

Eindrapportage

Onderzoek Wmo-budget 2015 gemeente Teylingen



Andersson Elffers Felix

Datum

24 oktober 2016

Opdrachtgever

Gemeente Teylingen

Contact

Jasper Sterrenburg
Evelien Rutgers

Referentie

SG19

Inhoud

1 Inleiding	4
1.1 Context	4
1.2 Begeleidingsgroep	4
1.3 Onderzoeksmethode	5
1.4 Leeswijzer	6
2 Wmo-budget Teylingen 2015	7
2.1 Het nieuwe Wmo-budget	7
2.2 Begroting en realisatie van het Wmo-budget	7
2.3 Gebruik van Wmo-voorzieningen in Teylingen	8
3 Uitkomsten enquêtes	12
3.1 Inleiding	12
3.2 Volledige verzilvering Wmo hulp en ondersteuning	12
3.3 Gedeeltelijke of geen verzilvering Wmo hulp en ondersteuning	13
3.4 Geen indicatie, mogelijk wel hulp of ondersteuning nodig	15
3.5 Vindplaatsen	19
4 Uitkomsten gesprekken	20
4.1 Landelijke aandacht voor eigen kracht en bezuinigingen	20
4.2 Sociale teams in Teylingen net gestart	20
4.3 Selectie aan de poort	21
4.4 Levering cliëntgegevens	21
4.5 Eigen bijdrage	22
5 Samenvatting, conclusies en aandachtspunten	23
5.1 Uitvoering onderzoek	23
5.2 Samenvatting onderzoeksresultaten	24
5.3 Conclusies	26
5.4 Aandachtspunten	28
6 Bijlagen	30
6.1 Vragenlijst volledige verzilvering Wmo hulp of ondersteuning	30
6.2 Vragenlijst gedeeltelijke of geen verzilvering Wmo hulp of ondersteuning	31
6.3 Vragenlijst geen indicatie, mogelijk wel Wmo hulp of ondersteuning nodig	33
6.4 Vragenlijst vindplaatsen	34

1 Inleiding

1.1 Context

Net als veel andere gemeenten in Nederland heeft ook gemeente Teylingen te maken met een overschot op het Wmo-budget 2015. Op basis van recent uitgevoerd onderzoek in opdracht van de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Bollenstreek is het beeld dat het overschot in 2015 circa € 1,7 miljoen bedraagt.

In opdracht van gemeente Teylingen heeft Andersson Elffers Felix (AEF) onderzoek gedaan naar de oorzaken van dit overschot. Hierbij stonden de volgende vragen centraal:

1. Wat zijn de oorzaken van het overschot op het Wmo-budget?
2. Hoeveel mensen hebben afgezien van het aanvragen van hulp en ondersteuning?
3. Wat zijn de redenen hiervan?
4. In hoeverre heeft dit te maken met de hoogte van de eigen bijdrage?
5. Wat zijn mogelijke gevolgen voor potentiële cliënten die wel recht hebben op zorg, maar deze niet hebben afgenomen?
6. Wat is de verwachting voor de benutting van het Wmo-budget in de komende jaren?

1.2 Begeleidingsgroep

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een begeleidingsgroep bestaande uit vertegenwoordigers van:

- gemeente Teylingen
- ISD Bollenstreek
- twee zorgaanbieders die Wmo hulp en ondersteuning in Teylingen aanbieden
- Stichting ZON
- WMO Adviesplatform gemeente Teylingen
- MEE Zuid-Holland Noord

Er zijn twee bijeenkomsten met de begeleidingsgroep georganiseerd: aan het begin van het onderzoek om de onderzoeksmethode af te stemmen en aan het einde om de concept eindrapportage te bespreken. Daarnaast is gedurende de volledige looptijd van het onderzoek digitaal en telefonisch contact geweest met leden van de begeleidingsgroep om praktische zaken zoals de vragen uit de enquêtes en de steekproef af te stemmen. Ook zijn met de leden van de begeleidingsgroep individuele gesprekken gevoerd (zie paragraaf 1.3).

1.3 Onderzoeksmethode

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Deze worden hieronder toegelicht.

Kwantitatieve analyse

Bestanden met gegevens over het gebruik van hulp en ondersteuning via de Wmo in Teylingen zijn geanalyseerd. Door de analyse is inzichtelijk gemaakt hoeveel mensen in 2015 van de verschillende typen hulp en ondersteuning gebruik hebben gemaakt en wat de mate van verzilving is, oftewel in hoeverre daadwerkelijk gebruik is gemaakt van de geïndiceerde Wmo-voorziening. In de analyse is gebruik gemaakt van de gegevens die AEF van de ISD Bollenstreek heeft ontvangen. AEF bedankt de medewerkers van de ISD Bollenstreek voor de tijd die zij hieraan hebben besteed.

Betrokkenheid inwoners Teylingen

Een belangrijk deel van de onderzoeksgegevens is verkregen door middel van enquêtes die bij inwoners van gemeente Teylingen zijn uitgezet. Hierbij is onderscheid gemaakt in drie groepen:

1. **Burgers die in 2015 een indicatie hadden voor hulp en ondersteuning via de Wmo en deze helemaal hebben verzilverd**, oftewel volledig gebruik hebben gemaakt van de hulp en ondersteuning conform indicatie. Door middel van digitale en telefonische enquêtes is aan deze doelgroep gevraagd hoe zij de geleverde hulp en ondersteuning in 2015 hebben ervaren. Daarnaast heeft een aantal cliëntondersteuners van MEE Zuid-Holland Noord gedurende een aantal weken in september 2016 tijdens hun contacten met burgers de vragen uit de enquête voorgelegd. In totaal is van 64 mensen respons ontvangen.
2. **Burgers die in 2015 een indicatie hadden voor hulp en ondersteuning via de Wmo en deze gedeeltelijk of helemaal niet hebben verzilverd**, oftewel in de praktijk gedeeltelijk of helemaal geen gebruik hebben gemaakt van de geïndiceerde hulp of ondersteuning. Door middel van digitale en telefonische enquêtes is aan deze doelgroep gevraagd wat de belangrijkste reden is waarom zij in 2015 de geïndiceerde hulp en ondersteuning niet volledig hebben verzilverd. Daarnaast heeft een aantal cliëntondersteuners van MEE Zuid-Holland Noord gedurende een aantal weken in september 2016 tijdens hun contacten met burgers de vragen uit de enquête voorgelegd. In totaal is van 50 mensen respons ontvangen.
3. **Burgers die in 2015 geen indicatie voor hulp en ondersteuning via de Wmo hadden aangevraagd terwijl ze deze hulp en ondersteuning wel goed zouden kunnen gebruiken**. Deze burgers zijn helemaal niet of heel beperkt in beeld bij de gemeente en zorgaanbieders, maar zouden mogelijk wel geholpen zijn met een Wmo-voorziening. Op verzoek van de gemeente vormde deze groep het zwaartepunt in het onderzoek. Daarom is gekozen voor een maximale steekproef en hebben in september 2016 alle huishoudens in Teylingen een brief ontvangen met de vraag of de lezer geholpen zou zijn met hulp of ondersteuning via de Wmo, maar deze (nog) niet heeft aangevraagd. Aan de mensen voor wie dit geldt, is gevraagd om een bij de brief gevoegde vragenlijst in te vullen en terug te sturen naar de gemeente. Ook konden mensen de vragenlijst digitaal invullen. In totaal is van 380 mensen respons ontvangen waarvan uiteindelijk de input van 256 respondenten nuttig bleek voor de analyse. De inwoners waarvan de enquêteresultaten niet zijn meegenomen, gaven aan dat zij helemaal geen hulp of ondersteuning nodig hebben waardoor zij niet konden worden meegenomen ter beantwoording van de onderzoeksvraag wat de belangrijkste reden is om van de benodigde hulp of ondersteuning af te zien. Overigens kan hieruit niet worden geconcludeerd dat 256 burgers in Teylingen hulp of ondersteuning via de Wmo kunnen gebruiken en deze (nog) niet hebben aangevraagd: er zullen ook burgers zijn die hulp of ondersteuning nodig hebben en dit niet door het invullen van de vragenlijst kenbaar hebben gemaakt.

De respondenten uit groep 1 en 2 zijn in overleg met de ISD Bollenstreek geselecteerd. Hierbij is uitgegaan van een correcte afspiegeling vanuit het oogpunt van ondersteuningsproduct, leeftijdscategorie en mate van verzilvering. De ISD Bollenstreek heeft alle mensen uit de steekproef een brief gestuurd waarin het onderzoek is aangekondigd waarbij mensen via mail of telefoon bij de ISD Bollenstreek kenbaar konden maken als zij niet benaderd wilden worden voor het onderzoek. De vragen uit de enquêtes zijn afgestemd met de leden van de begeleidingsgroep en als bijlagen aan dit rapport toegevoegd.

Vindplaatsen

Vanwege het belang dat de gemeente hecht aan groep 3, is er ook voor gekozen om contactpersonen van zogenaamde vindplaatsen te benaderen. Het gaat hierbij om mensen die vanuit hun (vrijwilligers)werk zicht kunnen hebben op inwoners van Teylingen die geen gebruik maken van hulp of ondersteuning via de Wmo, maar hiermee wel geholpen zouden zijn: huisartsenpraktijken, zorginstellingen, politie, sportverenigingen, vrijwilligersorganisaties, kerken en anderszins. Aan deze mensen is gevraagd of zij mensen kennen die geholpen zouden zijn met hulp of ondersteuning via de Wmo, maar deze niet hebben aangevraagd en wat mogelijke verklaringen hiervoor zijn. In totaal is van 66 mensen respons ontvangen.

De begeleidingsgroep heeft namen aangeleverd van de contactpersonen van de vindplaatsen. Samen met de begeleidingsgroep is een enquête opgesteld die per mail of telefonisch aan de contactpersonen van de vindplaatsen is voorgelegd. De vragen zijn als bijlage aan dit rapport toegevoegd.

Gesprekken begeleidingsgroep

Met alle leden van de begeleidingsgroep zijn individuele gesprekken gevoerd. Tijdens deze gesprekken is ingegaan op de vraag wat mogelijke redenen zijn van het overschot op het Wmo-budget in 2015. Ook is gevraagd naar signalen die de mensen vanuit hun (werk)omgeving krijgen over de hulp en ondersteuning die inwoners van Teylingen via de Wmo ontvangen.

Vergelijkbare gemeenten

Er zijn gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van vijf gemeenten. Het gaat hierbij om gemeenten met een vergelijkbaar gemiddeld inkomensniveau per huishouden als Teylingen. Tijdens deze gesprekken is ingegaan op de vraag of in desbetreffende gemeenten eveneens sprake is van een overschot op het Wmo-budget in 2015 en of deze gemeenten weten wat de oorzaken hiervan zijn. Ook is ingegaan op de vraag of de gemeenten zicht hebben op zogenaamde zorgmijders, oftewel mensen die wel hulp of ondersteuning kunnen gebruiken, maar deze niet hebben aangevraagd.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt een beeld gegeven van de populatie die in 2015 gebruik heeft gemaakt van hulp en ondersteuning via de Wmo inclusief de mate van verzilvering. Hoofdstuk 3 beschrijft de uitkomsten van de enquêtes. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op mogelijke verklaringen van het overschot van het Wmo-budget die in de gesprekken zijn genoemd. Tot slot worden in hoofdstuk 5 de belangrijkste conclusies en aandachtspunten samengevat.

2 Wmo-budget Teylingen 2015

2.1 Het nieuwe Wmo-budget

In 2015 is de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ingegaan. Hierbij is een aantal taken vanuit de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) overgegaan naar gemeenten. Als gevolg daarvan zijn gemeenten niet alleen meer verantwoordelijk voor hulp bij huishouden en hulpmiddelen (zoals voor 2015 het geval was), maar ook voor de begeleiding van inwoners (gericht op de bevordering en behoud van zelfredzaamheid) die voorheen een beroep deden op de AWBZ en de taken rond beschermd wonen en kortdurend verblijf. Met de nieuwe taken hebben gemeenten een grotere verantwoordelijkheid gekregen voor de zorg en ondersteuning van een grotere doelgroep.

Met de verandering in taken en verantwoordelijkheden binnen de Wmo, hebben gemeenten extra middelen toegekend gekregen. Het macrobudget voor de Wmo 2015 is voor het grootste deel gebaseerd op de gerealiseerde AWBZ uitgaven in 2013 voor de taken die zijn overgeheveld naar de Wmo.¹ Daarnaast is gecorrigeerd voor overige nieuwe verantwoordelijkheden, zoals het opzetten van sociale wijkteams. Op basis van een historisch verdeelmodel is vervolgens het macrobudget per gemeente berekend.

2.2 Begroting en realisatie van het Wmo-budget

De ISD Bollenstreek heeft voor de Wmo 2015 in Teylingen € 5,3 miljoen begroot (€ 19,6 miljoen voor de hele regio Bollenstreek: Hillegom, Lisse, Noordwijk, Noordwijkerhout en Teylingen). De begroting voor begeleiding is gebaseerd op indicatiegegevens vanuit Vektis, waarbij een inschatting is gemaakt van de zorgkosten voor 2015 op basis van deze gegevens.

De gerealiseerde uitgaven voor de Wmo in Teylingen in 2015 bedragen € 3,6 miljoen (€13,6 miljoen voor de hele Bollenstreek). Dit heeft geleid tot een overschot op het Wmo-budget van ongeveer € 1,7 miljoen. Met andere woorden, ongeveer 68% van het begrote budget is gerealiseerd (gemiddelde voor de hele Bollenstreek is 69%).² In Tabel 1 is een uitsplitsing gemaakt van het Wmo-budget voor verschillende zorgvormen binnen de Wmo. Hierin valt op dat het grootste verschil tussen de begroting en realisatie zit in de begeleiding (overschot van circa € 1,4 miljoen), gevolgd door hulp bij huishouden (overschot van circa € 0,3 miljoen).

¹ Algemene Rekenkamer, *Toelichting bij berekening macrobudget Wmo 2015*, 4 maart 2015.

² ISD Bollenstreek, *Jaarverslag 2015*.

Overschot Wmo-budget (x €1.000)	Begroting 2015	Realisatie 2015	Verschil begroting - realisatie
Hulp bij huishouden (ZIN/PGB)	1.722	1.431	291
Huishoudelijke hulp toelage	-	14	-14
Begeleiding (ZIN/PGB)	3.505	2.092	1.413
Rolstoelvoorziening	104	83	21
Vervoersvoorzieningen	456	407	49
Woonvoorzieningen	147	120	27
Onderzoekskosten	3	6	-3
Eigen bijdrage	-615	-555	-60
Totaal Wmo	5.323	3.598	1.725

Tabel 1: Overschot Wmo-budget 2015 in Teylingen

Wanneer de vergelijking wordt gemaakt met 2014, valt op dat in 2014 de begroting bijna sluitend is voor de Wmo-taken: 96% van de begroting is gerealiseerd.³ Nogmaals: in 2014 ging het voornamelijk om hulp bij huishouden, terwijl in 2015 ook de taken rond begeleiding vanuit de oude AWBZ zijn overgeheveld naar de gemeente. Zoals hierboven aangegeven, wordt juist het overschot in het Wmo-budget door deze begeleiding veroorzaakt.

2.3 Gebruik van Wmo-voorzieningen in Teylingen

Om meer zicht te krijgen op de populatie in Teylingen die in 2015 gebruik heeft gemaakt van hulp en ondersteuning via de Wmo, is een analyse gemaakt aan de hand van indicatie- en facturatiegegevens in 2015 van de ISD Bollenstreek. In totaal hadden in 2015 in Teylingen 1.089 inwoners ofwel een indicatie gekregen of een lopende indicatie voor één of meerdere van de volgende Wmo-voorzieningen:

- Begeleiding
- Hulp bij huishouden
- Persoonlijke verzorging
- Kortdurend verblijf
- Rolstoelvoorziening
- Vervoersvoorziening.

Niet alle inwoners maken echter (volledig) gebruik van hun indicatie. Op basis van gegevens van de ISD Bollenstreek is geanalyseerd wat de *gemiddelde verzilveringsgraad* is voor de verschillende zorgvormen in Teylingen. Met verzilveringsgraad wordt bedoeld: het percentage van de indicatie dat is verzilverd door de betreffende inwoner.⁴ In de analyse is niet meegenomen de rolstoel- en vervoersvoorziening en (rolstoel)vervoer binnen begeleiding. Voor deze voorzieningen geldt over het algemeen geen afgebakende volume voor de indicatie (zoals aantal uur per week), maar betreft het bijvoorbeeld een gebruikerspas waarmee gebruik kan worden

³ ISD Bollenstreek, *Jaarverslag 2014*.

⁴ Wanneer bijvoorbeeld een inwoner recht heeft op 2 uur begeleiding per week voor een heel jaar, maar in dat jaar uiteindelijk slechts gebruik heeft gemaakt van 1 uur per week, leidt dit tot een verzilveringsgraad van 50%.

gemaakt van collectief vervoer. Ook zijn alleen de indicaties meegenomen die door zorg in natura zijn verzilverd, in plaats van via het persoonsgebonden budget.

De gemiddelde verzilveringsgraad in Teylingen voor begeleiding (exclusief vervoer), hulp bij huishouden, persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf is 73%. Dat wil zeggen: gemiddeld genomen hebben inwoners gebruik gemaakt van 73% van hun geïndiceerde hulp of ondersteuning. In de analyse is dit percentage verder uitgediept. Hierbij is gekeken naar:

- het verschil in verzilveringsgraad per zorgvorm
- het verschil in verzilveringsgraad tussen overgangsccliënten (cliënten die voor 1 januari 2015 niet onder de Wmo vielen en vanaf die datum wel), bestaande cliënten (cliënten ook voor 1 januari 2015 onder de Wmo vielen) en nieuwe cliënten
- het verschil in verzilveringsgraad voor verschillende leeftijdscategorieën.

Hieronder zijn de belangrijkste punten uit de analyse weergegeven.

De verzilveringsgraad is voornamelijk laag voor de begeleiding

In Tabel 2 is per zorgvorm het aantal indicaties en de gemiddelde verzilveringsgraad weergegeven. Het aantal indicaties is niet per se gelijk aan het aantal inwoners. Een inwoner kan namelijk ook meerdere indicaties tegelijk hebben.

Uit de tabel valt op dat voornamelijk voor begeleiding de verzilveringsgraad laag is (gemiddeld 53%). Het verschil in verzilveringsgraad binnen begeleiding is groot: de laagste verzilveringsgraad is 9% (dagbesteding gespecialiseerd klasse 8), terwijl de hoogste verzilveringsgraad 100% is (dagbesteding gespecialiseerd klasse 9). Opgemerkt moet worden dat het aantal indicaties voor sommige zorgvormen laag is, waardoor deze beïnvloed kunnen worden door uitschieters.

Voor huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf ligt de gemiddelde verzilveringsgraad hoger, respectievelijk 84%, 69% en 86%.

Zorgvorm	Aantal (lopende) indicaties	Gemiddelde verzilveringsgraad
Begeleiding	343	53%
Begeleiding gespecialiseerd klasse 1	2	18%
Begeleiding gespecialiseerd klasse 2	3	52%
Begeleiding in groepsverband (overgangsklant)	94	61%
Begeleiding individueel (overgangsklant)	134	43%
Begeleiding regulier klasse 1	17	53%
Begeleiding regulier klasse 2	16	55%
Begeleiding regulier klasse 3	12	64%
Begeleiding regulier klasse 4	2	21%
Dagbesteding gespecialiseerd klasse 4	3	53%
Dagbesteding gespecialiseerd klasse 6	2	48%
Dagbesteding gespecialiseerd klasse 8	2	9%
Dagbesteding gespecialiseerd klasse 9	1	100%
Dagbesteding regulier klasse 1	1	12%
Dagbesteding regulier klasse 2	6	58%
Dagbesteding regulier klasse 4	15	98%

Dagbesteding regulier klasse 5	4	53%
Dagbesteding regulier klasse 6	17	39%
Dagbesteding regulier klasse 7	1	88%
Dagbesteding regulier klasse 8	7	56%
Dagbesteding regulier klasse 9	4	36%
Huishoudelijke hulp	642	84%
Categorie 10	598	84%
Categorie 20	34	85%
Categorie 30	10	86%
Persoonlijke verzorging	12	69%
Persoonlijke verzorging overgangsklant	12	69%
Verblijf	1	86%
Kortdurend verblijf	1	86%
Eindtotaal	998	73%

Tabel 2: verzilveringsgraad per zorgvorm

Het verschil in verzilveringsgraad tussen overgangsccliënten en nieuwe cliënten is voor begeleiding groot.

Naast het onderscheid in zorgvorm dat in Tabel 2 is gemaakt, is het ook interessant om te kijken of er een verschil in verzilveringsgraad zit tussen overgangsccliënten en nieuwe cliënten (of in het geval van huishoudelijke hulp: bestaande cliënten en nieuwe cliënten). Deze uitsplitsing is gemaakt in Tabel 3.

Alleen voor begeleiding en huishoudelijke hulp geldt dat zowel overgangsccliënten/bestaande cliënten als nieuwe cliënten hier gebruik van maken in Teylingen. Tabel 3 laat zien dat het verschil in verzilveringsgraad voor huishoudelijke hulp tussen bestaande cliënten en nieuwe cliënten (inwoners die in 2015 een indicatie hebben gekregen) klein is (10%), terwijl voor begeleiding de gemiddelde verzilveringsgraad voor overgangsccliënten ongeveer de helft is van die van nieuwe cliënten. De lage verzilveringsgraad voor begeleiding, lijkt vooral een gevolg te zijn van de lage verzilveringsgraad van overgangsccliënten.

Soort cliënt per zorgvorm	Aantal (lopende) indicaties	Aantal unieke personen	Gemiddelde verzilveringsgraad
Begeleiding	343	234	53%
Overgangsccliënt	283	182	45%
Nieuwe cliënt	60	52	93%
Huishoudelijke hulp	642	584	84%
Bestaande cliënt	503	501	86%
Nieuwe cliënt	139	122	76%
Persoonlijke verzorging	12	10	69%
Overgangsccliënt	12	10	69%
Nieuwe cliënt	0	0	-
Verblijf	1	1	86%
Overgangsccliënt	0	0	-
Nieuwe cliënt	1	1	86%
Totaal	998	750	73%

Tabel 3: Verzilveringsgraad per zorgvorm, opgesplitst naar overgangsccliënten en nieuwe cliënten

Over het algemeen lijkt leeftijd geen effect te hebben op de verzilveringsgraad.

Tabel 4 geeft een uitsplitsing weer van de verzilveringsgraad per leeftijdscategorie voor de verschillende zorgvormen. Voor zowel begeleiding, hulp bij huishouden als persoonlijke verzorging heeft de leeftijdsgroep van 18-40 jaar de laagste verzilveringsgraad en de leeftijdsgroep van 40-65 jaar de hoogste verzilveringsgraad. Voor begeleiding en hulp bij huishouden liggen de percentages per leeftijdscategorie echter dicht bij elkaar. Alleen voor persoonlijke verzorging liggen de percentages verder uit elkaar. Aangezien dit om een klein aantal indicaties gaat, kan de verzilveringsgraad sterk worden beïnvloed door uitschieters.

Leeftijdscategorie per zorgvorm	Aantal (lopende) indicaties	Gemiddelde verzilveringsgraad
Begeleiding	343	53%
18-40 jaar	62	46%
40-65 jaar	111	54%
65+	170	54%
Hulp bij huishouden	642	84%
18-40 jaar	12	78%
40-65 jaar	74	85%
65+	556	84%
Persoonlijke verzorging	12	69%
18-40 jaar	2	42%
40-65 jaar	7	83%
65+	3	52%
Verblijf	1	86%
65+	1	86%

Tabel 4: Verzilveringsgraad per zorgvorm, uitgesplitst naar leeftijdscategorieën

3 Uitkomsten enquêtes

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de uitkomsten van de enquêtes:

- **Paragraaf 3.2:** burgers die in 2015 een indicatie hadden voor hulp en ondersteuning via de Wmo en deze hulp en ondersteuning helemaal hebben verzilverd, oftewel volledig gebruik hebben gemaakt van de hulp en ondersteuning conform indicatie.
- **Paragraaf 3.3:** burgers die in 2015 een indicatie hadden voor hulp en ondersteuning via de Wmo en deze gedeeltelijk of helemaal niet hebben verzilverd, oftewel in de praktijk gedeeltelijk of helemaal geen gebruik hebben gemaakt van de geïndiceerde hulp of ondersteuning.
- **Paragraaf 3.4:** burgers die in 2015 geen indicatie voor hulp en ondersteuning via de Wmo hadden aangevraagd terwijl ze deze hulp en ondersteuning wel zouden kunnen gebruiken.
- **Paragraaf 3.5:** contactpersonen van vindplaatsen, oftewel mensen die vanuit hun (vrijwilligers)werk zicht kunnen hebben op inwoners van Teylingen die geen gebruik maken van hulp of ondersteuning via de Wmo, maar hiermee wel geholpen zouden zijn: huisartsenpraktijken, zorginstellingen, politie, sportverenigingen, vrijwilligersorganisaties, kerken en anderszins.

3.2 Volledige verzilvering Wmo hulp en ondersteuning

Uit de enquêtes komen op basis van 64 respondenten de volgende resultaten naar voren:

- De 64 respondenten bevinden zich in de volgende leeftijdscategorie:
 - tot 40 jaar: 6 (9,5%)
 - van 40 – 64 jaar: 6 (9,5%)
 - van 65 – 74 jaar: 16 (25%)
 - 75 jaar of ouder: 36 (56%).
- Alle respondenten ontvingen in 2015 hulp of ondersteuning via de Wmo. Hiervan kreeg 96% deze ook al voor 2015, voor de overige 4% was 2015 het eerste jaar.
- Van de 64 respondenten ontvingen in 2015:
 - 60 respondenten huishoudelijke hulp
 - 10 respondenten financiering van hulpmiddelen, zoals een rolstoel of scootmobiel
 - 2 respondenten financiering van woningaanpassingen, zoals een traplift
 - 2 respondenten activiteiten buiten de deur, zoals dagbesteding
 - 10 respondenten hulp van een familielid of vriend bij de verzorging en/of huishouding
 - 14 respondenten vervoer, omdat zelf rijden of reizen met het openbaar vervoer niet gaat.
- De respondenten ontvingen deze hulp of ondersteuning vanwege:
 - beperkingen door ouderdom: 48%
 - lichamelijke beperkingen door andere redenen dan ouderdom: 48%

- psychische beperkingen door andere redenen dan ouderdom: 4%.
- Maar liefst 97% van de respondenten geeft aan dat de hulp of ondersteuning conform aanvraag is geleverd. De 3% waarbij dit niet het geval was, noemt als reden dat de indicatie niet voldoende was voor de hulp of ondersteuning die nodig was.

Beoordeling	Onvoldoende	Matig	Voldoende	Goed
Duidelijkheid van de informatie over de mogelijkheden van hulp/ondersteuning door de gemeente Teylingen	3%	23%	58%	16%
De hoeveelheid gegevens die moesten worden aangeleverd voor de indicatie	0%	19%	62%	19%
De tijd die de gemeente Teylingen heeft gebruikt om de aanvraag te behandelen	3%	19%	62%	16%
De mate waarin de geleverde hulp of ondersteuning aansloot bij de wensen en verwachtingen	7%	19%	48%	26%
De mate van tevredenheid over de zorgaanbieder die de hulp of ondersteuning heeft geleverd	7%	20%	47%	26%
De eigen bijdrage die voor de hulp of ondersteuning moest worden betaald	6%	13%	52%	29%

Tabel 5: Ervaringen van burgers die de Wmo hulp en ondersteuning volledig hebben verzilverd

- Het overgrote deel van de respondenten beoordeelt zowel de informatievoorziening van gemeente Teylingen (74%) als het aanvraagproces (78-81%) en de geleverde hulp of ondersteuning (74%) als voldoende tot goed.
- Ongeveer driekwart van de respondenten is tevreden over de zorgaanbieder die de hulp of ondersteuning heeft geleverd.
- Van de 64 respondenten hebben er 16 (25%) gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een aanvullende opmerking of suggestie te noteren. De helft van de opmerkingen heeft betrekking op de hoeveelheid wisselingen in personen die de hulp of ondersteuning leveren. Er is behoefte aan vaste gezichten in plaats van voortdurende veranderingen.

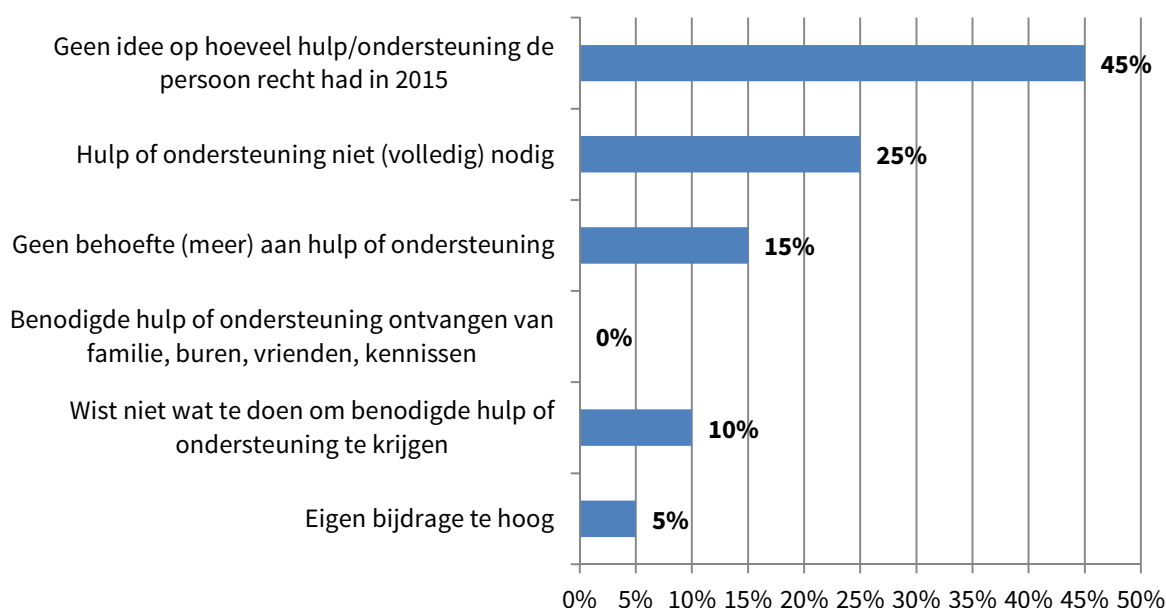
3.3 Gedeeltelijke of geen verzilvering Wmo hulp en ondersteuning

Uit de enquêtes komen op basis van 50 respondenten de volgende resultaten naar voren:

- De 50 respondenten bevinden zich in de volgende leeftijdscategorie:
 - tot 40 jaar: 1 (2%)
 - van 40 – 64 jaar: 11 (22%)
 - van 65 – 74 jaar: 11 (22%)
 - 75 jaar of ouder: 27 (54%).
- Van de 50 respondenten die in 2015 een indicatie hadden voor hulp of ondersteuning via de Wmo, kreeg 88% ook al hulp of ondersteuning voor 2015, voor de overige 12% was 2015 het eerste jaar.
- Van de 50 respondenten ontvingen in 2015:
 - 44 respondenten huishoudelijke hulp
 - 8 respondenten financiering van hulpmiddelen, zoals een rolstoel of scootmobiel
 - 8 respondenten financiering van woningaanpassingen, zoals een traplift

- 6 respondenten activiteiten buiten de deur, zoals dagbesteding
- 8 respondenten hulp van een familielid of vriend bij de verzorging en/of huishouding
- 17 respondenten vervoer, omdat zelf rijden of reizen met het openbaar vervoer niet gaat.
- De respondenten ontvingen deze hulp of ondersteuning vanwege:
 - beperkingen door ouderdom: 61%
 - lichamelijke beperkingen door andere redenen dan ouderdom: 33%
 - psychische beperkingen door andere redenen dan ouderdom: 6%.

Belangrijkste reden om geïndiceerde hulp of ondersteuning niet (volledig) te verzilveren



- Bijna de helft van de respondenten die in 2015 de geïndiceerde hulp of ondersteuning niet (volledig) heeft verzilverd (45%), geeft aan dat zij geen idee hadden op hoeveel hulp of ondersteuning zij conform indicatie recht hadden in 2015. Een kwart van de respondenten had de geïndiceerde hulp of ondersteuning niet (volledig) nodig waardoor deze niet is verzilverd. Hierbij zijn er geen significante verschillen tussen de antwoorden in relatie tot het type hulp of ondersteuning dat de respondenten in 2015 ontvingen.
- Aan de respondenten is gevraagd of zij gebruik zouden maken van meer hulp of ondersteuning dan ze tot nu toe hebben gekregen, als ze zouden weten dat ze hier conform indicatie recht op hebben. Van de respondenten geeft 72% een bevestigend antwoord.
- Ruim de helft van de respondenten (52%) beoordeelt de duidelijkheid van de informatie over mogelijkheden van hulp en ondersteuning door gemeente Teylingen als matig tot onvoldoende.
- Het overgrote deel van de respondenten (82%) geeft aan dat de geleverde hulp of ondersteuning voldoende tot goed aansloot bij de wensen en verwachtingen. Dit is opvallend aangezien bij alle respondenten in 2015 de geïndiceerde hulp of ondersteuning via de Wmo niet (volledig) is geleverd.
- Het overgrote deel van de respondenten (88%) beoordeelt de mate van de tevredenheid over de zorgaanbieder als voldoende tot goed.
- Van de respondenten beoordeelt 38% de eigen bijdrage die voor de hulp of ondersteuning moest worden betaald als matig tot onvoldoende.

Beoordeling	Onvoldoende	Matig	Voldoende	Goed
Duidelijkheid van de informatie over de mogelijkheden van hulp/ondersteuning door de gemeente Teylingen	10%	42%	38%	10%
De hoeveelheid gegevens die moesten worden aangeleverd voor de indicatie	12%	22%	56%	10%
De tijd die de gemeente Teylingen heeft gebruikt om de aanvraag te behandelen	16%	10%	58%	16%
De mate waarin de geleverde hulp of ondersteuning aansloot bij de wensen en verwachtingen	12%	6%	66%	16%
De mate van tevredenheid over de zorgaanbieder die de hulp of ondersteuning heeft geleverd	0%	12%	58%	30%
De eigen bijdrage die voor de hulp of ondersteuning moest worden betaald	6%	32%	46%	16%

Tabel 6: Ervaringen van burgers die de Wmo hulp en ondersteuning niet (volledig) hebben verzilverd

- Van de 50 respondenten hebben er 17 (34%) gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een aanvullende opmerking of suggestie te noteren. Voor het overgrote deel betreft dit een herhaling van de beoordeling die ze bij de voorgaande vragen hebben gegeven. De antwoorden leveren daarom geen significante nieuwe opmerkingen of suggesties op.

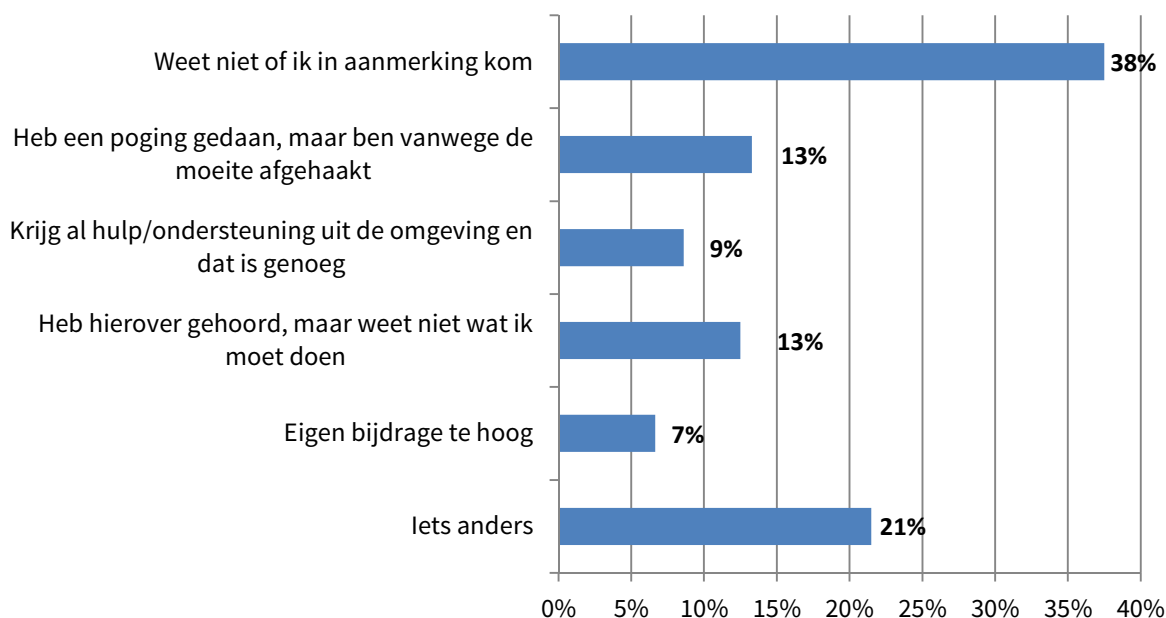
3.4 Geen indicatie, mogelijk wel hulp of ondersteuning nodig

Uit de enquêtes komen de volgende resultaten naar voren:

- er zijn in totaal 380 vragenlijsten schriftelijk of digitaal beantwoord:
 - 331 respondenten hebben bij de eerste vraag aangegeven dat zij geen gebruik maken van hulp of ondersteuning via de Wmo.
 - 49 respondenten hebben aangegeven dat zij gebruik maken van hulp of ondersteuning via de Wmo. De antwoorden van deze respondenten zijn niet meegenomen in de analyse aangezien zij niet behoren tot de categorie 'burgers die in 2015 geen indicatie voor hulp en ondersteuning via de Wmo hebben aangevraagd terwijl ze deze hulp en ondersteuning wel zouden kunnen gebruiken'. Overigens hebben deze 49 respondenten bijna in geen enkel geval de vervolgvragen uit de enquête (volledig) beantwoord waardoor de antwoorden ook niet kunnen worden gebruikt voor de analyse in paragraaf 3.2 en 3.3.
 - 75 respondenten hebben bij vraag 3 (belangrijkste reden dat (nog) geen hulp of ondersteuning is aangevraagd) aangegeven dat zij helemaal geen hulp of ondersteuning nodig hebben. Een groot deel hiervan heeft bij de vraag waarvoor zij hulp of ondersteuning nodig hebben, niets ingevuld. Ook deze respondenten zijn niet meegenomen in de analyse.
 - De analyse in dit hoofdstuk is dan ook gebaseerd op 256 respondenten.
- De 256 respondenten bevinden zich in de volgende leeftijdscategorie:
 - tot 40 jaar: 9 (4%)
 - van 40 – 64 jaar: 42 (16%)
 - van 65 – 74 jaar: 46 (18%)
 - 75 jaar of ouder: 139 (54%)

- onbekend (niet ingevuld): 20 (8%).
- Aan de respondenten is gevraagd waarvoor zij hulp of ondersteuning nodig hebben. Hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk:
 - huishoudelijke hulp: 180 respondenten (70%)
 - financiering van hulpmiddelen, zoals een rolstoel of scootmobiel: 41 respondenten (16%)
 - financiering van woningaanpassingen, zoals een traplift: 44 respondenten (17%)
 - activiteiten buiten de deur, zoals dagbesteding: 31 respondenten (12%)
 - hulp van een familielid of vriend bij de verzorging en/of huishouding: 20 respondenten (8%)
 - vervoer, omdat zelf rijden of reizen met het openbaar vervoer niet gaat: 95 respondenten (37%)
 - onbekend (niet ingevuld): 30 respondenten (12%).

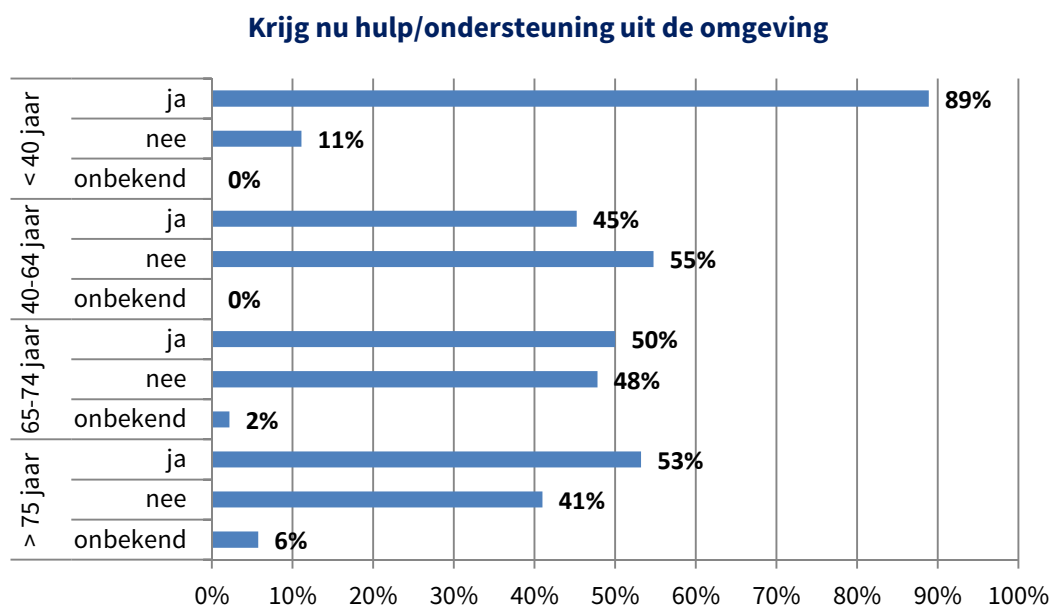
Belangrijkste reden om geen hulp of ondersteuning aan te vragen



	< 40 jaar	40-64 jaar	65-74 jaar	> 75 jaar
Weet niet of ik in aanmerking kom	4 (44%)	18 (43%)	21 (46%)	50 (36%)
Heb een poging gedaan, maar ben vanwege de moeite afgehaakt	1 (11%)	8 (19%)	4 (9%)	16 (12%)
Krijg al hulp/ondersteuning uit de omgeving en dat is genoeg	1 (11%)	1 (2%)	3 (7%)	16 (12%)
Heb hierover gehoord, maar weet niet wat ik moet doen	2 (22%)	4 (10%)	6 (12%)	18 (13%)
Eigen bijdrage te hoog	1 (11%)	6 (14%)	1 (2%)	8 (5%)
Iets anders	0 (0%)	5 (12%)	11 (24%)	31 (22%)
Totaal	9 (100%)	42 (100%)	46 (100%)	139 (100%)

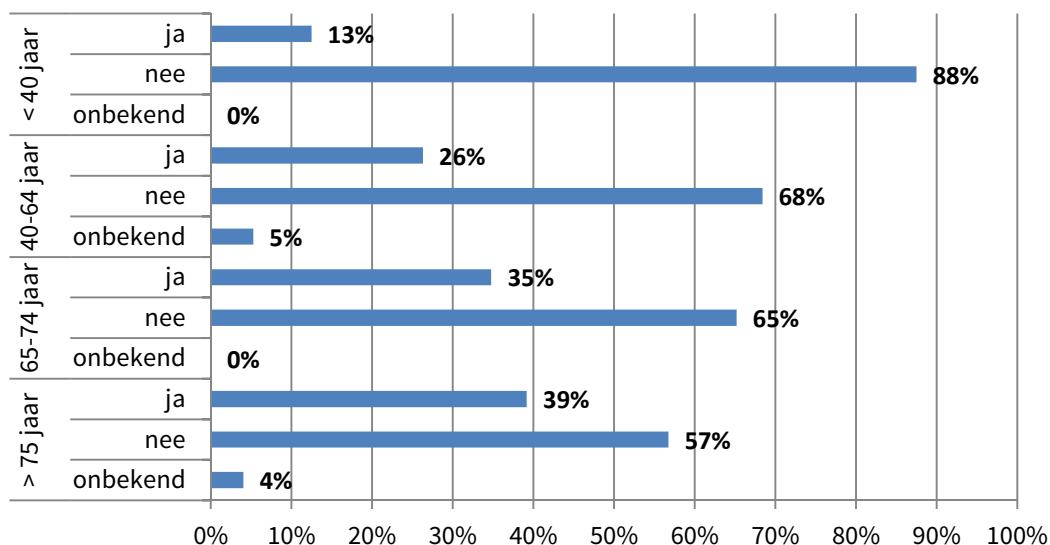
Tabel 7: Redenen van burgers om geen indicatie voor Wmo hulp of ondersteuning aan te vragen

- ‘Ik weet helemaal niet of ik in aanmerking kom voor hulp of ondersteuning’ noemt 38% van het totale aantal respondenten als belangrijkste reden om geen hulp of ondersteuning aan te vragen terwijl ze deze wel kunnen gebruiken.
- Voor 7% van alle respondenten is de eigen bijdrage de belangrijkste reden om geen hulp of ondersteuning aan te vragen. Opvallend is dat deze reden vaker door respondenten uit de lagere leeftijdscategorieën wordt genoemd in vergelijking met ouderen.
- Er zijn geen significante verschillen tussen de antwoorden van de verschillende leeftijdscategorieën. Ook zijn er geen significante verschillen tussen de antwoorden in relatie tot het type hulp of ondersteuning dat de respondenten zeggen nodig te hebben.
- Van de respondenten noemt 21% een andere reden dan de gegeven antwoordmogelijkheden. Een analyse van deze antwoorden laat zien dat ongeveer de helft overeenkomt met de antwoordcategorieën, alleen in net iets andere bewoording zijn opgeschreven. De thema's die in de andere helft veelvuldig terug komen:
 - onduidelijkheid over het fenomeen Wmo en wat hiervan de mogelijkheden zijn
 - hulp en ondersteuning wordt bij voorkeur zelf geregeld zonder tussenkomst van de gemeente of zorgaanbieders
 - in het verleden is navraag gedaan (bij gemeente, burens of kennissen) of hulp of ondersteuning via de Wmo kon worden aangevraagd, maar dit bleek niet het geval te zijn.



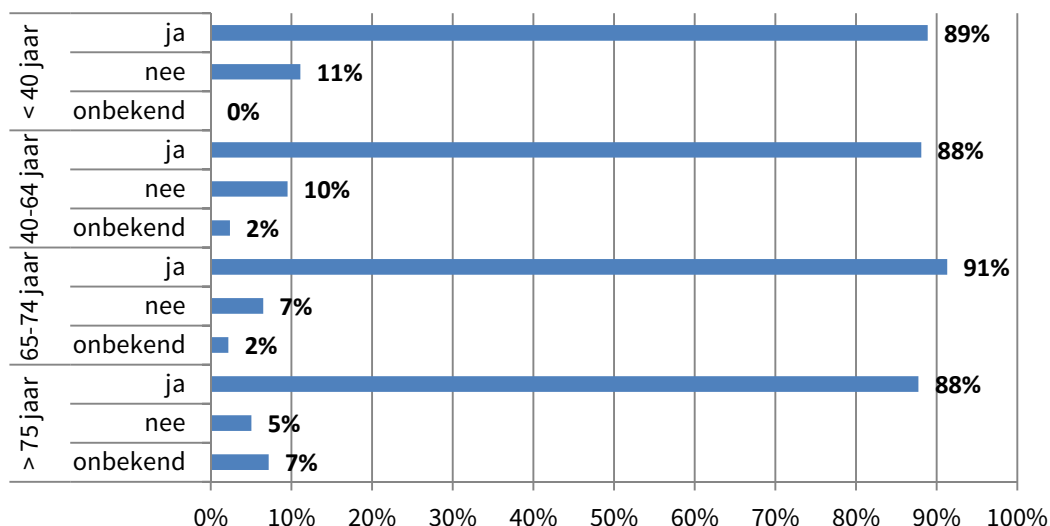
- Van de 236 respondenten waarvan de leeftijd bekend is, hebben er 124 (53%) aangegeven momenteel hulp vanuit de eigen omgeving (bijvoorbeeld familie, vrienden of burens) in plaats van hulp of ondersteuning via een zorginstelling te krijgen. Een uitsplitsing naar leeftijdscategorie levert geen significante verschillen. De uitschieter in de categorie tot 40 jaar (89%) kan worden verklaard door het lage aantal respondenten dat in deze categorie valt.
- Van deze 124 respondenten vinden er 43 (35%) de hulp of ondersteuning vanuit de eigen omgeving voldoende (zie volgende pagina). Het is opvallend dat hoe hoger de leeftijdscategorie, hoe meer mensen vinden dat de hulp of ondersteuning vanuit de eigen omgeving voldoende is. De uitschieter in de categorie tot 40 jaar is eveneens te verklaren door het lage aantal respondenten dat in deze categorie valt.

Hulp/ondersteuning vanuit de eigen omgeving voldoende



- Maar liefst 209 van de 236 respondenten waarvan de leeftijd bekend is (89%) zou hulp en/of ondersteuning via de Wmo willen ontvangen als ze nu zouden horen dat ze hiervoor in aanmerking komen.
- Er zijn geen verschillen tussen de leeftijdscategorieën waarneembaar in de wens om hulp en/of ondersteuning via de Wmo te ontvangen (zie onderstaande figuur).

Indien ik in aanmerking kom voor hulp/ondersteuning via de Wmo, zou ik die graag willen ontvangen



- 83 respondenten hebben een suggestie gedaan om het aanvragen van hulp of ondersteuning via de Wmo te verbeteren. De belangrijkste observaties:
 - Veruit de meest gehoorde suggestie komt neer op het beter informeren van de burgers van Teylingen over de mogelijkheden om hulp en ondersteuning aan te vragen door de gemeente Teylingen: niet alleen via digitale, maar ook via papieren media (huis-aan-huis bladen).

- Ongeveer een vijfde van de suggesties heeft betrekking op het geven van duidelijkheid over de kosten die burgers zelf moeten betalen voor hulp en ondersteuning (eigen bijdrage). Op basis van die duidelijkheid kan een betere afweging worden gemaakt om wel of geen hulp of ondersteuning aan te vragen.
- Ongeveer 10 mensen doen de suggestie om inwoners van Teylingen die een bepaalde leeftijd hebben bereikt, automatisch te informeren over de mogelijkheden van hulp en ondersteuning via de Wmo.

3.5 Vindplaatsen

Onder vindplaatsen wordt verstaan: mensen die vanuit hun (vrijwilligers)werk zicht kunnen hebben op inwoners van Teylingen die geen gebruik maken van hulp of ondersteuning via de Wmo, maar hiermee wel geholpen zouden zijn: huisartsenpraktijken, zorginstellingen, politie, sportverenigingen, vrijwilligersorganisaties, kerken en anderszins.

Uit de enquêtes komen op basis van 66 respondenten de volgende resultaten naar voren:

- 52 respondenten (79%) kennen vanuit hun (vrijwilligers)werk in Teylingen geen mensen die geen hulp of ondersteuning via de Wmo krijgen, terwijl ze deze wel zouden kunnen gebruiken.
- De 14 respondenten die wel iemand kennen die geen hulp of ondersteuning via de Wmo ontvangt en deze wel zou kunnen gebruiken, zijn werkzaam bij uiteenlopende organisaties in Teylingen: huisartsenpraktijken, zorginstellingen, vrijwilligersorganisaties en sportverenigingen.
- De mensen die hulp of ondersteuning zouden kunnen gebruiken, zijn volgens de contactpersonen van de vindplaatsen bijna allemaal 65 jaar of ouder.
- Huishoudelijke hulp is de meest genoemde vorm van hulp en ondersteuning die deze mensen zouden kunnen gebruiken.
- 8 van de 14 respondenten heeft wel eens met desbetreffende mensen besproken waarom zij geen hulp of ondersteuning via de Wmo aanvragen. De helft van de respondenten geeft aan dat deze mensen helemaal niet wisten dat ze in aanmerking komen voor hulp of ondersteuning via de Wmo. De andere helft van de respondenten geeft aan dat deze mensen in het verleden een poging hebben gedaan om hulp of ondersteuning via de Wmo te krijgen, maar dat dit zoveel energie heeft gekost dat ze zijn afgehaakt.
- Van de 6 respondenten die nooit met desbetreffende mensen hebben besproken waarom zij geen hulp of ondersteuning via de Wmo hebben aangevraagd, denken er 4 dat zij zelf denken geen hulp of ondersteuning nodig te hebben. De andere 2 respondenten hebben zelf het idee dat de hulp of ondersteuning via familie, vrienden of kennissen wordt geleverd.
- De meeste respondenten weten niet in hoeverre mensen die zij kennen en hulp en ondersteuning via de Wmo kunnen gebruiken, momenteel door familie, vrienden of kennissen worden geholpen.
- 8 van de 14 respondenten denken dat deze mensen gebruik zouden maken van hulp of ondersteuning via de Wmo als ze zouden horen dat ze hiervoor in aanmerking komen.

4 Uitkomsten gesprekken

Tijdens de gesprekken met leden van de begeleidingsgroep en contactpersonen van vijf andere gemeenten is ingegaan op een aantal mogelijke verklaringen van het overschot Wmo-budget. Deze uitkomsten worden hieronder samengevat.

4.1 Landelijke aandacht voor eigen kracht en bezuinigingen

Dit punt is in alle gesprekken genoemd. In de aanloop naar de decentralisaties sociaal domein per 1 januari 2015 is er landelijk veel aandacht geweest voor de veranderingen in de zorg. Onder andere via landelijke campagnes (Zorg Verandert) zijn burgers gewezen op veranderingen in de zorg: niet alleen wat betreft het systeem (gemeenten zijn vanaf 1 januari 2015 verantwoordelijk voor een groot deel van de jeugdzorg en langdurige zorg), maar ook voor het type zorg waar burgers aanspraak op kunnen maken. De campagnes maakten duidelijk dat bij het leveren van zorg meer op de kosten moet worden gelet en dat van mensen wordt verwacht dat zij langer dan voorheen thuis blijven wonen.

Dergelijke campagnes kunnen tot gevolg hebben gehad dat mensen die voorheen hulp of ondersteuning via de Wmo zouden hebben aangevraagd, dit in 2015 in mindere mate hebben gedaan. Dit is ook terug te zien in de enquêtes waaruit blijkt dat 'ik weet niet of ik in aanmerking kom voor hulp of ondersteuning via de Wmo' de meest gehoorde reden is van mensen die geen aanvraag hebben ingediend.

4.2 Sociale teams in Teylingen net gestart

In het veranderde zorglandschap vervullen sociale teams een belangrijke plaats als het gaat om het signaleren van zorgbehoeften en het effectief samenwerken van gemeente, zorgaanbieders en cliëntenorganisaties. Pas zeer recent (zomer 2016) zijn er sociale teams gestart in Warmond en Voorhout. Hierin zitten medewerkers van MEE, Kwadraad, de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Bollenstreek, Welzijn Teylingen en wijkverpleegkundigen van ActiVite, Buurtzorg en Marente. In Sassenheim is nog geen sociaal team actief.

De resultaten van de sociale teams in Warmond en Voorhout zijn nog niet inzichtelijk te maken. Het is niet uit te sluiten dat medewerkers van deze teams in de toekomst meer zorgvragen onder inwoners van Teylingen signaleren en meer mensen naar hulp en ondersteuning via de Wmo leiden. Ook is niet uitgesloten dat in de toekomst meer inwoners zelf de medewerkers van de sociale teams weten te vinden voor zorgvragen. Zichtbaarheid en effectieve communicatie over de werkzaamheden van de sociale teams zijn daarbij van groot belang.

4.3 Selectie aan de poort

Vanaf 1 januari 2015 melden ook mensen met een begeleidingsvraag zich bij het zorgloket van gemeenten. Uit gesprekken met medewerkers van andere gemeenten komt naar voren dat het begin 2015 voor medewerkers van het zorgloket nog even wennen was om de hulpvraag van deze mensen zo goed mogelijk in te schatten en ze zo adequaat mogelijk naar de meest geschikte hulp of ondersteuning te leiden. Het is niet bekend wat dit concreet heeft betekend voor de wijze waarop burgers met een begeleidingsvraag door medewerkers van het zorgloket van gemeente Teylingen zijn geholpen.

Interessant is de vraag wat er gebeurt als inwoners van Teylingen zich melden bij de gemeente voor hulp of ondersteuning via de Wmo. In hoeverre wordt hun aanvraag in behandeling genomen, wordt deze afgewezen of worden ze doorverwezen naar een andere zorgfinancier, bijvoorbeeld de Wet langdurige zorg (Wlz)?

Er zijn cijfers bekend over het aantal nieuwe aanvragen en herindicaties door inwoners van gemeente Teylingen in de eerste helft 2016:

- Hulp bij het huishouden: 47 aanvragen waarvan er 2 zijn afgewezen.
- Begeleiding: 136 aanvragen waarvan er 5 zijn afgewezen.

Redenen van afwijzingen zijn:

- Doorverwezen naar een voorliggende voorziening (Wlz, Zvw, Jeugdwet): 4.
- Aangevraagde hulp wordt reeds geleverd: 1.
- Er is al een indicatie afgegeven: 1.
- Geen sprake van verminderde zelfredzaamheid: 1.

Het percentage afwijzingen in Teylingen is laag. Het is interessant om na te gaan of de mensen die zijn doorverwezen naar een voorliggende voorziening ook daadwerkelijk de hulp en ondersteuning via deze voorziening hebben gekregen. Deze vraag is in dit onderzoek niet beantwoord.

Daarnaast zijn er in deze periode 21 bezwaren tegen de (her)indicatie begeleiding ingediend. Hiervan zijn er 2 ingetrokken, 7 ongegrond verklaard en 3 niet ontvankelijk verklaard. Van de 9 overgebleven bezwaren zijn er 5 ingetrokken na herziening van de (her)indicatie, 3 zijn er ingetrokken na mediation en 1 is gedeeltelijk gegrond verklaard. Kortom, er zijn 9 besluiten over (her)indicatie gewijzigd naar aanleiding van een ingediend bezwaar. Daarnaast liepen er in de eerste helft 2016 twee beroepsprocedures bij de rechtbank. In één zaak is de ISD Bollenstreek in het gelijk gesteld, de andere zaak loopt nog.

4.4 Levering cliëntgegevens

Eind 2014 hebben gemeenten stapsgewijs de bestanden ontvangen met AWBZ cliëntgegevens. Net als andere gemeenten, heeft ook Teylingen deze gegevens gebruikt bij het vaststellen van de begroting voor de begeleiding in 2015.

In hoofdstuk 2 is al geconstateerd dat voor 2015 meer geld is begroot voor begeleiding dan uiteindelijk is uitgegeven. Dit kan voor een belangrijk deel worden verklaard doordat eind 2014 in de bestanden cliënten met indicaties waren opgenomen die de gemeente Teylingen in de begroting 2015 heeft meegenomen, maar die vervolgens in 2015 gedeeltelijk of helemaal geen hulp of ondersteuning via de Wmo hebben ontvangen. Voorbeeld: eind 2014 hebben landelijk ongeveer 14.000 AWBZ-cliënten een brief van het CIZ ontvangen waarmee ze de keuze kregen om per 1 januari 2015 alsnog onder de Wlz te komen. De indicatiegegevens van deze cliënten zaten

eind 2014 nog in de gegevensbestanden en zijn dus meegenomen in de gemeentelijke begrotingen.

Dit punt is ook bij andere gemeenten herkenbaar. Ook andere gemeenten hadden in 2015 te maken met cliënten die wel in het bestand stonden (en zijn meegenomen in de begroting), maar helemaal geen zorg gebruikten. Verder bleek dat sommige mensen officieel een indicatie voor relatief dure individuele begeleiding hadden, maar in de praktijk veel goedkopere collectieve dagbesteding kregen aangeboden.

4.5 Eigen bijdrage

In de gesprekken is herhaaldelijk gewezen op de eigen bijdrage die mensen ervan zou weerhouden om hulp of ondersteuning via de Wmo aan te vragen. De eigen bijdragen zijn vanaf 1 januari 2015 gestegen na overheveling van delen van de extramurale AWBZ naar de Wmo, de afschaffing van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) en de Compensatieregeling Eigen Risico (CER), en het onderbrengen van schoonmaakondersteuning in een algemene voorziening. Op Prinsjesdag 2016 heeft de staatssecretaris van VWS aangekondigd dat de eigen bijdrage in 2017 wordt verlaagd.

Uit zowel het onderzoek dat in opdracht van de ISD Bollenstreek is uitgevoerd als voorliggend onderzoek (zie hoofdstuk 3) blijkt dat het bestaan van de eigen bijdrage en de hoogte ervan door slechts een beperkt deel van de respondenten wordt genoemd als belangrijkste reden om geen hulp of ondersteuning via de Wmo aan te vragen. Op basis van dit onderzoek kan dan ook worden geconcludeerd dat in Teylingen de relatie tussen eigen bijdrage en zorgmijding minimaal is.

5 Samenvatting, conclusies en aandachtspunten

5.1 Uitvoering onderzoek

In opdracht van gemeente Teylingen is onderzoek gedaan naar redenen van het overschot op het Wmo-budget in 2015. De conclusies van het onderzoek zijn gebaseerd op:

- Een kwantitatieve analyse van het Wmo-budget 2015.
- In de bestanden met gegevens van cliënten die gebruik maken van hulp of ondersteuning via de Wmo, wordt onderscheid gemaakt tussen de categorieën begeleiding, huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf. VSO/PrO, 18-/18+ en mantelzorg/respijtzorg vormen geen aparte categorieën in de Wmo bestanden waardoor hiervan geen analyse kon worden gemaakt.
- Input van inwoners van gemeente Teylingen door middel van schriftelijke, telefonische en digitale enquêtes. In totaal is van 494 inwoners respons ontvangen waarvan de input van 370 inwoners bruikbaar was voor dit onderzoek. De inwoners waarvan de enquêteresultaten niet zijn meegenomen, gaven aan dat zij helemaal geen hulp of ondersteuning nodig hebben waardoor zij niet konden worden meegenomen ter beantwoording van de onderzoeksvraag wat de belangrijkste reden is om van de benodigde hulp of ondersteuning af te zien.
- Uit de bestanden met cliëntgegevens die voor dit onderzoek zijn ontvangen, kon geen selectie worden gemaakt van cliënten die tot 2015 compensatie in het kader van de Wet tegemoetkoming chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) of de Compensatieregeling Eigen Risico (CER) ontvingen. Deze mensen zijn dan ook niet afzonderlijk benaderd met vragen over de gevolgen van afschaffing van de WTCG en de CER. In overleg met de begeleidingsgroep is besloten om dit onderscheid dan ook niet verder uit te werken in het onderzoek.
- Vindplaatsen: input van 66 mensen die vanuit hun (vrijwilligers)werk zicht kunnen hebben op inwoners van Teylingen die geen gebruik maken van hulp of ondersteuning via de Wmo, maar hiermee wel geholpen zouden zijn: huisartsenpraktijken, zorginstellingen, politie, sportverenigingen, vrijwilligersorganisaties, kerken en anderszins.
- Gesprekken met contactpersonen van gemeente Teylingen, ISD Bollenstreek, twee zorgaanbieders die Wmo en ondersteuning in Teylingen aanbieden, Stichting ZON, WMO Adviesplatform gemeente Teylingen en MEE Zuid-Holland Noord. Deze contactpersonen vormden ook de begeleidingsgroep van dit onderzoek.
- Gesprekken met medewerkers van 5 andere gemeenten.

5.2 Samenvatting onderzoeksresultaten

Gebruik van Wmo-voorzieningen in Teylingen

- In 2015 hebben 1.089 inwoners van Teylingen gebruik gemaakt van hulp of ondersteuning via de Wmo.
- De verzilveringsgraad voor begeleiding (exclusief vervoer), huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf was in 2015 gemiddeld 73%.
- De verzilveringsgraad voor begeleiding is het laagst, namelijk 53%. De verzilveringsgraad voor huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf ligt op respectievelijk 84%, 69% en 86%. Het verschil in verzilveringsgraad tussen de verschillende soorten huishoudelijke hulp is verwaarloosbaar.
- Voor begeleiding is er ook nog een onderscheid te maken tussen overgangsccliënten en nieuwe cliënten. Overgangsccliënten hebben een gemiddelde verzilveringsgraad van 45%, terwijl nieuwe cliënten een gemiddelde verzilveringsgraad hebben van 93%.
- Verschil in leeftijd lijkt over het algemeen geen effect te hebben op de hoogte van de verzilveringsgraad.

Volledige verzilvering Wmo hulp en ondersteuning

- Maar liefst 97% van de respondenten die in 2015 conform indicatie volledig hulp of ondersteuning via de Wmo hebben ontvangen, geeft aan op basis van de aanvraag de gewenste hulp of ondersteuning te hebben gekregen.
- Het overgrote deel van de respondenten beoordeelt zowel de informatievoorziening van gemeente Teylingen (74%) als het aanvraagproces (78-81%) en de geleverde hulp of ondersteuning (74%) als voldoende tot goed.
- Ongeveer driekwart van de respondenten is tevreden over de zorgaanbieder die de hulp of ondersteuning heeft geleverd.
- De meest gemaakte opmerking heeft betrekking op het aantal wisselingen van personen die de hulp of ondersteuning leveren. Er is behoefte aan vaste gezichten in plaats van voortdurende veranderingen.

Gedeeltelijke of geen verzilvering Wmo hulp en ondersteuning

- Bijna de helft van de respondenten die in 2015 de geïndiceerde hulp of ondersteuning niet (volledig) heeft verzilverd (45%), geeft aan dat zij geen idee hadden op hoeveel hulp of ondersteuning zij recht hadden in 2015. Een kwart van de respondenten had de geïndiceerde hulp of ondersteuning niet (volledig) nodig waardoor deze niet is verzilverd.
- Aan de respondenten is gevraagd of zij gebruik zouden maken van meer hulp of ondersteuning dan ze tot nu toe hebben gekregen, als ze zouden weten dat ze hier conform indicatie recht op hebben. Van de respondenten geeft 72% een bevestigend antwoord.
- Ruim de helft van de respondenten (52%) beoordeelt de duidelijkheid van de informatie over de mogelijkheden van hulp en ondersteuning door de gemeente Teylingen als matig tot onvoldoende.
- Het overgrote deel van de respondenten (82%) geeft aan dat de geleverde hulp of ondersteuning voldoende tot goed aansloot bij de wensen en verwachtingen. Dit is opvallend aangezien bij alle respondenten in 2015 de geïndiceerde hulp of ondersteuning via de Wmo niet (volledig) is geleverd.
- Het overgrote deel van de respondenten (88%) beoordeelt de mate van tevredenheid over de zorgaanbieder als voldoende tot goed.
- Van de respondenten beoordeelt 38% de eigen bijdrage die voor de hulp of ondersteuning moest worden betaald als matig tot onvoldoende.

Geen indicatie, mogelijk wel hulp of ondersteuning nodig

- ‘Ik weet helemaal niet of ik in aanmerking kom voor hulp of ondersteuning’ noemt 38% van het totale aantal respondenten als belangrijkste reden om geen hulp of ondersteuning aan te vragen terwijl ze deze wel kunnen gebruiken.
- Voor 7% van alle respondenten is de eigen bijdrage de belangrijkste reden om geen hulp of ondersteuning aan te vragen. Opvallend is dat deze reden vaker door respondenten uit de lagere leeftijdscategorieën wordt genoemd in vergelijking met ouderen.
- Er zijn geen significante verschillen tussen de antwoorden van de verschillende leeftijdscategorieën. Ook zijn er geen significante verschillen tussen de antwoorden in relatie tot het type hulp of ondersteuning dat de respondenten zeggen nodig te hebben.
- Van de respondenten noemt 21% een andere reden dan de gegeven antwoordmogelijkheden. Ongeveer de helft daarvan heeft betrekking op het volgende:
 - onduidelijkheid over het fenomeen Wmo en wat hiervan de mogelijkheden zijn
 - hulp en ondersteuning wordt bij voorkeur zelf geregeld zonder tussenkomst van de gemeente of zorgaanbieders
 - in het verleden is navraag gedaan (bij gemeente, bureaus of kennissen) of hulp of ondersteuning via de Wmo kon worden aangevraagd, maar dit bleek niet het geval te zijn.
- Maar liefst 89% respondenten waarvan de leeftijd bekend is zou hulp en/of ondersteuning via de Wmo willen ontvangen als ze nu zouden horen dat ze hiervoor in aanmerking komen.
- Er zijn geen verschillen tussen de leeftijdscategorieën waarneembaar in de wens om hulp en/of ondersteuning via de Wmo te ontvangen.
- Een veel gehoorde suggestie van respondenten komt neer op het beter informeren van de burgers van Teylingen over de mogelijkheden om hulp en ondersteuning aan te vragen door de gemeente Teylingen: niet alleen via digitale, maar ook via papieren media (huis-aan-huis bladen).

Vindplaatsen

- 79% van de respondenten kent vanuit hun (vrijwilligers)werk in Teylingen geen mensen die geen hulp of ondersteuning via de Wmo krijgen terwijl ze deze wel zouden kunnen gebruiken.
- Bij de overige 21% is huishoudelijke hulp de meest genoemde vorm van hulp en ondersteuning die deze mensen zouden kunnen gebruiken.

Gesprekken

- Landelijke aandacht (onder andere door campagnes) voor bezuinigingen in de zorg en de noodzaak van zelfredzaamheid kan bewust of onbewust hebben geleid tot een afname van de zorgvraag van inwoners van Teylingen.
- Sociale teams hebben een belangrijke rol in het signaleren en oppakken van zorgbehoeften. Deze teams zijn zeer recent in Warmond en Voorhout gestart.
- Het aantal aanvragen voor hulp of ondersteuning via de Wmo dat door de ISD Bollenstreek is afgewezen, was in de eerste helft 2016 niet buitensporig hoog (3,8%).
- In de overdrachtsbestanden zaten ook cliënten waarvan werd verondersteld dat zij in 2015 hulp en ondersteuning via de Wmo zouden afnemen – en dus in de begroting zijn meegenomen – terwijl achteraf bleek dat dit niet het geval was.
- Uit zowel het onderzoek dat in opdracht van de ISD Bollenstreek is uitgevoerd als voorliggend onderzoek blijkt dat het bestaan van de eigen bijdrage en de hoogte ervan door slechts een beperkt deel van de respondenten wordt genoemd als belangrijkste reden om geen hulp of ondersteuning via de Wmo aan te vragen.

5.3 Conclusies

Op basis van de onderzoeksresultaten zijn hieronder een aantal conclusies getrokken rond het overschot van het Wmo-budget in de gemeente Teylingen. Deze conclusies beantwoorden ook de onderzoeksvragen zoals beschreven in hoofdstuk 1. Onderstaande tabel laat de relatie zien tussen de onderzoeksvragen en conclusies.

Onderzoeksvraag	Conclusies met de antwoorden										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Wat zijn de oorzaken van het overschot op het Wmo-budget?			✓			✓			✓		
Hoeveel mensen hebben afgezien van het aanvragen van hulp en ondersteuning?	✓				✓	✓					
Wat zijn de redenen hiervan?		✓			✓	✓	✓		✓		
In hoeverre heeft dit te maken met de hoogte van de eigen bijdrage?							✓				
Wat zijn mogelijke gevolgen voor potentiële cliënten die wel recht hebben op zorg, maar deze niet hebben afgenomen?				✓				✓		✓	
Wat is de verwachting voor de benutting van het Wmo-budget in de komende jaren?											✓

1. In 2015 was vooral de verzilveringsgraad voor overgangsccliënten met begeleiding laag

Uit het onderzoek komt naar voren dat voornamelijk voor begeleiding de verzilveringsgraad laag is (gemiddeld 53%). Voor huishoudelijke hulp, persoonlijke verzorging en kortdurend verblijf ligt de verzilveringsgraad hoger, respectievelijk op 84%, 69% en 86%. De lage verzilveringsgraad voor begeleiding komt voornamelijk door de lage verzilveringsgraad van overgangsccliënten (cliënten die voor 1 januari 2015 nog niet onder de Wmo vielen), namelijk 45%. Voor nieuwe cliënten met begeleiding ligt de verzilveringsgraad in 2015 op 93%.

2. Van de burgers die in 2015 de geïndiceerde hulp of ondersteuning niet (volledig) hebben verzilverd, weet 45% niet op hoeveel hulp of ondersteuning zij conform indicatie recht hadden in 2015

Er zijn geen significante verschillen tussen dit percentage in relatie tot het type hulp of ondersteuning (hulp bij huishouden, begeleiding, vervoer, et cetera) dat deze mensen in 2015 hebben ontvangen. Daarnaast geeft 25% van de respondenten aan dat zij in 2015 minder hulp of ondersteuning nodig hadden dan waarvoor ze waren geïndiceerd. De andere driekwart van de respondenten maakt duidelijk dat zij achteraf gezien van meer hulp en ondersteuning gebruik hadden gemaakt als ze hadden geweten dat ze hier in 2015 conform indicatie recht op hadden. Het is niet bekend of dit percentage ook zo hoog zou zijn als deze mensen zouden weten dat meer hulp en ondersteuning ook een hogere eigen bijdrage zou betekenen. Deze vraag is in de enquêtes niet gesteld.

3. Oorzaak overschot Wmo-budget moet vooral worden gezocht in de overdracht van cliëntgegevens

Net als in andere gemeenten, kan ook in Teylingen het overschot van het Wmo-budget 2015 voor een belangrijk deel worden verklaard doordat eind 2014 in de overdrachtsbestanden

cliënten met indicaties waren opgenomen die vervolgens in 2015 gedeeltelijk of helemaal geen hulp of ondersteuning via de Wmo hebben ontvangen. Gemeente Teylingen heeft deze cliënten/indicaties wel meegenomen in de begroting 2015. Het gaat hierbij om cliënten die in 2015 helemaal geen hulp of ondersteuning hebben ontvangen of een andere (goedkopere) vorm waarvoor ze volgens de overdrachtsbestanden waren geïndiceerd, bijvoorbeeld collectieve begeleiding in plaats van individuele dagbesteding.

4. Ondanks dat burgers in 2015 volgens hun indicatie recht hadden op meer hulp of ondersteuning via de Wmo, zijn zij tevreden over de geleverde zorg

Het overgrote deel (82%) van de respondenten geeft aan dat de geleverde hulp en ondersteuning voldoende tot goed aansluit bij de wensen en verwachtingen. Circa 88% geeft aan tevreden te zijn over de zorgaanbieder. Dit is een opvallende uitkomst aangezien bij deze mensen in 2015 de geïndiceerde hulp of ondersteuning via de Wmo niet (volledig) is geleverd.

5. Uit het onderzoek blijkt niet dat er in Teylingen sprake is van een grote onbekende hulpvraag in de categorie begeleiding

Sterker nog, uit de enquêtes blijkt dat vooral behoefte is aan huishoudelijke ondersteuning en vervoer. Ondanks dat de verzilvering in de categorie begeleiding veruit het laagst is, komen er uit het onderzoek geen signalen dat er momenteel veel burgers zijn die begeleiding nodig hebben en deze (nog) niet hebben gekregen. Kanttekening is wel dat burgers uit deze doelgroep waarschijnlijk in mindere mate bereid zijn geweest mee te werken aan het onderzoek door de ingevulde vragenlijst terug te sturen.

6. Van de mensen die momenteel geen hulp of ondersteuning via de Wmo krijgen en deze wel kunnen gebruiken (vooral huishoudelijke hulp en vervoer), zegt 38% niet te weten waarvoor ze in aanmerking komen

Dit is volgens deze mensen dan ook de belangrijkste reden dat zij tot nu toe geen hulp of ondersteuning via de Wmo hebben aangevraagd. Ongeveer 13% heeft een poging gedaan om hulp of ondersteuning aan te vragen, maar is vanwege de moeite afgehaakt. Circa 89% van de respondenten maakt duidelijk dat zij gebruik zouden maken van hulp of ondersteuning als ze zouden weten dat ze hiervoor in aanmerking komen. Overigens draagt deze conclusie slechts beperkt bij aan een verklaring van het overschot Wmo-budget 2015 aangezien dit overschot voor het overgrote deel wordt veroorzaakt door verschillen tussen begroting en realisatie van begeleidingstaken.

7. Uit het onderzoek blijkt dat de eigen bijdrage niet tot significante zorgmijding in gemeente Teylingen leidt

Van de respondenten die in 2015 hun indicatie niet of gedeeltelijk hebben verzilverd, noemt 5% de eigen bijdrage als belangrijkste reden. Van de respondenten die nog helemaal geen indicatie voor Wmo hulp of ondersteuning hebben aangevraagd en deze wel kunnen gebruiken, noemt 7% de eigen bijdrage als belangrijkste reden. Hiermee lijkt het bestaan van de eigen bijdrage het gebruik van de Wmo niet significant in de weg te staan. Deze percentages zijn vergelijkbaar met uitkomsten van onderzoeken die andere gemeenten hebben gedaan naar de mate waarin de eigen bijdrage leidt tot zorgmijding.

8. Mensen die in 2015 volledig conform indicatie hulp of ondersteuning via de Wmo ontvingen, zijn hier in meerderheid tevreden over

Maar liefst 97% van de respondenten die in 2015 conform indicatie volledig hulp of ondersteuning via de Wmo hebben ontvangen, geeft aan op basis van de aanvraag de gewenste hulp of ondersteuning te hebben gekregen. Ongeveer driekwart van deze respondenten is tevreden over de zorgaanbieder die de hulp of ondersteuning heeft geleverd. Wel wordt vaak gewezen op de veelvuldige wisselingen in de zorgverleners die over de vloer komen.

9. Er bestaat nog veel onduidelijkheid over de mogelijkheden van hulp en ondersteuning (vooral huishoudelijke hulp en vervoer) via de Wmo

Deze onduidelijkheid is vooral aan de orde bij de mensen die hun indicatie in 2015 niet (volledig) hebben verzilverd en mensen die helemaal geen indicatie hebben aangevraagd en wel hulp of ondersteuning kunnen gebruiken. Ongeveer de helft van deze respondenten geeft aan dat zij onvoldoende zicht hebben op de mogelijkheden en dat de informatievoorziening door de gemeente Teylingen op dit punt kan worden verbeterd.

10. De omgeving (familie, buren, vrienden, kennissen) is geen vanzelfsprekend alternatief voor de niet geleverde hulp of ondersteuning via de Wmo

Geen enkele respondent noemt dit als reden waarom ze in 2015 hun indicatie niet (volledig) hebben verzilverd. Van de mensen die nog helemaal geen hulp of ondersteuning via de Wmo hebben aangevraagd en deze wel kunnen gebruiken, geeft ongeveer de helft aan dat zij momenteel hulp vanuit de omgeving krijgen. Echter, het grootste deel daarvan maakt duidelijk dat deze niet voldoende is. De afgelopen jaren is door de politiek in toenemende mate gecommuniceerd dat mensen voor hulp en ondersteuning eerder een beroep moeten doen op hun omgeving dan op formele zorg via instellingen. Uit het onderzoek blijkt dat het verkrijgen van voldoende hulp en ondersteuning uit de omgeving voor veel mensen geen vanzelfsprekendheid is.

11. Mogelijk neemt het beroep op de Wmo de komende tijd toe

Dit is mogelijk doordat meer hulpbehoevende inwoners kunnen worden geïdentificeerd door medewerkers van de sociale teams die in de zomer van 2016 zijn gestart. Een effectievere signaleringsfunctie kan leiden tot meer gebruik van de Wmo. Daarnaast geeft een overgrote meerderheid van de inwoners die hun indicatie in 2015 niet (volledig) hebben verzilverd en mensen die helemaal geen indicatie hebben aangevraagd en wel hulp of ondersteuning kunnen gebruiken, aan dat zij van (extra) hulp en ondersteuning gebruik zouden maken als ze zouden weten dat ze hiervoor in aanmerking komen. Als gemeente Teylingen meer aandacht besteedt aan de informatievoorziening en de sociale teams de komende tijd hun signaleringsfunctie inrichten en benutten, wordt mogelijk door meer inwoners een beroep op de Wmo gedaan. Wat de exacte omvang (aantallen inwoners en budget) daarvan is, is niet te zeggen.

5.4 Aandachtspunten

1. Betere communicatie over de mogelijkheden van hulp en ondersteuning via de Wmo

Voor een groot deel van de inwoners van Teylingen is het niet duidelijk of zij in aanmerking komen voor hulp of ondersteuning via de Wmo. Ruim de helft van de mensen die hulp of ondersteuning kunnen gebruiken en deze nog niet hebben aangevraagd, beoordeelt de informatievoorziening door de gemeente als matig tot onvoldoende. Aandachtspunt is om via verschillende kanalen – waaronder: website, huis-aan-huis bladen, huisartsen en sociale teams – de mogelijkheden inclusief de manier waarop deze kunnen worden aangevraagd, effectief te communiceren zodat inwoners weten waar ze aan toe zijn. Het gebruik van concrete voorbeelden in de communicatie werkt vaak effectief.

2. Overzichtelijk en toegankelijk aanvraagproces

Een deel van de respondenten die hulp of ondersteuning kunnen gebruiken, heeft een poging gedaan om deze aan te vragen, maar is vanwege de moeite afgehaakt. Deze reden van inwoners om af te zien van hulp of ondersteuning kan worden aangepakt. Belangrijk aandachtspunt is om als gemeente het totale proces (van informatievoorziening tot en met het afgeven van de indicatie) inzichtelijk te maken en per processtap na te gaan of verbeteringen mogelijk zijn. Betrokkenheid van zowel gemeente Teylingen, ISD Bollenstreek, zorgaanbieders als cliëntenorganisaties bij deze procesanalyse is gewenst.

3. Voortdurende aandacht voor de inhoud en omvang van indicaties

Bijna de helft van de respondenten die in 2015 de geïndiceerde hulp of ondersteuning niet (volledig) heeft verzilverd, geeft aan dat zij geen idee hadden op hoeveel hulp of ondersteuning zij conform indicatie recht hadden in 2015. Het is belangrijk dat vanuit de gemeente, de ISD Bollenstreek, zorgaanbieders en cliëntondersteuners voortdurende aandacht is voor de vraag waarvoor deze mensen destijds zijn geïndiceerd en dat wordt toegezien op de daadwerkelijke levering van deze hulp en ondersteuning.

4. Beter zicht krijgen op mensen die begeleiding nodig hebben

De respondenten uit dit onderzoek maken vooral gebruik van – of zouden hier gebruik van willen maken – huishoudelijke hulp of vervoer omdat zelf rijden of reizen met het openbaar vervoer niet gaat. Dit betekent dat de respons van inwoners van Teylingen uit de categorie begeleiding relatief laag is. Ook uit dit onderzoek blijkt dat het lastig is om mensen met een GGZ indicatie te bereiken. Zicht krijgen op deze mensen en de indicatie die zij (mogelijk nodig) hebben, door de sociale teams is daarom van groot belang.

5. Aandacht voor alternatieven voor hulp en ondersteuning uit de omgeving

Uit het onderzoek blijkt dat het verkrijgen van voldoende hulp en ondersteuning uit de omgeving voor veel mensen geen vanzelfsprekendheid is. Het is belangrijk dat medewerkers van sociale teams naast het bekijken van de mogelijkheden om de omgeving in te schakelen bij het leveren van hulp of ondersteuning, ook voldoende oog houden voor alternatieven.

6. Blijvende aandacht voor de kwaliteit van de hulp en ondersteuning

Het overgrote deel van de mensen die in 2015 hulp en ondersteuning via de Wmo heeft ontvangen, is tevreden over de zorgaanbieder. Dit is een belangrijk signaal. Het is dan ook een uitdaging voor zowel gemeente Teylingen als de zorgaanbieders om in het veranderende zorglandschap met krimpende budgetten ervoor zorgen dat de kwaliteit van zorg de komende jaren naar tevredenheid van de inwoners blijft.

7. Structurele analyse van de mensen die zich melden bij het Wmo-loket

Niet alle vragen van mensen die zich melden aan het Wmo-loket leiden tot een indicatie. Het is belangrijk dat structureel wordt bijgehouden met welke ondersteunings(vragen) inwoners van Teylingen zich melden bij het Wmo-loket zodat duidelijk wordt wat voor type vragen er aan de gemeente worden gesteld die niet met hulp of ondersteuning via de Wmo kunnen worden beantwoord. Daarnaast is het zinvol om deze analyse periodiek te delen met de sociale teams.

8. Aandacht voor het aantal verschillende zorgverleners dat over de vloer komt

Dit aandachtspunt wordt genoemd door mensen die in 2015 volledige hulp en ondersteuning conform indicatie hebben gekregen. Deze mensen geven het signaal dat er regelmatig wisselingen zijn in personen die vanuit zorgaanbieders de hulp of ondersteuning leveren. Er is behoefte aan vaste gezichten in plaats van voortdurende veranderingen.

6 Bijlagen

6.1 Vragenlijst volledige verzilvering Wmo hulp of ondersteuning

1. Klopt het dat u in 2015 hulp of ondersteuning in het kader van de Wmo hebt ontvangen?
 - Ja (doorgaan naar vraag 2)
 - Nee (u hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen)
2. Was 2015 het eerste jaar dat u hulp of ondersteuning kreeg of kreeg u dit ook al voor 2015?
 - 2015 was het eerste jaar
 - Ik kreeg ook al hulp of ondersteuning voor 2015
3. Welke hulp of ondersteuning kreeg u in 2015 (meerdere antwoorden zijn mogelijk)?
 - Huishoudelijke hulp, zoals stofzuigen, opruimen en schoonmaken
 - Financiering van hulpmiddelen, zoals een rolstoel of scootmobiel
 - Financiering van woningaanpassingen, zoals een traplift
 - Het regelen van activiteiten buiten de deur zoals dagbesteding die past bij wat ik kan en op prijs stel
 - Hulp van een familielid of vriend die mij verzorgt en/of helpt in de huishouding of bij tijdelijk verblijf ergens anders
 - Vervoer, omdat zelf rijden of reizen met het openbaar vervoer niet gaat.
4. Wat was de belangrijkste aanleiding dat u in 2015 hulp of ondersteuning kreeg?
 - Beperkingen door ouderdom
 - Lichamelijke beperkingen door andere redenen dan ouderdom
 - Psychische beperkingen door andere reden dan ouderdom
5. Hebt u op basis van deze aanvraag de gewenste hulp of ondersteuning gekregen?
 - Ja (doorgaan naar vraag 7)
 - Nee (doorgaan naar vraag 6)
6. Waarom hebt u niet de gewenste hulp of ondersteuning gekregen?
 - Ik heb er zelf van afgezien
 - De hulp of ondersteuning is weliswaar geleverd, maar sloot onvoldoende aan op mijn wensen en verwachtingen
 - De indicatie was niet voldoende voor de hulp of ondersteuning die ik nodig had
 - Iets anders, namelijk [invullen]
7. Kunt u aangeven hoe u de volgende onderwerpen hebt ervaren?

Duidelijkheid van de informatie over de mogelijkheden van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo door gemeente Teylingen.

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

De hoeveelheid gegevens die moesten worden aangeleverd voor de aanvraag.

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

De tijd die de gemeente heeft gebruikt om de aanvraag te behandelen

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

De mate waarin de geleverde hulp of ondersteuning aansloot bij uw wensen en verwachtingen

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

Tevredenheid over de zorgaanbieder waarvan u hulp of ondersteuning hebt gekregen

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

De eigen bijdrage die u voor de hulp of ondersteuning moest betalen

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

8. Hebt u nog opmerkingen of suggesties om de aanvraag van hulp of ondersteuning in het kader van de Wmo te verbeteren?
- Ja, namelijk [invullen]
 - Nee
9. Tot slot: wat is uw leeftijd?

6.2 Vragenlijst gedeeltelijke of geen verzilvering Wmo hulp of ondersteuning

1. Klopt het dat u in 2015 hulp of ondersteuning in het kader van de Wmo hebt ontvangen?
 - Ja (doorgaan naar vraag 2)
 - Nee (u hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen)
2. Was 2015 het eerste jaar dat u hulp of ondersteuning kreeg of kreeg u dit ook al voor 2015?
 - 2015 was het eerste jaar
 - Ik kreeg ook al hulp of ondersteuning voor 2015
3. Welke hulp of ondersteuning kreeg u in 2015 (meerdere antwoorden zijn mogelijk)?
 - Huishoudelijke hulp, zoals stofzuigen, opruimen en schoonmaken
 - Financiering van hulpmiddelen, zoals een rolstoel of scootmobiel
 - Financiering van woningaanpassingen, zoals een traplift
 - Het regelen van activiteiten buiten de deur zoals dagbesteding die past bij wat ik kan en op prijs stel
 - Hulp van een familielid of vriend die mij verzorgt en/of helpt in de huishouding of bij tijdelijk verblijf ergens anders
 - Vervoer, omdat zelf rijden of reizen met het openbaar vervoer niet gaat.
4. Wat was de belangrijkste aanleiding dat u in 2015 hulp of ondersteuning kreeg?
 - Beperkingen door ouderdom
 - Lichamelijke beperkingen door andere redenen dan ouderdom
 - Psychische beperkingen door andere redenen dan ouderdom

5. Uit gegevens blijkt dat u in 2015 minder hulp of ondersteuning hebt gekregen dan waar u recht op had. Wat is hiervan de belangrijkste reden?
- Ik heb helemaal geen idee op hoeveel hulp of ondersteuning ik recht had in 2015
 - Ik had de hulp of ondersteuning niet (volledig) nodig
 - Ik had geen behoefte (meer) aan hulp of ondersteuning
 - Ik heb in 2015 de benodigde hulp of ondersteuning ontvangen van familie, buren, vrienden of kennissen
 - Ik wist niet wat ik moest doen om alle hulp of ondersteuning waar ik recht op had ook daadwerkelijk te krijgen
 - Ik vond de eigen bijdrage te hoog

6. Als u zou weten dat u recht hebt op meer hulp of ondersteuning dan u tot nu toe hebt gekregen, zou u hier dan gebruik van maken?
- Ja
 - Nee

7. Kunt u aangeven hoe u de volgende onderwerpen hebt ervaren?

Duidelijkheid van de informatie over de mogelijkheden van hulp en ondersteuning vanuit de Wmo door gemeente Teylingen.

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

De hoeveelheid gegevens die moesten worden aangeleverd voor de aanvraag.

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

De tijd die de gemeente heeft gebruikt om de aanvraag te behandelen

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

De mate waarin de geleverde hulp of ondersteuning aansloot bij uw wensen en verwachtingen

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

Tevredenheid over de zorgaanbieder waarvan u hulp of ondersteuning hebt gekregen

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

De eigen bijdrage die u voor de hulp of ondersteuning moest betalen

☐ Onvoldoende ☐ Matig ☐ Voldoende ☐ Goed

8. Hebt u nog opmerkingen of suggesties om de aanvraag van hulp of ondersteuning in het kader van de Wmo te verbeteren?
- Ja, namelijk [invullen]
 - Nee

9. Tot slot: wat is uw leeftijd?

6.3 Vragenlijst geen indicatie, mogelijk wel Wmo hulp of ondersteuning nodig

1. Maakt u gebruik van hulp of ondersteuning via de Wmo?
 - Ja, ik maak gebruik van hulp of ondersteuning in het kader van de Wmo (u hoeft de vragenlijst niet verder in te vullen).
 - Nee, ik maak geen gebruik van hulp of ondersteuning in het kader van de Wmo (doorgaan naar vraag 2).
2. Waarvoor heeft u hulp of ondersteuning nodig (u kunt meerdere antwoorden aankruisen)?
 - Huishoudelijke hulp, zoals stofzuigen, opruimen en schoonmaken
 - Financiering van hulpmiddelen, zoals een rolstoel of scootmobiel
 - Financiering van woningaanpassingen, zoals een traplift
 - Het regelen van activiteiten buiten de deur zoals dagbesteding die past bij wat iemand kan en op prijs stelt
 - Hulp aan een familielid of vriend die een zieke verzorgt en helpt in de huishouding of hulp bij tijdelijk verblijf ergens anders
 - Vervoer, omdat zelf rijden of reizen met het openbaar vervoer niet gaat.
3. Wat is de belangrijkste reden dat u (nog) geen hulp of ondersteuning heeft aangevraagd?
 - Ik heb helemaal geen hulp of ondersteuning nodig.
 - Ik weet helemaal niet dat ik in aanmerking kom voor hulp of ondersteuning.
 - Ik heb een poging gedaan om hulp of ondersteuning te krijgen, maar dit kostte me zoveel inspanning dat ik ben afgehaakt.
 - Ik krijg al hulp en/of ondersteuning van familie, burens, vrienden of kennissen en dat is genoeg.
 - Ik heb hierover gehoord, maar ik heb eigenlijk geen idee wat ik moet doen om de hulp en/of ondersteuning aan te vragen.
 - Ik heb gehoord dat voor hulp en/of ondersteuning een eigen bijdrage moet worden betaald en dat kan ik niet betalen.
 - Een andere reden, namelijk [invullen].
4. Krijgt u nu hulp vanuit uw eigen omgeving (bijvoorbeeld familie, vrienden of burens) in plaats van hulp of ondersteuning via een zorginstelling?
 - Ja
 - Nee
5. Is de hulp die u vanuit uw eigen omgeving krijgt (bijvoorbeeld familie, vrienden of burens) voldoende ?
 - Ja
 - Nee
6. Als u nu te horen zou krijgen dat u in aanmerking komt voor hulp en/of ondersteuning via de Wmo, zou u die willen ontvangen van de gemeente?
 - Ja
 - Nee
7. Heeft u suggesties voor de gemeente om het aanvragen van hulp of ondersteuning via de Wmo te verbeteren?
 - Ja, namelijk [invullen]
 - Nee
8. Tot slot: wat is uw leeftijd?

6.4 Vragenlijst vindplaatsen

1. Kent u door uw (vrijwilligers)werk in Teylingen mensen die geen hulp of ondersteuning via de Wmo krijgen terwijl ze deze wel zouden kunnen gebruiken?
 - Ja (door naar vraag 2)
 - Nee (u hoeft deze vragenlijst niet verder in te vullen)
2. In welke leeftijdscategorie vallen deze mensen (meerdere antwoorden mogelijk)?
 - 18 - 40 jaar
 - 40 - 65 jaar
 - ouder dan 65 jaar
3. Welke hulp of ondersteuning zouden deze mensen kunnen gebruiken (meerdere antwoorden mogelijk)?
 - Huishoudelijke hulp, zoals stofzuigen, opruimen en schoonmaken
 - Financiering van hulpmiddelen, zoals een rolstoel of scootmobiel
 - Financiering van woningaanpassingen, zoals een traplift
 - Het regelen van activiteiten buiten de deur zoals dagbesteding die past bij wat iemand kan en op prijs stelt
 - Hulp aan een familielid of vriend die een zieke verzorgt en helpt in de huishouding of hulp bij tijdelijk verblijf ergens anders
 - Vervoer, zoals taxiritten naar het ziekenhuis, station of de winkel als zelf rijden of reizen met het openbaar vervoer niet gaat.
4. Hebt u wel eens met deze mensen besproken waarom zij geen gebruik maken van hulp of ondersteuning via de Wmo?
 - Ja, dit heb ik wel eens met één of meerdere mensen besproken (door naar vraag 5a)
 - Nee, dit heb ik nooit met iemand besproken (door naar vraag 5b)
5. (a) Welke reden gaven mensen aan om geen hulp of ondersteuning aan te vragen?
 - Zij denken geen hulp of ondersteuning nodig te hebben
 - Zij wisten helemaal niet dat ze in aanmerking komen voor hulp of ondersteuning
 - Ze hebben een poging gedaan om hulp of ondersteuning te krijgen, maar dit koste zoveel energie dat ze zijn afgehaakt
 - Ze krijgen al hulp en/of ondersteuning van familie, buren, vrienden of kennissen en dat is genoeg
 - Ze hebben hier weliswaar over gehoord, maar hebben eigenlijk geen idee wat ze moeten doen om de hulp en/of ondersteuning aan te vragen
 - Ze hebben gehoord dat voor hulp en/of ondersteuning een eigen bijdrage moet worden betaald en dat kunnen ze niet betalen
 - Een andere reden, namelijk [invullen]
5. (b) Hebt u zelf een idee waarom deze mensen geen hulp of ondersteuning aanvragen?
 - Zij denken geen hulp of ondersteuning nodig te hebben
 - Zij wisten helemaal niet dat ze in aanmerking komen voor hulp of ondersteuning
 - Ze hebben een poging gedaan om hulp of ondersteuning te krijgen, maar dit koste zoveel energie dat ze zijn afgehaakt
 - Ze krijgen al hulp en/of ondersteuning van familie, buren, vrienden of kennissen en dat is genoeg
 - Ze hebben hier weliswaar over gehoord, maar hebben eigenlijk geen idee wat ze moeten doen om de hulp en/of ondersteuning aan te vragen
 - Ze hebben gehoord dat voor hulp en/of ondersteuning een eigen bijdrage moet worden betaald en dat kunnen ze niet betalen

- Een andere reden, namelijk [invullen]
6. Krijgen deze mensen nu hulp vanuit de eigen omgeving (bijvoorbeeld familie, vrienden of burens) in plaats van hulp of ondersteuning door een zorginstelling?
 - Ja, de meeste mensen wel
 - Nee, de meeste mensen niet
 - Sommige mensen wel, sommige mensen niet
 - Weet ik niet
 7. Is de hulp die zij uit hun eigen omgeving krijgen (bijvoorbeeld familie, vrienden of burens) voldoende ?
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
 8. Als deze mensen nu te horen zouden krijgen dat zij in aanmerking komen voor hulp en/of ondersteuning via de Wmo, zouden zij die willen ontvangen van de gemeente?
 - Ja
 - Nee
 - Weet ik niet
 9. Heeft u suggesties voor de gemeente om het aanvragen van hulp of ondersteuning via de Wmo te verbeteren?
 - Ja, namelijk [invullen]
 - Nee
 10. Voor welk type organisatie bent u actief in de gemeente Teylingen?
 - Zorginstelling
 - Huisartsenpraktijk
 - Sportvereniging
 - Vrijwilligersorganisatie
 - Politie
 - Iets anders