

Stichting Adviesraad WMO en Jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch

Aan: College van B&W gemeente 's-Hertogenbosch
Van: Stichting Adviesraad WMO en Jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch
Betreft: **Advies m.b.t. het onderzoek Cliëntervaringen WMO hulp bij het huishouden 2021**

's-Hertogenbosch, 12 juli 2021

Geacht College,

De Adviesraad heeft kennis genomen van het evaluatierapport m.b.t. de mate van tevredenheid over de ervaringen met de toegang tot, de kwaliteit en het resultaat van de vraag naar huishoudelijke ondersteuning. Het doel van het onderzoek is om verbeterpunten te verkrijgen, waarmee de werkwijze van de toekenning en de uitvoering in positieve zin aangepast kan worden.

Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek en op basis van ingewonnen ervaringen van mensen die ervaringen met de vraag naar huishoudelijke ondersteuning hebben opgedaan, wil de Adviesraad enkele opmerkingen aanleveren ter ondersteuning van de doelstelling.

Respons onderzoek

Bijna de helft van de aangeschreven personen heeft gereageerd. In een eerder advies van de Adviesraad is aangegeven dat het interessant is om na te gaan waarom mensen niet reageren op de enquête. Vaak heeft het niet reageren een reden van teleurstelling, of problemen met de techniek van de enquête. Door actief navraag te doen, ervaren mensen dat zij er toe doen en zullen zij sneller bereid zijn mee te werken.

Advies:

Investeer in de groep mensen, die niet reageren. Wellicht zijn de redenen van het niet reageren waardevol voor het houden van toekomstige onderzoeken.

De Adviesraad ondersteunt het actief contact opnemen met personen, die een afwijzing hebben gekregen. In het verlengde van de hiervoor aangegeven reden, zullen mensen zich gehoord voelen en waarschijnlijk zal in veel gevallen het begrip voor genomen afwijzingen begrepen worden.

Eerste contact verloopt veelal goed

In tegenstelling tot het gestelde in het rapport heeft de Adviesraad de ervaring, dat het vinden van Koo voor veel mensen een moeilijke weg is. 90% van de Bossche bevolking is niet bekend met het bestaan van Koo. Laten we hopen dat het inmiddels sterk verbeterd is. De ervaringen met Koo, wanneer men eenmaal (telefonisch) in gesprek is, zijn over het algemeen positief. De attitude van de medewerkers is open, luisterend en gericht op het vergaren van de benodigde informatie. Men wordt op correcte wijze te woord gestaan. Een groot percentage van de aanvragen kan na het gesprek in "eigen" omgeving opgevangen worden. Voor degenen die in aanmerking komen voor ondersteuning, wordt er "doorgesluisd" naar de voorzieningen van de uitvoerende diensten en instellingen. Een nadeel is echter dat de wachttijden tussen het eerste contact en de volgende contact(en) structureel lang zijn. Een ander probleem vormt de dubbele belasting van het indiceren door Koo en het nog een keer over doen bij de instelling of dienst waar men mee te doen krijgt. Vragenlijsten en verhalen worden vaak twee maal verteld en ingevuld. Een bijkomend probleem is dat in het kader van de AVG persoonlijke gegevens onterecht doorgegeven worden tussen diensten, uitvoeringsdiensten en instellingen.

Adviezen:

- Kijk kritisch naar de bekendheid van Koo. De Adviesraad heeft grote twijfels bij de kracht van de naamgeving van deze poort tot zorg en welzijn. Velen met een ondersteuningsvraag lopen vast bij het zoeken naar het adres waar men moet zijn.
- Streef naar het terugbrengen van het aantal weken wachttijd. Het is een probleem, dat al te lang bestaat.
- Onderzoek in hoeverre de "lijn" van intake bij Koo en de intake bij diensten en instellingen gestroomlijnd kunnen worden. Met meer efficiëntie kan wellicht tijd gewonnen worden.

Kwaliteit van huishoudelijke ondersteuning

Het is goed te zien, dat de beoordeling van het geboden huishoudelijk werk hoog scoort. Daarbij worden de contacten met de hulpen positief ervaren. Met betrekking tot het resultaat van de uitvoering is men eveneens positief. Kennelijk kunnen we stellen dat, wanneer men hulp in de huishouding krijgt toegewezen, men over het algemeen m.b.t. de uitvoering tevreden is.

Ontevredenheid bij afgewezen vragers

Het is goed dat er gekozen is om met de 51 inwoners, bij wie de aanvraag om huishoudelijke ondersteuning is afgewezen, een interview te houden. Een grote groep geeft aan ontevreden te zijn met de wijze waarop zij door de gemeente zijn bejegend. Men voelt zich niet serieus genomen en/of de procesgang wordt negatief beoordeeld. Daarnaast zijn er geen alternatieve mogelijkheden aangeboden. Er leeft een grote onvrede binnen deze groep teleurgestelde inwoners.

Advies:

Neem deze klachten serieus. Evalueer de gesprekken en onderzoek of de klachten m.b.t. de gemeente terug te brengen zijn naar mogelijke leerpunten voor de toekomst.

Tot slot

De Adviesraad is van mening dat huishoudelijke ondersteuning wezenlijk is voor het gevoel van welzijn. Naast de lichamelijke zorg vormt het verblijven in een schoon en opgeruimd huis tot een van de belangrijkste levensbepalende activiteiten. Afhankelijkheid m.b.t. deze activiteiten kan snel leiden tot een beleving van o.a. minderwaardigheid, eenzaamheid en schaamte. Een gemeente is verantwoordelijk voor goede, kwalitatieve ondersteuning op deze levensterreinen. Gelukkig zijn er gemeenten die er voor kiezen de ondersteuning van deze persoonlijke leefwerelden te waarderen en te zorgen voor een goede en ruimhartige voorziening. De Adviesraad gaat er van uit, dat de gemeente 's-Hertogenbosch dit ook nastreeft.

Namens de Stichting Adviesraad WMO en Jeugdhulp gemeente 's-Hertogenbosch
Frans Leenders, voorzitter