



PLATFORM SAMENLEVING IJSSELSTEIN

Secretariaat: Libra 9, 3402HA IJsselstein

College van Burgemeester en Wethouders van IJsselstein
t.a.v. Mw. M.J.T.G. van Beukering–Huijbregts, wethouder
Overtoom 1
3401 BK IJSSELSTEIN

Datum: 24 augustus 2016

Betreft: Advies concept Cliëntervaringsonderzoek WMO 2015

Geacht College,

Het Platform Samenleving IJsselstein ontving het concept Cliëntervaringsonderzoek WMO 2015 van 12 juli 2016. Hieronder treft onze opmerkingen en advies aan. In het algemeen zijn de bevindingen in het rapport vrij positief.

I. Opmerkingen:

- a. Aangezien voor het eerst een andere en verplichte opzet wordt toegepast vindt PSIJ het nuttig om dit in het rapport te vermelden. Zie de informatie in de *Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015* (hierna te noemen 'Instructie')
- b. PSIJ vindt dat naast vermelding van de bevindingen in procenten ook de vermelding in aantallen nuttig is. Wij menen dat de rapportage daardoor makkelijker leesbaar is en dat daardoor interpretatie beter mogelijk is.
- c. Voor het onderzoek zijn 813 cliënten benaderd. Vermelding van het aantal cliënten waaruit de steekproef is getrokken ontbreekt. De uitvoering van deze steekproef staat vermeld in de Instructie maar PSIJ vindt het relevant dat de totalen van beide categorieën (nieuwe en bestaande) worden genoemd in de rapportage.
- d. Het PSIJ heeft er nota van genomen dat in blok 9 slechts 29% van de cliënten op de hoogte is van zijn bestaan. In 2015 heeft PSIJ op ruime schaal informatiefolders verspreid onder tal van organisaties. Ook is een website in de lucht gekomen en wordt regelmatig gepubliceerd in de Groene Gids. Een verzoek om regelmatig op de Gemeentepagina te kunnen publiceren b.v. een agenda van de vergaderingen, zoals de Uitkalender, is niet gehonoreerd. Vorig jaar is op verzoek van PSIJ de mogelijkheid vermeld om een gesprek met PSIJ te hebben. Er waren 19 reacties en met het merendeel daarvan is ook een gesprek gehouden, waar nuttige informatie uit is gekomen die geanonimiseerd is besproken met de teamleider van het Sociaal Team. Inmiddels is een overzicht met 44 personen ontvangen. In het najaar zullen weer gesprekken plaatsvinden.
PSIJ zal zich beraden op verdere mogelijkheden om zijn bekendheid te vergroten.

II. Advies:

a. Bekendheid van het inschakelen van een onafhankelijke cliëntadviseur (ad 2.1. en 2.2. blok 1)

In de WMO is het een verplichting om dit te regelen. De WMO 2015 definieert cliëntondersteuning als:

Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen'

Onafhankelijke cliëntenondersteuning wordt o.a. geleverd door MEE of Adviespunt Zorgbelang door professionals die hiervoor zijn opgeleid. PSIJ neemt aan dat dit contractueel is geregeld, zo niet adviseert het PSIJ hiervoor een contract af te sluiten.

De mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vermeld op de website van het Sociaal Team en het Jeugdteam. Ook in de brochures van beide teams wordt dit vermeld. Dit is kennelijk onvoldoende omdat 73% van de geënquêteerden meldt hiervan niet op de hoogte te zijn. Het inschakelen van een dergelijke adviseur kan belangrijk zijn voor cliënten die niet beschikken over één of meerdere mantelzorgers of anderen die kunnen ondersteunen in gesprekken en procedures. Dit kan een positieve invloed hebben op het leveren van maatwerk en langere zelfredzaamheid.

b. Verdere analyse van de cijfers -algemeen

Wij zijn van mening dat een diepgaander analyse nuttig is om de beleidsuitvoering te beoordelen of beleid voor de toekomst te vormen.

In de Instructie staat dat een 'optie extra doelgroepen' vermeld, waarmee een gemeente ook zicht kan krijgen op de ervaringen van de melders. Hiermee kan inzicht worden gekregen in de ervaringen met algemene ondersteuning en de ervaringen met het afwijzen van ondersteuningsvragen.

PSIJ adviseert u deze optie voor volgende onderzoeken te gebruiken.

c. Verder onderzoek

Onder 2.1. wordt vermeld dat van de ondersteuning van (welzijns)voorzieningen of hulp van een individuele vrijwilliger veel minder gebruik wordt gemaakt. Er kan een stijging verwacht worden als partner, familie, vrienden of burens wegvalen in verband met vergrijzing. Uit de gegevens (blok 8) blijkt dat 60% van de respondenten 75 jaar of ouder is (189). Veelal hebben zij een beperking of aandoening.

Aangezien een op de vijf cliënten aangeeft dat de naaste de zorg niet aan kan, (blz. 6 of blok 6) is het mogelijk dat een stijgende vraag gaat ontstaan en de vraag is wat de consequenties zijn voor de toekomst. Met name of voldoende aanvullende zorg door professionals c.q. vrijwilligers kan worden geleverd.

PSIJ adviseert nader onderzoek te doen

Blok 3, blz. 4:

Een op de vijf cliënten (20%) geeft aan dat de ondersteuning bijna niets tot helemaal niets oplevert. Er kan een relatie zijn met de cijfers over tevredenheid van de ondersteuning vanuit de gemeente, daar zijn de percentages 'een beetje' en nee, helemaal niet 21% resp. 23%.

PSIJ adviseert om nader onderzoek naar aard en uitvoering van de interventies uit te voeren. Dit levert wellicht verbeterpunten op.

Blok 4 blz. 5: De cijfers bij de vraag of 'een van de volgende redenen mee speelde om naar de gemeente te gaan' leveren veel 'rode' percentages op. Het is goed dat men dan de weg naar het Sociaal Team weet te vinden. Wij vroegen ons af of het lage percentage (15%) bij 'doorverwezen door mijn huisarts (of andere zorgverlener) betekent dat huisartsen dit niet of onvoldoende zouden doen. Dat valt niet te zeggen omdat men ook zelf contact kan leggen c.q. dat dit door een mantelzorger gebeurt. Wij vinden het nuttig hierover meer informatie (van de huisartsen) te krijgen. Zij vormen immers een belangrijke schakel.

50% van de respondenten wist niet waar en hoe ondersteuning geregeld kon worden. De vraag is of men het zelf had kunnen regelen als men informatie had kunnen vinden. De sociale kaart is hiervoor bedoeld, dus wellicht dat verbetering van de bekendheid hiervan tot betere cijfers kan leiden.

PSIJ adviseert na te gaan hoe de verwijzing naar het Sociaal Team door huisartsen en andere zorgverleners is geregeld.

PSIJ adviseert nader onderzoek te doen naar de bekendheid van de Sociale Kaart en na te gaan hoe deze verbeterd kan worden.

Blok 4 blz. 5: 65% van de geënquêteerden laat zich bij staan door iemand anders, waarvan 41% een naaste, 8% een onafhankelijk cliëntadviseur en 16% iemand anders. De vraag of de 35% van de cliënten die geen ondersteuning hebben bij het keukentafelgesprek gebruik zullen maken van een onafhankelijk cliëntadviseur is niet te beantwoorden zonder verdere informatie, maar het is zinvol om na te gaan of en hoe cliënten op de hoogte worden gesteld.

PSIJ adviseert om met het Sociaal Team na te gaan wat nodig is om betere bekendheid van deze mogelijkheid te verkrijgen.

Blok 7 blz. 6: Wat opvalt is dat ondersteuning en hulpmiddelen aanzienlijk minder van toepassing zijn op gebied van anderen helpen en het werken en/of leren van de cliënten. In het rapport wordt gezegd dat dit waarschijnlijk samenhangt met het feit dat 60% van de respondenten ouder is dan 75 jaar.

Aangezien dit te maken heeft met 'zelfredzaamheid' en 'eigen kracht' is het nuttig om na te gaan wat nodig is om ook bij ouderen boven de 75 tot betere resultaten te komen.

Opvallend is dat de ondersteuning slechts in geringe mate bijdraagt aan het regelen en op orde houden van de financiën (54% ontevreden) en de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken (70%)

Kruising van de leeftijdstabel, blok 8 blz. 6, met de overige tabellen kan nuttig zijn. Verwacht mag worden dat naarmate de leeftijd hoger is dit te zien zal zijn in de gegevens van blok 7 blz. 6.

Gedetailleerde cijfers kunnen deze verwachting staven en een indruk geven van vermindering van zelfredzaamheid en (on)mogelijkheid van eigen kracht, zeker als dit gekoppeld wordt aan de demografische ontwikkelingen in IJsselstein.

PSIJ adviseert nader onderzoek te doen.

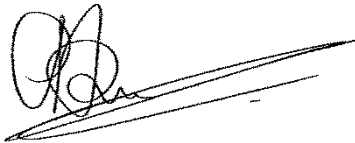
Tot slot:

Het is positief dat er nu in het hele land een gestandaardiseerde vragenlijst bestaat. Wij zijn dan ook benieuwd naar de gegevens van vergelijkbare gemeenten. Uiteraard is het belangrijk om de cijfers over meerdere jaren te beoordelen.

PSIJ ziet met belangstelling uit naar de beantwoording en uw reactie op onze adviezen.

Met vriendelijke groeten.

namens het Platform Samenleving IJsselstein

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized initial 'A' followed by a long, sweeping horizontal line that tapers to the right.

A. Kwakkel, voorzitter

cc. Gemeenteraad

Mw. D. Draaisma, beleidsadviseur Onderzoek&Statistiek

Dhr. P. Budding, ambtelijk contactpersoon PSIJ