd het belang van begrijpelijk taalgebruik benadrukt: voor mensen die niet taalvaardig zijn kan het lastig zijn om een aanvraag te doen. Hier is binnen de gemeente ondersteuning voor, maar dan moet je deze wel weten te vinden.
- **Bejegening:** er wordt benadrukt dat een vriendelijke bejegening tijdens het gesprek belangrijk is. Een van de geïnterviewden gaf daarnaast aan dat inwoners wel eens van het kastje naar de muur worden gestuurd.

“Mijn aanvraag werd afgewezen, dus ben ik maar zelf bepaalde dingen gaan doen. Maar ik zou het lastig vinden om het weer aan te vragen.”

“Voorheen toen het nog gemeente Geldermalsen was waren er vaste momenten waar ik dingen kon aangeven. Dan was alles zo geregeld. Nu heb je net 2 jaar een vast iemand en dan gaan ze weer weg.”

“Je moet steeds opnieuw je verhaal vertellen en dat is heel vervelend. Ik heb daarnaast het gevoel dat ze niet op de hoogte zijn van alle richtlijnen. Dat zou duidelijker vastgelegd moeten worden”

“Als je hulp vraagt, loop je er vaak al lang mee rond. Het is belangrijk dat er begrip wordt getoond en dat mensen vriendelijk te woord worden gestaan (ook als ze niet altijd geholpen kunnen worden).”

Vanuit de adviesraad werden eveneens enkele thema's benoemd omtrent het aanvraagproces:

- **Vereenvoudigen van aanvraagprocedures:** bijvoorbeeld door herindicaties te automatiseren en begrijpelijke taal te gebruiken.
- **Website van de gemeente:** de adviesraad ziet kansen voor de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld in de vindbaarheid van de informatie maar ook in de actualiteit hiervan.
- **Informatievoorziening:** net als de respondenten van de enquête benoemt ook de adviesraad dat het wekelijkse nieuwsblad goed wordt gelezen en een belangrijke informatiebron is voor inwoners van de gemeente. Dit biedt kansen voor laagdrempelige informatievoorziening over de Wmo.
- **Keukentafelgesprekken:** deze handelwijze wordt door de adviesraad zeer gewaardeerd; juist omdat West Betuwe een geografisch uitgestrekte gemeente vormt.

3. Onafhankelijke cliëntondersteuning

In de enquête zijn een aantal vragen opgenomen over de onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO). Hoeveel cliënten weten dat ze hier gebruik van kunnen maken? En hoeveel maken er daadwerkelijk gebruik van? De onafhankelijke cliëntondersteuning wordt in de gemeente West Betuwe aangeboden door MEE Gelderse Poort.

Bekendheid en gebruik van de OCO

Een derde van de respondenten wist dat er gebruik kan worden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met wat we bij andere gemeenten zien. Een vijfde van de respondenten werd door een medewerker van de gemeente of een andere professional gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning (22 procent). De meerderheid was dus niet op de hoogte van deze vorm van ondersteuning.

De meeste respondenten (84 procent) geven aan geen behoefte te hebben aan een onafhankelijke cliëntondersteuner. 16 procent van de respondenten heeft hier wel behoefte aan. Van de respondenten die aangeven behoefte te hebben aan onafhankelijke cliëntondersteuning wist ruim een derde dat ze hiervan gebruik konden maken. De meerderheid van de cliënten die hier behoefte aan heeft was niet op de hoogte van de mogelijkheden tot onafhankelijke cliëntondersteuning.

Opvallend is dat slechts 8 procent van de respondenten daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning, terwijl een derde aangeeft te weten dat er gebruik van kan worden gemaakt en 16 procent aangeeft hier behoefte aan te hebben.

Figuur 3.1.1. Stellingen over onafhankelijke cliëntondersteuning (n = 239 ~ 256)



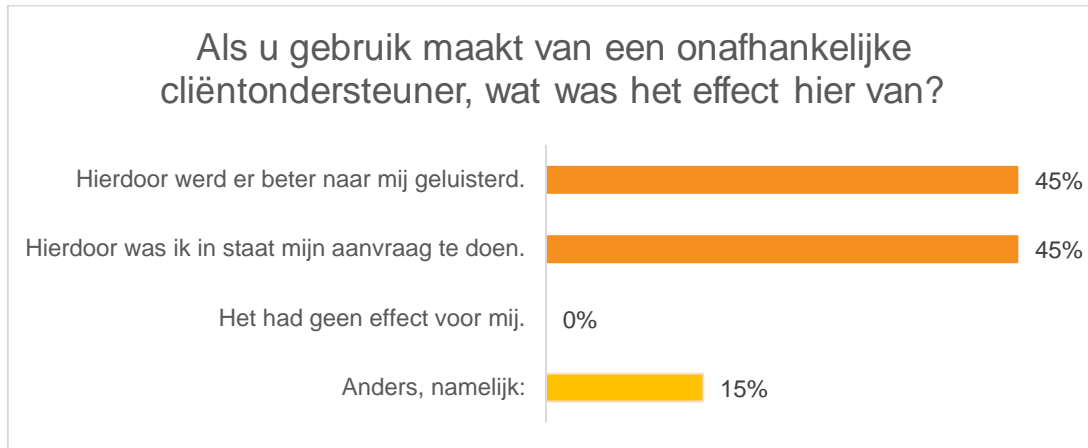
Effect van de OCO

Het grootste aandeel respondenten dat gebruik heeft gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning benoemt de positieve effecten hiervan³. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat zij hierdoor beter in staat om zijn of haar aanvraag te doen (45 procent) en dat er hierdoor beter naar hen werd geluisterd (45 procent). Geen van de respondenten geeft aan dat de onafhankelijke cliëntondersteuning geen effect heeft gehad.

³ In totaal hebben 20 respondenten gebruikgemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. De effecten van onafhankelijke cliëntondersteuning worden alleen weergegeven voor de respondenten die hier gebruik van hebben gemaakt.

Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' geven respondenten onder meer aan waar de cliëntondersteuner hen bij ondersteunt (bijvoorbeeld: bij het aanvragen van een fiets) en dat zij positieve ervaringen hebben met een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Figuur 3.1.2. Het effect van onafhankelijke cliëntondersteuning (n = 20)



Aanvulling groepsgesprekken

Meerdere cliënten gaven tijdens het groepsgesprek aan dat de optie voor onafhankelijke cliëntenondersteuning niet aan hen is voorgelegd tijdens het contact met de consulent. Zij zijn hier via andere wegen van op de hoogte gekomen. Een van de cliënten geeft aan dat deze optie eigenlijk te laat onder de aandacht kwam: dit was in een vroeger stadium wenselijker geweest. De adviesraad geeft aan een verbetering te hebben gezien bij het onder de aandacht brengen van de onafhankelijke cliëntondersteuning: voorheen wist niemand van deze optie af en tegenwoordig worden de uren veel gebruikt (zo veel dat er extra geld voor beschikbaar moest worden gesteld).

Tijdens de groepsgesprekken is gevraagd hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning verder onder de aandacht kan worden gebracht. Een aantal cliënten opperen dat het benoemd kan worden in bijvoorbeeld weekblad of dorpskrant. Niet iedereen is digitaal even vaardig, het belang van schriftelijke informatiekanalen wordt daarom benadrukt. Ook worden sociale media en de website van de gemeente genoemd als informatiekanalen om de boodschap breder uit te zetten. Daarnaast wordt aangegeven dat het goed is om de boodschap te herhalen: één keer benoemen is niet altijd voldoende.

“Ik ken het omdat ik in de zorg heb gewerkt. Het is alleen niet aan mij verteld in het gesprek met de Wmo consulent. Ik heb zoveel voordeel dat ik uit de zorgwereld kom, maar ik vind het zo oneerlijk tegenover de mensen die dit allemaal niet weten.”

“Ik wist het niet, het is toevallig dat mijn ergotherapeut het zei. Nu weet ik het, maar dit had veel eerder gemoeten.”

4. Mantelzorg

Inwoners die gebruikmaken van ondersteuning op grond van de Wmo krijgen soms hiernaast ook hulp van naasten (mantelzorg). Gemeente West Betuwe is geïnteresseerd in de hoeveelheid cliënten die mantelzorg ontvangen en waar ze mee worden geholpen.

Verdeling van mantelzorg

Driekwart van de cliënten krijgt hulp van naaste(n), zoals hun partner, familie, vrienden of buren.

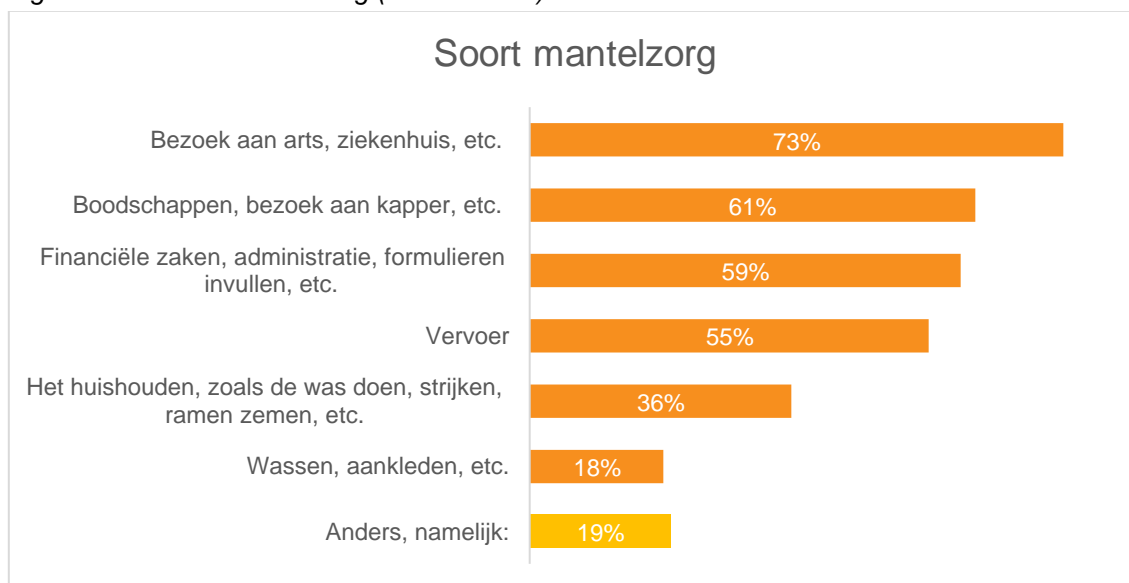
Figuur 4.1.1. Verdeling mantelzorg (n = 279)



De meerderheid (73 procent) krijgt hulp voor het bezoek aan een arts of het ziekenhuis. Daarnaast krijgt 61 procent hulp bij taken buitenshuis zoals het doen van boodschappen of een bezoek aan de kapper. Andere veelgebruikte vormen van mantelzorg zijn hulp bij administratie (59 procent) en vervoer (55 procent).

Bij de antwoordmogelijkheid 'anders, namelijk' worden koken, (zware) huishoudelijke taken en overige zorg benoemd als vormen van mantelzorg.

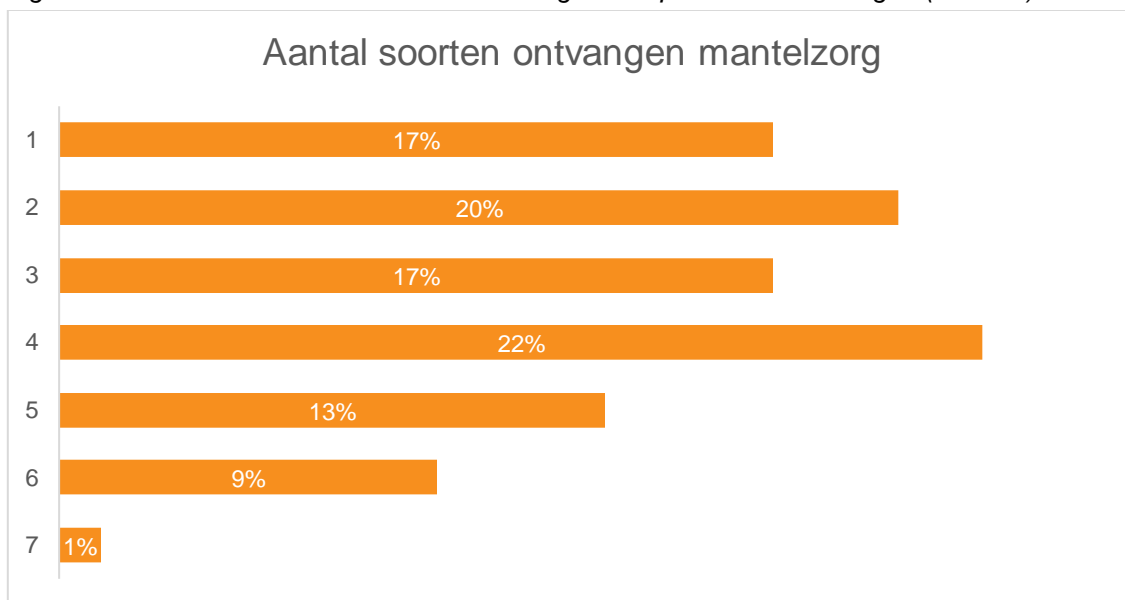
Figuur 4.1.2. Soort mantelzorg (n = 39 ~ 155)



In figuur 4.1.3 staat de verdeling van het aantal vormen van mantelzorg weergegeven. De meeste respondenten ontvangen meerdere vormen van mantelzorg. Het grootste aandeel (22 procent) ontvangt hulp van hun naaste(n) op vier gebieden. Ongeveer een vijfde van de respondenten ontvangt mantelzorg op vijf of meer gebieden (23 procent). Wat betreft de vormen van mantelzorg valt het volgende op:

- Onder cliënten die op één gebied mantelzorg ontvangen is hulp bij administratie (financiën, het invullen van formulieren) de meest voorkomende vorm van mantelzorg. Andere veelvoorkomende vormen zijn hulp in het huishouden en hulp bij vervoer.
- Cliënten die hulp van naasten krijgen op twee gebieden krijgen het vaakst ondersteuning bij het bezoek aan een arts of het ziekenhuis. Daarnaast krijgen zij veelal hulp op het gebied van administratie of bij boodschappen en bezoeken.
- Van de cliënten die vier of meer vormen van mantelzorg ontvangen krijgen de meesten hulp bij het bezoek aan een arts of ziekenhuis. Andere veelvoorkomende vormen van hulp binnen deze groep zijn hulp bij boodschappen en bezoeken, hulp bij administratie en hulp op het gebied van vervoer. Deze cliënten zullen dus vaak een combinatie van deze vormen van zorg ontvangen.

Figuur 4.1.3. Het aantal vormen van mantelzorg die respondenten ontvangen (n = 212)



Aansluiting van Wmo-voorzieningen en mantelzorg

Zoals hierboven beschreven ontvangen respondenten verschillende soorten hulp van hun mantelzorgers. Het valt op dat respondenten vanuit de Wmo soms op hetzelfde gebied hulp ontvangen (en de hulp dus op elkaar aansluit), maar dat sommige respondenten ook hulp krijgen van hun naasten op andere terreinen dan hun Wmo-voorziening.

Zo krijgt bijna de helft van de cliënten die gebruikmaken van taxivervoer op grond van de Wmo ook hulp van naasten op het gebied van vervoer (46 procent). Ruim de helft krijgt naast het taxivervoer vanuit de gemeente ook hulp van naasten bij bezoeken aan de arts of het ziekenhuis (68 procent)⁴. Ook krijgt ruim een kwart van de cliënten die gebruikmaken van huishoudelijke hulp op grond van de Wmo hulp van naasten op dit gebied.

Respondenten krijgen echter ook hulp van hun naasten op andere terreinen dan hun Wmo-voorziening. Cliënten die huishoudelijke hulp krijgen op grond van de Wmo krijgen echter ook hulp van naasten op het gebied van vervoer (56 procent) of hulp bij bezoeken aan de huisarts of het ziekenhuis (76 procent).

⁴ De naaste kan bij een bezoek aan een arts of ziekenhuis uiteraard ook meegaan voor bijstand tijdens het gesprek met de arts. Niet (alleen) voor het vervoer.

Aanvulling groepsgesprekken

Tijdens de groepsgesprekken waren er cliënten aanwezig die mantelzorg ontvangen, maar er waren ook inwoners aanwezig die zelf mantelzorger zijn (of zijn geweest). Beide perspectieven kwamen tijdens de gesprekken aan bod. Respondenten hebben benadrukt dat het mantelzorgen zwaar kan zijn. Niet alleen het verlenen van de zorg zelf is zwaar, maar wanneer deze zorgtaak ineens wegvalt wordt dit ook als lastig ervaren.

Een van de cliënten geeft aan dat er veel bij de mantelzorger komt te liggen. Hierbij gaat het niet alleen om de zorgtaken, maar ook het regelwerk hieromheen. In dit laatste gaat volgens de cliënt veel tijd en energie zitten. Geen van de cliënten die aanwezig was bij het groepsgesprek maakte gebruik van mantelzorgondersteuning. Een van de cliënten vertelde dat er wel een praatgroep is voor mantelzorgers, maar dat zijn of haar mantelzorger hier geen behoefte aan had. Ook werd aangegeven dat de wachtlijst voor respijtzorg lang is. De adviesraad heeft tijdens het gesprek het mantelzorgcompliment benoemd: deze was volgens hen goed georganiseerd en zij gaven hier complimenten over. Ook is aangegeven dat er leuke bijeenkomsten worden georganiseerd voor mantelzorgers. De oplossingen voor mantelzorgers moeten echter wel goed gecommuniceerd worden. Daarnaast hebben mantelzorgers niet altijd de ruimte om evenementen of ondersteuning op te zoeken.

“Je loopt heel snel jezelf voorbij, en daar kom je pas te laat achter. Toen de mantelzorg voorbij was moest ik weer invulling geven aan mijn eigen leven.”

“Ik heb twee jaar mantelzorg gegeven, zo zwaar als het was ben ik wel heel blij dat ik het heb gedaan.”

“We hebben echt een hoop steun, maar ik vind het mantelzorg geven echt heel zwaar. Je hebt met zoveel dingen te maken, zoals de fysieke en mentale achteruitgang. Je hebt wel mensen zoals verpleegkundigen die je uitleg geven of je helpen, maar dat moet ook wel want het is een grote taak.”

“Ik heb zes jaar voor mijn vrouw gezorgd, en toen zij overleden was viel ik in een groot gat. Je weet niet wat je moet doen. Dat vond ik zwaar.”

“Als mantelzorger zou je eigenlijk niet zoveel moeten regelen, want het mantelzorgen zelf is al zwaar.”

5. Kwaliteit van de ondersteuning

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de kwaliteit van de ondersteuning die de cliënten ontvangen. Wat gaat er goed? En waar liggen de verbeterpunten?

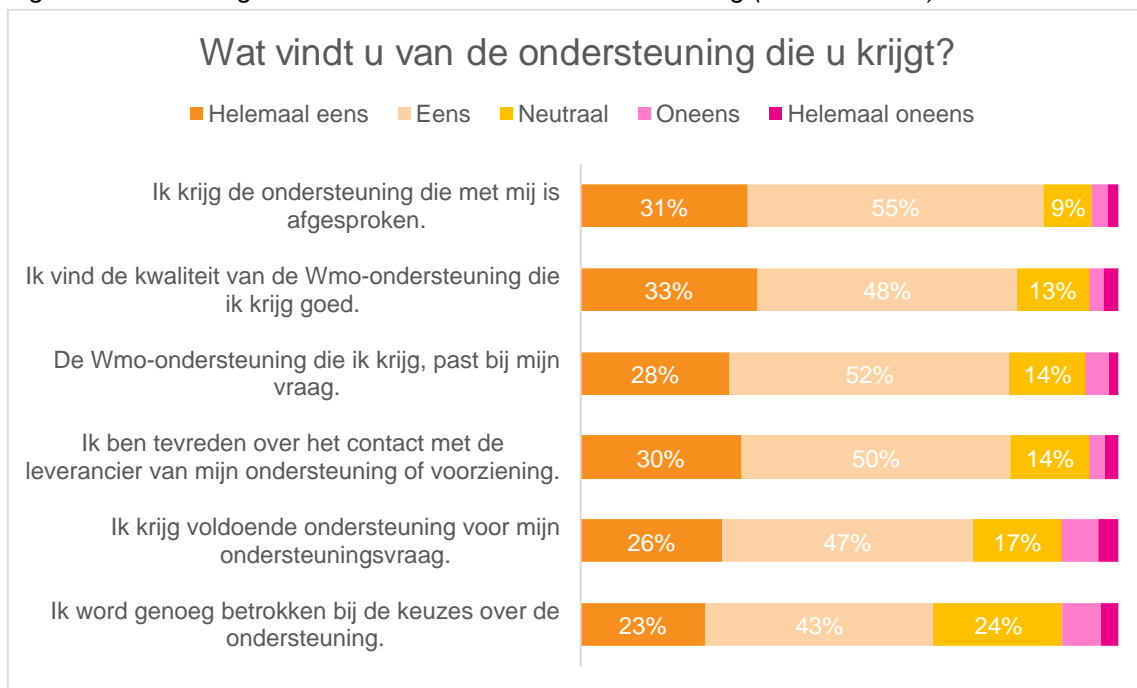
Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de Wmo-ondersteuning vanuit de gemeente. De meeste respondenten krijgen de ondersteuning die met ze is afgesproken (86 procent) en zijn tevreden met het contact met de zorgleverancier (80 procent). Daarnaast geeft de meerderheid aan dat de Wmo-ondersteuning past bij de hulpvraag (80 procent).

Een mogelijk aandachtspunt ligt bij de betrokkenheid van de cliënt bij het maken van keuzes. Hier geeft 10 procent aan het niet eens te zijn met de stelling. Een kwart staat neutraal tegenover deze stelling. In hoofdstuk 2 kwam dit ook als thema naar voren: 9 procent was het oneens of helemaal oneens met de stelling dat er samen naar een oplossing is gezocht.

Respondenten die een woningaanpassing hebben gekregen vanuit de Wmo beoordelen de kwaliteit van hun Wmo-ondersteuning het meest positief (91 procent (helemaal) eens). Begeleiding en huishoudelijke hulp worden eveneens door veel respondenten goed beoordeeld (respectievelijk 86 procent en 78 procent).

Figuur 5.1.1. Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning (n = 221 ~ 253)



Wat gaat er goed en wat kan er beter?

In de enquête zijn twee open vragen opgenomen over de ondersteuning. Eerst werd aan de respondenten gevraagd wat zij goed vonden aan de ondersteuning:

- **Algemene tevredenheid (n = 54):** een aantal respondenten maken van de gelegenheid gebruik om hun algemene tevredenheid over de ondersteuning te uiten.
- **Communicatie (n = 36):** de communicatie wordt als positief punt benoemd. Respondenten geven aan dat er goed naar ze wordt geluisterd, dat ze vriendelijk worden bejegend en dat hun vragen goed worden beantwoord. Ook de bereikbaarheid wordt door een aantal respondenten als positief punt aangedragen.
- **Zorgverlichting en bijdrage aan zelfstandigheid (n = 32):** respondenten geven aan dat de hulp bijdraagt aan hun zelfstandigheid. Ze kunnen hierdoor dingen doen die ze

anders niet zelf zouden kunnen. Ook biedt de hulp verlichting op het gebied van bijvoorbeeld huishoudelijke taken.

“De verkregen ondersteuning was en is precies wat ik nodig heb, om nog een klein beetje aan het sociale leven deel te kunnen nemen.”

“Er wordt goed uitgelegd en meegedacht. Ik mag alles aangeven.”

“Alles gaat en loopt zoals afgesproken.”

“Dat de taxi altijd keurig op tijd is, is heel fijn.”

“Er wordt geluisterd zonder tijdsdruk.”

Vervolgens is gevraagd naar eventuele verbeterpunten binnen de ondersteuning:

- **Communicatie en organisatie (n = 18):** de communicatie is bij de vorige vraag als sterk punt benoemd, maar een aantal zien hierin ook mogelijkheden tot verbetering. Sommige respondenten geven aan dat er niet altijd goed wordt geluisterd of dat ze graag wat meer contact zouden willen hebben. Op organisatorisch vlak worden de levertijden/wachttijden en de snelheid van de aanvraag als verbeterpunten benoemd.
- **Meer uren (n = 12):** de hoeveelheid uren aan ondersteuning wordt door een aantal respondenten aangedragen als verbeterpunt; het aantal uren aan ondersteuning wordt door sommigen als weinig ervaren.

“Ik denk dat ik meer tijd nodig heb voor noodzakelijke hulp in huis.”

“Er wordt geen contact opgenomen door de leverancier en op terugbelverzoeken wordt niet snel gereageerd.”

“De hulp die ik krijg, is eigenlijk niet genoeg.”

“Eenvoudigere, snellere aanvraagprocedure.”

“De communicatie laat veel te wensen over. Er is geen vervanging bij ziekte.”

Aanvulling groepsgesprekken

Voorliggende voorzieningen

Tijdens het groepsgesprek is aan de cliënten gevraagd of zij gebruikmaken van voorliggende voorzieningen binnen de gemeente, zoals de buurtbus, het buurtontmoetingspunt of de open eettafel. De meesten geven aan de voorliggende voorzieningen te kennen, maar hier geen gebruik van te maken. De reden hiervoor is dat er geen behoefte is, of dat het aanbod niet past bij wat ze zoeken. Wel wordt aangegeven dat het goed is dat het er is.

“De buurtbus kom ik met mijn rolstoel niet in, dus daar maak ik geen gebruik van. Ik weet verder wel dat de voorzieningen er zijn en ik ken ook mensen die er gebruik van maken. Ik heb zelf een goed netwerk waardoor ik daar nu nog geen behoefte aan heb.”

“Er is best veel, maar er is geen behoefte. Het is wel fijn dat de mogelijkheid er is.”

“Ik ken het wel, maar ik kom er nooit.”

Aan de cliënten is gevraagd hoe dit voorliggende veld eventueel verbeterd zou kunnen worden. Een van de cliënten gaf aan dat specifiekere aanbod, zoals lezingen, een goede aanvulling zou zijn. Zo is het wat inhoudelijker dan alleen koffiedrinken. Ook geeft een van de cliënten aan dat niet iedereen op de hoogte is van deze opties en dat er meer ruchtbaarheid aan zou kunnen worden gegeven. Er zou bijvoorbeeld een boekje kunnen worden gemaakt met daarin alle voorzieningen en per kwartaal een agenda. Veel informatie is online te vinden, maar niet iedereen is digitaal vaardig genoeg om zijn weg hierin te vinden.

Er wordt opgemerkt dat er veel aanbod is binnen de gemeente: er zijn veel organisaties die voorzieningen aanbieden. Niet iedereen is hier echter van op de hoogte en cliënten hebben hier bovendien niet altijd zicht op. Dit aanbod zou gestroomlijnd kunnen worden.

6. Invloed van de ondersteuning

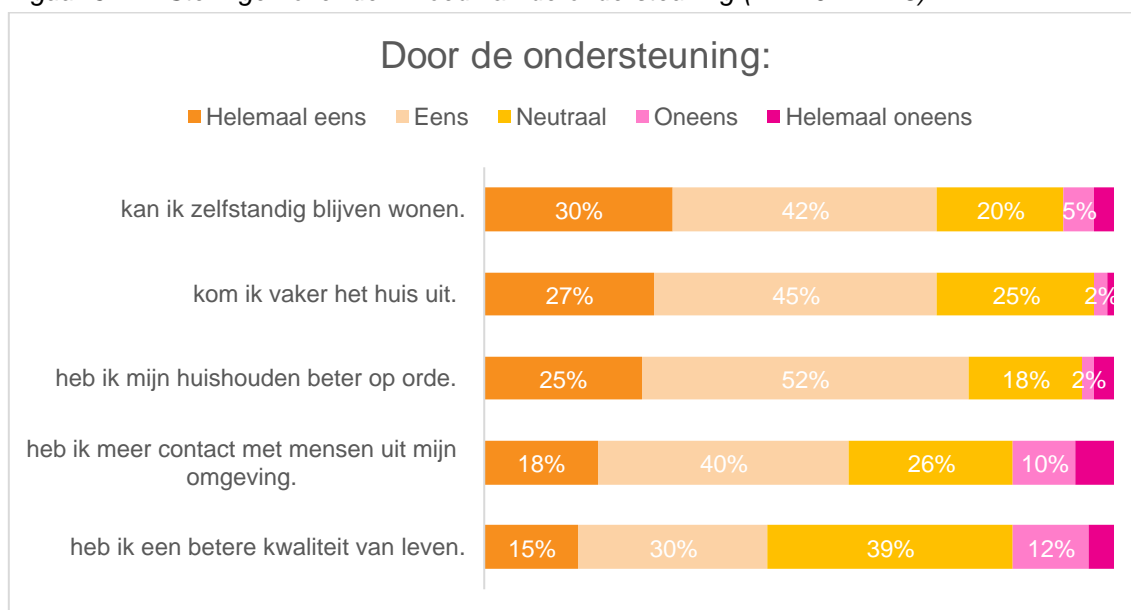
In dit hoofdstuk worden de vragen rondom de invloed van de ondersteuning behandeld. In hoeverre kunnen inwoners zich beter redden door de hulpverlening? En draagt het bij aan de zelfstandigheid?

In figuur 6.1.1 staan de antwoorden op de stellingen over de invloed van de Wmo-ondersteuning weergegeven. Wat opvalt is dat er meer inwoners neutraal staan tegenover de stellingen binnen dit thema, in vergelijking met de vorige thema's. Zo heeft 39 procent neutraal geantwoord bij de stelling dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben.

Desalniettemin ervaart de meerderheid van de respondenten positieve effecten van de Wmo-ondersteuning die ze krijgen. Zo geeft 77 procent aan door de ondersteuning het huishouden beter op orde te hebben. Bijna driekwart van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning ervoor zorgt dat zelfstandig kunnen blijven wonen en ervoor zorgt dat ze vaker het huis uit komen.

Ruim de helft van de respondenten heeft vaker contact met mensen uit zijn of haar omgeving als gevolg van de Wmo-ondersteuning (58 procent). Ruim een tiende is het echter oneens of helemaal oneens met deze stelling (16 procent). Ook de invloed van de Wmo-ondersteuning op de kwaliteit van leven geeft een wisselend beeld. Vier op de tien respondenten hebben een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning (45 procent), maar 16 procent is het met deze stelling oneens.

Figuur 6.1.1. Stellingen over de invloed van de ondersteuning (n = 197 ~ 218)



7. Rapportcijfers, tips en opmerkingen

In dit hoofdstuk komen de rapportcijfers op de verschillende onderdelen van de dienstverlening aan bod. Ook worden de tips en opmerkingen besproken die door de respondenten zijn gedeeld.

Rapportcijfers

In de vragenlijst konden de respondenten een rapportcijfer geven op een aantal onderdelen van de dienstverlening. Alle onderdelen worden met een ruime voldoende beoordeeld. De tevredenheid met de geboden oplossing komt het meest positief naar voren: dit onderdeel krijgt een 7,8 als rapportcijfer. Daarna wordt het positieve effect van de ondersteuning als beste beoordeeld (met een 7,7 gemiddeld).

De onderdelen die het minst hoog beoordeeld worden zijn het contact met Team sociaal en de snelheid waarmee de aanvraag wordt behandeld. Desalniettemin zijn deze onderdelen met een goed cijfer beoordeeld; namelijk een 7,1 gemiddeld.

Tabel 7.1.1 Rapportcijfers

	Rapportcijfer	Aantal respondenten
Contact met Team sociaal.	7,1	255
Snelheid waarmee de aanvraag is behandeld.	7,1	254
De kwaliteit van de ondersteuning.	7,6	242
Positieve effecten van de ondersteuning.	7,7	240
De tevredenheid met de geboden oplossing.	7,8	256

Tips en opmerkingen (n = 120)

Aan het einde van de vragenlijst kregen respondenten de gelegenheid om tips of opmerkingen voor de gemeente achter te laten:

- **Complimenten (n = 18):** een aantal respondenten maakt van de gelegenheid gebruik om zich positief uit te laten over de gemeente of complimenten achter te laten over de gemeente/Team sociaal of een specifieke hulpverlener.
- **Communicatie/informatievoorziening (n = 12):** de communicatie en informatievoorziening wordt door een aantal respondenten als aandachtspunten benoemd. Dit gaat met name over de duidelijkheid in de communicatie: respondenten weten niet altijd hoe het proces verloopt en waar ze aan toe zijn.
- **Aanvraag (snelheid en herindicatie) (n = 11):** de snelheid waarmee de aanvraag wordt afgehandeld en de wachttijd worden een aantal keren benoemd als verbeterpunt. Ook de aanvraag van de herindicatie wordt een paar keer genoemd: respondenten vinden het lastig dat ze opnieuw een aanvraag moeten doen.

Correcte en vriendelijke behandeling, zowel telefonisch als bij het loket.”

“De cliënt ook op de mogelijkheid van een PGB wijzen, zodat deze zelf de afweging kan maken wat voor hem/haar het beste past.”

“De wachttijd om hulp te krijgen is erg lang.”

“Ik ben tevreden.”

“Meer empathie en graag vaste aanspreekpunten.”

Aanvulling groepsgesprekken cliënten

Aan het einde van het groepsgesprek is aan de cliënten gevraagd of zij aanvullend tips of opmerkingen hebben. Deze staan in het onderstaande tekstblok weergegeven.

“Lijntjes kort houden, met organisaties maar ook met mensen/cliënten zelf.”

“Evalueren! Vraag ook naar de mensen achter de zorg en de mensen naast de patiënt of cliënt.”

“Overleg met de cliënt als je een wijziging invoert en ook waarom deze wijzigingen plaatsvinden. Dan ben je voorbereid en begrijp je het misschien ook nog.”

“Er is een verschil tussen de rapporten en wat er echt gebeurd. Dit gesprek is wel een mooi initiatief.”

“Ik ben heel blij met deze bespreking en dat ik het gewoon kwijt kan.”

Aanvulling groepsgesprek adviesraad sociaal domein

Tijdens het gesprek met de adviesraad zijn een aantal punten benoemd die niet in het de rest van het rapport zijn verwerkt.

Rol van de adviesraad

De adviesraad Wmo geeft gevraagd en ongevraagd advies over Wmo vraagstukken binnen de gemeente. Er wordt aangegeven dat de mate van betrokkenheid wisselend is: de ene keer worden ze veel betrokken bij beleidswijzigingen of initiatieven en de andere keer niet. Dit heeft wellicht ook te maken met personeelwisselingen binnen de gemeente. Het is niet voor iedereen bekend wat de adviesraad precies doet en wat deze kan betekenen. De input die wordt gegeven wordt ook niet altijd terug gezien. Een actieve terugkoppeling wordt soms gemist. Er is een reactietermijn en hier houdt de gemeente zich goed aan, maar de reactie is niet altijd inhoudelijk.

Inhoudelijk stelt de adviesraad zich actief en betrokken op. Ze proberen regelmatig thema-avonden te organiseren en bezoeken ook activiteiten of lezingen over Wmo-ondersteuning. Ook vanuit hun sociale netwerk (buurt, familie, werk) halen zij input op.

Thema's die aandacht kunnen krijgen

Aan de adviesraad is gevraagd welke (beleids)thema's (meer) aandacht zouden kunnen krijgen:

- **Communicatie:** er zou meer directe communicatie vanuit de gemeente kunnen plaatsvinden. Verdere aandachtspunten rondom de communicatie zijn in hoofdstuk twee besproken.
- **Eenzaamheid:** dit is een relevant thema onder ouderen.
- **Kwetsbare doelgroepen:** zoals laaggeletterden.
- **Benadering van hulpvragen:** er zijn signalen opgevangen dat inwoners nog niet altijd op een juiste wijze te woord worden gestaan, vriendelijke bejegening is van belang.
- **Mantelzorg:** gezien de leeftijdsopbouw gaat de druk op de mantelzorg niet afnemen. De waardering van de mantelzorgers moet daarom een aandachtspunt blijven.
- **Sociale kaart:** er zijn vele organisaties actief om de burgers te ondersteunen. Dit zou nog meer gestroomlijnd kunnen worden, want de ervaring van de adviesraad is dat cliënten daar niet altijd zicht op hebben.

