

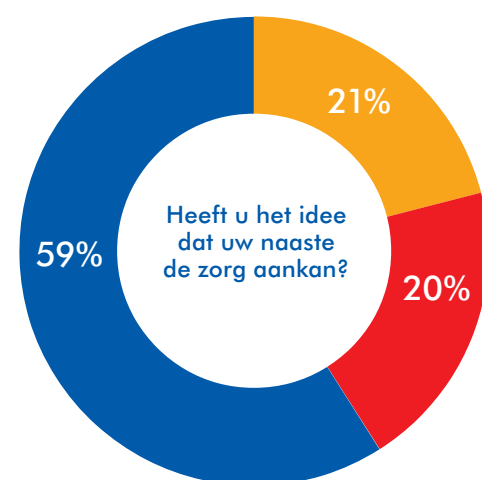
Minder positief met overbelaste mantelzorger

Sinds 2015 is mantelzorgondersteuning nadrukkelijk een gemeentelijke taak. Uit het cliëntervaringsonderzoek in 17 gemeenten valt op te maken dat dit zeker aandacht verdient: Eén op de vijf Wmo-cliënten denkt dat zijn mantelzorger de zorg niet aankan.

Wmo-cliënten die bij de gemeente aankloppen omdat hun mantelzorger overbelast is of dreigt te raken, rapporteren over de hele linie minder positieve ervaringen dan andere Wmo-cliënten.

86%

van de cliënten ontvangt hulp van partner, familie, vrienden of bureu



● Ja
● Nee
● Weet ik niet

Bron: cliëntervaringsonderzoek-wmo.nl (meting 2017)

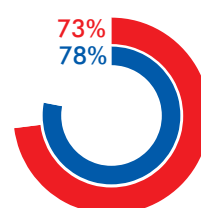
Verskil in ervaring

De figuur hiernaast geeft percentage '(helemaal) mee eens' weer voor twee categorieën Wmo-cliënten:

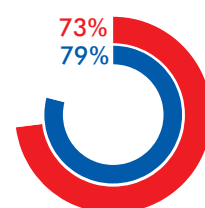
- Met overbelaste mantelzorger*
- Overige cliënten

* D.w.z. (dreigende) overbelasting van de mantelzorger was een reden om bij de gemeente aan te kloppen.

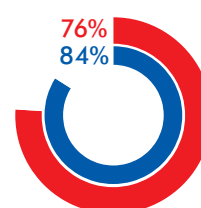
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



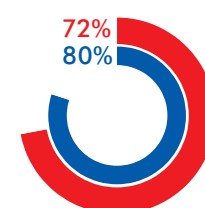
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



Bron: cliëntervaringsonderzoek-wmo.nl (meting 2017)

Samenvatting

Verreweg de meeste van de ruim veertigduizend Groningers met een Wmo-maatwerkvoorziening hebben positieve ervaringen met het contact met de gemeente en met de kwaliteit en effectiviteit van de ontvangen ondersteuning. Er zijn echter ook een paar duizend mensen met zo'n voorziening die minder positief zijn.

Daarbij zijn mensen die moeite hebben met de hoogte van de eigen bijdrage en mensen met een overbelaste mantelzorger oververtegenwoordigd.

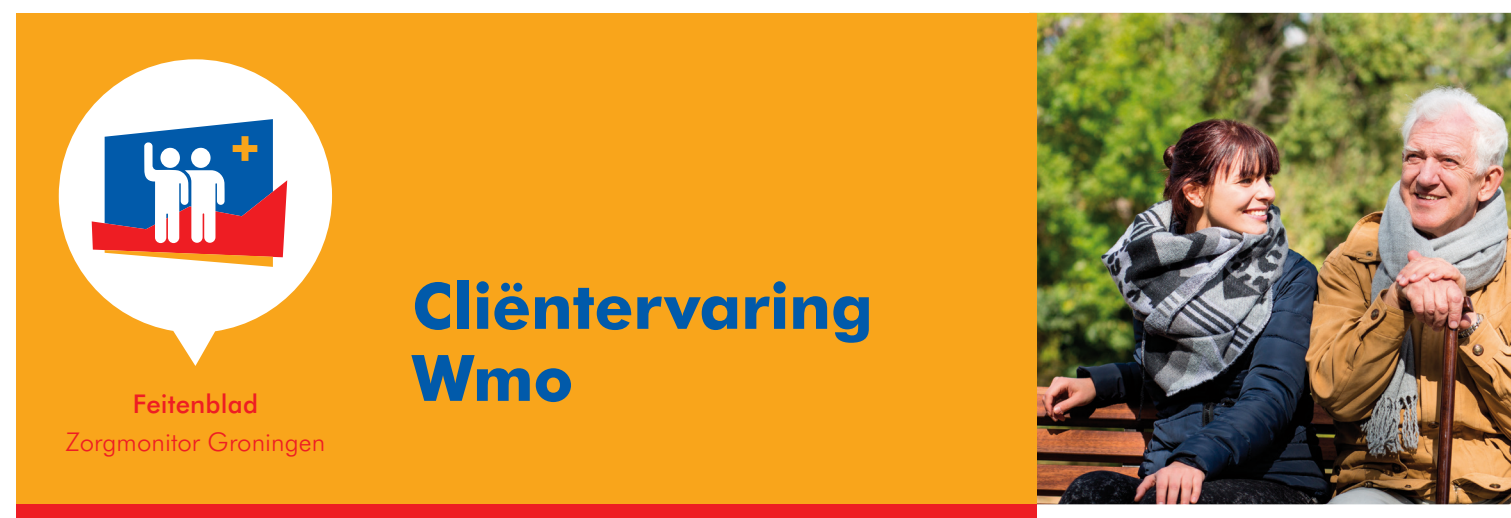
Van de onafhankelijke cliëntondersteuning, die gemeenten gratis beschikbaar stellen, wordt nauwelijks gebruik gemaakt.

Bronnen

- cliëntervaringsonderzoek-wmo.nl/groningen, Sociaal Planbureau Groningen, 2017
- www.waarstaatjegemeente.nl, KING, 2017
- Tevredenheid over het aanvragen van hulp of ondersteuning bij de gemeente, feitenblad Zorgmonitor Groningen, 2015
- Verslag bespreking cliëntervaringsonderzoek Wmo gemeente Haren, 2017
- Zicht op de Wmo, Sociaal en Cultureel Planbureau, 2017

november 2017

www.sociaalplanbureau Groningen.nl
www.ggd.groningen.nl



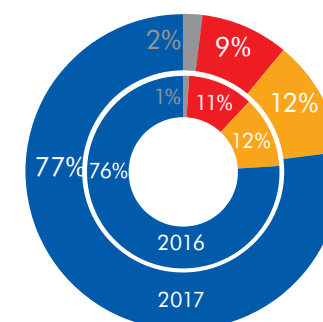
Ruim veertigduizend Groningers hebben een 'maatwerkvoorziening'¹ op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Inwoners die voor zo'n voorziening in aanmerking willen komen, gaan eerst in gesprek met de gemeente² over hun hulpvraag. In het gesprek staat centraal wat zij nodig hebben om zelfstandig te blijven wonen en mee te blijven doen in de samenleving. Het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Wmo laat zien hoe inwoners dit gesprek en de Wmo-ondersteuning ervaren. Daarnaast geeft het gemeenten informatie over hun eigen prestaties.

Uit het cliëntervaringsonderzoek in 17 Groningse gemeenten blijkt dat bijna vier op de vijf Wmo-cliënten in deze gemeenten positieve ervaringen hebben met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op hun leven. In vergelijking met een jaar eerder zijn de uitkomsten over de hele linie gunstiger. Vooral op het 'samen zoeken naar oplossingen' is vooruitgang geboekt - een duidelijke indicatie dat de kwaliteit van het gesprek tussen Wmo-cliënt en gemeente toeneemt.

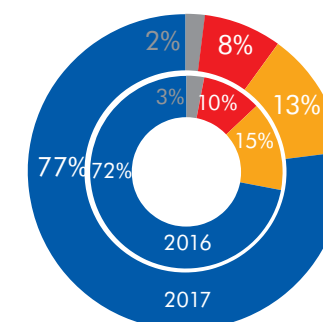
De mensen die niet positief zijn vormen een minderheid. Getalsmatig is deze minderheid niet heel klein: als 6% van alle Groningse Wmo-cliënten niet positief is, betreft het ruim 2.400 mensen. Let wel: we hebben het hier alleen over Wmo-cliënten aan wie een maatwerkvoorziening is toegekend. Mensen die niet zo'n toekenning hebben ontvangen vallen buiten het cliëntervaringsonderzoek.

Uit ander onderzoek blijkt dat zij veel minder tevreden zijn over het verloop en de uitkomsten van hun aanvraag of melding (Groninger Panel 2015, SCP 2017).

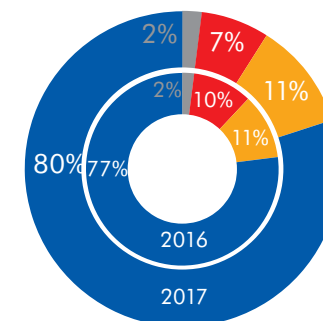
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



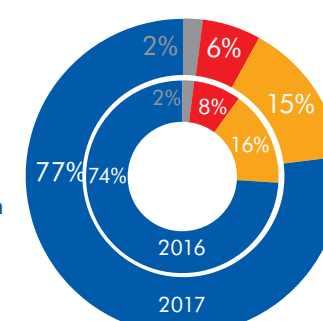
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



Bron: cliëntervaringsonderzoek-wmo.nl (meting 2016 en 2017)

● (Helemaal) mee eens
● Neutraal
● (Helemaal) niet mee eens
● Geen mening

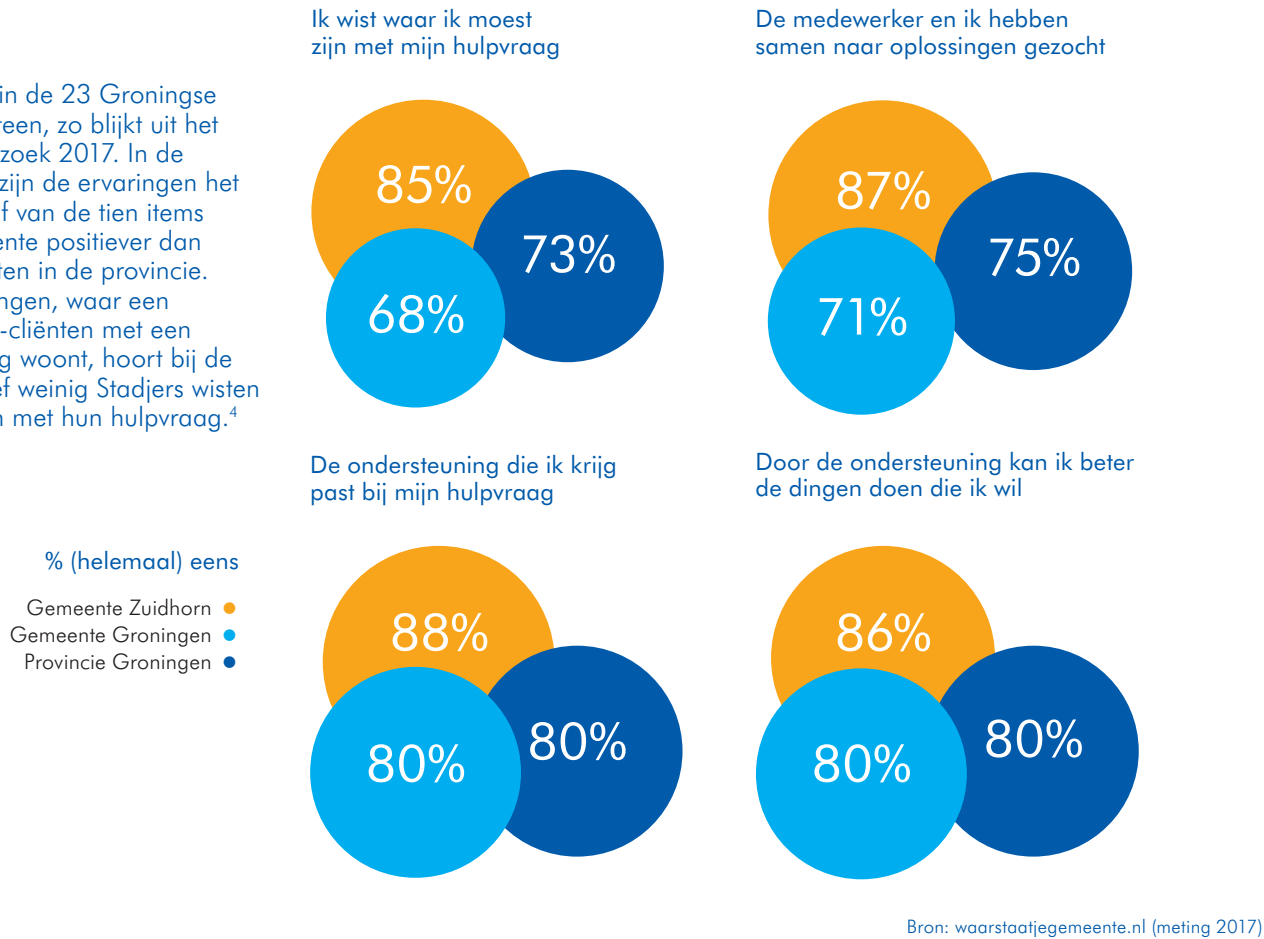
¹ Een maatwerkvoorziening is een individueel toegekende voorziening, afgestemd op de situatie van de persoon die deze ontvangt.

² Gewoonlijk met een Wmo-consulent of een medewerker van een (ander) toegangs-/WIJ-/sociaal team.

³ In 6 gemeenten (Bedum, De Marne, Eemmond, Groningen, Ten Boer en Winsum) werd het cliëntervaringsonderzoek door anderen uitgevoerd.

Van positief tot topscore

De cliëntervaringen in de 23 Groningse gemeenten lopen uiteen, zo blijkt uit het cliëntervaringsonderzoek 2017. In de gemeente Zuidhorn zijn de ervaringen het meest positief; op vijf van de tien items scoorde deze gemeente positiever dan alle andere gemeenten in de provincie. De gemeente Groningen, waar een derde van alle Wmo-cliënten met een maatwerkvoorziening woont, hoort bij de middenmoot. Relatief weinig Stadgers wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag.⁴



Bekendheid cliëntondersteuning groeit langzaam

Onafhankelijke cliëntondersteuning is een instrument om inwoners te ondersteunen in het contact met de gemeente.

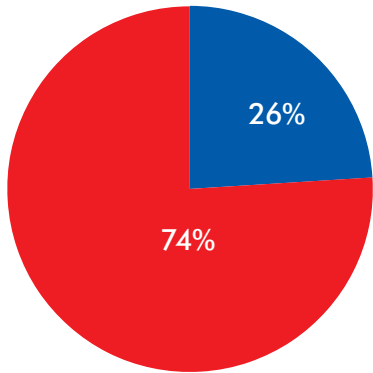
Gemeenten zijn verplicht deze ondersteuning gratis beschikbaar te stellen. Iets meer dan een kwart (26%) van de Wmo-cliënten in de provincie Groningen wist dat zij van deze ondersteuning gebruik konden maken.

In de 17 gemeenten was in slechts 2% van de gesprekken daadwerkelijk een cliëntondersteuner aanwezig.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- Ja
- Nee

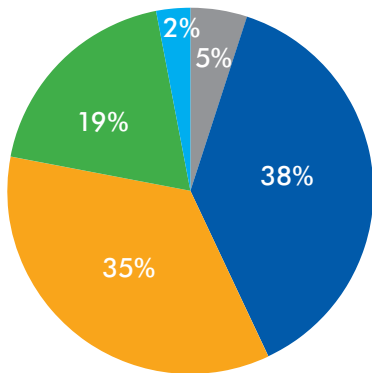
Bron: waarstaatjegemeente.nl (meting 2017)



Aanwezig bij het gesprek, naast inwoner en gemeente

- Niemand
- Zorgverlener
- Een naaste
- Cliëntondersteuner
- Iemand anders

Bron: cliëntervaringsonderzoek-wmo.nl (meting 2017)

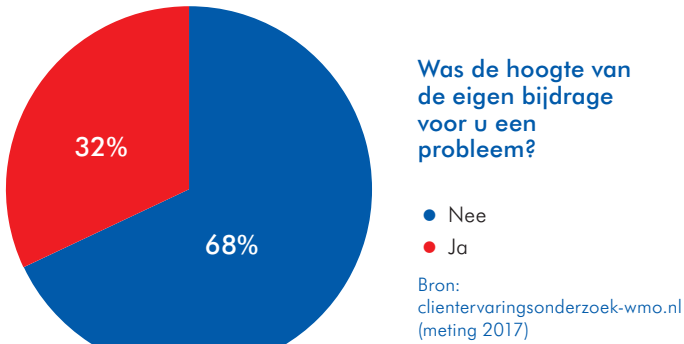


⁴ Slechts 1 gemeente scoorde lager op dit item. Op het item '... samen naar oplossingen gezocht' waren de scores in 6 Groningse gemeenten minder positief dan in de gemeente Groningen.

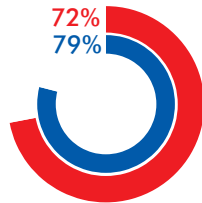
Probleem met eigen bijdrage staat niet op zichzelf

Uit landelijk onderzoek blijkt dat één op de twintig personen die zich meldt bij de gemeente voor hulp of ondersteuning vanwege de eigen bijdrage helemaal of gedeeltelijk afziet van een maatwerkvoorziening (SCP, 2017). In het cliëntervaringsonderzoek in 17 Groningse gemeenten gaf 32% van de Wmo-cliënten (die wel een maatwerkvoorziening hebben) aan dat de hoogte van de eigen bijdrage voor hen een probleem vormt.

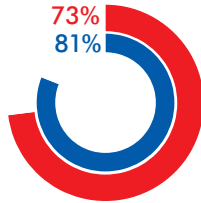
De cliëntervaringen van mensen die de hoogte van de eigen bijdrage een probleem vinden zijn over de hele linie minder positief van die van mensen voor wie de hoogte van de eigen bijdrage geen probleem is.



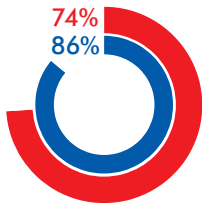
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



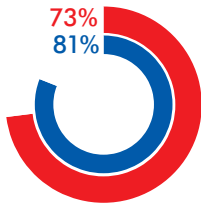
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



Verskil in ervaring

De figuur hiernaast geeft percentage 'helemaal' mee eens' weer voor twee categorieën Wmo-cliënten:

- Geen probleem met eigen bijdrage
- Wel probleem met eigen bijdrage

Bron: cliëntervaringsonderzoek-wmo.nl (meting 2017)

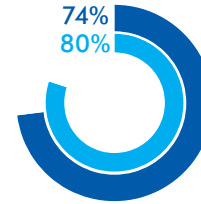
Begeleiding is vaak passende ondersteuning

Sinds 1 januari 2015 kunnen begeleiding, logeren en beschermd wonen als Wmo-maatwerkvoorziening worden toegekend. De inwoners die hierop vooral aanspraak maken - mensen met een verstandelijke beperking of psychiatrisch ziektebeeld - zijn voor veel gemeentelijke Wmo-medewerkers nieuwe doelgroepen.

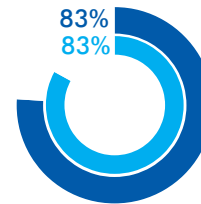
De kennis bij gemeenten over deze doelgroepen en hun problemen laat nog te wensen over (SCP 2017). Mogelijk speelt dit laatste mee in de uitkomst dat Wmo-cliënten die gebruik maken van begeleiding, logeren en beschermd wonen minder vaak positief zijn over het samen zoeken naar oplossingen.

Het goede nieuws is dat deze cliënten even vaak als andere Wmo-cliënten ondersteuning krijgen die past bij hun hulpvraag. Bovendien kunnen ze dankzij die ondersteuning zelfs iets vaker de dingen doen die ze willen.

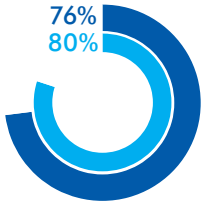
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



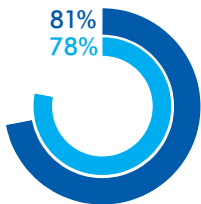
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



Bron: cliëntervaringsonderzoek-wmo.nl (meting 2017)