



# Zorg naar gemeenten

## Goed voor elkaar

---

Aanbevelingen van cliëntenorganisaties aan gemeenten  
over informele zorg en het gesprek met de burger over zorg  
en ondersteuning

**Van 3 september tot 5 oktober 2015 heeft het programma Aandacht voor Iedereen – een driejarig gezamenlijk programma van een groot aantal cliëntenorganisaties - voor de vierde keer de digitale raadpleging ‘Zorg naar gemeenten’ gehouden. De raadpleging was bedoeld voor mensen die vrijwillig en onbetaald hulp en ondersteuning bieden én mensen die sinds 2015 voor hun zorg en ondersteuning terecht kunnen bij hun eigen gemeente. De onderwerpen waren deze keer informele zorg en het gesprek van de gemeente met de burger over zijn zorg en ondersteuning.**

De raadpleging is geen representatief onderzoek. Maar met 10.130 ingevulde vragenlijsten geeft ze wel belangrijke informatie over de ervaringen van mensen met de decentralisatie van zorg en ondersteuning naar de gemeenten.

## **Informele zorg**

### **Veel burgers leveren een bijdrage**

In het nieuwe zorglandschap is meer nadruk komen te liggen op het inschakelen van mantelzorg of het eigen sociale netwerk. De resultaten laten zien dat veel mensen het afgelopen jaar één of meerdere burens geholpen hebben (46%), vrijwilligerswerk gedaan hebben (52%) of hun naasten ondersteund hebben als mantelzorger (42%). Ongeveer de helft van de burenhulp en het vrijwilligerswerk wordt gegeven aan mensen met een chronische ziekte of beperking.

### **Besteed meer aandacht aan burenhulp, mantelzorg en vrijwilligerswerk**

- 68% van mantelzorgers, 78% van de mensen die burenhulp geven en 68% van de vrijwilligers zegt plezier te hebben in het helpen van anderen.
- 67% van de mantelzorgers, 74% van de mensen die burenhulp geven en 88% van de vrijwilligers geeft aan dat het helpen van anderen voldoening geeft.
- Veel vrijwilligers (59%) en mantelzorgers (60%) geven echter ook aan dat er onvoldoende mensen zijn om hun taken mee te delen.
- 38% van de mantelzorgers ervaart gezondheidsklachten door het mantelzorgen.
- 73% van de mensen vindt dat de gemeente meer aandacht moet besteden aan burenhulp, mantelzorg en vrijwilligerswerk. De deelnemers zien vooral een rol voor de gemeente bij het samenbrengen van mensen die burenhulp of ondersteuning nodig hebben en de mensen die deze ondersteuning bieden.

### **Verbeter mantelzorgondersteuning en respijtzorg**

- Ongeveer een kwart van de mantelzorgers kan er niet even een paar dagen tussenuit. 32% van de mantelzorger zegt dat de afstemming met de professionele zorg niet naar wens verloopt. Slechts 26% zegt voldoende informatie te krijgen over hulp en hulpmiddelen om mantelzorgtaken goed te kunnen vervullen. *Besteed als gemeente in de zorginkoop aandacht aan de afstemming van de professionele zorg en de mantelzorg.*
- 40% beoordeelt de mantelzorgondersteuning als voldoende tot goed. Menigeen ziet mogelijkheden om mantelzorgondersteuning te verbeteren. Zoals een betere vindbaarheid van mantelzorgondersteuning maar ook het beter afstemmen van de mantelzorgondersteuning op de behoefte van mensen die zorgen voor een naaste met psychische of psychiatrische problemen. *Breng als gemeente de mogelijkheden in kaart om de mantelzorgondersteuning en respijtzorg-waardoor de mantelzorger wordt ontlast - te verbeteren.*

## Het gesprek

### Het gesprek als belangrijke schakel

De Wmo 2015 beoogt toegankelijke en passende zorg en ondersteuning te bieden aan mensen, zodat zij eigen regie kunnen voeren en kunnen meedoen in de samenleving op een manier zoals zij wensen en die bij hen past. Een belangrijke schakel om tot deze zorg en ondersteuning te komen, is het gesprek met de gemeente.

1600 mensen in de raadpleging hebben het afgelopen jaar een gesprek met de gemeente gehad over zorg en ondersteuning vanuit de Wmo. Deze de peiling laat zien – net als de eerdere peiling dit voorjaar - dat er in dit contact tussen gemeente en burger op belangrijke punten verbeteringen nodig zijn. Zo zouden gemeente en inwoner veel meer samen moeten bedenken hoe er samenhangende zorg op de verschillende levensterreinen geboden kan worden. Verder moet er ook betere en makkelijk bereikbare informatie komen over de toegang tot ondersteuning uit de Wmo en over onafhankelijke cliëntondersteuning.

### Zorg dat mensen voorafgaand aan het gesprek goed geïnformeerd zijn

- 39% van de mensen die een gesprek heeft gehad over zorg en ondersteuning vanuit de Wmo, is (heel) ontevreden over de informatie betreffende toegang en procedures. 57% van de mensen weet niet dat er gebruik gemaakt kan worden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Van de mensen die gebruik gemaakt hebben van onafhankelijke cliëntondersteuning, is 72% hierover (heel) tevreden. *Informeert mensen bij het inplannen van een gesprek over de toegang, procedures en de mogelijkheden van onafhankelijke cliëntondersteuning. Want het is een taak van de gemeente om er voor te zorgen dat mensen het gesprek goed geïnformeerd en goed voorbereid kunnen voeren.*

### Informeert mensen tijdig over eigen betalingen en eigen bijdragen

- 49% is ontevreden over de wijze waarop de financiële situatie in beeld gebracht is met het oog op extra zorgkosten en eigen bijdragen. 39% is van mening dat de uitkomst financieel niet haalbaar is vanwege de eigen bijdrage en stapeling van kosten. *Het is daarom verstandig om mensen voorafgaand, in het gesprek en ook in het verslag zoveel als mogelijk te informeren over eigen betalingen en eigen bijdragen om te voorkomen dat aangereikte oplossingen achteraf financieel niet haalbaar zijn. Kijk in het gesprek dus niet alleen naar wat er nodig is aan ondersteuning maar ook naar de financiële draagkracht. U kunt daarbij gebruik maken van een richtinggevende minimum/maximum tarieftabel.*

### Zorg dat degene die het gesprek voert namens de gemeente goed toegerust is

- 36% is (heel) ontevreden over de deskundigheid van degene die namens de gemeente het gesprek voert. 39% is (heel) ontevreden over de wijze waarop tijdens het gesprek de situatie op alle levensterreinen in kaart is gebracht. 40% is (heel) ontevreden over de wijze waarop tijdens het gesprek samen naar een passend ondersteuningsaanbod is gekeken. *Zorg dat degene die het gesprek voert goed toegerust is. Hiermee wordt voorkomen dat aangereikte oplossingen niet passen bij de ondersteuningsbehoefte.*

### Zorg voor goede informatie over bezwaar en beroep

- 39% geeft aan dat de situatie integraal, op alle levensterreinen, in kaart is gebracht. Toch is slechts 20% van mening dat de uitkomst precies is wat men nodig heeft. 11% zegt dat de ontvangen zorg en ondersteuning het probleem oplost. 41% is van mening dat de uitkomst uitgaat van onrealistische (extra) ondersteuning vanuit het eigen netwerk. Ook worden ontoereikende pgb-tarieven als knelpunt genoemd. 38% is (heel) ontevreden over de informatie over klachten en geschillen. *Zorg voor goede informatie over hoe mensen bezwaar en beroep kunnen aantekenen wanneer zij het niet eens zijn met een beschikking.*

- Als de maatwerkvoorziening wordt toegekend, dan kan gekozen worden voor verstrekking in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb). Er moet dan voldaan worden aan twee voorwaarden: 1) In staat zijn het pgb zelf te kunnen beheren. 2) Met het pgb veilige en kwalitatief goede ondersteuning inkopen. Een flink deel van de mensen (37%) zegt dat de mogelijkheid van een pgb niet is aangeboden. *Wacht niet tot de toewijzing van een maatwerkvoorziening, maar informeer mensen al tijdens het gesprek over de mogelijkheden en voorwaarden van een pgb.*

#### **Informeert mensen met overgangsrecht**

- Heeft u als gemeenten de indicaties ambtshalve verlengd? *Informeert mensen met overgangsrecht tot welke datum de indicatie ambtshalve wordt verlengd en vóór wanneer mensen een uitnodiging voor een gesprek ontvangen.*

#### **Tot slot**

Dit factsheet is een resultaat van de vierde digitale raadpleging uit de cliëntenmonitor van het programma Aandacht voor iedereen. De factsheet gaat in op een selectie van de uitkomsten. Met name de uitkomsten waar we gemeenten op willen wijzen.

De volledige rapportage over de uitkomsten wordt december 2015 verwacht. In de AVI-nieuwsbrief en op [www.aandachtvooriedereen.nl](http://www.aandachtvooriedereen.nl) leest u hierover meer. Hier vindt u ook de uitkomsten van eerdere digitale raadplegingen.

#### **Over aandacht voor iedereen**

Het programma 'Aandacht voor iedereen' is opgezet om leden van Wmo-raden en belangenbehartigers te informeren over de transitie en de transformatie van de AWBZ-begeleiding en hen te adviseren over hun rol daarbij. Daarnaast monitort het programma de gevolgen van deze verandering voor cliënten en mantelzorgers.

Het programma 'Aandacht voor iedereen' wordt gefinancierd door VWS. De bij het programma betrokken landelijke organisaties zijn: Ieder(in), Koepel Wmo-raden, LPGGz, Mezzo, Oogvereniging, ouderenorganisaties PCOB, Unie KBO, NOOM, NVOG, patiëntenfederatie NPCF, Per Saldo en Zorgbelang Nederland.