

Datum : 20 oktober 2017
Kenmerk : ASD20170015
Aan : het college van B en W van de Gemeente Oss
Betreft : Advies cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO) 2016 en 2017

Geacht college,

Onlangs heeft een afvaardiging van de ASD Oss gesproken met uw ambtenaar over de uitkomsten en conclusies van het CEO 2016 en onze vragen en voorstellen voor het CEO 2017.

Wij waren verheugd grondig geïnformeerd te worden over de analyse. Er is een goede samenvatting gegeven van de uitkomsten van de enquête. De getrokken conclusies kunnen wij in grote lijnen eveneens onderschrijven.

Wij splitsen dit advies over de CEO op in adviezen n.a.v. het CEO 2016 en adviezen voor het CEO 2017. De uitkomsten van de CEO 2016 leiden automatisch tot verbetervragen voor de CEO 2017

Naar aanleiding van het CEO 2016

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Slechts 21% wist dat men recht heeft op onafhankelijke cliëntondersteuning.

Advies

Het recht op onafhankelijke cliëntondersteuning dient bij elke intake expliciet aan de orde te komen. Voor het intakegesprek wordt de cliënt optimaal geïnformeerd en bij de intake dient de cliënt schriftelijk aan te geven dat men hier geen gebruik van wenst te maken. Liefst met een toelichting.

Aanvullende vragen, mantelzorg

35% van de ondervraagden geeft aan dagelijks ondersteuning te krijgen van een mantelzorger. Als men dit percentage afzet op het totaal van gebruikers van de Wmo voorzieningen hebben we het over een aanzienlijke groep mantelzorgers.

Zonder deze mantelzorgers zou de kwaliteit van de zorg ernstig te lijden hebben en zouden de kosten binnen de Wmo veel hoger uitvallen.

Er zijn signalen dat de mantelzorg terug loopt. Oorzaak wordt gezocht in de hoog oplopende fysieke en mentale belasting van de mantelzorger. Maar ook het wegvallen van de eigen inkomsten bij de mantelzorger blijkt in de praktijk een groot struikelblok te zijn.

Advies

Bekijk hoe de inzet van de mantelzorger bevorderd kan worden. Geef in materiële en immateriële zin inhoud aan het belang dat de gemeente stelt aan mantelzorg en mantelzorger.

Zin en PGB

Een groot aantal respondenten kan niet aangeven welke vorm van ondersteuning zij krijgt. De oorzaak hiervan ligt in de grote onbekendheid bij cliënten met het kunnen krijgen van een PGB in plaats van Zin.

Advies

Leg bij de cliënt helder uit wat de keuzemogelijkheid is. Geef daarbij volledig alle voor- en nadelen aan waarop men de keuze kan baseren.

De ASD is reeds met ambtenaren in overleg over de ervaringen van cliënten met de keuze ZIN/PGB. Ten aanzien van beleid en regelgeving lijken er geen grote meningsverschillen te zijn. Maar de informatie aan de cliënt en de uitvoering van het beleid in de dagelijkse praktijk vragen de nodige aandacht.

In het periodieke overleg met u zullen we hierover nog verslag doen.

Voor het CEO 2017

Respons

Het CEO 2016 heeft een respons opgeleverd van 34%. De respons lijkt goed verdeeld over de verschillende cliëntgroepen binnen het Wmo-beleid. Op zich is deze respons beter dan voorheen, maar vertoont een belangrijke lacune: we weten niet wie de non-respondenten zijn en waarom zij niet hebben geantwoord. Dit geeft mogelijk een ontoelaatbare vertekening van de resultaten. Wij willen weten wat de ervaringen zijn van:

- Afgewezen cliënten voor een Wmo ondersteuning. Hoe hebben zij dit ervaren, hoe hebben zij de bejegening ervaren?
- Er zijn groepen waarvan bekend is dat zij de CEO niet invullen: migranten, laaggeletterden, cliënten uit de GGZ enzovoort. Het is interessant te weten hoe zij de zorg en bejegening hebben ervaren.
- Hoeveel mensen vragen geen zorg aan, en hebben derhalve de CEO niet ingevuld, omdat men beducht is voor een cumulatie van de (eigen)bijdragen?

Advies

Zoek een mogelijkheid om bovenstaande groepen in beeld te brengen. Bekijk of via een alternatieve methode - zoals panelbijeenkomsten, (telefonische) interviews e.d. - duidelijkheid is te krijgen over de bij hen levende ervaringen.

Toegang

65% wist waar men moest zijn bij de hulpvraag.

Advies

Dit is het antwoord van de geënquêteerden die uiteindelijk wel in zorg zijn gekomen. Diegenen die dat niet voor elkaar hebben gekregen zijn niet geïnterviewd. Dit percentage dient in de toekomst veel hoger uit te vallen. Hier ligt een opdracht om de informatie over hoe men een beroep kan doen op een Wmo voorziening te verbeteren. Wellicht behoort het tot de mogelijkheid om met enige regelmaat in Oss Actueel of bij DTV aandacht te schenken aan Wmo voorzieningen met uitleg wie er en hoe men hier gebruik van kan maken.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Slechts 21% wist dat men recht heeft op onafhankelijke cliëntondersteuning.

Advies

Vraag beter uit waarom dit cijfer zo laag uitvalt. Maken mensen geen gebruik van de onafhankelijke ondersteuner omdat zij familie meenemen. Zijn zij niet overtuigd van de meerwaarde of echte onafhankelijkheid van de ondersteuner? Enz.

Mantelzorg

35% van de ondervraagden geeft aan dagelijks ondersteuning te krijgen van een mantelzorger. Als men dit percentage afzet op het totaal van gebruikers van de Wmo voorzieningen hebben we het over een aanzienlijke groep mantelzorgers.

We weten dat er bij mantelzorgers veel problemen zijn, maar hebben geen goed zicht op het probleem in Oss.

Advies

Stel ook (een paar) vragen naar het welzijn en de problemen bij de inzet van mantelzorgers.

Tot slot willen wij nogmaals vermelden dat wij een luisterend oor vinden bij uw ambtenaren bij het meedenken over de (uitvoerings-)problemen Wmo voorzieningen.

Er is veel werk te doen. Daarbij is niet altijd voldoende tijd om tijdig en goed te overleggen of een advies uit te brengen.

Het in een vroegtijdig stadium betrokken worden bij overleg en actief mee kunnen denken begint naar onze mening tot vruchtbare resultaten te leiden.

De Adviesraad Sociaal Domein ziet uw antwoord met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,



Jaap Kool, voorzitter
Adviesraad Sociaal Domein



Mart van Wanrooij
voorzitter kenniskring Wmo