

WMO

Kwalitatief onderzoek 2017

9



Maatschappelijke
Ondersteuning

Inleiding

In het kader van 'Verandering in beeld' zijn interviews gehouden met 26 (ex-)cliënten van de WMO. De interviews zijn afgenomen in 2017 door stagiair(e)s van PMO. De gemaakte geluidsopnamen zijn niet getranscribeerd, maar samengevat (en mogelijk geïnterpreteerd) in de woorden van de interviewer. Op basis van deze samenvattingen is de onderhavige evaluatie tot stand gekomen. De evaluatie geeft een globaal inzicht in de beleving van de cliënten. Eventuele onderliggende verbanden zijn niet onderzocht.

Evaluatie

Na grondige bestudering van de samenvattingen, is het spectrum van besproken onderwerpen in vijf categorieën onderverdeeld. De grenzen van deze categorieën zijn arbitrair. Als eerste behandelen we de categorie 'Geleverde hulp'. Als tweede de categorie 'Communicatie, overdracht en privacy', de derde onderscheiden categorie is 'Nut en noodzaak / verschil van inzicht' en 'Schaamte' is de vierde. We hebben niet elk aangestipte onderwerp in één van deze categorieën kunnen onderbrengen en hebben daarom gemeend enkele opmerkelijke onderwerpen in de restcategorie 'Overig' op te nemen.

1. Geleverde hulp

Het scala aan geleverde hulp is breed, onder andere thuiszorg, reiskostenvergoedingen, onderhoud scootmobielen en ook maatwerk bij unieke situaties. Mensen vertelden over de kwantiteit en kwaliteit van de hulp. De ervaringen zijn wisselend.

Positief

De SWT's krijgen positieve reacties. De medewerkers worden als kundig beoordeeld, ze denken mee en de SWT-locaties zijn kleinschalig. Het streven om één contactpersoon per cliënt te bewerkstelligen, hetgeen niet altijd blijkt te lukken, kan op veel bijval rekenen.

Citaat uit interview 2017-C-WMO-24

Ik ben heel erg blij dat het nu bij de gemeente ligt bij één persoon en ik niet meer via allemaal omwegen overal op moet wachten.

De geïnterviewde cliënten die een kilometervergoeding ontvangen zijn allen tevreden. De eenvoud en de snelheid van indienen respectievelijk uitkeren wordt zeer gewaardeerd. Thuishulp wordt eveneens gewaardeerd.

Negatief

Over reparaties aan vervoersmiddelen zoals scootmobielen en elektrische fietsen zijn gebruikers niet tevreden. Ze moeten daar vaak lang op wachten, zes tot acht weken is geen uitzondering, terwijl ze afhankelijk zijn van het vervoermiddel. Zonder vervoer zijn cliënten aan huis gekluisterd en / of (meer) afhankelijk van mantelzorg.

Citaat uit interview 2017-C-WMO-25

"Soms lijkt men niet te begrijpen dat als een van de WMO-voorzieningen uitvalt dan het leven van zo'n kind even stil staat."

Een aantal geïnterviewden heeft te maken met hoogfrequente wisselingen van thuiszorgmedewerkers. Deze wisselingen zijn voor hen een bron van frustratie.

Citaat uit interview 2017-C-WMO-13

“Wil niet om de drie maanden iemand anders in huis voor huishoudelijk werk. Als ze nu een keer niet kan, sla ik maar een keer over, want ik ben helemaal kapot als er telkens een andere hulp komt voor maar één ochtend.”

2. Communicatie / overdracht / privacy

Hieronder wordt alle communicatie tussen de gemeente, het sociaalwijkteam, hulpverlenende instanties en de cliënt verstaan. De ervaringen zijn overwegend negatief en hebben op meerdere vlakken betrekking. Enkelen spreken zich neutraal uit en naar een positieve ervaring was het zoeken.

Positief

Dit betreft de communicatie over de veranderingen van de betreffende cliënt.

Citaat uit interview 2017-C-WMO-18

“Ik vind het fijn dat er zo nu en dan een brief van de WMO binnenkomt met informatie over veranderingen. Dan kan je zien dat ze allemaal positief bezig zijn en dat ze toch een beetje aan mij denken.”

Neutraal

Dat hulpvragenden het niet altijd even makkelijk hebben, moge duidelijk zijn. Aan dat gevoel kan de gemeente waarschijnlijk niet veel doen, behalve begrip tonen.

Citaat uit interview 2017-C-WMO-19

“Daarnaast is het zwaar om voor de gemeente jarenlang te benoemen wat je allemaal niet meer kunt. Emotioneel vind ik dat erg heftig.”

Citaat uit interview 2017-C-WMO-25

“Wat ik altijd een erg lastig probleem vind is dat we enerzijds onwijs dankbaar zijn voor alles wat er komt, want anders zouden we alleen maar aan huis gekluisterd zijn. Anderzijds duurt het toch wel erg lang. Dat evenwicht is voor mij vrij lastig. Waar is het punt dat je rustig afwacht en waar is het punt dat je in actie komt en zegt: “Nu is het klaar!”?”

Negatief

Meerdere cliënten zijn regelmatig genoodzaakt hun verhaal meerdere malen te vertellen. Daar bovenop krijgen sommige cliënten het idee dat hun problemen worden gebagatelliseerd, terwijl ze juist bellen om geholpen te worden met iets dat ze zelf niet (meer) kunnen. Schrijnend zijn enkele ervaringen van onheuse bejegening, die voor betreffende cliënten een drempel vormt om contact met de gemeente op te nemen.

Citaat uit interview 2017-C-WMO-22

“Ik zie er namelijk altijd tegenop om de Gemeente te bellen.”

Citaat uit interview 2017-C-WMO-9

“Dezelfde mevrouw is nu mijn contactpersoon bij de gemeente. Wat er ook gebeurt, ik zal haar niet bellen. Het zit me nog steeds hoog dat ik zo ondeskundig behandeld ben.”

3. Nut en noodzaak / verschil van inzicht

In het verlengde van de communicatie liggen discussies of nut en noodzaak en / of verschillen van inzicht tussen cliënten en de functionaris die de beslissing neemt over al dan niet een toekenning.

Negatief

Een beperkte of zelfs geen toekenning wordt niet positief ontvangen. Het volgende citaat vat dat goed samen.

Citaat uit interview 2017-C-WMO-19

“De afgelopen jaren hebben heel erg in het teken gestaan van de achteruitgang van mijn gezondheid en daarbij het enorme gesteggel met de gemeente daarover, met ongelooflijk veel frustratie tot gevolg.”

4. Schaamte

Het komt voor dat cliënten het als vervelend ervaren om over hun situatie te moeten praten, of van hulp afhankelijk te zijn. Een enkele keer is responsiviteit van de gemeente ver te zoeken.

Citaat uit interview 2017-C-WMO-15

“Je móét dan namelijk gaan kijken naar woningen, ook als je weet dat het niet aangepast is of kan worden. Dat was vaak erg confronterend en pijnlijk.”

5. Overig

De restcategorie. Dit zijn onderwerpen die niet onder één of meer categorieën van de genoemde indeling te plaatsen zijn, maar toch een interessant licht werpen op de dienstverlening.

Citaat uit interview 2017-C-WMO-26

“Ik heb wel de WMO gebeld, maar toen moest ik wachten en een eigen bijdrage betalen, dus heb ik me niet meer verder verdiept in of ik ervoor in aanmerking kwam. Ik dacht dat als ik toch een eigen bijdrage moest betalen ik het net zo goed zelf kon aanschaffen. Het was niet dat ik bang was voor gedoe, maar ik had begrepen dat je allemaal verplichtingen krijgt en dan nog maar moet afwachten of je de scooter krijgt.”

Conclusie

Het globale beeld over de uitvoering van de WMO dat uit de interviews naar voren komt, is niet eenduidig. Dit komt onder andere doordat sommige cliënten meerdere vormen van hulp ontvangen en over die verschillende vormen verschillend oordelen.

Het lijkt alsof eenvoudige hulp met een eenvoudige procedure het meest positief scoren (bijv. kilometervergoeding). Meervoudige problematiek vergt meer afstemming tussen de cliënten, gemeente en uitvoerende instanties. Blijkbaar werkt dan het ‘één contactpersoon-principe’ onvoldoende of geheel niet en dat wekt wrevel. Ook schaamte bij de cliënten kan een rol spelen. In die gevallen waarin cliënten zich onheus bejegend voelen, lijkt het moeilijk om die schade te repareren. Goede (interne) communicatie is het sleutelwoord.

Lange wachttijden om vervoermiddelen gerepareerd te krijgen zijn funest. Cliënten krijgen dan het gevoel niet ‘gezien’ te worden, maar een anoniem ‘nummer in het proces’ te zijn. Ondanks dat ze beseffen dat medewerkers van de gemeente of uitvoerende instanties ook hun best doen.