

# De Gemeenteraad van Wijchen

---

10 IZ 223

---

## Informatienota

### Resultaten van het tevredenheidonderzoek Wmo

Wijchen, 5 januari 2010

Geachte leden van de raad,

#### Kernboodschap

Met deze informatienota willen wij u informeren over de uitkomsten van het kwalitatief tevredenheidonderzoek dat wij in het najaar 2009 onder twee doelgroepen van de Wmo hebben laten uitvoeren namelijk, cliënten met hulp bij het huishouden en mantelzorgers.

#### Inleiding

Sinds 1 januari 2007 is de gemeente verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De Wmo is een wet waarbinnen de gemeente veel beleidsvrijheid heeft. Voorwaarde hierbij is dat zij dit beleid in overleg met de burgers opstellen en horizontaal (aan de burgers en lokale politiek) verantwoorden. De gemeente is in dit kader verplicht om elk jaar een tevredenheidonderzoek uit te voeren onder een doelgroep van de Wmo. Dit jaar hebben we ervoor gekozen om het tevredenheidonderzoek onder cliënten van individuele Wmo-voorzieningen te houden middels een schriftelijk vragenlijst. Dit onderzoek is in het voorjaar uitgevoerd door SGBO. Over de resultaten bent u eerder dit jaar geïnformeerd. Om het verhaal achter de cijfers te krijgen hebben we tevens gekozen voor een kwalitatief verdiepend tevredenheidonderzoek. Dit door middel van zogenaamde rondetafelgesprekken. In oktober 2009 zijn drie rondetafelgesprekken georganiseerd. Eén met een groep cliënten met hulp bij het huishouden en twee groepen met mantelzorgers. Dit kwalitatieve onderzoek is tevens door SGBO uitgevoerd. Dit rapport beschrijft de bevindingen. Meer gedetailleerde informatie kunt u vinden in de rapporten die ter inzage liggen, te weten;

- Rapport Wat vindt de cliënt ervan?
- Rapport Wat vindt de mantelzorger ervan?

---

Portefeuillehouder : H.P.E. Loermans  
Informatie : Jacqueline van Schoonhoven  
Telefoonnr. : 214  
E-mailadres. : j.schoonhoven@wijchen.nl  
Bijlage : Wat vindt de cliënt er van? en Wat vindt de mantelzorger er van?  
Ter inzage : Wat vindt de cliënt er van? en Wat vindt de mantelzorger er van?  
In kennis stellen :

## **Toelichting**

### **Cliënten met huishoudelijke hulp**

Het onderzoek bestond uit een rondetafelgesprek met cliënten die gebruik maken van huishoudelijke hulp via de Wmo. De bijeenkomst is in totaal door 16 personen bezocht waaronder 12 cliënten, 2 begeleiders en 2 leden van het Platform Burgerparticipatie Wijchen (deze laatste 2 als toehoorder).

Resultaten uit de gesprekken:

#### *Vraagwijzer/aanvraagprocedure*

De bekendheid met Vraagwijzer onder de cliënten is heel groot. Over het algemeen zijn de cliënten van mening dat er veel deskundigheid in huis is bij Vraagwijzer. Zo wordt het als prettig ervaren dat de medewerkers meedenken over aanvullende diensten die wellicht ook van toepassing zouden kunnen zijn voor de cliënt. Er blijkt veel verschil te bestaan in de mate waarin medewerkers van Vraagwijzer actief contact zoeken met de cliënten (buiten de eerste aanvraag om). Alle aanwezigen zouden er prijs op stellen als Vraagwijzer een proactieve rol zou vervullen. Door middel van persoonlijk contact kan een cliënt over de drempel worden geholpen om een (aanvullende) vraag kwijt te kunnen. Zo kunnen wellicht toekomstige problemen ook worden voorkomen. Een kritiek puntje is wel dat de cliënten het gevoel hebben dat ze mondig moeten zijn om hun zaken geregeld te krijgen. En dat is niet iedereen.

#### *Hulp bij het huishouden*

De kwaliteit van het schoonmaakwerk is erg afhankelijk van de hulp. Een aantal cliënten is erg tevreden, een aantal wat minder. Het grootste deel van de cliënten vindt het lastig om de hulp aan te sturen. Ze weten niet goed wat ze hun hulp mogen vragen (takenpakket) of vinden het lastig om de hulp aan te spreken. Gedurende de vakantieperiodes is in de meeste gevallen de vervanging goed geregeld. Klachten worden meestal met de hulp zelf opgelost. In het geval dat niet lukt went men zich tot de zorgaanbieder of Vraagwijzer. Vrijwel geen van de ondervraagden is ervan op de hoogte dat sinds 1 april 2009 het aanbod van zorgaanbieders is vergroot. Sommigen herinneren zich wel een brief of hebben er iets over gelezen in De Wegwijs maar weten inhoudelijk niet meer waar het precies over ging. De aanwezigen zullen niet snel overstappen naar een andere aanbieder. Voor hen is de bestaande aanbieder vertrouwd.

## **Mantelzorgers**

Er waren 28 mantelzorgers aanwezig en 2 mensen die een mantelzorger vertegenwoordigden.

Resultaten uit de gesprekken:

### *Erkenning buitenwereld*

Steun en begrip vanuit de omgeving is zeer belangrijk maar blijkt niet vanzelfsprekend. Er is veel onbegrip en angst voor het onbekende waardoor mantelzorgers vrienden en kennissen kwijtraken.

De combinatie werk en mantelzorg lijkt voor de aanwezige mantelzorgers goed te verlopen. Zij krijgen steun van hun werkgever. Toch is de combi soms ook zo zwaar dat mensen helemaal stoppen met werken.

### *Bekendheid mantelzorg*

Bekendheid met mantelzorg lijkt nog in de kinderschoenen te staan. De meeste mantelzorgers voelen zich geen mantelzorger en herkennen zich dan ook niet in deze term. Dit maakt het vooral lastig om mantelzorgers te bereiken. Manieren om mantelzorg nog meer onder de aandacht te brengen is volgens hen om er bij Vraagwijzer nog meer nadruk op te leggen. Ook zou Wegwijs vaker artikelen/stukjes kunnen plaatsen over mantelzorg.

### *Ondersteuning*

Ondersteuning voor mantelzorgers is een relatief onbekend fenomeen. Mantelzorgers kunnen terecht bij Vraagwijzer voor ondersteuning. Bijna iedereen is bekend met Vraagwijzer. Maar dat de mantelzorger daar zelf ook terecht kan voor ondersteuning is veel minder bekend.

### *Aanbevelingen*

- Tijdens de rondetafelbijeenkomsten zijn de mantelzorgers tot een aantal aanbevelingen gekomen voor de gemeente:
- Zorg ervoor dat Wmo consulenten meer contact maken met de mantelzorger.
- Organiseer een zorgdag á la Wijchen present, voor de mantelzorger.
- Kijk naar de mogelijkheid om voor de mantelzorger hulp bij het huishouden te indiceren om overbelasting te voorkomen.
- Maak meer gebruik van de Wijchense Wegwijs voor berichten voor mantelzorgers.
- Besteed meer aandacht aan de jonge mantelzorger.
- Stel één aanspreekpunt aan voor zowel de mantelzorger als de zorgvrager.

- Reserveer meer ruimte voor de emotionele kant van het verhaal bij mantelzorg als mensen bij Vraagwijzer komen.
- Organiseer een vervolg van deze rondetafelbijeenkomst.

### **Vervolg**

De uitkomsten van de onderzoeken vormen input bij de verdere doorontwikkeling van het beleid en de uitvoering. De verslagen van de bijeenkomsten zijn tevens naar alle aanwezigen verzonden.

Burgemeester en wethouders van Wijchen,  
De secretaris,                      De burgemeester,