

VAN GOED NAAR BETER?

Onderzoek naar de ervaringen van zorgbehoevenden in de gemeente Zundert met betrekking tot de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Rekenkamercommissie Zundert

Juni 2016

Publicatie van de Rekenkamercommissie Zundert

De Rekenkamercommissie Zundert bestaat uit Julien van Ostaaijen, Piet Daamen, Floor Vreijssen, Rien van de Sande en André Gulden. De rekenkamercommissie wordt ondersteund door secretaris Marco Schuurmans.

Dit onderzoek is uitgevoerd door Adriaan von Harenberg, Ricardo Gevers en Alexander Plantenga, masterstudenten Bestuurskunde aan Tilburg University, onder begeleiding van Julien van Ostaaijen.

Vragen of opmerkingen over dit onderzoek kunt u richten aan: m.schuurmans@zundert.nl of 06 55781128.

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 3 |
| Managementsamenvatting | 4 |
| 1. Inleiding en onderzoeksopzet..... | 6 |
| 1.1 Onderzoeksvragen..... | 6 |
| 1.2 Onderzoeksmethodiek | 7 |
| 2. Onderzoeksresultaten | 9 |
| 2.1 De mening van de zorgontvangers | 9 |
| 2.1.1 Ervaren veranderingen | 9 |
| 2.1.2 Beoordeling van de ondersteuning | 10 |
| 2.1.3 Beoordeling van de informatievoorziening..... | 12 |
| 2.1.4 Beoordeling van de keukentafelgesprekken..... | 14 |
| 2.1.5 Verdiepende telefonische interviews | 17 |
| 2.2 De mening van de zorg-geregistreerden..... | 18 |
| 2.3 De mening van de professionele zorgverleners | 20 |
| 3. Conclusie en Aanbevelingen | 22 |
| 3.1 Conclusies..... | 22 |
| 3.2 Aanbevelingen..... | 23 |
| Bijlage 1: Enquête voor de groep ‘zorgontvangers’ | 25 |
| Bijlage 2: Enquête voor de groep ‘zorg-geregistreerden’..... | 28 |
| Bestuurlijk commentaar College van Burgemeester & Wethouders | 30 |

Voorwoord

Voor u ligt het eerste rapport van de (nieuwe) Rekenkamercommissie Zundert. In dit eerste onderzoek richten we ons op de hernieuwde Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) die sinds 2015 door gemeenten wordt uitgevoerd. De wet is bedoeld de zelfredzaamheid van inwoners te versterken en er vallen dan ook concrete zaken onder, zoals hulp in de huishouding, vervoersvoorzieningen, ondersteuning mantelzorgers en maatschappelijke opvang. Dat zijn voor veel inwoners essentiële voorzieningen om te kunnen meedoen in de Zundertse samenleving. In dit onderzoek kijken we hoe de uitvoering van deze nieuwe wet door diezelfde inwoners wordt ervaren.

Voor dit onderzoek danken we alle betrokkenen. Allereerst de honderden inwoners die de enquête hebben ingevuld en de vele tientallen inwoners, maar ook de professionele zorgverleners, die ons via telefoon te woord hebben gestaan. Hun waardevolle opmerkingen, verhalen en toelichting vormen de basis van dit rapport.

Daarnaast danken we de ambtenaren van de gemeente Zundert en het elz-loket die ons bij dit onderzoek hebben geholpen. Een bijzonder woord van dank aan wethouder Jan Aarts die het nut van dit onderzoek erkende en er vanaf het begin zijn medewerking aan heeft gegeven.

Mede namens de overige leden van de Rekenkamercommissie Zundert,

Julien van Ostaaijen
Voorzitter Rekenkamercommissie Zundert
Juni 2016

Managementsamenvatting

In dit rapport is onderzocht hoe de veranderingen op het gebied van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) binnen de gemeente Zundert door zorgbehoevenden zijn ervaren. Dat leidde tot de volgende centrale onderzoeksvraag: *Wat zijn de ervaringen van zorgbehoevenden met betrekking tot de manier waarop de gemeente Zundert uitvoering geeft aan de taken binnen de WMO?*

Om de ervaringen van de zorgbehoevenden te achterhalen, zijn twee enquêtes uitgezet, één onder inwoners van de gemeente Zundert die momenteel een actuele WMO-voorziening ontvangen en één onder inwoners die dat tot voor kort hadden of alleen een telefonische melding maar geen zorgaanvraag hebben gedaan. In totaal hebben 316 inwoners een enquête ingevuld, waarmee het voor de inwoners met een WMO-voorziening representatief is. Met 30 van hen is vervolgens een verdiepend telefonisch interview gehouden en daarnaast zijn enkele professionele zorgverleners telefonisch geïnterviewd. Uit het onderzoek komen de volgende resultaten naar voren.

De helft tevreden over ondersteuning; een kwart ontevreden

Bijna de helft van de zorgontvangers heeft nog geen veranderingen in de WMO-voorzieningen ervaren sinds de gemeente ervoor verantwoordelijk is. Van de zorgontvangers die wel een verandering hebben ervaren, worden hogere kosten en mindere ondersteuning het meest genoemd. Iets minder dan de helft van de zorgontvangers is (zeer) tevreden over de ondersteuning die ze momenteel ontvangen. Over het algemeen wordt de ondersteuning door de zorgontvangers op een schaal van 1 tot 10 beoordeeld met een 6,7. Dat een kwart van de respondenten (zeer) ontevreden is over de ondersteuning betekent nog wel dat in de praktijk ruim 300 ontvangers van een WMO voorziening (zeer) ontevreden zijn. Nog veel mensen in de gemeente Zundert vinden dus dat het beter moet. Daarnaast brengt de overgang naar de nieuwe WMO voor veel respondenten langere procedures, meer administratie en een hogere regeldruk met zich mee. En ook de druk op mantelzorgers en vrijwilligers neemt toe. Veel respondenten vinden dat de mantelzorgers door de gemeente beter ondersteund moeten worden.

Krappe voldoende voor de informatievoorziening, verbetering noodzakelijk

Voor wat betreft de informatievoorziening over de WMO vanuit de gemeente geeft bijna een derde van de zorgontvangers aan (zeer) tevreden te zijn. Maar daarnaast is iets minder dan een kwart van de zorgontvangers (zeer) ontevreden over de informatievoorziening. De zorgontvangers geven hieromtrent aan dat er meer persoonlijk contact gewenst is en dat er meer overleg tussen burgers, gemeente en zorginstanties moet plaatsvinden. Ook wordt de verstrekte informatie door verschillende respondenten als ontoereikend ervaren en de berichtgeving als onjuist en verwarrend. Dit is ook terug te zien in het gemiddelde rapportcijfer dat de zorgontvangers geven aan de informatievoorziening, namelijk een 5,7 (op een schaal van 1 tot 10). De professionele zorgverleners zijn overigens positiever. Zij geven aan omtrent de informatievoorziening geen klachten te hebben gehoord van de zorgbehoevenden.

De helft tevreden over keukentafelgesprek; onbevangenheid, competentie en nazorg aandachtspunten

Van de respondenten die een keukentafelgesprek hebben gehad, geeft iets minder dan de helft aan, (zeer) tevreden te zijn over de uitkomsten van het gesprek. Ongeveer een derde geeft aan (zeer) ontevreden te zijn. De meest gehoorde grief is de indruk dat voorafgaande het gesprek de uitkomst al vast staat. Anderen ervaren het gesprek als moeizaam of onaangenaam. Daarnaast wordt door iets meer dan een kwart van de zorgontvangers geklaagd dat afspraken niet worden nagekomen en dat er ondanks het gesprek onduidelijkheid blijft bestaan. Ook worden er opmerkingen geplaatst over de competenties van de WMO consulent(en). Zo vinden enkele respondenten dat de WMO consulent niet voldoet aan verwachtingen omtrent empathie en deskundigheid.

Deze conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen (uitgebreider verwoord in hoofdstuk drie):

- *Aandacht voor de groep ontevredenen*
Een kwart van de zorgontvangers is (zeer) ontevreden over de ondersteuning. Dat betekent in de Zundertse praktijk nog ruim 300 inwoners. Meer aandacht voor de wensen en noden van deze groep is gewenst.
- *Een verbetering van de informatievoorziening*
De huidige informatie die verstrekt wordt door de gemeente Zundert wordt in veel gevallen als onduidelijk en verwarrend ervaren. Dergelijke ervaringen (uitgebreider terug te vinden in hoofdstuk twee) zouden de basis moeten vormen van een verbetering van de informatievoorziening.
- *Meer waardering en ondersteuning voor mantelzorgers*
Veel respondenten ervaren niet dat de gemeente Zundert de mantelzorgers voldoende ondersteunt en waardeert. De gemeente Zundert zou dit moeten versterken, onder meer door het werk van mantelzorgers (meer) te ondersteunen en/of te vergemakkelijken.
- *Verbetering van de keukentafelgesprekken*
Respondenten geven aan dat ze in het keukentafelgesprek soms weinig empathie en deskundigheid ervaren en ook dat de nazorg ervan niet altijd goed is geregeld. Het is belangrijk te blijven investeren in de mensen die het gesprek met zorgbehoevenden moeten voeren en daarbij aandacht te hebben voor hun empathisch vermogen en de deskundigheid.
- *De ervaring van zorgbehoevenden blijven monitoren*
Dit onderzoek kan worden beschouwd als een nulmeting. Door structureel de ervaringen te monitoren, kan adequaat op veranderingen in de praktijk worden ingespeeld. We bevelen daarom aan – in lijn met wettelijke bepalingen – de ervaringen van zorgbehoevenden te blijven volgen en op basis daarvan eventuele beleidsaanpassingen te doen.

1. Inleiding en onderzoeksopzet

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de jeugdzorg, uitvoering van de Participatiewet en voor enkele zorgtaken die zijn ondergebracht in de nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Voor deze taken krijgen gemeenten minder financiële middelen dan het Rijk en provincies daar afgelopen jaren voor nodig hadden. Een gedachte bij het overdragen van de taken is de verwachting dat gemeenten efficiënter kunnen werken en dat deze bezuinigingen daardoor niet ten koste gaan van de dienstverlening en kwaliteit. Van mensen die zorg vragen, wordt bovendien verwacht dat ze meer zelf doen en minder snel een beroep doen op de overheid. Dat betekent ook dat mantelzorgers en vrijwilligers een belangrijkere rol dienen te spelen.

1.1 Onderzoeksvragen

Mede na raadpleging van de fracties in de Zundertse gemeenteraad heeft de Rekenkamercommissie Zundert besloten onderzoek te doen naar deze ingrijpende veranderingen in gemeentelijke taken. We richten ons daarbij op de *veranderingen in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)*. Omdat het daarbij gaat om het versterken van de zelfredzaamheid van inwoners raakt de WMO veel inwoners in de gemeente Zundert. Zij moeten voor verschillende vormen van ondersteuning nu een beroep op de gemeente doen en niet meer op het Rijk of de provincie. Omdat het voor die inwoners daarom een ingrijpende wet is met mogelijk grote veranderingen hebben we besloten onderzoek te doen naar de *ervaringen van inwoners*. We kiezen dus niet voor een onderzoek naar hoe de WMO ambtelijk is georganiseerd, maar hoe deze in de praktijk uitpakt en wordt ervaren door degenen op wie de wet betrekking heeft: de inwoners van de gemeente Zundert.

Met dit rapport wordt onderzocht of inwoners die met de WMO te maken hebben (gehad) tevreden zijn over de voorzieningen, welke veranderingen ze ervaren hebben en hoe ze de informatievoorziening van de gemeente beoordelen. Ook wordt ingegaan op de ervaringen met de keukentafelgesprekken (dit zijn gesprekken tussen een zorgvrager en de gemeente waarin bekeken wordt of hij of zij in aanmerking komt voor ondersteuning vanuit de gemeente). Dit leidt tot de volgende centrale onderzoeksvraag:

Wat zijn de ervaringen van zorgbehoevenden met betrekking tot de manier waarop de gemeente Zundert uitvoering geeft aan de taken binnen de WMO?

Om deze centrale vraag te beantwoorden zijn de volgende deelvragen opgesteld:

Deelvraag 1: Wat zijn de ervaringen van de zorgbehoevenden met betrekking tot de WMO voorzieningen na de decentralisatie?

Deelvraag 2: Wat zijn de ervaringen van de zorgbehoevenden met betrekking tot de informatievoorziening van de gemeente Zundert omtrent de veranderingen binnen de WMO?

Deelvraag 3: Hoe is het verloop en de uitkomst van de keukentafelgesprekken door de zorgbehoevenden ervaren?

Deelvraag 4: In hoeverre worden keukentafelgesprekken ervaren als barrière voor het aanvragen van zorg door de zorgbehoevenden?

Deelvraag 5: In hoeverre wordt de eigen bijdrage ervaren als barrière voor het aanvragen van zorg door de zorgbehoevenden?

Deelvraag 6: Wat zijn de ervaringen van professionele zorgverleners met betrekking tot de uitvoering van de WMO voorzieningen na de decentralisatie?

Deelvraag 7: Hoe kan de gemeente de uitvoering van de WMO verbeteren?

1.2 Onderzoeksmethodiek

Onderdeel 1: enquête

Om de ervaringen van de zorgbehoevenden te achterhalen zijn op de eerste plaats twee enquêtes opgesteld. De eerste enquête is gericht op de groep 'zorgontvangers', oftewel: alle inwoners van de gemeente Zundert die momenteel een actuele WMO voorziening ontvangen op basis van een geldige WMO-indicatie. De tweede enquête is gericht op de groep 'zorg-geregistreerden'. Dat zijn mensen die wel bij het regionale elz-loket geregistreerd staan, maar waarvan de voorziening na 2015 is stopgezet of die na 2014 een zorgmelding hebben gedaan, maar geen zorgaanvraag hebben ingediend. De eerste groep bestaat uit 1271 personen; de tweede groep telt 243 personen. In overleg met de gemeente Zundert is gekozen om de zorgbehoevenden te benaderen via schriftelijke enquêtes per post. Hierin is gevraagd om de enquête in te vullen en te retourneren in een bijgevoegde antwoordenvolp. Met het oog op de privacy zijn de adresgegevens niet overgedragen aan de rekenkamercommissie. In totaal zijn er 316 enquêtes geretourneerd, wat neer komt op 21% van de totale onderzoekspopulatie. Daarvan behoren 296 enquêtes tot de groep 'zorgontvangers', wat valt binnen acceptabele marges aangaande representativiteit, en 20 enquêtes binnen de groep 'zorg-geregistreerden', wat niet valt binnen deze marges. De enquêtes zijn op basis van eerdere onderzoeken opgesteld¹. De enquêtevragen zijn te

¹ Met name: I&O Research (2015) *Nederlanders en de decentralisaties in het sociale domein*. Nieuwegein: I&O Research; Rekenkamercommissie Peel en Maas (2015) *De decentralisaties doorgelicht: Eerste ervaringen van de inwoners met de nieuwe gemeentelijke zorgtaken*. Peel en Maas: Rekenkamercommissie Peel en Maas.

vinden in bijlage 1 en 2. Om de ingevulde enquêtes vervolgens te analyseren is gewerkt met het statistische computerprogramma SPSS. Daarnaast zijn de open vragen verwerkt en geanalyseerd middels het open en axiaal coderen. Alle enquêtes zijn anoniem behandeld.

Onderdeel 2: aanvullende telefonische gesprekken

Op de tweede plaats zijn er telefonische interviews gehouden met de zorgontvangers en zorg-geregistreerden. In de enquête is gevraagd of de zorgbehoevenden bereid zijn om deel te nemen aan een telefonisch interview. Van de 298 zorgontvangers gaf een derde aan bereid te zijn om deel te nemen aan een verdiepend telefonisch interview. Met dertig zorgontvangers zijn verdiepende interviews gehouden. Om zoveel mogelijk verschillende opvattingen te horen, zijn tien personen gevraagd die negatief waren over de ondersteuning die zij ontvingen, tien personen die hierover (zeer) tevreden waren en tien personen die de ondersteuning beoordeeld hebben met 'neutraal'. In de interviews zijn vragen gesteld over de achtergronden van de (on)tevredenheid en de mate van activiteit binnen de gemeente, alsmede het oordeel over de zorg en de dienstverlening van de gemeente. Van de groep zorg-geregistreerden waren tien respondenten bereid om een verdiepend telefonisch interview af te laten nemen. Zeven respondenten hebben ook daadwerkelijk een telefoonnummer achtergelaten. Vijf zijn er uiteindelijk bereikt. Aan hen zijn onder meer vragen gesteld over mogelijke belemmeringen voor het aanvragen van zorg, maar ook wat de gemeente zou kunnen doen hen te helpen of te ondersteunen.

Onderdeel 3: interviews met professionele zorgverleners (drie gesprekken)

Zundert telt verschillende zorginstellingen. Drie daarvan waren bereid om mee te werken aan dit onderzoek: Avoord Thuis & Wonen, Surplus en Thuiszorg Matilda. De (zorg)instellingen T-zorg, Actief Zorg, Thuiszorg DAT, Vitaal Thuiszorg B.V., Thebe wijkverpleging en Thuiszorg West-Brabant gaven geen gehoor aan de oproep om mee te werken aan dit onderzoek of gaven aan weinig met de (nieuwe) WMO te maken te hebben. Met de bereidwillende instellingen zijn in maart en april 2016 telefonische interviews gehouden. Er is in dit onderzoek gekozen om met uitvoerende medewerkers te spreken, om vooral hun concrete ervaringen op de werkvloer te horen. In de gesprekken zijn vervolgens vragen gesteld over de uitvoering van de zorgtaken en hoe deze worden ervaren, over de gemeentelijke ambities en doelstellingen de eigen bijdrage en keukentafelgesprekken van cliënten.

2. Onderzoeksresultaten

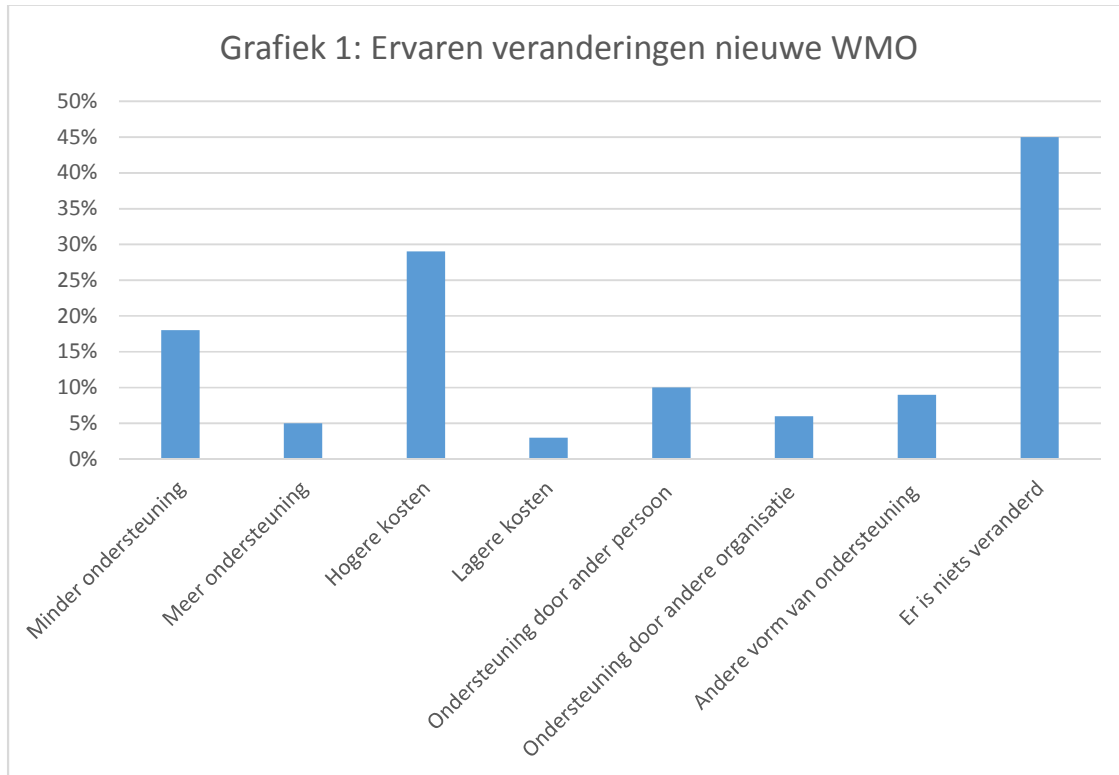
In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Paragraaf 2.1 gaat over de mening van de zorgontvangers. Dat zijn mensen die momenteel een voorziening in het kader van de WMO ontvangen. In paragraaf 2.2 gaat het over de groep zorg-geregistreerden, de mensen die met betrekking tot de WMO wel geregistreerd staan, maar op het moment van de enquête geen voorziening in het kader van de WMO ontvingen. Paragraaf 2.3 gaat over de mening van de professionele zorgverleners.

2.1 De mening van de zorgontvangers

In de enquête hebben we verschillende vragen gesteld over de achtergrond van de zorgontvangers. Daaruit kunnen we al enkele eerste conclusies trekken over de 296 respondenten. De gemiddelde leeftijd is 74 jaar. Het merendeel (62%) is vrouw. Iets minder dan de helft (45%) heeft alleen basisonderwijs gevolgd. Het merendeel (54%) is alleenstaand zonder thuiswonende kinderen, gevolgd door samenwonend zonder thuiswonende kinderen (32%). Slechts een klein deel van de zorgontvangers heeft thuiswonende kinderen (14%). Het overgrote merendeel van de zorgontvangers (82%) woont zelfstandig.

2.1.1 Ervaren veranderingen

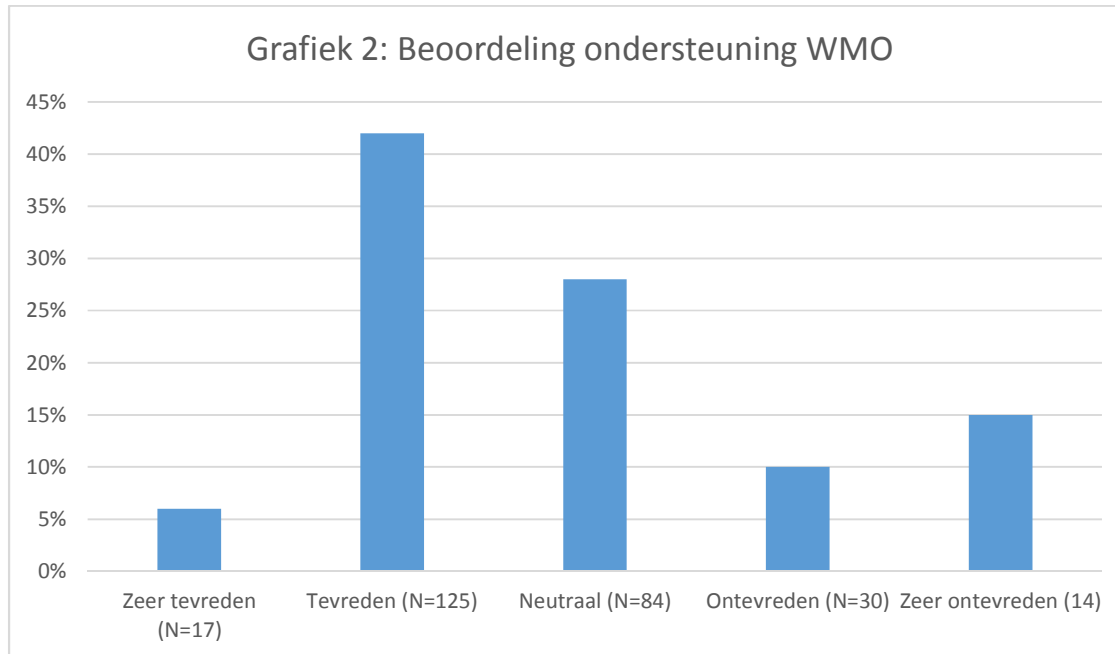
Aan de deelnemers aan de enquête is gevraagd welke veranderingen zij sinds de invoering van de nieuwe WMO hebben ervaren. In grafiek 1 wordt daarvan een overzicht gegeven. De vraag is door 282 inwoners beantwoord en het was mogelijk meerdere antwoorden te geven. Het blijkt dat iets minder dan de helft van de respondenten (45%) te kennen heeft gegeven dat ze geen verandering hebben ervaren sinds de gemeente verantwoordelijk is geworden voor de uitvoering van de nieuwe taken. Van de groep die wel veranderingen heeft ervaren, zijn hogere kosten (29%) en minder ondersteuning (18%) de meest genoemde veranderingen.



Het was ook mogelijk op deze vraag een eigen antwoord te formuleren. Dat hebben 31 personen gedaan. Daarvan geeft iets minder dan de helft aan veranderingen te ervaren in de zorg en hulpverlening en een kleiner deel dat er meer privé- of mantelzorg geregeld is. Daarnaast geven 10 personen aan niet te weten welke veranderingen zijn doorgevoerd.

2.1.2 Beoordeling van de ondersteuning

De zorgontvangers zijn ook gevraagd een oordeel te geven over de ondersteuning die ze nu via de WMO ontvangen en of ze daar (zeer) tevreden, (zeer) ontevreden of neutraal over zijn. Hier hebben 270 mensen op geantwoord. In grafiek 2 staan daarvan de resultaten.



Uit grafiek 2 blijkt dat iets minder dan de helft van de respondenten (48%) aangeeft (zeer) tevreden te zijn over de ondersteuning die wordt geboden in het kader van de WMO. Een groep van 28% geeft aan hieromtrent neutraal te zijn en 25% van de respondenten geeft aan hierover (zeer) ontevreden te zijn.

Er is ook gevraagd een rapportcijfer voor de ondersteuning te geven. Hieruit blijkt dat de ondersteuning gemiddeld is beoordeeld met een 6,7 (op een schaal van 1 tot 10). De groep respondenten die aangeeft dat er niets is veranderd ten opzichte van de situatie voor 2015 geeft een iets hoger cijfer (6,9) dan de groep die aangeeft dat er wel iets is veranderd (6,6).

In een open vraag is vervolgens de mogelijkheid geboden het oordeel toe te lichten of aan te geven hoe de gemeente de dienstverlening kan verbeteren. Hierop hebben 74 mensen gereageerd. Op de eerste plaats worden er opmerkingen gemaakt over de informatie- en communicatievoorziening van de gemeente. Respondenten verwachten vanuit de gemeente betere voorlichting, communicatie en meer informatie. De respondenten geven aan dat de gemeente Zundert haar afspraken moet nakomen, op tijd moet bellen en beter moet luisteren naar de cliënt. Daarnaast geven zij aan dat er meer rekening moet worden gehouden met de cliënt, er medeleven getoond dient te worden door de WMO functionaris en dat er angst is voor onduidelijkheid. Ook zijn er enkele opmerkingen dat de medewerkers in de ogen van de respondenten onvoldoende deskundig zijn. Hierna volgen enkele citaten uit de interviews:

“Wijzigingen zouden beter uitgelegd kunnen worden”

“De ambtenaar bij het eerste gesprek had al een oordeel voordat zij zich in de zaak verdiept had ... nadat de zorgverlener was ingeschakeld bij het gesprek werd haar mening pas bijgesteld”

“Ik leef in voortdurende angst dat ik mijn hulp kwijtraak en of urenvermindering krijg”

Ook zijn er door enkele respondenten aanbevelingen gedaan omtrent *de procedure* met betrekking tot de WMO. Op de eerste plaats worden de procedures voor het aanvragen van zorg en hulpmiddelen als (te) lang ervaren. De respondenten zouden graag meer snelheid zien en een verkorte procedure van aanvragen. Enkele respondenten geven daarnaast aan dat er een betere controle moet plaatsvinden op de WMO ontvanger, misbruik aangepakt moet worden en er minder fouten gemaakt moeten worden.

“Het ter beschikking stellen van hulpmiddelen gaat moeizamer dan voorheen”

Ook worden er aanbevelingen gedaan rondom de *dienstverlening* van de gemeente Zundert. Op de eerste plaats willen respondenten meer hulp en zorg. Ook geven enkele respondenten aan dat de gemeente Zundert meer aandacht dient te hebben voor de cliënt en dat het belang van de cliënt voorop moet staan.

“Beter letten op de persoonlijke situatie, dus leeftijd en omstandigheden”

Ook worden aanbevelingen gegeven rondom de *(financiële) dienstverlening* vanuit de gemeente Zundert. Enkele respondenten geven aan dat de kosten van de zorg verminderd moeten worden door de eigen bijdrage te verlagen of door de hoge kosten te compenseren.

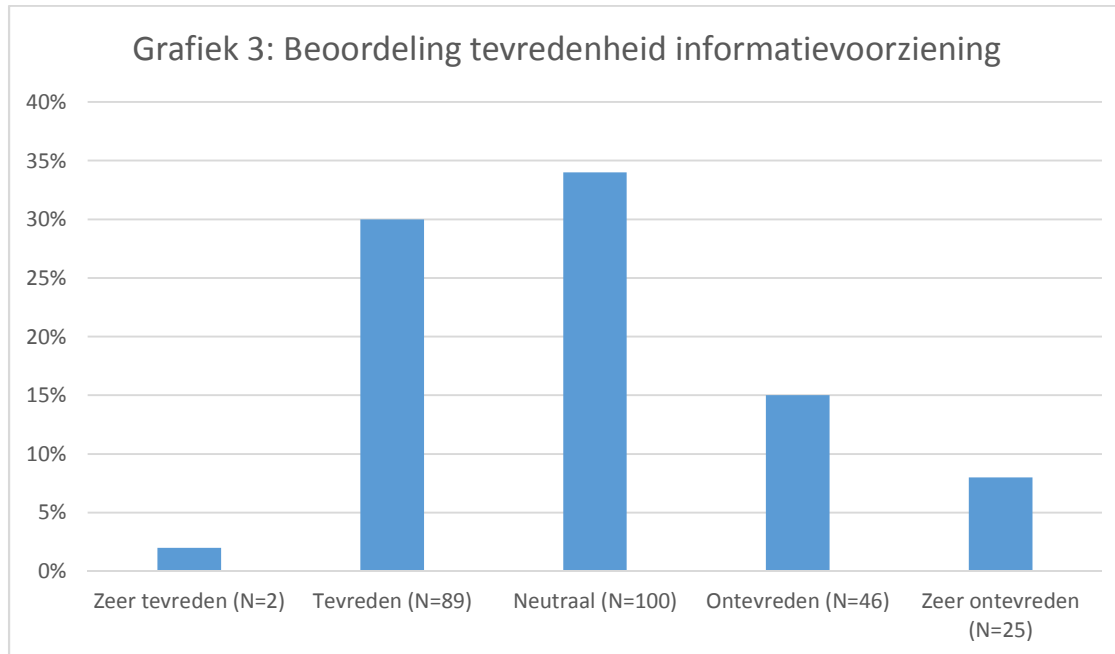
“Ik betaal nu anderhalf maal meer aan eigen bijdrage en mijn inkomen is al jaren niet gestegen”

“Er worden ook kosten in rekening gebracht voor voorzieningen die voorheen kosteloos gehuurd konden worden”

Daarnaast geven enkele respondenten aan dat de gemeente meer financiën moet vrijmaken voor de (ouderen)zorg, dat andere en betere betalingsmethoden gewenst zijn en dat er meer en betere ondersteuning moet zijn voor mantelzorgers.

2.1.3 Beoordeling van de informatievoorziening

Om een goed beeld te krijgen van de informatievoorziening vanuit de gemeente Zundert zijn er enkele vragen gesteld over de manier waarop de gemeente Zundert heeft gecommuniceerd met de zorgontvangers over de veranderingen binnen de WMO. Op de eerste plaats is de zorgontvangers gevraagd een mening te geven over de tevredenheid van de informatievoorziening door de gemeente Zundert omtrent de nieuwe WMO. De vraag is door 262 mensen beantwoord. In grafiek 3 is daarvan het resultaat te zien.



Uit grafiek 3 blijkt dat 32% van de groep zorgontvangers (zeer) tevreden is over de informatievoorziening van de gemeente Zundert met betrekking tot de nieuwe WMO. Van de respondenten geeft 23% aan hieromtrent (zeer) ontevreden te zijn en 34% geeft aan neutraal te zijn (het overige deel heeft op deze vraag geen antwoord gegeven).

Daarnaast is gevraagd om aan de informatievoorziening een rapportcijfer toe te kennen. Hieruit blijkt dat de zorgontvangers de informatievoorziening gemiddeld beoordeeld hebben met een 5,7 (op een schaal van 1 tot 10). Uit de analyse blijkt verder dat de groep die aangeeft een verandering te hebben ervaren de informatievoorziening met een 6.1 beoordeelt. De groep die aangeeft geen verandering te hebben ervaren, beoordeelt de informatievoorziening met een 5.4. Ook beoordeelt de groep respondenten die 'basisonderwijs' als hoogst genoten opleiding hebben de informatievoorziening met een gemiddelde van 5,9 net iets hoger dan hoger opgeleiden dat doen.

De respondenten is vervolgens gevraagd een toelichting te geven waarom ze wel of niet tevreden zijn over de informatievoorziening van de gemeente Zundert met betrekking tot de nieuwe WMO. Hierop hebben 83 mensen gereageerd. Er wordt aangegeven dat er allereerst meer informatie gewenst is rondom de veranderingen van de nieuwe WMO. Respondenten geven aan dat er wel informatie is verstrekt, maar dat deze informatie ontoereikend is.

"Ik heb van de gemeente over de WMO te weinig gehoord. Het is mij daarom niet duidelijk. Dit zou beter kunnen"

"Tijdens de 'dag van de mantelzorger' kan de gemeente aan info toespitsen op de dienstverlening die er is en veranderingen bespreken"

“Ik heb nog niks gehoord hoeveel ondersteuning dat ik krijg alleen dat we zo niet doorgaan”

“Alleen een brief met mededeling gehad”

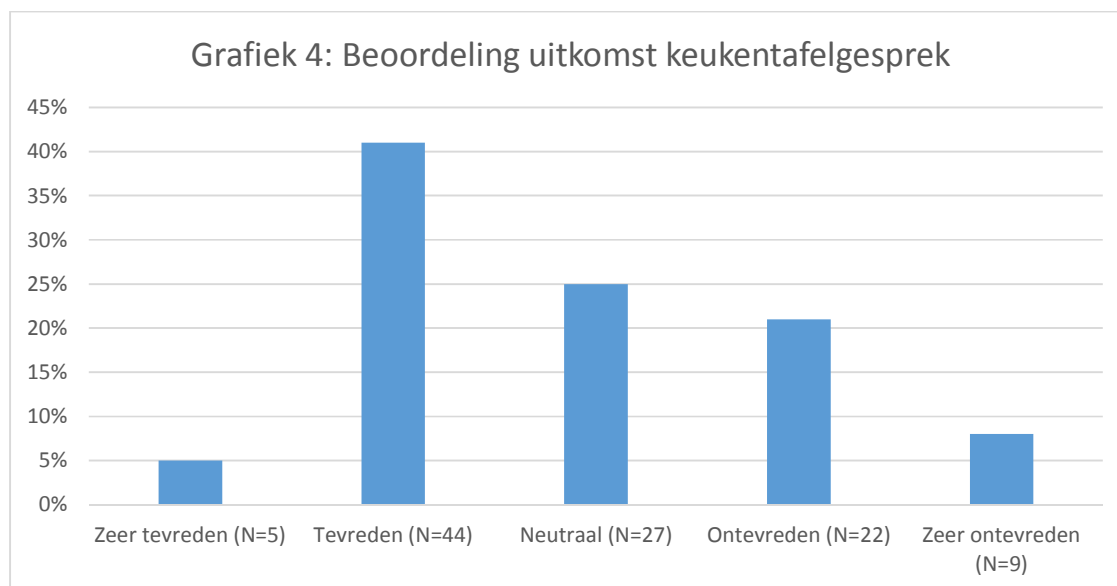
Ook wordt aangegeven dat de informatie die door de gemeente Zundert wordt verstrekt als verwarrend wordt ervaren. Zo stellen de respondenten dat de berichtgeving onduidelijk en onjuist is en dat er moeilijke woorden in brieven staan. Tevens geven enkele mensen aan dat ze verkeerde berichtgeving hebben gehad. Daarnaast zeggen enkele respondenten dat er door de gemeente Zundert sneller en frequenter gecommuniceerd en geïnformeerd dient te worden. Enkele anderen zeggen zelfs in het geheel van de gemeente geen informatie te hebben ontvangen omtrent de veranderingen van de nieuwe WMO.

“Duurt te lang voor iets duidelijk is”

“De gemeente heeft nooit geïnformeerd. Ben nooit door de gemeente aangesproken”

2.1.4 Beoordeling van de keukentafelgesprekken

Vanaf 2015 zijn de keukentafelgesprekken geïntroduceerd (gesprekken tussen zorgvrager en gemeente waarin bekeken wordt of hij of zij in aanmerking komt voor ondersteuning vanuit de gemeente). Van de zorgontvangers heeft 39% een keukentafelgesprek gehad, dat zijn 107 personen. Het grootste deel (61%) geeft echter aan geen gesprek te hebben gehad. Aan de mensen die het keukentafelgesprek hebben gehad, is gevraagd of ze daarover tevreden waren. Grafiek 4 bevat het overzicht van de antwoorden.



Uit grafiek 4 blijkt dat 46% van de respondenten die het keukentafelgesprek heeft gehad (zeer) tevreden is over de uitkomst. Daarnaast geeft 29% aan (zeer) ontevreden te zijn over de uitkomsten van het gesprek en 25% geeft aan neutraal in te zijn.

Er is vervolgens gekeken of er een relatie bestaat tussen het keukentafelgesprek en de tevredenheid over de WMO-voorziening. De groep die een keukentafelgesprek heeft gehad met de gemeente beoordeelt de zorg in het kader van de WMO gemiddeld genomen ongeveer hetzelfde (6,8) als de groep die geen keukentafelgesprek heeft gehad (6,7).

Er is ook gekeken of er een relatie bestaat tussen het keukentafelgesprek en de ervaren veranderingen rondom de uitvoering van de nieuwe WMO.

Tabel 1: Kruistabel tussen de twee vragen: 'Hebt u een keukentafelgesprek gehad met de gemeente' en 'Er is niets veranderd in de uitvoering van de zorg' afgezet in procenten.

| | | <i>Er is niets veranderd in de uitvoering van de zorg</i> | | |
|---|--------|---|-------------|--------------|
| | | Ja | Nee | Totaal |
| Hebt u een keukentafelgesprek gehad met de gemeente? | Ja | 18% (N=49) | 24% (N=64) | 42% (N=113) |
| | Nee | 29% (N=78) | 29% (N=77) | 58% (N=155) |
| | Totaal | 47% (N=127) | 53% (N=141) | 100% (N=268) |

In tabel 1 is te lezen dat 18% aangeeft na een keukentafelgesprek geen verandering te hebben ervaren met betrekking tot de uitvoering van de WMO en 24% heeft na een keukentafelgesprek een verandering ervaren. Opvallend is nog wel dat 29% zegt geen keukentafelgesprek te hebben gehad, maar wel veranderingen heeft ervaren.

De respondenten is ook gevraagd om, los van de uitkomst van het gesprek, het verloop van het keukentafelgesprek te beoordelen op de volgende punten: deskundigheid, inlevingsvermogen en zorgvuldigheid.

Tabel 2: Beoordeling tevredenheid verloop keukentafelgesprek in procenten door zorgontvangers (N=105)

| Totale beoordeling verloop keukentafelgesprek in procenten | | | | | |
|---|---------------|------------|------------|------------|-----------------|
| | Zeer tevreden | Tevreden | Neutraal | Ontevreden | Zeer ontevreden |
| Deskundigheid (N=105) | 6% (N=6) | 48% (N=50) | 29% (N=30) | 14% (N=15) | 4% (N=4) |
| Inlevingsvermogen (N=100) | 7% (N=7) | 43% (N=43) | 27% (N=27) | 16% (N=16) | 7% (N=7) |
| Zorgvuldigheid (N=100) | 7% (N=7) | 45% (N=45) | 26% (N=26) | 13% (N=13) | 9% (N=9) |

In tabel 2 is te zien dat het merendeel van de respondenten (zeer) tevreden is met het verloop van het keukentafelgesprek:

- 54% van de zorgontvangers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de *deskundigheid* van degene met wie ze het gesprek hebben gevoerd ten opzichte van 18% (zeer) ontevreden.

- 52% van de zorgontvangers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de *zorgvuldigheid* waarmee het gesprek is gevoerd ten opzichte van 22% (zeer) ontevreden.
- 50% van de zorgontvangers geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het *inlevingsvermogen* van degene met wie het gesprek is gevoerd ten opzichte van 23% (zeer) ontevreden.

Tot slot is aan de zorgontvangers gevraagd een toelichting te geven op het gesprek en eventuele verbeteringen voor te leggen. In totaal zijn door 51 personen 73 antwoorden gegeven die ingaan op verbeteringen. De grootste groep geeft verbeterpunten op het gebied van de procedure voorafgaand en na het keukentafelgesprek. Daarvan is de meest gehoorde grief dat veel al van te voren besloten is en niet kan worden veranderd via een keukentafelgesprek.

“De uitkomst stond vooraf al vast, geen gesprek hierover mogelijk”

“Er staat volgens ons van te voren al vast hoeveel uren hulp er geboden wordt. Omstandigheden brengen hierin geen veranderingen. Men hoort het aan, heeft er volgens ons weinig verstand van en doet er vervolgens niets meer mee...”

“Kreeg de indruk dat het er niet toe doet. Alles staat al vast.”

Op de tweede plaats wordt er gemeld dat afspraken niet nagekomen worden. Respondenten gaven aan dat het gesprek niet op de vooraf gestelde tijd werd gehouden en dat onder andere het versturen van de beloofde informatie en gespreksverslagen niet was nagekomen

“We zouden het op prijs stellen dat een gemaakte afspraak wordt nagekomen en niet om 14:00 uur voor de deur staan terwijl 15:00 uur afgesproken en er niemand van ons bij kan zijn”

Daarnaast is er bij enkele respondenten onduidelijkheid ondanks het keukentafelgesprek.

“Keukentafelgesprek O.K. Uitkomst zeer vaag. Blijft onduidelijk hoe de zorg eruit gaat zien met betrekking tot de dagdelen wanneer er hulp komt en welke taken er uitgevoerd worden.”

Een deel van de respondenten heeft aangegeven dat de manier van contacteren verbetering behoeft. Eén respondent geeft aan dat het gesprek via de telefoon is verlopen, maar dat dit wel als plezierig is ervaren. Ook zijn er opmerkingen gemaakt over de terugkoppeling van en de periode tussen aanvraag en het gesprek.

“Ik ben tevreden over het keukentafelgesprek, maar het duurt wel lang eer je er iets van hoort. Twee maanden geleden aangevraagd voor hulp en nog niets gehoord”.

Een grote groep respondenten doet aanbevelingen omtrent de WMO consulent(en) waarmee het keukentafelgesprek is gevoerd. Allereerst ervoer men de deskundigheid niet altijd even groot.

“Mevrouw wist geen antwoorden”

“Misschien iemand sturen die zelf werkervaring heeft op de vloer en ook dus medische kennis heeft”

Daarnaast zijn er verschillende opmerkingen gemaakt over het empathisch vermogen.

“Het gesprek van de gemeente verliep zeer moeizaam. Zij had geen begrip voor mijn situatie en stuurde het rapport van een verkeerde klant op”.

“Geen echte empathie. Niet daadkrachtig, niet helpend, niet meedenkend, niets toegevoegd. Men neemt de bureaucratie als uitgangspunt en niet de cliënt”

Verschillende opmerkingen hadden ook betrekking op de ervaring dat het gesprek te snel, moeizaam en onaangenaam verliep.

“Een gesprek voeren met iemand betekent luisteren naar en rekening houden met elkaars argumenten. Was hier geen sprake van. Jongedame moest gewoon vertellen dat er minder zorg beschikbaar was”

“Bij het gesprek was het een jong meisje, wat doorratelde, zonder goed te luisterenInformatie was niet helemaal duidelijk omdat het allemaal zo snel ging.”

2.1.5 Verdiepende telefonische interviews

Om de resultaten uit de enquêtes verder te verdiepen, is er met dertig mensen een aanvullend telefonisch interview gehouden. Er is gekozen tien overwegend positieven, tien overwegend neutralen en tien overwegend negatieven voor een interview na te bellen. Wat opvalt, is dat alle geïnterviewden het belangrijk vinden dat de gemeente Zundert de zelfredzaamheid van inwoners stimuleert, maar wel met inachtneming van bepaalde grenzen. Velen van deze voorstanders zijn ook zelf vrijwilliger en zijn goed op de hoogte van de inspanningen die dergelijk werk vergt. Daarnaast geven de geïnterviewden aan dat er meer aandacht nodig is voor mantelzorgers en waarschuwen ze voor de druk die er op mantelzorgers wordt uitgeoefend. Ook hebben sommigen het idee dat zorgbehoevenden zonder de hulp van een mantelzorger slechter af zijn dan mensen met dergelijke hulp. Alle geïnterviewden hebben daarnaast min of meer dezelfde indruk van de WMO procedure: te lang en te verwarrend. En enkelen van hen zetten hun vraagtekens bij de deskundigheid van de ambtenaren, al is er ook begrip voor de (lastige) situatie waar de gemeente Zundert zich bevindt.

Er zijn ook verschillen tussen de drie groepen. *De positieven* zijn voornamelijk positief omdat ze voldoende zorg krijgen. Uit de gesprekken komt naar voren dat het type ondersteuning naar alle waarschijnlijkheid effect heeft op de beoordeling van de betreffende ondersteuning. Bij het uitgeven en onderhouden van een rolstoel kan bijvoorbeeld minder ‘misgaan’ dan bij de uitvoering van persoonlijke verzorging. Daarnaast wordt het contact tussen zorgontvanger en de gemeente Zundert als goed beoordeeld, maar zijn er wel geluiden te horen dat meer persoonlijk contact gewenst is. Ook wordt de WMO als verwarrend ervaren. Het is (nog) onduidelijk wat allemaal binnen de WMO valt en waar men recht op heeft. Voor sommigen is het verschil tussen het WMO-loket en de gemeente Zundert niet duidelijk. Sommigen halen deze twee instanties door elkaar als ze het hebben over contact met de gemeente Zundert. Tot slot geeft de groep positieven aan dat meer deskundigheid en inlevingsvermogen bij het WMO-loket gewenst is.

De neutralen beschouwen zelf aanpassingen doen in het huis en actief deelnemen in de gemeente als normaal. Eveneens wordt het contact met de gemeente Zundert als goed beschouwd. Toch heeft de groep neutralen veelal afgezien van de zorg vanuit de gemeente Zundert. Een belangrijke reden hieromtrent is dat aangegeven wordt dat de kosten voor particuliere zorg evenveel bedragen als de eigen bijdrage.

Het meest gehoorde geluid van de *negatieven* is de lage beoordeling van het contact met de gemeente Zundert en het WMO-loket. Ook de informatievoorziening wordt als ontoereikend gezien. Zo wordt de informatie vanuit de gemeente Zundert als verwarrend en onvoldoende ervaren. De deskundigheid van de WMO-consulent en het verloop van het keukentafelgesprek speelt hierbij een rol. Een meerderheid van de groep negatieven (maar ook de neutralen) geeft aan dat er meer aandacht moet zijn voor de persoonlijke situatie van de zorgbehoevenden. Zo is de zorg volgens hen niet passend genoeg en dient er meer overleg plaats te vinden tussen burgers, gemeenten en zorginstanties.

2.2 De mening van de zorg-geregistreerden

Ook de zorg-geregistreerden is gevraagd om een mening te geven over de tevredenheid van de informatievoorziening door de gemeente Zundert omtrent de nieuwe WMO. Het gaat dan om mensen die met betrekking tot de WMO wel geregistreerd staan, maar op het moment van de enquête geen voorziening in het kader van de WMO ontvingen (zie ook hoofdstuk 1). De twintig zorg-geregistreerden die de enquête hebben ingevuld, is een te beperkte groep om van een representatieve groep te spreken. Toch is er uit hun ingevulde vragenlijsten wel interessante informatie te halen.

Van de twintig respondenten ontvingen er twee vóór 2015 een voorziening in het kader van de WMO, maar nu niet meer. Vier respondenten hebben na 2014 een WMO melding gedaan, maar geen zorgaanvraag ingediend. Twaalf respondenten hebben de vraag niet ingevuld.

Negen respondenten geven aan neutraal te zijn of geen mening te hebben over de manier waarop hij of zij door de gemeente Zundert over de veranderingen binnen de WMO is geïnformeerd. Eén respondent

geeft aan tevreden te zijn over de informatievoorziening en vijf respondenten geven aan (zeer) ontevreden te zijn.

Aan de respondenten is gevraagd of de eigen bijdrage en/of de keukentafelgesprekken een belemmering vormde voor het aanvragen van zorg. Drie respondenten geven aan dat de eigen bijdrage een belemmering is geweest voor het aanvragen van zorg. Voor negen is dat niet het geval. Eén respondent geeft aan dat het keukentafelgesprek een belemmering is geweest voor het aanvragen van zorg. Negen geven aan dat niet als belemmering te hebben gezien. Voor wat betreft overige belemmeringen geeft één respondent aan niet lang genoeg in Nederland te verblijven om ervoor in aanmerking te komen. Een ander geeft aan dat de administratieve rompslomp een belemmering is voor het aanvragen van zorg.

Negen respondenten hebben aangegeven beschikbaar te zijn voor aanvullend telefonisch interview. Daarvan waren er twee respondenten (langdurig) niet bereikbaar en hebben er twee aangegeven toch af te zien van een telefonisch interview. Uiteindelijk zijn vijf respondenten telefonisch geïnterviewd. Uit de gesprekken blijkt dat in de meeste gevallen de hoge kosten die een zorgvoorziening vanuit de WMO met zich meebrengt de oorzaak zijn voor het niet aanvragen van zorg. De respondenten geven te kennen dat het regelen van particuliere zorg net zo voordelig of voordeliger is als de kosten die gemoeid zijn met een voorziening vanuit de WMO. Daarnaast geven twee respondenten aan dat de procedures met betrekking tot het aanvragen van een WMO-voorziening te lang duren en dat afspraken hieromtrent niet worden nagekomen. Dat de afspraken niet worden nagekomen, komt ook naar voren als het gaat om het contact met de gemeente Zundert. Tevens wordt het contact met de gemeente Zundert als verwarrend ervaren. Zo gaven de respondenten aan dat men lang moet wachten voordat het beloofde contact vanuit de gemeente Zundert wordt gemaakt en dat de zorg-geregistreerde niet goed weet met welke instantie hij of zij contact moet opnemen voor het aanvragen van een WMO-voorziening. Persoonlijk contact hieromtrent geniet de voorkeur ten opzichte van telefonisch contact of briefcontact.

Omtrent de zelfredzaamheid vinden de respondenten het een goede ontwikkeling om mensen meer zelf te laten doen. Hierbij wordt wel aangegeven dat men het een slechte zaak vindt als van mensen wordt verwacht meer zelf te doen als men hiertoe niet in staat is. Oorzaken om niet zelfstandig te kunnen handelen, zijn beperkte financiële middelen en een ontoereikende WMO voorziening.

Eenzaamheid gaat gepaard met beperkte contacten vanuit zorginstellingen en familie. Respondenten die te kennen hebben gegeven goed contact te hebben met deze actoren voelen zich niet eenzaam. Het merendeel geeft echter aan zich eenzaam te voelen.

Men geeft aan dat de mantelzorgers niet of nauwelijks ondersteund worden door de gemeente Zundert en dat mantelzorgers een hogere administratieve last ervaren. Het meer betrekken van de mantelzorgers bij de uitvoering van de zorgtaken wordt als gewenst gezien.

Tot slot geeft men aan dat persoonlijk contact met de gemeente Zundert een gewenste verbetering zou zijn. Daarnaast wordt er betere communicatie gewenst door de communicatie beter op de doelgroep af te stemmen en vanuit één instantie te organiseren.

2.3 De mening van de professionele zorgverleners

In deze paragraaf worden de resultaten gegeven van de interviews die gehouden zijn met de professionele zorgverleners. Drie zorgverleners waren bereid aan het onderzoek mee te doen. We presenteren hun opvattingen zoveel mogelijk anoniem. Alle drie de zorgverleners geven op de eerste plaats aan dat cliënten een keukentafelgesprek spannend vinden en dat ze moeten wennen aan de 'kanteling'. Mensen worden door het gesprek overvallen en vinden het gesprek verwarrend. Zorgverlener C stelt dat ze aan de andere kant ook wel positieve geluiden hoort over het gesprek in de zin dat door het gesprek alles duidelijk is. Zowel zorgverlener B als C geven aan dat mondigere ouderen zich beter weten aan te passen aan de gevolgen van de 'kanteling'. Volgens zorgverlener B krijgen deze mensen meer voor elkaar en volgens zorgverlener C zijn minder mondige (afwachterende) ouderen sneller angstig dat er gekort wordt op hun zorg. Zorgverlener C twijfelt hierbij aan de deskundigheid van de personen die het keukentafelgesprek voeren. Daarbij twijfelt zorgverlener C of deze mensen in staat zijn te achterhalen wat precies de zorgbehoefte is en hoeveel uren en welke zorgtaken daarbij noodzakelijk zijn.

Op de tweede plaats zien alle drie de zorgverleners een sterkere nadruk op zelfredzaamheid. Zorgverlener A ziet hierbij een grotere rol voor mantelzorgers ontstaan, terwijl zorgverlener B ook een grotere rol voor vrijwilligers ziet ontstaan. Dit komt mede omdat er volgens zorgverlener B gekort wordt op personeel waardoor vrijwilligers ondersteunende taken overnemen in een zorginstelling. De wisselwerking tussen bezuinigingen en zelfredzaamheid kan ook positief zijn volgens zorgverlener B, omdat cliënten dan gestimuleerd worden om dingen meer zelf te doen. Zorgverlener B stelt verder dat het een positieve ontwikkeling is om af te stappen van het principe om mensen te 'pamperen' en dat zelfstandigen zelfstandig gehouden moeten worden om de zelfredzaamheid te vergroten. Zorgverlener C stelt dat er juist te veel gebruik gemaakt wordt van het sociaal netwerk. Ze vindt het niet realistisch om de uren voor praktische hulp op te laten vangen door het sociaal netwerk, omdat mensen in het sociaal netwerk druk bezig zijn met bijvoorbeeld werken of juist omdat cliënten een beperkt sociaal netwerk hebben.

Als derde stellen alle drie de zorgverleners dat er geen klachten zijn over de informatievoorziening van de gemeente Zundert omtrent de nieuwe WMO. Verder stelt zorgverlener A dat de samenwerking en communicatie tussen instanties omtrent de uitvoering van de WMO goed verloopt. Zorgverlener B stelt dat de procedure van zorgindicatie (keukentafelgesprek naar zorg verlenen) vlot en goed verliep. Zorgverlener C stelt dat ze zich gewaardeerd voelt door de gemeente en dat de samenwerking tussen beiden prima is. Zorgverlener A geeft wel aan dat cliënten een voorstander zijn van één aanspreekpunt waar ze hun onduidelijkheden kenbaar kunnen maken en met vragen kunnen komen.

Zorgverlener A en B stellen verder dat de eigen bijdrage niet in verhouding is met de toegekende zorg en dat de eigen bijdrage een belemmering kan zijn voor het aanvragen van zorg. Daarnaast zien zorgverlener A en C veranderingen in zorgtaken na de decentralisatie. Zo stelt zorgverlener A dat

procedures zijn veranderd, zoals dat de begeleiding van cliënten naar de gemeenten is gegaan. Verder stelt zorgverlener A een toename van administratie vast en zijn er meer regels dan voorheen. Ook stelt zorgverlener A dat ze het erg jammer vindt dat zorg voor mensen in hun laatste levensfase is afgenomen (palliatieve zorg). Zorgverlener C bevestigt de toename van administratie doordat zij tegenwoordig ook leveringsplannen moet opstellen waar voorheen het WMO-loket dit deed. In tegenstelling tot zorgverlener A ervaart zorgverlener C wel belemmeringen in de uitvoering van de zorgtaken. Volgens zorgverlener C en haar medewerkers worden ze beperkt in hun zorgverlening in de zin dat de uren geïndiceerde zorg en de staat van het huishouden niet overeenkomt. Op de vraag of ze zich ondersteund voelt in de hoeveelheid uren, praktisch gezien op de werkvloer, dan is dit in de meeste gevallen niet het geval.

3. Conclusie en Aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord (3.1) en op basis daarvan enkele aanbevelingen gegeven (3.2).

3.1 Conclusies

Centraal in dit onderzoek stond de volgende vraag: *Wat zijn de ervaringen van zorgbehoevenden met betrekking tot de manier waarop de gemeente Zundert uitvoering geeft aan de taken binnen de WMO?* Deze vraag is beantwoord door middel van een enquête met een respons van 316 ingevulde formulieren, aangevuld met 30 telefonische interviews onder zorgbehoevenden. Daarnaast zijn enkele professionele zorgverleners geïnterviewd.

De helft tevreden over ondersteuning; een kwart ontevreden

Bijna de helft van de zorgontvangers heeft nog geen veranderingen in de WMO-voorzieningen ervaren sinds de gemeente daarvoor verantwoordelijk is. Van de zorgontvangers die wel een verandering hebben ervaren, worden hogere kosten en mindere ondersteuning het meest genoemd.

Iets minder dan de helft van de zorgontvangers is (zeer) tevreden over de ondersteuning die ze momenteel ontvangen. Over het algemeen wordt de ontvangen ondersteuning door de zorgontvangers op een schaal van 1 tot 10 beoordeeld met een 6,7. Uit het onderzoek is echter wel gebleken dat het type WMO-voorziening invloed heeft op de beoordeling hiervan. Bijvoorbeeld bij het uitgeven en onderhouden van een rolstoel kan minder 'misgaan' dan bij de uitvoering van persoonlijke verzorging. Bovendien is een kwart van de respondenten (zeer) ontevreden over de ondersteuning. Dat betekent in de praktijk ruim 300 ontvangers van een WMO voorziening. Nog veel mensen in de gemeente Zundert vinden dus dat het beter moet.

Het blijkt dat de overgang naar de nieuwe WMO andere procedures met zich meebrengt, wat leidt tot meer administratie en een hogere regeldruk voor de zorgverleners. Daarnaast worden de procedures met betrekking tot het aanvragen van een WMO voorziening als te lang ervaren en worden afspraken hieromtrent in de ogen van de zorgontvangers nog onvoldoende nagekomen. De overgang van de taken naar de gemeente leidt tenslotte tot een sterkere nadruk op mantelzorgers en vrijwilligers. Veel respondenten vinden dat de gemeente mantelzorgers beter moet ondersteunen.

Krappe voldoende voor de informatievoorziening; verbetering noodzakelijk

Voor wat betreft de gemeentelijke informatievoorziening over de WMO geeft bijna een derde van de zorgontvangers aan (zeer) tevreden te zijn. Maar daarnaast is iets minder dan een kwart van de zorgontvangers (zeer) ontevreden. De zorgontvangers geven aan dat meer persoonlijk contact gewenst is en dat er meer overleg tussen burgers, gemeente en zorginstaties moet plaatsvinden. Ook wordt de

verstreckte informatie door iets minder dan een kwart van de zorgontvangers als ontoereikend ervaren en wordt de berichtgeving als onjuist en verwarrend ervaren. Dit is ook terug te zien in het gemiddelde rapportcijfer dat de zorgontvangers geven aan de informatievoorziening, namelijk een 5,7 (op een schaal van 1 tot 10). De professionele zorgverleners zijn overigens positiever. Zij geven aan geen klachten te hebben gehoord van de zorgbehoevenden.

Daarnaast zijn er enkele verbanden te leggen tussen het oordeel over de informatievoorziening en enkele andere oordelen. Zo beoordelen de zorgontvangers die geen verandering in ondersteuning ervaren de informatievoorziening met 5,4 en degenen die wel een verandering ervaren geven een 6,1. De groep zorg-geregistreerden (die momenteel geen WMO voorziening ontvangen) beoordelen de informatievoorziening negatiever dan de groep die wel een WMO voorziening ontvangt.

Helpt tevreden over keukentafelgesprek; onbevangenheid, competentie en nazorg aandachtspunten

Van de respondenten die een keukentafelgesprek hebben gehad, geeft iets minder dan de helft aan, (zeer) tevreden te zijn over de uitkomsten van het gesprek. Ongeveer een derde geeft aan (zeer) ontevreden te zijn. Ook hier is dus nog verbetering mogelijk, al dragen slechte uitkomsten (minder of duurdere zorg) waarschijnlijk niet aan een positiever oordeel bij.

Het verloop van het gesprek wordt op het gebied van deskundigheid, inlevingsvermogen en zorgvuldigheid door het merendeel van de respondenten positief ervaren. Ongeveer een vijfde geeft aan hierover (zeer) ontevreden te zijn. De meest gehoorde grief is de beleving dat voorafgaande het gesprek de uitkomst al vast staat. Anderen ervaren het gesprek als moeizaam of onaangenaam. Daarnaast wordt door iets meer dan een kwart van de zorgontvangers geklaagd dat afspraken niet na worden gekomen en dat er onduidelijkheid blijft bestaan ondanks het gesprek. Ook worden er opmerkingen geplaatst over de competenties van de WMO consulent(en). Zo vinden respondenten dat deze niet voldoen aan verwachtingen voor wat betreft empathie en deskundigheid. Deze opmerkingen zijn in lijn met de ervaringen van de zorgverleners.

Er is in dit onderzoek geen bewijs gevonden dat het keukentafelgesprek een significante belemmering is voor het aanvragen van zorg. Wel lijkt, ondanks de lage respons op deze vraag, de eigen bijdrage enigszins een belemmering. Een aanzienlijk deel van de neutrale zorgbehoevenden heeft afgezien van een zorgaanvraag, omdat de kosten voor particuliere zorg evenveel bedragen als de eigen bijdrage. De zorgverleners stellen ook vast dat de eigen bijdrage niet in verhouding staat tot de toegekende zorg die ze daarvoor verlenen.

3.2 Aanbevelingen

In het laatste deel van dit rapport presenteren we enkele aanbevelingen. De hierop volgende aanbevelingen komen uit het onderzoeksmateriaal als meest urgent naar voren.

Aandacht voor de groep ontevredenen

Bijna de helft van de geënquêteerden is (zeer) tevreden met de ondersteuning die in het kader van de WMO geboden wordt. Echter een kwart is (zeer) ontevreden. Hoewel een vermindering van ondersteuning (wat door een grote groep is ervaren) wellicht tot deze ontevredenheid leidt, betekent dit dat in de Zundertse praktijk nog ruim 300 ontvangers van WMO ondersteuning niet tevreden zijn. Meer aandacht voor de wensen en noden van deze groep is gewenst.

Een verbetering van de informatievoorziening

Een aanzienlijk deel van zowel de zorgontvangers als de zorg-geregistreerden beoordelen de informatievoorziening als onvoldoende. De huidige informatie die verstrekt wordt door de gemeente Zundert wordt in veel gevallen als onduidelijk en verwarrend ervaren. We bevelen aan dergelijke ervaringen en kwalificaties omtrent de informatievoorziening (uitgebreider toegelicht in hoofdstuk twee) te gebruiken om de communicatie omtrent de WMO in de toekomst te verbeteren.

Meer waardering en ondersteuning voor mantelzorgers

Mantelzorgers spelen een sleutelrol om de kwaliteit van de ondersteuning met minimale kosten te kunnen blijven hanteren. Veel respondenten ervaren nog niet dat de gemeente Zundert de mantelzorgers voldoende ondersteunt en waardeert. De gemeente Zundert zou dit moeten versterken. Dat kan *onder meer* door meer activiteiten om waardering voor mantelzorgers te uiten en meer individuele ondersteuning in de vorm van maatwerk.

Verbetering van de keukentafelgesprekken

Ondanks de tevredenheid van een aanzienlijke groep over de keukentafelgesprekken is er beeldvorming dat de uitkomst al vanaf het begin vaststaat en ervaring dat afspraken niet worden nagekomen. Respondenten geven aan dat ze soms weinig empathie en deskundigheid van de consulent ervaren. Het is belangrijk voor wat betreft de mensen die het keukentafelgesprek moeten voeren te blijven investeren in dergelijke kwaliteiten. Datzelfde geldt voor het prioriteit geven aan een goede nazorg bij het gesprek, zoals een spoedige terugkoppeling, bij voorkeur op persoonlijke wijze.

De ervaring van zorgbehoevenden blijven monitoren

Dit onderzoek kan worden beschouwd als een nulmeting, een stand van zaken hoe zorgontvangers momenteel de (ondersteuning binnen de) WMO beoordelen. Door structureel dergelijke ervaringen te monitoren, kan snel op veranderingen in de praktijk worden ingespeeld. We bevelen daarom – in lijn met wettelijke bepalingen – de ervaringen van zorgbehoevenden de komende jaren te blijven volgen en op basis daarvan eventuele beleidsaanpassingen te doen.

Bijlage 1: Enquête voor de groep 'zorgontvangers'²

De gemeente Zundert heeft in 2015 taken gekregen op het terrein van ondersteuning en zorg. Dat heeft te maken met de Wet Maatschappelijke ondersteuning (WMO). Die wet richt zich op mensen die hulp nodig hebben om thuis te kunnen blijven wonen zoals huishoudelijke hulp, begeleiding en/of dagbesteding. Vanaf 2015 is het de taak van de gemeente te bepalen welke zorg verleend wordt. In deze vragenlijst staan daarover enkele vragen. U mag met een pen aankruisen welk antwoord op u van toepassing is.

1 Wat is er vorig jaar (dus in 2015) voor u veranderd? (u kunt meerdere antwoorden geven)

- Er wordt minder ondersteuning geboden
- Er wordt meer ondersteuning geboden
- De kosten van de ondersteuning zijn hoger
- De kosten van de ondersteuning zijn lager
- Een ander persoon verleent / andere personen verlenen de hulp
- Een andere organisatie verleent / andere organisaties verlenen de hulp
- Er wordt andere ondersteuning verleend dan voorheen
- Er is niets veranderd
- Er is iets anders veranderd, namelijk:

2 Hoe beoordeelt u de ondersteuning in het kader van de WMO?

- Ik ben hierover zeer tevreden
- Ik ben hierover tevreden
- Neutraal of ik heb hierover geen mening
- Ik ben hierover ontevreden
- Ik ben hierover zeer ontevreden

3 Hieronder kunt u toelichten hoe de gemeente volgens u de ondersteuning in het kader van de WMO kan verbeteren (open vraag)

4 Welk rapportcijfer zou u geven voor de zorg in het kader van de WMO die door u wordt ontvangen?

Nu volgen enkele vragen over de manier waarop de gemeente u over de veranderingen in de WMO en de zorg heeft geïnformeerd.

5 Bent u tevreden over de manier waarop u door de gemeente bent geïnformeerd over de veranderingen binnen de WMO?

- Ik ben hierover zeer tevreden
- Ik ben hierover tevreden
- Neutraal of ik heb hierover geen mening

² In de daadwerkelijk verzonden enquêtes was het lettertype van de vragen aanzienlijk groter. Ook zijn enkele open antwoordcategorieën in deze versie verkleind of weggelaten.

- Ik ben hierover ontevreden
 Ik ben hierover zeer ontevreden

6 Hieronder kunt u een toelichting geven waarom u wel of niet tevreden bent over de informatievoorziening omtrent de WMO en wat de gemeente zou kunnen verbeteren (open vraag)

7 Welk rapportcijfer geeft u de informatievoorziening vanuit de gemeente over de veranderingen in de WMO?

Vanaf 2015 zijn de zogenaamde keukentafelgesprekken geïntroduceerd om voor een zorgvoorziening in aanmerking te komen.

8 Heeft u al een keukentafelgesprek met de gemeente gehad?
 Ja Nee → Ga verder naar vraag 12

9 Bent u tevreden met de uitkomst van het keukentafelgesprek?
 Ik ben hierover zeer tevreden
 Ik ben hierover tevreden
 Neutraal of ik heb hierover geen mening
 Ik ben hierover ontevreden
 Ik ben hierover zeer ontevreden

10 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van het keukentafelgesprek? (u mag een kruisje zetten in het vakje wat voor u van toepassing is)

| | Ze er te vreden | Te vreden | Ne utraal | Nie t te vreden | Ze er on te vreden |
|--|--------------------------|--------------|--------------|--------------------------|--------------------------------|
| <i>De deskundigheid van degene met wie u het gesprek voerde</i> | | | | | |
| <i>Het inlevingsvermogen van degene met wie u het gesprek voerde</i> | | | | | |
| <i>De zorgvuldigheid waarmee het gesprek is gevoerd</i> | | | | | |

11 Hieronder kunt u een toelichting geven over wat u van het keukentafelgesprek vond of u mag aangeven hoe dat gesprek in de toekomst beter kan (open vraag).

Tenslotte volgen nog enkele algemene vragen:

12 Wat is uw geslacht?

13 Wat is uw leeftijd?

14 Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- Basisonderwijs
- VMBO/MAVO
- MBO/LTS/Huishoudschool
- HAVO/VWO
- HBO/WO

15 Hoe ziet uw gezinssamenstelling er uit?

- Samenwonend met kind(eren)
- Samenwonend zonder kind(eren)
- Alleenstaand met kind(eren)
- Alleenstaand zonder kind(eren)

16 Hoe ziet uw woonsituatie er uit?

- Ik woon zelfstandig
- Ik ben inwonend
- Ik woon in een zorginstelling of aanleunwoning

Graag willen we met enkelen een aanvullend telefonisch gesprek voeren om een beter beeld te krijgen van uw ervaringen. Dit gesprek zal maximaal 10 minuten duren.

Bent u bereid om hieraan deel te nemen?

Als u 'ja' hebt geantwoord, via welk telefoonnummer mogen we u bereiken?

Bijlage 2: Enquête voor de groep 'zorg-geregistreerden'.

De gemeente Zundert heeft in 2015 taken gekregen op het terrein van ondersteuning en zorg. Dat heeft te maken met de Wet Maatschappelijke ondersteuning (WMO). Die wet richt zich op mensen die hulp nodig hebben om thuis te kunnen blijven wonen zoals huishoudelijke hulp, begeleiding en/of dagbesteding. Vanaf 2015 is het de taak van de gemeente te bepalen welke zorg verleend wordt. In deze vragenlijst staan daarover enkele vragen. U mag met een pen aankruisen welk antwoord op u van toepassing is.

1. Wat is uw zorgsituatie?

- Ik ontving vóór 2015 een voorziening in het kader van de WMO, maar nu niet meer
- Ik heb na 2014 een WMO melding gedaan, maar geen zorgaanvraag ingediend

2. Bent u tevreden over de manier waarop u door de gemeente bent geïnformeerd over de veranderingen binnen de WMO?

- Ik ben hierover zeer tevreden
- Ik ben hierover tevreden
- Neutraal of ik heb hierover geen mening
- Ik ben hierover ontevreden
- Ik ben hierover zeer ontevreden

3. Hieronder kunt u toelichten waarom u wel of niet tevreden bent over de informatievoorziening over de WMO en wat de gemeente kan verbeteren (open vraag)

4. Welk rapportcijfer geeft u de informatievoorziening vanuit de gemeente over de veranderingen in de WMO?

Vanaf 2015 bepaalt de gemeente Zundert de eigen bijdrage die u moet betalen voor de voorzieningen vanuit de WMO. Daarnaast zijn er vanaf 2015 zogenaamde keukentafelgesprekken geïntroduceerd om voor een zorgvoorziening in aanmerking te komen.

5. Is de eigen bijdrage voor u een belemmering geweest voor het aanvragen van zorg?

- Ja Nee

6. Zijn de keukentafelgesprekken voor u een belemmering geweest voor het aanvragen van zorg?

- Ja Nee

7. Hier kunt u toelichten waarom u wel of niet tevreden bent over het keukentafelgesprek en/of de eigen bijdrage (open vraag)

8. Welke mogelijke andere belemmeringen zijn er voor u geweest om geen zorg aan te vragen? (open vraag)

Tenslotte volgen nog enkele algemene vragen:

9 **Wat is uw geslacht?**

10 **Wat is uw leeftijd?**

11 **Wat is uw hoogst genoten opleiding?**

- Basisonderwijs
- VMBO/MAVO
- MBO/LTS/Huishoudschool
- HAVO/VWO
- HBO/WO

12 **Hoe ziet uw gezinssamenstelling er uit?**

- Samenwonend met kind(eren)
- Samenwonend zonder kind(eren)
- Alleenstaand met kind(eren)
- Alleenstaand zonder kind(eren)

13 **Hoe ziet uw woonsituatie er uit?**

- Ik woon zelfstandig
- Ik ben inwonend
- Ik woon in een zorginstelling of aanleunwoning

Graag willen we met enkelen een aanvullend telefonisch gesprek voeren om een beter beeld te krijgen van uw ervaringen. Dit gesprek zal maximaal 10 minuten duren.

Bent u bereid om hieraan deel te nemen?

Als u 'ja' hebt geantwoord, via welk telefoonnummer mogen we u bereiken?

Bestuurlijk commentaar College van Burgemeester & Wethouders



Rekenkamercommissie Zundert
T.a.v. de ambtelijk secretaris
Markt 1
4881CN ZUNDERT

Zaaknummer : Z16-001660
Documentnummer: ZD16007479
Uw brief van : 17 juni 2016
Uw kenmerk : Conceptrapportage ervaringen WMO
Beh. Ambtenaar : dhr. A. Liebrechts
Locatie : Markt 1
Doorkiesnummer : 076 - 599 56 38

Zundert, 29 juni 2016

Datum verzending:

Onderwerp : College reactie op het rapport Van goed naar Beter? WMO Zundert

Geachte heer, mevrouw,

De rekenkamercommissie heeft haar conceptrapportage "Van goed naar beter?" ervaringen van zorgbehoevenden in de gemeente Zundert met betrekking tot de WMO uitgebracht. Het college van B&W maakt hierbij graag gebruik van de gelegenheid te reageren op het onderzoek.

De 3 decentralisaties in het sociale domein, en de veranderingen in de WMO in het bijzonder zijn van grote betekenis voor de zorgbehoevende inwoners van Zundert. Dat de rekenkamercommissie in haar eerste onderzoek de ervaringen van Zundertenaren met die WMO als onderwerp neemt stellen wij zeer op prijs. Elke terugkoppeling op hoe de WMO, de veranderingen in die wet en de uitvoering ervan worden ervaren stelt ons in staat de voorzieningen en onze dienstverlening te blijven verbeteren.

Hoewel in het onderzoek geen onderscheid wordt gemaakt tussen de "oude" WMO die al jaren door de gemeente wordt uitgevoerd en de "nieuwe" AWBZ taken die vanaf 2015 naar de gemeente zijn gekomen zijn de signalen duidelijk.

Overigens is het monitoren van de uitvoering van de WMO door de gemeentes een wettelijke verplichting. In dat kader verschijnt binnenkort ook het rapport van onderzoeksbureau Companen over de ervaringen in de regio met de WMO. Dat stelt ons in de gelegenheid in het najaar de beide rapportages tegelijkertijd inhoudelijk te bespreken zodat we vanuit verschillende perspectieven een volledig beeld krijgen en de aanbevelingen kunnen worden omgezet in concrete effectieve acties.

- 2 -

Wij kijken uit naar een constructieve bespreking in september,

Bij correspondentie verzoeken wij u vriendelijk ons zaaknummer Z16-001660 te vermelden.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Zundert,

de secretaris,

de burgemeester,



ing. F.J.J. Priem

L.C. Poppe-de Looff