

## Samenvatting onderzoek ‘het verhaal van de klant’ door MEE Zeeland, juni 2015

Vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die een hulp- of zorgvraag hebben. Sinds januari horen daar een aantal nieuwe taken bij, zoals de extramurale begeleiding van mensen met een ziekte of beperking. De gemeenten in de Oosterschelderegio, verbonden in het Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO), willen graag weten hoe de ondersteuning, de overgang van zorg van AWBZ naar Wmo en de communicatie door cliënten wordt ervaren. Het SWVO heeft MEE Zeeland gevraagd een verkennend en kwalitatief onderzoek uit te voeren om deze vraag te beantwoorden, voor de eerste drie maanden van 2015. Dit onderzoek is niet representatief voor alle cliënten, omdat de steekproef te beperkt is. De rapportage geeft wel een eerste indruk van dingen die goed gaan en op welke onderdelen verbetering noodzakelijk is.

Hoofdvraag bij dit onderzoek was: *“Hoe beleeft de klant de overgang van AWBZ zorg naar geïndiceerde zorg vanuit de WMO, of de start van WMO zorg, in het eerste kwartaal van 2015?”*

### **Opzet van het onderzoek**

SWVO heeft van alle cliënten een steekproef gemaakt. Daarna zijn de cliënten benaderd door het WMO loket van de gemeente waar ze wonen. Er is medewerking gevraagd voor dit onderzoek. De namen en adressen van mensen, die medewerking hadden toegezegd zijn doorgegeven aan MEE Zeeland. Vervolgens zijn er 29 mensen geïnterviewd naar hun beleving van de overgang. Dit is gedaan aan de hand van vooraf vastgestelde vragenlijsten.

### **Wat is er uit het onderzoek naar voren gekomen?**

De start van of overgang naar zorg is door cliënten **wisselend** beleefd. Een aantal mensen lijkt vrij geruisloos overgegaan te zijn van zorg. Voor hen is er vaak niet veel veranderd. Er zijn cliënten die na de overgang minder zorg ontvangen, of meer betalen, en mensen die veel onrust ervaren hebben door de onduidelijkheden van de gehele transitie. Voor deze cliënten is de beleving meer negatief geweest. Er is ook een groep cliënten dat positief is over de overgang, of de start van zorg, omdat ze goed geïnformeerd zijn, dingen duidelijk waren, of omdat ze de zorg kregen die ze wilden, of behielden wat ze hadden. Wat opviel is dat bij de **start** van zorg vrijwel altijd een keukentafelgesprek plaatsvond, maar dat voor de **overgang** van zorg nauwelijks gesprekken hebben plaats gevonden. Over het keukentafelgesprek uit men zich positief en ook heeft men een positieve verwachting van de zorgvuldigheid waarmee gemeenten en zorgaanbieders met gegevens omgaan. Er lijken nog erg weinig ondersteuningsplannen gemaakt te worden vanuit de gemeente. Bij de zorgaanbieder zijn er wel plannen van aanpak, maar de inhoud hiervan lijkt weinig bekend bij de cliënten zelf. Men is ook niet of nauwelijks op de hoogte van evaluatiemomenten van zorg. Ondanks de onrust en onduidelijkheid door de transitie gaven **alle 29 cliënten** aan **tevreden te zijn met de geboden ondersteuning**. Het persoonlijke aspect (gezelligheid, vaste begeleider, vertrouwde plaats of persoon) lijkt hierbij, net als bij het keukentafelgesprek, een rol te spelen. Onafhankelijke cliëntondersteuning blijkt voor cliënten een onbekende term. Inschakelen van het netwerk blijft voor veel cliënten moeilijk en niet vanzelfsprekend.

### ***Wat zouden we (gemeenten, zorgaanbieders en cliëntondersteuners) beter kunnen doen?***

- Aandacht voor Informatievoorziening ook na de transitie. Communiceren wat men kan verwachten van een (keukentafel)gesprek en wie erbij aanwezig zijn. Ook bij overgang van zorg geniet een persoonlijk gesprek de voorkeur. Indien mogelijk het netwerk of de hulpverlener van de cliënt betrekken bij dit gesprek.
- De resultaten van een keukentafelgesprek schriftelijk vastleggen in een ondersteuningsplan met daarin de afspraken en doelen van de cliënt. Dit ondersteuningsplan kan vervolgens meegenomen worden naar de zorgaanbieder, die het aanvult of verder uitwerkt in een zorgplan/behandelplan/plan van aanpak.
- Het is voor cliënten belangrijk dat er vlot helderheid is over de zorg die men kan verwachten, dat beschikkingen/indicaties op korte termijn afgegeven worden.
- Het vergroten van het eigenaarschap van het ondersteuningsplan geeft cliënten meer inzicht en richting aan de zorg. De verwachting is een toename van efficiëntie en doelgerichtheid van de zorg en nog betere afstemming op de individuele behoeften dan nu al het geval lijkt.
- Het verbeteren van de afstemming tussen de gemeente, zorgorganisaties, begeleiders en cliënt. Het zoeken van meer verbinding maakt lijnen korter.
- Cliënten onafhankelijke ondersteuning bieden bij de inzet of versterking van het eigen netwerk.

Het volledige rapport is te downloaden via <http://www.oosterscheldevoorelkaar.nl/voor-aanbieders/documenten.htm>

Voor vragen over het onderzoek, het rapport of de Maatwerkvoorziening Begeleiding kunt u terecht bij de heer P.M. Terlouw, beleidsadviseur bij het SWVO tel (06) 27 97 89 20, of per e-mail [t.terlouw@swvo.nl](mailto:t.terlouw@swvo.nl)