

Over het Gesprek gesproken

Onderzoek naar klanttevredenheid Wmo in de gemeente Heerde (2014-2015)



In opdracht van gemeente Heerde

december 2015

Ir. C. Timmerman-Kok, epidemioloog

Ir. P. Boluijt, epidemioloog

Inhoudsopgave

1. Kort en krachtig	3
2. Inleiding	4
2.1 De Wmo in de gemeente Heerde	4
2.2 De onderzoeksvraag	4
3. Werkwijze	5
4. Resultaten	6
4.1 Kenmerken van de respondenten	6
4.2 Aanleiding voor het Gesprek	7
4.3 Het Gesprek	8
4.4 De oplossing en hoe nu verder?	9
5. Conclusies en aanbevelingen	12
5.1 Conclusies	12
5.2 Aanbevelingen	12
 Bijlagen	
Bijlage 1: Onderzoeksopzet en respons	14
Bijlage 2: Tabel met uitkomsten vragenlijstonderzoek	16



1. Kort en krachtig

1.1 Inleiding

Sinds 1 januari 2015 heeft ook de gemeente Heerde te maken met de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit betekent dat er grote veranderingen zijn opgetreden in de zorg. Hierbij wordt meer uitgegaan van de eigen kracht van de burger.

Inwoners met een zorgvraag kunnen contact opnemen met Zorgvraag Heerde. In sommige gevallen kan een melding aanleiding zijn tot een huisbezoek: het Gesprek. Tijdens het Gesprek wordt de situatie van de zorgvrager in beeld gebracht. Er wordt dan ook gekeken in hoeverre de cliënt kan participeren en/of zichzelf kan redden. De gespreksvoeder van de gemeente zoekt vervolgens samen met de inwoner naar een oplossing voor eventuele problemen.

De Wmo verplicht gemeenten om jaarlijks een tevredenheidsmeting te verrichten onder haar cliënten. Hiermee krijgen gemeenten inzicht of de dienstverlening aansluit bij de behoeften van de burgers. De gemeente Heerde heeft GGD Noord- en Oost-Gelderland gevraagd dit onderzoek uit te voeren.

1.2 De onderzoeksvraag

De gemeente Heerde wil graag weten in hoeverre cliënten tevreden zijn over de nieuwe werkwijze aan de hand waarvan de Wmo-gespreksvoerders sinds januari 2015 werken. In hoeverre heeft de nieuwe, integrale manier van werken de cliënt verder geholpen? In hoeverre kan de cliënt zichzelf nu redden en in welke mate zijn problemen binnen het eigen netwerk opgelost?

1.3 Conclusies en aanbevelingen

Uit het onderzoek komt naar voren dat de gemeente Heerde met de uitvoering van de Wmo op de goede weg zit. Over het algemeen is een hoge tevredenheid te zien bij cliënten over het Gesprek. Bijna 90% geeft het Gesprek een voldoende. Op diverse aspecten zijn cliënten van 2015 meer tevreden dan cliënten van 2014. De tevredenheid over de oplossing is minder hoog. Twee derde van de cliënten geeft aan dat een oplossing is gevonden en bijna de helft geeft aan nu zelf verder te kunnen. De oplossing ligt vaak bij hulp van een professional, maar ook bij inzet van het eigen netwerk.

Verbeterpunten liggen op het gebied van informatieverstrekking en communicatie voorafgaand en na afloop van het Gesprek. Verder is het belangrijk dat de gemeente duidelijk is over de afhandelingstermijnen en dat deze waar mogelijk worden verkort. Durf tenslotte buiten de bestaande kaders te zoeken naar goede en goedkope oplossingen.



2. Inleiding

2.1 De Wmo in de gemeente Heerde

Net als alle andere Nederlandse gemeenten heeft ook de gemeente Heerde sinds 1 januari 2015 te maken met de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze maakt onderdeel uit van de grote stelselherziening, namelijk de drie decentralisaties van Awbz/Wmo, de Jeugdwet en de Participatiewet. Dit betekent dat er grote veranderingen zijn opgetreden in de zorg. Hierbij wordt uitgegaan van meer eigen verantwoordelijkheid van de burger en meer regie over het eigen leven.

www.zorgvraagheerde.nl

De gemeente Heerde heeft de website www.zorgvraagheerde.nl ingericht om haar inwoners te informeren en adviseren over allerlei onderwerpen op het gebied van zorg, gezondheid en welzijn. Zorgvraag Heerde is een centrale wegwijzer en geeft informatie of komt met suggesties voor een oplossing. Het is een meldpunt en vraagbaak over zorg die in de gemeente Heerde en omgeving wordt geboden. Op de website is bijvoorbeeld informatie te vinden over de reguliere zorg, mantelzorg, vrijwilligerswerk, huishouding, taxivervoer, geldzaken en administratie.

Inwoners van de gemeente met een zorgvraag kunnen contact opnemen met Zorgvraag Heerde (telefonisch of via de website). Vervolgens wordt bepaald of de melding aanleiding geeft tot een huisbezoek: het Gesprek. Tijdens het Gesprek wordt samen met de zorgvrager de situatie in beeld gebracht en wordt nagegaan of er problemen zijn rond participatie en zelfredzaamheid. De gespreksvoeder van de gemeente zoekt vervolgens samen met de zorgvrager naar oplossingen. Hierbij wordt -meer dan in het verleden- uitgegaan van de eigen regie van de inwoners. Voor ondersteuning wordt eerst gezocht naar oplossingen in het eigen netwerk en gebruik gemaakt van voorliggende en algemene voorzieningen.

2.2 De onderzoeksvraag

De Wmo verplicht gemeenten om jaarlijks een tevredenheidsmeting te verrichten onder haar cliënten. Hiermee krijgen gemeenten inzicht of de dienstverlening aansluit bij de behoeften van de burgers.

De gemeente Heerde wil graag weten in hoeverre cliënten tevreden zijn over de nieuwe werkwijze aan de hand waarvan de Wmo-gespreksvoerders sinds januari 2015 werken. In hoeverre heeft de nieuwe, integrale manier van werken de cliënt verder geholpen? In hoeverre kan de cliënt zichzelf nu redden en in welke mate zijn problemen binnen het eigen netwerk opgelost?

Het onderzoek richt zich op de cliënten die een gespreksvoeder thuis op bezoek hebben gehad. Cliënten die alleen telefonisch of via de website contact hebben gehad met de gemeente zijn niet meegenomen in het onderzoek.

De gemeente Heerde had nog geen klanttevredenheidsonderzoek over 2014 laten uitvoeren. Daarom zijn in dit onderzoek ook de Wmo-clieënten van 2014 meegenomen. Omdat in 2014 nog niet op de nieuwe manier werd gewerkt, is het onderzoek ook bruikbaar om eventuele verschillen in klantervaringen tussen 2014 en 2015 in beeld te brengen.

GEZOND
HOUVAST

3. Werkwijze

Om de tevredenheid van de Wmo-cliënten in beeld te brengen, is zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve onderzoeksmethode gebruikt.

Vragenlijst

Voor het kwantitatieve onderzoek is samen met de gemeente een korte vragenlijst ontwikkeld. Deze vragenlijst is aan 580 Wmo-cliënten van 2014 en 2015 toegestuurd. Respondenten konden kiezen om deze vragenlijst op papier dan wel digitaal (via de website van de gemeente) in te vullen.

Diepte-interviews

Naast het vragenlijstonderzoek zijn verdiepende interviews gehouden met acht Wmo-cliënten (en/of hun mantelzorgers), die in 2015 een Wmo-aanvraag hadden gedaan.

Er is gekozen voor deze gecombineerde werkwijze omdat zo in relatief korte tijd inzicht wordt verkregen in de tevredenheid van een grote groep cliënten, maar ook in 'het verhaal' achter de cijfers.

Een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksmethode en respons is te vinden in bijlage 1.

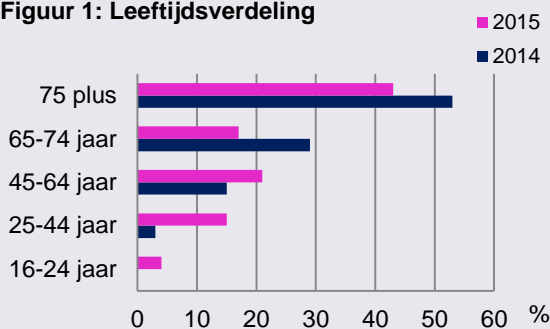


4. Resultaten

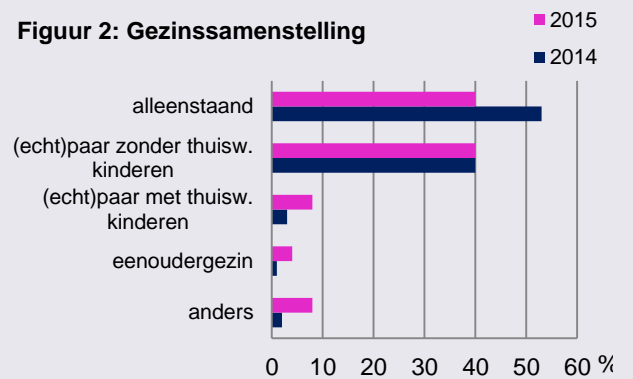
4.1 Kenmerken respondentent

In totaal hebben 580 Wmo-cliënten van 2014 en 2015 een vragenlijst ontvangen. De bruikbare respons voor het vragenlijstonderzoek bedroeg 45% (n=261). Zie bijlage 1.2 voor meer details over de respons. Verreweg het grootste deel van de Wmo-cliënten is 65 jaar of ouder. Het aandeel ouderen is in 2015 iets kleiner dan in 2014 (figuur 1).

Figuur 1: Leeftijdsverdeling



Figuur 2: Gezinsamenstelling



Iets meer dan 60% van de respondenten van het klanttevredenheidsonderzoek is vrouw en iets minder dan 40% is man. In 2015 is het percentage mannen iets hoger dan in 2014.

De meeste cliënten zijn alleenstaand of wonen samen met een partner. Een aantal cliënten heeft 'anders' aangekruist, bijvoorbeeld omdat zij inwonend zijn bij hun kinderen of ouders (figuur 2).

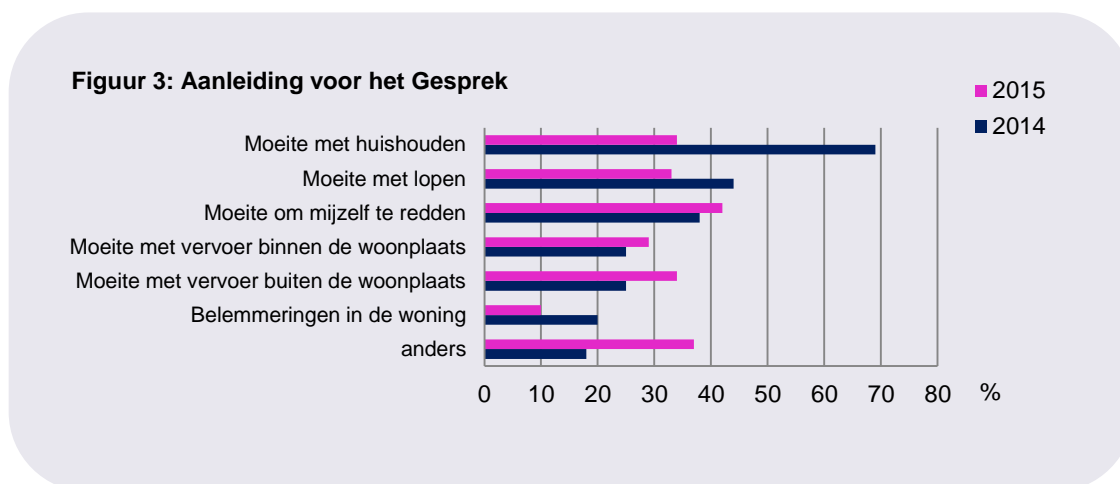
Naast het vragenlijstonderzoek zijn verdiepende interviews gehouden. In totaal zijn 8 cliënten en/of hun mantelzorgers geïnterviewd. De onderzoeksopzet van het kwalitatieve onderzoek en de kenmerken van de respondenten staan beschreven in bijlage 1.3.

In de volgende paragrafen staan de resultaten beschreven. Hierbij zijn de resultaten van beide deelonderzoeken integraal verwerkt.



4.2 Aanleiding voor het Gesprek

Inwoners van de gemeente Heerde kunnen een beroep doen op de Wmo wanneer zij onvoldoende zelfredzaam zijn en/of niet voldoende kunnen participeren in de samenleving. Er kunnen veel verschillende redenen zijn waarom men ondersteuning vraagt. In de vragenlijst konden mensen aangeven wat voor hen de aanleiding was voor het Gesprek (zie figuur 3). Men kon hier ook meerdere redenen aankruisen.



Van moeite met huishouden naar moeite om zichzelf te redden

In 2014 werd 'moeite met het huishouden' het vaakst genoemd als aanleiding voor het Gesprek. In 2015 was dat 'moeite om zichzelf te redden'. Veel cliënten gaven aan op meerdere gebieden moeite of belemmeringen te ervaren. In 2015 is de groep die 'anders' heeft aangekruist relatief groot. Het betreft hier vaak een aanvraag voor dagbesteding of een herindicatie voor zorg of ondersteuning die men reeds ontvangt. Dit beeld past bij de wijziging in de Wmo per 1 januari 2015, toen onder andere de extramurale begeleiding is overgeheveld vanuit de Awbz.

Ook problemen met vervoer (binnen en/of buiten de woonplaats) zijn vaak genoemd als reden om bij de gemeente om ondersteuning te vragen.

Een kwart van de cliënten wist niet wat ze van het Gesprek konden verwachten

Ongeveer een kwart van de cliënten gaf aan dat zij niet van tevoren wisten wat ze van het Gesprek konden verwachten. Eveneens een kwart had dit wel duidelijk. De rest gaf aan dat zij dit enigszins duidelijk hadden. Dit werd bevestigd in de interviews die we gevoerd hebben met een aantal cliënten: niet bij iedereen was duidelijk wat er precies tijdens het Gesprek aan de orde zou komen. Soms leverde dit spanning op van tevoren. Eén geïnterviewde gaf aan er ook wel tegenop te hebben gezien: 'Er is zoveel veranderd sinds 1 januari'. Bijna één op de vijf cliënten vond dat hij/zij zich onvoldoende heeft kunnen voorbereiden op het Gesprek. Bijna de helft vond juist dat hij/zij zich wel voldoende heeft kunnen voorbereiden.

Er zijn ten aanzien van verwachtingen en voorbereidingen op het Gesprek geen verschillen te zien tussen 2014 en 2015.

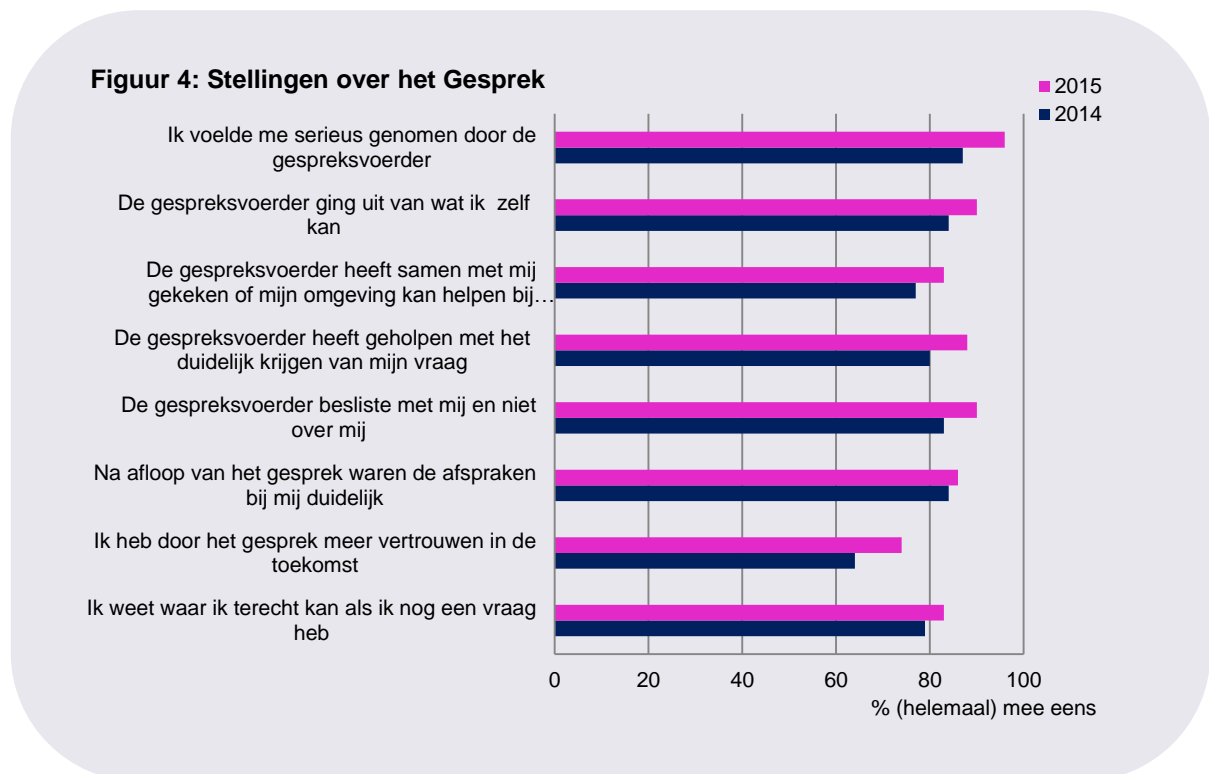


4.3 Het Gesprek

Cliënten geven het Gesprek een ruime voldoende

Uit het vragenlijstonderzoek komt naar voren dat 87% van de Wmo-cliënten een voldoende geeft voor het Gesprek. Drie procent geeft het Gesprek een 1, zes procent geeft het een 10. Gemiddeld geven de cliënten een 7,2. Er is geen significant verschil tussen 2014 en 2015 en ook niet tussen inwoners uit Heerde en die uit Wapenveld (en de overige dorpen).

Aan de cliënten is een aantal stellingen voorgelegd die betrekking hadden op het Gesprek en de gespreksvoerder. Bij elke stelling kon de cliënt aangeven in hoeverre hij/zij het hiermee eens was. In figuur 4 zijn de resultaten hiervan weergegeven.



Bijna 90% van de cliënten voelt zich serieus genomen door de gespreksvoerder

We zien dat een grote meerderheid van de cliënten zich serieus genomen voelt door de gespreksvoerder. Cliënten uit 2015 geven vaker aan dat zij zich serieus genomen voelen dan cliënten van 2014 (94% vs. 85%). Uit de interviews kwam over het algemeen ook een positief beeld naar voren over het Gesprek. De meeste mensen gaven aan dat zij het Gesprek als prettig hadden ervaren. *'De gespreksvoerder luisterde heel goed'* en legde duidelijk uit waarover het Gesprek ging. Een enkeling voelde zich niet begrepen. Zo werd door één van de geïnterviewden aangegeven: *'De echte situatie kennen ze niet!'*

Inzet eigen kracht komt aan bod tijdens het Gesprek

Verreweg de meeste cliënten geven aan dat de gespreksvoerder tijdens het gesprek heeft besproken wat hij/zij zelf kan, eventueel met hulp van partner of gezin. In 2015 gebeurde dit vaker dan in 2014. Ook is tijdens het Gesprek meestal gekeken of anderen uit het netwerk van de cliënt (kunnen) worden ingezet. De meeste geïnterviewden bevestigden dat tijdens het Gesprek is gekeken naar eigen kracht en inzet van het netwerk. Dit werd niet door iedereen positief gewaardeerd. Eén van de cliënten gaf aan dat daar ook grenzen aan zitten: *'Op een gegeven moment is het vol. Als mantelzorgers doe je al heel veel, denk ook aan de administratie, boodschappen, vervoer en dergelijke.'* Ook anderen noemden dat het eigen netwerk al wordt ingezet of dit netwerk erg klein is en niet belastbaar. *'We hebben nog een paar oude burens, die komen weleens koffie drinken, maar daar kunnen we ook niets van verwachten.'*

Cliënten zijn over het algemeen positief over vraagverheldering

Acht op de tien cliënten geven aan dat de gespreksvoerder geholpen heeft met het helder krijgen van de vraag. In 2015 was dit vaker het geval dan in 2014. Verder vindt meer dan 80% van de cliënten dat de gespreksvoerder samen mét hen en niet óver hen beslist heeft. Ook vindt ruim 80% van de cliënten dat na afloop van het gesprek de gemaakte afspraken duidelijk waren.

Vertrouwen in de toekomst

Ongeveer 70% van de cliënten heeft door het Gesprek meer vertrouwen in de toekomst. Voor drie op de tien cliënten geldt dit daarentegen niet.

Nieuwe werkwijze merkbaar

De meeste cliënten die zijn geïnterviewd, geven aan dat de gespreksvoerder heeft verteld over de nieuwe werkwijze. Sommigen kunnen het zich niet meer herinneren. Degenen die ooit eerder een aanvraag hebben gedaan, hebben ook gemerkt dat de werkwijze is veranderd. Iemand merkte op dat *'het nu moeilijker is om een voorziening te krijgen. Het persoonlijke ben je een beetje kwijt'*. Een ander gaf aan dat heel erg werd gekeken naar wat je wel en niet kunt: *'Bij alles werd gevraagd of het wel nodig was. Vroeger ging het veel gemoedelijker en werd er minder gekeken naar wat je zelf allemaal kon.'*

'Bij alles werd gevraagd of het wel nodig was. Vroeger ging het veel gemoedelijker en werd er minder gekeken naar wat je zelf allemaal kon.'

Ondersteuningsplan niet bij iedereen bekend

Een deel van de geïnterviewde cliënten gaf aan een ondersteuningsplan te hebben ontvangen. Zij vonden dat dat wat besproken was, over het algemeen goed verwoord was in dit plan. Eén van de cliënten gaf aan dat de situatie haast ernstiger was verwoord dan dat deze in werkelijkheid is. Opvallend is dat een aantal van de geïnterviewde cliënten aangaf geen ondersteuningsplan te hebben ontvangen of zich dit niet meer kon herinneren.

Tot slot

Tijdens de interviews kwam naar voren dat niet alle cliënten meteen duidelijk hadden over welk gesprek het onderzoek ging. Sommigen hadden in de afgelopen periode ook andere gesprekken en huisbezoeken gehad. Zo noemde iemand het bezoek van een ambtenaar (of leverancier?), nadat de voorziening al was geleverd en deze niet geheel voldeed. Een ander gaf aan dat er in 2015 nog geen gesprek met een gespreksvoerder had plaatsgevonden, terwijl de cliënt hier wel behoefte aan had en dit ook herhaaldelijk aan de gemeente kenbaar had gemaakt. Uit de reacties op het vragenlijstonderzoek kwam ook naar voren dat een deel van de aangeschreven personen (nog) geen huisbezoek had gehad (zie bijlage 1.2).



4.4 De oplossing en hoe nu verder?

Voor de meeste cliënten is een oplossing gevonden

Bijna twee derde van de cliënten geeft aan dat er een oplossing is gevonden voor de hulpvraag. Een kwart geeft aan dat er een gedeeltelijke oplossing is gevonden. Bijvoorbeeld doordat men minder uren huishoudelijke ondersteuning heeft gekregen dan gevraagd of doordat een deel van de voorzieningen op eigen kosten is aangeschaft. Twaalf procent geeft aan dat er geen oplossing is gevonden. Een deel van hen wacht nog op een reactie van de gemeente.

Het duurt soms lang voordat er duidelijkheid komt

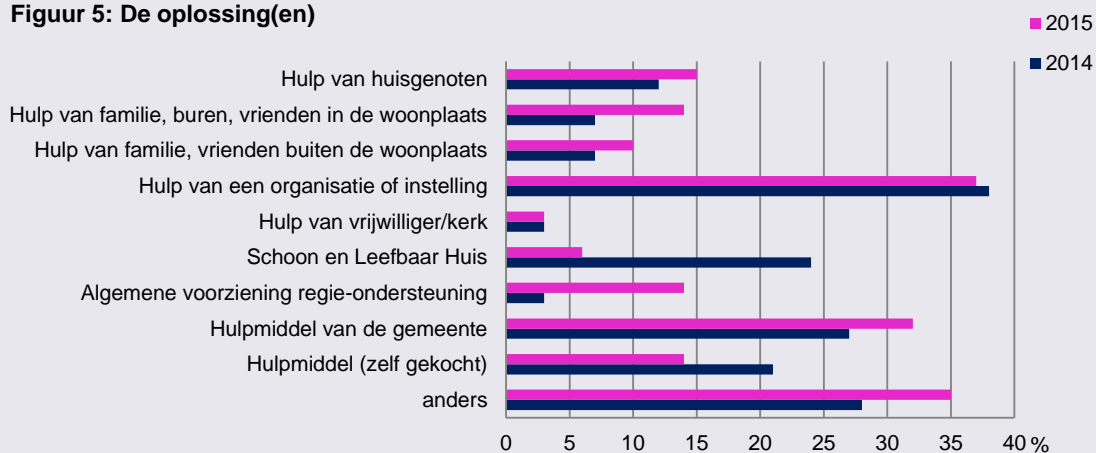
Tijdens de interviews gaven meerdere cliënten aan dat het lang duurt voor er duidelijkheid komt van de gemeente. Ook was vaak niet bekend wanneer men een reactie van de gemeente kon verwachten. In een enkel geval werd aangegeven dan men helemaal geen reactie had gekregen van de gemeente. Dit werd als onprettig ervaren en veroorzaakt veel onzekerheid: *'Het is niet fijn dat je geen idee hebt, wanneer je reactie krijgt.'*

Hulpvraag wordt opgelost door professionele inzet, maar ook door eigen kracht

De gevonden oplossingen liggen veelal bij hulp die men ontvangt van een organisatie of instelling, of een hulpmiddel dat door de gemeente wordt vergoed, zoals een rolstoel of een aanpassing in de woning. Onder 'andere oplossingen' noemen cliënten van 2015 vaak de regiotaxi, dagbesteding/-opvang of een particuliere huishoudelijke hulp (figuur 5).

Het lijkt erop dat cliënten in 2015 iets vaker hulp inzetten van huisgenoten, burens en familie dan in 2014. Het verschil is echter niet statistisch significant. Maar mogelijk is het wel een aanwijzing dat er vaker aan het eigen netwerk wordt gedacht.

Figuur 5: De oplossing(en)



De meeste cliënten kunnen nu zelf verder

Bijna de helft van de cliënten (47%) geeft aan nu zelf verder te kunnen, terwijl bijna 40% gedeeltelijk zelf verder kan. Zij vinden het aantal uren huishoudelijke hulp of ondersteuning die zij nu ontvangen bijvoorbeeld te weinig, of wachten nog op de levering van een hulpmiddel.



Hoge mate van tevredenheid wanneer de vertrouwde zorg wordt gecontinueerd

Gemiddeld geven de cliënten het rapportcijfer 6,8 voor de geboden oplossing. In 2015 is het cijfer niet significant hoger dan in 2014 (6,9 resp. 6,7). Zestien procent geeft de oplossing een onvoldoende. Dit betreft bijvoorbeeld cliënten die nog steeds niets gehoord hebben van de gemeente en niet weten waar ze aan toe zijn. In één van de interviews werd dit als volgt verwoord: *'Mijn moeder heeft zorg nodig en die is tot 31-12-2015 ondanks alle obstakels ontzettend goed geregeld, maar vanaf 1 januari 2016 is er nul komma nul financiering en nul komma nul duidelijkheid.'*

Daarentegen heeft 84% van de cliënten een voldoende gegeven voor de oplossing en 40% zelfs een 8 of hoger. Uit de interviews kwam naar voren dat tevredenheid over de oplossing vaak samenhangt met het voortzetten van reeds ingezette hulp. Hierbij gaat het dan niet alleen om het type hulp, maar ook de inzet van de vertrouwde hulpverlener of instelling: *'Ik hoopte dat de situatie zo zou blijven als hij was. Mijn moeder wilde graag de vrijdag bij de dagopvang blijven, omdat ze daar vertrouwd mee is en de mensen kent. Dat is ook gelukt.'*

'Ik hoopte dat de situatie zo zou blijven als hij was. Mijn moeder wilde graag de vrijdag bij de dagopvang blijven, omdat ze daar vertrouwd mee is en de mensen kent. Dat is ook gelukt.'

Tot slot

Enkele geïnterviewden (mantelzorgers van cliënten) geven aan niet goed te weten waarvoor ze bij de gemeente terecht kunnen en waarvoor bij andere instanties. Eén van hen geeft aan dat zij al sinds 2006 mantelzorger is en dit altijd goed heeft kunnen combineren met haar werk en privéleven. Nu er veel nieuwe dingen op haar afkomen verwacht zij een proactieve houding van de gemeente, ook ten aanzien van het meedenken met haar als mantelzorger.

Tenslotte noemt één van de geïnterviewde cliënten dat er in zijn geval *'heel veel opgetuigd is voor een klein verzoek'*. De aanleiding was een telefoontje van de gemeente om een voorziening, die destijds voor zijn vrouw was aangebracht, te komen verwijderen. Meneer had de gemeente daarop gevraagd, ook nu zijn vrouw overleden is, de voorziening te laten zitten, omdat hij deze op termijn mogelijk zelf ook nodig zal hebben. Hij had aangegeven de kosten voor onderhoud voor eigen rekening te zullen nemen. De gemeente heeft vervolgens de gebruikelijke Wmo-procedure gestart en een Wmo-gespreksvoerder bij de hem thuis laten komen. De cliënt gaf aan dat dit naar zijn idee sneller en eenvoudiger afgehandeld had kunnen worden dan nu het geval was.



5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

Op basis van de uitkomsten van het vragenlijstonderzoek en de diepte-interviews kunnen we de volgende conclusies trekken:

- Over het algemeen kijken de Wmo-cliënten van de gemeente Heerde tevreden terug op het Gesprek. Bijna 90% geeft het Gesprek een voldoende.
- Eén op de vier cliënten wist van tevoren niet goed wat hij/zij van het Gesprek kon verwachten.
- Bijna 95% van de cliënten uit 2015 voelde zich serieus genomen door de gespreksvoerder. Dit is hoger dan in 2014.
- De gespreksvoerder heeft meestal ook gekeken naar wat de cliënt zelf kan, eventueel met inzet van het eigen netwerk. Dit gebeurde in 2015 vaker dan in 2014.
- Het eigen netwerk wordt vaak al ingezet. Het is niet altijd mogelijk dit nog meer in te zetten.
- Ongeveer 70% van de cliënten heeft na het Gesprek meer vertrouwen in de toekomst gekregen.
- Bijna 50% geeft aan nu zelf verder te kunnen, 40% kan deels zelf verder.
- Bij twee derde van de cliënten is na het Gesprek een oplossing gevonden voor de hulpvraag. Veelal ging het om inzet van een instelling of organisatie of levering van een hulpmiddel, zoals een rolstoel of woningaanpassing.
- Naast een maatwerkoplossing zijn ook algemene voorzieningen ingezet en/of het eigen netwerk van de cliënt. Er zijn (niet significante) aanwijzingen dat het eigen netwerk in 2015 iets vaker wordt ingezet dan in 2014.
- Ruim 1 op de 10 cliënten geeft aan dat er geen oplossing is gevonden. Voor een deel betreft dit cliënten die nog wachten op uitsluit van de gemeente.
- Onduidelijkheid over de indicatie kan onzekerheid geven over de toekomst bij de cliënt en mantelzorgers.

5.2 Aanbevelingen

Uit het onderzoek komt naar voren dat de gemeente Heerde met de uitvoering van de Wmo op de goede weg zit. Over het algemeen is een hoge tevredenheid te zien bij cliënten over het Gesprek. Op diverse aspecten zijn cliënten van 2015 meer tevreden dan cliënten van 2014. De tevredenheid over de oplossing is minder hoog. Twee derde van de cliënten geeft aan dat een oplossing is gevonden.

Om de dienstverlening goed te houden en waar mogelijk te verbeteren, doen wij de volgende aanbevelingen:

1. Zorg voor duidelijke informatieverstrekking voorafgaand aan het Gesprek

Er is verbetering mogelijk in het informeren van de cliënten voorafgaand aan het Gesprek, zodat iedereen duidelijk heeft wat hij/zij van het Gesprek kan verwachten. Geef bijvoorbeeld aan hoe de cliënt zich kan voorbereiden en hoe de procedure er precies uitziet. Ook is het goed dat hulpvragers vooraf duidelijk hebben voor welke hulp zij terecht kunnen bij de Wmo en welke hulp/voorzieningen onder andere regelingen vallen. Ook is het belangrijk dat de nieuwe werkwijze wordt uitgelegd, waarbij allereerst wordt gekeken naar oplossingsmogelijkheden binnen de eigen kracht. Hiermee kunnen verwachtingen reeds vooraf worden bijgesteld.

De gemeente Heerde heeft een website ingericht (www.zorgvraagheerde.nl) waarop veel informatie staat. Hierop staat bijvoorbeeld ook aangegeven hoe men zich kan voorbereiden op het Gesprek. De Wmo-doelgroep beschikt echter lang niet altijd over internet of gebruikt het internet niet intensief. Dit bleek ook uit het onderzoek: slechts 6% van de respondenten heeft gebruik gemaakt van de digitale vragenlijst, de rest heeft de vragenlijst op papier ingevuld. Dit pleit ervoor om hulpvragers vooraf schriftelijk te informeren over het Gesprek.

2. Zorg voor heldere communicatie na afloop van het Gesprek

Tijdens het Gesprek wordt gesproken over de situatie van de cliënt, over mogelijke oplossingen en over de te volgen procedure. Het Gesprek kan voor sommige mensen intensief zijn en na afloop zullen zij zich niet alles meer kunnen herinneren. Daarom is het goed, wanneer de gespreksvoerder aan het eind van het Gesprek de

gemaakte afspraken kort samenvat en aangeeft hoe het vervolg van de procedure zal zijn. Ook is het belangrijk dat de gespreksvoerder aangeeft op welke termijn de cliënt het ondersteuningsplan kan verwachten. In het ondersteuningsplan moet helder weergegeven staan, wat er besproken is en welke adviezen er zijn gegeven. Ook als oplossingen zijn gevonden in de vorm van gebruikelijke of algemene voorzieningen is het goed om deze te benoemen. Daarnaast is het belangrijk dat de cliënt wordt geïnformeerd over de mogelijkheid om te reageren op het ondersteuningsplan.

Omdat het vaak even duurt voordat de cliënt het ondersteuningsplan ontvangt, is het te overwegen dat de gespreksvoerder na afloop van het Gesprek een korte memo achterlaat, met daarop onder andere naam en telefoonnummer en de reden van het bezoek, zodat de cliënt weet wie hij/zij gesproken heeft en wie het dossier in behandeling heeft.

3. Wees duidelijk over de afhandelingstermijnen en verkort deze indien mogelijk

Onzekerheid over de uiteindelijke beschikking en lange afhandelingstermijnen kunnen de oorzaak zijn dat cliënten niet tevreden zijn. Het is daarom belangrijk dat zowel tijdens het Gesprek als in het ondersteuningsplan duidelijk wordt aangegeven op welke termijn de cliënt een reactie, beschikking dan wel een voorziening van de gemeente kan verwachten. Door juiste verwachtingen te scheppen kan ontevredenheid mogelijk worden voorkomen.

Over het algemeen vinden cliënten de tijd tussen de eerste melding en het Gesprek acceptabel. De tijd die tussen het Gesprek en ontvangen van een reactie zit, vinden veel cliënten (te) lang. Mogelijk is winst te halen als tijdens de eerste melding meer wordt doorgevraagd en vaker gekozen kan worden voor een verkorte telefonische afhandeling in plaats van een huisbezoek.

4. Durf te kiezen voor pragmatische oplossingen

De nieuwe Wmo beoogt dat meer wordt ingezet op eigen kracht en verantwoordelijkheid van de burger. Van de gemeente vraag dit ook een andere werkwijze, namelijk: minder regeltjes, meer maatwerk en meer ruimte voor de professional. Dit betekent dat gespreksvoerders en beleidsmakers ook buiten de bestaande kaders durven denken en kunnen kiezen voor pragmatische oplossingen die goed zijn voor de burger en financieel aantrekkelijk voor de gemeente. Investeer hiervoor in doorontwikkeling van competenties van de gespreksvoerders en benut praktijkvoorbeelden van andere gemeenten.



Bijlagen

Bijlage 1: Onderzoeksopzet en respons

1.1 Vragenlijstonderzoek

Doelgroep

Voor het vragenlijstonderzoek zijn alle cliënten van 16 jaar of ouder aangeschreven die in de periode 1-1-2014 tot 1-10-2015 een gesprek hebben gehad met een Wmo-gespreksvoerder/-consulent. Cliënten jonger dan 16 jaar en cliënten van de integrale gespreksvoerder (multiprobleem) zijn uitgesloten van dit onderzoek. In totaal zijn 580 personen aangeschreven: 358 cliënten van 2014 en 222 van 2015.

Vragenlijst

In overleg met de gemeente Heerde heeft de GGD een korte vragenlijst ontwikkeld (twee A4). In deze vragenlijst is gebruik gemaakt van eenvoudig taalgebruik, zodat de vragenlijst goed en snel was in te vullen door de doelgroep.

In de vragenlijst kwamen de volgende thema's aan bod:

- bejegening door de medewerkers (serieus genomen voelen);
- beleving van de werkwijze (was duidelijk wat men van het gesprek kon verwachten; besliste de consulent met in plaats van over de cliënt; was de zorgvraag helder geformuleerd; waren de afspraken duidelijk);
- inzet eigen kracht en netwerk (in hoeverre is tijdens het gesprek gekeken naar wat de cliënt zelf kan en wat zijn/haar omgeving kan betekenen)
- tevredenheid over het gesprek
- vertrouwen in de toekomst, zelf verder kunnen
- aanleiding voor het gesprek (hulpvraag)
- gevonden oplossingen
- tevredenheid over de oplossingen

De vragenlijst kon op papier worden ingevuld en in een gratis antwoordenvolpoe naar de GGD worden gestuurd. Daarnaast was het mogelijk om de vragenlijst digitaal in te vullen. Hiervoor was de vragenlijst online op de website van de gemeente Heerde gezet (www.heerde.nl/kto).

De eerste uitnodiging plus vragenlijst is door de gemeente Heerde verzonden op 22 oktober 2015. Een reminder is verstuurd op 19 november. Cliënten hadden tot 30 november gelegenheid de vragenlijst terug te sturen.

Dataverzameling en -analyse

De vragenlijsten zijn ingevoerd in de digitale module die is aangemaakt met behulp van Survey Monkey (softwarepakket voor online enquêtes). Hiermee is ook de digitale vragenlijst aangemaakt. De analyses zijn uitgevoerd met SPSS Statistics 21.0.

1.2 Respons vragenlijstonderzoek

In totaal zijn 580 Wmo-clieënten door de gemeente Heerde aangeschreven met het verzoek om de schriftelijke of digitale vragenlijst in te vullen. 305 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en geretourneerd (288 schriftelijk en 17 digitaal). Een deel van deze cliënten (n=27) gaf aan nooit iemand van de gemeente op bezoek gehad te hebben. Anderen konden zich het gesprek niet goed meer herinneren of waren om andere redenen niet in staat om de vragenlijst in te vullen (n=17). Zij zijn daarom buiten het onderzoek gelaten. De bruikbare respons komt hiermee op 261 cliënten. Dit komt neer op een respons van 45% (tabel I).



Tabel I: Respons vragenlijstonderzoek

	Aantal aangeschreven	Aantal respondenten	Respons (%)
2014	358	151	42%
2015	222	110	50%
Totaal	580	261	45%

1.3 Onderzoeksopzet diepte-interviews

Selectie respondenten

Cliënten konden in de schriftelijke vragenlijst aangeven of ze eventueel beschikbaar waren voor een diepte-interview. Er is voor gekozen om alleen cliënten van 2015 mee te nemen in het kwalitatieve deel van het onderzoek. Negentien respondenten van 2015 hebben aangegeven dat ze wel mee wilden werken aan een interview. Bijna al deze cliënten zijn telefonisch benaderd. Ongeveer de helft viel af omdat ze volgens hen nooit een huisbezoek gehad hadden, het zich niet meer goed konden herinneren of bij nader inzien toch liever niet mee wilden doen. Uiteindelijk zijn acht cliënten en/of hun mantelzorger(s) geïnterviewd. Met vijf cliënten is een uitgebreid interview bij hen thuis gehouden, één mantelzorger is telefonisch uitgebreid geïnterviewd en met twee anderen is kort telefonisch gesproken.

Bij de selectie hebben we geprobeerd om cliënten met verschillende ervaringen te selecteren, om een zo breed mogelijk beeld te verkrijgen van het verhaal achter de cijfers. In onderstaande tabel II staan de kenmerken van de geïnterviewden weergegeven.

Tabel II: Kenmerken respondenten diepte-interviews

nr.	leeftijd	geslacht	woonplaats	cijfer gesprek*	cijfer oplossing*	Interview: huisbezoek /telefonisch	interview met:	opmerkingen
1	65-74 jaar	vrouw	Heerde	8	7	huisbezoek	cliënt en partner	
2	45-64 jaar	vrouw	Wapenveld	7	7	huisbezoek	cliënt	
3	75+	man	Heerde	9	8	huisbezoek	cliënt en zoon	
4	75+	vrouw	Wapenveld		3	telefonisch (kort)	schoondochter van cliënt	
5	75+	vrouw	Heerde	8	7	telefonisch (kort)	zoon van cliënt	
6	75+	vrouw	Heerde	6	3	telefonisch	dochter van cliënt	Wacht al langere tijd op Gesprek
7	65-74 jaar	man	Heerde	4	1	huisbezoek	cliënt, partner en zoon	
8	75+	vrouw	Heerde	8	7	huisbezoek	dochter van cliënt	

* rapportcijfer dat door de cliënt is gegeven in het vragenlijstonderzoek

Methode

De geselecteerde cliënten zijn telefonisch benaderd voor een gesprek bij hen thuis. Er is een afspraak gemaakt, die schriftelijk is bevestigd. De betrokkenen mochten iemand uit hun netwerk uitnodigen om aanwezig te zijn bij het interview. Hieraan is vaak gehoor gegeven.

Tijdens de interviews zijn diverse onderwerpen aan de orde gekomen die betrekking hadden op het verloop en de inhoud van het gesprek, zoals: is de nieuwe aanpak uitgelegd, is integraal/breed gekeken naar de situatie, is gesproken over eigen kracht en inzet netwerk, was het ondersteuningsplan duidelijk en stond de hulpvraag hierin goed geformuleerd. Verder is ingegaan op de oplossing: is er een oplossing gevonden, tevredenheid hierover, is nog meer ondersteuning nodig en wat zijn verwachtingen hierover. Het interview duurde ongeveer 30-45 minuten.

Dataverzameling en -analyse

Bij de helft van de interviews waren twee onderzoekers betrokken: een interviewer en een notulist. Daarnaast zijn alle interviews (behalve de korte telefonische interviews) opgenomen op band. Van elk interview is een uitgebreid verslag gemaakt. De verslagen zijn vervolgens per onderwerp naast elkaar gelegd en samengevat.



Bijlage 2: Tabel met resultaten vragenlijstonderzoek

		jaar		Totaal
		2014	2015	
Aantal bruikbare vragenlijsten		151	110	261
Leeftijdsgroep	16-24 jaar	0%	4%	2%
	25-44 jaar	3%	15%	8%
	45-64 jaar	15%	21%	18%
	65-74 jaar	29%	17%	24%
	75+	53%	43%	49%
geslacht	man	35%	40%	37%
	vrouw	65%	60%	63%
Woonplaats	Heerde	67%	54%	61%
	Wapenveld (en overige dorpen)	33%	46%	39%
Gezinssamenstelling	alleenstaand	53%	40%	47%
	(echt)paar zonder thuiswonende kinderen	40%	40%	40%
	(echt)paar met thuiswonende kinderen	3%	8%	5%
	eenoudergezin	1%	4%	2%
	anders, namelijk	2%	8%	5%
Wat was de aanleiding voor het gesprek?	Moeite met huishouden	60%	34%	49%
	Moeite met lopen	44%	33%	39%
	Moeite om mijzelf te redden	38%	42%	40%
	Moeite met vervoer binnen de woonplaats	25%	29%	27%
	Moeite met vervoer buiten de woonplaats	25%	34%	28%
	Belemmeringen in de woning	20%	10%	16%
	anders	18%	37%	26%
Wist u wat u kon verwachten van het gesprek?	Ja	23%	28%	25%
	Enigszins	47%	45%	46%
	Nee	30%	26%	28%
Heeft u zich voldoende kunnen voorbereiden op het gesprek?	Ja	45%	47%	46%
	Enigszins	35%	37%	36%
	Nee	20%	15%	18%
Ik voelde me serieus genomen door de gespreksvoerder/Wmo-consulent	helemaal niet mee eens	6%	2%	4%
	niet mee eens	9%	5%	7%
	mee eens	59%	59%	59%
	helemaal mee eens	26%	35%	29%
De gespreksvoerder ging uit van wat ik (of mijn gezin) zelf kan	helemaal niet mee eens	5%	2%	4%
	niet mee eens	13%	8%	10%
	mee eens	64%	68%	66%
	helemaal mee eens	18%	23%	20%

		2014	2015	totaal
De gespreksvoerder heeft samen met mij gekeken of mijn omgeving (familie en bekenden) kan helpen bij mijn vraag	helemaal niet mee eens	6%	2%	4%
	niet mee eens	16%	15%	15%
	mee eens	66%	63%	65%
	helemaal mee eens	13%	20%	16%
De gespreksvoerder heeft geholpen met het duidelijk krijgen van mijn vraag	helemaal niet mee eens	7%	4%	6%
	niet mee eens	17%	10%	14%
	mee eens	62%	64%	63%
	helemaal mee eens	14%	22%	17%
De gespreksvoerder besliste met mij en niet over mij	helemaal niet mee eens	8%	3%	6%
	niet mee eens	12%	9%	11%
	mee eens	62%	55%	59%
	helemaal mee eens	18%	33%	24%
Na afloop van het gesprek waren de afspraken bij mij duidelijk	helemaal niet mee eens	5%	5%	5%
	niet mee eens	13%	13%	13%
	mee eens	59%	58%	59%
	helemaal mee eens	23%	24%	23%
Ik heb door het gesprek meer vertrouwen in de toekomst	helemaal niet mee eens	10%	8%	9%
	niet mee eens	26%	18%	23%
	mee eens	50%	61%	55%
	helemaal mee eens	14%	13%	14%
Ik weet waar ik terecht kan als ik nog een vraag heb	helemaal niet mee eens	5%	6%	5%
	niet mee eens	14%	10%	12%
	mee eens	60%	66%	62%
	helemaal mee eens	21%	19%	20%
rapportcijfer voor het gesprek	1	4%	2%	3%
	2	1%		0%
	3	1%	3%	2%
	4	2%	3%	2%
	5	6%	3%	5%
	6	11%	9%	10%
	7	25%	28%	27%
	8	35%	38%	36%
	9	7%	10%	8%
	10	8%	4%	6%
Gemiddeld cijfer voor het gesprek		7,1	7,2	7,2



		2014	2015	totaal
Is er een oplossing gevonden voor uw hulpvraag?	Ja	63%	65%	64%
	Deels	25%	24%	24%
	Nee	13%	10%	12%
Welke oplossing is gevonden?	Hulp van huisgenoten (bijv. partner, kinderen)	12%	15%	13%
	Hulp van burens, familie en vrienden uit mijn woonplaats	7%	14%	10%
	Hulp van familie en vrienden buiten mijn woonplaats	7%	10%	8%
	Hulp van een organisatie, instelling of bedrijf	38%	37%	38%
	Hulp van een vrijwilliger of kerk	3%	3%	3%
	Inzet van Schoon en Leefbaar Huis	24%	6%	16%
	Inzet van een algemene voorziening regie-ondersteuning	3%	14%	8%
	Hulpmiddel van de gemeente (bijv. rolstoel, scootmobiel, traplift)	27%	32%	29%
	Hulpmiddel dat ik zelf heb gekocht	21%	14%	18%
	Anders	28%	35%	31%
Kunt u nu zelf verder?	Ja	47%	48%	47%
	Deels	40%	42%	41%
	Nee	13%	10%	12%
rapportcijfer voor de oplossing	1	7%	6%	6%
	2	1%		0%
	3	1%	3%	2%
	4	3%	2%	2%
	5	5%	7%	6%
	6	16%	6%	12%
	7	31%	33%	32%
	8	25%	35%	29%
	9	7%	7%	7%
	10	4%	4%	4%
Gemiddeld cijfer voor de oplossing		6,7	6,9	6,8

