

POSTADRES  
Postbus 20  
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES  
Hengelosestraat 51

TELEFOON  
14 0 53

Aan de leden van de gemeenteraad

in afschrift aan:

- de leden van de Wmo-raad
- de leden van de Cliëntenraad Werk en Inkomen

DATUM  
11 juli 2017

ONS KENMERK  
1700073956

BEHANDELD DOOR  
G.J. Dogger

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER  
(053) 481 79 10

ONDERWERP  
Aanbieding onderzoeksrapporten Wmo

Geachte leden van de Raad,

Hierbij bieden wij u de rapportages aan van twee onderzoeken die wij de afgelopen tijd onder onze Wmo-cliënten hebben gehouden.

1. “Participatie en redzaamheid van mensen met een beperking”, de eindrapportage van het onderzoek met behulp van de IPA-MO (Impact op Participatie en Autonomie van Maatschappelijke Ondersteuning). Deze vragenlijst meet hoe mensen met een beperking, in de context van de formele en informele ondersteuning die zij krijgen, functioneren in huiselijke kring en in de bredere maatschappij. Het oordeel van betrokken personen zelf staat daarbij centraal. Het betreft hier de meting van eind 2016 als vervolg op de nulmeting van eind 2014.
2. De factsheet “Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016” (I&O Research). De Wmo verplicht gemeenten jaarlijks vóór 1 juli een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren. Daarbij moeten in ieder geval de 10 landelijk vastgestelde vragen worden voorgelegd aan een representatieve steekproef van Wmo-cliënten. De factsheet bevat de resultaten van het onderzoek dat in mei jl. is uitgevoerd, vergeleken met de resultaten van het CEO over 2015.

#### **Verschillen tussen beide onderzoeken**

Het onderzoeken verschillen van elkaar op enkele punten:

- de samenstelling van de onderzoekspopulatie  
Bij het CEO gaat het om cliënten Wmo-breed. Het IPA-MO onderzoek richt zich uitsluitend op de groep cliënten met een voorziening OZL en/of OMD (de groep “nieuwe cliënten”, die vóór 2015 vanuit de AWBZ werd ondersteund en die - zeker waar het ouderen betreft - met zwaardere beperkingen te maken heeft dan de 'gemiddelde' Wmo cliënt). Het CEO beperkt zich tot de globale lijnen, terwijl het IPA-MO meer een diepte-onderzoek is naar de situatie van de “oude” Wmo-cliëntengroep.

- de omvang van de steekproef  
Aan het IPA-MO onderzoek hebben 630 mensen meegedaan van een totale groep van 2340 OZL/OMD cliënten. Voor het CEO is, conform de voorgeschreven regels, een aselecte steekproef van 1000 cliënten getrokken uit het totale Wmo-clieñtenbestand. Daarvan hebben 342 mensen de vragenlijst ingevuld (via internet of schriftelijk). Daarmee voldoet dit onderzoek aan de nauwkeurigheidsmarges die door het Ministerie worden gesteld.
- de vraagstelling  
De vragen in het CEO (m.n. 8, 9 en 10) vragen of mensen met de ondersteuning beter af zijn dan zonder die ondersteuning. De IPA-MO vraagt in hoeverre mensen met de ondersteuning kunnen functioneren op verschillende leefgebieden. Het CEO laat dus zien of ondersteuning effect heeft (iets toevoegt), de IPA-MO laat zien waar dat effect dan op uitkomt (resultaat in termen van de ervaren redzaamheid en participatie in de samenleving).

### **Wat gaat goed?**

#### *Verbetering cliëntervaringen*

Het CEO laat op alle onderdelen een verbetering van de resultaten zien. Het sterkst als het gaat om het contact met de gemeente. We mogen concluderen dat bereikbaarheid, snelheid en m.n. de wijze waarop wijkcoaches en consultants ondersteuningsvragen benaderen in de ogen van cliënten aanzienlijk zijn verbeterd. Ook de bekendheid met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner is toegenomen.

#### *De inzet van algemene voorzieningen neemt toe*

Er is een verschuiving te zien van de inzet van maatwerkvoorzieningen naar meer algemene voorzieningen, een belangrijke doelstelling in ons beleid. Bij de oudere leeftijdsgroepen betreft dat vooral de nieuw opgezette ontmoetingscentra en de huiskamers van de buurt. Bij de andere leeftijdsgroepen betreft het meer de sportvereniging, culturele activiteiten, en het maatschappelijk werk.

#### *Toename van ondersteuning vanuit het sociaal netwerk*

De ondersteuning vanuit het sociaal netwerk (mantelzorg, familie) geeft in het algemeen en in bijna alle leeftijdsgroepen een toename te zien. Ook dit is een belangrijke doelstelling in het Wmo-beleid. De rol van vrijwilligers is daarbij echter nog niet groot. De toename van ondersteuning die mensen zelf organiseren zit bij ouderen (66-plussers) vooral in meer inhuur van particuliere huishoudelijke hulp (van 10% in 2014 naar 24% in 2016); de inzet van mantelzorg in deze groep is iets minder geworden.

#### *Financiële zelfredzaamheid*

Het aantal mensen dat in een schuldregelingstraject zit is afgenomen en de financiële zelfredzaamheid van mensen die Wmo-ondersteuning ontvangen is (licht) verbeterd.

### **Wat kan beter?**

Op een aantal gebieden beoordelen de respondenten hun redzaamheid en maatschappelijk functioneren iets lager dan bij de nulmeting. Verschillende grafieken in het IPA-rapport laten een kleine daling zien, maar in de meeste gevallen geven begeleidingscliënten hun kwaliteit van leven nog wel een voldoende. Een uitzondering daarop zijn de groep oudere cliënten (ouder dan 66 jaar) en de groep mensen (al dan niet met een Wmo-voorziening) die niet aan de arbeidsmarkt deelneemt.

#### *Oudere Wmo-clieñten ervaren een lagere kwaliteit van leven*

Uit de resultaten komt naar voren dat de groep oudere OZL/OMD-clieñten (66 jaar e.o.) meer dan in 2014 aangeeft onvoldoende zelfredzaam te zijn en een lage kwaliteit van leven te ervaren. Op alle leefgebieden, met uitzondering van het beheer van hun financiën, beoordelen zij hun functioneren in het dagelijks leven lager.

Mogelijk hebben ouderen, nu zij langer zelfstandig moeten wonen, zwaardere beperkingen die onvoldoende worden gecompenseerd met (uitbreiding van) zorg. Niet alleen de ondersteuning bij het huishouden vanuit de Wmo, maar ook de persoonlijke verzorging/wijkverpleging die door zorgverzekeraars in deze leeftijdsgroep wordt verstrekt is afgenomen (van 57 naar 35%).

#### *Maatschappelijke participatie en werk*

Mensen met een langdurige bijstandsuitkering en een deel van de groep Wmo-cliënten die geen betaald werk hebben (m.n. degenen met psychische of licht-verstandelijke beperkingen), geeft aan dat zij weliswaar weinig ernstige beperkingen ervaren wat betreft hun zelfredzaamheid (zelfverzorging, taken thuis etc.), maar dat zij maar beperkt meedoen in het maatschappelijk leven (terwijl ze dat wel zouden willen). Zij schatten m.n. hun kansen op werk laag in (vaker dan in 2014) en geven hun kwaliteit van leven vaker een onvoldoende. De deelname aan algemene voorzieningen is veelal beperkt.

#### **De balans**

Twee jaar werken met de nieuwe Wmo is nog te kort om de transformatie en de ambities die we daarbij nastreven al in volle omvang te realiseren, maar deze meting laat al wel enkele positieve effecten zien. Ondanks dat wij daarvoor minder middelen ter beschikking hebben dan er eerder vanuit de AWBZ voor werd uitgegeven. Tegelijkertijd signaleert het onderzoek echter ook punten die extra aandacht verdienen. We doelen daarbij m.n. op de lage waardering van oudere Wmo-cliënten wat betreft hun redzaamheid en participatie, en op de groep mensen (m.n. P-wet-cliënten) die aangeeft dat zij op dit moment niet deelnemen aan de maatschappij op een manier zoals zij eigenlijk wel zouden willen. Wij gaan daarom volop door met de transformatie en met het ontwikkelen van meer (en ook nieuwe) algemene voorzieningen. Ondanks de bezuinigingen willen wij onze inwoners zo gewoon en zo laagdrempelig mogelijk de ondersteuning kunnen bieden die zij nodig hebben.

Wij hopen u met het voorgaande voldoende te hebben geïnformeerd en bieden u hierbij de rapportages aan.

Hoogachtend,

Burgemeester en Wethouders van Enschede,  
de loco-Secretaris,                      de Burgemeester,

(E.A. Smit)

(dr. G.O. van Veldhuizen)

#### Bijlagen:

- factsheet Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2016
- Participatie en redzaamheid van mensen met een beperking. Resultaten 1-meting in Enschede.