

Reactie op input extra vraag voor het CEO Wmo 2020

Ben net als [] in zijn vragen zeer benieuwd naar de communicatie met de klanten.

De vraag op het lijstje : Hebt u door corona minder hulp gekregen? zou ik voor de duidelijkheid nog wat willen verdiepen met:

a) komt dat omdat u zelf de hulp tijdelijk niet wilde hebben vanwege de kans op besmetting?

b) of komt dat omdat de thuiszorg de hulp niet wilde laten komen vanwege de kans op besmetting?

Deze twee vragen verwerken we in de vragenlijst

Ik weet dat er klanten zijn geweest die de hulp tijdens de eerste golf niet in huis wilden hebben ondanks dat ze die nodig hadden uit angst voor besmetting.

De vraag van [] over . Hoe is het gegaan met verlenging van de indicatie? zou ik willen aanvullen met: Hebt u daarover van te voren een brief van de gemeente of thuiszorg gehad waarin u gewaarschuwd werd over het aflopen van de indicatie? En daarna is die soepel verlopen . etc Die tussen vraag wil ik graag om dat [] de gemeenten heeft verplicht klanten daarover op tijd te informeren. Ik wil weten of dat in Groningen ook is gebeurd

De vraag over de eventuele verlenging van de indicatie verwerken we niet in het onderzoek We sturen als gemeente geen brief bij een aflopende indicatie Voor de vraag of een herindicatie soepel is verlopen, verwijzen we graag naar het onlangs uitgevoerde tevredenheidsonderzoek Hierin wordt dit onderwerp uitgebreid behandeld

Tenslotte maar dat is wat in een ander verband ben ik benieuwd naar de ervaringen van de 200 klanten die op basis van de herindicatie operatie zijn uitgestroomd uit de huishoudelijke hulp Ik vraag dat omdat klanten die geen voorziening hebben gekregen net als mantelzorgers nooit worden meegenomen in de jaarlijkse wmo-enquête.

Bovenstaande vraag valt niet binnen de scope van dit onderzoek Dit onderzoek is specifiek gericht op de ervaringen en tevredenheid van inwoners met een Wmo-maatwerkvoorziening

Het is nog steeds een behoorlijk ontregelende tijd. Er is veel te doen geweest over gebrek aan beschermende materialen voor zorgmedewerkers, waaronder ook begrepen de huishoudelijke hulpen. Zo rijst de vraag of huishoudelijke hulpen de toegang is ontzegd vanwege angst voor besmetting bij cliënten. Dat is dus geen vraag over de tevredenheid, maar wel een kwestie die dieper ingaat op de voorliggende kwestie.

Zie bovenstaande Deze vraag verwerken we (in iets andere bewoordingen) in het onderzoek

Verder speelt ook dat veel mensen thuis verder in een isolement terecht komen en dreigen te vereenzamen Kan daarop ook worden gevraagd?

In de huidige situatie is deze vraag van toepassing op iedereen Dit gaat meer over de algemene impact van de coronamaatregelen Gezien het doel van het onderzoek, namelijk het meten van de client-ervaringen met Wmo-maatwerkvoorzieningen, nemen we deze vraag niet over in de vragenlijst

En over het functioneren van de WIJ teams? Hoe wordt dat ervaren?

Er worden in de vragenlijst vier vragen gesteld over de tevredenheid over de gesprekken met de WIJ. Daarnaast hebben we dit onderwerp behandeld in de interviews in 2020. Graag verwijzen we naar de uitkomsten van dit onderzoek. Ook voert de WIJ zelf onderzoek uit naar de tevredenheid van de dienstverlening.

Maar afgezien van de algemene en achterliggende vragen zijn er de heel concrete vragen. Zoals wij het ervaren is het het meest effectief als je die gerichte vragen stelt. Niet te algemeen, want dat is voor de meeste gebruikers van hulp te vaag en te abstract.

Mee eens

De volgende vragen adviseren wij.

Hoe is het gegaan met de verlenging van de indicatie? Is die soepel verlopen of was dat een probleem?

Wij hebben geen zicht of er inwoners in de bevroegde groep zitten die een verlenging hebben gehad. De uitkomsten zullen dus niet perse kloppend zijn als we deze vraag opnemen. Daarnaast hebben we de ervaringen met de herindicaties behandeld in het onderzoek van 2020.

Heeft u in verband met corona een telefonische indicatie gehad? Of gewoon thuis? Ging dat gesprek naar wens?

Heeft de zorgaanbieder u gewezen op de corona-regels? (waren die duidelijk voor u?)

Heeft de hulp gevraagd of u coronaklachten had?

Heeft de hulp de coronamaatregelen nageleefd? Had hij/zij de benodigde bescherming (mondkapjes e.d. bij zich)?

Heeft u vervangende hulp gekregen bij ziekte van uw vaste hulp?

Heeft de hulp ook boodschappen voor u gedaan (toen u dat zelf niet durfde)?

Bovenstaande vragen zijn te specifiek voor het onderzoek (het gaat om de algemene tevredenheid). We kiezen ervoor om een open opmerkingenveld op te nemen. Hierin kunnen de bevroegde inwoners bevindingen opschrijven. Dit mag over van alles gaan, en hierbij kunnen ze dus ook op bovenstaande ingaan.

Zou het ook een vraag kunnen zijn of je door uitval van je hulp ook een vervanger, binnen redelijke termijn, hebt gekregen?

Zie bovenstaande

BLOK 7: Effect(en) van corona

Sinds maart 2020 hebben we te maken met het coronavirus. Wij zijn benieuwd of dit invloed heeft gehad op de Wmo-hulp die u heeft gekregen.

18. Is de Wmo-hulp die u ontvangt (tijdelijk) veranderd door de coronacrisis?

Ja Nee Weet niet/geen mening N v t

De hulp is ondanks Corona gelijk
gebleven

Ik heb meer hulp nodig en
gekregen

Ik heb door Corona minder hulp
gekregen

Ik ben door Corona meer gaan
(video)bellen met mijn hulp

De hulp die ik nu ontvang is
voldoende en
daarna dezelfde opties als
hiervoor

We nemen de aanpassingen qua vraagstelling over De laatste toegevoegde vraag nemen we niet over Dit kan namelijk over veel meer dan alleen corona gaan