

**Rapportage over de uitkomsten van
de interviews met Wmo-gebruikers en
mantelzorgers
door de Wmo-adviesraad Alblasserdam
in het voorjaar van 2016**

WMO ADVIESRAAD



Definitieve versie dd. 24-10-2016 (v 2.0)

Inhoudsopgave

1. Inleiding over doel en opzet onderzoek	3
2. Wie heeft er mee gedaan	3
2.1. Respons	3
2.2. Kenmerken van de respondenten	3
2.3. Gebruik van Wmo-voorzieningen	4
2.4. Kenmerken van de geïnterviewde mantelzorgers	4
2.4.1. Relatie tot de naaste	5
2.4.2. Aantal uren mantelzorg	5
2.4.3. Overige activiteiten mantelzorgers	5
2.4.4. Ontvangen vormen van professionele hulp	5
2.5. Beleving en belasting van de mantelzorgers	7
3. Mantelzorgondersteuning	8
3.1. Bekendheid met aanbod mantelzorgondersteuning/ respijtzorg	8
3.2. Gebruik van en behoefte aan mantelzorgondersteuning/ respijtzorg	8
4. Cliëntondersteuning	9
4.1. Bekendheid met cliëntondersteuner	9
4.2. Ervaringen met de cliëntondersteuner	9
5. Ervaringen met Wmo-voorzieningen, informatievoorziening in het algemeen en aanvraagprocedure van Wmo-voorzieningen	
5.1. Positieve ervaringen	10
5.2. Negatieve ervaringen	10
6. Verbetersuggesties gedaan door de respondenten	11
7. Conclusies van de Wmo-adviesraad	13
8. Aanbevelingen aan de gemeente	14

1. Inleiding over doel en opzet van het onderzoek

De Wmo-adviesraad Alblasserdam heeft in de eerste helft van 2016 een eigen kwalitatief onderzoek uitgevoerd, naar de ervaringen van inwoners van Alblasserdam met de uitvoering van het sociaal beleid. De Wmo-adviesraad heeft dit onderzoek gedaan met behulp van individuele interviews met Wmo-gebruikers en mantelzorgers. Hiervoor is een oproep via allerlei lokale kanalen breed verspreid. De leden van de Wmo-adviesraad hebben zelf de interviews gehouden, aan de hand van een aantal vragen. De adviesraad wil de verzamelde informatie uit de interviews benutten bij haar adviezen aan de gemeente vanuit het perspectief van de burgers c.q. Wmo-gebruikers en mantelzorgers.

Specifieke deelthema's waren:

- bekendheid van en ervaringen met cliëntondersteuning en
- bekendheid van, gebruik van en behoefte aan mantelzorgondersteuning.

Deze onderwerpen zijn ook expliciet benoemd in de oproep voor deelnemers aan de interviews.

In dit verslag presenteert de adviesraad zijn bevindingen en doet hij verschillende aanbevelingen aan de gemeente Alblasserdam.

2. Wie heeft er mee gedaan

2.1. Respons

In totaal hebben 24 personen gereageerd op de oproep van de Wmo-adviesraad. Van hen waren 23 ook bereid en fysiek in staat om geïnterviewd te worden. Al deze mensen zijn vervolgens ook geïnterviewd. Daarnaast heeft een respondent wegens zijn auditieve beperking schriftelijk zijn ervaringen met de Wmo ingebracht en daarmee antwoord gegeven op de meeste vragen.

2.2. Kenmerken van de respondenten

Leeftijdsverdeling en m/v verdeling

Zestig procent van de respondenten is tussen de 20 en 59 jaar oud. De overigen zijn 60 jaar of ouder. Er hebben vooral vrouwen gereageerd (70 %).

Aantallen Wmo-gebruikers en/of mantelzorgers

- Van de respondenten zijn 10 zelf gebruiker van Wmo-voorzieningen (inclusief een echtpaar die beiden zorgbehoevend zijn).
- 12 van hen zijn alleen mantelzorger
- En 2 zijn zelf gebruiker van Wmo-voorzieningen en tegelijkertijd mantelzorger voor anderen.

Aantallen Wmo-gebruikers en mantelzorgers	
Aantal respondenten die alleen gebruiker zijn van Wmo-voorzieningen	10
Aantal respondenten die alleen mantelzorger zijn	12
Aantal respondenten die zowel gebruiker als mantelzorger voor anderen zijn	2
<i>Totaal aantal respondenten</i>	<i>24</i>

2.3. Gebruik van Wmo-voorzieningen

Soorten Wmo-voorziening

Van de 12 gebruikers van Wmo-voorzieningen krijgt iets meer dan de helft een voorziening, de anderen 2 of meer soorten voorzieningen. Hieronder staat vermeld welk soort(en) voorzieningen zij krijgen.

1 Wmo-voorziening:

Alleen huishoudelijke hulp krijgen 4 personen (sommigen via een PGB)

Persoonlijke begeleiding: 1 persoon

Hulpmiddelen: 1 persoon

Aangepast vervoer: 1 persoon

2 of meer voorzieningen:

Naast huishoudelijke hulp krijgen de andere 5 personen achtereenvolgens:

- Persoonlijke verzorging (2 personen)
- Dagbesteding (1)
- Aanpassingen in huis (1, deels uit eigen middelen betaald)
- Persoonlijke verzorging en hulpmiddelen en vervoersmiddelen (1).

Oorzaak ondersteuningsbehoefte

De oorzaak voor hulp of ondersteuning vanuit de Wmo is bij de in totaal 12 gebruikers als volgt verdeeld:

- acht personen- in verband met lichamelijke problemen
- drie personen- in verband met psychiatrische problematiek (GGZ)
- een persoon- in verband met een combinatie van lichamelijke problemen en psychiatrische problematiek.

2.4. Kenmerken mantelzorgers

2.4.1. Relatie tot de naaste

In totaal geven 14 respondenten (ook) mantelzorg aan anderen. Daarvan geven de meesten (12) aan een persoon mantelzorg. Twee personen zijn mantelzorger voor 2 verschillende familieleden. In de hierna volgende tabel staat wat de relatie is tussen de geïnterviewde mantelzorgers en hun naaste.

Relatie tussen mantelzorgers en hun naaste		
Mantelzorger van:	Aantal respondenten	Bijzonderheden
eigen kind of kinderen met een bijzondere zorgvraag	5	In 4 van deze 5 gezinnen woont het betreffende kind (/wonen de kinderen) nog thuis. Een van deze moeders geeft bovendien mantelzorg aan haar moeder.
Ouders of schoonouders	4	Daarnaast is een van deze 4 personen ook mantelzorger voor gehandicapt nichtje.
Echtgenoot of partner	2	
Iemand anders uit familie- of vriendenkring	2	
<i>Totaal</i>	13 ¹	

2.4.2. Aantal uren mantelzorg

Zoals te verwachten is, geven de partners en moeders met nog thuiswonende kinderen de meeste uren zorg per dag. Voor hen is de belasting dan ook zwaarder dan voor degenen, die niet in hetzelfde huis wonen als degene die zij verzorgen. De moeders vinden het echter iets minder zwaar dan de echtgenoten.

Onder de andere mantelzorgers die niet in hetzelfde huis wonen als degenen die zij verzorgen, is er een grote variatie in het aantal uren mantelzorg en het aantal contactmomenten per dag of week.

Dit varieert van 1 uur per week tot 2 ½ uur per dag, 6 dagen in de week.

Ook de duur van de mantelzorg varieert, van 7 maanden tot aan 43 jaar. De meesten zijn al jarenlang mantelzorger, gemiddeld bijna 13 jaar.

2.4.3. Overige activiteiten mantelzorgers

Naast de mantelzorg hebben de geïnterviewde mantelzorgers ook nog andere activiteiten, met name de zorg voor het eigen huishouden en de rest van het gezin (10 x benoemd). Naast deze taak werken er acht buitenshuis (parttime of fulltime) en doen drie werkende moeders ook nog vrijwilligerswerk. Een van de moeders heeft haar baan opgegeven om te gaan zorgen voor haar dochter, een ander is parttime gaan werken.

2.4.4. Ontvangen vormen van professionele hulp

Bijna alle geïnterviewde mantelzorgers geven aan dat de persoon aan wie zij mantelzorg geven, ook professionele zorg of hulp krijgt. Dat maakt de belasting voor hen als mantelzorger natuurlijk iets minder groot. Slechts een mantelzorger meldt dat haar man (behalve fysio- en ergotherapie) geen andere professionele zorg of ondersteuning krijgt, omdat hij geen vreemden in huis wil en zij niet wil doordrukken. Daardoor maakt zij zich

¹ Niet alle geïnterviewde mantelzorgers hebben alle vragen over mantelzorg beantwoord. Vandaar dat het totaal aantal antwoorden per vraag wisselt.

zorgen of ze het wel kan volhouden. Van de andere vrouw die voor haar man zorgt, geeft de dagopvang enkele dagen in de week de benodigde adempauze voor haar. Dit geldt ook voor de moeders met thuiswonende kinderen met een bijzondere zorgvraag, voor wie logeeropvang en professionele oppashulp als respijtzorg worden ingezet.

Overzicht soorten professionele hulp aan diegenen die mantelzorg krijgen	
	Aantal personen
Persoonlijke verzorging en huishoudelijke hulp	2
Huishoudelijke hulp en dagopvang	2
Fysiotherapie en ergotherapie aan huis	1
Persoonlijke verzorging / verpleging	1
Zorg van zorginstelling (niet gespecificeerd)	1
Persoonlijke verzorging , huishoudelijke hulp en begeleiding uit PGB	1
Hulp bij huishouden (privé geregeld)	1
Begeleiding uit Wlz en jeugdwet	1
Begeleiding uit Jeugdwet en Wmo	1
Persoonlijke verzorging, dagbehandeling, beschermd wonen, en hulpmiddelen	1
Behandeling GGZ en zorgboerderij, soms logeren in weekend (als respijtzorg)	1
Totaal	13

2.5. Beleving en belasting van de mantelzorgers

Tijdens de interviews met de mantelzorgers is een open vraag gesteld naar de beleving van het mantelzorgerschap. De ervaringen van de geïnterviewde mantelzorgers zijn heel persoonlijk en daardoor dus behoorlijk verschillend. Zoals hierboven vermeld, geven de partners en moeders met nog thuiswonende kinderen de meeste uren zorg per dag. Voor hen is de belasting dan ook zwaarder dan voor degenen, die niet in hetzelfde huis wonen als degene die zij verzorgen. De vijf geïnterviewde moeders vinden het iets minder zwaar dan de twee geïnterviewde echtgenotes.

Het maakt natuurlijk ook uit of iemand de enige mantelzorger is of deze taak met anderen deelt. Zeven van de veertien geïnterviewde mantelzorgers geven aan samen met een of meer andere personen mantelzorg te geven. Daarbij verdelen ze de taken, bijvoorbeeld de ene mantelzorger doet de was voor de naaste, de ander verzorgt de administratie.

De meeste mantelzorgers geven aan het graag te doen en/of het vanzelfsprekend te vinden (vooral als het hun eigen kinderen of partner betreft). Een moeder zegt hierover:

“Eigenlijk ben ik niet anders gewend, maar het is wel eens zwaar, ook omdat mijn zoon nu in de puberteit komt. Natuurlijk hebben we veel ingeleverd, maar ik voel dit niet als nadeel. We proberen er wat van te maken. Wel draait ons leven om de verzorging van onze zoon.”

Bijna alle geïnterviewde mantelzorgers hebben gemengde gevoelens. Acht van hen benoemen hun taak als mantelzorger als zwaar. De druk is hoog (vooral het gevoel nooit weg te kunnen en altijd rekening te moeten houden met de naaste voor wie zij zorgen). Het kost veel energie en zorgt ervoor dat het eigen sociale leven op een laag pitje is komen te staan, zo geven 6 respondenten aan.

‘Momenteel zorg ik volledig voor mijn dochter van 21. Daarvoor heb ik mijn werk opgegeven. Ik kan haar niet alleen laten. Het kost me enorm veel energie en ik vind het vooral lastig om af en toe even weg te kunnen. Ik moet continu bereikbaar zijn.’

‘Als ik het maar volhoud’, is dan ook de vraag die enkele respondenten vooral bezig houdt. En wat brengt de toekomst, als de naaste en de mantelzorger zelf verder achteruitgaan? Vooral twee mantelzorgers voor iemand met dementie vinden het zwaar en zijn beducht voor de verdere achteruitgang.

Twee respondenten die momenteel geen betaalde baan hebben of minder uren zijn gaan werken, geven aan de mantelzorg daardoor wel goed aan te kunnen. Een PGB-houder (met zorg voor een eigen kind) geeft aan de druk als enorm hoog te ervaren, maar het erg fijn te vinden om de regie zelf in handen te hebben.

3. Mantelzorgondersteuning

3.1. Bekendheid met aanbod mantelzorgondersteuning/ respijtzorg

Van de veertien mantelzorgers zijn acht op de hoogte dat de mogelijkheid van respijtzorg bestaat. Vier personen geven aan niet op de hoogte te zijn van het huidige aanbod aan mantelzorgondersteuning binnen Alblasserdam.

3.2. Gebruik van aanbod mantelzorgondersteuning/ respijtzorg

Van soorten respijtzorg maken vier mantelzorgers gebruik, in de vorm van logeeropvang voor een kind (1x), logeeropvang en oppashulp voor een kind (1x) of dagopvang voor hun partner (2x).²

De echtgenoot van een oudere vrouw met de ziekte van Alzheimer beschrijft het belang van de dagopvang:

'Ik ben erg blij met de dagopvang voor mijn vrouw. Zo kan ik even in alle rust mijn eigen dingen doen, bijvoorbeeld de belastingaangifte. Zonder dat ik steeds afgeleid word door vragen van mijn vrouw.'

Vijf personen maken gebruik (of hebben gebruik gemaakt) van een of meer activiteiten uit het aanbod van mantelzorgers van de Stichting Welzijn Alblasserdam (SWA) i.s.m. MEE, zoals de mantelzorgbijeenkomsten (4), de activiteiten in de jaarlijkse week van de mantelzorg (3), het Alzheimercafé (3).³

'Ik had veel aan de mantelzorgbijeenkomsten', aldus een van hen. Volgens een ander doet de SWA mooie dingen voor mantelzorgers en mag dat meer bekend worden bij de doelgroep.

Enkele jongere mantelzorgers lijken bij de activiteiten van de SWA voor mantelzorgers te denken dat die alleen voor ouderen zijn, omdat zij op de vraag naar deelname aan deze activiteiten antwoorden met 'niet van toepassing'.

Van de zeven personen die (nog) geen gebruik maken van vormen van mantelzorgondersteuning, geven vier aan dat dit komt doordat zij niet weten wat het aanbod is, en twee geen tijd te hebben in verband met de mantelzorg.

Drie personen geven aan eigenlijk wel behoefte te hebben aan meer hulp of ondersteuning.

"[Want] de rek is eruit, ik heb geen kracht meer om nog meer hooi op mijn vork te nemen." meldt een van hen.

² Respijtzorg wordt betaald uit Wmo, Wlz of uit aanvullende zorgverzekering.

³ De vraag naar de mening over de georganiseerde mantelzorgactiviteiten is door te weinig mensen beantwoord om conclusies hieraan te kunnen verbinden.

Twee van hen vinden het lastig om concreet te benoemen aan welke vorm van hulp of ondersteuning zij behoefte zouden hebben. Een oudere mantelzorger geeft wel een wens aan:

'Ik heb behoefte aan iemand die er voor mij is, een luisterend oor, iemand die vraagt hoe het met mij gaat maar ook die mij vertelt over het verloop van de dementie van mijn man. Zodoende kan ik me mentaal voorbereiden op wat gaat komen'.

4. Cliëntondersteuning

4.1. Bekendheid met cliëntondersteuner

Van alle respondenten was ongeveer de helft (12 personen) voorafgaand aan het interview wel op de hoogte van de mogelijkheid een beroep te doen op de cliëntondersteuner van de gemeente.⁴ Van deze 12 respondenten wisten de meesten dit via hun zorgverlener of via de informatie op de gemeentelijke website of in de krant. Slechts twee van hen hebben ook een beroep gedaan op de cliëntondersteuner. De andere 10 geven aan hieraan tot nu toe geen behoefte te hebben, omdat het nog niet aan de orde is (6x) of omdat zij regelhulp van de zorgaanbieder of het zorgkantoor (2x) of uit familiekring krijgen (1x), of de weg zelf weten te vinden (1x).

4.2. Ervaringen met de cliëntondersteuner

De twee respondenten die een beroep hebben gedaan op de cliëntondersteuner, hebben op verschillende terreinen hulp van haar gehad:

- voor het verhelderen van de hulpvraag, ondersteuning tijdens keukentafelgesprek en aanvraag van de indicatie
- aanvraag indicatie en algemene ondersteuning en een luisterend oor.

"Ik heb ervaren dat de cliëntondersteuner inlevingsvermogen heeft, geruststellend was en ondersteuning biedt bij problemen."

Deze twee respondenten zijn heel tevreden over de ontvangen hulp van de cliëntondersteuner, zeker een van hen die eerdere teleurstellende ervaringen had met het jeugdteam. Alleen de telefonische bereikbaarheid van de cliëntondersteuner zou iets beter kunnen volgens een van de twee.

⁴ Elf personen waren niet op de hoogte, daarnaast heeft een persoon deze vraag niet beantwoord.

5. Ervaringen met de aanvraag van Wmo-voorzieningen, informatievoorziening in het algemeen en overige zaken

5.1. Positieve ervaringen

Vijf personen zijn heel positief over de aanvraagprocedure:

- waarvan drie vrouwen over het feit dat zij na het overlijden van hun respectievelijke echtgenoot makkelijk toestemming kregen voor voortzetting van de huishoudelijke hulp voor hen zelf (2) of voor overname van de eerder aan de echtgenoot beschikbaar gestelde scooter (1).
- waarvan een persoon over de snelle afhandeling van de aanvraag voor een Drechthopper pas voor haar vader en
- iemand anders over het regelen van dagopvang voor zijn vrouw.

5.2. Negatieve ervaringen

Onder de respondenten was er ontevredenheid over de volgende onderwerpen:

Gebrek aan goede informatievoorziening (4x genoemd)

- Iemand meldde geen Wmo-krant of nieuwsbrief ontvangen te hebben en wil dit wel graag.
- Een mantelzorger wil hulp voor haar familielid met een verstandelijke beperking aanvragen bij haar financiële administratie, omdat betalingsachterstanden dreigen, met alle gevolgen van dien. Maar zij weet niet tot wie zij zich daarvoor moet wenden.
- Een moeder van een kind met Wlz en jeugdzorg indicatie vindt dat er op dit gebied weinig kennis en ketensamenwerking is in Alblisserdam.
- Een mantelzorger vindt het onduidelijk hoe bepaalde (GGZ) voorzieningen gefinancierd worden, of de betreffende cliënt nu onder de GGZ-zorg vanuit de Wmo of onder de langdurige zorg (Wlz) valt.

Aanvraagprocedure (3x genoemd)

Drie personen geven aan niet zo tevreden te zijn over de aanvraagprocedure.

- Een persoon had een negatieve ervaring bij een verhuizing vanuit een andere gemeente naar Alblisserdam, want zij moest conform de geldende regels alle hulpmiddelen inleveren en opnieuw een indicatie moest worden aangevraagd. De gevraagde douchestoel werd geweigerd, terwijl zij die volgens haar wel echt nodig had.
- Een moeder van een gehandicapte zoon meldt dat de aanvraagprocedure enorm lang duurde, o.a. voor een rolstoel. Zij kreeg het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Ook heeft zij in het verleden slechte ervaringen met het leerlingenvervoer gehad. Ieder jaar moest ze hiervoor opnieuw een indicatie aanvragen, alsof haar zoon ooit nog beter zou worden.
- Een persoon meldt dat het aanvragen vlot verliep, maar dat het afleveren van de hulpmiddelen door de leverancier heel moeilijk ging. Verschillende toezeggingen werden steeds niet nagekomen. Na veel nabellen was het eindelijk geregeld.

Bejegening en kennis van zaken en bejegening (3x genoemd)

- Een mevrouw voelt zich niet altijd serieus genomen bij het Wmo-loket. Zij heeft het gevoel dat de loketmedewerkers niet goed weten waarover zij praten en niet

beseffen wat het voor mensen betekent als zij lichamelijk achteruitgaan en zorg nodig gaan hebben.

- Iemand vond dat de indicatiesteller (keukentafelgesprek) onvoldoende kennis van zaken had over de ondersteuningsbehoefte bij een psychiatrische ziekte.
- Na gemaakte fouten door het jeugdteam heeft een ouder het erg gemist dat er geen excuses werden gemaakt. Dit heeft het vertrouwen van de betreffende ouders en kinderen in de hulpverlening nadelig beïnvloed.

Wachlijsten (2x genoemd)

- Twee mensen maken melding van de lange wachtlijsten voor huishoudelijke hulp. Dit feit en dat je steeds een andere hulp krijgt, heeft een van hen doen besluiten om de hulp particulier in te gaan kopen.

Continuïteit en bereikbaarheid (2x genoemd)

- De bereikbaarheid van de SWA was vroeger beter, meldt iemand. Eind 2015 had zij moeite met het bereiken van de juiste persoon. Door vertrek van de vaste contactpersoon duurde het enkele weken voor zij werd teruggebeld.
- Iemand anders had er last van dat zij bij het Wmo-loket voortdurend te maken had met wisselende medewerkers.

Reductie aantal uren ondersteuning (1x genoemd)

- Na herindicatie kreeg een jeugdige cliënt een forse reductie van het aantal ondersteuningsuren per week. Pas nadat de betreffende ouders bezwaar hadden gemaakt, werd deze reductie -vlak voor de geplande zitting- deels teruggedraaid. Het doorlopen van de bezwaarprocedure nam in totaal 9 maanden in beslag en heeft de ouders veel zorgen gebaard en veel energie en tijd gekost.

6. Verbetersuggesties van de respondenten

Via een open vraag heeft de Wmo-adviesraad in de interviews gevraagd naar verbetersuggesties. De geïnterviewden noemden diverse verbetersuggesties, die hieronder vermeld worden.

Voorlichting en informatievoorziening

Dit onderwerp werd het meest genoemd (door 12 verschillende personen). Daarover werden de volgende wensen en suggesties genoemd.

- **Duidelijke en meer frequente voorlichting /informatievoorziening over:**
 - Wmo-voorzieningen in het algemeen
 - beschikbaarheid van cliëntondersteuning
 - beschikbare aanbod van mantelzorgondersteuning van de SWA/ MEE
 - Tip: Ook via zorgaanbieders (cliënten Wlz) aan de familie voorlichting geven over aanbod mantelzorgondersteuning
 - de mogelijkheden voor respijtzorg
 - bij wijzigingen in de eigen bijdrage
 - waar je moet zijn voor advies en informatie en voor het aanvragen van specifieke voorzieningen
 - Rond de Wet langdurige zorg (Wlz):

- over de overgang naar de Wlz, wanneer komt iemand daaronder te vallen.
- Dat de gemeente ook vragen over de Wlz kan beantwoorden en niet alleen doorverwijst naar de Sociale Dienst Drechtsteden of het regionale zorgkantoor. Suggestie werd gedaan om een vast aanspreekpunt over de Wlz binnen de gemeente aan te stellen.

Daarnaast werden de volgende concrete wensen en suggesties geuit over communicatiemiddelen van de gemeente:

- Geef een activiteitenagenda uit van wat er allemaal plaatsvindt aangaande zorg en ontwikkelingen
- Verspreid een simpele sociale kaart met gegevens en adressen van zorgverleners en cliëntondersteuner voor op het prikbord thuis (wie wat waar en wanneer)
- Maak een lokaal informatief tijdschrift voor mantelzorgers over de zorg en lotgenotencontact en evt. veranderingen op Wmo gebied.

Deskundigheid en bejegening (3x genoemd):

- Meer verstand van zaken bij indicatiestellers over de ondersteuningsbehoefte ten gevolge van een psychiatrische aandoening
- Meer serieus nemen van cliënten bij Wmo-loket, inlevingsvermogen in emotionele gevolgen van het ouder worden en een toenemende zorgbehoefte (verlies onafhankelijkheid)
- Indien het jeugdteam fouten maakt, daarvoor excuses aanbieden.

Overige verbeterpunten (elk 1 keer genoemd)

- Vaste contactpersonen bij de SWA en goede bereikbaarheid
- Telefonische bereikbaarheid van cliëntondersteuner
- Vaste medewerker bij Wmo-loket, na 1^e contact
- Meer aandacht voor Wlz cliënten en Jeugdzorg-clieñten en hun behoeften.
- Woonruimte creëren in de regio voor jonge GGZ cliënten onder de 18 jaar (crisisopvang).
- Snellere aanvraagprocedures
- Preventief ontlasten van de mantelzorgers
- Wens dat de apotheek bij iemand aan huis kan komen, zodat overlegd kan worden over aanpassingen in de medicatie of zorgmiddelen van bejaarde moeder.
- Aanvraag en afgifte van ID kaarten makkelijker maken voor minder mobiele mensen, aanvraag via de digitale weg en thuis afleveren.

Tot slot deden 2 respondenten een oproep aan de gemeente: kom achter het bureau vandaan en ga zelf kijken wat er nog niet goed gaat.

7. Conclusies van de Wmo-adviesraad

De Wmo-adviesraad heeft een klein onderzoek gedaan, door middel van interviews met een beperkt aantal (23) gebruikers van Wmo-voorzieningen en mantelzorgers. Logischerwijs is de uitkomst niet representatief voor de mening en ervaringen van alle burgers, Wmo-gebruikers en mantelzorgers in Alblasserdam. Door de zomerperiode zijn er inmiddels wel enkele maanden voorbijgegaan, voordat de definitieve versie van deze rapportage kon worden vastgesteld. De Wmo-adviesraad is er van overtuigd dat de gebleken behoefte ten aanzien van de meest genoemde onderwerpen nog steeds geldt.

Leerervaring voor de leden van de Wmo-adviesraad

De leden van de Wmo-adviesraad hebben het uitvoeren van het onderzoek als zeer positief en leerzaam, omdat het ons in contact heeft gebracht met de verschillende doelgroepen, die onze achterban vormen. We hebben een beeld gekregen van hun situatie en de consequenties van hun aandoening/beperking of het mantelzorgers zijn op hun dagelijks leven.

Ook de respondenten hebben aangegeven de gesprekken te hebben gewaardeerd, door de aandacht voor hun situatie. De interviews hebben ook gewerkt als moment van informatievoorziening, als bleek dat de persoon niet op de hoogte was van de beschikbaarheid van de cliëntondersteuner, het aanbod aan mantelzorgers van de SWA/MEE of de mogelijkheden voor respijtzorg. Via een informatieblad met contactgegevens zijn de mensen desgewenst de weg gewezen naar de juiste persoon of instantie.

Opvallende uitkomsten

De Wmo-adviesraad vindt de meest opvallende uitkomst van de interviews de grote behoefte aan meer informatie en voorlichting, over diverse onderwerpen. Ongeveer 50% van de respondenten bleek nog niet op de hoogte te zijn van de beschikbaarheid van de cliëntondersteuner. Ook wisten verschillende mensen niet de weg naar de juiste instantie voor vragen of aanvraag van specifieke ondersteuning. Ook de bekendheid van de beschikbare vormen van mantelzorgondersteuning en respijtzorg laat volgens dit kleine onderzoek te wensen over. Daarnaast bleken verschillende respondenten de indruk te hebben dat de activiteiten van de SWA voor mantelzorgers alleen voor senioren zijn bedoeld.

Sommige mantelzorgers gaven aan door de zorg voor hun naaste niet lang van huis weg te kunnen en daarom niet deel te kunnen nemen aan bijeenkomsten voor mantelzorgers. Wellicht hebben zij ook meer behoefte aan vormen van respijtzorg, in plaats van lotgenotencontact.

Slechts twee respondenten hebben zelf een beroep gedaan op de cliëntondersteuner van de gemeente. Zij zijn beiden erg tevreden over de ontvangen ondersteuning. Alleen zou de telefonische bereikbaarheid van de cliëntondersteuner nog verbeterd kunnen worden, volgens een van hen. Inmiddels heeft de gemeente een 2^e cliëntondersteuner aangesteld. Dus daardoor is de bereikbaarheid vast al verhoogd, vermoedt de Wmo-adviesraad.

Positieve en negatieve ervaringen

Via open vragen is gevraagd naar ervaringen rond de aanvraag van Wmo-voorzieningen, de informatievoorziening en aanvraagprocedure. De meningen over de aanvraagprocedure liepen uiteen. Vijf respondenten zijn hierover positief, terwijl drie anderen hier niet tevreden

over zijn. Verder werden de volgende onderwerpen het vaakst als onvoldoende beoordeeld: de informatievoorziening en voorlichting door de gemeente en de SWA en de bejegening en kennis van zaken bij medewerkers van de gemeente. Verschillende burgers bleken niet te weten tot welke loket zij zich moet wenden met bepaalde vragen.

Verbetersuggesties van de respondenten

De verbetersuggesties van de respondenten betroffen vooral voorlichting en informatievoorziening. Onder hen bleek duidelijk behoefte te zijn aan meer en duidelijke informatievoorziening in een hogere frequentie. Daarbij gaat het ook over de specifieke onderwerpen: beschikbaarheid van cliëntondersteuning, aanbod van mantelzorgondersteuning van de SWA en MEE, mogelijkheden voor respijtzorg en de bekendheid van het Wmo-loket, als plek voor informatiepunt en ingang voor het aanvragen van specifieke ondersteuning en informatie rond de Wlz.

Hierbij zijn ook verschillende suggesties gedaan. De suggestie om een sociale kaart uit te geven, is inmiddels al gerealiseerd door de gemeente, door de uitgifte van de kaart over de partners van het Sociaal Dorpsnetwerk. De Wmo-adviesraad miste wel de vermelding van de cliëntondersteuners op deze kaart, met hun contactgegevens.

8. AANBEVELINGEN AAN DE GEMEENTE

Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek doet de Wmo-adviesraad de volgende aanbevelingen aan het College van B&W:

Speerpunt 1: informatievoorziening en voorlichting

- Maak een communicatieplan voor de regelmatige informatievoorziening over de verschillende onderwerpen, niet alleen naar gebruikers, maar aan alle inwoners en voer dit uit.
- Gebruik hiervoor verschillende communicatiekanalen, voor de verschillende leeftijdsgroepen. Houd daarbij s.v.p. ook rekening met mensen met een lagere leesvaardigheid. Dit sluit ook aan op ons uitgebrachte advies in maart 2016.
- Besteed in de informatievoorziening vooral aandacht aan de beschikbaarheid van de cliëntondersteuners en het aanbod voor mantelzorgers. Voeg in een volgende versie van de informatiekaart met de partners van het Sociaal Dorpsnetwerk de cliëntondersteuners en hun contactgegevens toe.

Speerpunt 2: mantelzorgondersteuning en respijtzorg

- Onderzoek welke vormen van mantelzorgondersteuning en respijtzorg zwaar belaste mantelzorgers nodig hebben. En laat zo nodig nieuwe vormen van deze ondersteuning ontwikkelen en uitproberen. Geef voorlichting over de mogelijkheden, ook uit de aanvullende zorgverzekering en Wlz.