

Onderwerp Cliëntervaringsonderzoek

Steller D. van der Wal

De leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 60 37 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk



Datum 10-2-2021

Uw brief van

Uw kenmerk -

Geachte heer, mevrouw,

Vorig jaar is door het coronavirus het reguliere cliënttevredenheidsonderzoek over 2019 niet uitgevoerd. Het college vindt het echter belangrijk dat in onze gemeente de mens centraal wordt gesteld en onze inwoners de zorg ontvangen die ze nodig hebben. Mede door het uitvoeren van een dergelijk onderzoek willen we hier inzicht in verkrijgen. Er is daarom voor gekozen om in het najaar van 2020 een alternatief cliëntervaringsonderzoek uit te voeren, specifiek naar de ervaringen van cliënten die gebruik maken van de Wmo begeleiding en huishoudelijke hulp. Deze aanpak bood de gelegenheid om dieper op bepaalde zaken in te gaan. Zo is bijvoorbeeld gevraagd naar de ervaringen met de overgang naar het GON en de nieuwe regels met betrekking tot de huishoudelijke hulp.

De Adviesraad Sociaal Domein Groningen (voorheen Stadadviseert) is bij de vormgeving van het onderzoek betrokken geweest. Onder andere de vragenlijst is in overleg met hen tot stand gekomen.

In deze brief staan gaan we in op de uitkomsten van dit onderzoek. Het rapport is als bijlage aan deze brief toegevoegd.

Huishoudelijke hulp

Doelgroep

Er is gekeken naar de ervaringen van cliënten huishoudelijke hulp (hierna te noemen HH) die:

1. voor 2020 een algemene voorziening voor HH ontvangen en voor wie een herindicatie heeft plaatsgevonden vanaf 2020 (7 cliënten);
2. voor 2020 een maatwerkvoorziening voor huishoudelijke hulp (HH) ontvangen en voor wie een herindicatie heeft plaatsgevonden vanaf 2020 (7 cliënten);

3. enkel vanaf 2020 een voorziening voor huishoudelijke hulp (HH) ontvangen (7 cliënten).

Resultaten

Tevredenheid over hulp

Bijna alle cliënten zijn tevreden over de HH. De meeste mensen hebben een goede klik met de hulp. Een deel geeft aan dat ze het op prijs stellen dat de hulp een pauze neemt en dan met hen een kopje koffie of theedrinkt. Hier wordt met de indicatiestelling overigens ruimte voor gegeven.

Van de groep cliënten die voor 2020 een algemene voorziening of maatwerkvoorziening hadden, hebben enkele cliënten negatieve ervaringen. Zij zijn niet te spreken over de kwaliteit van de hulp of vinden het jammer dat er veel wisseling in de hulp is of vinden de communicatie en planning vanuit de aanbieder niet altijd toereikend.

Van de groep cliënten die vanaf 2020 een voorziening HH heeft, merkt één cliënt op dat de tijd voor de hulp te beperkt is.

Belangrijk bij huishoudelijke hulp

De cliënten vinden het belangrijk dat hun huis goed wordt schoongemaakt. Daarnaast zijn een vaste, zelfstandig werkende hulp en een goede klik hebben met de hulp van belang.

Kiezen van een aanbieder

Een deel van de cliënten stelt het op prijs zelf de aanbieder te mogen kiezen. Een aantal heeft bewust voor een bepaalde organisatie gekozen. Een groter deel vond het echter lastig om te kiezen.

Aanvraag en herindicatie

Van de groep nieuwe cliënten, die sinds 2020 een voorziening HH hebben, is iedereen positief over het aanvraagproces.

De groep cliënten die voor 2020 al een algemene of maatwerkvoorziening hadden, is ook goed te spreken over de aanvraag. Wel geeft iemand aan dat het herindicatieproces vaak vrij lang duurt.

Over het herindicatieproces zijn een aantal cliënten uit de groep die voor 2020 al een maatwerkvoorziening had minder positief. Vooral omdat het hen stress geeft.

Veranderingen in 2020

Voor bijna iedereen zijn er geen wijzigingen geweest in het aantal uren of in de huishoudelijke hulp zelf. Enkele cliënten vertellen dat ze zijn gekort op het aantal uren. De één heeft hier geen problemen mee, omdat de hulp nog steeds alles kan schoonmaken binnen de geïndiceerde tijd. De ander vindt het vervelend, juist omdat er nu te weinig tijd is om alle klussen in huis aan te pakken.

Wmo begeleiding – GON (Gebiedsondersteunend netwerk)

Doelgroep

Er is gekeken naar de ervaringen van cliënten die:

1. voor en na 2019 een voorziening ontvangen van het GON (20 cliënten).
2. vanaf 2019 een voorziening van het GON ontvangen (20 cliënten).

Resultaten

Tevredenheid over de ondersteuning

Het grootste deel van de cliënten is positief over de hulp. Dit komt onder andere doordat men het prettig vindt dat de ondersteuning hen helpt om de dagelijkse zaken op orde te houden. Ook geeft een aantal cliënten aan dat ze het fijn vindt dat ze op regelmatige basis iets te doen hebben. Daarnaast stellen velen het op prijs dat ze een goede klik met de hulp en/of de mensen op de dagbesteding hebben en dat de hulp goed naar hen luistert. Tenslotte waarderen vooral cliënten met individuele begeleiding de hulp ook omdat het hen ondersteunt in het toewerken naar zelfstandigheid.

Een vijftiental cliënten zijn bij bepaalde aspecten van de ondersteuning minder tevreden over de hulp. De meeste van deze cliënten zijn over het geheel wel positief over de hulp. Enkele cliënten geven aan dat zij eerder een begeleider hadden die hen beter ondersteunde dan hun huidige begeleider. Anderen maken zich zorgen over het systeem achter de hulp. Zij zijn er huiverig voor om hun huidige indicatie te verliezen. Dit komt voort uit ervaringen van henzelf of verhalen van bekenden. Ook vinden enkele geïnterviewden de gang van zaken bij de Wmo onpersoonlijk en afstandelijk. Ze vinden dat er meer met de cliënten gepraat moet worden, in plaats van over hen.

Het valt de onderzoekers op dat er onder de groep mensen die na 2019 voor het eerst een voorziening hadden, meer cliënten zijn die wat negatiever zijn over de ondersteuning.

Aanvragen van de ondersteuning

Voor de aanvraag van de ondersteuning heeft bijna iedereen een gesprek gehad met het WIJ-team. Enkele cliënten kunnen zich niet meer herinneren op welke manier zij de hulp hebben aangevraagd.

Van de groep cliënten die voor 2019 al een voorziening had, is het grootste deel positief over het aanvraagproces. Veel cliënten hebben bij de aanvraag hulp gehad van een naaste of begeleider. Twee cliënten uit deze groep zijn minder te spreken over de aanvraag. Dit had te maken met de aanpak van het gesprek door het WIJ-team en het feit dat iemand verschillende soorten zorg heeft, waardoor zij verschillende keren haar verhaal moest doen.

Van de groep cliënten die na 2019 een voorziening kregen, is ook het grootste deel positief over het aanvraagproces. Net als bij de andere groep, zijn er veel cliënten die de hulp samen met een naaste of hun begeleider hebben aangevraagd. Wel valt hier op dat er meer negatieve ervaringen zijn. In twee gevallen duurde het om verschillende redenen lang voordat de ondersteuning

opgestart werd. Twee andere cliënten vonden het gesprek met het WIJ-team niet prettig.

Herindicatie

Bij de interviews met de cliënten die voor 2019 een voorziening hadden, viel op dat veel mensen (spontaan) iets op te merken hadden over (het proces van) de herindicatie. Mensen zijn hier om verschillende redenen niet over te spreken. Zo vindt een groot deel het vervelend dat zij steeds weer hun verhaal moet vertellen. Daarnaast zorgt het herindicatieproces bij veel cliënten voor stress en onzekerheid. Verder geeft een deel van de geïnterviewden aan dat ze het gevoel hebben dat ze zich steeds opnieuw moeten verantwoorden. Ook dit levert spanning en onzekerheid op. Tot slot noemen enkele cliënten het regel- en papierwerk dat komt kijken bij een herindicatie. Een deel van de cliënten krijgt hulp bij de herindicatie, van bijvoorbeeld een naaste of een begeleider. Bij hen valt op dat zij vrijwel allemaal aangeven geen moeite te hebben met het herindicatieproces.

Overgang naar het GON

Aan de cliënten die voor 2019 al ondersteuning kregen, is gevraagd of zij iets gemerkt hebben van de overgang naar het GON. De grote meerderheid heeft niet gemerkt dat er zaken anders geregeld zijn. Soms zijn er in 2019 wel dingen veranderd in de hulp, maar het is vaak niet duidelijk of dat als gevolg van het GON is gebeurd.

Conclusie

Evenals bij de reguliere cliëntervaringsonderzoeken komt ook bij het alternatieve onderzoek naar 2019 een overwegend positief beeld naar voren. Zowel bij de HH als het GON wordt de ondersteuning in het algemeen gewaardeerd door de cliënten. Ook het aanvraagproces wordt overwegend positief ervaren.

Wat opvalt is dat herindicaties (met name bij Wmo-begeleiding) stress opleveren. Doordat bij het GON meer ondersteuning in de vorm van een algemene voorziening plaats vindt, wordt de groep die hiermee te maken krijgt kleiner. Voor de cliënten die hier nog wel mee van doen hebben leert het onderzoek ons dat het goed is dat cliënten hulp krijgen bij de herindicatie. Bij de HH wordt de groep die te maken zal krijgen met herindicaties juist weer groter door het afschaffen van de algemene voorziening. In dit licht is het goed dat WIJ Groningen inmiddels meer 'passend' indiceert. Dit houdt in sommige gevallen in dat er langere indicaties afgegeven worden. Tot slot geeft het onderzoek aan dat de overgang naar het GON en de nieuwe regels met betrekking tot de HH vanuit het perspectief van de cliënten soepel is verlopen.

Vervolg

De uitkomsten van het onderzoek zullen we bespreken met de Adviesraad Sociaal Domein Groningen, de aanbieders HH en GON en WIJ Groningen. Met deze partijen willen we de uitkomsten van het



onderzoek duiden. Daarbij willen we bij het onderdeel huishoudelijke hulp in ieder geval stilstaan bij wisselingen van hulpen en het proces van herindicaties. In het kader van de Wmo-begeleiding willen we het eveneens over het proces van herindicaties hebben. Daarnaast is de communicatie met de inwoners en de huiver van inwoners om hun indicatie te verliezen een punt van aandacht. Op basis van de bespreking worden eventuele vervolgacties bepaald.

Verder willen we de uitkomsten van het onderzoek betrekken bij het bepalen van de richting voor de toekomst van huishoudelijke hulp. Hier ontvangt u volgende maand een uitgebreide collegebrief over.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

burgemeester,
Koen Schuiling

secretaris,
Christien Bronda

Deze brief is elektronisch aangemaakt en daarom niet ondertekend.