

Cliëntervaringsonderzoek

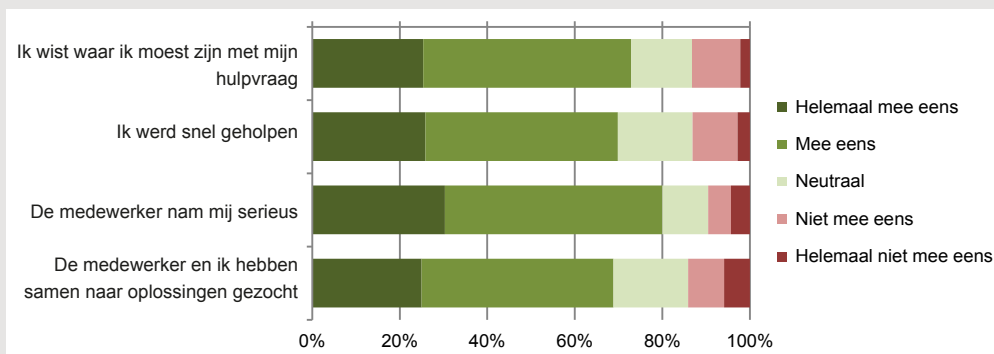
Wmo



Ervaring met de toegang

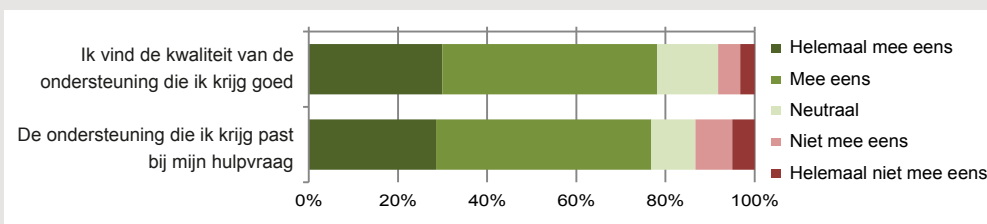
Cliënten die in het afgelopen jaar contact opgenomen hebben met de gemeente Helmond of het Wmo-loket Zorg en Ondersteuning (Peel6.1) is gevraagd naar hun ervaringen met de toegang tot maatwerkvoorzieningen. De meerderheid heeft een positieve ervaring over de toegang. Op de verschillende aspecten met betrekking tot de toegang wordt redelijk hetzelfde gescoord. Op de stelling de medewerker nam mij serieus antwoordt men het vaakst positief. De antwoorden op de andere stellingen zitten dicht bij elkaar.

Een derde van de respondenten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning

Cliënten krijgen een of meerdere Wmo-maatwerkvoorzieningen. Dit kan bijvoorbeeld gaan om hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer (bijv. Taxibus), een traplift, een rolstoel, een scootmobiel of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De meerderheid is tevreden over de kwaliteit van de maatwerkvoorziening, alhoewel gezegd moet worden dat bijna 1 op de 8 cliënten de ondersteuning niet passend vindt bij de hulpvraag.



Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de cliënten die gebruik maken van een Wmo-maatwerkvoorziening naar hun ervaringen te vragen. De methode van onderzoek staat vast, eveneens zijn er 10 verplichte vragen over de ervaring met de toegang, kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het effect op de zelfredzaamheid. Daarnaast mag een gemeente aanvullende vragen stellen.

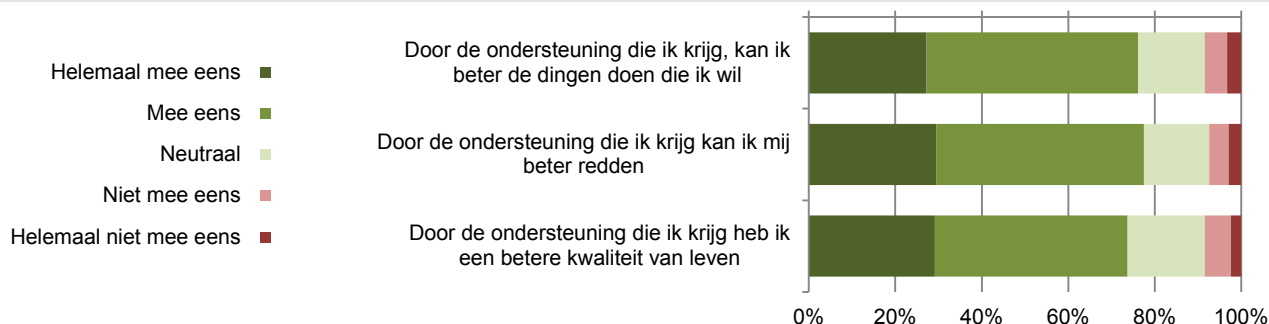
Voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo zijn in mei 2016 975 cliënten in de gemeente Helmond benaderd. 451 (46%) cliënten hebben via een schriftelijke of digitale enquête hun mening gegeven.

Clïent ervaringsonderzoek Wmo

Effect op de zelfredzaamheid

De meerderheid van de cliënten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen, zij kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen.

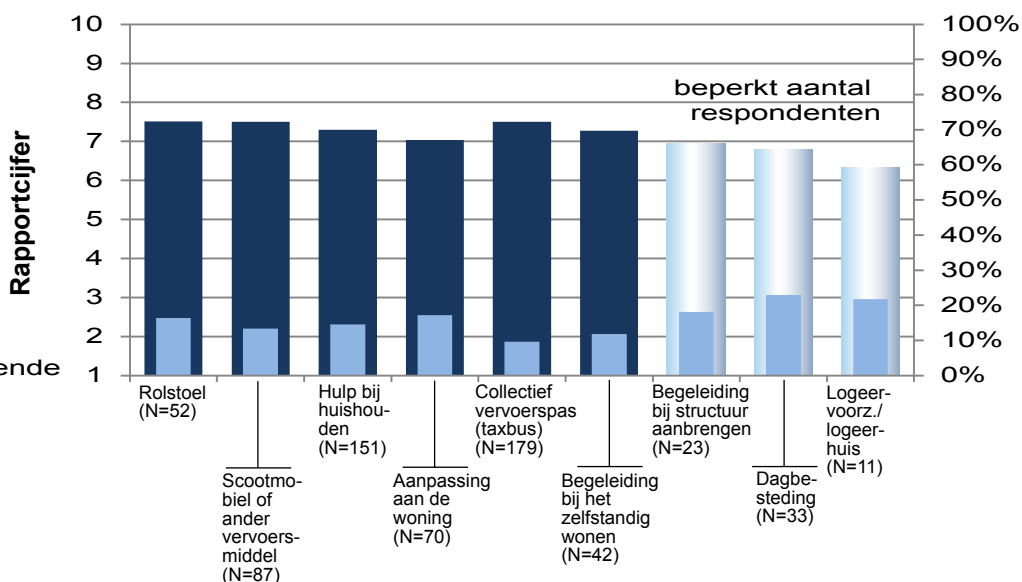
6% van de cliënten ervaart geen positief effect op de zelfredzaamheid (antwoordt (helemaal) niet mee eens op alle drie stellingen).



Oordeel verschillende voorzieningen

De cliënten hebben de maatwerk-voorziening met een rapportcijfer tussen 1 en 10 beoordeeld. Zes van de negen voorzieningen wordt met een 7,0 tot 7,5 beoordeeld. Drie van de vier voorzieningen waar gemeenten sinds 2015 verantwoordelijkheid zijn, scoren net wat lager (begeleiding, dagbesteding en logeervervoering). Opgelet moet worden dat het aantal respondenten, die deze voorzieningen beoordeeld heeft, laag is. Toch mogelijk wel een aandachtspunt voor nader onderzoek. Ook is niet bekend hoe cliënten deze voorzieningen voor 2015, het moment dat zij onder de verantwoordelijkheid van de gemeente gingen vallen, scoorden.

Naast het rapportcijfer is ook gekeken naar het aandeel cliënten dat een onvoldoende geeft. Voor vrijwel alle voorzieningen ligt dit tussen 10% en 17%. Alleen voor de dagbesteding en logeervervoering ligt het aandeel net wat hoger. Gemiddeld over alle voorzieningen zijn cliënten van 75 jaar en ouder net wat positiever (7,6) dan cliënten onder 75 jaar (7,1). De 75-plussers is gemiddeld ook over elke individuele voorziening positiever dan de cliënten tot 75 jaar. Tussen mannen en vrouwen zien we geen systematische verschillen. Er zijn voorzieningen waar mannen gemiddeld positiever over zijn dan vrouwen en vice versa. Het zijn geen grote verschillen.



Clïënt ervaringsonderzoek Wmo

Tips / Opmerkingen

236 mensen hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een of meerdere tips over de ondersteuning die men heeft te geven. Dit betreffen "tips" over de hulp/voorzieningen die men ontvangt, de financiën en over de wijze waarop deze georganiseerd is. Het betreffen zowel positieve ("ik ben blij met de hulp") als negatieve ("te weinig huishoudelijke hulp").

Er uit springen te weinig uren huishoudelijke hulp (43x genoemd), blij met de hulp (31x genoemd), de snelheid van afwikkeling aanvragen (13x genoemd), onduidelijkheid over waarom een voorziening niet verkregen wordt waar men met een hulpvraag terecht moet (11x genoemd), door hoogte eigen bijdrage (mogelijk) geen/minder gebruik (8x). Hieronder staat een uitgebreidere samenvatting van de tips en opmerkingen.

Samengevat

De cliënten van de Wmo antwoorden over het algemeen positief over hun ervaring met de toegang, de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en de effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid. De opmerkingen, zeker die met betrekking tot het proces maar ook over de hoogte van de eigen bijdrage, geven aanknopingspunten om verder te kijken waar mogelijke verbeterpunten zitten m.b.t. de geboden ondersteuning, financieel en het proces.

Tips/Opmerkingen meer in detail

Algemeen

(on)tevreden

- Ben tevreden over de Wmo/het is goed geregeld/blij met de hulp en/of voorziening die ik krijg/ik ben echt tevreden (31x)
- Dank voor alles wat ik van gemeente krijg/ben blij dat ik nog 3 uur - per 14 dagen - huishoudelijke hulp krijg (2x)

Financieel

Eigen bijdrage

- eigen bijdrage voor de scootmobiel is te hoog (te sterke stijging in een paar jaar), wordt onbetaalbaar/zelf kopen is voordeliger. (4x)
- afschaffen eigen bijdrage
- eigen bijdrage scoover te hoog – scoover duurder dan scootmobiel
- Ik moet te veel betalen voor de voorziening (driewieler). Het lijkt wel een huurkoopovereenkomst maar ik word niet de eigenaar.
- maaltijdvoorziening beneden kost in verhouding met inkomen veel
- de WMO korting is er in 2015 af gegaan is, het verschil is uiteindelijk toch 7 euro per maand, dat bedrag kan ik goed gebruiken.
- het PGB dat ik kreeg was goed echter die is gehalveerd, de rechter heeft onlangs bepaald dat dit niet mag
- meer keuze voor diensten met inzicht in de kosten per uur vooraf. Dan kan je kijken naar combinaties b.v. thuisbegleidster via de een en ondersteuning huishouden via iemand anders huishoudelijke hulp

is te duur voor mij, kreeg 1,5 uur minder voor dezelfde prijs, nu moet mijn partner het allemaal naast zijn werk doen.

- waarom moeten wij betalen voor een deur waar de hele galerij van profiteert en deze vanaf de tweede etage naar onze eerste etage is geplaatst en als wij hem betaald hebben wordt het nog niet onze eigendom. Als ik had geweten dat dat zo duur was, dan had ik dat nooit aangevraagd. wij zouden erg geholpen zijn met gratis vervoer naar de dagbesteding omdat we dat nu zelf moeten betalen. Kan zoon maar 3 dagen naar dagbesteding i.p.v. 5
- maak in Helmond het parkeren met een invalidekaart gratis

Bezuiniging/overgebleven geld

- ophouden met/jammer van al de bezuinigingen (2x)
- overgebleven geld investeren in meer huishoudelijke hulp (3x)
- de 8,4 miljoen die de gemeente heeft overgehouden besteden aan de ondersteuning van de ouderen

Overig

- heel vervelend dat de eigen bijdrage naar CAK niet altijd maandelijks is, maar soms meerdere maanden tegelijk
- had wel een verhuisvergoeding willen hebben, nu alles zelf laten doen.

Clïent ervaringsonderzoek Wmo

Huishoudelijke hulp

Aantal uur

- te weinig huishoudelijke hulp (in combinatie met achteruitgaande gezondheid) (43x)
- kijk ook naar de belasting van de mantelzorg als huishoudelijke hulp gekort wordt (4x)
- beter inzicht bij bepalen aantal uren hulp in de huishouding/beter naar de noodzaak van huishoudelijke hulp kijken (2x)

Overig

- geen vervanging huishoudelijke hulp bij vakantie/afwezigheid (3x)
- te veel verschillende hulpen
- huishoudelijke hulp ook ramen wassen/zwaardere klussen (3x)
- kwaliteit huishoudelijke hulp is aan de matige kant. (2x)
- kwaliteit huishoudelijke hulp is goed (4x)

Voorziening

- beter geveerde rolstoel/scootmobiel i.v.m. klachten 5x
- waarom kan ik een rolstoel niet uitproberen. Heel wezenlijk dat hij goed zit
- afmeting scootmobiel/rolstoel laten passen bij postuur cliënt (2x)
- niet tevreden over Medipoint, het bedrijf van de scootmobiel.
- taxibus te laat of niet gekomen (2x)
- bij aflevering Caly 50 scootmobiel maar 1 sleutel. Bij verlies groot probleem

Proces

Duur aanvraag

- bij aanvraag van indicatie of herindicatie duurt het erg lang voor men contact opneemt. Procedures/terug bellen duren te lang / te lang voordat er bericht komt (13x)

Onduidelijkheid

- waarom krijg ik een bepaalde/juiste voorziening niet? (5x)
- waar kan ik met mijn hulpvraag terecht? (3x)
- iemand met een ernstige ziekte op een actieve manier ondersteunen. Nu moet je overal zelf naar vragen/achteraan, bijv. soort middelen, voortgang, planning, kosten enz.
- als men het niet weet van deze ondersteuning gaat men zelf zoeken. Men gaat dan dingen aanschaffen die men denkt nodig te hebben en krijgt men niet zonder speciale hulp. Daarom als iemand in de arbeidsongeschiktheidwet komt ga die bezoeken.
- hoe moet ik naar het ziekenhuis in Tilburg waar mijn

vrouw me een hersenbloeding ligt?

- indien een aanvraag goedgekeurd is ,verstrek dan meteen de gevraagde dienst en wacht niet onnodig langer (het wettelijk termijn af zoals medewerker meldde). Dit is in het belang van de patiënt en ik denk ook dat dit de efficiency van het WMO kan verbeteren.

Houding

- cliënten serieus nemen/Begeleiding werd wel serieus genomen. (5x)
- het is te vrijblijvend. Meer fatsoennormen en fatsoenregels
- zorg dat uw medewerkers altijd blijven luisteren naar de vraag en de ernst ervan.
- medewerkers waaraan je je hulpvraag richt moeten meer kennis van diverse stromen van de hulpvraag hebben.

Bereikbaarheid/doorverbinden

- kan soms lastig zijn dat je iemand niet direct kan bereiken voor bepaalde zaken. Bevordert de communicatie en snelheid niet. (2x)
- geen lange wachttijden aan telefoon en goed door vragen om goed te kunnen doorverbinden dossiers nauwkeuriger bijhouden
- afspraak is afspraak ook voor ambtenaar

Overig

- zaken die niet van levensbelang zijn, eenvoudig en snel af doen
- uitkomst van het gesprek staat al van te voren vast /Te weinig gekeken naar de persoonlijke omstandigheid, teveel naar wat de gemeente nodig acht. Mijn hulpvraag werd anders beoordeeld en naar mijn oordeel teveel in het voordeel van de gemeente. (3x)
- bij woningaanpassing klus controleren.
- ik heb voor de derde keer een parkeerkaart aan gevraagd en nu krijg ik die weer tijdelijk en niet voor 5 jaar vind ik vreemd lijkt erop dat mijn klachten door de keuringsarts niet serieus worden genomen, terwijl mijn klachten echt niet meer minder worden.
informatie graag per brief, door slechtheid
- kan ik computerscherm niet goed zien.

Overig

- meer eenduidigheid tussen de samenwerkende instanties
- soms iemand helpen bij invullen van de papieren
- invalideparkeerplaatsen vaak bezet
- de enquête vind ik van zeer matige kwaliteit/niet genuanceerd genoeg (2x)

COLOFON

Opdrachtgever: **Gemeente Helmond**
Opdrachtnemer: **IVA / Analyse en Intelligence**
Informatie: **Gooitske Marsman (tel. 587299)**
Datum: **augustus 2016**