

Een onderzoek naar de ervaringen
met de Wmo onder inwoners in de
gemeente Maasgouw.

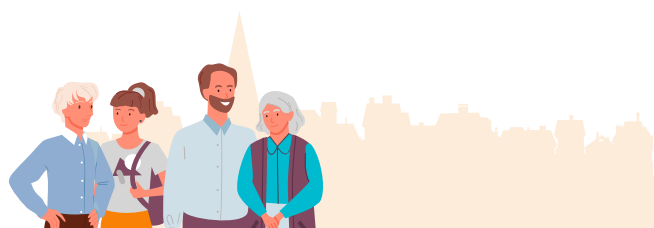


KLANTREIZEN WMO MAASGOUW '23

In gesprek met inwoners

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	2
2.	ONDERZOEKSOPZET	4
2.1.	Doel van het onderzoek	4
2.2.	Doelgroep van het onderzoek en werving deelnemers	4
2.3.	Werkwijze: methodiek Klantreizen sociaal domein	6
3.	RESULTATEN VAN DE KLANTREIZEN	10
3.1.	Achtergrondkenmerken van de geïnterviewden	10
3.2.	Algemeen: ervaringen met de Wmo	11
3.3.	Overige algemene bevindingen	12
3.4.	De belangrijkste waarden binnen hulp en ondersteuning	13
3.5.	Klantreis in fasen	15
3.5.1	Achtergrond en situatie van de geïnterviewden	16
3.5.2	Voortraject	16
3.5.3	Toeleiding	20
3.5.4	Kwaliteit en Effect	21
3.5.5	Nazorg	23
3.6.	De waarden van zorg en ondersteuning	23
4.	DE GEZAMENLIJKE REIS	26
4.1.	Opzet van de gezamenlijke reis	26
4.2.	Resultaten uit de bijeenkomst	26
5.	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	29
	BIJLAGEN	31
	Bijlage 1 Schaduwreis	31
	Bijlage 2 Topiclijsten	38
	Bijlage 4 Gespreksverslagen kwaliteit	50
	Bijlage 5 Gespreksverslagen toegang	51

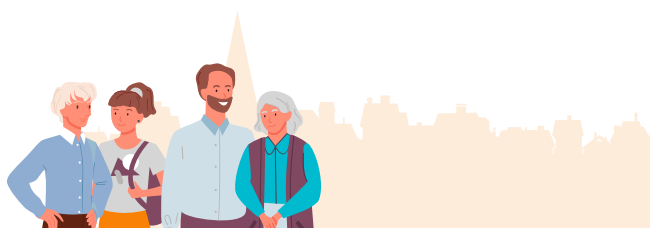


RAPPORTAGE

1. Inleiding

De gemeente Maasgouw wil voor haar inwoners de toegang tot en de ondersteuning vanuit de Wmo waar nodig verbeteren. Zij heeft daarvoor zicht nodig op wat al goed gaat en wat nog beter kan in de toegang van haar inwoners tot zorg en ondersteuning. Men heeft behoefte aan verdiepende inzichten over het toegangsproces dat inwoners met een hulpvraag doorlopen en over de doorverwijzing. Centraal daarbij staat de vraag hoe inwoners de hulp en ondersteuning, alsmede het contact in verschillende fasen met Servicecentrum MER Sociaal Domein en klantmanagers Wmo zelf, ervaren. Servicecentrum MER Sociaal Domein (hierna MER genoemd) geeft uitvoering aan de Wmo en participatiewet in gemeenten Maasgouw, Echt-Susteren en Roerdalen. MEE de Meent Groep heeft in opdracht van de gemeente Maasgouw onderzoek gedaan naar die ervaringen door middel van interviews met inwoners die in het jaar 2023 contact hadden gehad met de MER en/of klantmanagers Wmo. In totaal zijn 19 inwoners geïnterviewd die individuele- of groepsbegeleiding hebben gehad vanuit de Wmo. In principe zouden 20 inwoners geïnterviewd worden, echter uit de steekproef van de gemeente zijn uiteindelijk 19 respondenten bereid geweest om mee te werken. Onderzocht is hoe de toegang is georganiseerd en hoe de toeleiding, doorverwijzing en uitvoering verlopen. Hiervoor is de methodiek Klantreizen gebruikt¹. Deze is door Movisie voor het sociaal domein ontwikkeld. Door middel van individuele diepte-interviews zijn de 'klantreizen' die inwoners aflegden vanaf oriëntatie op ondersteuningsmogelijkheden, tot en met nazorg na het ontvangen van ondersteuning in kaart gebracht. Zo werd duidelijk wat zij 'onderweg' tegenkwamen, hoe zij verschillende aspecten waarderen en waar verbeteringen mogelijk zijn.

¹ [Van klantreis tot personamethodiek | Movisie](#)
[Hoe cliëntervaringsonderzoek anders, beter en vernieuwender kan | Movisie](#)

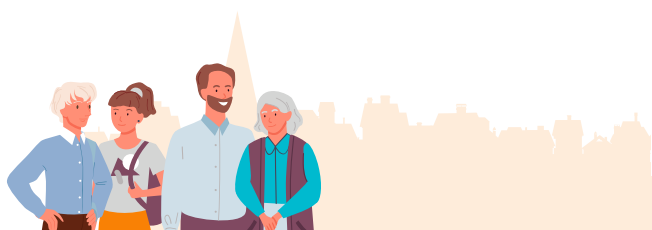


Deze ervaringen zijn aan het eind van het onderzoekstraject op een interactieve manier gedeeld met verschillende betrokkenen om gezamenlijk op de bevindingen te reflecteren en hier van te leren. Door deze gezamenlijke "reis"-bijeenkomst heeft de gemeente inzicht gekregen in knel- en verbeterpunten, maar ook wat inwoners en andere betrokkenen vinden dat goed gaat.

Leeswijzer

In deze rapportage komen twee onderzoeksthema's aan bod; Toegang & Toeleiding en Kwaliteit & Effect. Bij het thema 'Toegang & Toeleiding' is tijdens het (veld)onderzoek met name gekeken naar de ervaringen van inwoners in contact met de Wmo en gemeente in de toeleiding naar een Wmo-indicatie en bijpassende zorg. Bij het (veld)onderzoek Kwaliteit en Effect lag de focus op de kwaliteit die de zorgaanbieder biedt en de effecten die de geboden zorg heeft (gehad) op het leven van in de inwoner.

De interviews op beide thema's overlappen met elkaar. Het verschil is met name zichtbaar in de focus die tijdens de diepte-interviews gelegd is en in de onderzoeksvraagstelling. Na de inleiding wordt de onderzoeksopzet toegelicht evenals het doel, de doelgroep en de werkwijze. De bevindingen uit de verschillende gesprekken zijn geplaatst bij de betreffende fase uit de klantreis in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 wordt teruggekeken op de gezamenlijke reis waarna de conclusies volgen.



2. Onderzoeksopzet

In dit hoofdstuk wordt de wijze beschreven waarop het onderzoek door middel van de Klantreizen-methodiek (Movisie) is uitgevoerd in de gemeente Maasgouw. Dit onderzoek kent twee grote thema's. Tijdens het veldonderzoek zijn daarom twee onderzoekformats en twee topiclijsten gebruikt bij de interviews. Tien interviews richtten zich op de ervaringen die inwoners recentelijk hebben gehad in contact met de MER, gemeente en klantmanagers Wmo. De interviews richtten zich middels het format (toegang en toeleiding) met name op contactmomenten, het keukentafelgesprek, de indicering en de toeleiding naar zorg. De andere negen interviews (kwaliteit en effect) hadden de focus op de kwaliteit van de zorg die geboden wordt door de zorgaanbieder en het effect dat bereikt is/wordt door de verleende zorg en indicatie.

2.1. Doel van het onderzoek

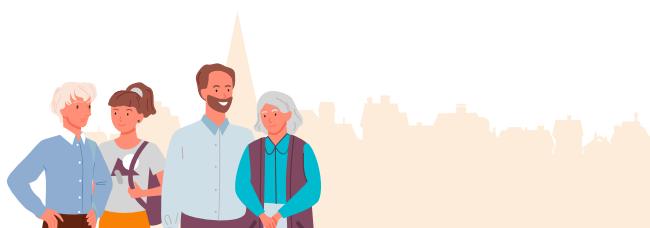
Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen die inwoners van de gemeente Maasgouw hebben met de toegang naar de Wmo en de ondersteuning die daaruit geïndiceerd wordt op gebied van individuele begeleiding en begeleiding groep. Hierin worden twee thema's onderscheiden:

- Toegang & toeleiding: ervaringen die inwoners recentelijk (in de afgelopen 6 maanden vóór het interview) hebben gehad met de toegang van de Wmo en het verkrijgen van een (her)indicatie.
- Kwaliteit & effect: inzicht in de ervaringen van inwoners met de geboden hulp van zorgaanbieders en het effect dat dit had op de inwoner die de hulp ontvangt.

Bij beide thema's is de gemeente geïnteresseerd in de wensen en verbeter suggesties van inwoners, maar investeren ze ook graag verder in de zaken die volgens inwoners goed gaan.

2.2. Doelgroep van het onderzoek en werving deelnemers

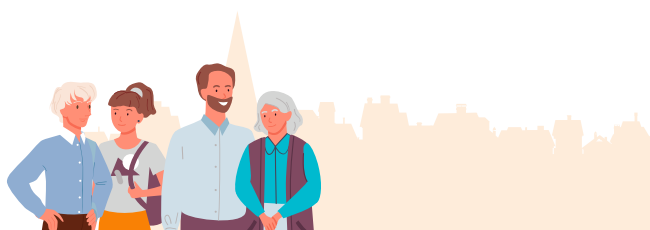
De deelnemers (ook wel 'respondenten') aan de verdiepende klantreis-interviews zijn inwoners van de gemeente Maasgouw die (al dan niet recentelijk) in contact zijn geweest met de gemeente voor een (her-)indicatie vanuit de Wmo. Ook maken zij momenteel gebruik van ondersteuning vanuit een Wmo-indicatie, omdat zij door ziekte of een beperking (tijdelijk) ondersteuning nodig hebben.



De personen die geïnterviewd zijn, hadden ofwel een indicatie begeleiding groep (dagbesteding) of een indicatie begeleiding individueel (ambulante begeleiding). Het servicecentrum MER selecteerde uit haar registratiesysteem een lijst van potentiële respondenten die voldeden aan de criteria. Voor de vragen over Toegang en Toeleiding bestond de populatie uit 38 mensen waarvan 31 personen met een indicatie individuele begeleiding en 7 mensen met een indicatie begeleiding groep. Voor de vragen over Kwaliteit en Effect bestond de populatie uit 19 mensen waarvan 13 inwoners met een indicatie individuele begeleiding en 6 personen met een indicatie begeleiding groep. Daarnaast waren er drie personen door de gemeente doorgegeven met het kenmerk dat zij recentelijk hun eerste indicatiestelling gehad hadden en dus ook recent het proces tot indicatiestelling bij de Wmo doorlopen hadden. Deze drie inwoners zouden vallen onder het thema Toegang en Toeleiding maar hebben echter uiteindelijk niet mee gedaan aan het onderzoek.

De persoons- en contactgegevens van deze mensen zijn conform de vigerende AVG wet- en regelgeving gedeeld met de onderzoekers van MEE De Meent Groep. De 60 potentiële respondenten zijn per brief door MEE De Meent Groep geïnformeerd over het onderzoek. Een week na het versturen van de brief is er een willekeurige volgorde gemaakt van deze inwoners en zijn zij in deze volgorde telefonisch benaderd door de onderzoekers van MEE De Meent Groep. Het onderzoek is nogmaals toegelicht en er werd gevraagd of men deel wilde nemen. Het streefaantal van twintig respondenten is net niet gehaald; tien mensen zijn gesproken over Toegang en Toeleiding en negen over Kwaliteit en Effect.

Niet alle deelnemers aan het onderzoek waren, bijvoorbeeld door een beperking, in staat zelfstandig het gesprek te voeren met de onderzoekers. Tijdens de interviews hebben is er gesproken met 19 mensen die (zelf of met hulp) ondersteuning hebben aangevraagd en die nu ondersteuning uit de Wmo ontvangen. In 5 van deze 19 gesprekken hebben is er met de directe naasten (familie/mantelzorgers) gesproken zonder aanwezigheid van de cliënt die de ondersteuning ontvangt. In deze gevallen werd eigen deelname door de cliënt of contactpersoon als onwenselijk en/of te belastend beoordeeld. Deze groep wilde zichzelf echter wel laten horen via een naaste of mantelzorger. Het is belangrijk om hierbij in acht te nemen dat het perspectief en de ervaringen van naasten anders kunnen zijn dan die van de cliënt zelf. In alle interviews is er op gestuurd om zoveel mogelijk het verhaal van de cliënt naar voren te laten komen en zijn de naasten voorafgaand aan het interview gestimuleerd om in gesprek te gaan met de indicatiehouder (cliënt) over hun verhaal en hun ervaringen.



Het verhaal van de respondenten is pseudo-anoniem gemaakt in de gespreksverslagen. Dit houdt in dat de verhalen lichtelijk veranderd zijn zodat herleidbare achtergrond en persoonskenmerken in hun verhaal zijn weggelaten.

2.3. Werkwijze: methodiek Klantreizen sociaal domein

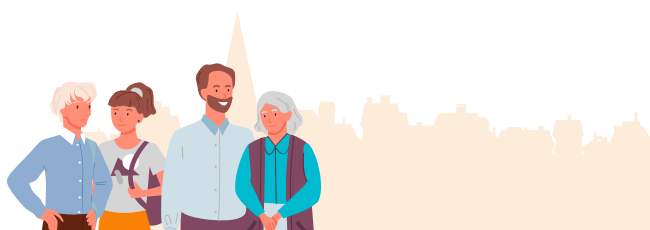
Om inzicht te krijgen in de cliëntervaringen met de toegang tot de Wmo is door de onderzoekers gebruik gemaakt van de door Movisie ontwikkelde methodiek Klantreizen sociaal domein (Movisie, 2021).

Klantreizen sociaal domein

De methodiek Klantreizen sociaal domein is primair ontwikkeld om op basis van de ervaringen van cliënten met de toegang tot voorzieningen uit de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet te werken aan verbetering van de dienstverlening van gemeenten. De methodiek bestaat uit drie onderdelen:

1. **De schaduwreis:** het inzichtelijk maken van de wijze waarop de toegang tot ondersteuning vanuit de Wmo/Jeugdwet/Participatiewet is georganiseerd c.q. is bedoeld door de gemeente.
2. **De (individuele) klantreis:** het door middel van diepte-interviews inzichtelijk maken van de wijze waarop inwoners/cliënten de verschillende stappen in het proces van toegang tot voorzieningen ervaren, wat daarin goed gaat en wat beter kan. Cliënten beoordelen per fase ook de bejegening, de communicatie en informatie en de expertise van de professional.
3. **De gezamenlijke reis:** het delen en verrijken van de uitkomsten uit de interviews met medewerkers van de gemeente (beleids- en uitvoerende ambtenaren van Wmo-loket o.i.d.) en cliënten die geïnterviewd zijn.

De drie onderdelen uit deze methodiek zijn in overleg met de gemeente Maasgouw door Movisie in samenspraak met MEE De Meent Groep op maat gemaakt. De schaduwreis is door Movisie uitgevoerd op basis van desk research en sessies met werkgroep leden uit de gemeente en servicecentrum MER. Deze is te vinden in de bijlage. De resultaten hiervan zijn door Movisie overgedragen aan de onderzoekers van MEE De Meent Groep. Hiermee hebben de onderzoekers inzicht verkregen in de manier waarop de gemeente het onderzoek en de eventuele toekenning en toeleiding tot ondersteuning heeft georganiseerd en bedoeld.



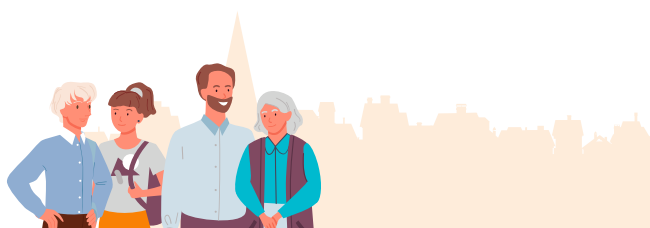
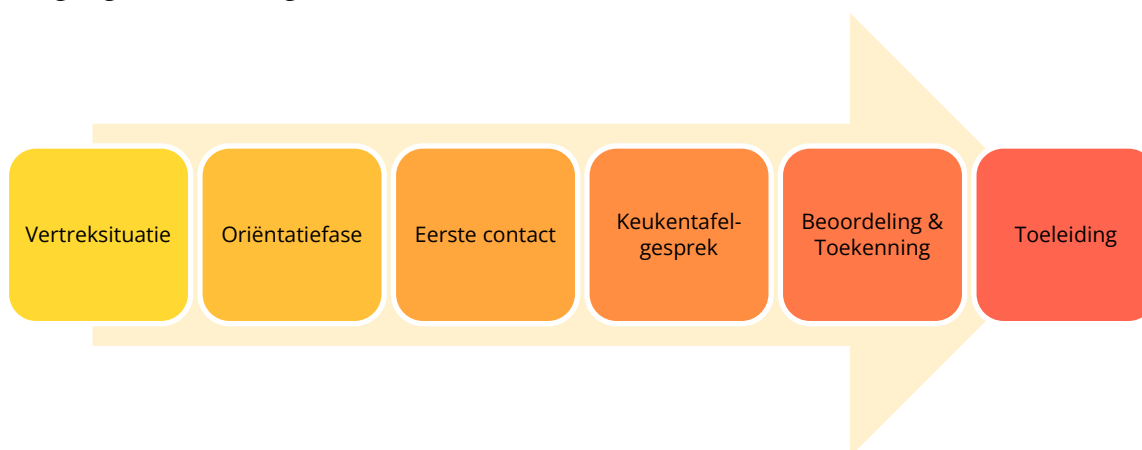
Dit vormde de basis voor de interviews om te toetsen hoe inwoners de ondersteuning van de Wmo in de gemeente Maasgouw ervaren. Movisie heeft daarnaast de onderzoekers van MEE De Meent Groep getraind in het gebruik van de methodiek Klantreizen en de klantreisinterviews. De interviews, analyse en rapportage zijn uitgevoerd door MEE De Meent Groep.

Tot slot is er in een gezamenlijke bijeenkomst een verdiepingsslag op de interview-uitkomsten gemaakt. Hierbij sloten verschillende betrokkenen aan voor verschillende perspectieven. Zie hoofdstuk 4 voor meer informatie over deze gezamenlijke klantreis. Deze bijeenkomst is begeleid door de gemeente zelf in samenwerking met de onderzoekers van MEE De Meent Groep.

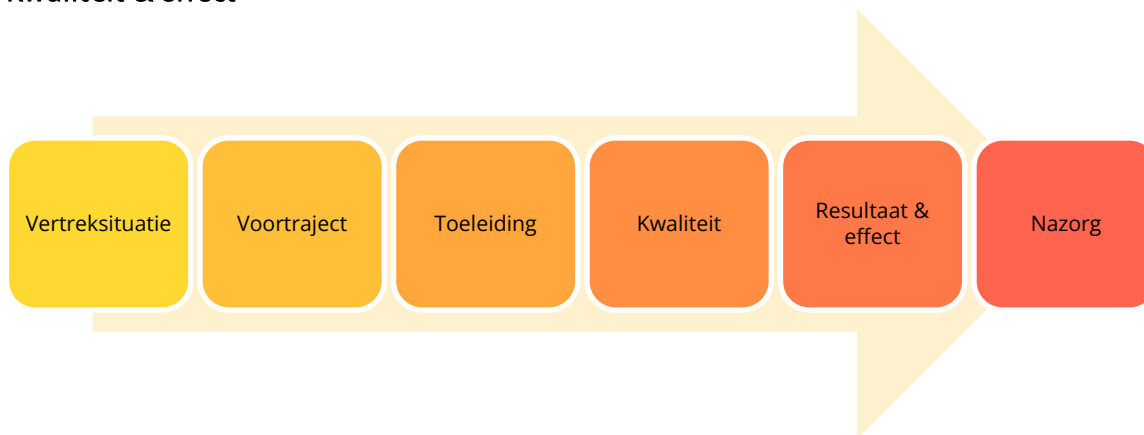
In de onderzoeksopzet en tijdens de interviews is de fase-indeling (zie klantreisformat hieronder) gehanteerd voor de klantreis. Om het proces van de reis die de inwoner heeft gemaakt goed te beschrijven is elke klantreis in zes fasen opgedeeld. Deze worden voorafgegaan door 'situatie', met de omstandigheden waarin de persoon in kwestie zich bevindt en waaruit diens ondersteuningsvraag voortkomt. Bij dit onderzoek hebben is er een tweedeling gemaakt in de interviews die gevoerd zijn. Van de 19 respondenten zijn er 10 geïnterviewd met een focus op de toegang van de Wmo en 9 respondenten zijn geïnterviewd met de focus meer op de kwaliteit en het effect van de geboden ondersteuning.

Elke klantreis kent verschillende fasen. Deze zijn;

Toegang en toeleiding



Kwaliteit & effect



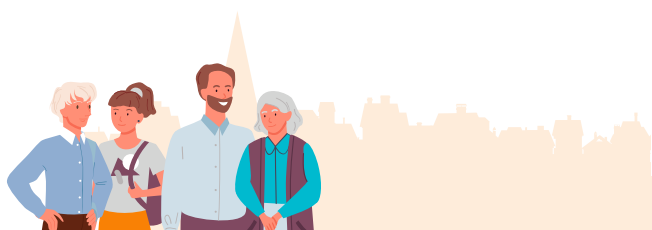
In de bijlagen staan de formats die gebruikt zijn om de gespreksverslagen uit te werken per fase.

Daarnaast is er voor gekozen om inwoners drie cliëntwaarden te laten kiezen die voor hen het meest van belang zijn als het gaat om het ontvangen van hulp en ondersteuning. De lijst van cliëntwaarden is door Movisie vastgesteld op basis van eerder onderzoek. Naast hun verhaal en het inventariseren van positieve en minder positieve ervaringen in de verschillende fases is er ook met de inwoners geïnventariseerd hoe zij deze waarden gedurende verschillende fases van hun klantreis hebben ervaren. Inwoners hebben hun eigen waarden uitgesproken en geformuleerd. Ter inspiratie en om het gesprek op gang te laten komen, zijn onderstaande waarden getoond:



Vragenlijst

Voor de interviews is gebruik gemaakt van een topiclijst (zie bijlage) waarin per fase een aantal vragen zijn opgenomen. De gemeente Maasgouw heeft de topiclijst voor dit onderzoek aangepast op basis van wat de gemeente wilde onderzoeken op basis van de topiclijst van het onderzoek in het voorjaar. In de gesprekken zijn de verschillende fases leidend geweest en is geprobeerd om zo veel mogelijk vragen uit de topiclijst beantwoord te krijgen. Niet elke respondent heeft iets willen of kunnen zeggen op alle vragen. De aanpak schrijft voor dat het verhaal van de inwoner centraal staat en niet de vragenlijst of het format. Wat mensen wilden vertellen is hiermee leidend geweest. De interviewers hebben de verhalen geordend in de juiste fases en de link met de waarden of belevingsaspecten bewaakt. Elke respondent heeft de mogelijkheid gehad te reageren op de uitwerking van het interview.

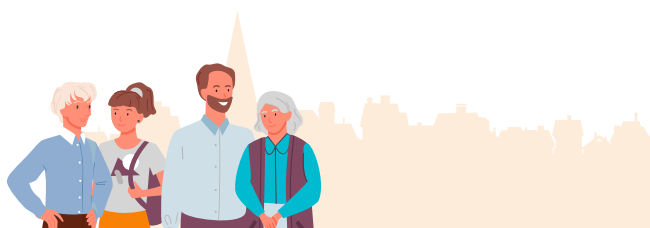
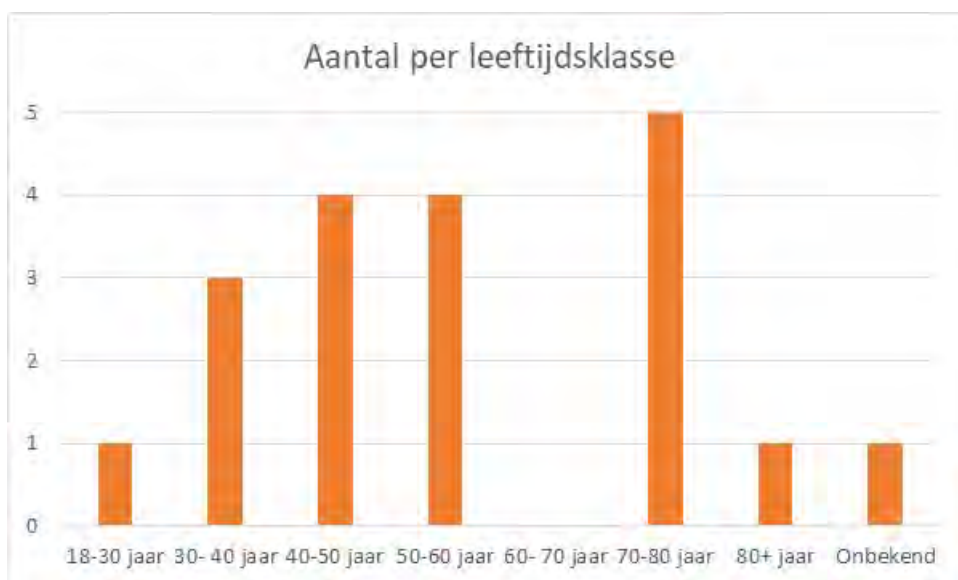


3. Resultaten van de klantreizen

3.1. Achtergrondkenmerken van de geïnterviewden

Geslacht	Samenstelling huishouden/gezin
8 mannen 11 vrouwen	Alleenstaand zonder kinderen (7x) Alleenstaand met inwonende kinderen (0x) Samenwonend zonder kinderen (8x) Samenwonend met kinderen (4x)

Thema	Indicatie
Toegang & toeleiding: 10x	Begeleiding individueel 7x Begeleiding groep 3x
Kwaliteit & effect: 9x	Begeleiding individueel 6x Begeleiding groep 3x



3.2. Algemeen: ervaringen met de Wmo

Het onderzoek toont aan dat de inwoners van de gemeente Maasgouw in grote lijnen tevreden zijn over de ondersteuning die zij ontvangen en contactmomenten die zij met de Wmo gehad hebben. Echter worden er ook verbeterpunten genoemd die meerdere malen voorkomen onder de geïnterviewde inwoners. Hieronder bevindt zich een beknopt overzicht van de bevindingen uit het onderzoek.

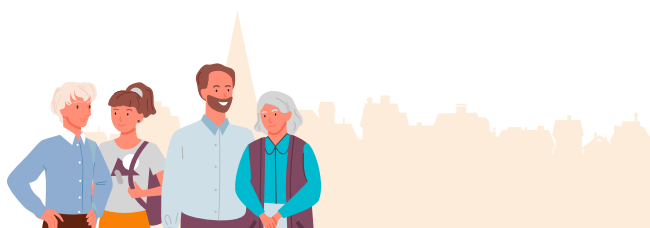
Algemene bevindingen

Positieve punten

- De keukentafelgesprekken worden qua bejegening veelal als prettig ervaren. Zo'n 70% van de respondenten geeft aan het keukentafelgesprek als positief ervaren te hebben. Zij hebben het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt en voelen zich vriendelijk benaderd door de klantmanager Wmo.
- Het merendeel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de snelheid waarmee gewerkt wordt binnen de MER van vraagstelling tot indicatie.
- Het merendeel van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de ondersteuning die hun zorgaanbieder aan hen verleent. 8 van de 10 respondenten die geïnterviewd zijn op het thema kwaliteit en effect van de dienstverlening door de zorgaanbieder, vertellen tevreden te zijn en passende ondersteuning te ervaren.
- Mensen geven aan dat zij met de ondersteuning voor hen belangrijke effecten bereiken, zoals tegengaan isolement en zelfstandig kunnen (blijven) wonen.

Minder positieve punten

- Vier inwoners hebben aangegeven dat de gesprekken met een klantmanager Wmo als zeer onprettig werden ervaren. Zij benoemen allen dat de klantmanager een erg formele houding had en weinig tot geen empathie leek te tonen voor de situatie van de inwoners.
- Vrijwel alle respondenten (90%+) geven aan niet gewezen te zijn op de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Een aantal van hen (X) geeft aan dit terugkijkend wel nodig gehad te hebben.
- Tien procent van de deelnemers ervaart niet passende vragen te hebben gekregen van de klantmanager Wmo waarmee zij het keukentafel gesprek voerden.



3.3. Overige algemene bevindingen

In de interviews vielen de volgende zaken op:

Vervoersvoorzieningen

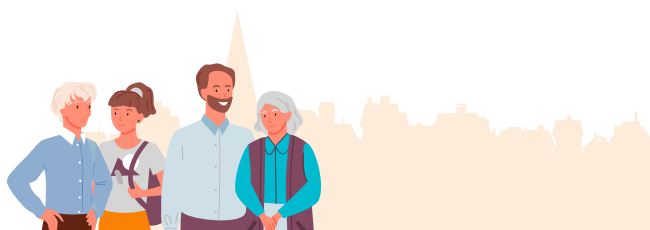
Inwoners vertellen in de interviews dat zij op verschillende manieren vastlopen op het gebied van vervoer. Velen van hen maken gebruik van een indicatie waardoor zij gebruik kunnen maken van Omnibuzz. Echter door verschillende redenen blijven deze inwoners (20% van de geïnterviewden) vastlopen op vervoersgebied. Zij voelen zich hierin ook niet gehoord of gezien door de gemeente. Het gaat hierbij veelal om situaties waarbij Omnibuzz niet mag worden ingezet voor vervoer van- en naar de dagbesteding. Mensen moeten daardoor soms thuis blijven of zijn genoodzaakt om voor een zorgaanbieder te kiezen waar ze eigenlijk niet naartoe willen. Ook noemen inwoners situaties waarbij mensen in uitzonderlijk geval door hun tegoed heen zijn, maar geen aanvullend tegoed kunnen krijgen en zodoende aan huis gebonden blijven.

Verwijzing naar de Wmo

Veel inwoners vertellen naar de gemeente/ de Wmo verwezen te zijn door maatschappelijke (zorg)instanties. Hierbij kan gedacht worden aan huisartsen, specialisten in ziekenhuizen, revalidatieartsen, casemanagers dementie, thuiszorg, maatschappelijk werkers, enzovoort. Deze instanties lijken goed op de hoogte te zijn van wat de Wmo kan bieden aan inwoners en hoe zij mensen hier naartoe moeten verwijzen via de MER.

Positieve ervaringen Wmo

Van de inwoners die gesproken zijn geeft zo ongeveer 70% aan tevreden te zijn met de ondersteuning die zijn ontvangen hebben vanuit de Wmo. Het merendeel van de inwoners voelt zich vriendelijk en duidelijk bejegend door de klantmanagers Wmo en vinden dat het proces tot beschikking voldoende vlot en soepel verloopt. Het merendeel van de personen die gesproken zijn hebben dus positieve ervaringen en ervaren ook vertrouwen in de Wmo.

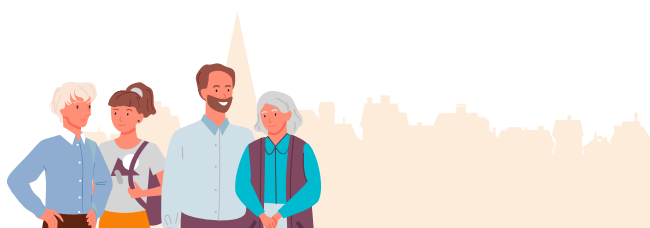


3.4. De belangrijkste waarden binnen hulp en ondersteuning

Voorafgaand aan- of tijdens de interviews hebben de geïnterviewden 3 waarden gekozen. Ter inspiratie werden de 10 cliëntwaarden gebruikt (zie hoofdstuk 2). De gekozen waarden hebben betrekking op aspecten die de geïnterviewden persoonlijk het meest van belang achten als ze, in algemene zin, te maken hebben met hulp en ondersteuning. Er is daarbij ook gevraagd wat deze waarden voor hen betekenen. Onderstaande tabellen geven weer hoe vaak de waarden zijn gekozen (van hoog naar laag). Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de interviews die een focus hadden op Toegang & Toeleiding en de interviews met een focus op Kwaliteit & Effect. Bij de interviews met een extra focus op Toegang & Toeleiding werd met name gesproken over de waarden die men belangrijk vonden in contact met de gemeente/MER rondom de Wmo. Inwoners vertellen dat zij veel waarde hechten aan gelijkwaardigheid en respect, maar ook vertrouwen in contact met de gemeente en hulpverlening. Overstijgend in de waarden is terug te zien dat mensen goede communicatie met de gemeente en hulpverlening en prettige bejegening voorop stellen. Men wil zich gehoord en veilig voelen in gesprekken en het gevoel hebben zich te mogen uiten wanneer ze het oneens zijn.

Tabel 1: Waarden uit interviews Toegang & Toeleiding

Waarden	Aantal keer genoemd
Gelijkwaardigheid, respect & bejegening	9
Overstijgend kijken	4
Vertrouwen	4
Weten waar je terecht kunt als je het ergens	4
Veilig voelen	3
Eigen keuze	2
Elkaar helpen	1
Flexibel	1
Samen met hulpverlener	1
Maatwerk	1



Bij de interviews waarbij het thema gefocust was op Kwaliteit & Effect zien is te zien dat er een lichte verschuiving in de waarden is die als belangrijkste worden benoemd. Hier worden de waarden communicatie, vertrouwen en 'zelf kiezen' vaker benoemd. Men spreekt hierbij met name over waarden die zij verwachten van de zorg aanbiedende instantie en blijken veelal ook tevreden over wat instanties hen op dit vlak bieden. Alhoewel deze inwoners aangeven een bepaalde mate van afhankelijkheid te hebben van de Wmo en zorgaanbieders, willen zij dus ook regie blijven ervaren door zelf keuzes te mogen maken in de manier waarop de zorg geleverd wordt. Overstijgend komt wederom die communicatie terug, men wil het gevoel hebben dat er vanuit de gemeente en instanties oprechte belangstelling is en dat ze gehoord worden.

Tabel 2: Waarden uit interviews Kwaliteit & Effect

Waarden	Aantal keer genoemd
Gelijkwaardigheid, respect & bejegening	4
Communicatie	4
Vertrouwen	4
Eigen keuze	3
Expertise	2
Flexibel	2
Betrokkenheid	2
Hulpverlening kijkt overstijgend	1
Veilig voelen	1
Bewoner staat op 1	1
Belangstelling	1
Maatwerk	1

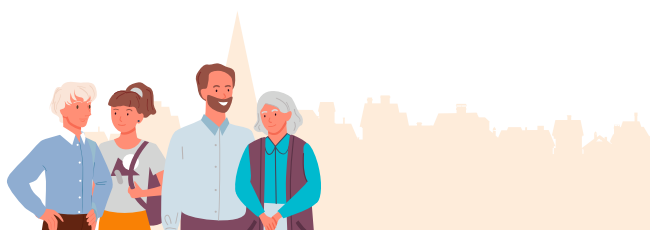


3.5. Klantreis in fasen

Om het proces van de reis die de inwoner heeft gemaakt goed te beschrijven, hebben is de klantreis in fasen opgedeeld. Deze worden voorafgegaan door een beschrijving van de 'situatie', met de omstandigheden waarin de persoon in kwestie zich bevindt en waaruit diens ondersteuningsvraag voortkomt. Hieronder wordt beschreven per fase wat is opgevallen in de 19 klantreizen. Omdat dit onderzoek is uitgevoerd vanuit twee verschillende thema's tijdens de interviews zijn er overeenkomende fasen en afzonderlijke fasen. Zo wordt de vertreksituatie als fase vanuit beide thema's in een paragraaf uitgeschreven. Dit gebeurt ook met overlappende fasen zoals 'toeleiding naar zorg' van beide thema's (Toegang & Toeleiding en Kwaliteit & Effect). In de fasen 'voortraject' en 'kwaliteit' wordt afhankelijk van het onderzoek dieper ingegaan op fasen die in dat thema nauwer onderzocht zijn.

Resultaten in vergelijking met 2022

Over ervaringen in 2022 is eerder dit jaar door MEE De Meent Groep in opdracht van de gemeente Maasgouw een zelfde onderzoek gedaan als deze. De focusgebieden waren hetzelfde evenals de doelstelling en onderzoeksmethodiek. Terugkijkend valt op dat er veel overeenkomsten zijn tijdens de gesprekken binnen dit onderzoek in vergelijking met de gesprekken uit het onderzoek over 2022. Een mogelijke verklaring is dat de gemeente Maasgouw nog geen verbeteringen ten aanzien van het eerdere onderzoek door heeft kunnen voeren en/- of dat de verbeteringen nog niet voldoende tijd hebben gehad om de effecten te kunnen waarnemen. Wat opvalt is dat de inwoners die voor dit onderzoek geïnterviewd zijn over het algemeen positievere ervaringen hebben dan de inwoners die er gesproken zijn voor het onderzoek over 2022. Een mogelijke verklaring kan de nasleep van corona zijn op de communicatie tussen inwoners en de gemeente/Wmo. In het onderzoek over 2022 kwam bijvoorbeeld vaker naar voren dat er telefonisch contact had plaatsgevonden waar men ontevreden over was. Dit is in dit laatste onderzoek vrijwel niet meer genoemd. Andere zaken komen wel feilloos overeen tussen de onderzoeken. Met name de reacties van inwoners wanneer zij bevraagd worden op de kwaliteit van de geleverde zorg door instanties en het effect dat dit op hun leven heeft.



3.5.1 Achtergrond en situatie van de geïnterviewden

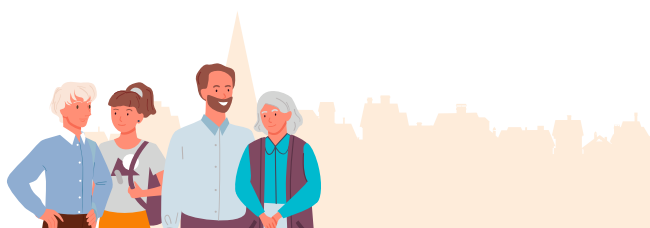
Voordat over de fasen richting hulp en ondersteuning werd gesproken, vertelde elke inwoner wat over zichzelf en zijn of haar leven; hoe en met wie woont en leeft iemand, wat is iemands dagbesteding en -waar relevant – over de eigen voorgeschiedenis. Daarnaast werd ook ingegaan op de situatie waarin één of meerdere hulpvragen spelen of speelden en (in beperkte mate) wat de onderliggende problematiek was die speelde in iemands leven.

Hulpvragen van inwoners richten zich vaak op zelfstandigheid

Aansluitend op de oorspronkelijke bedoeling van de Wmo vertellen inwoners in vrijwel alle interviews dat de kern van hun doelstellingen met betrekking tot hun Wmo-indicatie ligt rondom het behoud van zelfstandigheid. In meer dan 55% van de interviews is ook in enige mate een GGz-en/of gedragsmatige component zien in de grondslag van de indicatie. Hierbij kan gedacht worden aan GGz problematiek, ADHD, ADD, autisme spectrum stoornis, etc. Veelal zijn de diagnosen ook van chronische aard en ook valt op dat vrijwel alle inwoners die er gesproken zijn de verwachting hebben levenslang gebruik te zullen moeten- en kunnen maken van ondersteuning vanuit de Wmo in verband met de chronische aard van hun beperking(en).

3.5.2 Voortraject

Het voortraject wordt per thema anders bekeken. Bij het thema met de focus op Kwaliteit & Effect is het voortraject compacter besproken, omdat er meer aandacht is gegeven aan de geboden ondersteuning en de ervaren effecten daarvan. Daarentegen wordt het voortraject bij het thema Toegang & Toeleiding opgedeeld in vier aparte fasen, namelijk; oriëntatiefase, eerste contact, keukentafelgesprek en de beoordeling. In de oriëntatiefase is de inwoner op basis van een ervaren probleemsituatie meer of minder actief op zoek gegaan naar hulp. Waar en op welke manier ging de inwoner zoeken naar hulp en was dat op één plek of zocht iemand op meerdere plekken? Met wie besprak de inwoner als eerste de eigen situatie en hulpvraag, hoe zijn inwoners bij de Wmo terecht gekomen en hoe verliep dat eerste contact met de gemeente, MER of Wmo? Hoe is het keukentafelgesprek met een klantmanager Wmo ervaren door de inwoner? En hoe verliep de uiteindelijke beoordeling en indicatiestelling volgens de inwoner?

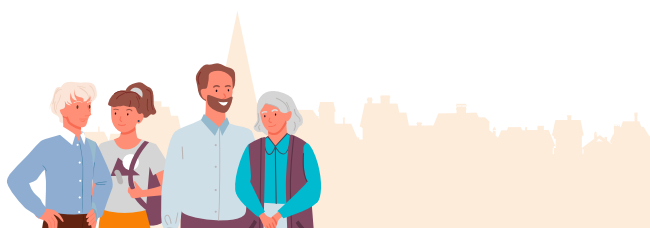


Toegang & Toeleiding: Oriëntatiefase & het eerste contact

Bij de oriëntatie valt op dat grofweg de helft van de inwoners die geïnterviewd zijn, door een instantie zijn gewezen op de Wmo om een beschikking aan te vragen voor begeleiding groep of begeleiding individueel². Voorbeelden van deze instanties uit de verhalen van inwoners zijn; de huisarts, de sociale dienst, het maatschappelijk werk, zorgorganisaties die al betrokken zijn in het netwerk of casemanagers dementie. De overige helft van de inwoners kan worden gecategoriseerd in twee groepen. Zij hebben ofwel aangegeven zelf of met behulp van hun eigen netwerk de Wmo gevonden te hebben of hadden al vergelijkbare ondersteuning vanuit hun jeugd en/of de oude AWBZ wetgeving. Twee inwoners geven aan dat de Wmo voor hun gevoel moeilijk te vinden was, zij vertellen een flinke zoektocht ondervonden te hebben en zouden dan ook graag zien dat de Wmo vindbaarder zou worden.

Het eerste contact met de Wmo/MER/Gemeente weet men zich over het algemeen moeilijk te herinneren. In het merendeel van de gevallen is dit contact gedaan door een mantelzorger uit het netwerk, een (huis)arts of zorgaanbieder. Deze eerste contactmomenten lijken vaak telefonisch te zijn geweest. Het is voor degene die contact opnam onduidelijk met wie zij precies contact hebben gehad, of wat precies de ingang naar de Wmo was. Inwoners geven aan vrijwel geen concrete herinneringen te hebben aan de eerste telefonische contactmomenten met de Wmo. Het is daarom moeilijk aan te geven waar concrete verbeterpunten zouden zijn, omdat vrijwel alle inwoners de eerste contact momenten omschrijven als passend en prima. Inwoners lijken hiermee wel aan te geven dat deze contactmomenten aan hun verwachtingen voldoen.

² Hier speelt management van verwachtingen een rol. In de interviews wordt gesproken over vragen om een beschikking. Eigenlijk wordt hier bedoeld dat men zich kan melden bij de Wmo om te kijken wat nodig is, een doorverwijzing zonder direct over het aanvragen van een beschikking te spreken. Hier wordt in de taal van de geïnterviewde terug gekoppeld.



Toegang & Toeleiding: Keukentafelgesprek & beoordeling

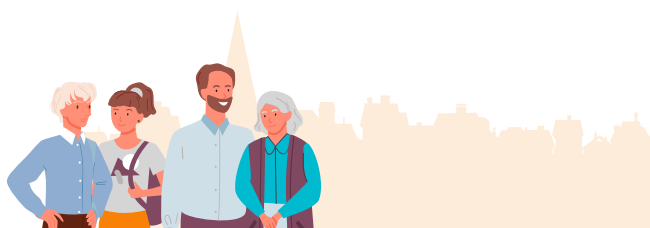
In het keukentafelgesprek komt een klantmanager Wmo op bezoek bij de inwoner thuis. Samen gaan zij in gesprek over de aanvraag voor ondersteuning die de inwoner gedaan heeft (dit wordt bij de gemeente formeel een melding genoemd). De klantmanager Wmo stelt vragen om te kunnen beoordelen of de persoon in kwestie gebaat zou zijn bij en recht heeft op zorg vanuit een Wmo-indicatie. Hierna volgt er een (schriftelijke) beoordeling aan de hand van een gespreksverslag, dat de inwoner wordt geacht te lezen en goed te keuren.

Keukentafelgesprek

De keukentafelgesprekken worden over het algemeen als prettig ervaren. In de situaties waarin het niet als prettig werd ervaren, vertelden respondenten dat zij het gevoel hadden te moeten bewijzen dat ze ondersteuning nodig hadden. Daarnaast wordt er ook genoemd dat er ongepaste vragen gesteld werden. Met name de vraag of men beschikte over een huur- of koop woning. De vraag daarachter waar mensen vooral van opkeken was hoe men een koopwoning kon betalen en welk inkomen er was. 25% van de geïnterviewde inwoners benoemd geen prettig gesprek gehad te hebben. Zij hebben ervaren dat de door hun gesproken klantmanager Wmo een zeer formele en non-empathische houding had. Zij richten zich in hun verhaal echt specifiek op de houding en bejegening van de klantmanager Wmo. Ze waren wel tevreden over de verdere ondersteuning die er vanuit de Wmo beschikking geboden kon worden. Echter, het merendeel van de mensen (ongeveer 75%) geeft aan dat zij bij een fysiek keukentafelgesprek vriendelijk zijn bejegend en het gevoel hadden dat de Klantmanager Wmo naar hen luisterde.

Geen maatwerk

Eén interview wijkt in zekere zin af van de andere klantreizen. Het betreft een inwoner die diep ontevreden is over de Wmo. De inwoner vertelt dat de Wmo geen enkele van de beloftes nakomt en voelt zich in de steek gelaten. Deze inwoner pleit vooral voor maatwerk, omdat de inwoner dit mist in zijn eigen situatie. De inwoner geeft aan dat er voorzieningen voor hem getroffen zijn, maar er nooit verder gekeken is naar de toepasbaarheid van deze voorzieningen. Als voorbeeld geeft de inwoner de scooter die hij gekregen heeft, maar niet te kunnen gebruiken omdat de voor- en achtertuin niet onderhouden zijn. De voor- en achtertuin vormen grote modderpoelen die de inwoner door lichamelijke beperkingen niet zelf kan wegwerken. De ervaring van de inwoner is dat de gemeente hierin niet wil meedenken in oplossingen.



Een bekend gezicht

Over de gehele linie wordt het als zeer prettig ervaren als men over de jaren dezelfde klantmanager Wmo als contactpersoon behoudt. Dit komt ook vaak voor. Het biedt bekendheid en geeft een gevoel van vertrouwen. Mensen hebben het gevoel dat ze iemand hebben die hun situatie kent en ze begrijpt, in plaats van dat ze keer op keer opnieuw kennis moeten maken en hun zichzelf moeten blootgeven tegenover een onbekende. Daarnaast geven bewoners aan dat ze hierdoor ook een lagere drempel voelen om het aan te geven wanneer er iets in de ondersteuning niet goed loopt- of wanneer er meer nodig is.

Vlot en soepel

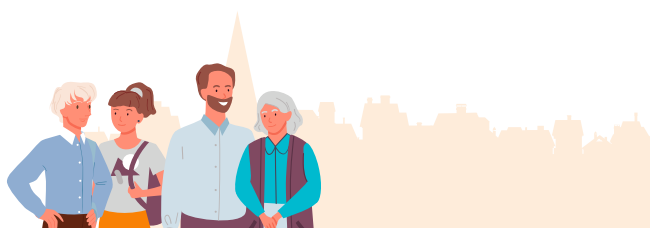
Wat betreft de toekenning, zijn vrijwel alle inwoners die er gesproken zijn tevreden over de snelheid waarmee het gespreksverslag wordt opgesteld en zij dit ontvangen. Over het algemeen zijn mensen ook tevreden over de inhoud die de klantmanagers Wmo noteren aan de hand van het keukentafelgesprek.

Kwaliteit & Effect: Voortraject

Bij de gesprekken met de focus op kwaliteit en effect wordt eenzelfde beeld geschetst als bij de andere interviews die de focus hadden op toegang en toeleiding. In grote lijnen is men tevreden over de bejegening tijdens de keukentafelgesprekken, maar in specifieke gevallen lijkt het mis te gaan in de communicatie of voelen inwoners onbegrip voor hun situatie van de kant van de klantmanager Wmo. Voor mensen die geïnterviewd zijn op dit thema lijken de contacten met de Wmo wat verder weg te liggen voor hun gevoel. Zij vertellen dan ook vaak dat ze hier weinig herinnering aan hebben en vooral blij zijn met de ondersteuning die er nu is.

Gemis van een onafhankelijk cliëntondersteuner

Wat er opvalt bij deze gesprekken, evenals bij de gesprekken met thema Toegang en Toeleiding, dat de respondenten vertellen niet gewezen te zijn op de mogelijkheid om een onafhankelijk cliëntondersteuner aan te laten sluiten. Ongeveer de helft van de respondenten geven aan dat niet nodig te hebben gehad, maar de andere helft had hier achteraf gezien toch graag gebruik van gemaakt.



Prettige bejegening

Inwoners zijn over het algemeen tevreden over de keukentafelgesprekken en de indicaties die er worden afgegeven. Zij voelen zich vriendelijk bejegend, voelen vertrouwen tijdens de keukentafelgesprekken en zijn het op enkele gevallen na eens met de indicaties die er uiteindelijk gesteld zijn. Deze groep respondenten herinnert zich echter weinig over verdere tussentijdse contacten met de MER/Wmo en het eerste contact. Men geeft aan dat dit komt omdat het vaak al jaren geleden is sinds de eerste indicatie gesteld is, maar ook vaak voert het netwerk of een betrokken instantie de eerste contacten met de MER/Wmo.

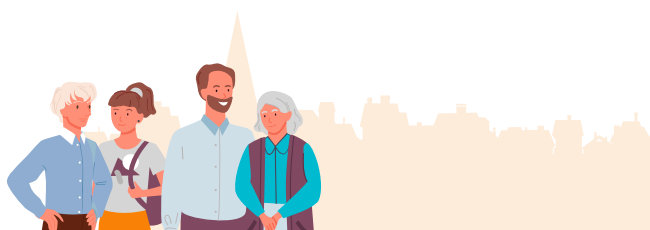
3.5.3 Toeleiding

Deze fase gaat over het tijdpad tussen het keukentafelgesprek en het starten van de ondersteuning door de zorgaanbieder. In deze fase stelt de Klantmanager Wmo het gespreksverslag op, ook wel genoemd het plan van aanpak. Dit plan bevat de doelen die met de inwoner gesteld zijn voor de beoogde begeleiding en in dit plan wordt alle informatie uit het keukentafelgesprek samengevat. De inwoner ontvangt dit verslag per post en wanneer hij/zij het eens is met de inhoud, dan hij/zij verzocht het plan ondertekend retour te sturen. Hierna wordt de indicatie afgegeven en kan de gekozen zorgaanbieder starten met het leveren van zorg.

Vlot & soepel

De bevindingen over de fase toeleiding komen overeen met die van de groep bevraagd over Toegang en Toeleiding en Kwaliteit en Effect. Inwoners vertellen ons dat het voor hun gevoel veelal heel snel loopt na het keukentafel gesprek in de toeleiding naar een zorgaanbieder. Een inwoner omschrijft het als vlot en soepel.

Mensen vertellen dat zij vaak een keuze hadden in zorgaanbieders en zich vrij voelden om zelf een aanbieder uit te kiezen. In ongeveer 20% van de interviews wordt verteld dat men geen keuze had in de zorgaanbieder. Voor 75% van hen voelt dit achteraf ook als een gemis en verlies van regie.



3.5.4 Kwaliteit en Effect

Deze fase gaat over de zorg die geleverd wordt door de zorgaanbieders en met name over de kwaliteit die zij leveren en het effect die de ondersteuning heeft op inwoners. Nadat de Wmo een indicatie heeft afgegeven voor individuele begeleiding of dagbesteding (begeleiding groep) kan de gekozen zorgaanbieder starten met het bieden van ondersteuning. In deze paragraaf wordt gekeken naar de ervaringen die inwoners hebben met de ondersteuning die hen geboden wordt. Bij sommigen was de ondersteuning pas kortgeleden gestart en met hen werd dan vooral gesproken over de eerste ervaringen. Ook valt op dat er veel overeenkomsten zijn met het eerdere onderzoek in de ervaringen van inwoners op de verschillende thema's.

Kwaliteit van de zorg

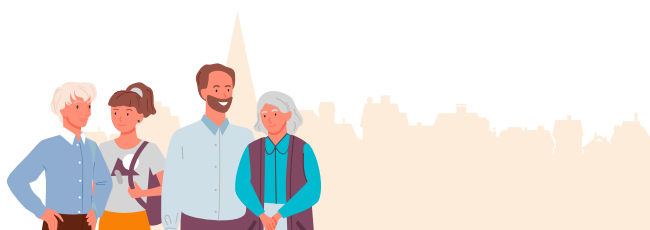
Inwoners zijn bevraagd op de mate van kwaliteit die zij ervaren in de zorg die aan hen geleverd wordt door de zorgaanbieder. Mensen zijn hierbij erg positief over de zorg die zij ontvangen en het contact met de zorgaanbieder(s). De ervaring is dat de zorgaanbieders flexibel werken, zowel vanuit de (individuele) begeleiding als vanuit (groepsgerichte) dagbesteding. Mensen krijgen veel inspraak in wat ze willen doen tijdens de dagbesteding of waar ze aan willen werken met een individueel begeleider.

Hoge tevredenheid

Daarnaast ervaren mensen dat zorgaanbieders aandacht hebben voor de 'klik' tussen de cliënt en de hulpverlener die de zorg verleent. Mensen ervaren ook voldoende expertise bij de zorgaanbieders. Zij hebben het gevoel dat de hulpverleners goed weten hoe om te gaan met de beperkingen van mensen. De communicatie van bijna alle zorgaanbieders wordt als prettig en laagdrempelig ervaren en mensen geven aan dat afspraken over het algemeen worden nagekomen.

Uitzonderingen

In drie gevallen geven mensen aan om verschillende redenen niet tevreden te zijn met de zorg die zij ontvangen. In twee van deze gevallen gaat het om een tijdelijke situatie waarbij zij voorheen wel altijd tevreden zijn geweest, maar de zorgaanbieder door onder andere krapte op de arbeidsmarkt niet meer de ondersteuning met een juiste match kan bieden die zij voorheen boden. In één interview betreft het een inwoner die over het algemeen niet tevreden is over de Wmo en ook de ervaring heeft dat zijn begeleiding hem niets oplevert.



Resultaat & effect

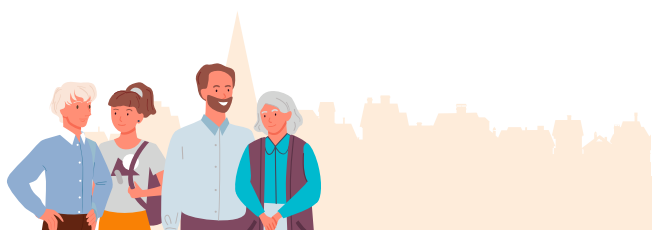
In de interviews met een focus op 'Kwaliteit en effect' is met name aandacht besteed aan het effect dat inwoners ervaren van de begeleiding die zij ontvangen. Hierbij geven inwoners aan blij te zijn met de ondersteuning, omdat deze hun veel oplevert. Het is een boodschap die terugkomt in het merendeel van de interviews. Het effect dat wordt ervaren vanuit de individuele begeleiding en vanuit de dagbesteding is verschillend.

Zelfstandigheid door begeleiding

Vanuit de individuele begeleiding ervaren mensen met name na verloop van tijd een toegenomen gevoel van zelfstandigheid en een gevoel van volwaardig meedoen in de maatschappij. Respondenten vertellen dat doordat ze op bepaalde levensgebieden wekelijks ondersteund worden, zij soms meer ruimte overhouden in hun hoofd om zich zelfstandig op andere levensgebieden te ontwikkelen of door de hulp 'alle ballen in de lucht kunnen houden'. Mensen voelen zich door hun begeleiding gezien, zowel individueel als bij dagbesteding in een groep en dit geeft respondenten een gevoel van steun. Daarnaast biedt begeleiding individueel een wekelijks moment om te kunnen ventileren. Dat geeft hun een manier om energie en emoties te reguleren. Met een enkele wekelijkse inzet geven inwoners aan de rest van de week rustiger en stabiel te leven. In een aantal gevallen werd verteld dat mensen dankzij de begeleiding in staat zijn om zelfstandig te wonen.

Sociale contacten, ritme en structuur

Bij begeleiding groep (dagbesteding) geven mensen vooral aan dat het hun ritme en structuur geeft. Het geeft ze perspectief en het is iets om naar uit te kijken. Mensen hebben het gevoel weer in een groep mee te kunnen doen; dit vinden ze gezellig en het biedt sociale contacten. Daarnaast ontlast dagbesteding in veel gevallen ook het netwerk (meestal de directe partner of huisgenoot). Dit maakt indirect dat ook zij volwaardig mee kunnen blijven doen aan de maatschappij. Een goed voorbeeld vanuit de inwoners is een mevrouw die vrijwel continue voor haar bedlegerige man zorgt. Meneer kan geen moment alleen blijven. Wanneer meneer naar de dagbesteding is komt mevrouw toe aan tijd voor zichzelf en kan ze weer afspraken met vriendinnen die ze voor de indicatiestelling van haar man nog maar nauwelijks zag. Dagbesteding helpt sommige mensen ondanks hun beperkingen ook om uit de eenzaamheid en het isolement te treden. Meerdere inwoners gaven aan vaste sociale contacten en vriendschappen op de dagbesteding te hebben gemaakt. Daarnaast geeft een aantal mensen aan dat op langere termijn ook hun mentale- en fysieke gezondheid erop vooruitgaat.



3.5.5 Nazorg

De laatste fase ging over de nazorg. Is er na het starten van de zorgaanbieder nog nazorg geweest vanuit de Wmo? Is er nog contact geweest met de inwoner? En hoe ervaren inwoners achteraf de toegankelijkheid van de Wmo?

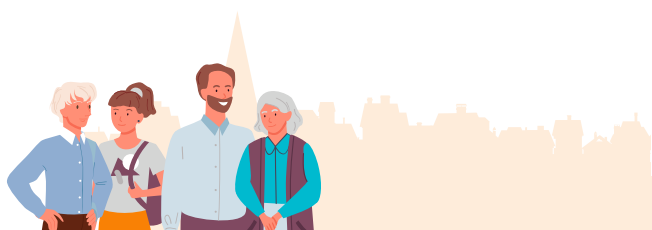
De resultaten in deze fase komen uit interviews over beide thema's. Hierbij geven inwoners aan dat zij een gevoel ervaren van toegankelijkheid bij de Wmo ondanks het feit dat er niet in alle gevallen nazorg is gepleegd. In vrijwel alle interviews wordt het ontbreken van nazorg benoemd door inwoners. Mensen zijn op een enkel geval na niet meer benaderd met de vraag of de zorg goed is opgestart en of deze naar verwachting is na afgifte van de indicatie. Net als bij het eerste onderzoek geeft ongeveer 15% aan deze nazorg ook gemist te hebben. In het onderzoek van 2022 zien we vergelijkbare resultaten.³

Daarnaast geven vrijwel alle inwoners aan achteraf de gemeente/Wmo makkelijk te kunnen bereiken indien nodig. Zij voelen geen drempels om opnieuw om hulp te vragen bij de Wmo. Wel lijkt dit punt afhankelijk te zijn van eerdere ervaringen en het vertrouwen dat zij hebben opgebouwd tijdens hun contacten met de Wmo. Wanneer men een prettig traject doorlopen had, hadden zij achteraf ook een sterker gevoel van vertrouwen en toegankelijkheid jegens de Wmo. In een enkel geval was een inwoner der mate ontevreden en voelde zich zo ongehoord dat hij ook niet het gevoel had ooit nog terecht te kunnen bij de Wmo voor zorg.

3.6. De waarden van zorg en ondersteuning

Zoals in paragraaf 2.3 vermeld, is in elk interview gevraagd naar welke waarden voor de inwoner belangrijk zijn bij het zoeken naar en ontvangen van ondersteuning en hoe die ervaren worden in de verschillende fasen van de klantreis. Inwoners is gevraagd of zij op bepaalde momenten deze waarden als positief, neutraal of negatief hebben ervaren. Op grond hiervan zijn in elke individuele klantreis lijnen getekend om dit visueel te presenteren (aan de hand van groene, gele en rode smileys).

³ Een kanttekening hierbij is dat nabellen gebeurt, conform de afspraken, bij nieuwe indicaties 6 weken na start. De geïnterviewde mensen hadden vrijwel allemaal al een bestaande indicatie en is de eventuele bedoelde nazorg na 6 weken al langer geleden geweest en wellicht uit de herinnering.



De persoonlijke ervaringen met deze waarden zijn verwerkt in de individuele klantreizen (zie bijlage) en de meest genoemde waarden uit de verhalen zijn ook verwerkt in alle resultaten en conclusies. Hieronder wordt extra aandacht besteedt aan de vier meest genoemde waarden die het meest tekenend zijn voor de klantreizen en wat daarin opvalt.

Vertrouwen

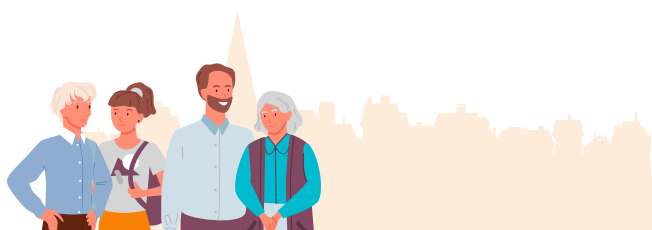
Een van de waarden die bij beide focusgebieden hoog scoort is 'vertrouwen'. Inwoners vertellen het dus belangrijk te vinden dat zij een gevoel van vertrouwen ervaren in zowel de gemeente- en Wmo als in de zorginstanties die worden ingeschakeld vanuit de Wmo. Wat hierbij opvalt is dat inwoners in meer dan de helft van de gevallen zowel vertrouwen in de Wmo en gemeente tijdens- als achteraf aan de indicatiestelling ervaren. Incidenteel komt ook naar voren dat er geen vertrouwen in de Wmo was tijdens de indicatiestelling door bijvoorbeeld de bejegening van de klantmanager Wmo, maar dat er achteraf wel het vertrouwen werd ervaren weer terecht te kunnen bij de Wmo voor (meer) ondersteuning. Daarnaast geven vrijwel alle inwoners aan vertrouwen te ervaren in de geïndiceerde zorgaanbieder vanuit het focusgebied Kwaliteit & effect.

Communicatie

Op de waarde communicatie wordt binnen de klantreizen op verschillende manieren gereageerd; een grote groep mensen is positief en een kleinere groep mensen is negatief. Een mogelijke oorzaak is dat de beoordeling van de waarde communicatie sterk wordt beïnvloed door (kleine) bepalende momenten in de communicatie tussen inwoner en de Wmo/ servicecentrum MER. Daarnaast valt op dat een grote groep inwoners vertellen over het algemeen de contacten met de Wmo en gemeente tijdens de indicatiestelling als positief ervaren te hebben tegenover een kleinere groep die met name vervelende ervaringen hebben met het keukentafelgesprek. Tot slot is de waarde communicatie ook verbonden aan waarden als bejegening en gelijkwaardigheid & respect. Wanneer inwoners vertellen over de positieve- en negatieve ervaringen tijdens hun klantreis op gebied van communicatie, maken ze dit oordeel vaak ten aanzien van de manier waarop zij zich bejegend hebben gevoeld.

Gelijkwaardigheid, respect & bejegening

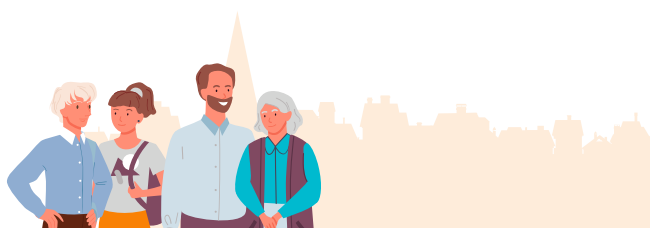
De waarde die het meeste genoemd wordt bij de gesprekken met een focus op Toegang & toeleiding is de waarde 'gelijkwaardigheid & respect'. Zowel inwoners met positieve- als negatieve ervaringen benoemen deze waarde.



Mensen kijken in de beoordeling van deze waarde met name naar het keukentafelgesprek. Inwoners vertellen dat zij in contact met een klantmanager Wmo, maar ook telefonische contacten met bijvoorbeeld servicecentrum MER, verwachten om gelijkwaardig en met respect te woord gestaan te worden. Gedurende dit onderzoek vertelt het merendeel van de inwoners dit ook zo ervaren te hebben, maar een groep vertelt ook met name vervelende ervaringen te hebben tijdens de keukentafelgesprekken. Deze groep spreekt over klantmanagers met in hun ogen een te zakelijke en niet empathische houding. Dit kan een mogelijke verklaring zijn waarom deze groep achteraf extra waarde hecht aan gelijkwaardigheid en respect, omdat ze dit mogelijk zelf gemist hebben.

Overstijgend kijken

Een andere opvallende waarde is die van 'overstijgend kijken' welke specifiek uitsteekt bij het thema 'toegang & toeleiding'. Bewoners geven aan dat ze het belangrijk vinden dat de gemeente en Wmo overstijgend kijken naar de hulpvragen die mensen hebben. In wisselende mate geven bewoners aan dat dit in hun situatie wel- of juist niet gebeurd is. Inwoners vinden het dus belangrijk dat wanneer zij voor voorziening A bij de Wmo worden aangemeld er in betrokkenheid en goede zorg met hen wordt meegekeken naar wat er mogelijk speelt of nodig is op andere levensgebieden. De klantmanager Wmo kan dan bijvoorbeeld aanraden of regelen dat er ook een voorziening B of C wordt in gezet.



4. De gezamenlijke reis

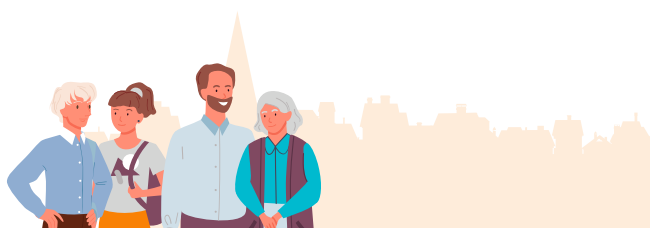
4.1. Opzet van de gezamenlijke reis

20 november 2023 heeft MEE De Meent Groep aan een geïnterviewde inwoner, enkele medewerkers van de Wmo, medewerkers en een wethouder van de gemeente, twee professionals werkzaam bij zorgaanbieders en twee leden van de Adviesraad Sociaal Domein de bevindingen gepresenteerd. Tijdens deze gezamenlijke reis hebben we:

- Onze bevindingen gepresenteerd op basis van de 17 individuele klantreizen die ten tijde van de gezamenlijke reis waren uitgevoerd;
- De aanwezigen in 2 groepen een tweetal klantreizen laten analyseren. Elke groep besprak de inzichten uit het gesprek in de groep plenair om zo de knelpunten, verbeterpunten en goede ervaringen met elkaar te delen. Deze sessies werden begeleid door twee gespreksleiders vanuit de gemeente;
- Samen met de deelnemers plenair geïnventariseerd wat de belangrijkste verbeterpunten zijn voor de Wmo in Maasgouw.

4.2. Resultaten uit de bijeenkomst

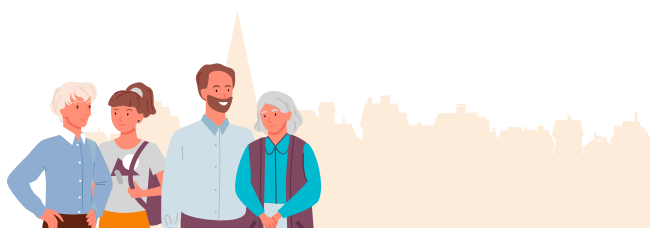
De resultaten van de gezamenlijke klantreis komen overeen met wat er al eerder uit de besproken klantreizen gehaald was. De hierna genoemde verbeterpunten zijn opgehaald uit de bespreking van twee klantreizen door twee groepen. Eén besproken klantreis kwam uit het sub-thema Toegang & Toeleiding en de andere uit het sub-thema Kwaliteit & Effect. Eén van de besproken klantreizen werd ook ondersteund door de aanwezigheid van de inwoner van wie het verhaal was. Elke groep heeft de klantreis vertaald in wat er goed gaat, waar het knelt en wat er beter kan in de dienstverlening en ondersteuning door de Wmo in de gemeente Maasgouw.



Opvallende punten, knelpunten en mogelijke oplossingen

In de tabel op de volgende pagina zijn naast wat al goed gaat ook de punten die opvallen in het verhaal en de bedachte mogelijke oplossingen opgenomen. Ze versterken soms de beelden die uit de interviews naar voren zijn gekomen en vergroten in een aantal situaties het begrip van de context, zowel die van de inwoner als die van de Wmo. Dat is ook precies de meerwaarde van deze gezamenlijke reis. Doordat er meerdere perspectieven aan tafel zitten, komen bepaalde uitkomsten soms in een breder perspectief te staan, wat het begrip verduidelijkt en resultaten ook minder eenzijdig of eenduidig maakt.

Zo komt er bij de gezamenlijke reis bijvoorbeeld naar voren dat er wel degelijk afspraken zijn met zorgaanbieders over het afgeven van een signaal wanneer een inwoner niet de passende zorg kan krijgen en/of hier niet tevreden over is. Dit is in één van de besproken casussen echter niet gebeurd zo lijkt. Het kijken vanuit verschillende perspectieven en het bundelen van de kennis creëert dan een verdiepingsslag op de situatie van deze inwoner, waardoor er gericht naar passende verbeterpunten en oplossingen gekeken kan worden.



Tabel 3: Opbrengsten gemeenschappelijke reis o.b.v. gesprekken in werkgroepen

Wat gaat er al goed?	Wat viel op tijdens de gezamenlijke reis?	Wat zijn mogelijke oplossingen?
Vertrouwen in de gemeente	Toen een inwoners signaal maakte van een conflict met zijn zorgaanbieder heeft de Wmo dit signaal onvoldoende opgepakt desondanks behoudt deze inwoner vertrouwen in de Wmo.	
De keukentafelgesprekken worden als prettig ervaren. Mensen voelen zich vriendelijk benaderd door de klantmanagers Wmo.	Onafhankelijke cliëntondersteuning is niet of onvoldoende aangeboden door de Wmo. Dit beeld uit de overige interviews werd in beide besproken casussen bevestigd. In een van de besproken casussen wordt de inwoner mogelijk overschat door zijn klantmanager.	Een informatieve flyer over onafhankelijke cliëntondersteuning toevoegen aan de uitnodiging voor het keukentafelgesprek.
Het contact met de zorgaanbieder wordt als zeer goed en prettig ervaren. Daarnaast wordt de ondersteuning die geboden wordt door zorgaanbieders als prettig en passend ervaren. Er zijn goede contacten tussen gemeente en zorgaanbieder. De lijnen zijn kort.	In een van de besproken casussen werd er geen passende zorg ervaren. Voor zover bekend heeft de zorgaanbieder geen signaal afgegeven aan de Wmo. In deze casus was er een wisseling van hulpverlener en kon niet 100% aangesloten worden op de wens van de cliënt (1 vaste hulpverlener, mannelijk) door bezetting in personeel en wellicht schaarste aan mannelijk personeel.	Continue aandacht voor de samenwerking en behoud korte lijnen tussen zorgaanbieders, Wmo en inwoner. Aandacht voor de bestaande werkafspraken met zorgaanbieders over wat er moet gebeuren wanneer de geboden zorg aan een inwoner niet (meer) passend lijkt.
	In één van de casussen viel het ontbreken van sociaal netwerk op. Dit was tijdens de ondersteuning onvoldoende opgepakt. Dit is geen beeld wat in alle interviews naar voren komt.	Creëer vanuit de gemeente meer voorzieningen zoals dagbesteding in het groen.



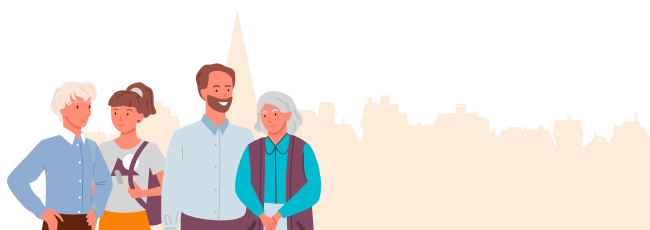
5. Conclusies en aanbevelingen

Investeer in het behoud van snelheid, vriendelijke bejegening en vertrouwen

Eén van de resultaten uit het onderzoek is de hoge mate van tevredenheid van de respondenten die gesproken zijn. De meeste inwoners vinden middels doorverwijzingen van zorg- en welzijn organisaties hun weg naar de Wmo. De eerste contacten worden vaak voor hen overgenomen door de doorverwijzende partij. De keukentafelgesprekken beoordeelt het merendeel als vriendelijk en prettig. Men voelt zich gehoord en gezien in de hulpvraag. Vanaf het keukentafelgesprek tot aan de start van de indicatie is men zeer te spreken over de snelheid waarmee dit verloopt. Bewoners geven aan dat ze het ook fijn vinden een eigen keuze te hebben in de intensiviteit van ondersteuning die er nodig is en dat ze kunnen mee beslissen in de zorgaanbieder. Naast de grote mate van tevredenheid zijn er ook uitzonderingen zoals de vier inwoners die benoemen dat zij juist hele slechte ervaringen hebben met het keukentafelgesprek. De aanbeveling is dan ook om ook hier oog voor te houden. Welke houding stralen klantmanagers Wmo (onbewust) uit in hun contact momenten met inwoners? Kijk ook naar wat er achter de schermen zo goed loopt waardoor inwoners in grote mate zo tevreden zijn.

Creëer meer bekendheid voor onafhankelijke cliëntondersteuning

Vrijwel geen enkele inwoner geeft aan bekend te zijn met de mogelijkheid om een onafhankelijk cliëntondersteuner (OCO) in te zetten bij het traject en de gesprekken met hun klantmanager Wmo. Een aantal van hen geeft aan dat dit wel passend of helpend zou zijn geweest. Het aanbod onafhankelijke cliëntondersteuning is dus nog onvoldoende bekend bij inwoners. In het beste geval hebben ze hierover een korte zin gelezen in een brief van de gemeente, maar wisten zij niet wat het precies inhield en of het hen passend zou zijn. Het is aan te bevelen het voor de inwoner eenvoudiger en laagdrempeliger te maken om informatie te krijgen over wat een OCO is en waar je daarvoor terecht kunt. Bijvoorbeeld door in brieven van de gemeente met een link te verwijzen naar meer informatie, een folder bij te voegen bij uitnodiging keukentafelgesprek, of door inwoners bij hun eerste contactmoment(en) telefonisch te wijzen op de mogelijkheid. Echter, het vergroten van de bekendheid vraagt mogelijk meer verschillende communicatie vormen. Betrek hierbij het bredere netwerk van professionals en organisaties. Mogelijk kunnen ketenpartners en doorverwijzers ook meehelpen om inwoners die zij verwijzen te attenderen op de mogelijkheid een OCO in te zetten.

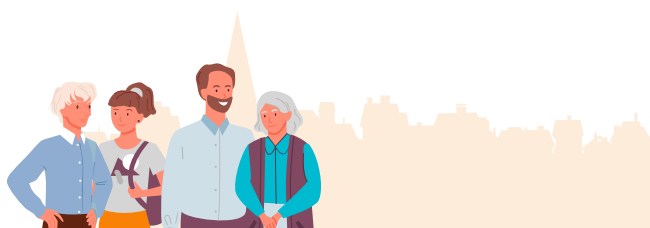


Onderzoek de cliënttevredenheid rondom andere Wmo voorzieningen

In de interviews geven inwoners meermaals signalen af over andere Wmo voorzieningen die niet goed lopen. De vervoersvoorziening wordt een aantal keren als voorbeeld genoemd. Wat aangegeven wordt is dat mensen door persoonlijke omstandigheden tussen wal- en schip vallen en zich niet voldoende geholpen voelen met een standaard vervoersvoorziening. Zij vragen maatwerk van de gemeente, maar hebben het gevoel niet gehoord te worden hierin.

Kwaliteit en effect

Inwoners zijn erg positief over de uiteindelijke ondersteuning die wordt gegeven. Dit geldt voor zowel zorgaanbieders die individuele begeleiding bieden als aanbieders voor groepsbegeleiding. Positieve punten zijn het contact met de zorgaanbieders en de flexibele manier van werken. Uit het gesprekken komt naar voren dat de ondersteuning inwoners veel oplevert. Bij de individuele begeleiding is dit voornamelijk een toegenomen gevoel van zelfstandigheid en volwaardig meedoen in de maatschappij. De effecten bij begeleiding groep (dagbesteding) zijn vooral het krijgen van ritme en structuur waardoor ze iets hebben om naar uit te kijken. Het sociale aspect is ook van meerwaarde.



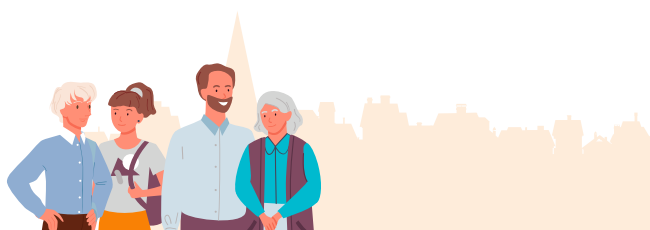
Bijlagen

Bijlage 1 Schaduwreis

Uitgangspunten Klantreisonderzoek Maasgouw op basis van Schaduwreis-sessie 18 januari

Klantreisonderzoek, opzet

- Er vinden 2 klantreisonderzoeken plaats, een gericht op toegang, de ander op
- Kwaliteit en effect van de ondersteuning
- In beide onderzoeken worden 10 cliënten bevraagd die een aanvraag voor Wmo-individuele begeleiding of Wmo-dagbesteding (groepsgerichte begeleiding) hebben gedaan of die deze vorm van ondersteuning (hebben) ontvangen
- Gemeente Maasgouw heeft uit de administratie/ Suite bestanden samengesteld met groepen cliënten die in de afgebakende periode respectievelijk te maken hebben gehad met toegang of met ondersteuning. Daarbij wordt in beide bestanden gewerkt met deelbestanden van cliënten die respectievelijk individuele begeleiding hebben (aangevraagd) en cliënten die dagbesteding (groepsgerichte begeleiding) hebben (aangevraagd). Deze bestanden vormen de basis voor de werving van deelnemers aan de individuele klantreisinterviews
- Gemeente Maasgouw maakt een uitnodigingsbrief die door MEE kan worden verstuurd naar de onderzoeksgroep (via steekproef vastgestelde populatie waaruit geworven wordt)
- Binnen beide deelonderzoeken (elk 10 cliënten) is de gewenste (ideale) verhouding in het aantal te bevragen cliënten individuele begeleiding en het aantal cliënten groeps-gerichte begeleiding als volgt:
 - o *Toegang Wmo Begeleiding Individueel 6*
 - o *Toegang Wmo Begeleiding Groep 4*
 - o *Kwaliteit en Effect Wmo Begeleiding Individueel 7*
 - o *Kwaliteit en Effect Wmo Begeleiding Groep: 3*
- Werving van de cliënten, maken van afspraken en voeren van interviews wordt uitgevoerd door
- cliëntondersteuners van MEE die niet werkzaam zijn in Maasgouw.



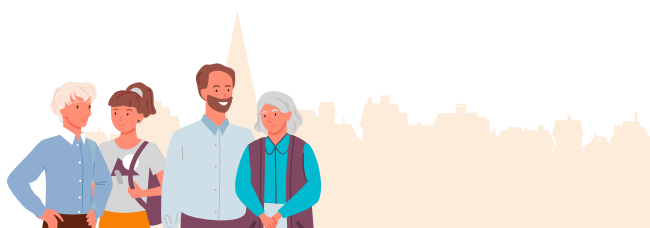
- Aandachtspunt is dat duidelijk in de brief staat dat het interview met de MEE-onderzoekers niks met de evaluatie van de ondersteuning of het eventueel verlengen of beoordelen van de huidige ondersteuning te maken heeft.

Klantreisonderzoek deel 1 Toegang

- Interviews met 10 cliënten die in periode Okt '22 – december '22 ervaring hebben opgedaan met de toegang Wmo
- Dit kunnen zowel nieuwe cliënten zijn die voor het eerst een aanvraag doen voor begeleiding als cliënten die een aanvraag doen voor verlenging van de ondersteuning of uitbreiding van de ondersteuning.
- De groep waarbij sprake is van een verlenging heeft een toekenning voor de verlenging gehad.
- Uitgangspunt is dat cliënten dezelfde klantmanager Wmo houden zodat een 2e keukentafel/evaluatiegesprek met dezelfde persoon wordt gevoerd. De klantmanagers werken gebiedsgericht.
- Norm/afpraak is dat er binnen 5 werkdagen na indienen melding contact wordt opgenomen om een afspraak voor een keukentafelgesprek te maken.
- Norm/Afspraak is dat er binnen 6 weken na het keukentafel/evaluatiegesprek het (onderzoeks-) verslag verstuurd moet worden.

1 Vertreksituatie

Hoe zag iemands leven eruit voordat ze (aanvullende) hulp of ondersteuning gingen zoeken. Of vanuit welke meer specialistische en intensieve vorm van ondersteuning (behandeling) wordt er nu 'afgeschaald' naar lichtere vorm van ondersteuning. Ook wordt in deze fase duidelijk of de cliënt al eerder ondersteuning in de vorm van begeleiding had en er nu sprake is van verlenging. Waarbij het keuken-tafelgesprek ook een evaluatief karakter heeft. In het geval van een verlenging kan de fase Oriëntatie op hulp ook worden overgeslagen.



2 Oriëntatie op hulp

Als voor alle cliënten in het onderzoek geldt dat ze vanuit behandeling overgaan naar begeleiding is deze fase in de klantreis vooral gericht op wat voor soort ondersteuning zocht de cliënt. Was die op voorhand al op zoek naar of individuele of groepsgerichte begeleiding en had die zelf al een voorkeur voor een aanbieder? Als cliënten zijn aangedragen door een behandelaar (via de aanbieder) of vanuit het vangnetoverleg, Bemoeizorg of team complexe casuïstiek dan kan de cliënt hier vermoedelijk minder over zeggen maar is diens beleving van deze fase nog wel van belang. Hoe is dat in de ogen van de cliënt verlopen, voelde die zich daarbij betrokken of niet. Wilde hij/zij zelf ook begeleiding en een bepaalde vorm (indiv./groepsgericht)?

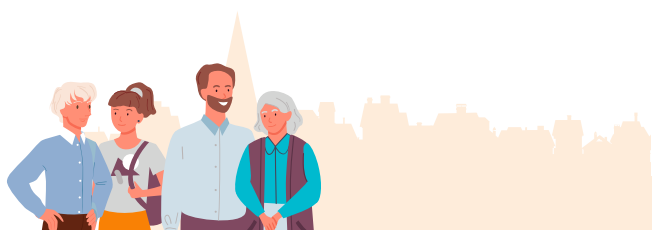
3 Eerste contact gemeente (KCC)/MER (Wmo-Lijn)/Sociaal Wijkteam meestal n.a.v. ingediend verzoek voor maatwerkondersteuning of nog meer open

Er zijn 3 (hoofd-) ingangen waarmee de toegang is georganiseerd en waarlangs het eerste contact plaatsvindt:

- 1) Via de gemeente: door telefonisch contact te leggen met Klantcontactcenter (KCC) die doorverbinden naar MER of SWT of een terugbelverzoek maken voor MER of SWT. Of door te mailen naar de gemeente (info@gemeentemaasgouw.nl)
- 2) Via MER: telefonisch contact leggen via de Wmo-lijn of digitale melding voor keukentafelgesprek (e- formulier via website van gemeente Maasgouw)
- 3) Via het SWT: door inloopsprekuren (fysiek) of via mail of telefoon contact leggen

Nb meestal wordt hier al direct een melding ingediend voor een maatwerkondersteuning in de vorm van begeleiding individueel of begeleiding groep) door inwoner/cliënt i.s.m. familie/mantelzorger of cliëntondersteuner (MEE) of aanbieder die handelrelatie met cliënt heeft en voorsorteert op omzetten in begeleiding na afronding v.d. behandeling.

(achtergrondinformatie voor de cliëntondersteuners van MEE: Bij overgang van Beschermd wonen naar Begeleiding Individueel moet de aanbieder de overgang (= afschaling) regelen. Ook kan een cliënt die naar de huiskamer plus (is voorliggende, algemene voorziening) gaat het advies hebben gekregen om om Begeleiding groep te vragen omdat de huiskamer plus niet meer passend is.)



Vraag is wie in de praktijk van de onderzoeksgroep dit contact legt en of de cliënt zelf ook iemand ziet of spreekt in deze fase. Is het de inwoner/cliënt zelf of (meestal) een familielid of de mantelzorger, een cliëntondersteuner of (kan dat?) zelfs de aanbieder die eerder behandeling leverde aan dezelfde cliënt. Cliënt kan ook worden aangedragen vanuit het Vangnetoverleg of via het overleg complexe casuïstiek van de klantmanagers Wmo.

Interview richt zich op hoe het leggen van het eerste contact met 'de gemeente' is verlopen en ervaren in de beleving van de cliënt (vraag of cliënt onderscheid met MER en SWT weet, waarschijnlijk niet).

4 Keukentafelgesprek/Onderzoek

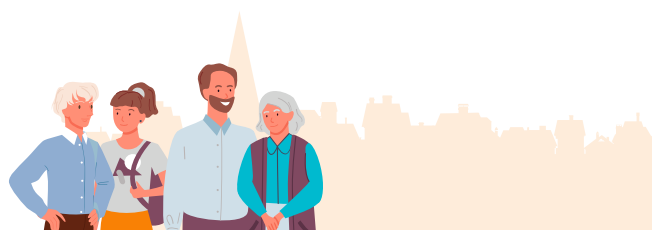
Gesprek van cliënt met klantmanager Wmo (in dienst van MER) evt, met ondersteuning van mantelzorger/familie of cliëntondersteuner. Is een fysiek gesprek bij cliënt thuis. Of telefonisch (bij een herindicatie/verlenging).

Voor de groep waarbij sprake is van een evaluatiegesprek gericht op aanvraag voor verlenging kan ook evaluatieverslag van de aanbieder begeleiding als input worden gebruikt.

Als in het keukentafelgesprek blijkt dat een maatwerkvoorziening Begeleiding Groep of Begeleiding Individueel nodig is, wordt ook al besproken welke aanbieders (meestal 2 of 3) passende begeleiding kunnen bieden. De inwoner/cliënt kan hieruit een keuze maken. Het komt ook voor dat de inwoner/cliënt zelf al een voorstel doet voor een aanbieder. Soms doet de klantmanager vooraf een check bij de aanbieder of die de cliënt ook daadwerkelijk kan ondersteunen gezien capaciteit en evt., specifieke kenmerken of wensen van de cliënt.

De cliënt maakt samen met de aanbieder een ondersteuningsplan met doelen voor de ondersteuning.

Interview gaat over hoe het gesprek met Klantmanager-Wmo is verlopen, wat cliënt hier van verwachtte, hoe het gesprek zelf is verlopen en of de verwachting van het gesprek ook is uitgekomen. Ook vragen over de verslaglegging en of die herkenbaar was voor de cliënt. Ook de duidelijkheid over het vervolg (beoordeling, verslaglegging, toekenning) is onderdeel van deze klantreisfase.



5 Beoordeling en Toekenning

- Fase waarin obv keukentafelgesprek een verslag wordt gemaakt dat ook nog door cliënt moet worden goedgekeurd. Aanvraag voor maatwerk wordt steekproefsgewijs gecheckt, bij externe klantmanagers wordt elke aanvraag gecheckt (door kwaliteitsmedewerker/toetser).
- Eventueel doorverwijzing/warme overdracht naar gemeente, of SWT of aanbieder maatschappelijke ondersteuning (komt dat bij deze doelgroep voor?).
- Als het ondersteuningsplan is opgesteld en goedgekeurd, vormt dit samen met het ondertekend onderzoeksverslag de voor-ingevulde aanvraag (met omvang en duur de begeleiding). Zodra de inwoner/cliënt dit ondertekend terug heeft gestuurd (verzoek is om dit binnen 2 weken te doen) dan wordt de beschikking gemaakt en verstuurd , dus de formele toekenning. Dat is voor de aanbieder het startsein om te kunnen beginnen met de begeleiding.

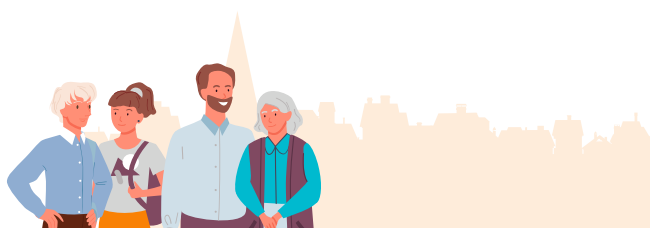
6 Toeleiding naar aanbieder begeleiding

- Cliënt neemt evt. met hulp zelf contact op met de aanbieder voor start ondersteuning op basis van afgesproken doelen.
- Interview gaat over hoe cliënt deze toeleiding en de hulp daarbij heeft ervaren. Kwam hulp snel, was duidelijk wie er kwam en wat de bedoeling was etc.

Hier eindigt het klantreisonderzoek voor de eerste groep

Klantreisonderzoek deel 2 Kwaliteit en effect

- Interviews met 10 cliënten die in periode 2022-2023 (gestart vóór 1 september 2022 en indicatie langer lopend dan 1 augustus 2023) ervaring hebben opgedaan met individuele of groepsgerichte begeleiding. Uitgezonderd zijn cliënten die vlak voor een formele evaluatie zitten waarin evt. verlenging van hun begeleiding wordt besproken. Dat levert teveel verwarring en belasting voor cliënten op. Vandaar dat ervoor is gekozen dat de toekenning langer dan 1 augustus 2023 is.



- Dit kunnen zowel nieuwe cliënten zijn die voor het eerst gebruik maken van Wmo- begeleiding als cliënten voor wie de begeleiding in de periode van onderzoek een verlenging is van een eerdere periode waarin begeleiding is ontvangen. Indicaties kunnen kortdurend of langdurend zijn (3 maanden, komt in deze groep waarschijnlijk niet voor, 3 of 5 jaar is waarschijnlijker) Aandachtspunt voor de interviewers om vooral stil te staan bij de meest recente ervaringen met de ondersteuning en hier op te bevragen. Voor cliënten zal dat mogelijk lastiger zijn en kan in hun verhaal door elkaar heen lopen als de begeleiding al langer wordt ontvangen.
- Als het gaat om een verleningsaanvraag neemt de klantmanager 8 weken voor afloop van de lopende beschikking contact op voor een evaluatie/verlengingsgesprek.

1 Vertreksituatie

Deze fase wel kort meenemen om de context van de klantreis duidelijk te krijgen, helpend voor het gesprek. Of hier of in de volgende fase moet ergens de hulpvraag/doelen worden verduidelijkt die het startpunt voor de ondersteuning vormden. Ook wordt hier verhelderd of het in dit gesprek gaat om al langer lopende ondersteuning (evt. een verlenging)

2 Voortraject van Oriëntatie op hulp t/m Keukentafelgesprek

Afhankelijk van gesprek en verloop deze fases ook nog bevragen ter verduidelijking. Kan als ingang gebruikt worden voor het verduidelijken van de vraag, waar zocht je hulp voor, wat wilde je bereiken/verbeteren in je leven (op welk levensgebied en wat daarbinnen). Het maakt in principe geen deel uit van het onderzoeksmateriaal voor de analyse. *(NB het lijkt me als hier relevante verbeter of leer-punten in naar voren komen we deze ook meenemen als extra aanvullingen op het eerste onderzoek?*



6 Toeleiding naar aanbieder begeleiding

Als in het keukentafelgesprek blijkt dat een maatwerkvoorziening Begeleiding Groep of Begeleiding Individueel nodig is, wordt ook al besproken welke aanbieders (meestal 2 of 3) passende begeleiding kunnen bieden. De inwoner/cliënt kan hieruit een keuze maken. Het komt ook voor dat de inwoner/cliënt zelf al een voorstel doet voor een aanbieder. Soms doet de klantmanager vooraf een check bij de aanbieder of die de cliënt ook daadwerkelijk kan ondersteunen gezien capaciteit en evt, specifieke kenmerken of wensen van de cliënt.

De cliënt maakt samen met de aanbieder een ondersteuningsplan met doelen voor de ondersteuning.

Als het ondersteuningsplan is opgesteld en goedgekeurd, vormt dit samen met het ondertekend onderzoeksverslag de voor-ingevulde aanvraag (met omvang en duur de begeleiding). Zodra de inwoner/cliënt dit ondertekend terug heeft gestuurd (verzoek is om dit binnen 2 weken te doen) dan wordt de beschikking gemaakt en verstuurd, dus de formele toekenning. Dat is voor de aanbieder het startsein om te kunnen beginnen met de begeleiding.

In beeld brengen hoe de toeleiding naar de feitelijke ondersteuning (begeleiding) is verlopen en hoe de cliënt dit heeft ervaren.

7 Verloop en kwaliteit van de ondersteuning door de aanbieder

Deze fase gaat over de ervaringen met de ondersteuning in de vorm van begeleiding (begeleiding individueel of begeleiding groep). Hoe is de bejegening, expertise vd ondersteuner ervaren, en hoe zijn de specifieke door cliënt aangegeven belangrijke cliëntwaarden ervaren binnen de uitvoering van ondersteuning (bijv. mate van zelfregie of flexibiliteit).

8 Resultaten en effect van de ondersteuning (begeleiding)

Wat heeft de ondersteuning opgeleverd volgens de cliënt? Wat is merkbaar veranderd, wat wordt nu als prettiger, makkelijker etc. ervaren dan voor dat de ondersteuning er was? Indien mogelijk naar de concrete doelen vragen en in hoeverre daar al resultaat op zichtbaar is. Wat is het effect op de cliënt? Dit kan al aan de orde komen in de vorige fase, maar goed om specifiek bij stil te staan in deze fase en hier vast te leggen in het klantreisformat.

9 Nazorg

NB Vraag of deze fase bij de onderzoeksgroep al aan de orde is.



Bijlage 2 Topiclijsten

Topiclijst Toegang & Toeleiding

Doelstelling van het onderzoek

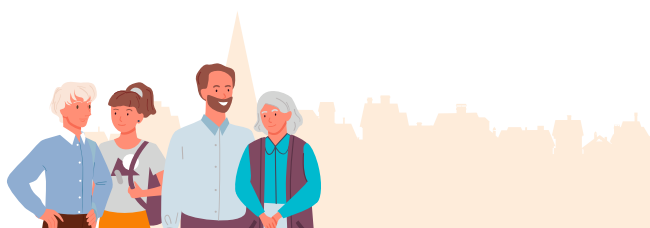
- Inzicht krijgen hoe inwoners/cliënten die vanuit de Wmo een maatwerkvoorziening Begeleiding Groep en/of Begeleiding Individueel hebben gekregen de toegang hebben ervaren
- Inzicht krijgen hoe inwoners/cliënten die vanuit de Wmo een maatwerkvoorziening Begeleiding Groep en/of Begeleiding Individueel hebben de kwaliteit en het effect van de begeleiding ervaren.
- Met het oog op het verbeteren en ontwikkelen van beleid en dienstverlening van de toegang, de kwaliteit en het effect van Wmo Begeleiding

Aanpak

In de aanpak staat het verhaal van de cliënt centraal en niet het format. Het verhaal zal niet in elk gesprek altijd chronologisch verlopen en soms worden zaken teruggepakt of ontstaan er inzichten of komen herinneringen van de cliënt boven die betrekking hebben op eerdere fasen in het gesprek. Het is aan de interviewer om het verhaal te ordenen in de juiste fases en de link met de waarden of belevingsaspecten te bewaken.

Stap 1: Introductie

- Waarom dit gesprek: omdat de gemeente Maasgouw inzicht wil in de ervaringen van inwoners met het vinden van passende ondersteuning via de gemeente, MER SD of het Sociaal wijkteam. Zodat op basis van eerdere onderzoek en deze verdiepende interviews de kwaliteit en het effect van de dienstverlening en de toegang tot passende ondersteuning kunnen worden verbeterd. Dit gesprek is er voor om de ervaringen met de gemeente, MER SD en Sociaal wijkteam te horen, hoe de toegang /kwaliteit en effect van hulp/begeleiding groep of begeleiding individueel is ervaren en wat daarin goed gaat en wat beter kan. Zodat de ondersteuning ook verbeterd kan worden. En daarbij bent u/jij in dit gesprek belangrijk omdat u/jij ervaring hebt met de gemeente/MER SD/Sociaal wijkteam en de begeleiding die u krijgt (groep of individueel).
- Jezelf voorstellen als persoon en onderzoeker.



- Benadrukken van de anonimiteit van het interview.
- Aangeven dat het interview maximaal 1,5uur duurt.
- Deelnemers mogen alles vertellen, maar hoeven niks te vertellen wat ze niet willen. En ze zijn vrij het interview te stoppen wanneer zij willen.
- Dat we een format gebruiken om hun verhaal in te zetten
- We vullen het format achteraf in, en sturen het toe om te kijken of alles klopt.
- We organiseren een gezamenlijke reis op [datum]. We zouden hen hier graag voor uitnodigen om samen met de gemeente in gesprek te gaan over verbeteringen.

Stap 2: Vragen om kort iets over zichzelf te vertellen: kennismaken

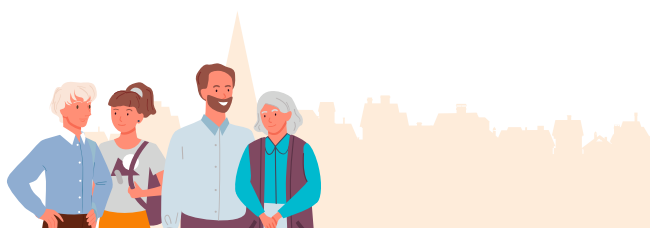
- Context
 - o Leeftijd
 - o (Waar ze wonen)
 - o Gezinssamenstelling.
 - o Daginvulling het dagelijks leven: Werk? School? Hobby's?
- Wat voor soort hulp ze op dit moment krijgen?

Stap 3: Uitleg geven over het format en de waarden kaartjes (dingen die ze belangrijk vinden in de ondersteuning)

Over het format kort toelichten dat het gaat over de verschillende stappen naar de ondersteuning (oriëntatie, toegang e.d.) en hoe die ondersteuning werd geboden (hulp en nazorg). In elke stap ligt de focus op wat het sociaal team daarin deed en hoe dat ervaren werd.

Stap 4: Waardenkaartjes uitleggen

- Uitleggen en vragen maximaal 3 kaartjes te kiezen en te prioriteren. Benoemen dat de rest ook belangrijk kan zijn maar dat we toch vragen te kiezen. Het mogen ook kaartjes zijn die op elkaar lijken.
- Als er 3 gekozen zijn even nagaan of de kaartjes die niet gekozen zijn inderdaad minder belangrijk zijn. (er kunnen redenen zijn om een kaartje juist niet te kiezen, omdat daar bijvoorbeeld spanning is bij de geïnterviewde)



Waarden op de kaartjes:

1. Zelf kiezen
2. Veilig voelen
3. Gelijkwaardigheid en respect
4. Flexibel
5. Vertrouwen in de hulpverlener
6. Makkelijk hulp kunnen vinden en krijgen
7. Dat ik weet bij wie ik terecht kan als ik het ergens niet mee eens ben
8. Samen met de hulpverlener
9. Hulp kijkt naar meerdere gebieden
10. Elkaar helpen
11. Iets anders, namelijk....

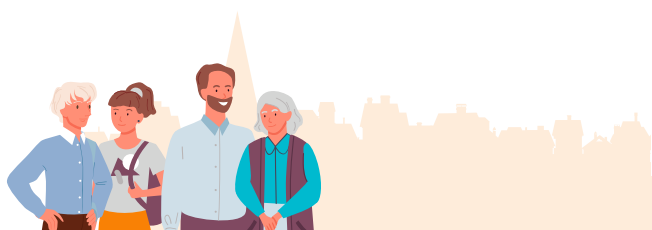
- Vragen wat dat kaartje bv. Zelf kiezen, voor hem of haar betekent? Deze toelichting apart noteren.

Vertreksituatie (Kan bijv. met Wat Telt of Met vragen uit Praat met Mij)

- Deels herhalen van context
- Deels herhalen van de situatie qua hulp/ondersteuning.
- Vragen naar redenen voor hulpbehoefte en naar geschiedenis van hulp/ondersteuning: van waaruit ontstond de ondersteuningsvraag? Was die enkelvoudig of meervoudig?
- Eventuele andere omliggende zaken op andere leefgebieden navragen.

Oriëntatie:

- Kon je makkelijk hulp en/of iemand vinden waar je terecht kon met je verhaal/vraag?/Hoe lukte het om iemand te vinden waar je terecht kon met je verhaal/vraag?
- Heb jijzelf of iemand anders contact met de gemeente opgenomen?



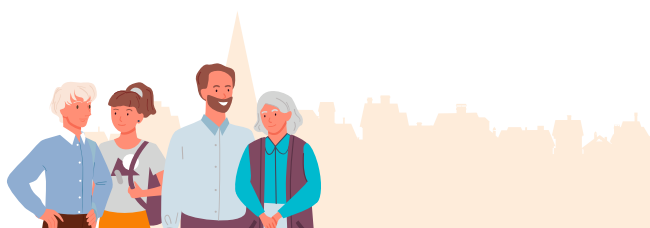
- Mogelijk doorvragen oriëntatie:
 - o Had je mensen in je omgeving die hulp gaven? waarom was dat niet (meer) genoeg?
 - o Heb je zelf hulp gezocht of kwam de hulp naar jou toe/vond iemand anders dat je hulp nodig had?
 - o Hoe is de hulp gezocht? Via:
 - 1) Via verwijzers, zoals de huisarts, thuiszorg, GGZ, behandelaar.
 - 2) Via maatschappelijke-/welzijnsorganisatie, zoals MEE.
 - 3) Zelf: via website, vrienden, social media, etc.
 - 4) Via publicatie in 't Weekblad of social media
 - o Als je door iemand anders bent aangemeld, was het duidelijk waarvoor de melding is gedaan en wat de bedoeling hiervan was?

Eerste contact met gemeente/servicecentrum MER/sociaal wijkteam:

- Hoe vond je het eerste contact met de klantmanager/medewerker van het Sociaal wijkteam?
- Was het duidelijk wat de bedoeling was na het eerste contact?
- Mogelijk doorvragen eerste contact:
 - o Hoe is het contact verlopen: via mail, fysiek, telefonisch, whatsapp, inloopspreekuur?
 - o Hoe heb je de bejegening ervaren? En snelheid? Eventueel goede doorverwijzing?
 - o Wat gebeurde er na dat eerste contact? Ben je gelijk geholpen met je vraag, is er een afspraak voor een gesprek gepland? Was het duidelijk wat er verwacht wordt?

Het gesprek (keukentafelgesprek/onderzoek)

- Welke verwachtingen had je van dit gesprek?
- Hoe verliep het gesprek? Werd er goed naar je geluisterd? Begreep je de klantmanager goed?
- Is er samen gekeken naar de mogelijkheden om een deel van de hulpvraag op te lossen met vrij toegankelijke voorzieningen. Denk aan open inlopen, huiskamer plus, verenigingen/clubs/maatjes? Of begeleiding vanuit algemeen maatschappelijk Werk of MEE? Hoe heb je dit ervaren?
- Was je tevreden met de uitkomst van het gesprek? Is voor jou begrijpelijk/duidelijk waarom voor deze uitkomst is gekozen?
- Wie was er tijdens het gesprek aanwezig? Partner, kind, familielid/ vriend, vertrouwenspersoon van school/onafhankelijk cliëntondersteuner?



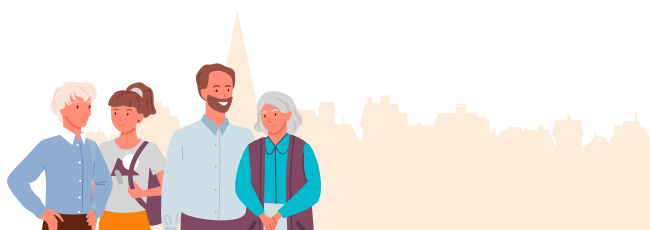
- Als er een onafhankelijk ondersteuner bij het gesprek aanwezig was: hoe wist je dat je hiervan gebruik kon maken? En hoe heb je de ondersteuning ervaren?
- Als er geen onafhankelijk ondersteuner bij het gesprek was, heb je dit gemist?
- Was de begeleiding tijdens het gesprek aanwezig? Hoe zou je het vinden als de behandelaar/begeleider niet bij het gesprek was geweest?
- Mogelijk doorvragen gesprek
 - o Welke verwachtingen had je van dit gesprek? Waar hoopte je op? Waar was je 'bang' voor?
 - o Hoe vond je dit gesprek? Wat vond je prettig? Wat vond je niet prettig?
 - Gevoel van samen beslissen of beslissing door professional?
 - Flexibiliteit/buiten de lijntjes?
 - Gevoel dat er geluisterd wordt?
- Wat was de uitkomst? En wat vond je daarvan?

Beoordeling en toekenning maatwerkaanvraag

- Heb jezelf de begeleiding kunnen kiezen?
- Voelde je je gehoord bij het bespreken van de doelen van de begeleiding
- Was het duidelijk wat er van jou en de begeleiding verwacht werd
- Mogelijk doorvragen beoordeling en toekenning maatwerkaanvraag:
 - o Hoe verliep de toeleiding/doorverwijzing naar een andere persoon/organisatie?
 - o Hoe heb je de doorlooptijd/snelheid ervaren (tijd tussen uitkomst gesprek en start van de ondersteuning door Wmo)?
 - o Zijn er duidelijke afspraken gemaakt waaraan de komende periode gewerkt wordt?
 - o Was de beschikking goed te begrijpen? Was het meteen duidelijk wat aan ondersteuning werd ingezet?

Toeleiding naar aanbieder begeleiding

- Hoe tevreden ben je met waar je tot nu toe gekomen bent/het resultaat van de ondersteuning bij je hulpvragen?
- Mogelijk doorvragen toeleiding naar aanbieder/begeleider:
 - o Duurde het lang voordat de zorg is opgestart nadat de beschikking is ontvangen?
 - o Bij verlenging: is de zorg kunnen doorlopen?



- o Wat zou de gemeente/MER SD/ het sociaal wijkteam in de toekomst nog meer of minder of anders kunnen doen om jou en anderen nog beter te kunnen helpen?

Afsluiten van het interview

- Zijn er nog laatste zaken die voor mij goed zijn om te weten? Zaken die je misschien nog vergeten bent of die je nu nog in gedachten komen?
- Fictieve naam samen bedenken.
- Uitleggen dat het ingevulde Klantreis-formulier nog naar hen opgestuurd wordt ter goedkeuring > of dit samen met hen doorlopen aan het eind.
- Nogmaals of ze misschien mee willen doen aan de gezamenlijke reis op met de gemeente, Servicecentrum MER, vertegenwoordigers Sociaal wijkteam en leden van de adviesraad sociaal domein en of we ze een uitnodiging hiervoor mogen sturen.
- WV bon en hartelijk bedanken voor de inbreng en openheid

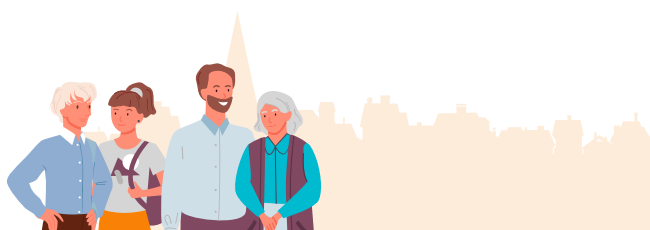
Topiclijst Kwaliteit en Effect

Doelstelling van het onderzoek

- Inzicht krijgen hoe inwoners/cliënten die vanuit de Wmo een maatwerkvoorziening Begeleiding Groep en/of Begeleiding Individueel hebben gekregen de toegang hebben ervaren en wat de kwaliteit en het effect is van de begeleiding die zij krijgen.
- Met het oog op het verbeteren en ontwikkelen van beleid en dienstverlening van de toegang, de kwaliteit en het effect van Wmo Begeleiding.

Aanpak

In de aanpak staat het verhaal van de cliënt centraal en niet het format. Het verhaal zal niet in elk gesprek altijd chronologisch verlopen en soms worden zaken teruggepakt of ontstaan er inzichten of komen herinneringen van de cliënt boven die betrekking hebben op eerdere fases in het gesprek. Het is aan de interviewer om het verhaal te ordenen in de juiste fases en de link met de waarden of belevingsaspecten te bewaken.

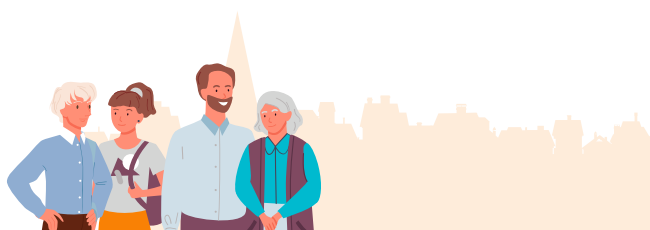


Stap 1: Introductie

- Waarom dit gesprek: omdat de gemeente Maasgouw inzicht wil in de ervaringen van inwoners met het vinden van passende ondersteuning via de gemeente, MER SD of het Sociaal wijkteam. Zodat op basis van eerdere onderzoek en deze verdiepende interviews de kwaliteit en het effect van de dienstverlening en de toegang tot passende ondersteuning kunnen worden verbeterd.
- Dit gesprek is er voor om de ervaringen met de gemeente, MER SD en Sociaal wijkteam te horen, hoe de toegang /kwaliteit en effect van hulp/begeleiding groep of begeleiding individueel is ervaren en wat daarin goed gaat en wat beter kan. Zodat de ondersteuning ook verbeterd kan worden. En daarbij bent u/jij in dit gesprek belangrijk omdat u/jij ervaring hebt met de gemeente/MER SD/Sociaal wijkteam en de begeleiding die u krijgt (groep of individueel).
- Jezelf voorstellen als persoon en onderzoeker.
- Benadrukken van de anonimiteit van het interview.
- Aangeven dat het interview maximaal 1,5uur duurt.
- Deelnemers mogen alles vertellen, maar hoeven niks te vertellen wat ze niet willen. En ze zijn vrij het interview te stoppen wanneer zij willen.
- Dat we een format gebruiken om hun verhaal in te zetten.
- We vullen het format achteraf in, en sturen het toe om te kijken of alles klopt.
- We organiseren een gezamenlijke reis op [datum]. We zouden hen hier graag voor uitnodigen om samen met de gemeente in gesprek te gaan over verbeteringen.

Stap 2: Vragen om kort iets over zichzelf te vertellen: kennismaken

- Context
 - o Leeftijd.
 - o (Waar ze wonen).
 - o Gezinssamenstelling.
 - o Dag invulling het dagelijks leven: Werk? School? Hobby's?
- Wat voor soort hulp ze op dit moment krijgen?



Stap 3: Uitleg geven over het format en de waarden kaartjes (dingen die ze belangrijk vinden in de ondersteuning)

Over het format kort toelichten dat het gaat over de verschillende stappen naar de ondersteuning (oriëntatie, toegang e.d.) en hoe die ondersteuning werd geboden (hulp en nazorg). In elke stap ligt de focus op wat het sociaal team daarin deed en hoe dat ervaren werd.

Stap 4: Waardenkaartjes uitleggen

- Uitleggen en vragen maximaal 3 kaartjes te kiezen en te prioriteren. Benoemen dat de rest ook belangrijk kan zijn maar dat we toch vragen te kiezen. Het mogen ook kaartjes zijn die op elkaar lijken.
- Als er 3 gekozen zijn even nagaan of de kaartjes die niet gekozen zijn inderdaad minder belangrijk zijn. (er kunnen redenen zijn om een kaartje juist niet te kiezen, omdat daar bijvoorbeeld spanning is bij de geïnterviewde).

Waarden op de kaartjes:

1. Zelf kiezen
 2. Veilig voelen
 3. Gelijkwaardigheid en respect
 4. Flexibel
 5. Vertrouwen in de hulpverlener
 6. Makkelijk hulp kunnen vinden en krijgen
 7. Dat ik weet bij wie ik terecht kan als ik het ergens niet mee eens ben
 8. Samen met de hulpverlener
 9. Hulp kijkt naar meerdere gebieden
 10. Elkaar helpen
 11. Iets anders, namelijk....
- Vragen wat dat kaartje bv. Zelf kiezen, voor hem of haar betekent? Deze toelichting apart noteren.



Vertreksituatie

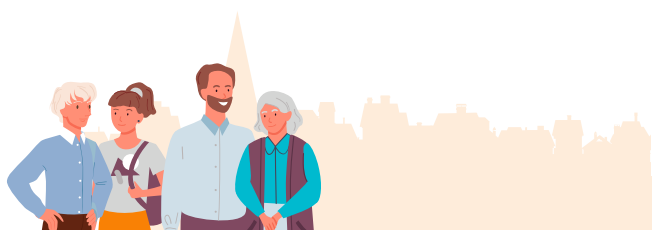
- Deels herhalen van context
- Deels herhalen van de situatie qua hulp/ondersteuning.
- Vragen naar redenen voor hulpbehoefte en naar geschiedenis van hulp/ondersteuning: van waaruit ontstond de ondersteuningsvraag? Was die enkelvoudig of meervoudig?
- Eventuele andere omliggende zaken op andere leefgebieden navragen.

Voortraject van oriëntatie t/m keukentafelgesprek

- Kon je makkelijk hulp en/of iemand vinden waar je terecht kon met je verhaal/vraag?
- In hoeverre heb je ervaren dat de ontvangen ondersteuning overeenkomt met de ondersteuning die je verwachtte te krijgen?
- Mogelijk doorvragen voortraject:
 - o Was je tevreden met de uitkomst van het gesprek?
 - o Was er een onafhankelijk ondersteuner bij het gesprek aanwezig was: hoe wist je dat je hiervan gebruik kon maken? En Hoe heb je de ondersteuning ervaren?
 - o Was de beschikking goed te begrijpen? Was het meteen duidelijk wat aan ondersteuning werd ingezet?

Toeleiding naar aanbieder begeleiding

- Wat waren de dingen waar jullie samen aan gingen werken, bij welke dingen (huishouden, werk, relaties, etc.) krijg je hulp
- Kun je goed uitleggen wat is afgesproken?
- Zijn er duidelijke afspraken/doelen opgesteld in het contact met de begeleiding?
- Is bij de start van de begeleiding duidelijk wat de taken van de begeleider zijn en hoe deze bijdragen aan de doelen?
- Mogelijk doorvragen toeleiding:
 - o Wat verwachtte je van het contact met de begeleiding? Is het contact met de aanbieder wat je ervan verwachtte?



Beoordeling en toekenning van de ondersteuning

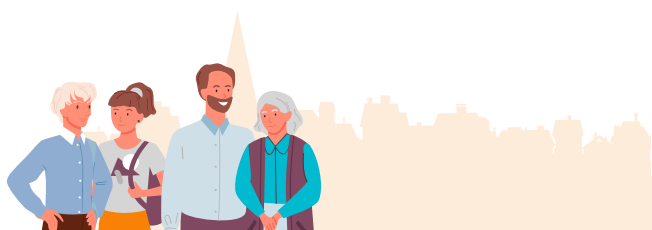
- Heb je lang moeten wachten voor de ondersteuning kon worden opgestart? Hoe lang?

Verloop en Kwaliteit vd ondersteuning door aanbieder

- Hoe vind je de begeleiding die je krijgt?
- Hoe is het contact met degene die de begeleiding geeft?
- Heb je het gevoel dat je alles met je begeleider kan bespreken?
- Snapt de begeleider jou goed, en kan de begeleider jou goed dingen uit leggen?
- Is het duidelijk hoe en hoe vaak de begeleider jou begeleidt?
- Mogelijk doorvragen verloop en kwaliteit:
 - o Heb je voortdurend dezelfde begeleider gehad?
 - o Hoe wordt de bejegening, expertise vd begeleider/begeleiding ervaren? Hoe gaat de begeleiding met jou om, vind je dat fijn of niet?
 - o Komt de begeleiding altijd op de afgesproken tijd? Kun je altijd terecht bij de dagbesteding volgens de afgesproken dagen.
 - o Weet je waar je kan melden wanneer het niet goed loopt? Weet je naar wie je toe kan gaan als je iets niet zo fijn vindt in de begeleiding?

Resultaten en effecten van de ondersteuning

- Merk je dat er dingen in je leveren veranderen, makkelijker gaan, door de begeleiding die je krijgt? Hoe vind je dat?
- Wat wilde jij graag dat er zou veranderen doordat je begeleiding krijgt? Is dat een beetje of heel goed gelukt, geef eens een rapportcijfer (of zet een punt op een lijn van heel goed gelukt tot helemaal niet gelukt)
- Hoe tevreden ben je met waar je tot nu toe gekomen bent/het resultaat van de ondersteuning bij je hulpvragen?
- Komen de resultaten overeen met de afspraken die zijn gemaakt met de gemeente en de aanbieder (in het gesprek of het ondersteuningsplan?)



- Mogelijk doorvragen resultaten en effecten:
 - o Wat is merkbaar veranderd, wat wordt nu als prettiger, makkelijker etc. ervaren dan voor dat de ondersteuning er was?
 - o Wat heeft de ondersteuning opgeleverd volgens de cliënt?
 - o Heb je het idee dat dat helpend is geweest voor het behalen van resultaten?
 - o Heb je het idee dat je voor bepaalde resultaten al eerder zonder ondersteuning had gekund?
 - o Heb je het idee dat je het resultaat (of bepaalde resultaten) ook had kunnen behalen door hulp uit de omgeving?

Nazorg

- Hoe heb je de afronding van de ondersteuning door het sociaal wijkteamteam ervaren?
- Wat zou het sociaal wijkteam/servicecentrum MER/gemeente in de toekomst nog meer of minder kunnen doen om jou en anderen nog beter te kunnen helpen?
- En de begeleiding?/Begeleider?

Afsluiten van het interview

- Zijn er nog laatste zaken die voor mij goed zijn om te weten? Zaken die je misschien nog vergeten bent of die je nu nog in gedachten komen?
- Fictieve naam samen bedenken.
- Uitleggen dat het ingevulde Klantreis-formulier nog naar hen opgestuurd wordt ter goedkeuring.
- Nogmaals of ze misschien mee willen doen aan de gezamenlijke reis op..... met de gemeente, servicecentrum MER, vertegenwoordigers Sociaal wijkteam en leden van de adviesraad sociaal domeinen of we ze een uitnodiging hiervoor mogen sturen.
- VVV bon en hartelijk bedanken voor de inbreng en openheid.

