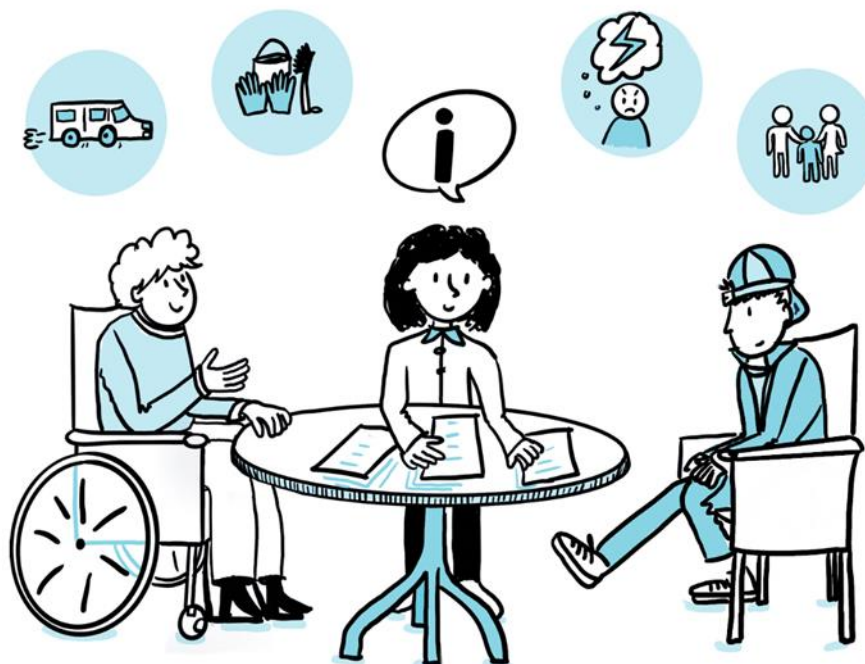


Rapport

CLIËNTERVARINGEN WMO, JEUGD EN PARTICIPATIEWET

Gemeente Schagen
Augustus 2019



© Justjulie

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2019/143

Datum

Augustus 2019

Opdrachtgever

Gemeente Schagen

Auteur(s)

Dinah Timmer, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	5
1.2 Werkwijze van het onderzoek	5
1.3 Analyse	7
2. Samenvatting	9
2.1 Ervaringen integrale aanpak	9
2.2 Jeugd	10
2.3 Wmo	11
2.4 Participatiewet	12
2.5 Conclusies/aanbevelingen	13
3. Ervaringen integrale aanpak	15
3.1 Toegang tot de hulp	15
3.2 Contact consulent	16
3.3 Algemeen contact gemeente Schagen	20
4. Ceo Jeugd	24
4.1 Toegang naar jeugdhulp	24
4.2 Omgaan met de hulpvraag	26
4.3 De ontvangen ondersteuning	28
5. Ceo Wmo	31
5.1 De hulpvraag	31
5.2 Omgang met de hulpvraag	32
5.3 De ontvangen ondersteuning	34
5.4 Ervaringen met hulpmiddelen	35
5.5 Effect van de ondersteuning	36
5.6 Algemene voorzieningen	37
5.7 Eigen bijdrage	38
5.8 Mantelzorg	40
6. Ceo Participatiewet	43
6.1 Informatievoorziening	43
6.2 De ontvangen ondersteuning	44
6.3 Ervaringen met schuldhulpverlening	46
6.4 Ervaringen met minimaregeling	47
6.5 Effecten ondersteuning	48



1


HOOFDSTUK

Inleiding






1. Inleiding


1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

 De gemeente Schagen hanteert een integrale aanpak. Met deze aanpak kijkt de gemeente door de wetten heen om inwoners met een oplossingsgerichte aanpak zo goed mogelijk te ondersteunen. Op deze manier staat de inwoner centraal en kan echt maatwerk worden geleverd waarbij niet de regels en wetgeving leidend zijn, maar de hulpvraag van de inwoner. De afgelopen jaren heeft de gemeente Schagen de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd laten uitvoeren. Dit jaar heeft de gemeente de wens om de onderzoeken breder te trekken en ook cliënten met ondersteuning vanuit de Participatiewet en schuldhulpverlening mee te nemen. De gemeente Schagen is benieuwd hoe cliënten, die vallen onder de Wmo, Jeugd-, Participatiewet en schuldhulpverlening in de gemeenten, de ondersteuning beoordelen die zij ontvangen en welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Daarnaast wenst de gemeente inzicht in de ervaringen met de consulenten van de wijkteams. Om hier inzicht in te krijgen voerde de cliëntervaringsonderzoeken (ceo's) uit. De gemeente voldoet met de uitvoering van de ceo's Jeugd en Wmo aan de wettelijke verantwoordingsverplichting en met die van Schuldhulpverlening aan de voorwaarden van de Nvvk.

1.2 Werkwijze van het onderzoek

   In juni en juli 2019 kregen de cliënten Wmo, Jeugdhulp, Participatie en schuldhulpverlening een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en cliënten hadden ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In de vragenlijst konden cliënten aangeven of zij mee wilden werken aan een telefonisch interview. Aan de hand van aanvullende telefonische interviews met de verschillende cliëntgroepen (maximaal 10 per groep) krijgen de percentages en cijfers meer verdieping. Bij de interviews lag de focus op de ervaringen van cliënten met het contact met de consulenten die hen helpen; zoals het keukentafelgesprek, het aandragen van verschillende oplossingen, hulp bieden die passend is bij de hulpvraag. Naast het contact met de consulent kwam ook de kwaliteit van de ondersteuning aan bod.

Ceo Jeugd

 Doelgroep van het ceo Jeugd zijn cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Schagen een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, hulp bij dyslexie, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg. De uitnodiging aan kinderen tot en met twaalf jaar is gericht aan de ouders. Zij vulden de vragenlijst namens hun kind in. Bij cliënten in de leeftijd van dertien jaar en ouder werden de jongeren zelf benaderd.

In totaal ontvingen 389 jeugdhulpcliënten of hun ouders het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk vulden 109 cliënten of hun ouders¹ de vragenlijst in; een respons van 28 procent. Vorig jaar was dit 22 procent.

- In totaal vulde 69 procent de vragenlijst schriftelijk in en 31 procent online.

De gemeente Schagen heeft als basis de Modelvragenlijsten Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) gebruikt. Deze vragenlijsten zijn ontwikkeld door de Stichting Alexander² en brengen de ervaringen in

¹ Dit waren 75 ouders en 34 jongeren.

² In samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht.

beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten.

Ceo Wmo



Doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die in 2018 in het kader van de Wmo van de gemeente een maatwerkvoorziening krijgen. Voorbeelden hiervan zijn: hulp bij het huishouden, begeleiding, scootmobiel of rolstoel. In Schagen zijn 848 cliënten uitgenodigd voor het onderzoek, uiteindelijk vulden 389 cliënten de vragenlijst volledig in; een respons van 46 procent. Dit was vorig jaar 44 procent.

- In totaal vulde 86 procent de vragenlijst schriftelijk in en 14 procent online.

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Hiervoor is een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Schagen heeft ervoor gekozen om enkele vragen toe te voegen over:

- de ervaringen met de ontvangen ondersteuning;
- financiële bijdrage voor de Wmo-ondersteuning en het abonnementstarief;
- bekendheid met verschillende Wmo-voorzieningen;
- mantelzorg.

Ceo Participatie en schuldhulpverlening



Doelgroep van het ceo Participatie zijn cliënten die te maken hebben met (bijzondere) bijstand en/of schuldhulpverlening ontvangen vanuit de gemeente. In totaal zijn 524 cliënten voor het onderzoek uitgenodigd, waarvan 129 cliënten hebben meegedaan (25%).

De vragenlijst voor het ceo Participatie en schuldhulpverlening is in samenspraak met de gemeente opgesteld. De vragenlijst bevat vragen en legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- de informatievoorziening vanuit de consulent van het wijkteam;
- de ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente;
- de ervaren effecten van de ondersteuning in het dagelijks leven.

Ervaringen integrale aanpak



In de vragenlijsten van de ceo's Jeugd, Wmo en Participatiewet is een blok met vragen toegevoegd over de integrale aanpak van de gemeente Schagen. In dit blok vragen we onder andere naar de ervaringen met het keukentafelgesprek en het contact met een consulent van het wijkteam, het ontvangen van meerdere voorzieningen, ervaringen met de ontvangen ondersteuning en de tevredenheid met de informatievoorziening.

Tabel 1.1.

Overzicht respons Schagen per ceo

	AANGESCHREVEN	RESPONS	RESPONSPERCENTAGE
Jeugd (ouders + jongeren)	389	109	28%
Wmo	848	389	46%
Participatiewet/schuldhulpverlening	524	129	25%

1.3 Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet' en 'geen mening' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Op sommige plaatsen in de vragenlijsten bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt. De uitkomsten van de telefonische interviews zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van blauwe tekstkaders.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden bij de ceo's Wmo en Jeugd de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).

Benchmark Wmo en Jeugd

De ervaringen van de cliënten in Schagen worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo en Jeugd van de afgelopen drie jaren.

Wmo

Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten over 2015 (n=16.984 cliënten), 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016 en 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017 bij Wmo en;

Jeugd

Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 35 gemeenten over 2015 (n=3.773 cliënten), 49 gemeenten (n=5.918) over 2016 en 43 gemeenten (n=5.993 cliënten) over 2017.

Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. In het najaar van 2019 stuurt I&O Research naar al haar klanten een benchmarkrapport met de landelijke uitkomsten over 2018.

De resultaten van de ceo's Wmo en Jeugd worden door de gemeente Schagen aangeboden aan www.waarstaatjegemeente.nl en het Ministerie van VWS. De uitkomsten van het ceo Wmo worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en met landelijke cijfers.



2

HOOFDSTUK

Samenvatting



2. Samenvatting

2.1 Ervaringen integrale aanpak

Gemeente Schagen hanteert een integrale aanpak. Hierbij wordt verder gekeken dan de hulpaanvraag en staat maatwerk aan de inwoner centraal. De ervaringen van cliënten Wmo, Jeugdhulp, Participatiewet en schuldhulpverlening met deze aanpak en het contact met de consulent staan hieronder beschreven. Ter bevordering van de leesbaarheid van het rapport worden onder 'Participatiecliënten' cliënten geschaard vanuit de Participatiewet en schuldhulpverlening.

Rol van consulent of wijkteam niet altijd duidelijk van tevoren

Cliënten weten via verschillende manieren dat zij bij de gemeente terecht kunnen om hulp aan te vragen. Vaak worden zij door anderen erop gewezen (vrienden, familie of door andere hulpinstanties, huisarts). Participatiecliënten zoeken dit vaker zelf op via internet of via de website van de gemeente. Geïnterviewde cliënten hadden wel een algemeen beeld van de gemeente, maar waren niet op de hoogte van het bestaan van wijkteams.

Algehele contact voldoende beoordeeld

Cliënten zijn te spreken over het contact met de consulent over hun hulpvraag. Participatiecliënten geven hiervoor het hoogste cijfer (8,1), gevolgd door Wmo-cliënten (7,5) en jeugdhulpcliënten (7,0). Toelichtingen laten zien dat cliënten te spreken zijn over (de snelheid van) het contact, de bejegening en het actief meedenken van de consulent. Aan de andere kant zijn er ook enkele kritische geluiden, deze hebben met name betrekking op de vele wisselingen in consulenten, tegenstrijdigheden in beslissingen bij aanvragen, of niet goed weten waar men moet zijn voor (meer) hulp.

Contact met consulent laagdrempelig

Cliënten hebben goede ervaringen met de consulenten die hen helpen. De meesten kunnen hun verhaal goed kwijt en worden ook andere vragen of aspecten uit de persoonlijke situatie besproken. Cliënten geven aan dat er een korte lijn is met de consulent; de meesten hebben een rechtstreeks nummer om te bellen als er vragen zijn. Soms is er ook contact via whatsapp. Consulenten worden als lief, zorgzaam en meedenkend ervaren. Door deze 'informele' aanpak ervaren cliënten een lage drempel om contact op te nemen. In mindere mate gaan zij daardoor zelf op zoek naar antwoorden of mogelijkheden. Participatiecliënten zoeken weleens dingen uit op internet en leggen dit voor aan de consulent. Soms is de consulent zelf niet op de hoogte van alle mogelijkheden die er zijn binnen de gemeente Schagen. Dit zorgt voor tegenstrijdigheid en onduidelijkheid.

Participatiecliënten meest te spreken over de ondersteuning door wijkteam

Cliënten zijn grotendeels te spreken over de ondersteuning die ze krijgen vanuit het wijkteam. Zij geven doorgaans (ruime) voldoende hiervoor. Participatiecliënten geven hogere cijfers voor de verschillende onderdelen die te maken hebben met de ondersteuning vanuit het wijkteam. Zo zijn zij meer te spreken over de manier waarop ze zijn geholpen door het wijkteam, de oplossing die is gekozen en het gemak waarmee je een aanvraag of melding kan doen bij de gemeente. Jeugdhulpcliënten zijn op alle onderdelen minder positief.

Participatiecliënten krijgen vaker aanvullende hulp vanuit ander domein

Eén van de kenmerken van een integrale aanpak is het bekijken van de hulpaanvraag als een groter geheel, waarbij ook wordt gekeken naar andere aspecten in de persoonlijke situatie. Met name de participatiecliënten hebben ook hulp vanuit een ander domein, vooral Wmo-ondersteuning. Cliënten vinden het prettig dat er goed meegedacht wordt in hun situatie, en dat consulenten soms verder kijken



dan de hulpaanvraag. Hierdoor ontvangen cliënten hulp waar zij erg mee zijn geholpen, maar zelf niet altijd aan dachten.

Over het algemeen duidelijk wie vast aanspreekpunt is

Voor de meeste cliënten is het duidelijk wie het vaste aanspreekpunt is. Dit geldt in mindere mate voor Wmo-clieënten. Een verklaring hiervoor kan zijn dat Wmo-clieënten over het algemeen minder vaak contact (nodig) hebben met een consulent. De participatieclieënten, die regelmatig contact met een consulent hebben, weten vaker wie het vaste aanspreekpunt is, en ook wie vervanger is bij afwezigheid. Wanneer cliënten hulp ontvangen vanuit verschillende domeinen, hebben zij te maken met meerdere contactpersonen. Dit wordt niet als vervelend ervaren; het is doorgaans duidelijk wie zij kunnen benaderen voor verschillende vragen. Voor enkele cliënten is het echter niet duidelijk wie hun vaste aanspreekpunt is. Dit geldt met name voor cliënten die éénmaal een keukentafelgesprek hebben gehad, waarbij de hulp nog niet is gestart, of wanneer er vele wisselingen waren in consulenten.

Website niet voor iedereen duidelijk

Met name Wmo-clieënten zijn minder tevreden met de website van het wijkteam. In de open antwoorden komen opmerkingen voorbij die te maken hebben met het gegeven dat cliënten niet goed overweg kunnen met de computer, of geen internet/computer hebben. Voor deze personen is het lastiger om een aanvraag te doen. Sommigen hebben het gevoel dat de gemeente een (te) online focus heeft. Afspraken en aanvragen moeten online gemaakt en ingevuld worden. Daarnaast is de informatie op de website niet voor iedereen duidelijk.

De afzonderlijke ervaringen van de cliëntgroepen met de ontvangen ondersteuning worden nader uitgelicht in de specifieke hoofdstukken 'Jeugd', 'Wmo' en 'Participatiewet en schuldhulpverlening'.

2.2 Jeugd

Minder cliënten zijn bekend met de toegang

Zes op de tien ouders of jongeren met jeugdhulp weten waar zij terecht kunnen met een hulpvraag. Deze bekendheid neemt af sinds 2016. Ook uit meerdere interviews komt naar voren dat men vooraf niet (goed) op de hoogte was dat zij voor ondersteuning bij de gemeente konden aankloppen. Slechts acht procent is bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van onafhankelijke cliëntondersteuner.

Tevredenheid over snelheid van helpen neemt verder af

Iets meer dan de helft van de cliënten in Schagen is snel geholpen. De tevredenheid over dit aspect daalt sinds 2016 (toen: 66%). Toch ervaren veel geïnterviewden een snel acterend en reagerend wijkteam: er wordt over het algemeen snel contact opgenomen en velen hebben binnen een dag een reactie op berichten. Dat geldt echter niet voor iedereen; bij sommigen – met name complexe hulpvragen – duurde het lang voordat er een reactie kwam op de aanvraag.

Betrokken en vriendelijke medewerkers

De meeste cliënten hebben een prettig keukentafelgesprek met een medewerker die luistert naar het verhaal en de situatie van de cliënt. Men kan echt hun hart luchten en waarderen het menselijke aspect van de wijkteammedewerker. Vooral de bevestiging dat er iets aan de hand is met hun kind en dat er op zoek wordt gegaan naar een oplossing zorgt bij veel ouders voor opluchting.

Niet altijd duidelijk wat de mogelijkheden zijn in Schagen

In het keukentafelgesprek legt de medewerker van het wijkteam de verschillende mogelijkheden die er zijn voor om de best passende oplossing te vinden voor de hulpvraag. Bij cliënten die (enigszins) ontevreden zijn over het gesprek kwam dit onvoldoende ter tafel. Bij hen werden mogelijkheden onvoldoende en in sommige gevallen helemaal niet besproken. Ook kwam het voor dat een medewerker onvoorbereid naar het gesprek kwam, waardoor alleen de aanvraag opnieuw werd doorlopen en er nog niet werd gesproken over oplossingen. Hier hangt mee samen dat sommige ouders ervaren dat er onvoldoende expertise is bij het wijkteam bij complexe problematiek. Dit maakt dat medewerkers zich niet goed kunnen inleven in de situatie en niet bekend zijn met (mogelijke) voorzieningen die hierbij passen. Wel toont het wijkteam haar open opstelling door te luisteren naar de cliënt, meedenkt en ook mogelijke zorgaanbieders die worden aangedragen door de ouders onderzoekt en contact mee legt.

Passende ondersteuning voor de meesten

Met de geboden ondersteuning zijn de meeste cliënten erg tevreden: zij geven een 7 of een 8 voor hulp. De ondersteuning is passend en zorgt ervoor dat het beter gaat en dat de kinderen en ouders leren omgaan met de problematiek. Ouders met een lange jeugdzorggeschiedenis worden aangenaam verrast door de slagvaardigheid van het wijkteam. Er wordt hen veel werk uit handen genomen, met name het contact dat het wijkteam onderhoudt met de zorgaanbieder, dat is erg prettig. Niet iedereen kan de hulp goed beoordelen, men is nog niet gestart of de hulp is pas recentelijk gestart. Wel maken sommigen zich zorgen over de lange wachtlijsten.

2.3 Wmo

Bekendheid toegang is verbeterd ten opzichte van 2016

Acht van de tien Wmo-clieënten in Schagen weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Ten opzichte van 2015 neemt de bekendheid verder toe. Over de snelheid waarmee men geholpen wordt, is 78 procent tevreden. Dit is ook een verbetering ten opzichte van eerdere jaren.

Cliënt voelen zich in Schagen serieus genomen; waardering neemt verder toe

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ruim acht op de tien cliënten ervaren dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. In 2015 was dit nog bij 61 procent van de gesprekken het geval. Een groter deel van de cliënten (90%) vindt dat zij serieus werden genomen. Dit zijn meer cliënten dan afgelopen jaren.

Bekendheid cliëntondersteuning neemt af

Een op de drie Wmo-clieënten wist dat ze gebruik konden maken van een gratis onafhankelijk cliëntondersteuner. Vergeleken met 2016 en 2017 is de bekendheid van de cliëntondersteuner afgenomen, maar dit ligt hoger dan in 2015.

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ruim acht op de tien vindt deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Een klein deel van de cliënten (3 tot 6%) is hier niet over te spreken. De kwaliteit van de ondersteuning is vergelijkbaar met 2016 en ligt (iets) hoger dan in 2017 en 2015. De mate waarin ondersteuning passend is, is stabiel sinds 2016.

Gebruikers van hulpmiddelen kritisch over reparaties

Een op de drie cliënten in Schagen maakt gebruik van een of meerdere hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of speciale fiets. Een meerderheid (79%) spreekt van een goede kwaliteit en zeven op de

tien is tevreden met de levering en ontvangt hierbij goede instructies. Minder positief is men over de reparaties: 38 procent geeft aan dat deze niet snel en vakkundig worden uitgevoerd. Uit de interviews blijkt ook dat men lang moet wachten op reparaties, er soms geen mogelijkheden zijn hiervoor en dat de leverancier slecht bereikbaar is.

Weinig gebruik van algemene voorzieningen

De gemeente Schagen biedt diverse algemene voorzieningen aan die vrij toegankelijk zijn voor inwoners. De grootste bekendheid genieten de maaltijdvoorzieningen en het vrijwillig vervoer/buurtbus: ongeveer driekwart van de Wmo-cliënten kent deze voorzieningen. Het gebruik is met respectievelijk 13% en 17% veel lager. Het thuisabonnement van Wonen Plus Welzijn kent de grootste groep gebruikers (25%).

Klein deel van de cliënten ervaart belemmeringen vanwege eigen bijdrage

Een meerderheid van de Wmo-cliënten in Schagen ervaart geen belemmeringen om een voorziening aan te vragen vanwege de eigen bijdrage. Toch zijn er ook cliënten waar dit wel geldt: bij 18% is de hoogte van de eigen bijdrage een drempel en bij 12% een reden om minder ondersteuning te gebruiken dan noodzakelijk. Twee op drie is bekend met het abonnementstarief dat is ingevoerd op 1 januari 2019. Voor de meesten (91%) heeft deze nieuwe regeling geen rol gespeeld bij de aanvraag van een voorziening. Een enkeling heeft vanwege deze reden meer ondersteuning of uren aangevraagd.

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning; vooral meer zelfredzaamheid

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. (Ruim) acht op de tien kan zich beter redden en beter de dingen doen die hij/ze wil. Een even groot deel heeft een betere kwaliteit van leven vanwege de ondersteuning vanuit de Wmo. De groep die een betere zelfredzaamheid ervaart door de hulp neemt toe de afgelopen jaren.

Meer mantelzorgers bekend bij het wijkteam

Mantelzorg speelt een belangrijke rol voor Wmo-cliënten: 42% heeft iemand die als mantelzorg voor hen zorgt. Van deze groep is de helft bekend bij het wijkteam, dit is meer dan in 2017 waarbij een derde bekend was. Bij 11 procent is het wijkteam niet op de hoogte, maar zou dit wel willen. De helft van de mantelzorgers weet niet dat zij voor ondersteuning terecht kunnen bij het wijkteam. Een grote groep maakt dan ook geen gebruik van de mogelijkheden die er zijn aan mantelzorgondersteuning in de gemeente Schagen. Deze groep is groter geworden sinds 2017.

Consulent vraagt niet vaak naar behoefte van mantelzorg in keukentafelgesprek

Van de mantelzorgers die aanwezig waren bij het keukentafelgesprek met hun zorgvrager voelde een kleine meerderheid (58%) zich voldoende gehoord, goed geholpen met een doorverwijzing naar gepaste ondersteuning (53%) en gevraagd hoe het gaat (52%). Minder vaak vraagt de consulent naar de behoefte van de mantelzorg: in 61% van de gesprekken is dit (bijna) nooit besproken.

2.4 Participatiewet en schuldhelpverlening

Consulenten brengen informatie duidelijk over

De meerderheid van de cliënten geeft aan dat de informatie die zij ontvangen vanuit consulenten duidelijk is, ook de brieven en formulieren zijn voor een groot deel goed te begrijpen. Ruim zes op de tien cliënten geven aan op de hoogte te zijn van de rechten en de plichten die zij hebben omtrent hun uitkering, maar hoe consulenten dit overbrengen kan voor sommige cliënten soms dreigend overkomen. Daarnaast weet 30 procent van de cliënten dat ze een onafhankelijke cliëntondersteuner kunnen inschakelen.

Cliënten vooral tevreden over tijdig uitbetalen uitkering

Ruim acht op de tien cliënten zijn te spreken over het op tijd uitbetalen van de uitkering. Minder cliënten (iets meer dan de helft) vindt de uitkeringspecificatie duidelijk. Voor 15 procent geldt dit niet.

Consulent houdt rekening met wensen cliënt

Cliënten zijn het meest te spreken over de wijze waarop consulenten met de wensen van de cliënt omgaat (74%). Daarnaast zijn (ruim) zes op de tien cliënten tevreden over het traject dat goed aansluit op de situatie, de mogelijkheden die de consulent heeft om de cliënt aan werk te helpen, de hoeveelheid tijd die consulenten besteden om hen aan het werk te helpen en de begeleiding naar werk.

Soms tegenstrijdige informatie vanuit consulenten

In de interviews kwam naar voren dat cliënten zelf veel dingen uitzoeken, en daardoor consulenten soms wijzen op bepaalde regelingen. Men vraagt zich weleens af waarom consulenten dat niet eerder hebben gecommuniceerd. Bij het toewijzen van aanvragen ervaren sommige cliënten willekeur, en denken dat regels daarom op meerdere manieren te interpreteren zijn.

Beter informeren over wisselingen in contactpersonen of consulenten

Wanneer een wisseling plaatsvindt in consulent, wenst de cliënt hiervan op de hoogte te worden gebracht. Het komt weleens voor dat er vaak wisselingen zijn, waardoor cliënten niet meer goed weten wie hun aanspreekpunt is. Hierdoor krijgen ze niet altijd de juiste persoon aan de telefoon wanneer er vragen zijn.

2.5 Conclusies/aanbevelingen

- Opvallend is dat Wmo-clieñten beter weten waar zij terecht kunnen voor hulp, deze bekendheid naar de toegang blijft stijgen. Aan de andere kant weten jeugdhulpcliënten steeds minder goed waar ze moeten zijn voor hulp. Is hierin binnen de gemeente een verschil in informeren of aanpak?
- Cliënten ervaren een 'informele' aanpak vanuit consulenten. Zij zijn lief, zorgzaam en meedenkend en hebben cliënten veelal een rechtstreeks nummer van hun aanspreekpunt. Deze aanpak maakt het contact voor cliënten met consulenten laagdrempelig. Hierdoor worden cliënten minder gestimuleerd om zelf naar antwoorden en oplossingen te zoeken en is het makkelijk om direct contact op te nemen met de consulent.
- De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuners is vooral bij de jeugdhulpcliënten laag. Met name jeugdhulpcliënten met een complexe hulpvraag zouden baat kunnen hebben bij een onafhankelijke cliëntondersteuner die hen kan helpen wegwijs te maken in het zorglandschap. Gezien de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner ook bij Wmo-clieñten is afgenomen, zouden cliënten hier vaker op gewezen kunnen worden.
- Bij wisselingen van consulenten, kunnen cliënten hier beter over geïnformeerd worden zodat duidelijk is wie hun vaste aanspreekpunt is. In het geval van hulp vanuit meerdere domeinen is het niet vervelend om meerdere contactpersonen te hebben. Het is in zo'n situatie voor cliënten doorgaans duidelijk wie zij kunnen benaderen voor vragen.
- Cliënten zijn te spreken over het keukentafelgesprek. Maar wanneer een mantelzorger bij het keukentafelgesprek aanwezig is, kunnen consulenten nog wat meer aandacht aan hen besteden. Bijvoorbeeld door te vragen of hoe het met hen gaat of waar zij nog behoefte aan hebben.

3

HOOFDSTUK

Ervaringen integrale aanpak



3. Ervaringen integrale aanpak

In dit hoofdstuk komen de ervaringen aan bod van verschillende cliëntgroepen rondom het contact met de consultant in het afgelopen jaar. Hierbij ligt de focus op de integrale aanpak die gemeente Schagen hanteert. Wat merken de cliëntgroepen daarvan en zijn daarin verschillen te ontdekken?

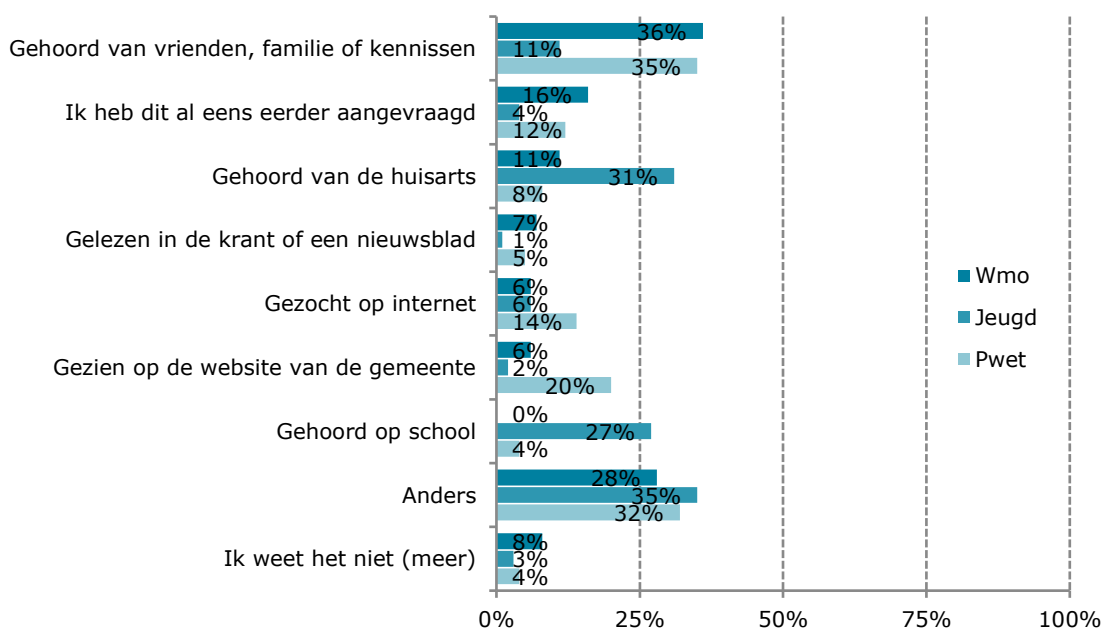
3.1 Toegang tot de hulp

Verschillen in hoe men bij de gemeente terecht komt voor hulp

Hoe cliënten bij de gemeente terecht komen verschilt per cliëntgroep. Wmo- en participatiecliënten horen voornamelijk via vrienden, familie of kennissen dat ze terecht kunnen bij de gemeente om hulp aan te vragen. Ook hebben zij al eerdere ervaringen met ondersteuning vanuit de gemeente waardoor zij de hulp (weer) weten te vinden. Jeugdhulpcliënten komen juist vaker via de huisarts en school terecht bij de gemeente. Vergelijken met Wmo- en jeugdcliënten zoeken cliënten met inkomensondersteuning vaker zelf informatie over de hulp op internet of via de website van de gemeente. Cliënten benoemden ook nog andere manieren om bij de gemeente terecht te komen, zoals; algemene kennis, bewindvoerder, doorverwezen via andere hulpaanbieders (bijvoorbeeld GGZ, UWV, psycholoog) of vanuit eigen ervaringen ("Ik heb zelf in de thuiszorg gewerkt").

Figuur 3.1

De weg naar hulp





Rol van consulent/wijkteam niet altijd duidelijk van te voren

Veel geïnterviewde cliënten wisten van te voren niet dat zij voor hun hulpvraag bij de gemeente konden aankloppen. De meeste zijn door anderen daarop gewezen. Enkel wisten dit wel vanwege eerdere ervaringen, of omdat zij al jarenlang dezelfde beschikking hebben. Sommigen weten over het algemeen dat zie hiervoor bij de gemeente kunnen zijn, maar waren niet op de hoogte van het bestaan van wijkteams. *"Voorheen liep ik naar het gemeentehuis en kon ik mijn vraag stellen bij de balie. Nu moet ik via de website een afspraak maken en dan komt er iemand van een wijkteam langs. Dat wist ik niet."*

Ook de betekenis van het wijkteam is niet altijd duidelijk voor cliënten. *"Ik weet nu nog steeds niet waar en bij wie ik moet zijn om mij verder te helpen. Hoe ik dit moet doen is mij niet duidelijk."*

3.2 Contact consulent

Participatiecliënten hebben vaker contact met consulent

In de afgelopen twaalf maanden heeft bijna driekwart van de participatiecliënten contact gehad met een consulent. Dit is meer dan bij de Wmo-cliënten (52%) en veel meer dan bij de jeugdhulpcliënten (31%).

Tabel 3.1

Heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met consulent over hulpvraag

WMO	JEUGD ³	PWET
52%	31%	73%

Wmo-cliënten kunnen verhaal goed kwijt aan consulenten

Van de verschillende cliëntgroepen zijn het de Wmo-cliënten die het meest aangeven hun verhaal goed kwijt te kunnen aan de consulent. Bij bijna acht op de tien Wmo- en participatiecliënten gaat de consulent dieper in op de persoonlijke situatie en bespreekt ook andere vragen of aspecten. Dit komt minder aan de orde bij cliënten met jeugdhulp. Bij circa de helft van alle cliënten worden ook onderwerpen of oplossingen besproken waar zij van te voren niet aan dachten. Voorbeelden hiervan komen ook naar voren in de telefonische interviews (zie het blauwe kader op de volgende pagina). Jeugdhulpcliënten weten het minst wat er qua hulp allemaal mogelijk is in de gemeente.

	WMO	JEUGD	PWET
Kon mijn verhaal goed kwijt aan de consulent	92%	78%	84%
Tijdens het gesprek zijn er ook andere (hulp-)vragen of aspecten uit mijn persoonlijke situatie besproken	78%	57%	79%
Er zijn onderwerpen of oplossingen besproken waar ik van te voren niet aan heb gedacht	47%	48%	53%
Ik weet welke hulp en ondersteuning te krijgen is in de gemeente Schagen	60%	38%	61%

³ Vanwege het lage aantal jeugdhulpcliënten die in de afgelopen 12 maanden een gesprek heeft gehad met een consulent (N=34), zijn de resultaten voor deze groep in dit hoofdstuk indicatief.



Contact met consulent; korte lijn, lief en meedenkend

Ook bij de telefonische interviews komt het beeld naar voren dat participatiecliënten regelmatig contact hebben met een consulent van het wijkteam over (de voortgang van) hun traject. Bij Wmo- en jeugdhulpcliënten heeft men meestal één keukentafelgesprek met een consulent, waarna de hulp in gang werd gezet. Het keukentafelgesprek kan voor sommige cliënten heftig overkomen, met name participatiecliënten gaven dit aan. Consulenten vragen veel en willen het hele verhaal in beeld krijgen, dit komt voor sommige cliënten intimiderend over en voelen zich hierdoor kwetsbaar of er komen nare herinneringen naar boven. *"Het 1e gesprek was heftig. Ik moest het hele verhaal vertellen, ze wilden alles weten, alles kwam weer boven."* ; *"Ze kwamen met z'n tweeën en hadden grote mappen bij zich, dit gaf me meer stress."*

In sommige gevallen hebben cliënten hun verhaal meerdere keren moeten vertellen, vanwege wisselingen in consulenten. Dit ervaren zij als onprettig; *"Weer helemaal van voor af aan beginnen. Weer verhaal doen en weer opnieuw."*; *"Je moet ook heel vaak weer opnieuw je verhaal vertellen. Dat kost heel veel energie. Als een dokter zegt dat ik niet meer kan werken, dan moeten ze dat toch geloven?"*

Bij alle cliëntgroepen geven de meesten aan dat er een korte lijn is met de consulent; zij hebben vaak een nummer die zij rechtstreeks kunnen bellen wanneer er vragen zijn. *"Ik heb nu 1 contactpersoon, stel dat ik meer hulp nodig heb, dan kan ik die contactpersoon bellen."* – Wmo cliënt. Dit ervaart men als erg prettig en makkelijk. *"Zij zet dingen in gang, en ik kan mijn ei bij haar kwijt. Ze neemt me onder haar hoede."* – Participatiecliënt. Meerdere cliënten geven dan ook aan dat de consulent waarmee zij contact hebben 'lief', 'zorgzaam' en 'meedenkend' is. *"Heel fijn en prettig dat ze vanuit zichzelf meedenkt. Ze zag dat het met mij niet goed ging en dat ik daarbij hulp kon gebruiken. Ik heb het zelf niet aangevraagd."*; *"We waren eerst op zoek naar huishoudelijke hulp, maar daarvoor kwamen we niet in aanmerking. Vervolgens werd er aangegeven dat er wel andere ondersteuning mogelijk was, bijvoorbeeld om thuis structuur aan te brengen. Er werd goed meegedacht!"*; *"Deze consulent kijkt naar de oorzaak waardoor ik een bijstandsuitkering heb aangevraagd, de andere consulenten wezen me alleen op mijn plichten."*

Meerdere keren vertelden cliënten dat consulenten ook af en toe via de whatsapp vragen hoe het met de cliënt gaat. Ook reageren zij doorgaans snel op een mailtje, een vraag via whatsapp of aan de telefoon. Doordat consulenten een 'informele' aanpak hanteren, ervaren cliënten ook een lagere drempel om contact op te nemen. In mindere mate zoeken cliënten hierdoor zelf naar antwoorden of mogelijkheden. *"Zij zit er helemaal in, ze weet het beter."* In enkele gevallen komen de cliënten zelf met voorstellen, die eerder niet door de consulent zijn benoemd: *"Ik zoek zelf veel uit en dit leg ik voor. Soms zijn ze niet op de hoogte dat dit een mogelijkheid is."* ; *"Ik las dat de gemeente een elektrische fiets kan vergoeden, dus daar vroeg ik naar."*

Participatiecliënten meest te spreken over de ondersteuning door wijkteam

Cliënten zijn over het algemeen te spreken over de ondersteuning die ze krijgen vanuit het wijkteam. Zij geven doorgaans (ruime) voldoendes hiervoor. Participatiecliënten geven gemiddeld hogere cijfers voor de verschillende onderdelen die te maken hebben met de ondersteuning vanuit het wijkteam. Zo zijn zij meer te spreken over de manier waarop ze zijn geholpen door het wijkteam, de gekozen oplossing en het gemak waarmee je een aanvraag of melding kan doen bij de gemeente. Jeugdhulpcliënten zijn op alle onderdelen minder positief en geven gemiddeld een lager rapportcijfer.⁴

Tabel 3.2

Rapportcijfers ondersteuning wijkteam

	WMO	JEUGD	PWET
Manier waarop men geholpen is door het wijkteam	7,7	7,2	8,2
Verbetering van de situatie door de hulp/ondersteuning	7,7	6,6	7,7
Oplossing die gekozen is met de consulent van het wijkteam	7,6	6,9	7,9
Gemak waarmee men een aanvraag of melding kan doen bij gemeente Schagen	7,3	6,1	7,8



Online focus

Hoewel cliënten over het algemeen te spreken zijn over het gemak waarmee een aanvraag of melding gedaan kan worden, kwamen tijdens de telefonische interviews enkele voorbeelden naar voren waarbij dit niet zo werd ervaren. *"Je moet veel papieren invullen en overhandigen, zoals bankpapieren."* ; *"Ik heb online meerdere keren geprobeerd een klacht door te geven, maar deze lijkt niet goed aan te komen bij de juiste persoon of afdeling."* Eén cliënt heeft meegemaakt dat hij voor hulp naar het gemeentehuis ging, maar bij de balie niet werd geholpen en werd doorverwezen naar de website waar hij een afspraak kon maken met iemand van het wijkteam. Dat 'alles maar online moet worden geregeld' vindt meneer niet prettig.

In een open vraag waar cliënten hun cijfer konden toelichten benoemden sommigen dat de aanvraag enkel online ingevuld kan worden. Wmo-clieënten lopen hier weleens tegen aan gezien sommigen geen internet of computer hebben, of minder goed overweg kunnen hiermee.

Participatiecliënten krijgen vaker aanvullende hulp vanuit ander domein

Meestal ontvangen cliënten enkel hulp binnen het domein waarbij ze de aanvraag hebben gedaan. In sommige gevallen krijgen ze óók hulp vanuit een ander domein. Participatiecliënten geven het vaakst aan ook andere ondersteuning te ontvangen, met name Wmo-ondersteuning. De percentages hieronder gelden alleen voor degenen die in het afgelopen jaar contact hadden met een consulent.

⁴ Deze cijfers zijn echter een indicatie vanwege het lage aantal jeugdhulpcliënten die in het afgelopen jaar contact had met een consulent.

Hulp op ander gebied dan Wmo

- Werk en Inkomen: 4%
- Jeugdhulp: 3%
- Schuldhulpverlening: 2%
- Anders: 7%
- Geen andere ondersteuning: 88%

Hulp op ander gebied dan Jeugd

- Bijstandsuitkering: 18%
- Wmo: 3%
- Schuldhulpverlening: 3%
- Minimaregeling: 3%
- Geen andere ondersteuning: 80%

Hulp op ander gebied dan Participatie

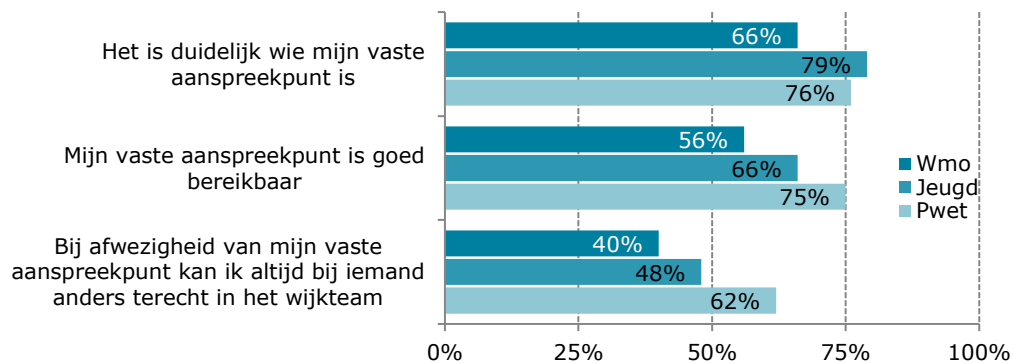
- Jeugdhulp: 11%
- Wmo: 18%
- Anders: 11%
- Geen andere ondersteuning: 68%

Vaak duidelijk wie vast aanspreekpunt is

Voor de meeste cliënten is het duidelijk wie hun vaste aanspreekpunt is. Bij Wmo-clieñten is dit minder het geval. Een verklaring hiervoor kan zijn dat Wmo-clieñten over het algemeen minder vaak contact (nodig) hebben met een consulent wanneer een aanvraag in gang is gezet. Zij weten daardoor ook minder goed of hun vaste aanspreekpunt goed bereikbaar is. Dit in tegenstelling tot participatieclieñten, die vaker aangeven contact te hebben met een consulent. Zij weten – net als cliënten jeugdhulp - beter wie het vaste aanspreekpunt is, en vinden deze goed bereikbaar. Ook bij vakantie is het contact goed geregeld door middel van een vervanger, voor cliënten met een inkomensvoorziening. Dit is bij Wmo- en Jeugdhulpclieñten minder vaak het geval.

Figuur 3.2

Duidelijkheid rondom aanspreekpunt





Indien hulp uit meerdere domeinen, duidelijk wie contactpersoon is

Sommige geïnterviewden ontvangen hulp vanuit meerdere domeinen. Zij hebben meestal meerdere contactpersonen, maar dit wordt niet als vervelend ervaren. Het is voor hen duidelijk welke persoon zij kunnen benaderen voor vragen. Ook wanneer de consulent afwezig is, wordt de cliënt goed te woord gestaan. *"Ik heb twee contactpersonen, één voor financiën en één voor Wmo. Het is heel duidelijk voor welke vragen ik bij wie moet zijn. Ook als ze er niet zijn, dan neemt een collega op die me probeert te helpen. En anders geven ze het door aan mijn consulent die dan later terugbelt."*

- *"Voor de één moet ik zijn voor vragen over mijn uitkering en bij de ander voor vragen over mijn dagbesteding."*
- *"Eén voor financiën en één voor Wmo. Het meeste contact heb ik met die van financiën."*
- *"Ik wilde even mijn ei kwijt, maar mijn vaste consulent en andere contactpersoon (1 van het keukentafelgesprek) waren beide op vakantie. Toen ben ik door een man te woord gestaan, hij heeft me gerustgesteld en heeft een terugbelverzoek geregeld."*

Voor enkele cliënten is het echter niet duidelijk wie hun vaste aanspreekpunt is. Dit zijn cliënten waarbij eenmalig een keukentafelgesprek heeft plaatsgevonden, waarbij de hulp nog niet gestart is of waar sprake is van (veel) wisselingen in consultants. Zij hebben meer moeite om de juiste persoon aan de telefoon te krijgen bij vragen. *"Ik weet niet wie mijn contactpersoon is. Ik bel het algemeen nummer van het wijkteam en dan is het maar net wie je aan de lijn krijgt. Die is dan niet op de hoogte van mijn situatie."*

- *"Het is moeilijk om contact te zoeken met de gemeente. Krijg niet altijd de juiste persoon te pakken. Ik heb meerdere terugbelverzoeken doorgegeven, maar ik word nooit teruggebeld."*
- *"Ik spreek iemand 1x per jaar, maar weet niet of dit mijn contactpersoon is."*

3.3 Algemeen contact gemeente Schagen

Wmo-cliënten minder tevreden met de website

Over het algemeen is een meerderheid tevreden met het telefonisch contact dat zij hebben met de gemeente over hun hulpvraag. Ongeveer een tiende is hier (heel) ontevreden over. Wat betreft de website zijn Wmo-cliënten het minst tevreden hierover.

Tabel 3.3

Tevredenheid telefonisch contact en website Schagen

	WMO	JEUGD	PWET
Telefonisch contact met gemeente Schagen over hulpvraag			
(heel) tevreden	71%	63%	72%
neutraal	19%	26%	21%
(heel) ontevreden	10%	11%	7%
De website www.wijkteam.schagen.nl			
(heel) tevreden	45%	61%	63%
neutraal	44%	30%	35%
(heel) ontevreden	12%	9%	3%

Algehele contact krijgt (ruime) voldoende

Op een schaal van 1 tot 10 konden cliënten een rapportcijfer geven voor het algehele contact met de gemeente over de hulpvraag. Hiervoor geven cliënten (ruim) een voldoende. Weer zijn het de participatiecliënten die het meest positief zijn en het hoogste cijfer toekennen (8,1).

Tabel 3.4

Gemiddeld rapportcijfer geheel contact



Cliënten kregen de mogelijkheid om hun cijfer toe te lichten, hieronder enkele reacties:

Wmo

- "Goed mail contact / telefonisch contact. Alles op schrift bevestigd gekregen."
- "Het personeel is keurig netjes. Omdat ik geen computer heb, kan ik niets meer aanvragen."
- "Is een open gesprek met respect van twee kanten welke plezierig is verlopen."
- "Word snel gereageerd na e-mail. Alleen aanvragen kunnen wat lang duren, maar heb hier wel begrip voor. Ben niet alleen die hulp vraagt."
- "Ik kan meer hulp gebruiken maar ik weet niet hoe ik deze kan krijgen."
- "Behalve bij de aanvraag van de WMO heb ik geen contact meer hoeven zoeken bij de gemeente."
- "Mevrouw weet niet bij wie ze moet zijn met vragen. Kan dit niet terugvinden op papier."
- "Goed geholpen, na enige problemen goed opgelost."

Jeugd

- "Er wordt goed en actief meegedacht in oplossingen. Regelmatig telefonisch contact."
- "Dit cijfer is vooral toe te dichten aan de (nieuwe) contactpersonen die inmiddels op ons dossier betrokken zijn."
- "Goede duidelijke hulp gehad. Niet teveel, niet te weinig. Mijn zoon is inmiddels gezien, gesproken, aan de medicatie en het gaat een stuk beter in zijn gedrag uitingen."
- "Mijn hulpvraag is goed opgepakt en daarna ook hulp voor ingezet. Waar ik zelf achter stond. Ook al week deze af van de gangbare hulp."
- "Ik vind het belangrijk dat er menselijk en empathisch met het probleem omgegaan is, dat verzachtte voor mij veel."
- "Het wijkteam weet ook niet welke hulp ik nog kan krijgen. Ik heb alles via mijn vrienden gehoord."
- "Bij de balie helpen ze goed. Alleen de hulpverlening gemeente Schagen neemt niet zo vaak op."

Participatie

- "Er is de wil om te helpen. Bereikbaarheid kan beter. Mogelijkheden zijn soms beperkt."
- "Ik werd echt gehoord, er werd met me meegedacht. Ik kreeg de passende hulp, erg fijn!"
- "Goede uitleg. Ze komen bij je thuis. Ze weten hoe ik ben."
- "De positieve benadering gaf een goed gevoel voor mij."
- "Er is goed geluisterd en alle mogelijke hulp geboden. Geeft veel rust."
- "Ik ben in 2 jaar tijd wel 6 keer van casemanager veranderd, waarbij geen enkele c.m. zich had ingelezen in mijn situatie."
- "Mijn contactpersoon is heel goed bereikbaar. Ze reageert zeer snel op mail die ik haar stuur."

- *"Na de aanvraag ging het naar mijn idee best snel met alles wat er geregeld is."*
- *"Waar ik steeds tegenaan loop, is het feit dat de werknemers zelf niet goed op de hoogte zijn van regels en/of beleid. Zo kreeg ik op 1 vraag 4 verschillende antwoorden. Hierdoor lijkt er willekeur te zijn bij de gemeente. Het is maar net wie je treft."*
- *"Je wordt altijd netjes geholpen."*

4

HOOFDSTUK

Ceo Jeugd



4. Ceo Jeugd

De ondervraagde cliënten jeugdhulp in Schagen: Over wie hebben we het?

34 jongeren

75 ouders/verzorgers



- Jongen: 44%
- Meisje: 56%
- Moeder: 77%
- Vader: 20%
- Anders: 3%

4.1 Toegang naar jeugdhulp

Bekendheid toegang verder gedaald

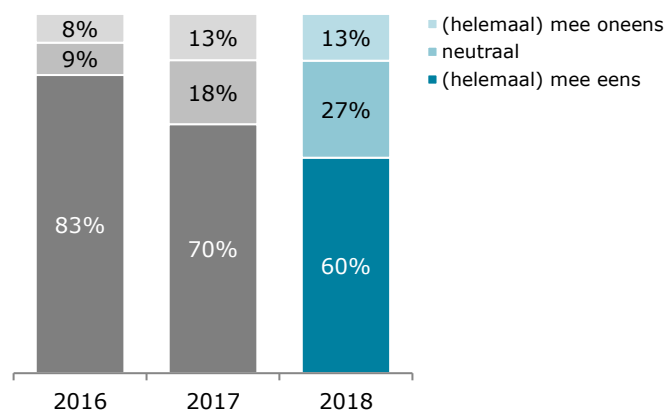
Zes op de tien jeugdhulpcliënten uit Schagen weet waar zij terecht kunnen met een hulpvraag.

27 heeft hier geen uitgesproken mening over en 13 procent wist dit niet van te voren. Hoewel de bekendheid waar men moet zijn in de afgelopen jaren in Schagen hoger lag dan het percentage van de landelijke benchmark, is de bekendheid in Schagen sterk afgenomen sinds 2016. Gemeente Schagen scoort nu lager op de weg naar de toegang vergeleken met het landelijke percentage.

In de referentiegroep wist in 2017 65% waar zij terecht konden met een hulpvraag. In 2016 was 63% op de hoogte. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (2015: 60%).

Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



In veel interviews komt naar voren dat men vooraf niet (goed) op de hoogte was dat zij voor ondersteuning bij de gemeente kunnen aankloppen. Men komt via de huisarts, hoort dit via anderen of wordt door school doorverwezen naar het wijkteam: "Het onderwijsbureau (ODB) liet ons weten dat bij de gemeente moesten zijn om de hulp aan te vragen." ; "Ik wist niet dat dit soort zaken via de gemeente liepen."



58%

van de jeugdcliënten in Schagen voelt zich snel geholpen. Dit is wederom een daling ten opzichte van de voorgaande jaren (in 2017; 62%, 2016; 66%)

In de referentiegroep geeft 67% aan snel te zijn geholpen. Dit is iets lager dan in 2016 - toen 70% snel geholpen werd – en op een vergelijkbaar niveau als 2015 (toen ook 67%).



Meestal snel contact, maar niet bij iedereen

De meesten komen snel in contact met hun vaste contactpersoon. Ze hebben het mobiele telefoonnummer, sturen een berichtje of een mailtje en binnen een dag wordt er contact opgenomen. Dit maakt de ondersteuning prettig, ze staan klaar voor de cliënt en reageren doorgaans snel: *"Ik stuur een appje als ik haar nodig heb, dan belt ze met altijd heel snel terug"*. Ook een andere ouder zegt dat zij makkelijk in contact komt: *"Zij is onze steun en toeverlaat, om te ontlasten hoef ik maar te bellen."*

Een moeder geeft aan dat het lang duurde voordat er contact werd opgenomen door het wijkteam na de aanvraag (ongeveer een maand) en dat het na keukentafelgesprek ook nog eens twee maanden duurde voordat ze iets hoorde. Wel werd zij gedurende het wachten goed op de hoogte gehouden, wat als prettig werd ervaren. Een ander kreeg juist heel snel een reactie: *"Na een dag kreeg ik al een reactie dat ik iets niet goed had ingevuld. Na een week krijg ik akkoord op mijn aanvraag en 14 dagen later kon mijn dochter al starten met de training, dat ging heel makkelijk en snel"*.



8%

van de jeugdcliënten in Schagen is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit percentage ligt lager dan het landelijke.

Zeventien procent van de cliënten in 2016 in de referentiegroep was bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee op hetzelfde niveau als in 2015 (16%). In 2017 steeg de bekendheid onder cliënten naar 20%.



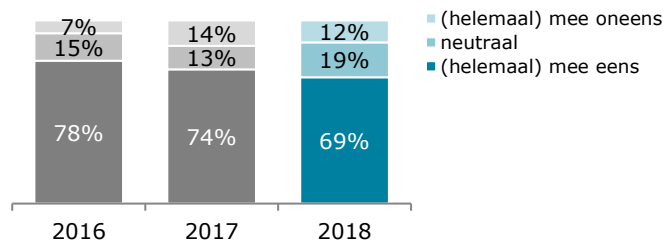
4.2 Omgaan met de hulpvraag

Minder cliënten geven aan hulp te krijgen die nodig is

Bijna zeven op de tien cliënten ontvangen de hulp die ze nodig hebben. Dit aandeel neemt af ten opzichte van 2016 en 2017. Een klein deel van de cliënten (12%) vindt dat ze benodigde hulp niet kunnen krijgen.

Figuur 3.2

Kan de hulp krijgen die nodig is



Vriendelijk, betrokken en goed geholpen

Het gesprek dat men voert met de consulent ervaart men over het algemeen als zeer prettig. De medewerker luistert naar het verhaal en de ouder kan echt zijn of haar hart luchten. Vooral het menselijke aspect wordt gewaardeerd: *"Ze is inlevend, betrokken en een erg prettig persoon"*. Ook vooral de bevestiging dat er iets aan de hand is met hun kind zorgt bij veel ouders voor opluchting, dat het niet aan hen ligt. Sommigen lopen al lange tijd met problemen, zoeken naar oplossingen, waardoor de uiteindelijke bevestiging voor rust zorgt binnen het gezin.

- *"Een fijn gesprek, zakelijk, maar erg betrokken."*
- *"Na drie jaar de bevestiging dat het niet aan ons ligt, maar dat er echt iets is. Dat we niet hulp krijgen voor datgene waar al die tijd tegen aanlopen."*
- *"Er wordt gevraagd wat nodig is en ik kan mijn hart luchten."*

Niet altijd gewezen op mogelijkheden

Toch wordt niet voor iedereen het gesprek op dezelfde manier ervaren. De verwachtingen komen niet altijd overeen; zo worden lang niet in alle gesprekken de verschillende mogelijkheden die er zijn binnen de gemeente Schagen besproken. Meerdere ouders noemen dat zij het prettig hadden gevonden als er meer werd verteld over de mogelijkheden die er zijn in de gemeente. Zij horen van anderen welke voorzieningen er zijn en waar je recht op hebt of zijn zelf op onderzoek uitgegaan. Dit is storend, helemaal als men in nood is. Zij willen graag beter op de hoogte worden gebracht in het keukentafelgesprek: *"Ik snap dat de gemeente niet te koop loopt met alles, maar ik had het prettig gevonden als ik dat eerder had gehoord bij het eerste gesprek"*.

- *"Ik weet niet of je nog meer kan krijgen, waarom wordt ik daar niet op gewezen? Iedere keer moet ik zelf op zoek of hoor ik van mijn buurvrouw wat er allemaal is."*
- *"Als je een speciaal kind hebt dan kan je speciale kinderbijslag krijgen, waarom vertellen ze dat niet?"*

Een moeder kreeg het gevoel dat de medewerker onvoorbereid het gesprek inging, ze had zich niet verdiept in de aandoening. En ook werd er naar hun idee niet geluisterd naar de mogelijkheden die ze zelf hadden gevonden. *"Er werd verteld dat alle mogelijkheden langs zouden komen, maar dat is niet zo. Ik moest alleen mijn verhaal opnieuw vertellen. Dit is totaal anders dan ik had verwacht, ik was dan ook niet verder gegaan na dit gesprek"*.

- *"Onze informatie werd voor kennisgeving aangenomen, er werd totaal geen richting en geen tips gegeven."*

Ook sloot bij een aantal gesprekken een stagiair aan. Hoewel dat voor de meesten geen probleem was, hadden zij hier wel graag eerder van geweten.



Kennis ontbreekt bij complexe problematiek, maar er wordt wel meegedacht

Ouders van cliënten met heftige problematiek missen de expertise van de wijkteammedewerkers. Er is voldoende inlevingsvermogen, men is doorgaans wel tot op zeker hoogte bekend met de problematiek, maar de echte specifieke kennis ontbreekt. Een moeder werd bij het keukentafelgesprek voor haar gevoel totaal niet begrepen door de medewerker.

"De gemeente kan wel inschatten waar wij mee zitten, maar ik weet niet of ze echt de aangewezen personen zijn om te weten wat wij nodig hebben".

"De gemeente is daar niet in gespecialiseerd. Ik weet dat dat ze scholing krijgen bij het wijkteam, maar scholing en ervaring is een heel verschil".

Toch laat het wijkteam ook een open opstelling zien als ze niet goed bekend zijn met de problematiek en de bijbehorende mogelijkheden. Er wordt meegedacht en ook geluisterd naar aangedragen zorgaanbieders door ouders zelf. *"We wilden graag naar deze zorginstelling, daar hoorden we goede verhalen over. Dit heb ik aangegeven in het gesprek. De gemeente kende deze instelling niet, had geen contract hiermee en moest dit dus uitzoeken. Uiteindelijk gingen ze ermee akkoord, dat was heel fijn".*

Slagvaardig en laagdrempelig

Het is vooral fijn voor ouders die al een lange geschiedenis hebben met jeugdzorg hoe het wijkteam dingen oppakt. Zij regelen de communicatie met de zorgaanbieder en nemen veel werk uit handen voor de ouders: *"Ik hoef zelf niet meer van loket naar loket te gaan, dit is echt heel fijn".* Hierdoor krijgt men het gevoel dat de gemeente hen, maar ook de situatie waar ze in zitten serieus neemt.

Een jongere (16 jaar) geeft aan dat hij goed begeleid is, ook in de weg naar de ondersteuning toe: *"Ik ben altijd goed ondersteund door de jeugdwerker uit het wijkteam. Als ik ergens mee zit dan spreek ik hem aan, hij weet alles".*

- *"Ze gingen slagvaardiger te werk, ze kijken naar de situatie en er is een betere interactie dan ik gewend was. Dat is nu veel beter, dit schoot in het verleden niet op".*

4.3 De ontvangen ondersteuning

Welke ondersteuning ontvangt men?⁵

Ambulante begeleiding: 32%

GGZ behandeling: 18%

Dagbesteding: 15%

Dyslexie behandeling: 15%

Pleegzorg: 9%

JeugdzorgPlus: 6%

Behandeling: 3%

Jeugdbescherming: 3%

Verblijf: 3%

Drang/jeugdreclassering: 0%

Anders: 26% (bijvoorbeeld contact met het wijkteam, psycholoog, opvoedondersteuning, opvoedpoli, kindercoach)

Jeugdhulpcliënten konden opmerkingen geven over de ondersteuning die zij krijgen. Een aantal reacties:

- "De beschikking is snel toegewezen. Top!"
- "De enorme wachttijden vind ik echt bizar!"
- "Bij Parlan zijn wij op de juiste plaats voor de hulp die wij nodig hebben/hadden."
- "Het is een wirwar aan zorgaanbieders, H.A. en gemeenten zouden hier actiever in kunnen ondersteunen. Nu toch een beetje; "Zoek het zelf maar uit."
- "Bij alle twee mijn kinderen zijn er meerdere stukken kwijt geraakt, zodat het allemaal erg lang duurde."
- "Verwijzing via school en gemeente ging snel."
- "Wij zijn tevreden ouders, ons kind is geholpen. Wij hebben gekregen waarvoor we in eerste instantie voor aanklopten!"
- "Na keukentafelgesprek ging contact spoedig."

⁵ Deze ontvangen ondersteuning gelden voor degenen die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met het wijkteam.



Ondersteuning sluit meestal goed aan

Met de geboden ondersteuning zijn de meesten erg tevreden: zij geven een 7 of een 8 voor hulp. De ondersteuning is passend en zorgt ervoor dat het beter gaat en dat de kinderen en ouders leren omgaan met de problematiek. Sommigen zijn nog positiever: *"De psycholoog krijgt een dikke 10, de EMDR heeft erg goed geholpen"*.

Niet alleen leren ze trucs en handigheidjes om te dealen met de aandoening, ook krijgen ze inzicht in de problematiek: *"Ze leert trucs om te leren schrijven, maar ook leert ze wat dyslexie is en dat ze niet dom is. Dat is het belangrijkste, dat is hoe je geboren bent en de reden waarom je soms vastloopt."*

- *"Vanwege mijn gebrek aan dagbesteding kwam ik terecht bij Parlan waar ik in een nieuw project kwam. Dit duurde 3 maanden en ik kreeg training, cognitieve ondersteuning en mocht ik sporten: heel fijn en het ging heel goed. Hierdoor heb ik veel geleerd en heb ik mijn doelen grotendeels bereikt."*

Niet iedereen kan de hulp goed beoordelen, men is nog niet gestart of de hulp is pas recentelijk gestart.

- *"We krijgen nu thuis hulp. Tot nu pas twee keer gehad, maar het bevalt er goed. Maar het is nog te vroeg om te bepalen hoe het gaat en wat het oplevert."*

5

HOOFDSTUK

Ceo Wmo



5. Ceo Wmo

De ondervraagde Wmo-cliënt in Schagen. Over wie hebben we het?



- Man: 34%
- Vrouw: 66%



- t/m 34 jaar: 3%
- 35-54 jaar: 13%
- 55-74 jaar: 39%
- 75 jaar en ouder: 45%

5.1 De hulpvraag

Bekendheid toegang stijgt

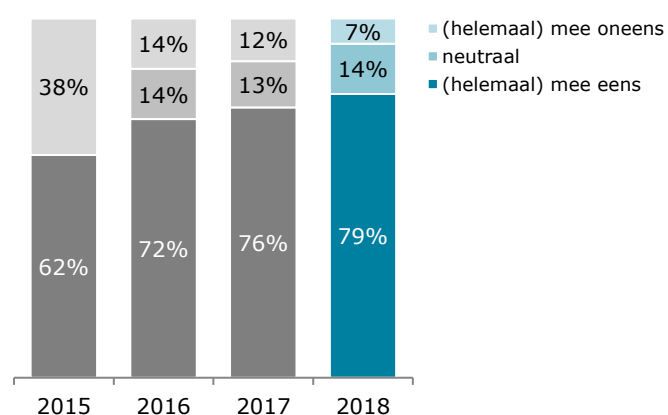
Ongeveer acht op de tien cliënten uit Schagen wisten voorafgaand waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Veertien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 7 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid is daarmee hoger dan de voorgaande jaren.

In de landelijke benchmark wist 76 procent in 2017 waar men terecht kon met een hulpvraag. Dit komt overeen met 2016 (75%) en ligt hoger dan het jaar daarvoor (72%).



Figuur 4.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



De geïnterviewde cliënten geven aan dat ze door anderen gewezen zijn op de mogelijkheid van Wmo-ondersteuning bij de gemeente (bijvoorbeeld via Heliomare of de GGZ-casemanager). "Mijn casemanager van de GGZ heeft me daarop gewezen. Ik was op zoek naar dagbesteding en toen kwam dit naar voren." Eén cliënt gaf aan dat ze hiervoor altijd de lokale krant leest, waar een kader over de gemeente in staat. Via deze krant houdt ze zichzelf op de hoogte van de aangeboden voorzieningen. Voor sommigen is het algemeen bekend of komt het vanwege een jarenlange ervaring met de gemeente. Ook ervaringen vanwege mantelzorg voor een naaste of werkgerelateerde ervaringen zorgen ervoor dat cliënten wisten waarvoor ze bij de gemeente terecht konden.

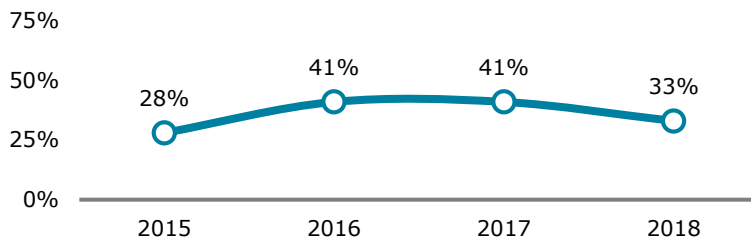
Minder cliënten bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het keukentafel- of intakegesprek. Vergelijken met 2016 en 2017 geven minder cliënten aan bekend te zijn met deze mogelijkheid (33%). Hoewel dit percentage hoger ligt dan de landelijke benchmark, was de bekendheid in Schagen in 2016 en 2017 nog 41 procent.



Figuur 4.2

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



Een op de drie cliënten in de landelijke benchmark was in 2017 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2016 (31%) en 2015 (25%).



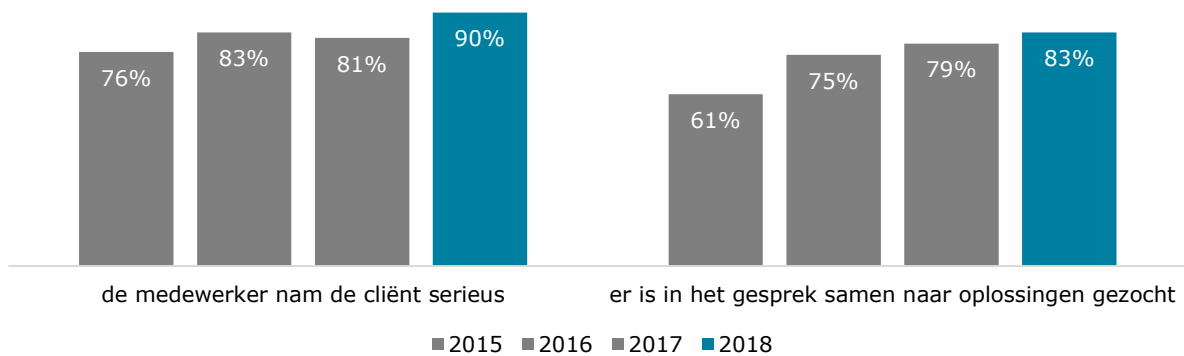
5.2 Omgang met de hulpvraag

Cliënt voelt zich serieus genomen door de gemeente Schagen

Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Een ruime meerderheid van de cliënten (90%) vindt dat zij serieus werden genomen; een flinke stijging ten opzichte van de jaren daarvoor. Ruim acht op de tien vindt dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht. Ook dit percentage neemt verder toe sinds 2015.

Figuur 4.3

Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



Cliënten in de landelijke benchmark geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2017 beter gaat ten opzichte van de twee jaren er voor. Men voelt zich meer serieus genomen, in 2015 was dit 81 procent en in 2017 was dit 85 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 77% in 2017). De resultaten in 2017 zijn vergelijkbaar met 2016, toen voelde 84 procent van de cliënten zich serieus genomen en gaf 76 procent aan dat er samen naar oplossingen werd gezocht.





Gesprekken positief ervaren; consulent reageert adequaat

In de telefonische interviews kwam doorgaans een positief beeld naar voren wat betreft het keukentafelgesprek. Cliënten geven aan dat het een goed gesprek was, dat de consulent begrip had voor de situatie en dat zij snel konden bepalen wat nodig was. *“Tijdens het gesprek ging ze dieper in op de dingen die ik van tevoren had aangegeven op het formulier. Ze heeft goed gekeken naar de situatie en wat ik nodig heb. Ook vraagt ze af en toe of de hulp nog aansluit.”*

Niet iedereen had een positieve ervaring. Zo was er een cliënt die meerdere aanvragen heeft gedaan, maar dat deze werden afgewezen. De reden waarom is niet geheel duidelijk voor de cliënt. *“Ik begreep de redenering niet. Ikzelf ben invalide, maar mijn man doet veel. Ik had een hele dure elektrische fiets aangeschaft om zo mobieler te kunnen zijn. Later kwam ik erachter dat je zulke voorzieningen kan aanvragen bij de gemeente. Ik kreeg geen vergoeding meer omdat ik hem zelf heb aangeschaft. Als ik eerst naar de gemeente was gegaan, dan kon het wel. Ik denk dat ze vinden dat we genoeg inkomen hebben. Ik vind dat iedereen hetzelfde behandeld moet worden, als invalide persoon moet je ook recht hebben op hulpvoorzieningen, ongeacht inkomen. De gemeente Schagen is er niet om mij te helpen.”*



78%

van de Wmo-cliënten in Schagen voelt zich snel geholpen. Dit is hoger dan in 2017 (75%), 2016 (72%) en 2015 (55%).

In de referentiegroep geeft bijna driekwart van de Wmo-cliënten (74%) aan snel te zijn geholpen. Dit is vergelijkbaar met 2016 (73%) en toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).

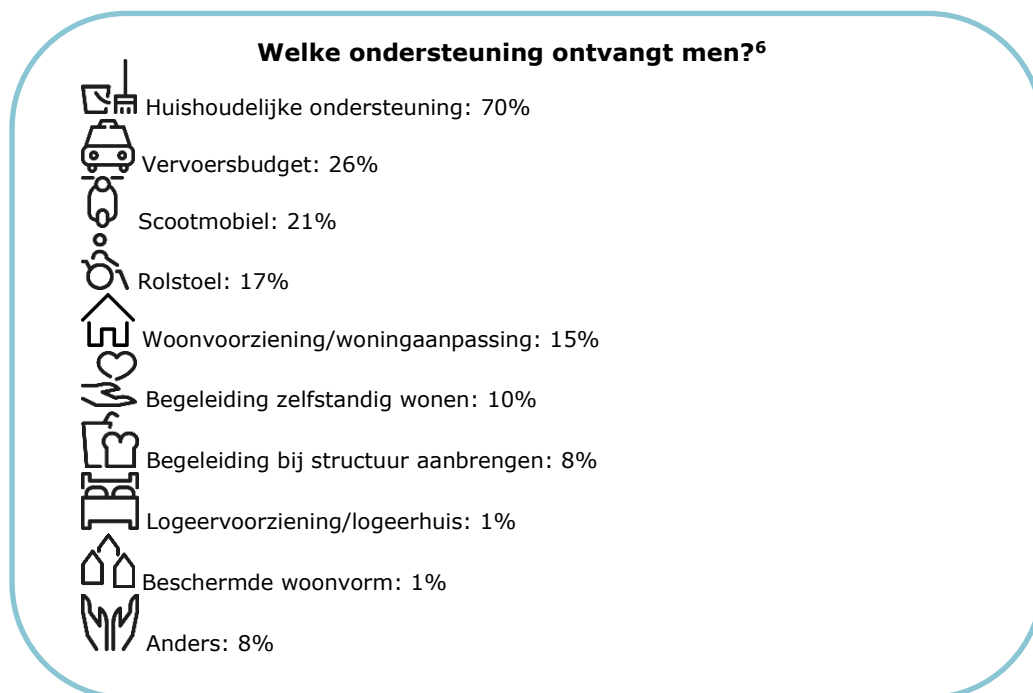


Consulenten handelen snel; levering hulpmiddel duurt echter lang

Over het algemeen gaven cliënten tijdens de interviews aan dat de consulenten na het keukentafelgesprek snel handelden. Zo kregen de meesten binnen korte tijd een bevestiging van de aanvraag en dat deze was toegewezen. Vervolgens gingen er soms wel enkele maanden overheen voordat cliënten een hulpmiddel daadwerkelijk ontvingen. *“De mevrouw van het wijkteam had al heel snel besloten dat ik de fiets mocht krijgen, ze ging me helemaal opbellen. Ze zei ook dat het een tijdje kon duren. Ik vond het al prima dat het toegezegd werd, maar op een gegeven moment duurde het wel heel lang.”*

- *“Sinds het begin nog steeds geen goede rolstoel. Na 4,5 maand een rolstoel ontvangen die niet goed was aangemeten. Nu is het 3 maanden verder en we hebben nog steeds geen goede aanpassing. Het duurt maar.”*

5.3 De ontvangen ondersteuning

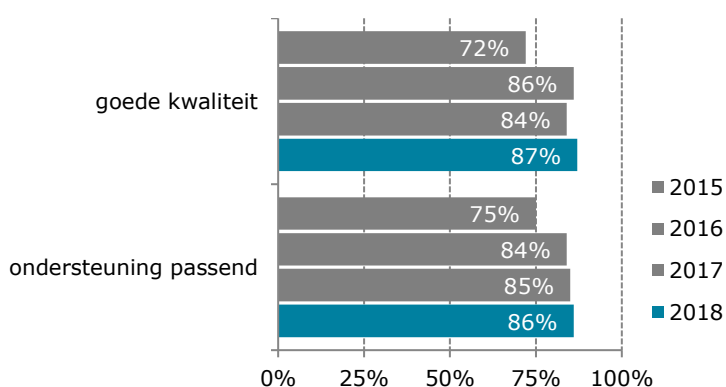


Ruime meerderheid te spreken over de ondersteuning

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Ruim acht op de tien cliënten vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Een klein deel (respectievelijk 3% en 6%) is hier niet over te spreken. Ten opzichte van 2017 en 2015 is de tevredenheid over de kwaliteit toegenomen, maar vergelijkbaar met 2016. Het aandeel cliënten dat van mening is dat de ondersteuning passend is, blijft sinds 2016 stabiel, maar hoger dan in 2015.

Figuur 4.4

Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



Over 2017 spreken ruim acht op de tien cliënten in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft (82%). Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (resp. 79% en 77%) en laat een vergelijkbaar resultaat zien ten opzichte van 2016 (respectievelijk 82% en 80%).



⁶ Deze ontvangen ondersteuning gelden voor degenen die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met het wijkteam.

Clënten konden opmerkingen geven over de ondersteuning die zij krijgen. Een aantal reacties:

- "De ondersteuning is vooral plezierig voor mijn mantelzorgers."
- "Ik ben zeer tevreden over de hulp die ik krijg voor de dagbesteding."
- "De ondersteuning op zich is in orde. Onderhoud en eventuele reparatie zijn slecht. Heel slecht voor mijn humeur. Kost me ook heel veel tijd."
- "Het geeft verlichting aan mijn mantelzorgers."
- "Door de ondersteuning heeft mijn leven weer structuur. De huishoudelijke ondersteuning vind ik fantastisch."
- "Door de traplift minder kans op vallen."
- "Ik ben er blij mee."
- "Dat ze boodschappen voor mij doen is geniaal. Ik heb geen auto meer, dus dat is zalig."
- "Het duurt veel te lang voordat de hulpmiddelen in huis zijn. Ik wacht al 8 maanden op een nieuwe rolstoel."
- "Geweldige huishoudelijke hulp en een driewielersfiets."
- "Bij ziekte of vakantie van mijn hulp, nauwelijks vervanging."
- "Door de dagbesteding is de kwaliteit van leven voor mijn vrouw ook sterk verbeterd."
- "Erg tevreden over de HH-hulp die ik heb."
- "Ik heb nu 1x huishoudelijke ondersteuning gehad, goed bevallen: Alleen 2 uur om de week is net te kort."

5.4 Ervaringen met hulpmiddelen

Clënten minst tevreden over reparaties

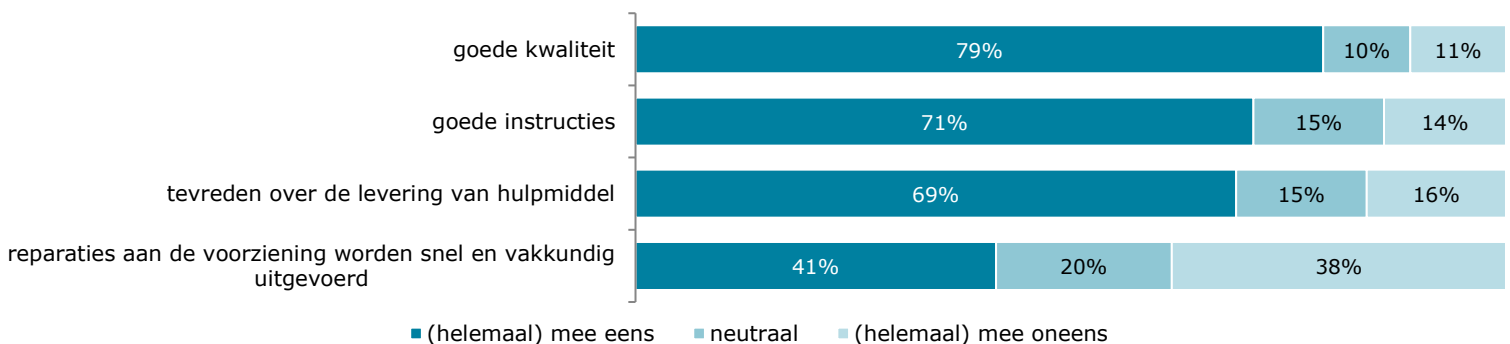
Ruim een derde van de cliënten ontvangt één of meer hulpmiddelen vanuit de gemeente. Een meerderheid is tevreden over de kwaliteit daarvan (79%). Iets minder cliënten, maar alsnog een meerderheid, krijgt goede instructies over het gebruik (71%) en zijn tevreden over de levering (69%). Het minst zijn cliënten te spreken over de reparaties aan de voorzieningen. Dit wordt volgens 38 procent van de cliënten met een hulpmiddel niet snel en vakkundig uitgevoerd.



van de cliënten ontvangt één of meer hulpmiddelen vanuit de Wmo, zoals een rolstoel, een scootmobiel of speciale fiets.

Figuur 4.5

Ervaringen met hulpmiddel





Onvrede over kwaliteit hulpmiddel

Ook in de telefonische interviews kwam de onvrede over het ontvangen hulpmiddel naar voren; cliënten zijn over het algemeen blij dat ze het mogen ontvangen, maar de kwaliteit blijft vaak achter. Voorbeelden die cliënten geven: ze gaan snel kapot, het is lang wachten op reparaties, reparaties of opmetingen worden niet zorgvuldig uitgevoerd, er is geen mogelijkheid tot reparatie (bijvoorbeeld op vakantie in het buitenland), de leverancier is slecht bereikbaar voor vragen of er werden verkeerde onderdelen meegeleverd.

De meeste ontevreden cliënten waren echter op de hoogte dat de gemeente Schagen overschakelt naar een nieuwe leverancier, en hopen dat het daarna beter gaat wanneer zich problemen voordoen met het hulpmiddel. Een praktisch probleem kan zich echter voordoen, zo gaf iemand aan: "Er staat een sticker met een nummer van de leverancier op mijn rolstoel die ik kan bellen, maar deze leverancier had geen contract meer met de gemeente en daardoor kon deze leverancier mij niet verder helpen."

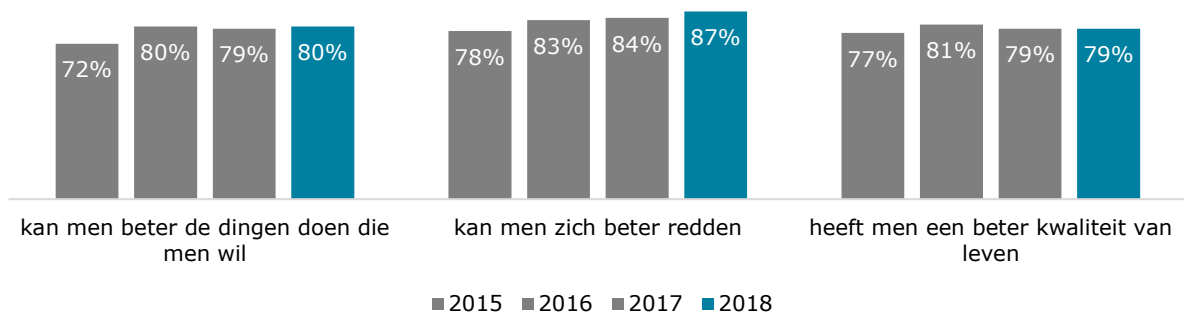
5.5 Effect van de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten vanwege ondersteuning

Cliënten ondervinden positieve effecten als gevolg van de ontvangen ondersteuning. Ongeveer acht op de tien cliënten geven aan beter de dingen te kunnen doen die hij/zij wil of ervaren een betere kwaliteit van leven. Deze percentages zijn vrijwel stabiel door de jaren heen. Het gevoel dat men zich beter kan redden is gestegen ten opzichte van de jaren daarvoor; van 78 procent in 2015 naar 87 procent in 2018.

Figuur 4.6

Ervaren effecten van ontvangen ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



Cliënten in de landelijke benchmark ervaren in 2017 een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van de 2015 en een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2016. Zo kon in 2015 79 procent zich beter redden en steeg dit naar 82 procent in 2017. Ook ervaren meer cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 78% in 2017) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 77% in 2017).





Cliënten krijgen gevoel van vrijheid terug

De ontvangen ondersteuning geeft veel geïnterviewde cliënten een gevoel van vrijheid terug. Mobiliteit is bijvoorbeeld erg belangrijk voor sommigen. *"Ik kan weer fietsen, lekker in de natuur. Of naar de sportschool, dit was te ver om te lopen. Het maakt mijn leven steeds weer een stukje leuker."*

- *"We kunnen overal naartoe met de rolstoelbus, het helpt ontzettend in het dagelijks leven."*
- *"Mobiliteit is een vereiste, dan kan ik mijn vrouw beter verzorgen."*

Niet alleen cliënten met een hulpmiddel ervaren doorgaans positieve effecten. Ook cliënten met een dagbesteding laten weten dat ze zich nuttig voelen, en dat zij meer contacten hebben met andere mensen. *"Ik heb het gevoel dat ik nuttig bezig ben, dat is prettig. Ook is het een leuk team en heb contact met leuke mensen en collega's. Het voelt heel goed."*

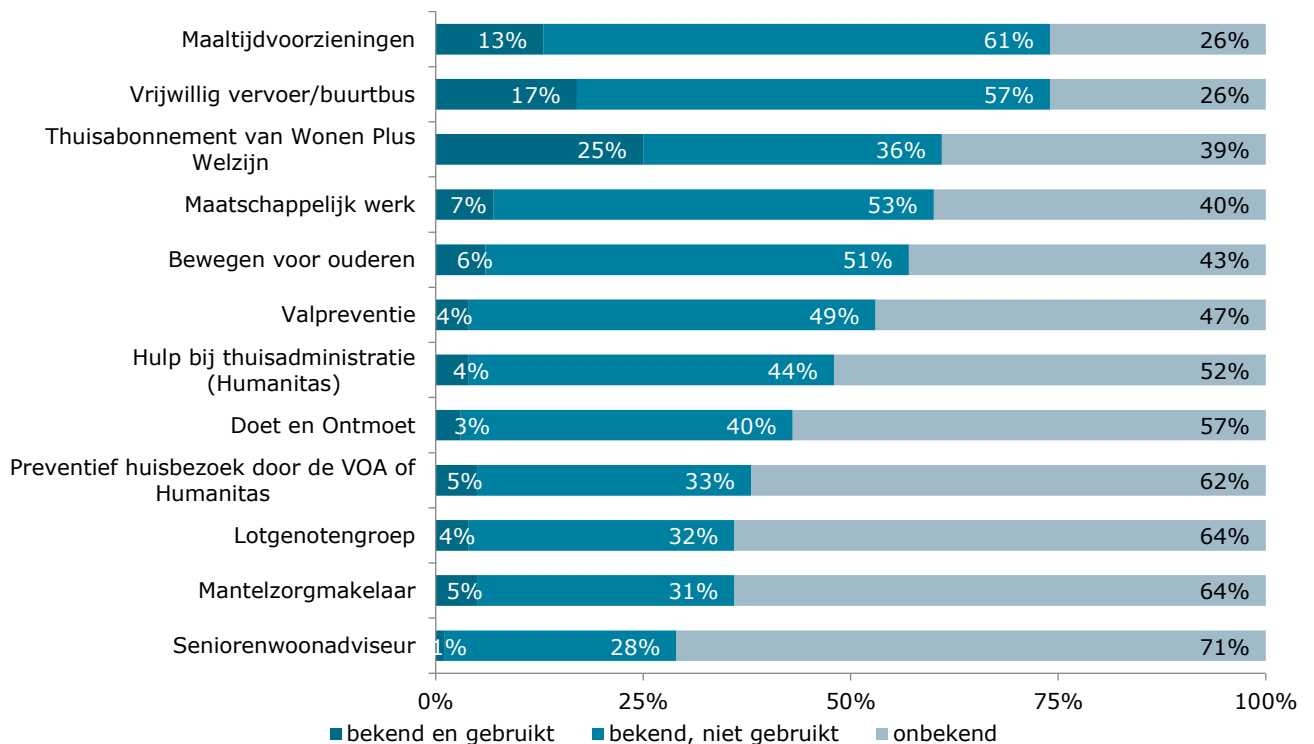
5.6 Algemene voorzieningen

Cliënten meest bekend met maaltijd- en vervoersvoorzieningen

De gemeente Schagen biedt verschillende algemene voorzieningen aan. Bijna driekwart van de Wmo-clieënten is op de hoogte van de maaltijdvoorzieningen en het vrijwillige vervoer of de buurtbus (74%). Hoewel de bekendheid met deze type ondersteuning relatief hoog is, is het gebruik daarvan vrij laag. Tussen de 1% en 25% heeft weleens gebruik gemaakt van de aangeboden voorzieningen in Schagen. Het thuisabonnement van Wonen Plus Welzijn lijkt enigszins een behoefte te vervullen: een groot deel (61%) is hiermee bekend en 25% gebruikt het ook. De bekendheid van een seniorenwoonadviseur is het minst bekend onder de Wmo-clieënten; 71 procent kent dit niet.

Figuur 4.7

Bekendheid en gebruik voorzieningen.



Clënten die gebruik maken van een algemene voorziening zijn over het algemeen tevreden hierover. Vanwege het lage gebruik aantal waarnemingen is het niet nuttig betrouwbaar om hierover in de percentages te rapporteren. Sommige cliënten beargumenteerden waarom zij tevreden of ontevreden zijn met de voorziening, enkele reacties hieronder:

- "Hulp bij aanvraag toeslagen. Zeer tevreden."
- "Was wisselend. De ene keer lekker, de andere keer niet."
- "Het is makkelijker verplaatsen binnen- en buitenshuis."
- "Moet vaak naar het ziekenhuis en staan altijd voor je klaar ongeacht tijd."
- "Humanitas administratie, dat is nou echte hulp."
- "We missen in Schagen de regiotali voor gehandicapten maar ook voor ouderen, die nog graag zelfstandig willen blijven. In vele grote en kleinere steden is dat wel geregeld via WMO."
- "Ik ben al jaren lid van W & W. Ik heb een paar keer hulp bij het tuinieren gehad en een keer bij defecte lamp. Valpretentie voldeed goed."
- "Een aantal van deze voorzieningen zijn (door mijn handicap) voor mij niet toegankelijk (of n.v.t.)."
- "Zijn goed bereikbaar en helpen me goed. Kan voor heel veel dingen bij ze terecht."

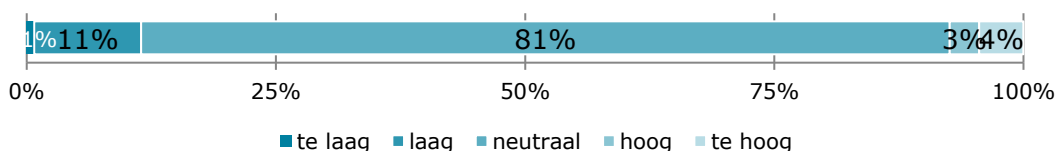
5.7 Eigen bijdrage

Geen uitgesproken mening eigen bijdrage

Voor enkele Wmo-voorzieningen wordt een eigen bijdrage gevraagd. De maximale eigen bijdrage was in 2018 nog gebaseerd op iemands inkomen. Sinds 1 januari 2019 hanteert gemeente Schagen een abonnementstarief (hierover later meer). De resultaten over de eigen bijdrage gaan dus nog over het jaar 2018. Een groot deel van de cliënten die te maken heeft met een eigen bijdrage, heeft echter geen uitgesproken mening over de hoogte van hun eigen financiële bijdrage (81%). Voor enkelen is dit in hun beleving (te) hoog (7%).

Figuur 4.8

Perceptie eigen financiële bijdrage voor de Wmo-ondersteuning.



Klein deel ervaart belemmeringen vanwege eigen bijdrage

Ruim de helft van de cliënten laat zich door de eigen bijdrage niet tegenhouden om een Wmo-voorziening aan te vragen. Bijna drie op de tien heeft hier geen mening over. Toch ervaart 18 procent van de cliënten de eigen bijdrage als een belemmering. Voor 12 procent van de Wmo-clënten heeft de eigen bijdrage geleid tot minder gebruik van ondersteuning dan wat eigenlijk nodig was.

Tabel 4.1

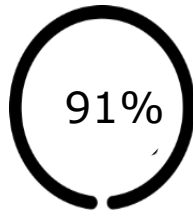
Mening stellingen eigen bijdrage.

	(HELEMAAL) MEE EENS	NEUTRAAL	(HELEMAAL) MEE ONEENS
De hoogte van de eigen bijdrage is een belemmering (geweest) om een Wmo-voorziening aan te vragen	18%	29%	53%
Vanwege de gevraagde eigen bijdrage gebruik ik minder ondersteuning dan ik eigenlijk nodig heb	12%	27%	61%



64%

van de Wmo-cliënten in Schagen is bekend met de nieuwe regeling omtrent de eigen bijdrage voor Wmo-voorzieningen die sinds 1 januari 2019 is ingevoerd. Hierbij betaalt men niet meer dan €17,50 per vier weken om gebruik te kunnen maken van een (of meerdere) Wmo-voorziening(en), het zogeheten abonnementstarief. Acht procent heeft er weleens van gehoord, maar weet niet (precies) wat het inhoudt. Ruim een kwart (28%) is hier niet mee bekend.



van de cliënten die bekend is met de regeling geeft aan dat deze verandering niet van invloed is geweest op hun besluit om een aanvraag in te dienen. Een klein deel (6%) heeft hierdoor juist wel meer voorziening(en) of uren aangevraagd.

Hieronder enkele redenen waarom het abonnementstarief invloed heeft gehad op de aanvraag:

- *"De uren zijn noodzakelijk, op de nieuwe wijze is dit betaalbaar."*
- *"Ik betaalde eerst meer en heb het toen willen afzeggen vanwege de kosten. Nu kan ik dit wel opbrengen en ben blij dat dit nu kan."*
- *"In 2018 heb ik een keukentafelgesprek gevoerd en door de hoge kosten heb ik er toen vanaf gezien. In 2019 heb ik opnieuw een aanvraag ingediend aangezien de eigen bijdrage aanzienlijk lager was geworden."*
- *"Voorheen ging de eigen bijdrage berekening over je inkomsten. Helaas berekenen ze die nooit naar de werkelijkheid en was het onbetaalbaar. In het verleden dus vaak de keuze moeten maken om mezelf teveel te belasten i.p.v. de hulp inroepen die zeer nodig was."*
- *"Huishoudelijke hulp was voorheen te duur voor ons."*

Ook geven sommige cliënten aan waarom het abonnementstarief géén invloed heeft gehad op hun aanvraag:

- *"De hulpmiddelen geven mij een betere kwaliteit van leven, nu kan ik weer naar buiten. Daar moet je financieel wat voor over hebben."*
- *"De aanvraag was al gedaan in de oude situatie."*
- *"Ik ben veel minder gaan betalen dus heel blij mee."*
- *"Je vraagt alleen aan wat je werkelijk nodig hebt. Ik wil geen misbruik maken van gemeenschapsgeld."*
- *"Ik heb de dingen nodig. Dus heeft het geen invloed gehad."*
- *"Als je echt iets nodig hebt, waardoor je een goede kwaliteit van leven krijgt, maakt het bedrag in mijn ogen niet uit."*

5.8 Mantelzorg

Indien een Wmo-cliënt een mantelzorger had, vulden de mantelzorger de vragenlijst verder in. De resultaten hiervan staan hieronder vermeldt.

Ruim de helft van de mantelzorgers bekend bij het wijkteam

42%

van de Wmo-cliënten heeft iemand die als mantelzorger voor hen zorgt.

Het wijkteam weet van 52 procent van de mantelzorgers dat zij mantelzorger zijn. Dit percentage ligt aanzienlijk hoger dan in 2017, waar een derde (36%) bekend was bij de gemeente. Elf procent geeft aan dat het wijkteam hier niet van op de hoogte is, maar dat ze dat liever wel zouden willen. Volgens 18 procent van de mantelzorgers hoeft het wijkteam niet te weten dat zij dit doen. Nog eens 19 procent weet niet zeker of het wijkteam van hun rol afweet (in 2017 26%).

Niet iedereen weet dat zij terecht kunnen bij wijkteam

Bijna de helft van de mantelzorgers (46%) is niet op de hoogte dat zij vanwege hun rol als mantelzorger voor ondersteuning terecht kunnen bij het wijkteam. De andere 54 procent weet dit wel, en hiervan heeft een klein deel (12%) ook gebruik gemaakt.



50%

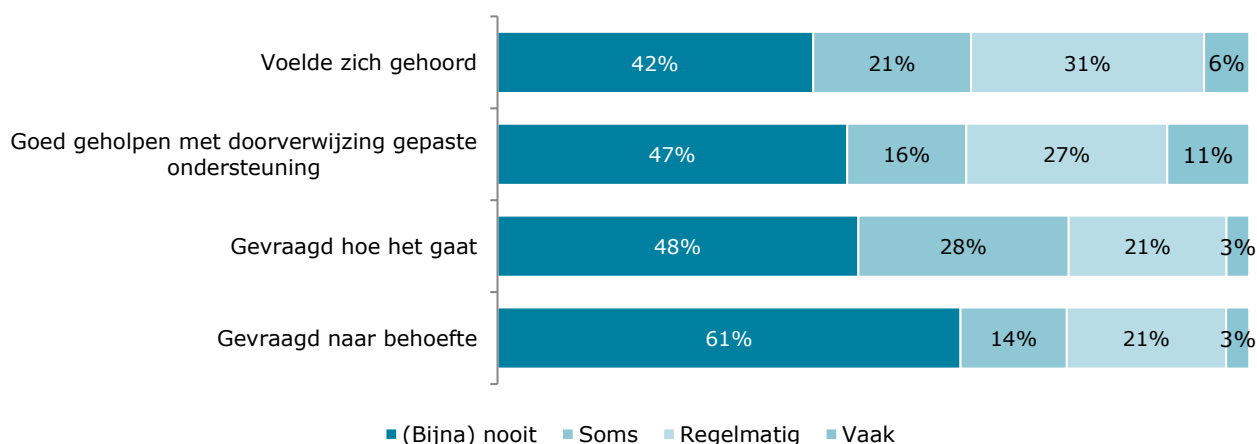
van de mantelzorgers is uitgenodigd voor het (keukentafel)gesprek met de consultant van het wijkteam.

Consulent vraagt niet vaak naar behoefte mantelzorgers

Van de mantelzorgers die aanwezig waren bij een keukentafelgesprek van hun naaste voelde 37 procent zich regelmatig tot vaak gehoord. Toch is er een aanzienlijk deel die het niet zo heeft ervaren (42%). Bij 61 procent van de aanwezige mantelzorgers wordt (bijna) nooit gevraagd naar de behoefte. Ongeveer de helft vraag (soms tot vaak) hoe het gaat en/of wordt voldoende geholpen met een doorverwijzing naar gepaste ondersteuning.

Figuur 4.9

Perceptie (keukentafel)gesprek vanuit de mantelzorger.



Meer mantelzorgers maken geen gebruik van ondersteuning

Acht op de tien mantelzorgers maakt geen gebruik van mantelzorgondersteuning. Dit is een groter deel dan in 2017 waar zeven op de tien geen ondersteuning had. Als ze hiervan gebruik maken, is het voornamelijk van informatie en advies (13%). Ook dit deel is afgenomen vergeleken met 2017. In mindere mate maakt men gebruik van respijtzorg en praktische hulp.

Vanwege de lage aantallen kunnen er geen nuttige uitspraken gedaan worden over de kwaliteit van de mantelzorgondersteuning en in hoeverre bij het aanbod rekening wordt gehouden met de wensen en behoefte van de mantelzorger.

Gebruik mantelzorgondersteuning

Meerdere antwoorden mogelijk

- Informatie en advies: 13% (2017: 24%)
- Respijtzorg (door familie/vrienden): 5% (2017: 6%)
- Praktische en materiële hulp: 5% (2017: 8%)
- Respijtzorg (door professionals): 4% (2017: 4%)
- Emotionele steun (groepsverband): 2% (2017: 7%)
- Cursussen: 1% (2017: 4%)
- Respijtzorg (door vrijwilliger): 1% (2017: 2%)
- Maakt geen gebruik: 80% (2017: 71%)

6

HOOFDSTUK

Ceo Participatiewet en schuldhulpverlening



6. Ceo Participatiewet en schuldhulpverlening

De ondervraagde Participatiecliënt in Schagen. Over wie hebben we het?



- Man: 50%
- Vrouw: 50%



- t/m 34 jaar: 15%
- 35-54 jaar: 40%
- 55-74 jaar: 43%
- 75 jaar en ouder: 2%

6.1 Informatievoorziening

Consulenten brengen informatie duidelijk over

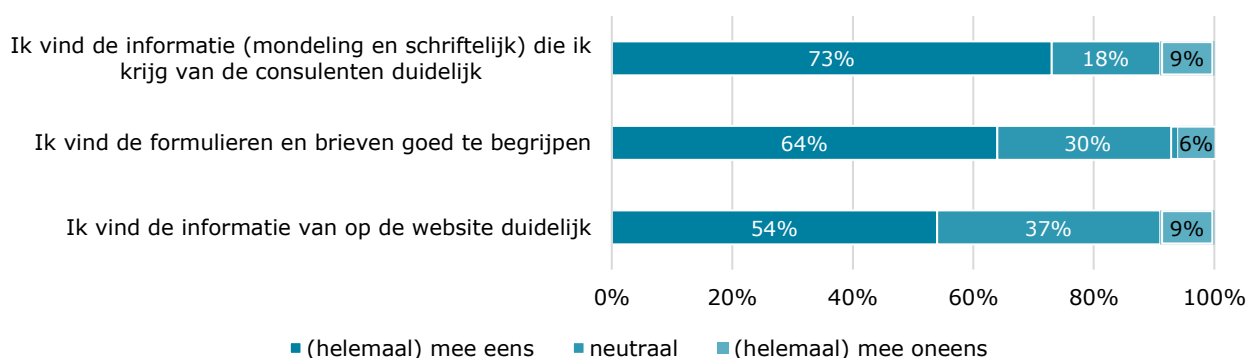
Bijna driekwart van de participatiecliënten vindt de informatie die ze krijgen vanuit de consulenten, zowel mondeling als schriftelijk, duidelijk. Bijna een tiende heeft hier moeite mee. Daarnaast begrijpt twee derde van de cliënten formulieren en brieven (64%), waarin ze met een vriendelijke toon worden aangesproken volgens 75 procent. Ruim de helft geeft aan dat de website duidelijke informatie biedt.

30%

van de participatiecliënten is op de hoogte van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen.

Figuur 5.1

Ervaren begrijpelijkheid en duidelijkheid informatie.



63%

van de cliënten is op de hoogte van de rechten en plichten die zij hebben in de bijstand en schuldhulpverlening. 11 procent weet dit niet, en ongeveer een kwart (26%) is hier neutraal over.



Wijzen op rechten en plichten komt soms dreigend over

De meeste geïnterviewde cliënten zijn op de hoogte van de rechten en plichten die men heeft rondom een bijstandsuitkering. Het informeren hierover wordt echter door sommigen als dreigend ervaren. "Als je niet snel op zoek gaat naar werk, dan word je gekort op de uitkering. Soms begrijpt de consulent niet waarom het niet lukt om te werken. Dat geeft veel stress." ; "Je vraagt niet voor de lol een bijstandsuitkering aan, het voelt soms alsof je 24/7 in de gaten wordt gehouden en wordt gevolgd." Eén cliënt gaf aan dat ze nu beter wordt geholpen door een consulent omdat zij de situatie beter begrijpt. "Zij kijkt minder streng naar de regels, maar pakt de oorzaak aan. Dit geeft mij weer vertrouwen in de toekomst." Iemand anders maakt goede afspraken met de gemeente die gelden voor haar situatie. "Ik doe wat terug voor de samenleving, ik doe verschillende dagdelen vrijwilligerswerk. Met de gemeente is afgesproken dat dit een passende invulling is om mijn bijstandsuitkering te behouden."

6.2 De ontvangen ondersteuning

Welke ondersteuning ontvangt men?⁷



Bijstandsuitkering en/of re-integratie activiteiten naar werk, sociale activering of vrijwilligerswerk: 70%



Schuldhelpverlening: 26%



Minimaregeling: 21%

Ondersteuning sinds:

- < 1 jaar: 20%
- 1 – 5 jaar: 53%
- > 5 jaar: 23%
- Anders*: 4%

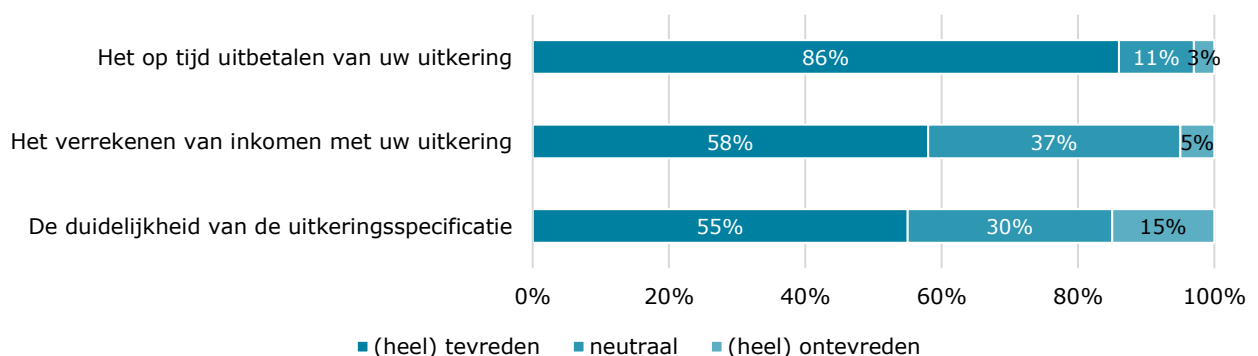
*weet dit niet, of nog niet gestart

Cliënten vooral tevreden over tijdig uitbetaling uitkering

Ruim acht op de tien cliënten met een uitkering zijn te spreken over het op tijd uitbetalen van deze uitkering. Ruim de helft is tevreden met het verrekenen van het inkomen en de duidelijkheid van de uitkeringspecificatie. Voor 15 procent is deze specificatie echter niet altijd duidelijk. Tijdens een telefonisch interview gaf een cliënt aan dat de uitbetaling niet op tijd was vanwege de vakantie van de betreffende persoon die dit regelt, er was geen vervanging. Door het later ontvangen van de uitkering kwam ze in de problemen met de betalingen.

Figuur 5.2

Tevredenheid rondom uitkering



⁷ Deze ontvangen ondersteuning gelden voor degenen die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met het wijkteam.

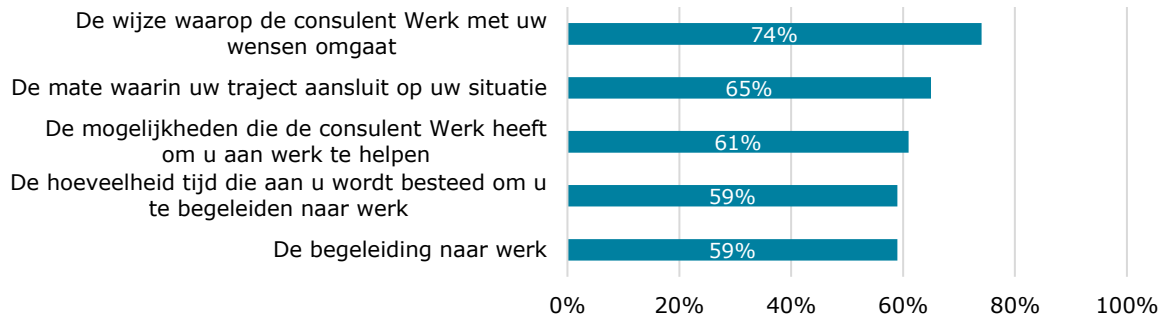


Consulent houdt rekening met wensen cliënt

Cliënten zijn het meest tevreden over hoe consulenten met hun wensen omgaat (74%). Daarnaast vindt 65 procent van de cliënten dat het traject aansluit op hun situatie. Ongeveer zes op de tien cliënten zijn positief met de begeleiding naar werk en de rol van de consulent hierin. Een klein deel (tussen de 9 en 13%) is echter ontevreden over de verschillende aspecten omtrent de ondersteuning.

Figuur 5.3

Ondersteuning van consulent Werk (% (heel) tevreden)



74%

van de cliënten vindt dat er voldoende rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie bij het traject vrijwilligerswerk.



Sommige cliënten wijzen consulenten op regelingen

Sommige cliënten gaven tijdens de interviews aan dat zij zelf op zoek zijn gegaan naar mogelijkheden en regelingen. Deze legden zij voor aan de consulent. De consulent was soms niet op de hoogte van deze regeling of heeft dit niet eerder benoemd. *"Ik zag op internet dat de gemeente een opleiding kan vergoeden om weer aan het werk te komen. Dit heb ik voorgelegd, maar dit doen ze niet meer in de gemeente Schagen."* ; *"Ik hoorde van iemand van thuiszorg dat ik misschien wel in aanmerking zou komen voor een geluksbudget. Dit was het geval en daardoor heb ik een muziekinstrument kunnen kopen waar ik erg blij mee ben."*

Tegenstrijdige informatie

Ook geeft een cliënt aan dat het lijkt alsof consulenten zelf ook niet altijd op de hoogte zijn van de regels. *"Ik vroeg naar de regels over samenwonen, maar daar konden ze geen eenduidig antwoord opgeven. Dat is heel verwarrend voor mij."* Een andere cliënt deed een aanvraag voor een geluksbudget, maar kwam hiervoor niet in aanmerking ondanks dat ze in de bijstand zit. *"De consulenten bij het keukentafelgesprek zeiden dat ik natuurlijk hiervoor in aanmerking kwam. Maar later is het op hogerhand toch nog afgewezen."* Omdat deze mevrouw ook als vrijwilliger veel aanvragen indient voor vluchtelingen merkt ze op dat bij de toewijzing veel willekeur is. *"Het lijkt wel alsof de regels op meerdere manieren te interpreteren zijn. Dit moet duidelijker gemaakt worden, zodat het minder vaak voorkomt 'de ene wel de andere niet'."* Andere cliënten ervaren soms een argwanend gevoel vanuit de consulent. *"Ik doe mijn verhaal keer op keer, maar ze kijken me aan alsof ze me niet geloven. Ik voel me al heel kwetsbaar en dan kun je dit er niet bij hebben."*

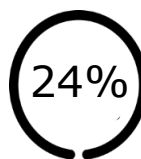
Documenten raken weleens zoek

Meerdere cliënten gaven aan dat zij weleens hebben meegemaakt dat aangeleverde stukken zoek zijn geraakt bij de gemeente, waardoor consulenten dachten dat ze documenten te laat hadden aangeleverd.

6.3 Ervaringen met schuldhulpverlening

Kwart maakt gebruik van schuldregeling of bewindvoering

Ongeveer een kwart van de participatiecliënten geeft aan een vorm van schuldhulpverlening te ontvangen. Dit betreft met name een schuldregeling (11%) en/of gebruik van bewindvoering (11%). In mindere mate maakt men gebruik van; schuldbemiddeling (6%), stabilisatie (5%), budgetbeheer (3%) en budgetcoaching (2%). Van de ondervraagde cliënten ontvangt niemand een crisisinterventie of nazorg.



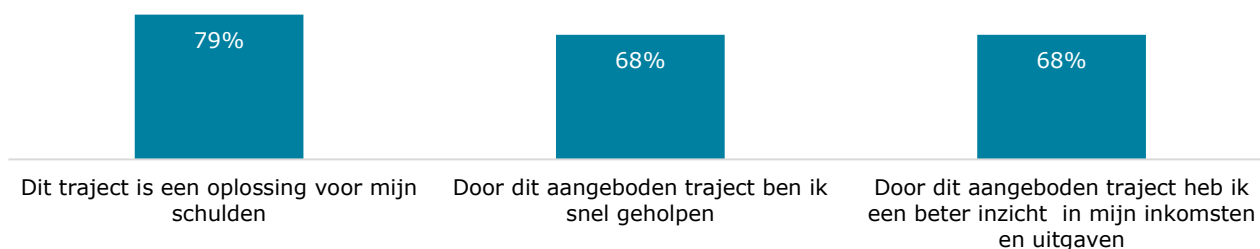
van de cliënten ontvangt minimaal één vorm van schuldhulpverlening.

Het gevolgde traject past goed bij de hulpvraag

Door het gevolgde traject heeft ruim twee derde van de cliënten beter inzicht in hun inkomsten en uitgaven. Dit kan bijdragen aan het idee dat het traject een oplossing is voor hun schulden, zo geeft acht op de tien cliënten aan. Daarnaast vindt twee derde dat ze door het traject snel zijn geholpen. Vanwege het lage aantal cliënten die schuldhulpverlening ontvangen (n=28), zijn deze resultaten vooral indicatief.

Figuur 5.4

Waardering ontvangen schuldhulpverlening (% (heel) tevreden)



8,5

is het gemiddelde rapportcijfer die cliënten met een schuldhulptraject toekennen aan het contact met de consulent Schuldhulpverlening.

Beter informeren over wisselingen in contactpersonen of consulenten

Hoewel cliënten over het algemeen erg tevreden zijn met de schuldhulp die zij ontvangen, geven enkele cliënten verbetertips. Deze verbetering heeft te maken met het gegeven dat cliënten soms veel verschillende contactpersonen of verschillende consulenten hebben in een korte periode. Cliënten willen beter op de hoogte worden gebracht over deze wisseling, wat nu nog niet altijd het geval is.



Cliënten niet altijd op de hoogte van ontwikkelingen in proces

Ook in de interviews benoemden de cliënten de wisselingen in consulenten. Sommigen weten nu niet meer wie het vaste aanspreekpunt is. Ook geven cliënten aan dat ze niet goed op de hoogte gehouden worden over de ontwikkelingen in het proces. *"Ik heb alle papieren overhandigd, dan ga ik er van uit dat ze ermee aan de slag gaan. Maar ik hoor niks meer, er is radiostilte."* Daarnaast hebben cliënten het idee dat, wanneer een consulent weggaat en vervangen wordt door een ander, dat de dossiers niet overgedragen worden. *"Bij elke nieuwe consulent moet ik weer mijn verhaal vertellen, dat moeten ze toch wel ergens gedocumenteerd hebben?"* Een andere cliënt gaf aan het niet prettig te vinden dat steeds meer mensen van haar situatie afweten. *"Eerst had ik 1 vertrouwenspersoon, en nu zijn er steeds meer consulenten die mijn situatie kennen. Ze weten alles van mij. Dat vind ik een inbreuk op mijn privacy."*

6.4 Ervaringen met minimaregeling

Bijzondere bijstand en geluksbudget meest gebruikte minimaregelingen

Iets meer dan de helft van de participatiecliënten geeft aan een vorm van een minimaregeling te ontvangen.

Dit betreft met name bijzondere bijstand (27%) en/of gebruik van een geluksbudget (23%). In mindere mate maakt men gebruik van een tegemoetkoming in zorgverzekering (14%), kindpakket (12%) of ouderenpakket (2%).



van de cliënten ontvangt ten minste één vorm van een minimaregeling.



67%

van de cliënten met een minimaregeling ervaart hierdoor een betere kwaliteit van leven. 26 procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 7 procent is het hier niet mee eens.

Cliënten benoemden waarom ze wel of geen betere kwaliteit van leven ervaren door de regeling:

- *"Aangezien ik al een aantal jaren geen werk heb, is het héél fijn om 1 keer per week een cursus te volgen zodat ik meer onder de mensen kom."*
- *"Ik heb het gevoel dat er iets gedaan wordt dat geeft hoop."*
- *"Ouderenpakket is echt karig, en steunt niet goed mensen met alleen AOW."*
- *"Collectieve ziektekostenregeling zegt niets over kwaliteit van leven."*
- *"Door deze regeling kan ik mijn sociale isolatie verminderen."*
- *"Heel fijn dat mijn zoon daardoor kan sporten en nieuwe kleding kan dragen."*
- *"Chronisch ziek en geen vervoer. Opgesloten in huis door deze beslissing."*
- *"Heerlijk eens dingen doen, die ik anders niet kon. Ik ontmoet nieuwe mensen, met dezelfde passie en het stemt de me blijer/vrolijker!"*
- *"Zag geen toekomst meer in mijn zaak en de vaste lasten. Door deze regeling kreeg ik wat lucht om door te gaan."*
- *"Sporten is veel te duur voor mensen met een laag inkomen. Dankzij het geluksbudget kan ik aan sport doen."*

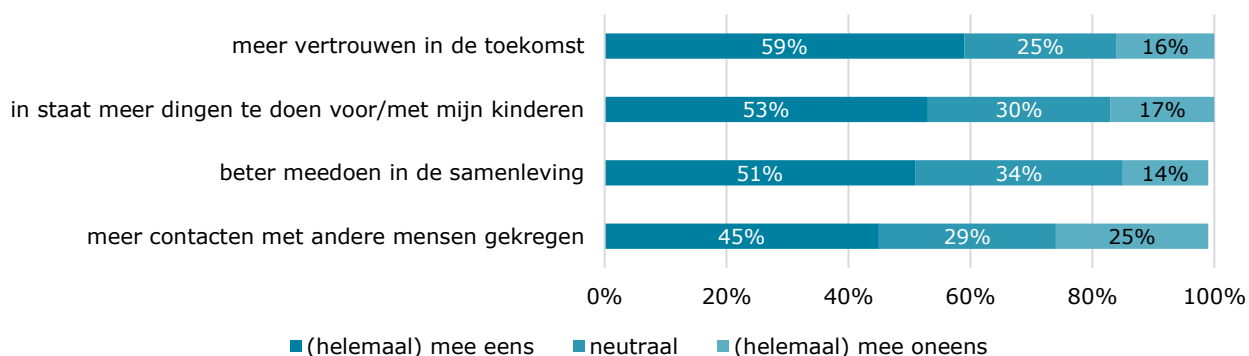
6.5 Effecten ondersteuning

Zes op de tien cliënten hebben meer vertrouwen in de toekomst

De ontvangen ondersteuning zorgt ervoor dat zes op de tien cliënten meer vertrouwen heeft in de toekomst. Ongeveer de helft is in staat om meer dingen te doen met of voor de kinderen of kunnen beter meedoen in de samenleving, bijvoorbeeld vanwege vrijwilligerswerk, een opleiding of betaald werk. Ruim een op de tien ziet deze verbeteringen niet. In iets mindere mate geven cliënten aan dat ze door de ondersteuning meer contact met andere mensen hebben kregen (45%).

Figuur 5.4

Ervaren effecten ondersteuning



Cliënten worden gestimuleerd om uit sociaal isolement te komen

Geïnterviewde cliënten die geen betaalde baan hebben, gaven aan dat ze door vrijwilligerswerk contact houden met andere mensen. *"Ik doe vrijwilligerswerk, hier kom ik de deur voor uit. Daardoor vermijd ik dat ik in een sociaal isolement raak."*

- *"Ik mag van de gemeente 1x in de week naar de Voedselbank. Omdat ik hier zo dankbaar voor ben, help ik de mensen ook weleens bij de Voedselbank met opruimen en doe ik een kopje koffie met de mensen daar."*
- *"Als het lichamelijk goed gaat, doe ik weleens boodschappen voor mijn oudere buurman. Het geeft een fijn gevoel om andere mensen te helpen waar je kunt."*
- *"Met het geluksbudget heb ik een muziekinstrument aan kunnen schaffen. Nu speel ik in ziekenhuizen en zorgtehuizen muziek, iets wat ik graag doe. Dat ik daar waardering voor krijg geeft me voldoening."*