

RAADSBRIEF
Aan de gemeenteraad

Datum 18 oktober 2016
Onderwerp Kennisname uitkomsten cliënt ervaringsonderzoek Wmo

Beste raadsleden,

Met deze brief informeren wij u graag over de uitkomsten van het cliënt ervaringsonderzoek Wmo.

Uitkomsten samengevat

Algemeen

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliënt ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. De gemeente Renkum heeft ervoor gekozen om naast de standaardvragenlijst vragen toe te voegen over algemene voorzieningen en over de mantelzorgondersteuning.

Door de uniforme opzet van de vragenlijst kunnen de uitkomsten met andere gemeenten vergeleken worden (dit betreft een referentiegroep van 49 gemeenten die eenzelfde onderzoek deden).

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2015. In totaal zijn 470 Wmo-cliënten aangeschreven, waarvan 208 cliënten hebben deelgenomen door een (online) vragenlijst in te vullen. Daarmee is de respons 44%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 37%.

Hierna vermelden we per thema de uitkomsten van het onderzoek.

Uw brief van

Uw kenmerk

Behandeld door

Verzenddatum van deze brief

Ons kenmerk

B. (Ben) Lampe
(026) 33 48 111
info@renkum.nl

Bijlage

18 oktober 2016

31259

Contact met de gemeente

In de gemeente Renkum wordt de indicatie voor een maatwerkvoorziening Wmo beoordeeld en verstrekt door het Sociaal Team van de gemeente.

Wmo-cliënten in de gemeente Renkum zijn over het algemeen iets positiever over de toegang tot het Sociaal Team dan in de referentiegroep. Met name over de mate waarin cliënten zich serieus genomen voelden. 75% van de respondenten is doorverwezen door een huisarts of andere hulpverlener voor ondersteuning vanuit de Wmo. Dat is iets meer dan in de referentiegroep.

De meeste cliënten nemen contact op in verband met een verzoek om huishoudelijke hulp (78%). Dat is aanzienlijk meer dan in de referentiegroep. Dit kan samenhangen met het feit dat in de gemeente Renkum de bezuiniging op de huishoudelijke ondersteuning niet is doorgevoerd zoals in veel andere gemeenten in Nederland.

Het gesprek

Een derde (34%) van de respondenten geeft aan de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel) gesprek te hebben gehad. In de referentiegroep geven meer cliënten aan dat er een gesprek heeft plaatsgevonden, namelijk 43%. Dat gesprek is overigens niet altijd nodig, het Sociaal Team kan ook besluiten de hulp voort te zetten omdat de omstandigheden van de cliënt voldoende bekend zijn. Wanneer een cliënt bijvoorbeeld eerder via de AWBZ een indicatie had voor een psychosociale aandoening dan is er voor gekozen niet opnieuw deze aandoening te onderzoeken maar de eerdere indicatie als uitgangspunt te nemen. Een herindicatie kan onnodig belastend zijn, zeker in geval de ziekte of aandoening evident is. In dat geval is besloten tot een administratieve omzetting.

Een meerderheid van de respondenten (88%) geeft aan dat zij zich serieus genomen voelt door de consulent en een meerderheid (77%) geeft aan dat er gezamenlijk gezocht is naar oplossing. Iets minder positief zijn cliënten over de gekozen oplossing, maar nog steeds een meerderheid van 78% is hierover zeer tevreden. In de referentiegroep is dit 71%.

Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 27% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 26%. Op zich is dit percentage laag te noemen omdat de gemeente in elke uitnodiging aan cliënten vermeldt dat kosteloos gebruik kan worden gemaakt van cliënt ondersteuning.

Zeven procent van de respondenten geeft aan dat er een cliëntondersteuner aanwezig was bij het gesprek. Dat is aanzienlijk minder dan in de referentiegroep waar dit percentage 20% is. Hierbij moet in aanmerking worden genomen dat in de gemeente Renkum een veel groter deel van de respondenten een naaste mee neemt naar de gesprekken dan in de referentiegroep (respectievelijk 49% ten opzichte van 37%). In de gemeente Renkum zijn in het algemeen veel meer dan in de referentiegroep naasten of andere mensen uit de omgeving van cliënten aanwezig bij het keukentafelgesprek.

De ondersteuning, de geboden hulpvoorziening

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (83%) en collectief vervoer (48%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 58% en 44%. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (89%) en behoeften (87%) voldoet. Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevraagd. 85% van de

Onderwerp

Kennisname uitkomsten cliënt ervaringsonderzoek Wmo

Datum

18 oktober 2016

Ons kenmerk

31259

Pagina

2 van 4

respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dit is hoger dan de referentiegroep (80%).

Ongeveer driekwart van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning of hulp hetzelfde is gebleven. 15% van de cliënten geeft aan dat er iets veranderd is. Dat is iets minder dan in de referentiegroep. Het kan natuurlijk zo zijn dat de ondersteuning beter is geworden, echter hier is in het onderzoek niet verder op doorgevraagd.

Het effect van de ondersteuning

Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (74%) en zich beter kunnen redden (88%). 79% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Dit is iets hoger dan in de referentiegroep.

Mantelzorg

Gemeenten kunnen mantelzorgers gemakkelijker ondersteunen als zij mantelzorgers in het zicht hebben en door hen actief te betrekken bij het (keuken)tafelgesprek. Minder dan in de referentiegroep zijn mantelzorgers voor dit gesprek uitgenodigd, namelijk 18% ten opzichte van 25% in de referentiegroep. Hierbij willen we opmerken dat er in het algemeen naasten of andere mensen uit de omgeving bij het keukentafelgesprek waren, meer dan in de referentiegroep.

82% van de mantelzorgers geeft aan geen gebruik te maken van ondersteuning. In de referentiegroep is dit 73%. Het meest wordt gebruikgemaakt van informatie en advies. Het minst positief zijn mantelzorgers over de vindbaarheid van de ondersteuning.

Ruim een derde (35%) van de mantelzorgers geeft aan gebruik te maken van het mantelzorgcompliment. 19% van de mantelzorgers geeft aan geen gebruik te maken van het mantelzorgcompliment maar zou hierover wel meer informatie willen.

Algemene voorzieningen

De gemeente Renkum heeft vragen toegevoegd aan de modelvragenlijst over het gebruik van algemene voorzieningen. Cliënten is gevraagd hoe tevreden zij zijn over de voorzieningen waar zij gebruik van maken. Grote tevredenheid lijkt te bestaan over de maaltijdservice en personenalarmering. Dat is op zich opmerkelijk omdat de gemeente niet de maaltijdservice bekostigt, evenmin als de personenalarmering. Minder tevredenheid lijkt er te zijn over We helpen.nl en over het maatschappelijk werk. De aantallen cliënten die met deze voorzieningen ervaring hebben, zijn echter klein. Over We helpen.nl moet in aanmerking worden genomen dat deze voorziening pas recent onder de aandacht is gebracht. Het aantal cliënten dat hier ervaring mee heeft, kan alleen maar zeer gering zijn.

Bijna twee derde van de respondenten maakt geen gebruik van de Meerkostenregeling voor Chronisch zieken en ruim een derde geeft aan hier meer van te willen weten.

Op dit punt moet opgemerkt worden dat de meerkostenregeling ruimhartig is in de gemeente Renkum. Het bestaat uit zowel een vergoeding voor ziektekostenverzekering en aanvullende kosten. Deze regeling wordt bij elke cliënt onder de aandacht gebracht.

Op dit moment wordt onderzocht hoe we de meerkostenregeling voor chronisch zieken en gehandicapten zodanig kunnen aanpassen, dat de regeling nog meer toegespitst is op die inwoners waarvoor de regeling bedoeld is.

Onderwerp

Kennisname uitkomsten cliënt ervaringsonderzoek Wmo

Datum

18 oktober 2016

Ons kenmerk

31259

Pagina

3 van 4

Vervolg

Wij willen bovenstaande resultaten nader bespreken met het Sociaal Team en met Renkum Voor Elkaar, de netwerkorganisatie die vanaf 1 januari 2017 het welzijnsaanbod zal verzorgen. Volgend jaar zullen wij opnieuw het cliënt ervaringsonderzoek laten verrichten om verbeteringen in de ondersteuning te kunnen vaststellen.


De Wmo-adviesraad zullen wij informeren over de resultaten van dit onderzoek en betrekken bij de opzet van het vervolg.

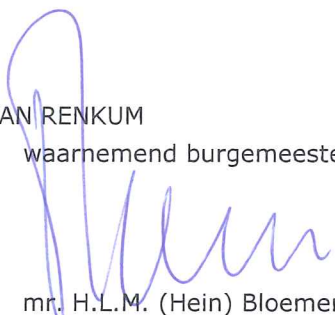
Met vriendelijke groet,

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM

de secretaris

waarnemend burgemeester


A.E.J. (Jeroen) Steverink MBA


mr. H.L.M. (Hein) Bloemen

Onderwerp

Kennisname uitkomsten cliënt ervaringsonderzoek Wmo

Datum

18 oktober 2016

Ons kenmerk

31259

Pagina

4 van 4