

RAADSBRIEF  
Aan de gemeenteraad

Datum 29 september 2017                      Onderwerp Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2017

Beste raadsleden,

Met deze brief informeren wij u graag over de uitkomsten van het cliënt ervaringsonderzoek Wmo.

### **Uitkomsten samengevat**

#### **Algemeen**

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliënt ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren<sup>1</sup>. De gemeente Renkum heeft ervoor gekozen om naast de standaardvragenlijst vragen toe te voegen over algemene voorzieningen en over de mantelzorgondersteuning. Door de uniforme opzet van de vragenlijst kunnen de uitkomsten met andere gemeenten vergeleken worden (dit betreft een referentiegroep van 43 gemeenten die eenzelfde onderzoek deden).

#### **Doelgroep**

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. Het onderzoek is voorjaar 2017 uitgevoerd en meet dus de tevredenheid van cliënten over 2016.

In totaal zijn 825 Wmo-cliënten aangeschreven, waarvan 312 cliënten hebben deelgenomen door een (online) vragenlijst in te vullen. Daarmee is de respons 38%.  
(Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar)

#### **Samenvatting**

Voor respondenten speelden verschillende redenen mee om contact op te nemen met de gemeente.

In vergelijking met de referentiegroep lijkt het erop dat respondenten in de gemeente meer contact opnemen met de gemeente omdat zij het huishoudelijke werk niet meer aankunnen of omdat ze geen vervoer hebben.

---

<sup>1</sup> Daarvoor werd jaarlijks de tevredenheid van cliënten gemeten door een cliënttevredenheidsonderzoek.

*Uw brief van*

*Uw kenmerk*

*Behandeld door*

*Verzenddatum van deze brief*

*Ons kenmerk*

B.P.C. (Ben) Lampe

(026) 33 48 111

*Bijlage*

53006

[info@renkum.nl](mailto:info@renkum.nl)

1

Dit beeld komt overeen met de onderzoeken van eerdere jaren, en heeft hoogstwaarschijnlijk te maken met het hoge aantal ouderen in de gemeente.

In het cliëntervaringsonderzoek dat vorig jaar werd uitgevoerd kwam een positief beeld naar voren: de cliënten die gebruik maakten van ondersteuning in 2015 waren positief over het contact met de gemeente en de geboden ondersteuning.

Deze lijn wordt nu voortgezet in het ervaringsonderzoek over 2016: de cliënten die gebruik maakten van ondersteuning in 2016 zijn over de hele lijn positief. De decentralisaties binnen het sociaal domein en bijbehorende veranderingen die in 2015 van kracht werden hebben veel veranderingen met zich mee gebracht voor inwoners die ondersteuning nodig hebben. Maar de tevredenheid van cliënten over de dienstverlening van de gemeente is constant gebleven<sup>2</sup>.

- \* Ervaring met de toegang over 2016:
  - ik wist waar ik moest zijn met de hulpvraag: (helemaal) mee eens: 78 %  
(dat was over 2015: 75 %)
  - de medewerker nam mij serieus: (helemaal) mee eens: 89 %  
(dat was over 2015: 87 %).
  - de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht: (helemaal) mee eens: 78 %  
(dat was over 2015: 76 %).
  
- \* Ervaring met het gesprek over 2016:
  - het contact met degene met wie het gesprek werd gevoerd: (heel) tevreden 91 %  
(dat was over 2015: 87 %)
  - manier waarop er naar de cliënt werd geluisterd: (heel) tevreden 93 %  
(dat was over 2015: 87 %)
  - over de deskundigheid medewerker: (heel) tevreden / tevreden 84 %  
(dat was over 2015: 82 %)
  - over de gekozen oplossing: (heel) tevreden 90 %  
(dat was over 2015: 78 %).
  
- \* Enige punt waarop de score iets achteruit is gegaan dit jaar:
  - ik werd snel geholpen: 70 % (helemaal) mee eens. In de referentiegroep 73 %.  
(Dat was over 2015 76 %)

Dit verschil met de score vorig jaar zou te maken kunnen hebben met het feit dat we in de gemeente nu te maken hebben met uitstroom van cliënten uit de zogeheten intramurale zorg, bv. de GGZ. Ook is merkbaar dat de Wet langdurige zorg gewijzigd is waardoor mensen langer zelfstandig thuis moeten blijven wonen, de traditionele bejaardenhuizen verdwijnen doordat er geen nieuwe instroom meer is en mensen pas veel later in aanmerking komen voor opname in een verpleegtehuis. De workload van het sociaal team is daardoor toegenomen. Het is niet mogelijk een rechtstreeks verband te leggen met de score over 2016, daarvoor zou aanvullend onderzoek

---

<sup>2</sup> Een beeld dat ook uit de benchmarkonderzoeken die voor 2016 werden uitgevoerd naar voren kwam. Omdat die onderzoeken met een andere vragenlijst werkten kunnen we de scores uit die onderzoeken echter niet naast die van de cliëntervaringsonderzoeken van de afgelopen twee jaar leggen.

nodig zijn. De score is ook niet zo drastisch gezakt dat hier nu aanleiding toe is. In het onderzoek van volgend jaar is het wel zaak om in de gaten te houden hoe de score dan is.

\* Hoeveel mensen hebben een gesprek gehad?

Hier bleef de score van onze gemeente in het onderzoek over 2015 nog wat achter: 34 % (referentiegroep 43 %).

In het onderzoek over 2016 geven 49 % van de respondenten aan een gesprek te hebben gehad (referentiegroep 39 %).

Vorig jaar hebben we als mogelijke verklaring voor het lagere percentage aangevoerd dat in een aantal gevallen wanneer mensen al een AWBZ-indicatie hadden voor een psychosociale aandoening ervoor is gekozen niet opnieuw een herindicatie-onderzoek uit te voeren omdat dit onnodig belastend zou zijn als de ziekte of aandoening evident is.

Een deel van de verklaring voor de stijging van het percentage nu is waarschijnlijk gelegen in het feit dat de mensen van wie de indicatie vorig jaar is verlengd een aantal nu toch wel moest worden geherindiceerd.

Ook loopt het overgangsrecht af en zijn er mensen die met een aflopende AWBZ-indicatie als nieuwe klant bij ons komen. Met die mensen wordt dan toch een gesprek gevoerd.

Een factor die mogelijk ook meespeelt in deze score is dat de doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek dat nu gereed is Wmo-cliënten zijn die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. Er worden twee groepen in het onderzoek onderscheiden:

- inwoners die in 2016 (opnieuw) cliënt zijn geworden
- inwoners die vóór 2016 cliënt zijn geworden en sindsdien niet meer door een consulent zijn gezien.

Het kan zijn dat er dit jaar toevalligerwijze net iets meer mensen de vragenlijst hebben ontvangen die (opnieuw) cliënt zijn geworden en waarmee dus "het gesprek" is gevoerd. Het is hoe dan ook beleid van het sociaal team dat altijd een gesprek wordt ingepland tenzij de vraag die een inwoner heeft meteen beantwoord kan worden of zo eenvoudig is dat een gesprek waarin breder wordt gekeken niet nodig is.

#### - Cliëntondersteuning

In het cliëntervaringsonderzoek over 2015 scoorde de gemeente in vergelijking met de referentiegemeenten iets minder op het onderdeel cliëntondersteuning: dat is nu verbeterd.

"Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 27% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 29%. 13% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning. In 2015 was dit nog 7% dus het gebruik hiervan is toegenomen in een jaar tijd." (blz. 2)

Het is op grond van de cijfers niet te zeggen of dit betekent dat de behoefte aan cliëntondersteuning ook is toegenomen, of dat mensen nu beter de weg weten te vinden naar dit aanbod. Mensen die contact opnemen met het sociaal team en waar een afspraak mee wordt gemaakt voor een gesprek worden in de uitnodiging die ze ontvangen van het sociaal team altijd gewezen op het feit dat ze gebruik kunnen maken van cliëntondersteuning.

#### - Algemene voorzieningen

Renkum heeft ervoor gekozen aan de 10 verplichte vragen die in het cliëntervaringsonderzoek moeten worden gesteld (de zogeheten "model lijst" ) nog enige aanvullende vragen toe te voegen

Onderwerp

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2017

Datum

28 September 2017

Ons kenmerk

53006

Pagina

3 van 6

naar de tevredenheid over de algemene voorzieningen in de gemeente en naar mantelzorg.

De nieuwe netwerkorganisatie Renkum voor elkaar was ten tijde van het afnemen van het onderzoek (voorjaar 2017) nog maar net gestart, dus de score die deze vraag oplevert zegt nog niet zoveel.

De Renkumse Wehelfen-site was in voorjaar 2015, toen het vorige onderzoek plaatsvond net in de lucht. Inmiddels zijn we een jaar verder en blijkt dat de tevredenheid van inwoners over Wehelfen is gestegen van 36 % (heel) tevreden naar 67 % (heel) tevreden.

- Mantelzorg

- Weet de gemeente dat iemand mantelzorger is?

Over 2016 antwoordde 38 % ja, over 2015 46 %.

Over 2015 antwoordde 23 % nee, maar dat zou ik wel willen. Dat is over 2016 gedaald tot 21 %.

- Worden mantelzorgers ook uitgenodigd bij het gesprek?

Gemeente heeft mantelzorger uitgenodigd voor gesprek	Over 2015	Over 2015 referentiegroep	Over 2016	Over 2016 referentiegroep
Ja	18 %	25 %	24 %	30 %
nee	82 %	75 %	76 %	70 %

Dus: het aantal mantelzorgers dat wel is uitgenodigd om bij het gesprek te zijn, zoals ook nadrukkelijk de doestelling van het gemeentelijke mantelzorgbeleid is, is licht toegenomen. In vergelijking met de referentiegroep blijft het echter nog steeds enigszins achter: in Renkum is 76 % niet uitgenodigd, versus 70 % in de referentiegroep.

De mate waarin mantelzorgers gebruik maken van ondersteuning is in de gemeente lager dan in de referentiegroep. Het meest maken mantelzorgers gebruik van Informatie en advies: 14 %. Dat is in de referentiegroep 22 %.

	over 2015 (helemaal) mee eens	over 2016 (helemaal) mee eens	Referentie- groep over 2016  (helemaal) mee eens
Rekening gehouden met mijn wensen en behoeften als mantelzorger	52 %	49 %	45 %
Ik voel mij door het ondersteuningsaanbod minder belast als mantelzorger	54 %	61 %	50 %
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	65 %	57 %	51 %
Ik weet waar ik moet aankloppen voor mantelzorgondersteuning	60 %	53 %	63 %

Onderwerp

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2017

Datum

28 September 2017

Ons kenmerk

53006

Pagina

4 van 6

In 2015 maakte 35 % van de mantelzorgers aanspraak op het mantelzorgcompliment. Dit jaar is dat 22 %.

Uit de cliëntervaringsonderzoeken die BMC over 2015 bij meer dan 100 gemeenten heeft uitgevoerd bleek dat 84 % van de respondenten hulp van familie, vrienden of burens kreeg. Op de vraag: heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankon was het antwoord:

- ja: 60 % (over 2015: 60 %)
- nee: 17 % (over 2015: 12 %)

Al met al is het beeld ten aanzien van de mantelzorg ten opzichte van vorig jaar in sommige opzichten verbeterd: meer mantelzorgers uitgenodigd bij het gesprek, bekendheid bij gemeente dat mensen mantelzorger zijn is toegenomen.

Op een aantal punten is de score echter ook wat minder t.o.v. vorig jaar:

- rekening gehouden met wensen en behoeften van mantelzorger
- kwaliteit van de geboden ondersteuning
- weten waar je moet aankloppen voor mantelzorg
- aantal mensen dat gebruik heeft gemaakt van compliment
- heeft men het idee dat de naaste de mantelzorgtaken aankon?

Een eenduidige verklaring voor deze mindere scores is niet direct te geven.

Vorig jaar hebben wij de keuze gemaakt voor één aanspreekpunt voor vragen op het gebied van mantelzorg: het sociaal team. Daarnaast is de nieuwe organisatie Renkum voor elkaar van start gegaan in 2017. De organisatie heeft ook de taak gekregen om mantelzorgers te ondersteunen. Uit onderzoeken onder mantelzorgers die landelijk en in de gemeente eerder zijn uitgevoerd weten we dat het vaak erg lastig om mantelzorgers te bereiken en ondersteuning aan te bieden. Een gedeelte van de mensen die mantelzorg verleent realiseert zich vaak niet eens dat men "mantelzorger" is. Men vindt het normaal om te zorgen voor een zieke partners of familielid en betitelt zichzelf niet als mantelzorger. Mensen gaan er ook vaak van uit dat ze het zelf wel kunnen oplossen, ze willen zelf de regie houden en liever niet aankloppen bij een instantie. Dat is op zich natuurlijk prima, de gemeente gaat ook uit van eigen kracht. Maar als mensen te lang doorgaan met taken die eigenlijk te zwaar worden raken ze uiteindelijk overbelast. En als dat punt is bereikt is vaak direct heel zware zorg nodig. In (de uitvoering van) het mantelzorgbeleid zijn we erop gericht dat te voorkomen.

Andere redenen zijn gelegen in het feit dat mantelzorgers het vaak zo druk met hun mantelzorgtaken hebben dat ze helemaal niet de tijd en ruimte hebben om na te denken over de vraag wat ze zouden kunnen ondernemen om te zorgen dat de taken worden verlicht. En de drempel voor veel mensen om aan te kloppen bij de gemeente voor ondersteuning is hoog. Dat de zorgvrager ondersteuning nodig heeft en kan krijgen is vaak wel bekend, maar dat de mantelzorger ook ondersteuning nodig heeft en kan krijgen van de gemeente om zijn/haar mantelzorgtaken te kunnen blijven doen zonder overbelast te raken is veel minder bekend. De gemeente probeert op diverse manieren mantelzorgers te bereiken en ondersteunen. Als het sociaal team een gesprek voert met iemand die ondersteuning nodig heeft wordt duidelijk gemaakt dat het onze voorkeur heeft dat de mantelzorger er ook bij is (als de zorgvrager dat zelf ook wil natuurlijk.) Uiteindelijk is het natuurlijk ook de verantwoordelijkheid van inwoners zelf om de hulp te vragen die zij nodig hebben. Wij gaan er vanuit dat het in de lucht gaan van de website "Sterk Renkum" januari 2018 de kennis bij inwoners over waar ze moeten aankloppen met hun vraag en welke mogelijkheden er zijn voor ondersteuning zal verbeteren.

*Onderwerp*

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2017

*Datum*

28 September 2017

*Ons kenmerk*

53006

*Pagina*

5 van 6

- Het effect van de ondersteuning

Tot slot het effect van de ondersteuning. Het beeld dat hier uit naar voren komt is vrijwel hetzelfde als het jaar ervoor.

Effect van de ondersteuning	Over 2015 (helemaal) mee eens	Over 2016 (helemaal) mee eens	Referentie- groep over 2016  (helemaal) mee eens
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik beter de dingen doen doe ik wil Rekening gehouden met mijn wensen en behoeften als mantelzorger	74 %	74 %	77 %
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	88 %	82 %	81 %
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	80 %	79 %	74 %

De ondersteuning (zowel formeel als informeel) draagt voor de respondenten in Renkum het meeste bij aan het regelen en op orde houden van het huishouden (72 %) en de financiën (71 %). Dat was het jaar ervoor ook zo. Daarna komen:

- de mogelijkheid om familie, vrienden en andere bekenden te zien en te spreken: 68 %.
- wassen, kleden en verzorgen: 67 %.
- binnen en buiten het huis lopen/rijden: 63 %.
- werken en of leren: 40 %.
- anderen helpen: 29 %.

In het open tekstvak konden respondenten nog opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Meest genoemde opmerkingen:

- eigen bijdrage voor huishoudelijke hulp is te hoog.
- huishoudelijke hulp heeft te weinig tijd om klusjes uit te voeren.
- tevreden over de ondersteuning.
- de ondersteuning komt niet snel genoeg op gang.
- mensen willen meer tijd om inzicht te geven in de persoonlijke situatie.

In de bijlage vindt u het hele rapport.

Wij zullen de uitkomsten van het onderzoek bespreken met het sociaal team. Daarnaast zullen wij de Wmo-adviesraad informeren over de uitkomsten van het onderzoek.

BURGEMEESTER EN WETHOUDERS VAN RENKUM

de secretaris,

A.E.J. (Jeroen) Steverink MBA

de burgemeester,

A.M.J. (Agnes) Schaap

Onderwerp

Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek 2017

Datum

28 September 2017

Ons kenmerk

53006

Pagina

6 van 6