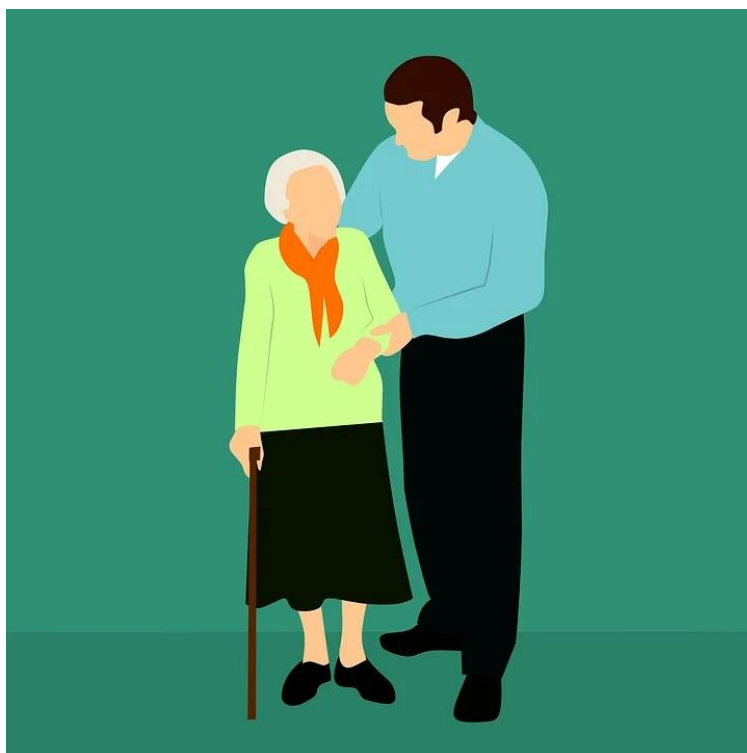


CEO Wmo 2020

*Resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Wet Maatschappelijke
Ondersteuning*



*Jacqueline Slopsema (onderzoeker)
Juni 2021*

Inhoud

Samenvatting.....	3
Inleiding	6
Opzet onderzoek.....	6
Corona.....	6
Leeswijzer	6
Resultaten	7
Respons.....	7
Contact met de gemeente	8
Over het gesprek.....	9
Kwaliteit van de ondersteuning	10
Wat levert de ondersteuning de cliënt op	10
Ondersteuning vanuit de gemeente	11
Overige ondersteuning.....	14
Conclusie en aanbevelingen	15
Bijlage	17
Colofon	18

Samenvatting

Gemeenten zijn verplicht jaarlijks een CEO te houden onder Wmo cliënten. De opzet van het CEO Wmo is een kwantitatief deel (vragenlijst met dezelfde vragen als voorgaande jaren) en een kwalitatief deel (interviews).

Het jaar 2020 was een bijzonder jaar, waarbij de coronasituatie heeft gezorgd dat de consulenten een poos niet bij de cliënten thuis kwamen, maar alleen telefonisch of via videobellen contact hadden. Hierdoor kregen consulenten toch minder zicht op de thuissituatie. Ook heeft de coronasituatie invloed gehad op de uitvoering van het onderzoek. We hebben in de eerste maanden van de coronasituatie geen enquêtes verstuurd. Deze zijn later, vanaf september, alsnog verstuurd.

De consulenten geven aan dat corona behoorlijke impact op de cliënten heeft (gehad). Er is/was angst om Corona te krijgen en vooral in het begin was er nog veel onduidelijk over hoe je besmet kon worden (bijv. angst om via papieren enquêtes besmet te worden). Dit alles heeft mogelijk invloed gehad op de respons, die lager was dan in voorgaande jaren. De resultaten van de enquête en de interviews geven desalniettemin voldoende informatie om conclusies te trekken en aanbevelingen te doen.

Geconcludeerd kan worden dat het CEO Wmo, net als voorgaande jaren, positieve resultaten laat zien over de ervaring van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. Wmo ondersteuning is heel belangrijk om langer zelfstandig te kunnen wonen en functioneren. Zoals de geïnterviewde cliënten aangeven is de ondersteuning een verrijking voor hun leven.

De volgende resultaten behoeven aandacht:

- In 2020 en 2019 werd verreweg het meest huishoudelijke hulp verleend, gevolgd door het collectief vervoerspasje. In 2018 was dit net andersom. De andere genoemde ondersteuningsvormen werden minder vaak verleend.
- 74% heeft de ondersteuning in 2020 daadwerkelijk ontvangen. In 2018 was dit 89%, in 2019 84%.
- We zien dat het aantal cliënten met een particuliere (buiten de Wmo om) hulp om het huishouden schoon te houden heel laag is (2020: 5%; 2019: 3%; 2018: 14%). Wij verwachten dat de vraag naar huishoudelijke hulp via de Wmo is toegenomen, omdat in 2019 het abonnementstarief, of te wel de eigen bijdrage, voor alle Wmo cliënten € 17,50 per vier weken was. Dit is ongeacht het aantal voorzieningen waar men gebruik van maakte en ongeacht de hoogte van het inkomen en vermogen. Voorheen was er geen abonnementstarief. De eigen bijdrage was toen afhankelijk van inkomen en vermogen.

- De reden van contact leidt, net als in 2019, niet altijd één op één tot een bijbehorende maatwerkvoorziening. Zo is bijvoorbeeld 18% van de ondersteuningsbehoefte een vervoersbehoefte, terwijl 26% van het aantal maatwerkvoorzieningen een vorm van vervoer betreft (vervoerspas, aangepast vervoermiddel, financiële vergoeding voor vervoer). Dit onderstreept het belang van het gesprek, waarin samen met de cliënt de ondersteuningsbehoefte wordt besproken.
- 5% maakt gebruik van basisvoorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, etc. In 2018 was dit 9%, in 2019 4%. De gemeente is gestart met het uitvoeren van een preventieprogramma Sociaal Domein. Eén van de doelstellingen van dit programma is dat inwoners meer gebruik gaan maken van de basisvoorzieningen en minder van maatwerkvoorzieningen. Mogelijk dat we hiervan in het CEO Wmo 2021 een effect zien.
- 54% krijgt hulp van de partner, familie, vrienden of burens. In 2018 was dit 88%, in 2019 48%. Er is dus sprake van een forse daling t.o.v. 2018. Van de mensen die deze hulp krijgen denkt 51% (in 2018 65%, in 2019 56%) dat de naaste de hulp aankan, 14% (in 2018 14%, in 2019 24%) denkt dat de naaste de hulp niet aankan.
- 15% was op de hoogte van een onafhankelijk cliëntondersteuner. In 2018 was dit 29%, in 2019 25%. Een onafhankelijk cliëntondersteuner is gespecialiseerd om de belangen van de cliënt te behartigen tijdens het gesprek met de gemeente. Het aantal cliënten dat op de hoogte is van een onafhankelijk cliëntondersteuner was al laag en is nog verder gedaald. Ondanks dat de gemeente actief beleid voert om de bekendheid te vergroten. De consulent wijst de cliënt altijd op de mogelijkheid dat een naaste (familie, betrokkene, mantelzorger), zorgverlener of onafhankelijk cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek aanwezig is. Dit wordt ook aangegeven in de uitnodiging voor het gesprek. Daarnaast doet de gemeente mee aan het Koploperproject om onafhankelijke cliëntondersteuning meer bekendheid te geven. Dit project loopt nog. Hopelijk werpt het zijn vruchten af en zien we dit terug in het CEO Wmo 2021.

De volgende aanbevelingen willen we meegeven:

- Met het preventieprogramma sociaal domein wil de gemeente onder andere zorgen dat de behoefte aan maatwerkvoorzieningen minder groot wordt en er meer gebruik wordt gemaakt van algemeen toegankelijke basisvoorzieningen (5% van de cliënten maakt hiervan gebruik), meer wordt gekeken naar ondersteuning in het eigen netwerk (54% van de cliënten krijgt hulp van familie en vrienden), mensen niet meer uitgaan van 'recht hebben op een voorziening', maar dat sprake is van maatwerk (uit de interviews bleek dat nog niet alle cliënten hier blij mee zijn). Mogelijk dat voor huishoudelijke hulp, waar verreweg de grootste vraag naar is, ook gezocht kan worden naar een vorm van basisvoorziening, dan wel een efficiëntere vorm van organiseren van de hulp.

- Ga na waarom maar 74% van de cliënten de hulp daadwerkelijk heeft ontvangen.
- Het gesprek tussen cliënt en consulent is heel belangrijk om een goed beeld van de gezondheidssituatie, het netwerk en de leefomgeving van de cliënt te krijgen, zodat de consulent de ondersteuningsvraag van de cliënt beter kan beoordelen en passende oplossingen kan vinden. In principe wordt altijd een gesprek ingepland, zeker bij een eerste melding. In de praktijk vindt niet altijd een gesprek plaats. Tijdens de coronaperiode mochten consulenten niet op bezoek bij de cliënt. Daardoor was het lastiger om de ondersteuningsvraag van de cliënt goed in te kunnen schatten. Wij bevelen aan om met nieuwe cliënten en cliënten met een nieuwe indicatie altijd een gesprek te hebben en bij nieuwe cliënten zo mogelijk ook bij de cliënt thuis.

Inleiding

Opzet onderzoek

Het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo is gericht op het ophalen van de ervaringen van Wmo cliënten over het contact met de gemeente en de kwaliteit en het effect van de ontvangen voorziening. Het CEO Wmo bestaat uit kwantitatief en kwalitatief onderzoek.

- Kwantitatief: Alle Wmo cliënten die in 2020 een beschikking voor Wmo ondersteuning hebben ontvangen (dit zijn nieuwe cliënten en bestaande cliënten met een nieuwe indicatie), hebben we enkele maanden na het versturen van de beschikking een enquête per post gestuurd. De enquête kon op papier en digitaal ingevuld worden. Deze vorm van onderzoek geeft informatie over een grote groep mensen.
- Kwalitatief: De cliënten aan wie een enquête is gestuurd, zijn ook schriftelijk gevraagd of ze wilden deelnemen aan een telefonisch interview. Hierop hebben 11 cliënten gereageerd. De consulentbegeleider heeft de interviews gehouden. Deze vorm van onderzoek geeft verdiepende informatie voor het onderzoek. Daarnaast levert het de consulentbegeleider actuele inzichten, die gelijk met de consulenten besproken kunnen worden.

Corona

Het jaar 2020 was een bijzonder jaar, waarbij de coronasituatie heeft gezorgd dat de consulenten een poos niet bij de cliënten thuis kwamen, maar alleen telefonisch of via videobellen contact hadden. Hierdoor kregen consulenten toch minder zicht op de thuissituatie. Ook heeft de coronasituatie invloed gehad op de uitvoering van het onderzoek. We hebben in de eerste maanden van de coronasituatie geen enquêtes verstuurd. Deze zijn later, vanaf september, alsnog verstuurd.

De consulenten geven aan dat corona behoorlijke impact op de cliënten heeft (gehad). Er is/was angst om Corona te krijgen en vooral in het begin was er nog veel onduidelijk over hoe je besmet kon worden (bijv. angst om via papieren enquêtes besmet te worden). Dit alles heeft mogelijk invloed gehad op de respons, die lager was dan in voorgaande jaren.

Leeswijzer

In het rapport tonen we de resultaten van de enquête en de interviews over:

- ✓ Respons
- ✓ Contact met de gemeente
- ✓ Het gesprek met de gemeente
- ✓ Kwaliteit van de ondersteuning
- ✓ Wat levert de ondersteuning de cliënt op
- ✓ Ondersteuning van uit de gemeente
- ✓ Overig ondersteuning

Tot slot stellen we conclusies en aanbevelingen. Een samenvatting vindt u aan het begin van het rapport. De visuele weergave van de enquêteresultaten zijn als bijlage bijgevoegd.

Resultaten

Respons

Respons enquête

Alle Wmo cliënten die in 2020 een beschikking voor Wmo ondersteuning hebben ontvangen (dit zijn nieuwe cliënten en bestaande cliënten met een nieuwe indicatie), hebben we een enquête per post verstuurd. De enquête kon op papier en digitaal ingevuld worden. De enquête is verstuurd naar 998 van de 3316 cliënten in 2020. 195 cliënten hebben de enquête ingevuld, waarvan 20 digitaal en 175 op papier. Met deze respons kunnen we met een betrouwbaarheid van 85% en een foutenmarge van 5% representatieve uitspraken doen over alle Wmo cliënten. We hadden liever een betrouwbaarheidspercentage van 95% (veelgebruikte norm) gehad. Dat neemt niet weg dat de resultaten zeker een goed beeld geven van de ervaringen van onze Wmo cliënten.

Dit jaar is de respons behoorlijk lager dan voorgaande jaren (jaar 2019: 354; jaar 2018: 539). We denken dat dit door de coronasituatie komt, zoals in de inleiding is aangegeven.

Respons telefonische interviews

De cliënten aan wie een enquête is gestuurd, zijn ook schriftelijk gevraagd of ze wilden deelnemen aan een telefonisch interview. Hierop hebben 11 cliënten gereageerd. De geïnterviewde cliënten kregen één of meerdere voorzieningen, veelal huishoudelijke hulp en een vervoersvoorziening (collectief vervoer, taxipas, scootmobiel, driewiel fiets, gehandicaptenparkeerkaart), een enkele kreeg een elektrische rolstoel, woningaanpassing (o.a. traplift) en begeleiding individueel.

De enquête geeft, net als voorgaande jaren, positieve resultaten over de ervaring van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. Ook waren de meeste geïnterviewde cliënten positief. Wel is er altijd mogelijkheid voor verbetering. In de volgende hoofdstukken worden de resultaten getoond en nader toegelicht.

Contact met de gemeente

Resultaten enquête

Hieronder vindt u een opsomming van de resultaten van de enquête. De visuele weergave vindt u in de bijlage.

- 78% wist waar hij/zij moest zijn met zijn/haar hulpvraag. In 2018 was dit 78%, in 2019 81%.
- 76% vond dat hij/zij snel werd geholpen. In 2018 was dit 81%, in 2019 75%.
- 86% vond dat hij/zij serieus werd genomen door de medewerker. In 2018 was dit 90%, in 2019 89%.
- 78% vond dat hij/zij samen met de medewerker naar een oplossing heeft gezocht. In 2018 was dit 85%, in 2019 81%.
- 15% was op de hoogte van een onafhankelijk cliëntondersteuner. In 2018 was dit 29%, in 2019 25%. Een onafhankelijk cliëntondersteuner is gespecialiseerd om de belangen van de cliënt te behartigen tijdens het gesprek met de gemeente. Het aantal cliënten dat op de hoogte is van een onafhankelijk cliëntondersteuner was al laag en is nog verder gedaald. Ondanks dat de gemeente actief beleid voert om de bekendheid te vergroten. De consulent wijst de cliënt altijd op de mogelijkheid dat een naaste (familie, betrokkene, mantelzorger), zorgverlener of onafhankelijk cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek aanwezig is. Dit wordt ook aangegeven in de uitnodiging voor het gesprek. Daarnaast doet de gemeente mee aan het Koploperproject om onafhankelijke cliëntondersteuning meer bekendheid te geven. Dit project loopt nog. Hopelijk werpt het zijn vruchten af en zien we dit terug in het CEO Wmo 2021.
- Vaak is een familielid, betrokkene of mantelzorger aanwezig bij het keukentafelgesprek. In beperkte mate wordt gebruik gemaakt van de onafhankelijk cliëntondersteuner. Van de geënquêteerden die gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner (6%) is 89% tevreden over deze persoon. In 2018 was dit 87%, in 2019 82%.

Resultaten interviews

De meeste geïnterviewde cliënten zijn positief over het contact met de gemeente. Het contact met de consulent werd als goed, duidelijk en prettig ervaren. De cliënten voelden zich serieus genomen. Consulents gaven terugkoppeling over de afgesproken ondersteuning. Eén cliënt was minder positief en nogal ontstemd over de vraag van de consulent of de cliënt ook naar andere oplossingen had gekeken voor haar ondersteuningsvraag. Deze cliënt vond dat zij recht had op een maatwerkvoorziening. Eén cliënt gaf aan dat het lang duurde voordat cliënt contact had met een consulent en het ondersteuningstraject in gang gezet kon worden. De lijntjes voor de herindeling waren korter.

Vier geïnterviewde cliënten hebben suggesties voor verbeteringen in het Wmo-proces, namelijk:

- Meer betrokkenheid tonen
- Informatie: Duidelijker zijn over wettelijke termijnen
- Termijnen: Proces zo inrichten dat het over minder schijven gaat en zorg sneller verleend kan worden. Een verlenging van een indicatie zou binnen twee weken afgerond moeten zijn.

Over het gesprek

De consulent heeft met nieuwe cliënten en bestaande cliënten die een nieuwe indicatie nodig hebben, meestal een gesprek. In voorgaande jaren noemden we dit een keukentafelgesprek. Sinds de coronasituatie, toen de consulenten een periode niet meer bij de mensen thuis op gesprek kwamen, noemen we dit 'het gesprek'. Dit gesprek kan bij de cliënt thuis hebben plaatsgevonden, maar ook op het gemeentehuis, telefonisch of via videobellen.

Resultaten enquête

Hieronder vindt u een opsomming van de resultaten van de enquête. De visuele weergave vindt u in de bijlage.

- 91% heeft een gesprek gehad met de gemeente. In 2018 was dit 55%, in 2019 84%. Ter informatie: In 2018 gingen de voormalige Westerkwartiergemeenten verschillend om met het wel of niet inplannen van een gesprek. Daarom wijkt dit % af van 2019 en 2020.
- Van de groep die aangeeft een gesprek te hebben gehad was 89% tevreden over het contact met degene met wie hij/zij het gesprek heeft gehad. In 2018 was dit 90%, in 2019 89%.
- 86% was tevreden over de manier waarop er naar hem/haar werd geluisterd. In 2018 was dit 92%, in 2019 90%.
- 86% was tevreden over de deskundigheid van de medewerker. In 2018 was dit ook 86%, in 2019 87%.
- 86% was tevreden over de gekozen oplossing. In 2018 en 2019 was dit 90%.
- Tijdens het gesprek was er bij 28% (in 2018 was dit 31%, in 2019 29%) van de cliënten niemand anders aanwezig. Als er wel iemand bij aanwezig was, was dat meestal een naaste (49% in 2020, 50% in 2019 en 48% in 2018).

Kwaliteit van de ondersteuning

Resultaten enquête

Hieronder vindt u een opsomming van de resultaten van de enquête. De visuele weergave vindt u in de bijlage.

- 87% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. In 2018 was dit ook 87%, in 2019 81%.
- 86% vindt dat de ondersteuning past bij zijn/haar hulpvraag. In 2018 was dit 89%, in 2019 84%.

Resultaten interviews

De meeste geïnterviewde cliënten zijn tevreden over de ondersteuning en over het contact met de zorgaanbieder, voor zover nodig (contact over huishoudelijke hulp gaat vaak via de hulp zelf). Eén cliënt heeft een rolstoel die al vrij snel mankementen vertoonde. Eén cliënt was ontevreden over hoe zij door de zorgorganisatie telefonisch te woord werd gestaan en was ook niet tevreden over de manier waarop de organisatie de ondersteuning organiseert. Deze cliënt blijft toch bij de zorgorganisatie, omdat ze wel heel blij is met de mevrouw die de hulp uitvoert.

Wat levert de ondersteuning de cliënt op

Resultaten enquête

Hieronder vindt u een opsomming van de resultaten van de enquête. De visuele weergave vindt u in de bijlage.

- 81% kan door de ondersteuning beter de dingen doen die hij/zij wil. In 2018 was dit 83%, in 2019 75%.
- 81% kan zich beter redden door de ondersteuning. In 2018 was dit 85%, in 2019 81%.
- 78% ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning. In 2018 was dit 80%, in 2019 72%.

Resultaten interviews

Alle geïnterviewde cliënten geven aan dat de ondersteuning een verrijking van het leven is. Door de ondersteuning kunnen cliënten langer zelfstandig (in een schoon en leefbaar huis) blijven wonen en hebben een grotere leefwereld, doordat ze met de ondersteuning mobieler zijn.

Ondersteuning vanuit de gemeente

Hieronder vindt u een opsomming van de resultaten van de enquête. De visuele weergave vindt u in de bijlage.

Ondersteuningsvraag

De mensen namen contact op met de gemeente om de volgende reden (in volgorde van meest genoemd):

- Huishoudelijk werk (2020: 42%; 2019: 33%; 2018: 50%)
- Vervoer (2020: 18%; 2019: 16%; 2018: 39%)
- Ander redenen (2020: 14%; 2019: 12%; 2018: 21%)
- Moeite met het oplossen van problemen (2020: 6%; 2019: 7%; 2018: 15%)
- Overbelasting mantelzorger (2020: 5%; 2019: 10%; 2018: 14%)
- Eenzaamheid (2020: 4%; 2019: 5%; 2018: 13%)
- Moeite met financiële zaken (2020: 3%; 2019: 4%; 2018: 13%)
- Moeite met wassen en kleden (2020: 3%; 2019: 6%; 2018: 11%)
- Overdag niets te doen (2020: 3%; 2019: 4%; 2018: 8%)
- Niet meer in huis kunnen lopen/rijden (2020: 3%; 2019: 3%; 2018: 9%)

Let wel: De 195 cliënten die de enquête hebben ingevuld hebben gezamenlijk in totaal 275 keer een reden aangegeven. Dat betekent dat één cliënt gemiddeld 1,4 redenen aangeeft voor ondersteuning (in 2019 was dit 1,8). Een aantal cliënten heeft dus meer dan één ondersteuningsbehoefte. De percentages die zijn aangegeven zijn het aantal vragen naar het soort ondersteuning ten opzichte van alle ondersteuningsvragen. De percentages geven dus NIET aan hoeveel procent van de cliënten een bepaalde ondersteuningsvraag heeft. In 2018 zijn deze percentages berekend naar het aandeel cliënten dat een bepaalde ondersteuningsvraag had. We kunnen voor deze vraag 2018 daarom niet met 2019 en 2020 vergelijken. We kunnen wel zien dat de volgorde van meest genoemde redenen ongeveer hetzelfde is gebleven met als top 3: 1) huishoudelijke hulp; 2) vervoer; 3) andere redenen.

Ontvangen ondersteuning

Van de geënquêteerden heeft 74% de ondersteuning in 2020 daadwerkelijk ontvangen. In 2018 was dit 89%, in 2019 84%.

De mensen kregen de volgende maatwerkvoorziening (in volgorde van meest genoemd):

- Hulp bij het huishouden (2020: 44%; 2019: 34%; 2018: 51%)
- Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (2020: 21%; 2019: 25%; 2018: 53%)
- Andere vormen van ondersteuning (2020: 9%; 2019: 5%; 2018: 11%)
- Begeleiding bij aanbrengen structuur, zoals dagritme, spreiding maaltijden, etc. (2020: 5%; 2019: 4%; 2018: 10%)
- Begeleiding bij dagbesteding / regie (2020: 4%; 2019: 6%; 2018: 12%)
- Begeleiding bij zelfstandig wonen, bijv. hulp bij administratie (2020: 4%; 2019: 4%; 2018: 8%)
- Woonvoorziening / woningaanpassing, bijv. traplift (2020: 4%; 2019: 3%; 2018: 8%)

- Scootmobiel, of aangepaste fiets, auto, buggy, etc. (2020: 4%; 2019: 9%; 2018: 12%)
- Rolstoel (2020: 3%; 2019: 7%; 2018: 12%)
- Financiële vergoeding voor vervoer (2020: 1%; 2019: 2%; 2018: 5%)
- Logeervoorziening / logeershuis (2020: afgerond 0%; 2019: afgerond 0%; 2018: 1%)
- Beschermd wonen vanwege psychische problemen (2020: afgerond 0%; 2019: afgerond 0%; 2018: 1%)

Let wel: Ook voor deze vraag geldt dat de 195 cliënten die de enquête hebben ingevuld gezamenlijk in totaal 299 maatwerkvoorzieningen hebben ontvangen. Dat betekent dat één cliënt gemiddeld 1,5 maatwerkvoorziening heeft ontvangen. In 2019 was dit 1,7. Een aantal cliënten heeft dus meer dan één maatwerkvoorziening ontvangen. De percentages die zijn aangegeven zijn het aantal specifieke maatwerkvoorzieningen ten opzichte van het totaal aantal maatwerkvoorzieningen. De percentages geven dus NIET aan hoeveel procent van de cliënten een bepaalde maatwerkvoorziening heeft ontvangen. In 2018 zijn deze percentages berekend naar het aandeel cliënten dat een bepaalde maatwerkvoorziening heeft ontvangen. We kunnen voor deze vraag 2020 en 2019 daarom niet vergelijken met 2018. Wat we wel kunnen concluderen is dat in 2020 en 2019 verreweg het meest huishoudelijke hulp is verleend, gevolgd door het collectief vervoerspasje. In 2018 was dit net andersom.

Aansluiting gevraagde en ontvangen ondersteuning

Het aantal ontvangen maatwerkvoorzieningen (299) is iets hoger dan het aantal ondersteuningsredenen (275). Dit kan betekenen dat soms meer dan één maatwerkvoorziening voor een bepaalde ondersteuningsvraag beschikbaar is gesteld en/of dat tijdens het gesprek met de gemeente de consulent erachter kwam dat er meer zorgvragen waren dan de cliënt in eerste instantie aangaf. In 2019 was het aantal beschikbaar gestelde maatwerkvoorzieningen iets kleiner dan het aantal ondersteuningsredenen.

Op basis van bovenstaande en de informatie over de ondersteuningsvraag in vergelijking met de ontvangen maatwerkvoorzieningen concluderen we dat de reden waarom contact met de gemeente wordt opgenomen meestal leidt tot een bijbehorende maatwerkvoorziening, bijv. iemand met problemen met huishoudelijk werk ontvangt hulp bij het huishouden. Maar de reden van contact komt niet altijd één op één overeen met de ingezette maatwerkvoorziening. Zo is bijvoorbeeld 18% van de ondersteuningsbehoefte een vervoersbehoefte, terwijl 26% van het aantal maatwerkvoorzieningen een vorm van vervoer betreft (vervoerspas, aangepast vervoermiddel, financiële vergoeding voor vervoer). Dit onderstreept het belang van het gesprek, waarin samen met de cliënt de ondersteuningsbehoefte wordt besproken.

Tijdens een gesprek krijgt de Wmo-consulent een goed beeld van de gezondheidssituatie, het netwerk en de leefomgeving van de cliënt, zodat de consulent de ondersteuningsvraag van de cliënt beter kan beoordelen. Wel geven consulenten aan dat ze het lastiger vonden om de ondersteuningsvraag te beoordelen toen ze vanwege de coronasituatie een poos niet bij de cliënten thuis mochten komen.

Eigen bijdrage

Voor 92% was de hoogte van de eigen bijdrage geen probleem. In 2018 was dit 79%, in 2019 83%. Tot 2019 was de eigen bijdrage inkomensafhankelijk. Vanaf 01-01-2019 is dit niet meer het geval en is het abonnementstarief, of te wel de eigen bijdrage, voor alle Wmo-cliënten € 17,50 per vier weken, ongeacht het aantal voorzieningen waar men gebruik van maakt en ongeacht de hoogte van het inkomen en vermogen.

Samengevat over ondersteuning vanuit de gemeente

- De top 3 van meest genoemde redenen om met de gemeente contact op te nemen was in 2020 net als in 2018 en 2019: 1) huishoudelijke hulp; 2) vervoer; 3) andere redenen.
- In 2020 en 2019 werd verreweg het meest huishoudelijke hulp verleend, gevolgd door het collectief vervoerspasje. In 2018 was dit net andersom. De andere genoemde ondersteuningsvormen werden minder vaak verleend.
- Het aantal ontvangen maatwerkvoorzieningen (299) is iets hoger dan het aantal ondersteuningsredenen (275). Dit kan betekenen dat soms meer dan één maatwerkvoorziening voor een bepaalde ondersteuningsvraag beschikbaar is gesteld en/of dat tijdens het gesprek met de gemeente de consulent erachter kwam dat er meer zorgvragen waren dan de cliënt in eerste instantie aangaf. In 2019 was het aantal beschikbaar gestelde maatwerkvoorzieningen iets kleiner dan het aantal ondersteuningsredenen.
- Ook leidt de reden van contact, net als in 2019, niet altijd één op één tot een bijbehorende maatwerkvoorziening. Zo is bijvoorbeeld 18% van de ondersteuningsbehoefte een vervoersbehoefte, terwijl 26% van het aantal maatwerkvoorzieningen een vorm van vervoer betreft (vervoerspas, aangepast vervoermiddel, financiële vergoeding voor vervoer). Dit onderstreept het belang van het gesprek, waarin samen met de cliënt de ondersteuningsbehoefte wordt besproken.
- 74% heeft de ondersteuning in 2020 daadwerkelijk ontvangen. In 2018 was dit 89%, in 2019 84%.
- Voor 92% was de hoogte van de eigen bijdrage geen probleem. In 2018 was dit 79%, in 2019 83%.

Overige ondersteuning

Resultaten enquête

Hieronder vindt u een opsomming van de resultaten van de enquête. De visuele weergave vindt u in de bijlage.

- 5% maakt gebruik van basisvoorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, etc. In 2018 was dit 9%, in 2019 4%. De gemeente is gestart met het uitvoeren van een preventieprogramma Sociaal Domein. Eén van de doelstellingen van dit programma is dat inwoners meer gebruik gaan maken van de basisvoorzieningen en minder van maatwerkvoorzieningen. Mogelijk dat we hiervan in het CEO Wmo 2021 een effect zien.
- 5% heeft een particuliere (buiten de Wmo om) hulp om het huishouden schoon te houden. In 2018 was dit nog 14%, in 2019 3%. Meer mensen hebben vanaf 2019 voor huishoudelijke hulp een beroep op de Wmo gedaan. Naar verwachting komt dit, omdat vanaf 01-01-2019 het abonnementstarief, of te wel de eigen bijdrage, voor alle Wmo-cliënten € 17,50 per vier weken is, ongeacht het aantal voorzieningen waar men gebruik van maakt en ongeacht de hoogte van het inkomen en vermogen. Voorheen was het abonnementstarief wel inkomens- en vermogensafhankelijk.
- 4% krijgt hulp van een individuele vrijwilliger (bijv. maatje, coach). In 2018 was dit 5%, in 2019 7%.
- 54% krijgt hulp van de partner, familie, vrienden of burens. In 2018 was dit 88%, in 2019 48%. Er is dus sprake van een forse daling t.o.v. 2018. Van de mensen die deze hulp krijgen denkt 51% (in 2018 65%, in 2019 56%) dat de naaste de hulp aankan, 14% (in 2018 14%, in 2019 24%) denkt dat de naaste de hulp niet aankan.

Resultaten interviews

Een aantal geïnterviewde cliënten krijgt naast Wmo geen andere ondersteuning. Een aantal cliënten krijgt hulp van familie (m.n. kinderen), vrienden, burens. Eén cliënt krijgt Thuiszorg.

Conclusie en aanbevelingen

Geconcludeerd kan worden dat het CEO Wmo, net als voorgaande jaren, positieve resultaten laat zien over de ervaring van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. Wmo ondersteuning is heel belangrijk om langer zelfstandig te kunnen wonen en functioneren. Zoals de geïnterviewde cliënten aangeven is de ondersteuning een verrijking voor hun leven.

De volgende resultaten behoeven aandacht:

- In 2020 en 2019 werd verreweg het meest huishoudelijke hulp verleend, gevolgd door het collectief vervoerspasje. In 2018 was dit net andersom. De andere genoemde ondersteuningsvormen werden minder vaak verleend.
- 74% heeft de ondersteuning in 2020 daadwerkelijk ontvangen. In 2018 was dit 89%, in 2019 84%.
- We zien dat het aantal cliënten met een particuliere (buiten de Wmo om) hulp om het huishouden schoon te houden heel laag is (2020: 5%; 2019: 3%; 2018: 14%). Wij verwachten dat de vraag naar huishoudelijke hulp via de Wmo is toegenomen, omdat in 2019 het abonnementstarief, of te wel de eigen bijdrage, voor alle Wmo cliënten € 17,50 per vier weken was. Dit is ongeacht het aantal voorzieningen waar men gebruik van maakte en ongeacht de hoogte van het inkomen en vermogen. Voorheen was er geen abonnementstarief. De eigen bijdrage was toen afhankelijk van inkomen en vermogen.
- De reden van contact leidt, net als in 2019, niet altijd één op één tot een bijbehorende maatwerkvoorziening. Zo is bijvoorbeeld 18% van de ondersteuningsbehoefte een vervoersbehoefte, terwijl 26% van het aantal maatwerkvoorzieningen een vorm van vervoer betreft (vervoerspas, aangepast vervoermiddel, financiële vergoeding voor vervoer). Dit onderstreept het belang van het gesprek, waarin samen met de cliënt de ondersteuningsbehoefte wordt besproken.
- 5% maakt gebruik van basisvoorzieningen, zoals de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, etc. In 2018 was dit 9%, in 2019 4%. De gemeente is gestart met het uitvoeren van een preventieprogramma Sociaal Domein. Eén van de doelstellingen van dit programma is dat inwoners meer gebruik gaan maken van de basisvoorzieningen en minder van maatwerkvoorzieningen. Mogelijk dat we hiervan in het CEO Wmo 2021 een effect zien.
- 54% krijgt hulp van de partner, familie, vrienden of burens. In 2018 was dit 88%, in 2019 48%. Er is dus sprake van een forse daling t.o.v. 2018. Van de mensen die deze

hulp krijgen denkt 51% (in 2018 65%, in 2019 56%) dat de naaste de hulp aankan, 14% (in 2018 14%, in 2019 24%) denkt dat de naaste de hulp niet aankan.

- 15% was op de hoogte van een onafhankelijk cliëntondersteuner. In 2018 was dit 29%, in 2019 25%. Een onafhankelijk cliëntondersteuner is gespecialiseerd om de belangen van de cliënt te behartigen tijdens het gesprek met de gemeente. Het aantal cliënten dat op de hoogte is van een onafhankelijk cliëntondersteuner was al laag en is nog verder gedaald. Ondanks dat de gemeente actief beleid voert om de bekendheid te vergroten. De consulent wijst de cliënt altijd op de mogelijkheid dat een naaste (familie, betrokkene, mantelzorger), zorgverlener of onafhankelijk cliëntondersteuner bij het keukentafelgesprek aanwezig is. Dit wordt ook aangegeven in de uitnodiging voor het gesprek. Daarnaast doet de gemeente mee aan het Koploperproject om onafhankelijke cliëntondersteuning meer bekendheid te geven. Dit project loopt nog. Hopelijk werpt het zijn vruchten af en zien we dit terug in het CEO Wmo 2021.

De volgende aanbevelingen willen we meegeven:

- Met het preventieprogramma sociaal domein wil de gemeente onder andere zorgen dat de behoefte aan maatwerkvoorzieningen minder groot wordt en er meer gebruik wordt gemaakt van algemeen toegankelijke basisvoorzieningen (5% van de cliënten maakt hiervan gebruik), meer wordt gekeken naar ondersteuning in het eigen netwerk (54% van de cliënten krijgt hulp van familie en vrienden), mensen niet meer uitgaan van 'recht hebben op een voorziening', maar dat sprake is van maatwerk (uit de interviews bleek dat nog niet alle cliënten hier blij mee zijn). Mogelijk dat voor huishoudelijke hulp, waar verreweg de grootste vraag naar is, ook gezocht kan worden naar een vorm van basisvoorziening, dan wel een efficiëntere vorm van organiseren van de hulp.
- Ga na waarom maar 74% van de cliënten de hulp daadwerkelijk heeft ontvangen.
- Het gesprek tussen cliënt en consulent is heel belangrijk om een goed beeld van de gezondheidssituatie, het netwerk en de leefomgeving van de cliënt te krijgen, zodat de consulent de ondersteuningsvraag van de cliënt beter kan beoordelen en passende oplossingen kan vinden. In principe wordt altijd een gesprek ingepland, zeker bij een eerste melding. In de praktijk vindt niet altijd een gesprek plaats. Tijdens de coronaperiode mochten consulenten niet op bezoek bij de cliënt. Daardoor was het lastiger om de ondersteuningsvraag van de cliënt goed in te kunnen schatten. Wij bevelen aan om met nieuwe cliënten en cliënten met een nieuwe indicatie altijd een gesprek te hebben en bij nieuwe cliënten zo mogelijk ook bij de cliënt thuis.

Bijlage

- Visuele weergave resultaten CEO Wmo 2020

Colofon

CEO WMO 2020

Auteur:

Jacqueline Slopsema (Innovatie en Onderzoek)

Opdrachtgever:

Gemeente Westerkwartier

Uitgave:

Gemeente Westerkwartier

