

## **Rapportage** **Onafhankelijke cliëntondersteuning sociaal domein in de** **gemeente Arnhem**

**Periode: 2018**

Datum: 19 april 2019  
Naam: Annemieke Spijker  
Telefoon: 06-53886809  
E-mail: [annemiekespijker@adviespuntzorgbelang.nl](mailto:annemiekespijker@adviespuntzorgbelang.nl)

Adviespunt Zorgbelang – regio Gelderland|Utrecht  
Postbus 5310 • 6802 EH Arnhem  
Weerdjesstraat 168 • 6811 JH Arnhem  
Telefoon 026 384 28 22  
[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)  
[adviespunt@zorgbelang gelderland.nl](mailto:adviespunt@zorgbelang gelderland.nl)

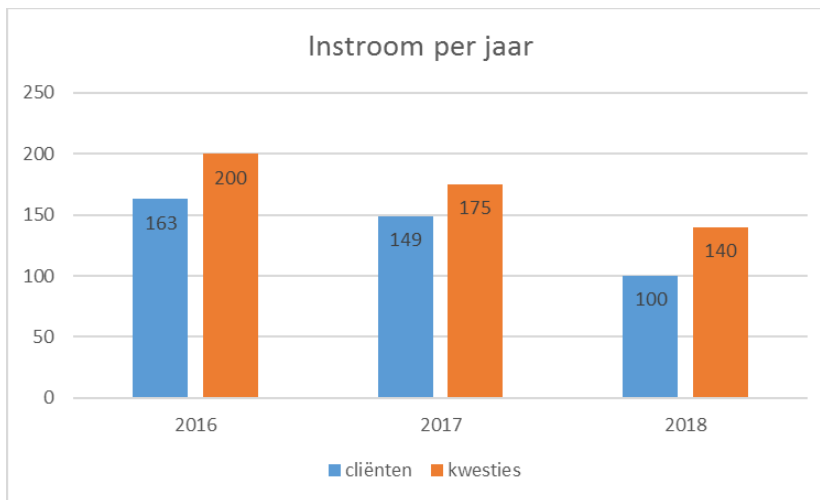
## 1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de onafhankelijke cliëntondersteuner van het Adviespunt Zorgbelang met betrekking tot de gemeente Arnhem. Deze rapportage beslaat het jaar 2018.

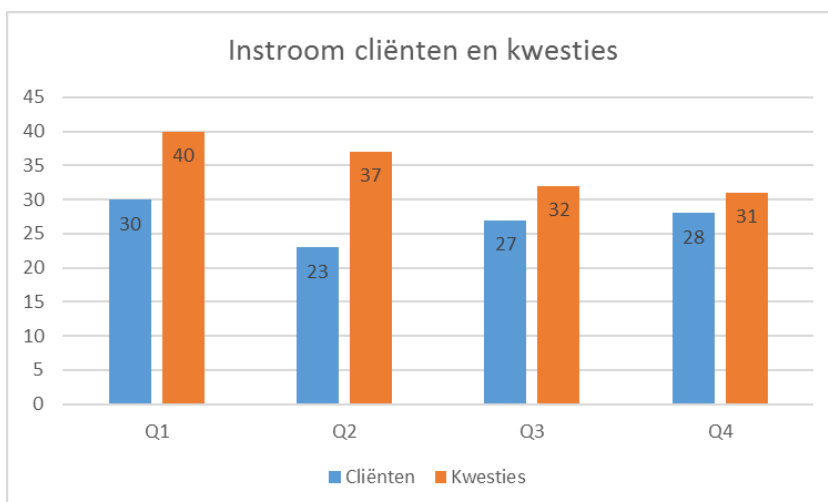
## 2. Aantal cliënten en kwesties

In onderstaand figuur vindt u het aantal cliënten en het aantal kwesties. Een inwoner kan meerdere kwesties aandragen. Bijvoorbeeld wanneer hij of zij een vraag heeft over de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en tevens ontevreden is over de wijze waarop de medewerker van een wijkteam of een zorgaanbieder hem of haar te woord heeft gestaan.

In 2018 zijn 140 nieuwe kwesties door 100 cliënten gemeld.

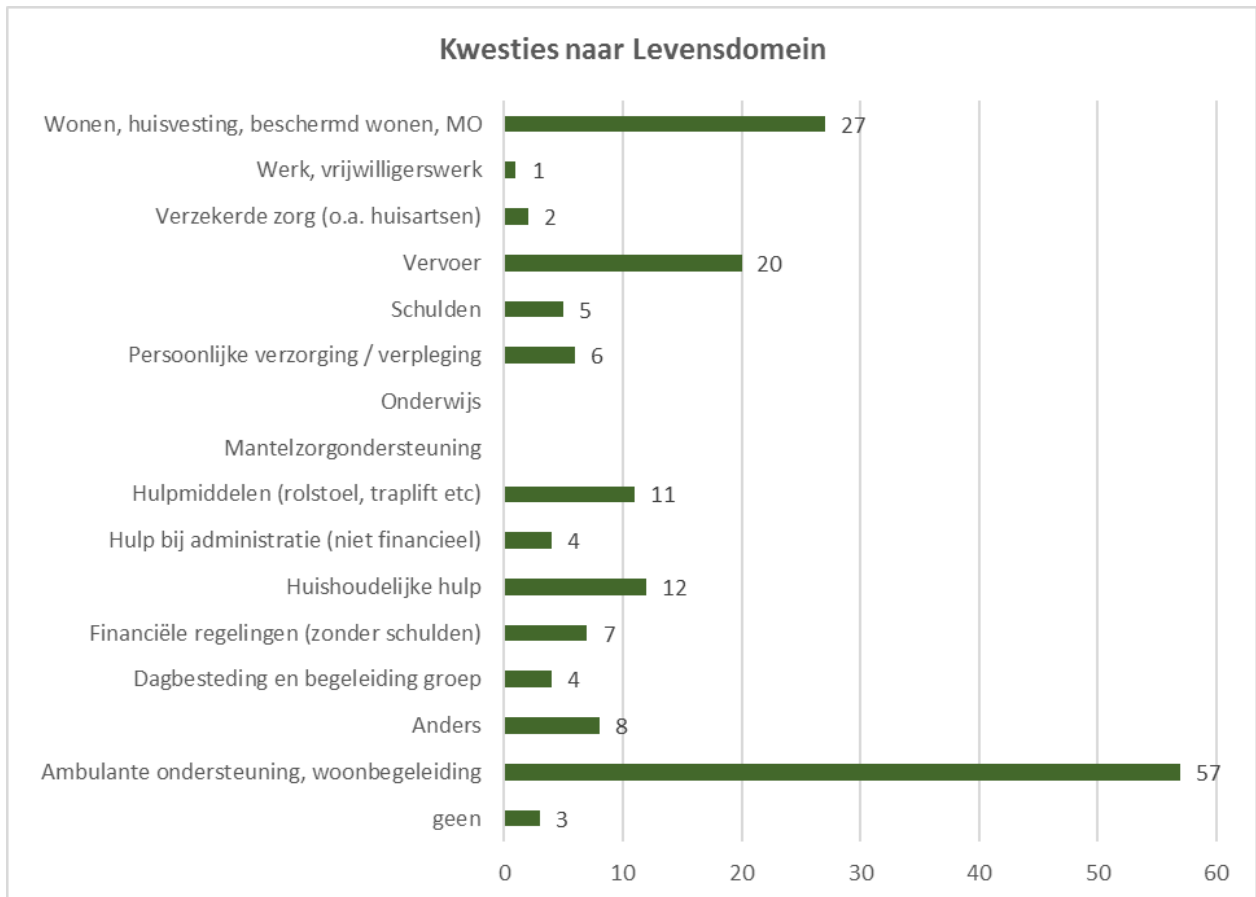


De toestroom van vragen van inwoner is gedurende het jaar vrij stabiel gebleken. Hieronder ziet u de verdeling per kwartaal. De nieuwe inwoners per kwartaal tellen niet op tot het jaartotaal in de andere grafiek. Dat komt doordat een inwoner die zich in kwartaal 1 en kwartaal 3 meldt, bij het overzicht per kwartaal 2 maal als nieuw geteld wordt en in het jaaroverzicht niet. Een mogelijke verklaring van de dalende aantallen zou kunnen zijn omdat de instroom van nieuwe inwoners bij het de wijkteams ook afneemt. Daarnaast concludeert het Adviespunt wel dat de complexiteit van de vragen toeneemt, waardoor een ondersteuning meer tijd kost.

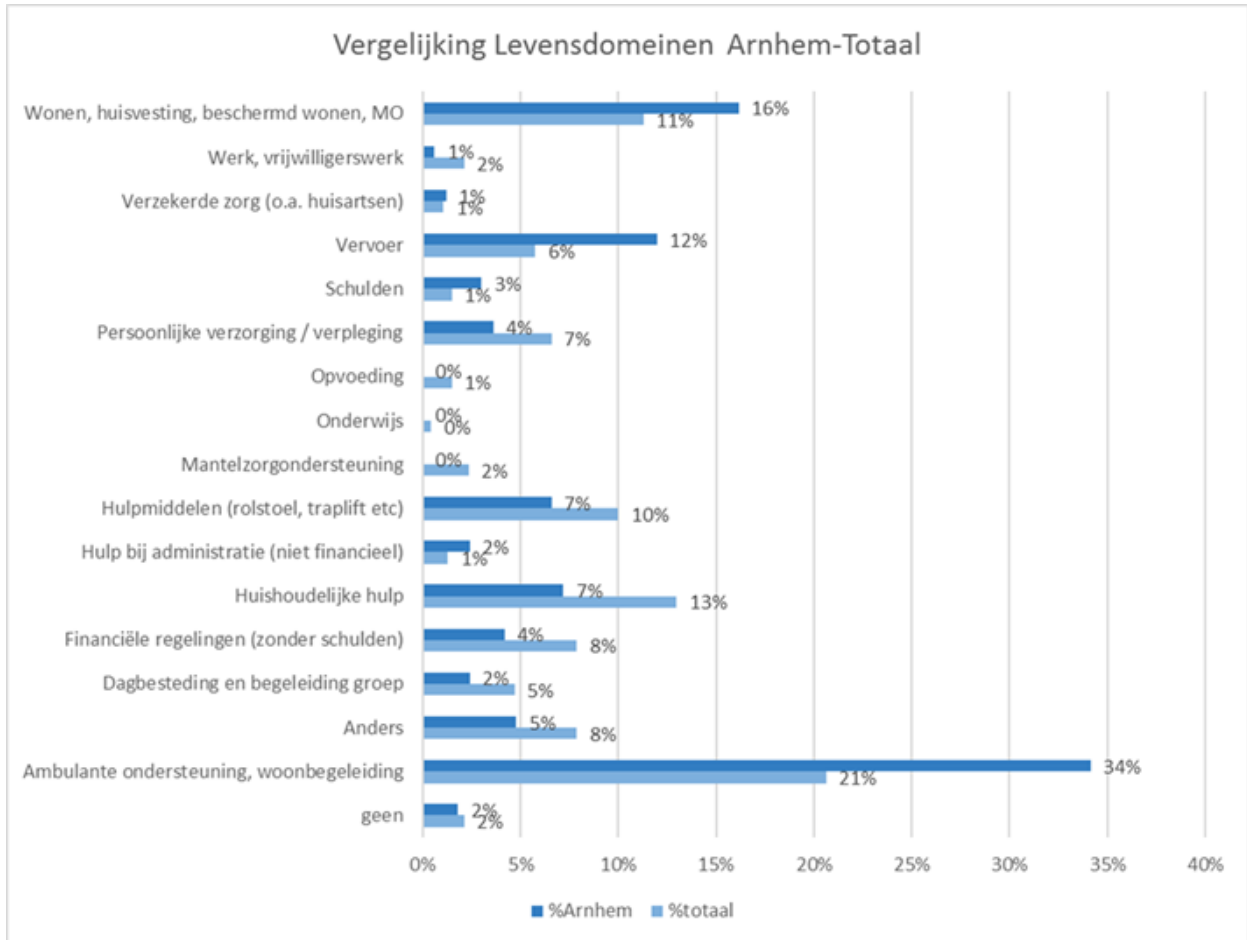


### 3. Leefdomein

In onderstaande tabel is te zien welk leefdomein van toepassing is als inwoners contact opnemen met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Bij één inwoner kunnen meerdere levensdomeinen een rol spelen.

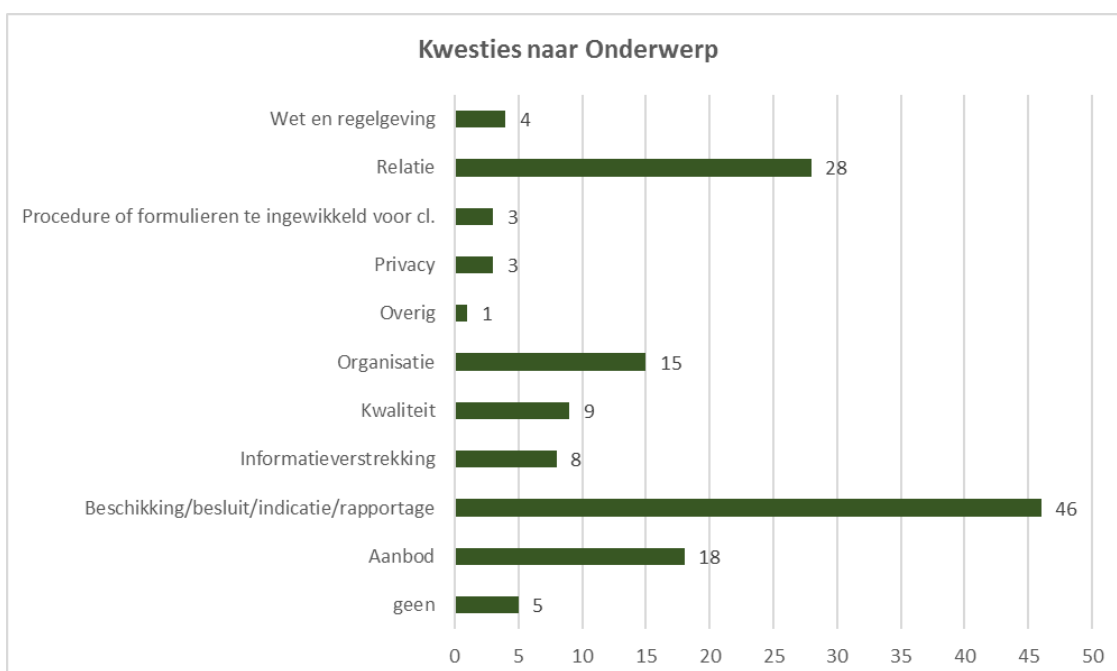


In de tabel op de volgende pagina kunt u zien hoe Arnhem het doet ten opzichte van andere gemeenten als het gaat om de levensdomeinen. Het gaat hierbij om de vergelijking van Arnhem met het totaal van 24 gemeenten waarin Adviespunt Zorgbelang de onafhankelijke cliëntondersteuning biedt. Te zien is dat inwoners die zich melden bij de cliëntondersteuner in Arnhem meer dan gemiddeld te maken hebben met ambulante ondersteuning, woonbegeleiding en beschermd wonen. Dit kan komen omdat Arnhem een kerngemeente is. Daarnaast hebben inwoners meer dan gemiddeld te maken met vervoer en minder dan gemiddeld met huishoudelijke hulp en hulpmiddelen.



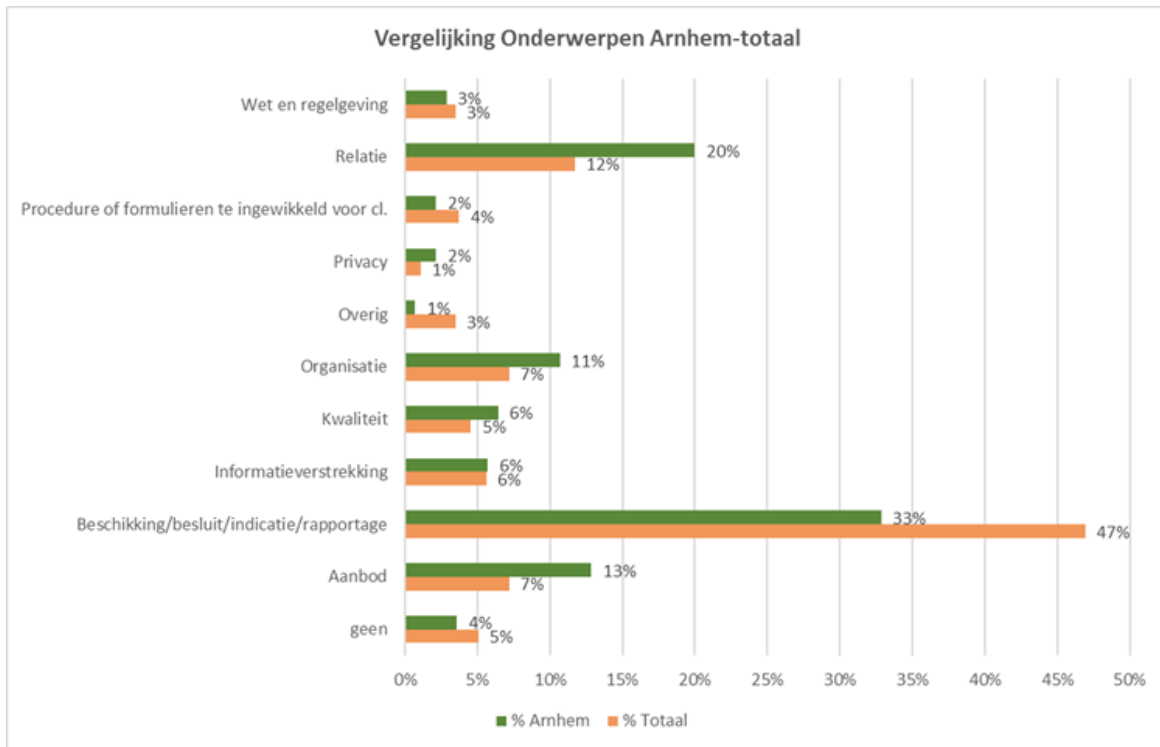
#### 4. Onderwerp

De meeste kwesties gaan over de aanvraag van een indicatie en over de bejegening die inwoners ervaren in het contact. Het onderwerp aanvraag indicatie komt altijd vaker voor omdat deze ook wordt ingevuld als er sprake is van ondersteuning bij een keukentafelgesprek.



Hoewel de meeste kwesties over de aanvraag van een indicatie gaan, is dit in Arnhem relatief minder het geval dan bij andere gemeenten, zoals in de tabel hieronder is te zien.

Daarnaast is te zien dat inwoners in Arnhem meer dan gemiddeld te maken met kwesties over de bejegening (relatie), organisatie, aanbod en privacy. Onder aanbod wordt verstaan dat inwoners niet de hulp kunnen vinden/krijgen die ze voor zichzelf geschikt vinden.



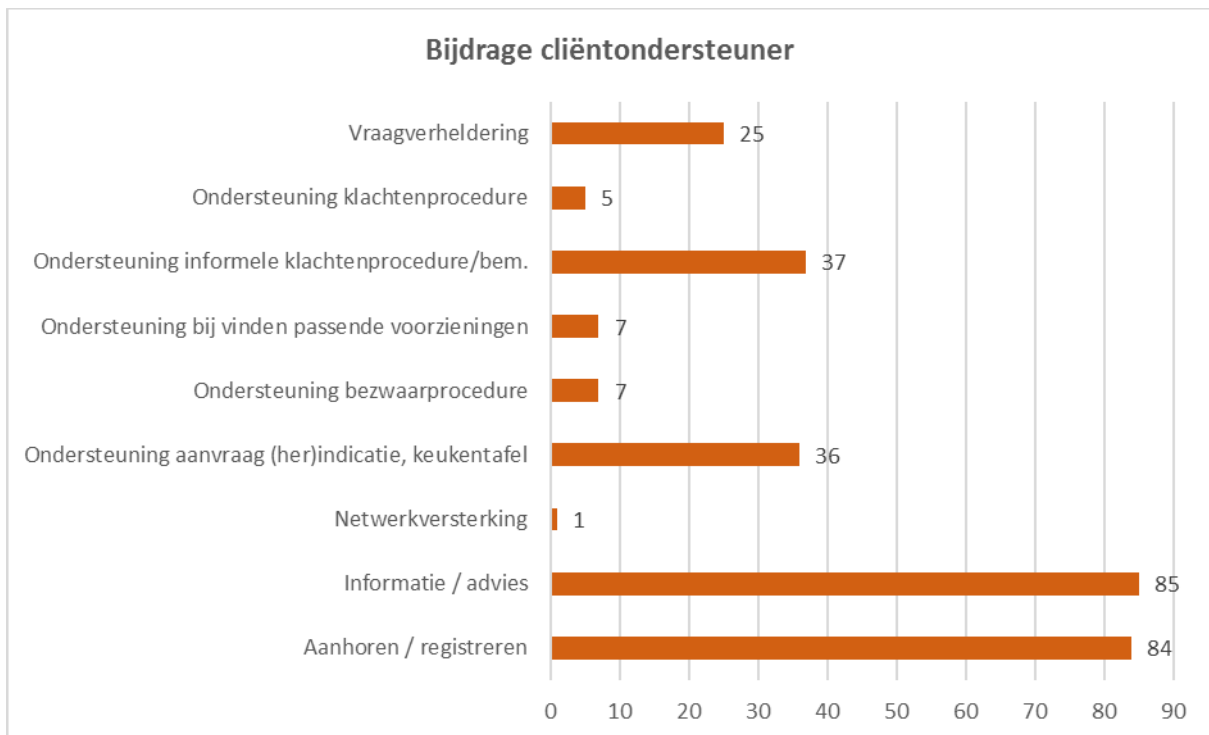
## 5. Afdelingen en organisaties waar de kwesties over gaan

In de tabel hieronder is te zien dat de meeste kwesties over de wijkteams gaan.

Organisatie	Totaal
<i>Het Droombankje</i>	1
<i>Di-Rumah</i>	1
<i>Gemeente Arnhem algemeen</i>	12
<i>RIBW</i>	4
<i>Hulpmiddelen centrum</i>	1
<i>Medipoint</i>	1
<i>Pluryn</i>	1
<i>Rigtergroep</i>	3
<i>Stichting Onderdak</i>	5
<i>Driestroom</i>	2
<i>Philadelphia</i>	4
<i>Herzorg</i>	2
<i>Zorg Centraal NL</i>	1
<i>Zorggroep Kans</i>	4
<i>4 your care</i>	1
<i>Iriszorg</i>	1
<i>Waalstaete</i>	1
<i>CAK</i>	1
<i>UWV</i>	1
<i>Bewindvoerder</i>	1
<i>Wijkteam Centrum, Spijkerkwartier, Arnhemse Broek</i>	14
<i>Wijkteam De Laar/ Elden</i>	4
<i>Wijkteam Malburgen</i>	13
<i>Wijkteam Noord-Oost</i>	11
<i>Wijkteam Noord-West</i>	9
<i>Wijkteam Presikhaaf</i>	12
<i>Wijkteam Rijkerswoerd, Vredenburg, Kronenburg</i>	15
<i>Wijkteam Schuytgraaf-Elderveld</i>	3
<i>Onbekend</i>	11
<b>Totaal</b>	<b>140</b>

## 6. Bijdrage cliëntondersteuner en het resultaat

In onderstaande tabel is te zien welke ondersteuning de onafhankelijke cliëntondersteuner de inwoner heeft geboden. Per inwoner kunnen dat meerdere vormen van ondersteuning zijn. Naast deze specifieke ondersteuning is aan alle inwoners informatie en advies gegeven, bij 36 van de 140 kwesties is er ondersteuning geboden bij een keukentafelgesprek en bij 37 van de 140 kwesties is de onafhankelijke cliëntondersteuner mee geweest naar een gesprek met het wijkteam of een zorgaanbieder om te bemiddelen.



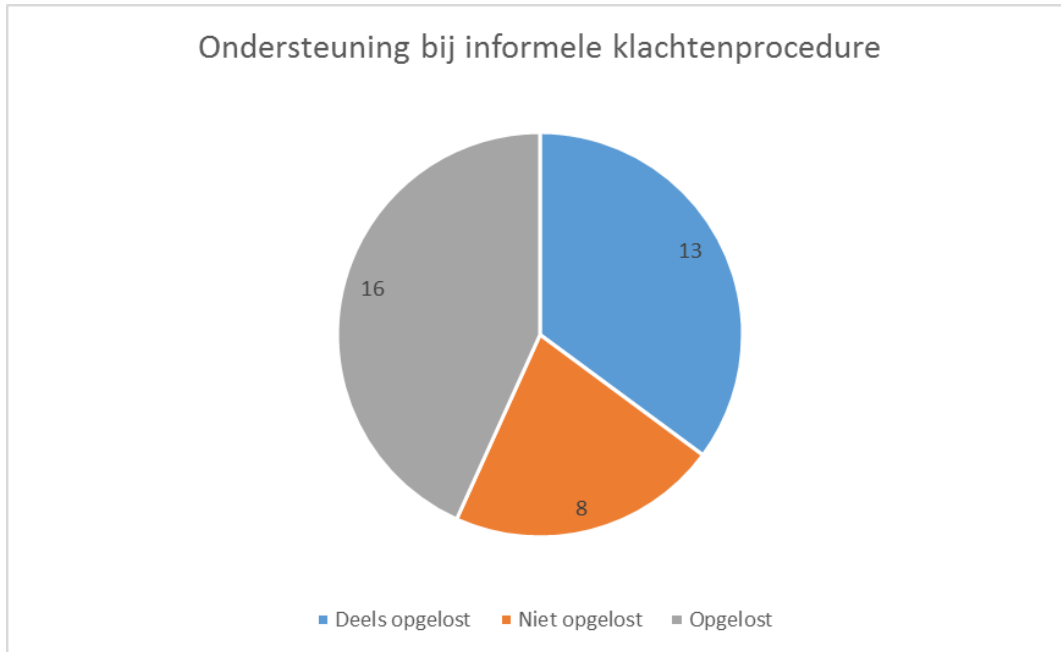
### *Keukentafelgesprek:*

In 2018 heeft de onafhankelijke cliëntondersteuner 36 keer ondersteund bij een keukentafelgesprek. Deze gesprekken verlopen over het algemeen positief. Er is veel aandacht voor alle levensdomeinen van de inwoner.

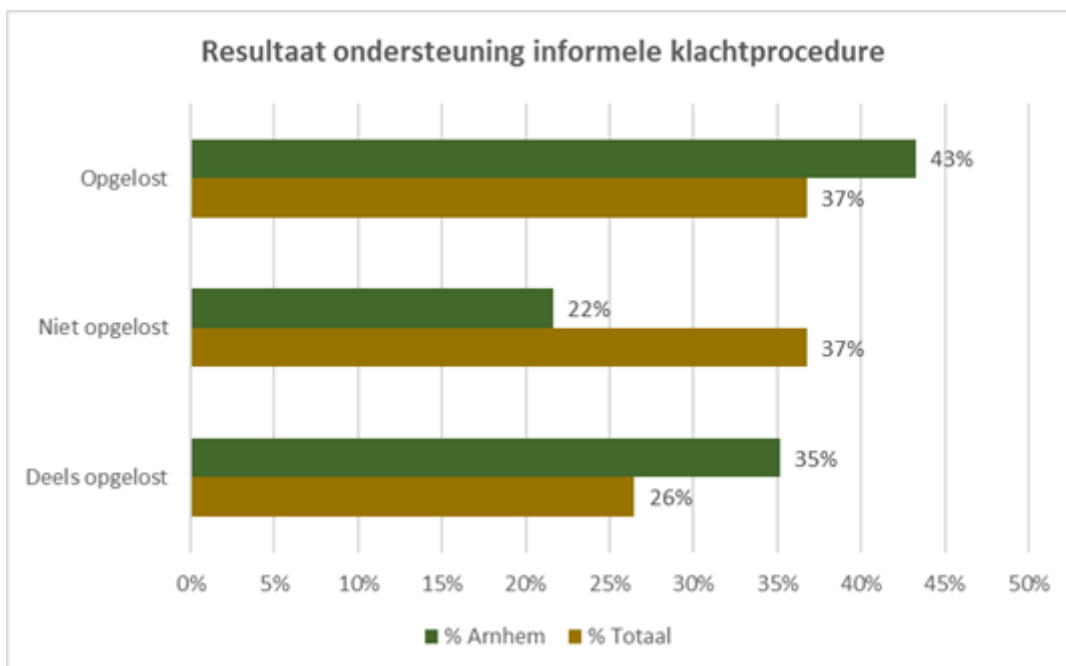
### *Ondersteuning informele klachtenprocedure/bemiddeling:*

In 2018 heeft de onafhankelijke cliëntondersteuner 37 keer ondersteund bij een informele klachtenprocedure bij de wijkteams of de zorgaanbieder. De rol van de cliëntondersteuner bestaat dan uit het bewaken van het proces, bemiddelen waar mogelijk, en de inwoner ondersteunen. De meeste gesprekken verlopen positief in de ogen van de inwoner en leiden niet tot een formele klacht. Dit is in de lijn van vorige jaren en geeft aan dat onvrede bespreekbaar maken echt iets oplevert voor de inwoner.

Deze ondersteuning kan ook voorkomen bij zorgaanbieders en zit bij de cijfers in.



Dat de informele klachtenprocedure in Arnhem relatief vaker tot een oplossing leidt dan in andere gemeenten is te zien in onderstaande tabel.



**Bezwaar- of klachtenprocedure:**

Vijf inwoners hadden 7 kwesties die zij wilden voorleggen aan de bezwaarcommissie. Daarvan is 1 ongegrond verklaard en 2 gegrond. In één geval heeft de cliëntondersteuner geadviseerd dit bezwaar niet in te dienen. Daarnaast zijn er 3 kwesties door de inwoner ingetrokken.

Twee inwoners die 5 klachten aan de klachtencommissie hadden voorgelegd hebben de procedure afgebroken. Voor één cliënt was daarvan de reden dat de zitting plaatsvond in een hotel in Putten, hetgeen niet met het openbaar vervoer te bereiken was. Dit betrof de klachtencommissie van zorggroep KANS.



## 7. Signalen

Signalering is een van de kerntaken van het Adviespunt Zorgbelang. Dit is een belangrijke taak die kan bijdragen aan verbetering van de kwaliteit van de zorg.

Het Adviespunt Zorgbelang neemt actief contact op met de teamleiders van de wijkteams of de contactpersoon binnen de gemeente indien er zaken zijn die opvallen, en waarbij actie gewenst lijkt. Er hoeft bij deze signalen niet direct door een cliënt over geklaagd te zijn.

In 2018 heeft de cliëntondersteuner een actief signaal afgegeven over Zorggroep Kans. Doordat zij niet meer ingeschreven hadden op de WMO dreigden er inwoners uit hun huis te worden gezet. Naar aanleiding van dit signaal heeft de contactpersoon van de gemeente navraag gedaan bij zorggroep Kans.

Evenals vorig jaar valt het op dat veel van de keukentafelgesprekken zorgvuldig en positief verlopen. Er wordt vaak meegedacht met de inwoner en dit leidt tot tevredenheid.

Een ander positief signaal is dat de cliëntondersteuning goed bekend en volledig geaccepteerd is binnen de wijkteams. In zeer ingewikkelde casussen wordt er ook actief doorverwezen.

De cliëntondersteuners hebben de mogelijkheid om een extra aantekening aan een dossier te hangen als er zaken zijn die ze als opvallend ervaren. Daarin zijn de volgende signalen te vinden.

*- Het valt op dat er veel situaties zijn waarbij de dreiging heerst dat een inwoner op straat komt te staan. Het gebeurt regelmatig dat het wijkteam hierin ook handelingsverlegen is.*

*- Een aantal inwoners belden met signaal dat het tarief voor informele zorg zo laag is geworden dat PGB-houders geen informele zorg meer kunnen vinden.*

*- Vier wijkteammedewerkers hebben inwoners doorverwezen naar het Adviespunt Zorgbelang met een vraag voor ondersteuning bij het doen van een WLZ aanvraag. Dit signaal is gedeeld met de contactpersoon van de gemeente. Afspraak met de gemeente is dat de wijkteams deze aanvragen in behandeling nemen.*

## 8. Overig

In Arnhem zijn de cliëntondersteuners goed onder de aandacht gebracht. Daardoor zijn ze goed vindbaar.

## 9. Tevredenheidsonderzoek

In 2018 zijn er tevredenheidsonderzoeken verstuurd naar de inwoners die gebruik hebben gemaakt. De cliëntondersteuners scoren gemiddeld een 8. Van de inwoners die de enquête hebben ingevuld geeft 69% aan dat de ondersteuning hen iets heeft opgeleverd, 38% geeft aan weer meer controle te ervaren over de eigen situatie en bij 13% heeft de ondersteuning in hun ogen niets opgeleverd. In de tabel hieronder vindt u een aantal antwoorden op de vraag of de inwoners nog tips voor de gemeente hebben. Dit staat in hun eigen woorden beschreven.

Kijk meer naar het individu!! Doe werkelijk zorgvuldig onderzoek alvorens een verzoek af te wijzen en of te wijzigen. Informeer burgers beter. Zorg voor deskundig personeel i.p.v. generalisten. In mijn geval wisten 3 verschillende wijkcoaches en de teamleider vrijwel niets over scootmobielen.

Zorg dat medewerkers van de gemeente niet meer in Mijnplan/Ons plan in het gedeelte dat bestemd is voor de burger dingen kunnen invullen. In mijn geval is dat zonder dat ik dat wist, dus zonder toestemming. Ik

ontdekte dit bij toeval omdat ik inzage eiste in mijn dossier. In de ik-vorm is een verhaal geschreven waar ik niet van wist.

WMO wat gebruiksvriendelijker te maken

Niet alléén kijken naar leeftijd voor dringend noodzakelijke huishoudelijke hulp e.a. In mijn situatie komt het er op neer dat de Gemeente mij dwingt om gebruik te gaan maken van het zwarte circuit huishoudelijke medewerk(st)ers.