

MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING 2010

wmo

Drachten | Smallerland

Inhoudsopgave

COLOFON

Tekst Gemeente Smallingerland
Martine van der Linden (www.martinevanderlinden.nl)
Ontwerp / opmaak Norddesign
Druk Huisdrukkerij gemeente Smallingerland
Plaats / datum Drachten, december 2011

INLEIDING	5	
SAMENVATTING	7	
	1. FEITEN EN CIJFERS INDIVIDUELE VOORZIENINGEN WMO 2010	9
	1.1 Aantal aanvragen	9
	1.2 Doorlooptijd	10
	1.3 Uitstaande voorzieningen	12
	1.4 Financiën	13
	1.5 Loketontwikkeling	14
	2. ONDERZOEKSOPZET	15
	2.1 Doelgroep	15
	2.2. Werkwijze en respons	15
	3. RESULTATEN KLANTTEVREDENHEID AANVRAGERS INDIVIDUELE VOORZIENINGEN	17
	3.1 Algemene ervaring Wmo beleid	17
	3.2 Positieve ervaringen Wmo beleid	18
	3.3 Verbeterpunten voor het Wmo beleid	21
	3.4 Wat is belangrijk voor de toekomst?	24
	3.5 Overige aspecten	26
	4. RESULTATEN GROEPSPREKKEN	29
	4.1 Groepsgesprek met 15 vrijwilligers bij MOS	29
	4.2 Groepsgesprek cliënten verslavingszorg	30
	4.3 Groepsgesprek met cliëntenraad en klanten van MEE Friesland	32
	Bijlage 1: Vragenlijst	34



ondersteuning

2 0 w m o 1 0

voor iedereen

Inleiding

DE WET MAATSCHAPPELIJKE ONDERSTEUNING (WMO) HEEFT TOT DOEL IEDEREEN MEE TE LATEN DOEN AAN DE MAATSCHAPPIJ; OUD OF JONG, GEZOND OF MET EEN BEPERKING. DE WMO WORDT DOOR GEMEENTEN UITGEVOERD.

Gemeenten zijn verplicht jaarlijks onderzoek te doen naar de klanttevredenheid van burgers die een aanvraag voor een individuele voorziening in het kader van de Wmo hebben gedaan. Ze hebben vrijheid in de wijze waarop ze dit onderzoek uitvoeren.

Tot nu toe maakte de gemeente Smallingerland bij de uitvoering van dit onderzoek gebruik van een onderzoeksbureau. Inwoners die in het voorgaande jaar een individuele voorziening hadden aangevraagd bij het Wmo loket werden door middel van een uitgebreide schriftelijke enquête gevraagd naar hun mening over de wijze waarop de gemeente Smallingerland deze aanvraag had behandeld.

Het onderzoek door een bureau is een kostbare aangelegenheid en vraagt al met al ook nog veel personele inzet van de gemeente. Bovendien levert deze werkwijze een vrij standaard rapport op met vooral veel cijfermateriaal omtrent de verstrekking van individuele voorzieningen.

De gemeente Smallingerland heeft daarom besloten om dit jaar een eigen, meer kwalitatief, klanttevredenheidsonderzoek naar de Wmo uit te voeren. In plaats van een onpersoonlijke enquête te versturen, zijn we zelf in gesprek gegaan met onze klanten. Wethouder, beleidsambtenaren en Wmo adviesraadleden hebben, geheel in de geest van de Wmo, aan de keukentafel bij mensen thuis een gesprek gevoerd over hun persoonlijke ervaringen met de Wmo. Op deze manier hoorden we uit de eerste hand wat we goed doen en waar de verbeterpunten zitten. Bovendien hadden we op deze manier de mogelijkheid om (naast de verstrekking van individuele voorzieningen) ook andere prestatievelden van de Wmo mee te nemen in het onderzoek.

Het eerstvolgende hoofdstuk vindt u de belangrijkste feiten en cijfers omtrent de Wmo in 2010. Hoofdstuk 2 gaat over op de onderzoeksopzet. In Hoofdstukken 3 en 4 leest u de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek.



Samenvatting

IN 2010 ZIJN 2165 AANVRAGEN VOOR EEN INDIVIDUELE VOORZIENING GEHONOREERD. IN VERUIT DE MEESTE GEVALLEN BETROF HET HUISHOUDELIJKE HULP. DAARNA VOLGT DE VERVOERSVOORZIENING, WOONVOORZIENING EN DE ROLSTOELVOORZIENING (IN DEZE VOLGORDE). DE GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD VAN DE VOORZIENINGEN IS VRIJWEL ONGEWIJZIGD GEBLEKEN TEN AANZIEN VAN 2009. DE TOTALE KOSTEN VOOR HET VERSTREKKEN VAN DE VOORZIENINGEN KWAMEN UIT OP 7.401.394 EURO, WAT ONGEVEER 400.000 EURO MINDER IS DAN BEGROOT.

Het klanttevredenheidsonderzoek naar de Wmo voor de gemeente Smallingerland is dit jaar voor het eerst door medewerkers van de gemeente uitgevoerd en niet uitbesteed aan een onderzoeksbureau. Het onderzoek is gehouden onder tientallen inwoners die in 2010 gebruik maakten van de Wmo. Deze gesprekken vonden plaats in de periode juni tot en met september 2011. Het grootste gedeelte heeft aangegeven tevreden te zijn over de dienstverlening. De snelle service en de klantvriendelijkheid zijn veelvuldig als positieve punten genoemd. Als verbeterpunt is de informatievoorziening door een redelijk aantal mensen genoemd. Er zou meer bekendheid mogen worden gegeven aan de Wmo en wie er allemaal voor in aanmerking kunnen komen. Tevens zijn enkelen van mening dat er strenger gecontroleerd mag worden of de verstrekte voorziening ook daadwerkelijk wordt benut door de betreffende aanvrager.

Voor de toekomst hopen de geïnterviewden dat ze, ondanks de bezuinigingen, een beroep kunnen blijven doen op de voorzieningen die ze nodig hebben.



ondersteuning

2 0 **wmo** 1 0

voor iedereen

1 Feiten en cijfers individuele voorzieningen Wmo 2010

HOEWEL DIT RAPPORT TOT DOEL HEEFT OM VOORAL NIET TE VEEL CIJFERMATERIAAL TE NOEMEN, ZIJN EEN AANTAL TABELLEN EN GRAFIEKEN VAN BELANG OM EEN BEELD TE GEVEN VAN DE GROOTTE VAN DE WMO IN DE GEMEENTE SMALLINGERLAND.

Verreweg de meeste aanvragen die gedaan worden in het kader van de Wmo vallen onder de zogenaamde individuele voorzieningen. Hieronder worden verstaan: vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen en hulp bij het huishouden. Van dit prestatieveld van de Wmo is allerhande cijfermateriaal beschikbaar. In dit hoofdstuk vermelden we de meest belangrijke feiten en cijfers.

1.1 AANTAL AANVRAGEN

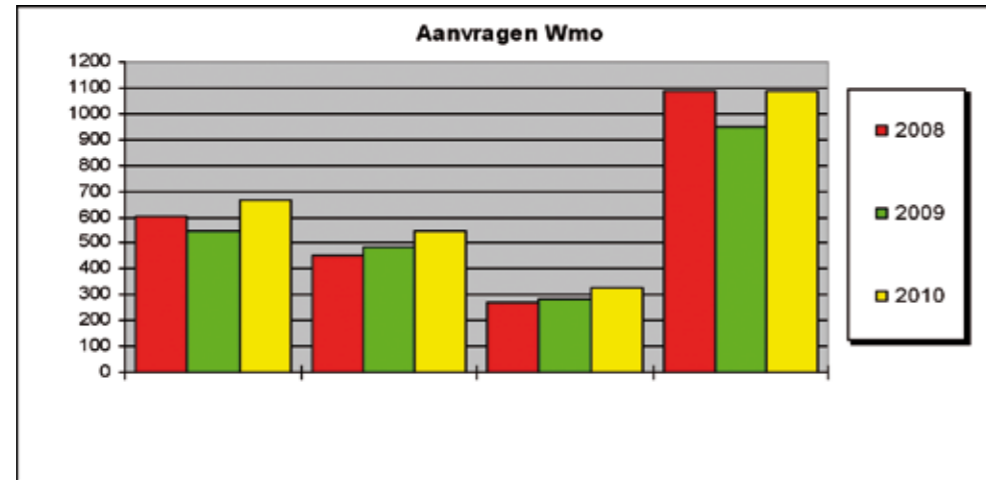
Onderstaande tabel laat het totaal aantal ingediende aanvragen voor een individuele voorziening zien.

SOORT VOORZIENING	IN BEHANDELING OP 31/12/2009	AANTAL AANVRAGEN 2010	TOEGEKEND	AFGEWEZEN	INGETROKKEN	IN BEHANDELING OP 31/12/2010
TOTAAL AANTAL AANVRAGEN	177	2.624	2.165	242	136	258

Tabel 1 Aantal aanvragen in 2010

Bron Jaarverslag Zorg 2010: Individuele voorzieningen Wmo 2010

In onderstaande grafiek is een vergelijking gemaakt van het aantal aanvragen gedurende de jaren 2008 tot en met 2010. Hierin is te zien dat voor alle voorzieningen het aantal aanvragen is gestegen ten opzichte van 2009.



Figuur 1 Aanvragen Wmo

Bron: Jaarverslag Zorg 2010: Individuele voorzieningen Wmo 2010

1.2 DOORLOOPTIJD

De tijd tussen het indienen van een aanvraag en de uiteindelijke beschikking wordt de doorlooptijd genoemd. Hoe sneller de doorlooptijd, hoe sneller de persoon weet waar hij/zij aan toe is. In onderstaande tabel zijn de gemiddelde doorlooptijden in dagen weergegeven en de spreiding van de doorlooptijden in aantallen. Het betreft hier de formele doorlooptijd (datum eerste aanvraag en datum formele beschikking).

	VERVOERS VOORZIENING	WOON VOORZIENING	ROLSTOEL VOORZIENING	HULP BIJ HET HUISHOUDEN
GEMIDDELTE DOORLOOPTIJDEN (DAGEN)				
GEMIDDELTE DOORLOOPTIJD 2009	34	42	56	21
GEMIDDELTE DOORLOOPTIJD 2010	39	47	53	21
SPREIDING VAN DE DOORLOOPTIJDEN IN 2010 (AANTALLEN)				
0 – 10 DAGEN	131 (21%)	78 (15%)	17 (5%)	483 (45%)
10 – 20 DAGEN	83 (13%)	74 (15%)	53 (17%)	161 (15%)
20 – 30 DAGEN	108 (17%)	90 (18%)	66 (21%)	151 (14%)
30 – 60 DAGEN	220 (34%)	145 (29%)	96 (30%)	214 (20%)
> 60 DAGEN	97 (15%)	120 (24%)	85 (27%)	71 (7%)
TOTAAL	639 (100%)	507 (100%)	317 (100%)	1.080 (100%)

Tabel 2 Gemiddelde doorlooptijd en spreiding

Bron: Jaarverslag Zorg 2010: Individuele voorzieningen Wmo 2010

In bovenstaande tabel is een lichte stijging van de doorlooptijd te zien bij de vervoers- en woonvoorzieningen. Dit komt door de toename van het aantal aanvragen. Er vindt geen overschrijding plaats van de wettelijke afhandelingstermijnen.



1.3**UITSTAANDE VOORZIENINGEN**

In tabel 3 is het aantal uitstaande voorzieningen afgezet tegen de uitstaande voorzieningen in voorgaande jaren

UITSTAANDE VOORZIENINGEN / INDICATIES			
SOORT VOORZIENING	2008	2009	2010
VERVOERSKOSTEN VERGOEDING	1.908	1.855	1.820
VERVOERSVOORZIENING	553	543	553
ROERENDE WOONVOORZIENING	364	391	429
ROLSTOELVOORZIENING	653	633	647
HULP BIJ HET HUISHOUDEN			
HH1 (EENVOUDIGE THUIHULP)	953	1.019	1.108
HH2 (COMPLEXE THUIHULP)	632	511	459
PERSOONSGEBONDEN BUDGET	208	203	198

Tabel 3 Aantal uitstaande voorzieningen / indicaties

Bron: Jaarverslag Zorg 2010: Individuele voorzieningen Wmo 2010

Het aantal personen dat een vervoerskostenvoorziening krijgt, daalt nog steeds. Daarnaast stijgt het aantal uitstaande woonvoorzieningen. Het aantal personen dat een vervoersvoorziening, rolstoelvoorziening en persoonsgebonden budget krijgt ontwikkelt zich redelijk stabiel. De verschuiving tussen HH1 en HH2 is nog steeds zichtbaar: het aantal personen dat HH1 krijgt stijgt, terwijl het aantal personen dat HH2 krijgt daalt. In totaal is het aantal personen dat Hulp bij het huishouden krijgt iets gestegen.

**1.4****FINANCIËN**

De kosten die gemoeid zijn met bovenstaande voorzieningen zijn weergegeven in onderstaand overzicht:

	BEGROOT 2010	JAARREKENING 2010	JAARREKENING 2009
HULP BIJ HET HUISHOUDEN			
HH1 EN HH2	4.552.740	4.489.267	4.568.236
EIGEN BIJDRAGE HULP BIJ HET HUISHOUDEN	-625.000	-602.363	-738.000
PERSOONSGEBONDEN BUDGET	810.000	793.272	758.133
ROLSTOELEN	738.000	709.523	662.109
VERVOERSVOORZIENINGEN	1.215.000	1.179.387	1.169.250
WOONVOORZIENINGEN	906.000	643.775	989.970
SPECIFIEKE UITKERINGEN WMO			
VERVOERSVOORZIENING BBAG			
(ZUIDOOSTZORG EN TALANT)	205.000	188.533	205.000
TOTALE KOSTEN WMO	7.801.740	7.401.394	7.614.698

Tabel 4 Kosten Wmo 2010

Bron: Jaarverslag Zorg 2010: Individuele voorzieningen Wmo 2010

In 2010 is er in totaal € 400.000 minder uitgegeven dan begroot. Dit wordt veroorzaakt door:

- woonvoorzieningen, ca € 260.000 minder
In 2010 zijn minder grote kostbare woningaanpassingen geweest en wel meer kleine woonvoorzieningen.
- Huishoudelijke hulp, ca € 80.000 minder

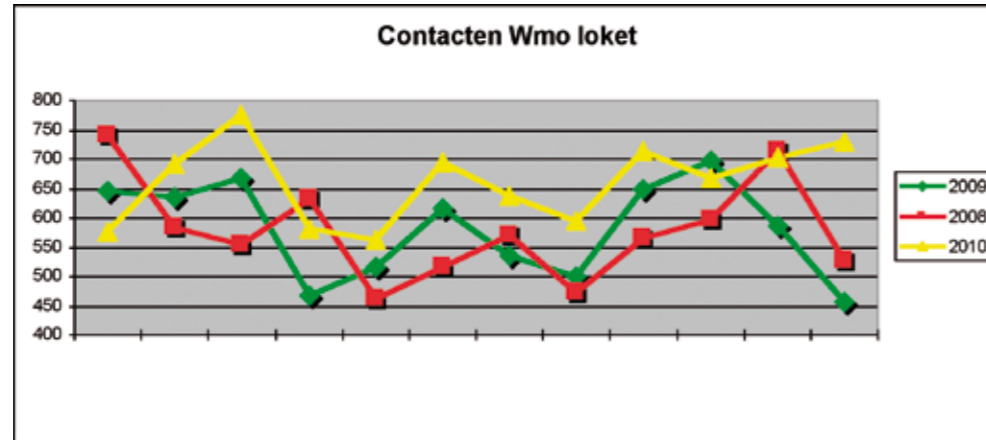
Dit wordt veroorzaakt door de verschuiving van HH2 naar HH1.

- Vervoersvoorziening, ca € 35.000 minder
- Rolstoelen, ca € 20.000 minder

1.5

LOKETONTWIKKELING

In 2010 heeft het Wmo-loket gemiddeld 660 klantcontacten per maand gehad. Dit ten opzichte van een gemiddeld klantencontact van 581 in 2009 per maand. Ongeveer 54% van de contacten vindt plaats via de telefoon, 24% van de contacten vindt in het loket zelf plaats en circa 21% van de personen zoekt schriftelijk contact met het Wmo-loket. In figuur 2 is de ontwikkeling van het aantal klantcontacten weergegeven.



Figuur 2 Contacten Wmo loket

Bron: Jaarverslag Zorg 2010: Individuele voorzieningen Wmo 2010



2 Onderzoeksopzet

DIT JAAR IS GEKOZEN VOOR EEN KWALITATIEF ONDERZOEK NAAR DE KLANTTEVREDENHEID OVER DE UITVOERING VAN DE WMO. MEDEWERKERS VAN DE GEMEENTE ZIJN HIERVOOR IN GESPREK GEGAAN MET INWONERS DIE IN HET AFGELOPEN JAAR TE MAKEN HEBBEN GEHAD MET DE WMO. DEZE GESPREKKEN ZIJN GEVOERD IN DE PERIODE VAN JUNI 2011 T/M SEPTEMBER 2011.

2.1

DOELGROEP

De doelgroep van het onderzoek waren alle burgers die in 2010 te maken hebben gehad met de Wmo. Of dit nu iemand is die een individuele voorziening heeft aangevraagd bij het Wmo loket of ondersteuning krijgt van Verslavingszorg, mantelzorg verleent, cliënt van MEE of Stichting Aanzet is of vrijwilliger bij de welzijnsorganisatie.

Het was de bedoeling om burgers vanuit alle prestatievelden van de Wmo te benaderen om zodoende een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de klanttevredenheid. De Wmo is immers meer dan alleen het verstrekken van voorzieningen.

2.2

WERKWIJZE EN RESPONS

Inwoners van Smallingerland die in 2010 een individuele voorziening hebben aangevraagd zijn steekproefsgewijs door middel van een brief gevraagd of ze hun medewerking wilden verlenen aan een huisbezoek waarin hun mate van tevredenheid over de uitvoering van het Wmo beleid besproken zou worden. Vervolgens werd telefonisch al dan niet een afspraak gemaakt. Er zijn honderd personen aangeschreven. Hiervan heeft 80% besloten hun medewerking te verlenen aan het onderzoek.



De huisbezoeken werden uitgevoerd door wethouder Egbert Berenst, medewerkers van de afdeling Samenlevingszaken van de gemeente en leden van de Wmo adviesraad.

Voor de burgers van andere prestatievelen is contact gezocht met de aanbieders van de specifieke zorg. In overleg met de zorgverleners zijn drie groeps gesprekken gevoerd, namelijk met cliënten van MEE, cliënten van Verslavingszorg en vrijwilligers van de MOS.

Tijdens het huisbezoek werd slechts een beperkt aantal vragen gesteld. Het was de bedoeling om een inhoudelijk gesprek op gang te brengen in plaats van het aflopen van een vragenlijst. Zie bijlage 1 voor de vragenlijst die gebruikt werd. Dit formulier werd ook gebruikt voor de uitwerking van het gesprek door de interviewer. Na afloop kreeg de respondent als dank voor de medewerking een doosje bonbons aangeboden.



3 Resultaten klanttevredenheid aanvragers individuele voorzieningen



3.1

ALGEMENE ERVARING WMO BELEID

Verreweg de meeste mensen die een beroep doen op de Wmo doen een aanvraag voor een individuele voorziening. Het overgrote deel van deze Wmo-gebruikers heeft positieve ervaringen met de uitvoering van het Wmo-beleid in de gemeente Smalingerland, zo blijkt uit het klanttevredenheidsonderzoek. Men heeft ondermeer de ervaring dat de gemeente snelle en goede service verleent en zeer klantvriendelijk is.

De mensen die negatieve ervaringen hebben, hebben dit onder andere omdat in hun geval de dienstverlening traag was, er huns inziens te veel onduidelijkheden zijn omtrent de Wmo, of omdat ze het niet volledig eens zijn met besluiten die worden gemaakt voor wat betreft het toewijzen van een bepaalde Wmo-voorziening.

Goede service, aandacht voor de klant, snel handelen; zomaar een greep uit de antwoorden die de geïnterviewden gaven op de vraag 'Wat doet de gemeente Smallingerland goed?'. Dit hoofdstuk gaat dieper in op de positieve feedback met betrekking tot het deel van het Wmo-beleid waar de geïnterviewden ervaring mee hebben.

SERVICE

Een veelgenoemd pluspunt is de snelle service van de gemeente. In het gros van de gevallen wordt er binnen korte tijd gehoor gegeven aan een aanvraag. Eén van de geïnterviewden heeft enige tijd geleden telefonisch een scootmobiel in natura aangevraagd bij de gemeente. Vervolgens kreeg hij bezoek van de leverancier en veertien dagen na aanvraag was hij in het bezit van een scootmobiel. In een ander geval is een meneer voor indicatie bij het Wmo-loket geweest; hij wilde huishoudelijke hulp aanvragen. Binnen korte tijd heeft hij deze hulp gekregen.

"Ik werd snel en plezierig geholpen door de medewerker van het Wmo-loket. Hij had veel begrip voor mijn situatie. Ik vroeg een traplift aan en die werd drie weken na aanvang geleverd en geplaatst. Kortom: ik ben zeer tevreden."

COMMUNICATIE

De gemeente communiceert goed en helder naar haar cliënten, zo is de ervaring van veel mensen. Eén man vat het kort samen: 'iets kan wel, of iets kan niet'. Wanneer het leveren van een voorziening langer duurt dan verwacht, stelt de gemeente de cliënt hiervan op de hoogte, zo hebben diverse geïnterviewden ervaren. Verder is het taalgebruik in brieven en formulieren begrijpelijk.

Een aantal mensen geeft aan dat ze bij het Wmo-loket rustig hun verhaal kunnen doen. Ze hebben het gevoel dat er naar hen wordt geluisterd. Ze worden goed geadviseerd en eventueel geholpen bij het invullen van formulieren. Ze vinden de medewerkers zeer betrokken. Zo ook een cliënt die door omstandigheden huishoudelijke hulp kreeg voor zes weken. Toen deze termijn bijna was verstreken, is deze vrouw gebeld door een medewerker van de gemeente. Hij gaf aan dat de huishoudelijke hulp bijna afliep en vroeg aan de mevrouw of zij wilde dat de termijn verlengd zou worden. De vrouw in kwestie gaf aan dat zij geen hulp meer nodig had, maar vond het wel heel fijn dat de gemeente erover belde; zelf had ze niet in de gaten dat de zes weken huishoudelijke hulp bijna voorbij waren.

Een andere cliënt geeft aan dat er naar haar idee bij het Wmo-loket minder sprake is van bureaucratie in vergelijking met enkele jaren geleden. Deze persoon is in 2008 naar Drachten verhuisd. Ze moest toen volgens eigen zeggen perse langskomen bij de gemeente om een aanvraagformulier voor Wmo-voorzieningen op te vragen. Zij heeft dit als onnodige bureaucratie ervaren. Inmiddels worden volgens haar de aanvraagformulieren opgestuurd, wat zij zeer klantvriendelijk vindt.

"Als ik iets aanvraag moest de medewerker van het Wmo-loket soms iets uitzoeken. Ik werd altijd nog dezelfde dag of een dag later teruggebeld over de stand van zaken. Er werd dan ook altijd aangegeven hoe lang het ongeveer zou duren voordat de door mij aangevraagde voorzieningen geleverd zouden worden. Dat vind ik erg prettig."

Ook over website van de gemeente Smallingerland is positief gesproken. Deze geeft volgens een geïnterviewde duidelijke informatie over de Wmo. Tevens vindt deze persoon de openingstijden van het loket perfect. Tot slot heeft zij de ervaring dat wanneer je belt met een vraag en de betreffende contactpersoon er niet is, ze altijd snel weer wordt teruggebeld. 'Alle informatie die wordt vertrekt is duidelijk', stelt zij tot slot.



DIENSTVERLENING IN HET ALGEMEEN

De dienstverlening in zijn algemeen bevalt velen prima zoals het nu is. Zoals een vrouw die spierdystrofie heeft en niet goed ter been is. Zij maakt al geruime tijd gebruik van diverse Wmo-voorzieningen, namelijk een handbewogen rolstoel, een scootmobiel, een badlift en een traplift. Ze is zeer tevreden over de dienstverlening van de gemeente. Zij vindt de toegankelijkheid van het Wmo-loket goed en vindt de consultant waarmee zij van doen had bij het aanvragen van voorzieningen deskundig en vriendelijk.

Een andere geïnterviewde is volgens eigen zeggen 'geweldig geholpen' toen zij eind 2009 na een hersenbloeding weer naar huis mocht. Haar arts liet haar alleen naar huis gaan op voorwaarde dat zij huishoudelijke hulp zou krijgen plus een rollator of rolstoel. Dit advies werd vlot en zonder problemen overgenomen door de gemeente Smallingerland.

"Welk cijfer ik de dienstverlening zou willen geven? Een 8."

De dienstverlening van hulpmiddelenleverancier Harting Bank scoort bij een behoorlijk aantal geïnterviewden eveneens hoge ogen. Eén van de geïnterviewden vertelde hoe een tijd geleden een wiel van zijn scootmobiel kapot ging op een kruispunt. Na één telefoontje en een kwartier wachten had de leverancier het wiel gewisseld.



3.3 VERBETERPUNTEN VOOR HET WMO BELEID

Alle geïnterviewden werd de vraag voorgelegd: 'Wat kan de gemeente beter doen met betrekking tot het deel van het Wmo beleid waar u ervaring mee heeft?' Ongeveer de helft gaf aan tevreden te zijn en geen toevoegingen te hebben. De verbeterpunten die zijn genoemd, hebben dikwijls betrekking op de voorlichting omtrent de Wmo; er is over deze wet te weinig bekend volgens de respondenten.

INFORMATIE

Veel mensen zijn op de hoogte van een aantal aspecten van de Wmo, maar zouden graag meer willen weten over ondersteuning vanuit deze wet. Zo geeft iemand aan de behoefte te hebben aan informatie over geschikt wonen. 'Wat moet er aan een huis gebeuren om daar te kunnen blijven wonen met een beperking?', luidt haar vraag. Een andere geïnterviewde zou graag meer informatie willen over vervoer in de winter als alternatief voor de scootmobiel. In het onderzoek komen meer van dit soort voorbeelden naar voren.

Eén persoon geeft de gemeente het advies om regelmatig in Breeduit of via andere media informatie te verstrekken over de mogelijkheden van hulpverlening op grond van de Wmo.

Sommigen geven aan graag thuis een persoonlijk gesprek te willen voeren wanneer ze een vraag hebben. Dat is volgens hen persoonlijker dan een gesprek aan het Wmo-loket. Bovendien is het voor hen makkelijker om de persoonlijke situatie uit te leggen, omdat ze het dan kunnen laten zien.

"Ik wist niet dat ik in aanmerking kwam voor een vervoersvoorziening. Mijn schoonzoon was daar bij toeval achtergekomen. Ik denk dat er meer voorlichting moet komen over wat de Wmo inhoudt."

DIENSTVERLENING

Een relatief klein aantal geïnterviewden heeft de ervaring dat de dienstverlening van de gemeente Smallingerland traag is. Eén mevrouw vroeg huishoudelijke hulp aan, waarna er iemand van het Wmo-loket bij haar is geweest. Het duurde daarna best lang voordat ze de juiste hulp kreeg, wat volgens haar komt door de complexe situatie waarin zij verkeert. Toen ze eenmaal de hulp kreeg, was ze er wel erg tevreden over.

Een ander geval is van een mevrouw die mantelzorger is voor haar dochter en zelf ook gezond

heidsproblemen heeft. Zij heeft de ervaring dat ze bij het aanvragen van een voorziening door een medewerker van het Wmo-loket werd doorverwezen naar andere instanties die haar vervolgens weer terugverwezen naar de gemeente Smallingerland. Ze heeft vanwege de zware zorg voor haar dochter weinig energie om telkens weer contact op te nemen met een andere instelling. Hierdoor loopt ze mogelijk vergoedingen mis, zo vreest zij.

Enkele geïnterviewden geven aan dat ze de dienstverlening bij het Wmo-loket als afstandelijk en zakelijk hebben ervaren. Zoals een mevrouw die een vervoersvoorziening aan wilde vragen. Die kreeg ze niet, omdat ze in principe nog 200 meter kon lopen. Deze afstand afleggen is voor de vrouw echter zwaar. Toen ze later opnieuw de vervoersvoorziening aanvraag, kreeg ze overigens wel direct een taxivergoeding.

In het geval van een man die werd opgenomen in verpleeghuis Bertilla bleek één en ander stroef te lopen. De indicatiestelling, de opname van meneer in Bertilla en het afstemmen van de zorg was volgens de man complex. Daarnaast ging alle aandacht uit naar hemzelf, en niet naar zijn vrouw die zijn mantelzorger is. Er werd bijvoorbeeld niet aangegeven dat zijn vrouw via de Wmo in aanmerking kan komen voor ondersteuning. Ze werd wel 'uitermate vriendelijk' geholpen bij het invullen van formulieren.

"De eerste keer dat ik een aanvraag deed voor een parkeerkaart bij het Wmo-loket ging het gesprek heel moeizaam. Ik had het gevoel dat ik niet werd begrepen. Ik had geen klik met de dame achter het loket. Er werd niet goed naar mij geluisterd en de parkeerkaart kwam er niet. Een jaar later ben ik opnieuw naar het Wmo-loket gegaan en toen was het zo voor elkaar. Ook bij de overige aanvragen ging alles naar wens."

BESLUITEN

Een aantal geïnterviewden geeft aan het niet volledig eens te zijn met besluiten die worden gemaakt op het gebied van het toewijzen van Wmo-voorzieningen. Zo is bij een vrouw de aanvraag om huishoudelijke hulp afgewezen omdat zij een echtgenoot heeft en een dochter van 21 jaar. Enerzijds snapt ze het besluit, maar ze vindt het moeilijk om haar man en dochter de schoonmaak te laten doen. Ook zouden verschillende mensen graag meer uren huishoudelijke hulp willen ontvangen. Ze ontvangen nu volgens eigen zeggen te weinig hulp om het huishouden op orde te laten krijgen.



Een vrouw die slechtziend is, heeft enige tijd geleden een vervoersvoorziening aangevraagd. Omdat ze nog wel goed ter been is, heeft ze maar vijftig procent van de maximale vervoersvoorziening gekregen. Dit vindt ze niet eerlijk, omdat zij naar haar mening even afhankelijk van een vervoersvoorziening is als iemand die niet goed kan lopen. Omdat ze voor de behandeling van haar ogen vaak naar het ziekenhuis moet, gaat de vervoersvergoeding helemaal op aan het reizen van en naar het ziekenhuis. Daardoor is het voor haar bijna niet mogelijk de taxi voor ander vervoer in te schakelen, zoals voor het doen van boodschappen.

LEVERANCIERS

Sommigen spreken uit dat ze behoefte hebben aan meer keuze uit de leveranciers van voorzieningen. Eén iemand zou bijvoorbeeld niet meer Harting Bank als leverancier willen hebben, maar Vitalis. Dit in verband met de keuze uit scootmobielen die bij laatstgenoemde groter is. Daarnaast heeft deze mevrouw de ervaring dat ze onbeleefd werd behandeld door medewerkers van de Harting Bank.

Een tweede persoon merkt op dat de Thuiszorg De Friese Wouden en ZuidOostZorg alleen beschikbaar zijn voor zorg in natura, wat deze persoon te beperkt vindt. Deze persoon ziet zich daardoor genoodzaakt om via de Persoonsgeboden Budget zorg in te kopen.

Met betrekking tot Harting Bank gaven diverse mensen aan dat deze leverancier niet met regelmaat langskomt voor het onderhoud van bijvoorbeeld een scootmobiel. Iemand anders heeft de indruk dat Harting Bank zich het er soms 'wat makkelijk van af maakt'. Als er een medewerker van dit bedrijf langskomt voor bijvoorbeeld het plakken van een rolstoelwiel, maar er blijkt ook iets met de remmen van de rolstoel te zijn, dan doen ze aan dit laatste niets. Daar is dan geen opdrachtbon voor geschreven. De betreffende geïnterviewde zou het fijn vinden als de houding van Harting Bank in deze gevallen wat meer servicegericht zou zijn 'maar het is slechts een aandachtspunt', zo voegt hij eraan toe.



CONTROLE

Een enkeling merkt op dat de controle op de uitvoering van de Wmo strenger zou mogen zijn. Een vrouw geeft aan een aantal mensen te kennen dat het Persoonsgebonden Budget niet inzet voor zorg, maar het benut als een extra zakcentje. Iemand anders betwijfelt eveneens of het altijd wel nodig is dat iemand een bepaalde voorziening krijgt toegewezen. Zij ziet in de directe omgeving dat er huishoudelijke hulp wordt verstrekt terwijl er grote kinderen in huis zijn die volgens haar 'best kunnen helpen om de woning schoon te houden'.

"Ik ging naar de gemeente om een parkeerkaart in combinatie met ontheffing van het fietsverbod in de promenade aan te vragen. Mij werd toen ongevraagd een taxivergoeding aangeboden. Ik vond dit wel heel gemakkelijk gaan, mede in verband met de bezuinigingen. Ik vind dat medewerkers van de gemeente goed moeten bepalen wat echt nodig is en wat niet."

3.4

WAT IS BELANGRIJK VOOR DE TOEKOMST?

Veel mensen zijn tevreden met hoe het nu gaat en weten geen zaken voor de toekomst te benoemen. Zij die op deze vraag wel antwoord hebben gegeven, noemen de meest uiteenlopende onderwerpen. Er zijn twee wensen uitgesproken die door meerdere mensen wordt gedeeld. Namelijk dat men zo lang als mogelijk hoopt te kunnen blijven wonen in hun huidige woning en dat ze, ondanks de bezuinigingen, wel de hulp blijven krijgen die ze nodig hebben.

MEER INFORMATIEVOORZIENING

Verder zijn er veel opmerkingen geplaatst met betrekking tot informatievoorziening. Er zou meer en betere informatie verstrekt moeten worden over de Wmo. En dan zo specifiek mogelijk: wat is er in bepaalde gevallen nodig en wat niet? In één geval gaf de aanvrager aan zelf in de zorg te werken, maar niet te weten hoe en waar je contact kunt hebben met het Wmo-loket. 'Bij een huisarts is dat duidelijk. Maar bij de thuiszorg heb je te maken met de gemeente, de thuiszorgorganisatie en de indicatiebepaling.'

Iemand anders zegt het belangrijk te vinden dat de Wmo in de toekomst doorzichtig blijft. Zij heeft de ervaring dat het door de vele instanties en regelingen moeilijker wordt om in 'het woud van regelingen' een weg te vinden.

"Ik heb zorgen over de toekomst van mijn dochter. Zij zal altijd aangewezen zijn op hulp en begeleiding. Ik hoop dat mijn kind ook in de toekomst goed wordt verzorgd en begeleid. Ook als wij, haar ouders, haar niet meer kunnen verzorgen."

MOBILITEIT

Eén mevrouw maakt in Drachten wel eens mee dat alle invalideparkeerplaatsen bezet zijn. Wanneer ze geen plek vindt, rijdt ze weer terug naar huis en probeert ze het later op de dag weer. Zij vraagt zich af of het aantal invalideparkeerplaatsen in Drachten uitgebreid kan worden. Verder werd met betrekking tot mobiliteit de suggestie gedaan om de elektrische fiets onderdeel van de vergoedingenlijst uit te laten maken. Sommigen hebben als advies gegeven om de mogelijkheden voor aanvullend lokaal vervoer te onderzoeken zodat binnen de vervoersregeling ook de taxiritten voor bezoeken en winkelen mogelijk blijven.

Een andere geïnterviewde geeft met betrekking tot mobiliteitsvoorzieningen aan het jammer te vinden dat je als gebruiker niet een paar rolstoelen kunt uitproberen bij de leverancier, 'maar dat je het moet doen met wat men je aanreikt'.

"Ik vind persoonlijke aandacht belangrijk. Een persoonlijk gesprek heeft meerwaarde."

AANBIEDERS VOORZIENINGEN

Zoals ook in het vorig hoofdstuk werd genoemd, vinden enkele geïnterviewden dat er meer keus moet komen in de organisaties die voorzieningen leveren en dat het aanbod van de zorg in natura breder moet. Verder onderstreept een aantal mensen dat ze hopen dat de gemeente goede, gespecialiseerde beoordelaars in dienst houdt en dat de gemeente een efficiënt beleid voert op het gebied van Wmo-verstrekkingen, mede in verband met de huidige bezuinigingen. Enkele geïnterviewden kennen mensen die gebruik maken van bepaalde Wmo-voorzieningen terwijl zij sterk betwijfelen of dat wel terecht is.



3.5

OVERIGE ASPECTEN

Het overgrote deel van de geïnterviewden had geen verdere opmerkingen met betrekking tot de Wmo. Zij die dat wel hadden, hadden voornamelijk vragen over hun persoonlijke situatie. De interviewers hebben deze vragen doorgegeven aan het Wmo-loket die vervolgens met deze mensen contact heeft opgenomen. In dit hoofdstuk enkele opmerkingen die betrekking hebben op de gemeente Smallingerland en de Wmo.

MOGELIJKHEDEN VAN WMO

Er heerst bij een aantal mensen onduidelijkheid over de Wmo. Een mevrouw weet niet of zij op de hoogte is van alle mogelijkheden van de Wmo. Echter op het specifieke terrein waarmee zij nu te maken heeft denkt ze wel voldoende informatie te hebben. De Wmo is wel heel breed, zo stelt zij, en zij gaat er van uit dat zij niet weet wat er allemaal meer onder de Wmo valt. Verder vindt ze het lastig dat ze bij het aanvragen van een voorziening met meerdere instanties te maken heeft zoals de zorgverzekeraar, zorgkantoor en gemeente. Het mooiste zou volgens haar zijn dat je met één instantie te maken krijgt.



WMO-REGELINGEN

Er werden vragen gesteld omtrent bepaalde Wmo-regelingen. Bijvoorbeeld over hoe reëel het is om inwonende, studerende kinderen mee te laten wegen in de taken voor een huishouding. Waarom er bij de beoordeling van de duur van de hulp alleen wordt gekeken naar de normale herstelperiode en niet naar de situatie waarin een persoon verkeert? Deze laatste vraag wordt bijvoorbeeld gesteld door een vrouw die een ernstige vorm van artrose heeft. De klachten ten gevolge van slijtage rond de knieën komen steeds terug, ook ná de herstelperiode van de knieoperatie. Eén iemand zegt het te betreuren dat voor ieder onderdeel van de huishoudelijke hulp een bepaald aantal minuten staat, wat zo strak is geregeld dat er volgens haar geen tijd meer is voor een praatje.

“Wij hebben het als zeer plezierig ervaren dat iemand van de gemeente langskwam voor dit persoonlijk gesprek over de Wmo. Het wordt zeer gewaardeerd en is wat ons betreft voor herhaling vatbaar.”

TEVREDEN WONEN

Een aantal mensen geeft aan zeer tevreden te wonen in Drachten. Eén stel geeft aan dat ze tevreden is over gemeente Smallingerland, die hen goed op de hoogte houdt van ontwikkelingen in deze plaats die op hen van toepassing zijn. Een andere mevrouw die is geïnterviewd hoopt dat de gemeente betrokken blijft bij haar inwoners.



ondersteuning

2 0 wmo 1 0

voor iedereen

4 Resultaten groeps gesprekken

4.1

GROEPSGESPREK MET 15 VRIJWILLIGERS BIJ MOS

De vrijwilligers die voor dit gesprek zijn benaderd zijn als preventief huisbezoeker werkzaam bij Maatschappelijke Onderneming Smalingerland (MOS).

POSITIEVE ERVARINGEN WMO-BELEID

De ervaringen met het Wmo-loket zijn overwegend positief. De hulpverlening en de benadering vanuit het loket zijn goed. Ook wat men merkt van het vrijwilligersbeleid is positief. De vijftien personen ervaren geen probleem qua privacy bij het loket in het gemeentehuis; men kan prima zijn of haar verhaal doen. Indien gewenst kan het gesprek gevoerd worden in een aparte ruimte. Men heeft het gevoel invloed uit te kunnen oefenen op het gemeentelijk beleid. Op aangeven van de vrijwilligers van het preventief huisbezoek is de trapliftregeling verruimd.

VERBETERPUNTEN WMO-BELEID

De wachttijden bij het loket kunnen volgens de geïnterviewden korter. Soms moet er zes weken worden gewacht voordat men een vervoersvoorziening krijgt en dan is het soms niet meer nodig. Verder zou men graag willen dat er minder formulieren hoeven worden ingevuld. Daarnaast zou de gemeente beter moeten controleren of de voorzieningen die zij verstrekt ook daadwerkelijk worden benut. Volgens de vrijwilligers worden er veel scootmobielen verstrekt waar niets mee wordt gedaan.

"Herhaling van informatie is heel belangrijk"

Aandacht aan vrijwilligerswerk wordt tevens belangrijk gevonden. Men is van mening dat de gemeente artikelen over verschillende vormen van vrijwilligerswerk moet blijven plaatsen in Breeduit Drachten. Dit werd in 2010 ook gedaan en dat is bij de meeste mensen wel opgevallen. Daarnaast zou de gemeente meer waardering mogen hebben voor vrijwilligers en dit ook vaker mogen laten blijken.



SCIO benadert mensen die huishoudelijke hulp ontvangen telefonisch. Doordat mensen zich aan de telefoon dikwijls beter presenteren dan dat ze zijn, krijgen ze minder uren huishoudelijke hulp, zonder dat naar de feitelijke thuissituatie wordt gekeken. Dit zou anders moeten volgens de vrijwilligers. Tot slot is er onder de mensen die de vrijwilligers bezoeken veel eenzaamheid, zo is de ervaring. De gemeente moet hier meer tegen doen.



WAT IS BELANGRIJK VOOR DE TOEKOMST?

Het is volgens de vrijwilligers belangrijk dat er meer en blijvende aandacht komt voor vrijwilligers, het Wmo-loket en MOS via Ben'r en Breeduit. De Wmo-adviesraad moet meer voor het voetlicht worden gebracht: wat doet deze raad en waarom is het er? Dit is nog vrij onbekend bij veel mensen, zo is de ervaring. Verder zouden de vrijwilligers graag willen zien dat de gemeente na bijvoorbeeld zes maanden controleert of de scootmobiel daadwerkelijk wordt gebruikt door de mensen die er één toegewezen hebben gekregen.

4.2

GROEPSGESPREK CLIËNTEN VERSLAVINGSZORG

Vier cliënten van Verslavingszorg Noord Nederland (VNN) zijn benaderd voor een interview met betrekking tot het Wmo-beleid. Ze bezoeken alle vier regelmatig inloop De Zijkant van VNN. Eén van hen is afhankelijk van de methadonverstrekking, één van hen krijgt ambulante woonbegeleiding en alle vier krijgen ze financiële begeleiding van VNN in verband met schulden. Drie van de vier zijn afgekickt (hadden voorheen alcohol- of gokverslaving).

POSITIEVE ERVARINGEN WMO-BELEID

Eén van de geïnterviewden krijgt ambulante woonbegeleiding van VNN. Hij kan hierdoor zonder problemen zelfstandig wonen. In het verleden heeft hij door zijn verslaving en ongestructureerde leven veel overlast veroorzaakt met als gevolg dat hij zijn huis werd uitgezet. Dankzij de begeleiding die hij nu krijgt gaat het beter met hem. Hij denkt dat de ambulante woonbegeleiding voor veel mensen die in zijn situatie zitten goed zou zijn.

VERBETERPUNTEN WMO-BELEID

De vier geïnterviewden geven aan het enerzijds fijn te vinden om naar De Zijkant te komen omdat ze daar mensen tegenkomen die hen begrijpen. Anderzijds willen ze ook mensen ontmoeten die zich niet 'aan de onderkant van de samenleving' bevinden en allerlei problemen hebben. Dat zou hen helpen om de draad weer op te kunnen pakken.

De vier geïnterviewden delen de mening dat het erg lang duurt voordat je bij de corporatie aan de beurt bent voor een nieuwe woning; de wachtlijsten zijn lang.

Daarnaast vinden ze het jammer dat er een overconcentratie is van problematische mensen in bepaalde wijken zoals De Trisken. De corporaties stimuleren dit ook; drie van de geïnterviewden staan op de wachtlijst voor een woning. Ze hebben alle drie een woning in De Trisken aangeboden gekregen. Ze willen daar niet wonen omdat ze dan in een omgeving terecht komen die niet goed is voor mensen die net afgekickt zijn.

Tot slot vinden de vier cliënten het jammer dat het bluescafé is gesloten. Dit was toch een plek waar veel mensen, die anders op straat rondhangen, een deel van de dag door konden brengen. Hierdoor hangen meer mensen weer rond op straat en dat leidt tot problemen.

“De meeste ontmoetingscentra zijn óf erg op 55-plussers gericht, óf op tieners. Voor de tussencategorie is er niet zoveel. Vooral in de weekenden is alles dicht en is de eenzaamheid groot.”

WAT IS BELANGRIJK VOOR DE TOEKOMST?

De vier geïnterviewden geven aan het belangrijk te vinden dat er voorlichting wordt gegeven op scholen over allerlei soorten verslaving. Ze vinden dat dit eigenlijk verplicht moet zijn op basisscholen. Ze zijn van mening dat je kinderen al heel vroeg bij moet brengen wat de gevolgen zijn van alcohol, drugs, gokken of gamen. Ze zouden het bovendien goed vinden als ex-verslaafden hierbij betrokken worden als ervaringsdeskundigen en zijn alle vier van harte bereid om hier een bijdrage aan te leveren.



GROEPSGESPREK MET CLIËNTENRAAD EN TWEE KLANTEN VAN MEE FRIESLAND

Het gesprek wordt gevoerd met een mevrouw die MS-patiënt is. Ze is een alleenstaande moeder met vier kinderen waarvan enkele met een ontwikkelingsstoornis. Ze maakt gebruik van verschillende voorzieningen, namelijk een scootmobiel, rolstoel, traplift, aanbouw, aangepaste keuken en hulp in de huishouding.

De andere vrouw die is geïnterviewd is ook MS-patiënt. Ook zij maakt gebruik van veel voorzieningen, zoals een rolstoel, scootmobiel en huishoudelijke hulp. Tevens heeft zij een ander huis moeten kopen. De gemeente heeft bijgedragen aan de noodzakelijke woningaanpassingen.

POSITIEVE ERVARINGEN WMO-BELEID

De snelheid waarmee de voorzieningen worden verstrekt, met name de scootmobiel en de rolstoel, wordt als zeer positief ervaren. Dit gaat ook op voor de kwaliteit van de voorzieningen. De leverancier van de hulpmiddelen, Harting Bank, krijgt van de twee dames een dikke pluim voor de levering van de producten en het verhelpen van eventuele mankementen.

**VERBETERPUNTEN WMO-BELEID**

De ervaringen voor wat betreft de cliëntondersteuning is wisselend. De ene keer wordt men snel en efficiënt geholpen, de andere keer reageert de consulent niet adequaat. Bij urgente zaken en indien het dossier goed is, wordt echter altijd snel actie ondernomen, zo is de ervaring.

De twee geïnterviewden zouden liever zelf willen bepalen wie hun consulent binnen de gemeente wordt of over kunnen stappen als er geen 'klik' is.

De twee vrouwen hebben de ervaring dat er weinig aandacht wordt geschonken aan de mentale kant van de ziekte MS. Met de toekenning van voorzieningen zoals huishoudelijke hulp wordt geen of weinig rekening gehouden met zaken als moeilijk met drukte om kunnen gaan, moeilijk kunnen organiseren, et cetera. Liefst zouden ze willen dat beslissingen niet worden gemaakt op basis van dossiers, maar op basis van persoonlijke gesprekken waarin de cliënt duidelijk kan maken wat de beperking in de praktijk betekent en welke ondersteuning voor nodig is.

De klanten hebben tevens behoefte aan informatie over alles wat wél mogelijk is; hun ervaring is dat ze vooral krijgen te horen wat níet kan.

Tot slot is de ervaring dat er amper aandacht wordt geschonken aan de mantelzorger; alles is gericht op de cliënt en niet op het cliëntsysteem (partner, kinderen, et cetera) en hoe je dat overeind houdt.

**WAT IS BELANGRIJK VOOR DE TOEKOMST?**

De cliënten zouden graag willen zien dat er in de toekomst meer aandacht wordt geschonken aan de mantelzorger. Daarnaast verlangen ze aandacht voor ondersteuning die niet lichamelijk is. Tot slot wil men graag helderheid over de overdracht van ambulante ondersteuning vanuit de AWBZ naar Wmo; hoe verloopt dat?

OVERIGE ASPECTEN

De cliëntenraad van MEE Friesland merkte op dat het voorkomt dat de frontoffice iets toekent en de backoffice het afwijst. Liever heeft men met één persoon te maken die duidelijk aangeeft of iets wel of niet mogelijk is. De cliëntenraad maakt zich bovendien zorgen over aanbestedingen waarbij de prijs doorslaggevend is met als gevolg dat de kwaliteit achteruit kan gaan.



Vragenlijst

1 KLANTTEVREDENHEIDONDERZOEK WMO SMALLINGERLAND 2010

Naam interviewer:

Datum interview:

Type Wmo gebruiker: aanvrager individuele voorziening via Wmo loket
 mantelzorger
 vrijwilliger
 cliënt van(invullen organisatie)

2 WAT IS UW ERVARING MET DE UITVOERING VAN HET WMO-BELEID IN DE GEMEENTE SMALLINGERLAND ?

Maak bij deze vraag een link met het type Wmo gebruiker. Bijv.: "U hebt bij het loket een voorziening aangevraagd. Wat is uw ervaring hiermee?" Of: "U bent vrijwilliger bij MOS, wat is uw ervaring als vrijwilliger met het Wmo-beleid/vrijwilligersbeleid?"

3 WAT DOEN WE ALS GEMEENTE SMALLINGERLAND GOED? (in relatie tot het Wmo-beleid)

4 WAT KUNNEN WE ALS GEMEENTE SMALLINGERLAND BETER DOEN?

(in relatie tot het Wmo-beleid)

5 WAT VINDT U BELANGRIJK VOOR DE TOEKOMST?

(Aanbevelingen, tips, etc. Van heel klein en praktisch tot meer macro, beleidsmatig)

6 OVERIGE ASPECTEN DIE TER SPRAKE ZIJN GEKOMEN

ondersteuning

2 0 wmo 1 0

voor iedereen

Drachten | Smallingerland