



gemeente Roermond

uw nummer

uw datum

ons nummer

onze datum

verzonden

inlichtingen bij

sector/afdeling

doorkiesnr.

26662-2017

14 november 2017

16 NOV. 2017

E. van Rossum - Monteiro

BS / Welzijn

0475 - 359 372

AAN

de leden van de gemeenteraad

bijlage(n)

betreffende

Factsheet en rapport kwalitatief cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2016

Geachte leden,

Hierbij informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2016

Inleiding

Gemeenten zijn in het kader van de Wmo verplicht om jaarlijks de ervaring van hun cliënten te meten. De uitkomsten daarvan kunnen worden betrokken bij het verbeteren van de uitvoering van het beleid en daarmee het realiseren van de beoogde effecten van het beleid. De wet bepaalt ook dat gemeenten de uitkomsten van de onderzoeken jaarlijks verstrekken aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Tot de doelgroep van het CEO behoren alle cliënten met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo. Dus voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt.

Burgers die als cliënt te maken hebben gehad met een voorziening in het kader van de Wmo kunnen als geen ander aangeven hoe die voorziening voor hen heeft uitgepakt in de praktijk. Het is dan ook belangrijk dat gemeenten onderzoek doen naar cliëntervaringen, onder andere voor de horizontale verantwoording over het gevoerde beleid.

Het verplichte onderzoek

Sinds 2016 (onderzoek over 2015) wordt een gestandaardiseerde vragenlijst gebruikt met tien verplichte vragen. Dat maakt een vergelijking tussen gemeenten voor dat deel mogelijk. Met deze beknopte lijst van tien vragen wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid.

De (verplichte) vragenlijst is opgebouwd uit een set van stellingen en een open vraag, bestaande uit de volgende onderdelen:

- De ervaring met de toegang
- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- Het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Het kwantitatieve onderzoek over 2016 bestaat uit de tien verplichte vragen, aangevuld met extra vragen uit een facultatieve modellijst en een extra open vraag. Er is middels de aanvullende onderdelen gevraagd naar de soort ondersteuning die men ontvangt en naar overige ondersteuning,

zoals hulp uit het netwerk, particuliere hulp, een vrijwilliger, enz. Daarnaast is bij degenen die aangaven dat hun naaste de zorg voor hen niet aankan, gevraagd dit toe te lichten.

De resultaten van het onderzoek zijn door 'BMC onderzoek' weergegeven in een factsheet (bijlage 1). Met dit gedeelte van het onderzoek voldoet de gemeente Roermond aan de verplichtingen in het kader van de Wmo.

Resultaten verplichte CEO 2016

Middels een factsheet is inzicht gegeven in de resultaten van het CEO. In een figuur worden de ervaringen van Roermondse Wmo cliënten afgezet tegen het gemiddelde van alle aan het onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep.

In totaal zijn 394 van de 938 vragenlijsten ingevuld. Een respons van 42% in tegenstelling tot een gemiddelde respons van 38%, die door de referentiegroep is bereikt.

Over het algemeen kan worden gesteld dat meer dan 70% van de respondenten het eens is met de stellingen. Dit duidt op een positieve ervaring. Het resultaat is in veelal ook vergelijkbaar met het resultaat dat de referentiegroep heeft behaald.

De uitkomsten zijn verdeeld in de volgende onderdelen:

Contact

Roermondse Wmo cliënten hebben positieve ervaringen met de medewerker die het keukentafelgesprek heeft gevoerd. Zij voelen zich serieus genomen en hebben samen met de medewerker gezocht naar oplossingen. Over de snelheid waarmee zij geholpen zijn, wordt iets lager gescoord dan bij de referentiegroep. Er is een periode sprake geweest van achterstanden in werkvoorraad. Momenteel is dit niet meer aan de orde en worden meldingen en aanvragen tijdig afgehandeld.

Actie: Binnen het Zorgteam blijft er aandacht voor dit proces. O.a. door het introduceren van indicaties zonder einddatum (bij hulp bij het huishouden) wordt "bulkwerk" in de vorm van herindicaties voorkomen en kan het moment van heronderzoek zelf worden gekozen, waardoor meer spreiding plaatsvindt.

Bekendheid cliëntondersteuner

Opvallend is dat een grote groep (71% in Roermond en 72% bij de referentiegroep) nog steeds aangeeft niet te weten dat zij gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Cliënten worden hierover per brief geïnformeerd.

Actie: Naar aanleiding van de resultaten uit het CEO zal dit onderdeel wederom extra onder de aandacht worden gebracht bij de zorgteammedewerkers. De ervaring van het Zorgteam is dat cliënten veelal ondersteuning vragen van mensen uit hun eigen netwerk. Er is dit jaar een nieuwe folder opgesteld met informatie over cliëntondersteuning. Deze wordt sinds medio 2017 met de ontvangstbevestiging van de melding meegestuurd.

Kwaliteit ondersteuning

81 % Van de cliënten vindt de ondersteuning die zij ontvangen goed. 77 % Vindt deze daarnaast passend bij de hulpvraag. Dit is vergelijkbaar met de referentiegroep.

Actie: We blijven streven naar een goede kwaliteit van ondersteuning, die aansluit bij de hulpvraag.

Resultaat ondersteuning

Het grootste deel van de respondenten geeft aan een betere kwaliteit van leven te ervaren door de geboden ondersteuning, zich beter te redden hierdoor en beter de dingen te kunnen doen die zij graag willen doen. Slechts 5% is het hier niet mee eens. Ook deze cijfers zijn, op kleine percentages na, vergelijkbaar met de referentiegroep.

Actie: We blijven streven naar ondersteuning die leidt tot het gewenste resultaat. Momenteel wordt een plan uitgewerkt om nog beter te monitoren of met de ingezette ondersteuning het resultaat wordt bereikt. Dit wordt in 2018 geïmplementeerd.

Maatwerkvoorzieningen

Collectief vervoer en hulp bij het huishouden zijn de meest voorkomende maatwerkvoorzieningen onder de respondenten.

Overige ondersteuning

Veel (89%) respondenten ontvangen hulp uit hun eigen netwerk. Ook in de referentiegroep is dit het geval.

Nog weinig cliënten geven aan gebruik te maken van een algemene voorziening of een individuele vrijwilliger.

22 % Van de respondenten maakt gebruik van een particuliere hulp bij het huishouden.

Actie: Binnen de afdeling Welzijn blijft aandacht voor het verder (door)ontwikkelen van algemene voorzieningen. Ook is dit onderdeel van de doorontwikkeling van het Zorgteam Roermond. Dit vraagt kennis van de zorgteammedewerkers over informele netwerken en voorzieningen in de wijken en vaardigheden om samen met de cliënt informele oplossingen te vinden in combinatie met formele oplossingen.

Mantelzorg

58 % Van de respondenten geeft aan dat hun mantelzorger de zorg aankan. Dit is 12% meer dan vorig jaar. Bij de referentiegroep ligt dit percentage opvallend veel lager; namelijk 23%.

Respondenten die aangaven dat hun naaste de zorg niet aankan, hebben hiervoor als reden het vaakst genoemd dat de mantelzorger (veelal de partner) zelf ook oud wordt, ziek is of beperkingen heeft waardoor het verlenen van zorg moeilijker is of steeds moeilijker wordt. Daarnaast schrijft een aantal respondenten dat het voor hun kinderen moeilijk is om het werk of de studie met zorg te combineren. Ook geven twee respondenten aan dat zij op de wachtlijst staan voor dagopvang. Dit wordt meegenomen ter bespreking met aanbieders en externe partners.

Actie: De gemeente Roermond heeft veel aandacht voor mantelzorgers. Het vinden van een balans tussen zorgen voor een ander en zorgen voor jezelf en de combinatie met werk blijven aandachtspunten. Samen met mantelzorgers en maatschappelijke organisaties worden regelmatig acties uitgewerkt om ervoor te zorgen dat mantelzorgers hun taak kunnen blijven volhouden en niet overbelast raken. Ook is het voor mantelzorgers in de gemeente Roermond mogelijk om tegen een gunstig tarief gebruik te maken van hulp bij het huishouden om hierbij te worden ontlast.

Aanvullend onderzoek over 2016

Aanvullend op de verplichte vragenlijst heeft de gemeente Roermond ervoor gekozen om kwalitatief onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten die wel een keukentafelgesprek hebben gehad, maar geen maatwerkvoorzieningen hebben ontvangen van de gemeente. De resultaten van dit kwalitatieve onderzoek zijn weergegeven in bijlage 2.

Er zijn in dit onderzoek twintig telefonische interviews gehouden met respondenten die wel een gesprek hebben gehad, maar die de gewenste maatwerkvoorziening niet hebben ontvangen. Benadrukt moet worden dat het zowel bij het verplichte kwantitatieve onderzoek als het kwalitatieve onderzoek gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of in verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

De gemeente wil graag weten wat de ervaringen zijn van deze cliënten en hoe zij hun hulpvraag nu opgevangen hebben. Juist het verhaal achter de cijfers geeft vaak belangrijke input die kan worden gebruikt voor beleidsvraagstukken, zoals de inrichting van algemene voorzieningen en bejegening van cliënten.

Conclusies

De meeste respondenten namen om contact op met de gemeente vanwege problemen op het gebied van het huishouden. Vrijwel alle respondenten hebben een gesprek gehad met de gemeente. Geen van hen heeft gebruik gemaakt van cliëntondersteuning en op twee respondenten na weet niemand wat het inhoudt. Dit blijkt ook uit de standaard vragenlijst.

Ongeveer de helft van de respondenten is positief over het gesprek, ondanks dat ze door hun gevraagde voorziening niet hebben gekregen. Een aantal is een voorliggende oplossing geboden, zoals een vrijwilliger of maatje, waar men erg tevreden mee is. Naast tevreden cliënten, zijn er ook een aantal respondenten niet tevreden met de huidige situatie. Ze voelen zich vaak onbegrepen en niet serieus genomen. Ook geeft een aantal respondenten aan dat ze moeilijk een beroep kunnen doen op mensen uit hun netwerk. Vaak gaat het om partners, die zelf ook beperkingen hebben o.b.v. de leeftijd, of kinderen die werken en daarnaast een drukke gezinssituatie hebben.

Cliënten van de Wmo betalen voor bijna alle maatwerkvoorzieningen een eigen bijdrage. Het CAK int deze eigen bijdrage. De hoogte is afhankelijk van het inkomen, vermogen, leeftijd en de gezinssamenstelling.

Een aantal respondenten maakt een opmerking over de eigen bijdrage regeling. De hoogte van de eigen bijdrage was voor hen aanleiding om van de maatwerkvoorziening af te zien. Voor sommigen was de hoogte van de eigen bijdrage niet inzichtelijk naar aanleiding van het keukentafelgesprek, mede omdat zij geen inzage konden of wilden geven in hun financiële gegevens.

Binnen het Zorgteam Roermond zal er aandacht blijven voor een goede communicatie met cliënten waarbij hun situatie integraal wordt bekeken. Daarnaast wordt extra ingezet op het verder opbouwen van (gespreks)vaardigheden ten behoeve van het keukentafelgesprek bij de generalisten van het Zorgteam Roermond.

Met betrekking tot de eigen bijdrage is er vanaf 2019 o.b.v. het regeerakkoord sprake van een uniforme bijdrage van € 17,50 per vier weken, ongeacht het inkomen of de gezinssamenstelling. Dat zorgt voor meer duidelijkheid en een lagere drempel tot ondersteuning in de vorm van een maatwerkvoorziening.

De meeste van de respondenten geven aan dat er uit het (keukentafel)gesprek geen oplossing naar voren is gekomen. Er is volgens deze respondenten niet gesproken over een alternatief. In de praktijk hebben mensen vervolgens zelf een oplossing gezocht, bijvoorbeeld door inhuur van thuiszorg of voortzetting van de particuliere schoonmaakster.

Uit meerdere (landelijke) onderzoeken van BMC Onderzoek blijkt dat het gesprek vaak nog niet leidt tot alternatieve oplossingen. Bij de doelgroep Wmo is dit een lastige opgave omdat er sprake kan zijn van complexe problematiek of omdat mensen moeite hebben te begrijpen wat er bedoeld wordt met voorliggende voorzieningen.

Oplossingen die geen maatwerkvoorziening zijn, kunnen wel een bijdrage leveren aan verhoogde kwaliteit van leven. Er kan gedacht worden aan versterking van het netwerk, mantelzorgondersteuning, respijtzorg, goede informatievoorziening of algemene voorzieningen die bijdragen aan de participatie van cliënten (bijvoorbeeld het verenigingsleven).

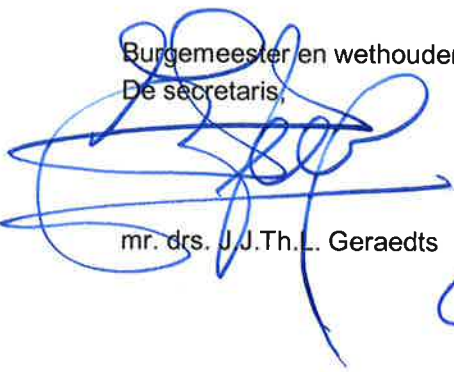
Wij hopen u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roermond,

De secretaris,

De burgemeester,



mr. drs. J.J.Th.L. Geraedts



M.J.D. Donders – de Leest

Clïentervaringsonderzoek Wmo over 2016

Deze factsheet geeft inzicht in de resultaten van het Clïentervaringsonderzoek Wmo.

- Hoe tevreden zijn uw cliënten over de het contact met het Wmo-loket of zorgteam?
- Wat vonden zij van de kwaliteit van de ondersteuning?
- En wat levert de ondersteuning hen op?

42% 
38% 

In totaal zijn in uw gemeente 938 vragenlijsten verzonden en 394 ingevuld. Daarmee is de respons 42%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 38%.

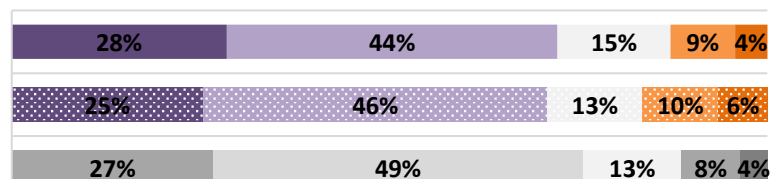
In de vragenlijst van het CEO Wmo is de cliënten een aantal uitspraken voorgelegd en is aan hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn. De onderstaande figuren geven de ervaringen van uw Wmo-clïenten weer afgezet tegen het gemiddelde van het voorgaande jaar en het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep.



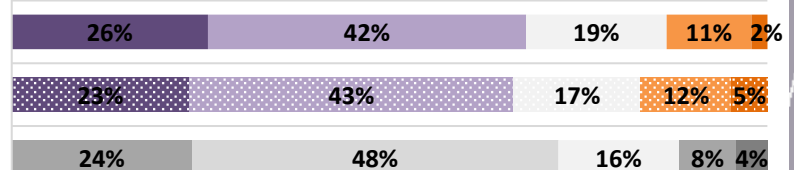
Contact

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

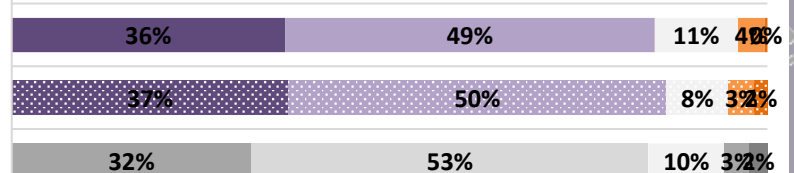
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



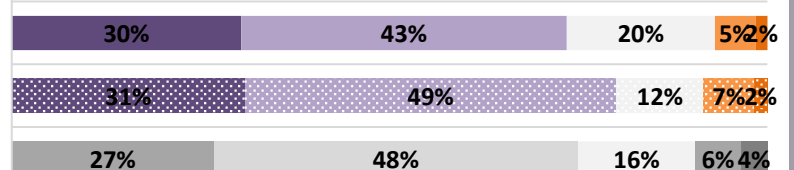
Ik werd snel geholpen



De medewerker nam mij serieus



De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



GEMEENTE 2017
GEMEENTE 2016
REFERENTIEGROEP 2017





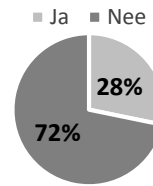
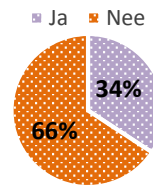
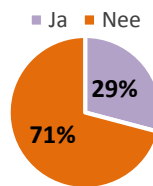
Bekendheid cliëntondersteuner

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

GEMEENTE 2017

GEMEENTE 2016

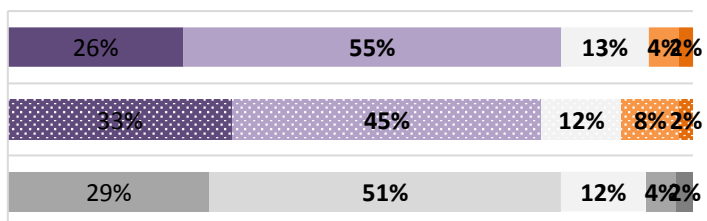
REFERENTIEGROEP 2017



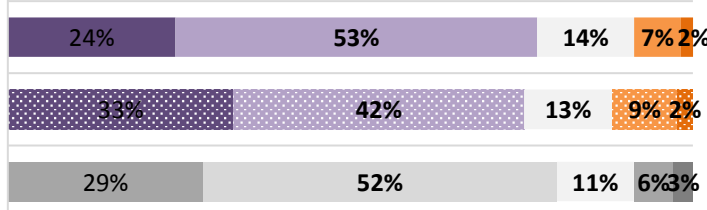
Kwaliteit ondersteuning

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



GEMEENTE 2017

GEMEENTE 2016

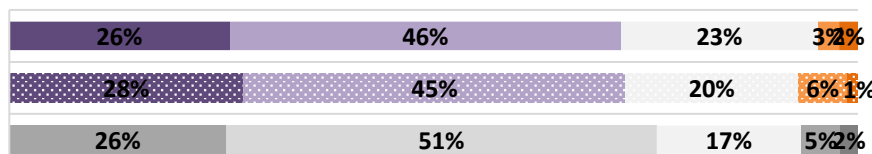
REFERENTIEGROEP 2017



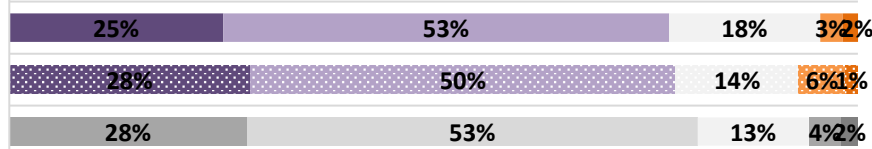
Resultaat ondersteuning

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Niet mee eens ■ Helemaal niet mee eens

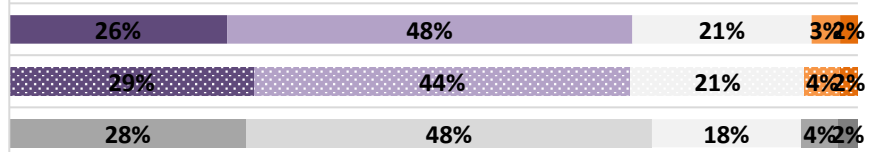
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven



GEMEENTE 2017

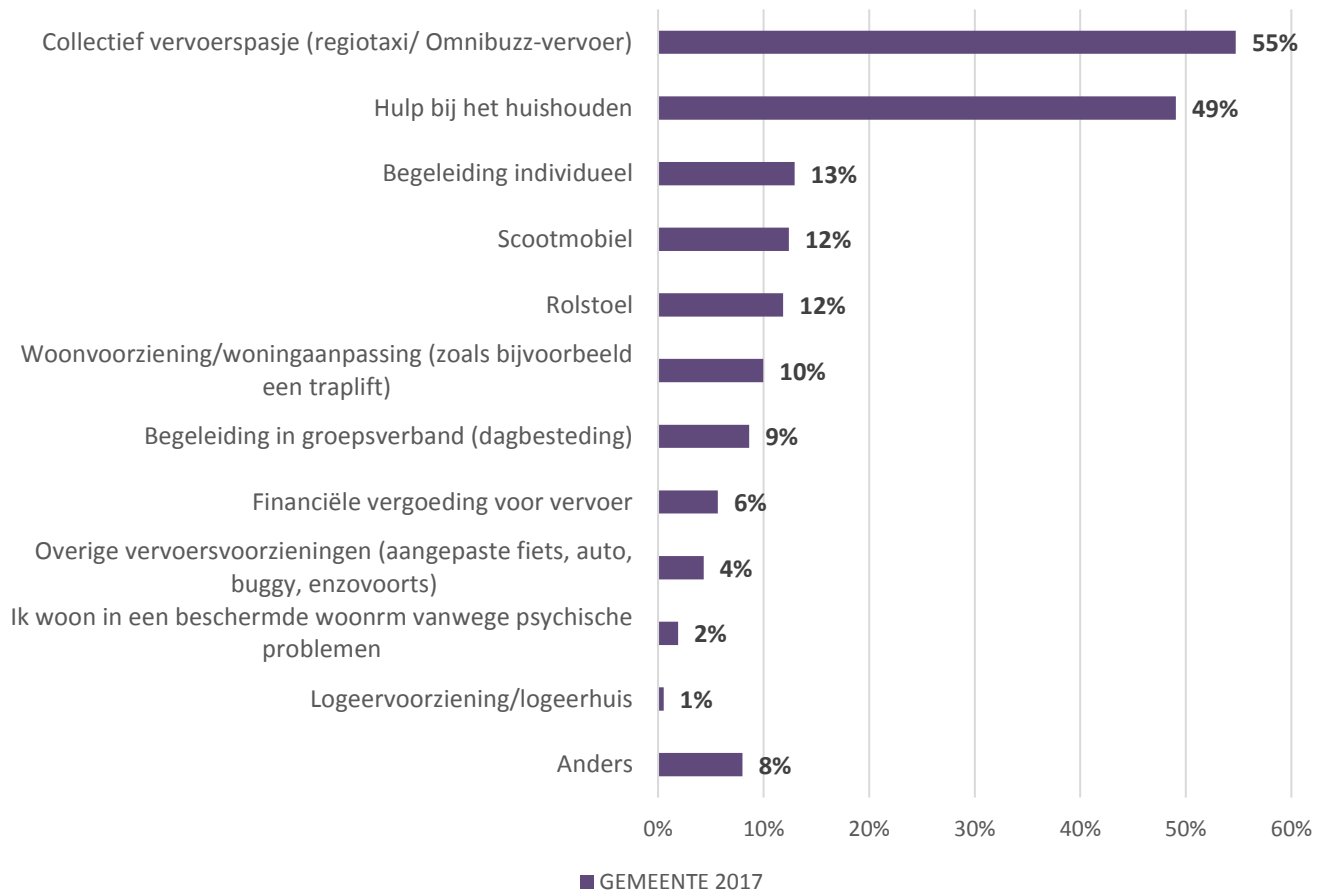
GEMEENTE 2016

REFERENTIEGROEP 2017

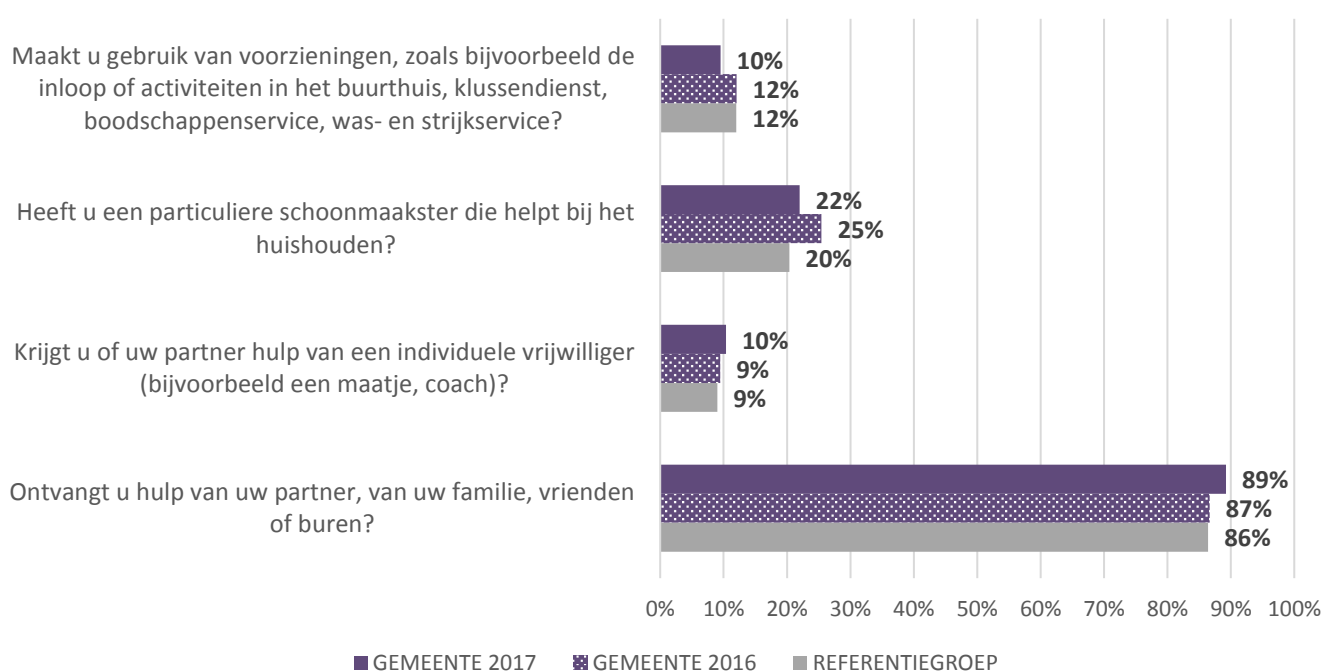




Maatwerkvoorzieningen



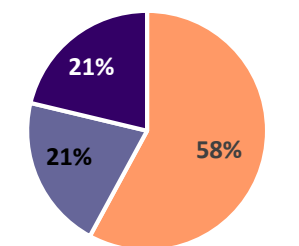
Algemene voorzieningen





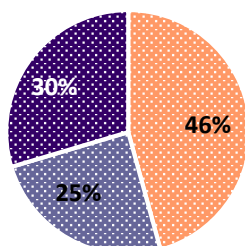
Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?

GEMEENTE 2017



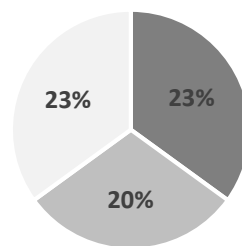
■ JA ■ NEE ■ WEET IK NIET

GEMEENTE 2016



■ JA ■ NEE ■ WEET IK NIET

REFERENTIEGROEP



■ JA ■ NEE ■ WEET IK NIET

Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2016

Gemeente Roermond

BMC | onderzoek

Rapport
November 2017
Hinke Stallen
Projectnummer: P002315
Correspondentienummer: DH-0211-8846



INHOUD

HOOFDSTUK 1	INLEIDING EN WERKWIJZE	1
1.1	Inleiding	1
1.2	Onderzoeksopzet	2
1.3	Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	SITUATIE VAN DE CLIËNT EN TOEGANG TOT HULP	5
2.1	Achtergrondgegevens	5
2.2	Netwerk cliënt	6
2.3	Eerder hulp gehad	7
2.4	Contact met de gemeente	7
HOOFDSTUK 3	GESPREK MET DE GEMEENTE	8
3.1	Gesprek met de consulent	8
3.2	Ervaringen bij het gesprek	9
3.3	Ervaringen bij medische keuring	10
3.4	Onderwerp van gesprek: eigen bijdrage	10
HOOFDSTUK 4	OPLOSSING	12
4.1	Geadviseerde oplossing	12
4.2	Beoordeling en effect van de oplossing	13
BIJLAGE 1	TOPICLIST	16

Hoofdstuk 1

Inleiding en werkwijze

1.1 Inleiding

In het kader van de horizontale verantwoording, waarbij gemeenten zich voor hun beleid moeten verantwoorden aan hun eigen burgers en cliënten, is de gemeente verplicht om elk jaar een tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de doelgroep van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de doelgroep Jeugd.

Sinds 2016 wordt een gestandaardiseerde vragenlijst gebruikt (de tien verplichte vragen). Dat maakt een vergelijking tussen gemeenten (in elk geval voor dat deel) onderling mogelijk. Het kwantitatieve onderzoek bestaat uit tien verplichte vragen, aangevuld met eigen vragen over het type voorziening dat men heeft, mantelzorg en overige ondersteuning. Met dit onderzoek voldoen gemeenten aan de verplichtingen van de Wmo.

Aanvullend heeft de gemeente Roermond ervoor gekozen om kwalitatief onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten die wel een keukentafelgesprek hebben gehad, maar geen maatwerkvoorzieningen hebben ontvangen van de gemeente. De resultaten van dit kwalitatieve onderzoek zijn weergegeven in deze rapportage.

Er zijn twintig telefonische interviews gehouden met respondenten die wel een gesprek hebben gehad, maar die de gewenste maatwerkvoorziening niet ontvangen hebben. Vier van deze interviews bleken niet aan te sluiten bij de onderzoeksvraag van dit onderzoek en zijn daarom in deze rapportage buiten beschouwing gelaten. We benadrukken dat het, bij zowel het verplichte kwantitatieve onderzoek als het kwalitatieve onderzoek, gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

De gemeente wil graag weten wat de ervaringen zijn van deze cliënten en hoe zij hun hulpvraag nu opgevangen hebben. Juist het verhaal achter de cijfers geeft vaak belangrijke input die u als gemeente kunt gebruiken voor beleidsvraagstukken, zoals de inrichting van algemene voorzieningen en bejegening van cliënten.

De Wmo 2015

Op 1 januari 2015 is de nieuwe Wmo in werking getreden en hebben gemeenten een bredere verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijke verkeer¹. Daarnaast moeten gemeenten passende ondersteuning bieden waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden.

¹ Movisie, Wmo 2015: wat is er veranderd?

In de nieuwe Wmo is de term ‘maatwerkvoorziening’ geïntroduceerd. De verplichting voor gemeenten om maatwerk te leveren is in de nieuwe wet ruimer geformuleerd dan in de oude Wmo-wet. De maatwerkvoorziening is aanvullend op wat iemand zelf kan bijdragen en vormt samen met de inzet van eigen kracht of, indien van toepassing, gebruikelijke hulp of mantelzorg een samenhangend ondersteuningsaanbod.

In de wettekst wordt bij de begripsomschrijving van ‘maatschappelijke ondersteuning’ aangegeven waar gemeenten zich mee bezig dienen te houden.

Het begrip ‘maatschappelijke ondersteuning’ omvat²:

1. Bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
2. Ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen, zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.
3. Bieden van beschermd wonen en opvang.

1.2 Onderzoeksopzet

De probleemstelling en de doelgroep (mensen met gesprek, zonder maatwerkvoorziening) zijn van dien aard dat een kwalitatieve onderzoeksmethode het meest passend is. Met kwalitatief onderzoek kunnen de betekenissen achterhaald worden die betrokkenen zelf aan hun situatie geven.

Bij kwalitatief onderzoek is de informatieverzameling vaak open en flexibel, zodat er ruimte is voor onvoorziene onderwerpen. Dit betekent dat er geen sterke voorstructurering is, zoals in een schriftelijke enquête, waarbij kwantitatieve analyses gedaan worden op de verkregen data. Het gaat er in dit onderzoek om hoe de doelgroep bepaalde gebeurtenissen ervaart.

Bij kwalitatief onderzoek wordt gestreefd naar het punt van verzadiging: het is daarbij belangrijk om alle ervaringen van cliënten tenminste één keer gehoord te hebben, totdat er geen nieuwe ervaringen meer naar voren komen. Soms noemen we dan ook voorbeelden die slechts één of enkele keren zijn genoemd door respondenten. Daarbij gaat het dus niet om de frequentie van een positieve of negatieve ervaring, maar om het effect ervan op het leven van de cliënt. Dus niet: *‘Hoe vaak komt een bepaalde situatie voor?’* maar juist: *‘Wat betekent het voor de inwoner als deze situatie zich voordoet?’*

² Wetsvoorstel Wmo 2015, artikel 1.1.1

Generaliseren

De gegevens uit kwalitatieve onderzoeken zijn door de geringe steekproef lastig te generaliseren naar de gehele groep of andere groepen. De resultaten van dit onderzoek gelden dus niet voor de gehele doelgroep Wmo-cliënten. De uitkomsten geven wel een goed beeld van de ervaringen met de toegang en de ondersteuning.

Onderzoeksmethode

Voor dit onderzoek zijn telefonische interviews uitgevoerd. De gemeente Roermond heeft alle inwoners die in 2016 contact hebben gehad met de gemeente, maar geen maatwerkvoorziening hebben ontvangen een brief geschreven. In de brief werd het onderzoek aangekondigd en konden respondenten zich afmelden voor het onderzoek indien zij niet wensten deel te nemen. De resterende aanvragers zijn benaderd voor een telefonisch interview.

In augustus en september 2017 zijn twintig respondenten telefonisch geïnterviewd. Het betroffen veelal gesprekken met de aanvrager zelf, soms met de mantelzorger.

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:

- Contact met de gemeente
- Het keukentafelgesprek
- Mantelzorgsituatie
- Cliëntondersteuning
- De geboden oplossing
- De huidige situatie

De volledige vragenlijst is terug te vinden in bijlage 1.

Van alle gesprekken zijn verslagen gemaakt. Deze verslagen zijn vervolgens geanalyseerd en daarbij is gezocht naar de rode draad in de verhalen van de aanvragers. De indeling van de rapportage sluit aan op de thema's uit de vragenlijst. Per thema worden de bevindingen beschreven. Deze worden geïllustreerd met voorbeelden en citaten uit de gesprekken. Omdat de meeste respondenten uiteindelijk geen Wmo-cliënt geworden zijn, wordt in deze rapportage gesproken over aanvrager.

Sommige tabellen zullen niet tot zestien optellen; in dat geval heeft een enkele respondent geen uitspraak gedaan over dat onderwerp.

1.3 Leeswijzer

In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek naar de cliëntervaringen gepresenteerd. In hoofdstuk 2 komt de situatie van de respondenten aan bod, wie ze zijn, hoe ze contact hebben gelegd met de gemeente, wat hun ondersteuningsvraag was en hoe ze bij de gemeente terecht zijn gekomen. In hoofdstuk 3 wordt het contact met de gemeente besproken: hoe was het gesprek met de consulent? Welke onderwerpen kwamen aan bod? Hoofdstuk 4 behandelt de tevredenheid over de oplossing die uiteindelijk gekozen is en hoe hun leven er uitziet nu ze geen gemeentelijke voorziening hebben gehad.

Door het rapport heen zijn citaten van de geïnterviewde inwoners opgenomen. De citaten geven een beeld van de verscheidenheid aan antwoorden die de inwoners hebben gegeven en dienen ter illustratie van de bevindingen. Het is belangrijk op te merken dat in dit rapport door inwoners uitspraken gedaan kunnen worden die niet aansluiten bij de werkelijkheid.

Het gaat er in dit onderzoek niet om wat waar is of niet, maar hoe de inwoner het heeft beleefd. Zo komen goede ervaringen en eventuele verbeterpunten naar voren. Met het oog op de leesbaarheid en de privacy van de respondenten zijn sommige citaten geparafraseerd om herkenbaarheid te voorkomen.

Hoofdstuk 2

Situatie van de cliënt en toegang tot hulp

In dit hoofdstuk wordt beschreven wie de aanvragers zijn waarmee gesproken is in het onderzoek. Wat zijn hun achtergrondgegevens en wat is de aanleiding voor ze geweest om contact op te nemen met de gemeente?

2.1 Achtergrondgegevens

In totaal zijn twintig telefonische interviews afgenomen. Het betroffen veelal interviews met aanvragers zelf, en in twee gevallen spraken we de mantelzorger. In onderstaande tabel is opgenomen met hoeveel aanvragers er is gesproken en wat de leeftijdsverdeling was van de aanvragers. De genoemde leeftijd is de leeftijd van de persoon voor wie de voorziening bedoeld was.

Tabel 1 Leeftijd cliënten

Leeftijdscategorieën	Aantal
40 jaar of jonger	1
41-50 jaar	2
50-60 jaar	4
61-70 jaar	2
71-80 jaar	5
81 jaar of ouder	2

Reden voor hulp

Als eerste is gevraagd naar de situatie van de cliënt, oftewel, met welk probleem heeft iemand contact opgenomen met de gemeente? Hoewel de problematiek sterk uiteenloopt, zijn de onderstaande subcategorieën het meest voorkomend.

Tabel 2 Reden voor hulp

Reden voor hulp	Aantal
Problemen met schoon en leefbaar houden van het huis	6
Problemen met het opbouwen en onderhouden van sociale contacten (i.v.m. eenzaamheid)	3
Moeite met verplaatsen in huis	6
Moeite met verplaatsen buitenshuis	2
Tegemoetkoming chronisch zieken	1

Het totaal van bovenstaande tabel komt boven de twintig uit, omdat één respondent zowel moeite had met verplaatsen in huis als buitenshuis. Een derde van de respondenten nam contact met de gemeente op omdat ze ondersteuning nodig

hadden om het huis schoon te houden en een derde had contact omdat ze moeite hebben zich binnenshuis te verplaatsen, bijvoorbeeld bij het traplopen of naar het toilet gaan.

2.2 Netwerk cliënt

Ook is gevraagd of mensen op het moment van het interview (mantel)zorg of ondersteuning ontvangen vanuit hun netwerk.

Vijf respondenten zeggen hulp te krijgen vanuit het netwerk, acht respondenten zeggen dat niet te krijgen. Daarnaast geven zes respondenten aan dat ze ondersteuning krijgen van hun kinderen, maar dat dit beperkt is, omdat de kinderen zelf een druk leven hebben met werk en gezin of omdat ze ver weg wonen. Respondenten vinden dat ze hierdoor een niet al te groot beroep op hen kunnen doen. Wel gaan kinderen soms mee naar medische afspraken of waren ze bij het keukentafelgesprek aanwezig.

‘Ik kan niet tegen mijn baas zeggen dat ik vrij moet nemen om mijn moeder ergens mee naartoe te nemen. Ik heb zelf ook nog twee kinderen en kan dat niet geregeld krijgen.’ (interview met mantelzorger)

‘We hebben goed contact met onze broers en zussen, maar voor hulp kan ik niet op hen rekenen.’

Waar het gaat om burenhulp noemen respondenten dat zij in een omgeving wonen met hulpbehoevende mensen of juist hele drukke (jonge) gezinnen. Hierdoor krijgen weinig respondenten hulp van burenen. Eén respondent heeft een buurvrouw die weleens met haar gaat wandelen.

‘Het is lastig om hulp van de burenen te krijgen. Aan de ene kant wonen jongelui, de andere burenen zijn 80-plussers.’

Vier respondenten worden ondersteund door de partner. Twee respondenten benoemen dat dit steeds lastiger wordt, omdat de partner ook hulpbehoevend wordt of omdat de partner alle verzorgende en huishoudelijke taken nog moet doen na het werk.

‘Ik vind dat mijn man teveel hooi op z’n vork neemt, hij komt thuis en krijgt geen rust.’

Daarnaast is één respondent zelf mantelzorger voor iemand in de omgeving, zoals een partner die in een gesloten inrichting verblijft of een gehandicapt kind. Deze mensen hebben ondersteuning aangevraagd, omdat zij zelf weinig tijd en energie hebben om ook het eigen huishouden te doen.

2.3 Eerder hulp gehad

Met de introductie van de Wmo doet een grote groep inwoners een beroep op ondersteuning door de gemeente. Door de overgang kreeg de gemeente te maken met cliënten die al meerdere jaren aanspraak maakten op ondersteuning en zorg. De gemeente is nu verantwoordelijk voor het continueren van ondersteuning of het vinden van een passende oplossing.

Ook uit de interviews kwam dit naar voren; twee respondenten hebben eerder een voorziening gehad, namelijk een scootmobiel of huishoudelijke hulp. In beide gevallen heeft de respondent de hulp op eigen initiatief gestaakt omdat hij/zij de eigen bijdrage (destijds) niet kon betalen.

2.4 Contact met de gemeente

Inwoners van Roermond met een ondersteuningsvraag konden in 2016 contact opnemen met het Wmo-loket of het zorgteam. In de meeste gevallen nemen cliënten zelf contact op, maar soms nemen kinderen contact op en in één geval is er sprake van bemiddeling via het ziekenhuis.

Tabel 3 Contact met gemeente

Contact met gemeente	Aantal
Zelf contact opgenomen	10
Kinderen namen contact op	4
Via het ziekenhuis	1
Contact met behulp van belangenorganisatie	1

Het grootste deel van de respondenten nam zelf contact op met de gemeente. Sommigen hadden een duidelijk idee over welke ondersteuning ze nodig zouden hebben, anderen zagen het meer als een oriënterend eerste contact. Ook zijn kinderen vaak degenen die voor hun ouders het eerste contact leggen met de gemeente.

‘Wij wilden graag weten: wat kan de Wmo voor ons betekenen?’

‘Mijn kinderen vonden dat ik teveel alleen thuis was, daarom hebben ze contact opgenomen met de gemeente.’

In één geval is de respondent via een hulpverlener in aanraking gekomen met de Wmo.

‘Via het ziekenhuis ben ik in contact gekomen met de gemeente. Ik was geopereerd aan mijn knie en we hadden huishoudelijke hulp nodig.’

Hoofdstuk 3

Gesprek met de gemeente

Onderdeel van de Wmo is het uitvoeren van een onderzoek door de gemeente. Dat kan in de vorm van een huisbezoek. Het voordeel hiervan is dat de consulent een brede waarneming kan doen over de situatie van de cliënt. Hoe leeft de cliënt? Hoe ziet het gezin eruit? Hoe ziet het huis eruit? Dergelijke observaties leveren stof op voor het gesprek. Er wordt gekeken naar het netwerk en de mogelijkheden van de cliënt. Vragen hierbij zijn: Is er een mantelzorger, familielid of vrijwilliger in de buurt die ondersteuning kan bieden? Is de cliënt gebaat bij een maatwerkvoorziening of voldoet een collectieve of algemene voorziening ook? En hoe zijn de vooruitzichten voor de nabije toekomst? Daarnaast worden, afhankelijk van de situatie, meerdere levensdomeinen besproken zodat er, indien nodig, tijdig geïntervenieerd kan worden.

In dit hoofdstuk wordt weergegeven hoe de geïnterviewde cliënten de gesprekken met de consulenten van de gemeente hebben ervaren.

3.1 Gesprek met de consulent

Respondenten is gevraagd of zij in verband met hun hulpvraag een gesprek hebben gehad met iemand van de gemeente. Vrijwel alle respondenten zeggen een gesprek gehad te hebben. Een persoon heeft geen gesprek gehad en is per brief ingelicht dat ze een tegemoetkoming voor chronisch zieken kan ontvangen, een andere persoon zegt per brief op de hoogte gesteld te zijn dat ze geen huishoudelijke hulp kan ontvangen. Een persoon, die een vervoersvoorziening aanvraag, had een gesprek op het gemeentehuis.

In onderstaande tabel is te zien wie bij het keukentafelgesprek aanwezig waren.

Tabel 4 Aanwezig bij keukentafelgesprek

Aanwezig bij keukentafelgesprek	Aantal
Alleen gevoerd	3
Partner	5
Kind(eren)	6
Iemand anders	1

Geen van de respondenten heeft gebruikgemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning en op twee respondenten na weet niemand wat het inhoudt. Eén respondent geeft aan dat hij er wel gebruik van had willen maken als hij had geweten dat het bestond.

‘Er is een gesprek bij mij thuis gevoerd. Mijn zoon was ook aanwezig en heeft het meeste van het gesprek gevoerd omdat ik net geopereerd was.’

3.2 Ervaringen bij het gesprek

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen met het gesprek met de gemeente. Ten tijde van het interview had het gesprek voor sommigen ongeveer acht maanden tot een jaar geleden plaatsgevonden. Sommige respondenten, met name de wat oudere, konden zich daardoor niet alle details herinneren. Vaak konden zij dan wel op hoofdlijnen aangeven hoe het gesprek verlopen is en wat ze ervan vonden.

De meningen zijn erg verdeeld over de kwaliteit van het gesprek. Zeven respondenten zijn overwegend positief over het gesprek, negen respondenten zijn negatief over het gesprek. De redenen hiervoor worden hieronder toegelicht.

Drie respondenten hadden het idee dat er in het gesprek een standaardlijstje vragen gesteld werd en dat er te weinig werd ingegaan op de persoonlijke situatie. Zij hadden het vermoeden dat de medewerker al bij voorbaat van mening was dat de respondent geen maatwerkvoorziening zou kunnen krijgen.

‘Het gesprek zei ons niks, het was een standaardrijtje vragen dat werd afgewerkt. Het rijtje vragen zal wel serieus zijn opgesteld.’

‘Het gesprek was erg stroef. Het was zo van, doe je verhaal, er is toch niks mogelijk.’

Ook twijfelen twee respondenten aan de deskundigheid van de consulent. Dit geldt met name voor mensen die een (zeldzame) ziekte hebben; zij hebben het idee dat de consulent niet begrijpt wat zij mankeren en wat de vooruitzichten zijn van de ziekte. Zij vinden dat de consulent de kennis ontbeert om daar een oordeel over te vellen.

‘Ik vond hen kort door de bocht. Je legt je hele hebben en houden op tafel en dan is de reactie; dat moet je man maar doen.’

De meningen zijn verdeeld over de mate van vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerker. In vrijwel alle gevallen heeft dit met het resultaat van het gesprek te maken; mensen kregen niet de voorziening waar ze op gehoopt hadden en zijn zodoende negatiever over het gesprek.

‘Ik vond de persoon niet aardig, ze keek alleen naar mijn huis en niet naar mij.’

Bij het keukentafelgesprek wordt ook altijd besproken in welke mate het netwerk van de aanvrager kan bijdragen aan de oplossing. Twee respondenten merken op dat zij zich stoorden aan de aanname dat hun partner bepaalde taken kan oppakken. Vaak zijn partners van hulpbehoevende mensen zelf ook overbelast waardoor zij moeite hebben om het huishouden alleen draaiende te houden. Hier werd volgens deze respondenten te weinig rekening mee gehouden.

‘Die mevrouw heeft een paar vervelende dingen gezegd, zoals: ‘meneer, u moet ook wat doen’ en ‘dan moet u maar een paar kamers dicht doen, waar u niet komt.’

In totaal zijn vier respondenten uitgesproken positief over het gesprek, zelfs als het hen niet oplevert wat ze gehoopt hadden. Deze respondenten waarderen het als de consulent kan onderbouwen waarom iemand geen recht heeft op een bepaalde voorziening. Zij voelen zich daarmee als gelijkwaardige gesprekspartner behandeld.

‘Ik vond het een goed gesprek, ik heb daar niks op aan te merken.’

‘Ik kon weinig met het resultaat, maar ik voelde mij serieuzer genomen. De mevrouw legde goed uit waarom bepaalde dingen niet mogelijk waren.’

Sommige respondenten vonden de medewerker zelf wel prettig in de omgang, ook al waren ze het niet eens met de beslissing die achteraf genomen is.

‘De meneer van de gemeente deed het goed alleen had hij een vervelende boodschap, maar daar kon hij verder ook niks aan doen. Het was een prettig gesprek en ik voelde me serieus genomen.’

3.3 Ervaringen bij medische keuring

Drie respondenten hebben na het keukentafelgesprek een medische keuring gehad. Voor één van de respondenten was het niet duidelijk wat het doel van de keuring was. Geen van de respondenten die een keuring hebben gehad vond de keuring prettig. Zij hadden het gevoel dat hun ziektebeeld niet serieus genomen werd en dat ze moesten bewijzen dat ze echt iets mankeren.

‘Ik vertelde dat ik slijtage heb in mijn handen. Toen moest ik een stukje lopen in zijn kamer en toen zei hij: ‘Je kunt lopen dus je krijgt geen huishoudelijke hulp.’

3.4 Onderwerp van gesprek: eigen bijdrage

Wmo-cliënten moeten vaak een eigen bijdrage betalen wanneer zij gebruikmaken van een voorziening. Het CAK int de eigen bijdrage voor een maatwerkvoorziening in elke gemeente. De hoogte is afhankelijk van het inkomen, vermogen, leeftijd en gezinssamenstelling.

Vier respondenten merken uit zichzelf op dat de hoogte van de eigen bijdrage wel besproken is tijdens het keukentafelgesprek, maar dat het voor hen onduidelijk bleef wat nu de exacte hoogte van de eigen bijdrage is. De consulent heeft de respondent er wel op gewezen dat de eigen bijdrage via het CAK verloopt en dat zij daar nu geen inzicht in kunnen krijgen. Deze boodschap is voor de respondenten erg onbevredigend, omdat zij akkoord gaan met een voorziening waarvan zij niet weten wat het kost.

‘Ik ben blij met de fiets, het is een hele nieuwe en dure variant. Dat had van mij niet gehoeven. Ik moet ook nog maar zien via het CAK hoeveel ik zelf moet bij betalen.’

‘De mevrouw van de gemeente kon helemaal niet vertellen hoeveel dit zou kosten. Dat was bij iedere persoon anders vertelde ze. Dit vind ik toch wel schadelijk, dat ze er zo weinig over kunnen vertellen.’

Voor twee respondenten was de hoogte van de eigen bijdrage de reden om van de voorziening af te zien. In deze gevallen was dat niet zo omdat men het geld niet had, het was meer een principekwestie dat ze het erg duur vonden en er daarom vanaf zagen.

‘Ik heb wel wat spaargeld, maar 70 euro per dag vind ik echt teveel.’

‘Het bleek alleen goedkoper te zijn als ik het zelf ging halen bij de Blokker, dan dat ik het van de gemeente zou krijgen.’

Zoals reeds eerder genoemd, merkten twee andere respondenten op dat zij in het verleden een voorziening hebben gehad, maar hier destijds vanaf hebben gezien vanwege de te hoge eigen bijdrage.

Andere gespreksonderwerpen

Twee respondenten vertellen dat zij in het gesprek ook zijn gewezen op andere voorzieningen, zoals de mantelzorgbijdrage. Ook is één respondent gewezen op de mogelijkheid om via de gemeente een bedrag aan te vragen om te sporten.

Respondenten ervaren het als prettig wanneer de gemeente op deze manier met hen meedenkt. Zij weten immers zelf niet welke mogelijkheden er allemaal zijn.

‘Na het keukentafelgesprek hebben we ook een bedrag om te sporten aangevraagd, mijn moeder doet nu yoga. Yoga is een tegemoetkoming van de gemeente.’

Hoofdstuk 4

Oplossing

Dit hoofdstuk gaat in op de oplossingen die zijn voorgesteld, gevolgd door hoe respondenten deze oplossing beoordelen en als laatste wat het resultaat is van de aangereikte oplossing.

4.1 Geadviseerde oplossing

Respondenten is gevraagd welke oplossingen zijn toegekend. Dit is weergegeven in onderstaande tabel. Omdat meerdere ondersteuningsvormen kunnen worden geboden, tellen de aantallen hoger op dan twintig.

Tabel 5 Aangedragen oplossing

Aangedragen oplossing	Aantal
Geen oplossing/geen alternatief geboden	6
Mantelzorger moet ondersteuning leveren	3
Wel voorziening toegekend, niet geaccepteerd	3
Zelf een voorziening aangeschaft uit privé-middelen (traplift, handgrepen, privé-hulp)	4
Vrijwilliger/maatje	2

De meeste respondenten geven aan dat er uit het (keukentafel)gesprek geen oplossing naar voren is gekomen. Er is volgens deze respondenten niet gesproken over een alternatief. In de praktijk hebben mensen vervolgens zelf een oplossing gezocht, bijvoorbeeld door inhuur van Thuiszorg of voortzetting van de particuliere schoonmaakster.

Uit meerdere (landelijke) onderzoeken van BMC Onderzoek blijkt dat het gesprek vaak nog niet leidt tot alternatieve oplossingen. Bij de doelgroep Wmo is dit een lastige opgave omdat er sprake kan zijn van complexe problematiek of omdat mensen moeite hebben te begrijpen wat er bedoeld wordt met voorliggende voorzieningen.

Oplossingen die geen maatwerkvoorziening zijn, kunnen wel een bijdrage leveren aan een verhoogde kwaliteit van leven. Er kan gedacht worden aan versterking van het netwerk, mantelzorgondersteuning voor ouders, respijtzorg, goede informatievoorziening of algemene voorzieningen die bijdragen aan de participatie van cliënten (bijvoorbeeld het verenigingsleven). Bij twee respondenten is naar aanleiding van het keukentafelgesprek gezocht naar een voorliggende voorziening, zoals een vrijwilliger of een maatje. Eén van de respondenten is daar erg tevreden over.

Drie respondententen hadden een aanpassing in huis aangevraagd, maar zij zijn niet ingegaan op het aanbod van de gemeente. Eén respondent vond dat de gemeente een te hoge eigen bijdrage vroeg voor het plaatsen van handgrepen, waardoor zij de grepen uiteindelijk zelf heeft aangeschaft.

‘Uiteindelijk heb ik de handgrepen zelf aangeschaft. Deze hebben geholpen en ik heb ze nog steeds nodig.’

Voor de andere twee respondenten paste de oplossing die door de gemeente geboden werd niet in het huis. Deze mensen hebben dus wel een voorziening toegewezen gekregen, maar deze is niet geaccepteerd.

‘Uiteindelijk heb ik zelf noodgedwongen een traplift aangeschaft die wel aan de linkerkant van de trap kon worden geplaatst.’

Ook zijn er vier respondenten die de voorziening zelf betaald hebben, omdat zij deze voorziening toch nodig achtten.

‘Het lijkt wel of er alleen maar af kan. De rollator en het alarm heb ik ook zelf moeten betalen van mijn vakantiegeld.’

Een andere respondent heeft haar toegekende voorziening niet geaccepteerd, omdat zij zich om gezondheids-technische redenen niet in staat voelde om de oplossing in de praktijk te brengen. Deze respondent gaat dus niet meer naar de dagopvang en heeft nu een gesprek gehad over deelname aan een maatjesproject.

‘Ik mocht twee dagdelen per week naar de dagopvang. Dat heb ik een tijdje gedaan maar toen werd ik erg ziek. Ik had problemen met de stoelgang en dat maakte mij onzeker. Ik durfde niet meer zo goed naar de opvang omdat het vaak mis ging met naar het toilet gaan.’

‘De oplossing was dat ik twee dagen per week naar de opvang mocht. Ik ben gaan kijken maar dat paste helemaal niet bij mij, het was meer gericht op mensen met dementie. Daarnaast vond ik het veel te duur. Nu komt er iedere twee weken een vrijwilliger.’

4.2 Beoordeling en effect van de oplossing

Respondenten is vervolgens gevraagd hoe tevreden zij zijn over de huidige situatie. Weten zij zich te redden nu zij geen maatwerkvoorziening hebben ontvangen van de gemeente? En in hoeverre hebben zij een alternatief gevonden als oplossing voor hun probleem?

Twee respondenten zijn tevreden over de huidige situatie; de twee respondenten die in plaats van hulp van de gemeente, nu ondersteuning van een vrijwilliger of een maatje krijgen, zijn daar tevreden over. Hierover zegt een respondent:

‘Nu komt er een vrijwilliger om mij te helpen, zij komt één keer week. De vrijwilliger is 19 jaar, we gaan een half uurtje praten, dat is goed.’

‘Nu komt er iedere twee weken een vrijwilliger, een maatje noemen ze dat. Ze komt twee uurtjes en dan gaan we stukje wandelen en koffie drinken. Ik kan het heel goed met die mevrouw vinden en het is ook iets om naar uit te kijken. Ik voel mij minder eenzaam.’

Een andere respondent die tevreden is, heeft geen hulp gekregen omdat hun vermogen te groot is. Deze vrouw is dankbaar voor het feit dat ze voldoende middelen heeft en zij begrijpt dat ze daarom geen aanspraak kan maken op ondersteuning vanuit de gemeente.

‘Ik kon geen huishoudelijk hulp krijgen omdat we teveel centjes hebben. Nou gelukkig maar dat we dat hebben. Toen heb ik in de tijd dat ik niet zoveel kon met mijn knie zelf maar een huishoudelijke hulp ingeschakeld. Dat was heel fijn.’

Naast tevreden cliënten, zijn er ook veel respondenten niet tevreden met de huidige situatie. Opvallend is dat veel mensen die geen voorziening hebben ontvangen, berusten in hun zaak. Zij vinden het weliswaar onterecht dat zij geen voorziening hebben ontvangen, maar toch hebben zij een doorzettersmentaliteit. Zij schikken zich in de huidige situatie, ook al kost het pijn en moeite.

‘Ik moet het gewoon doen, ik ben nu even uit het gips. Ik moet het doen, maar mijn handen doen zeer. Ik heb een emmer waarmee ik kan dweilen, maar je hebt je handen gewoon nodig.’

Respondenten die een oplossing in de eigen omgeving hebben moeten zoeken, bijvoorbeeld een partner of kinderen die het huishouden doen, zijn niet gelukkig met de situatie. Kinderen van respondenten wonen ver weg en hebben zelf een druk gezinsleven, waardoor zij hun ouders onvoldoende kunnen ondersteunen. Zelfs al zouden ze dat wel willen. Ook merkt een respondent op dat haar partner overbelast dreigt te raken, omdat hij naast zijn eigen baan ook zorg moet verlenen.

‘Er is geen oplossing gekomen. De mevrouw was kortaf, ze zei je man kan alles doen. Daarna kreeg ik schriftelijk bericht dat alles afgewezen is. Het probleem wordt er niet minder op.’

‘In de brief stond dat ik gebruik moet maken van mijn familie en vrienden. Maar die hebben allemaal hun eigen leven dus het is moeilijk om van hen hulp te krijgen.’

Ook zijn mensen niet tevreden met het resultaat, omdat zij het gevoel hebben dat de gemeente niet kiest voor een oplossing die past bij de specifieke situatie van de respondent. Dit geldt bijvoorbeeld voor de vrouw die vanuit de gemeente alleen een aluminium stoepverhoging kon krijgen, terwijl zij bang is over deze verhoging te lopen.

‘Mijn moeder heeft een hoog stoepje voor de deur en zij wilde iets voor de deur zodat ze niet weg zou glijden. Uiteindelijk zou er een aluminium ding komen, wat lawaai maakte. De gemeente wilde geen beton verhoging maken en aluminium wilde mijn moeder niet. Ze kreeg aluminium of niks.’

Tot slot heeft een respondent het gevoel dat ze niet terecht is behandeld door de gemeente. Zij had huishoudelijke hulp aangevraagd en uiteindelijk moet de partner de hulp oppakken. Deze vrouw durft geen nieuw contact op te nemen met de gemeente, omdat ze bang is wederom niet rechtmatig behandeld te worden.

‘Daarna heb ik geen contact meer gehad met de gemeente. Ik ben zo raar behandeld, ik durf nu niet nog een keer.’

Samenvattend blijkt dat sommige respondenten in Roermond wel en anderen niet tevreden met de hulp zijn. Met name mensen die hulp in de eigen omgeving moeten zoeken zijn niet tevreden. Mensen die hulp of ondersteuning krijgen van een maatje of vrijwilliger zijn dat wel. Belangrijk is dat de gemeente al in het keukentafelgesprek eventuele alternatieve oplossingen aandraagt, wat nu nog niet altijd gebeurt. Uit andere onderzoeken van BMC Onderzoek blijkt dat mensen vaak niet op de hoogte zijn van voorliggende voorzieningen, maar dat de gemeente hen wel op de goede weg kan helpen. Een ander aandachtspunt voor de gemeente is om de mensen die geen voorziening hebben ontvangen na een tijd nog eens na te bellen om te vragen hoe het gaat. De gemeente kan deze mensen, nogmaals, wijzen op alternatieve voorliggende voorzieningen. Mensen ervaren zelf namelijk een drempel om opnieuw contact op te nemen. Ook zou de gemeente beter kunnen kijken of zij meer maatwerk kunnen leveren bij de aanpassingen in huis.

Bijlage 1

Topiclist

Achtergrond

- Leeftijd van de respondent
- Man of vrouw

Contact met de gemeente

- Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen? (zelf contact gezocht, doorverwezen, et cetera)
- Met welke vraag of welk probleem nam u contact op?
- Heeft u eerder hulp of ondersteuning gehad? (eerder contact met hulpverlening)
- Krijgt u hulp vanuit uw omgeving (familie, vrienden, buren)? Wat doen zij voor u?
- Maakt u gebruik van voorliggende/algemene voorzieningen? (zoals bijvoorbeeld steunpunt mantelzorg, algemeen maatschappelijk werk, ontmoetingsruimte in de buurt. 't Paradies)
- Heeft u contact gehad met een cliëntondersteuner? (Bekend? Hoe beviel het?) Zo nee, zou u hier behoefte aan hebben gehad?

Gesprek

- Is er een gesprek met u gevoerd nadat u uw probleem/vraag aan de gemeente kenbaar heeft gemaakt?
- Waar vond dit gesprek plaats? (bij u thuis, gemeentehuis, ergens anders, et cetera)
- Wat vond u van het gesprek? (Wat was prettig of niet prettig aan het gesprek en waarom? Wat vond u van de medewerker?) Voelde u zich serieus genomen? Was de medewerker deskundig?
- Is in het gesprek aandacht besteed aan uw omgeving (sociaal netwerk)? Was er iemand uit uw omgeving aanwezig bij het gesprek?

Resultaat

- Welke oplossing kwam in het gesprek naar voren? Wat vindt u daarvan?
- Is het gelukt deze oplossing in de praktijk te brengen? Waarom wel/niet?
- Hoe gaat het nu? (Gaat het beter? Doorvragen of vraag/probleem verminderd is.)

Samenwerking

- Wat zijn goede punten in de werkwijze van de gemeente?
- Wat zijn verbeterpunten?



BMC | onderzoek

TELEFOON

070 - 310 3800

E-MAIL

info@bmconderzoek.nl

WEBSITE

www.bmconderzoek.nl

