



Ceo Wmo over 2022 gemeente Koggenland

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/230

Datum

november 2023

Opdrachtgever

Gemeente Koggenland

Auteurs

Roy van der Hoeve
Naïma van Huizen
Teije ten Den
Faifoo Spitz

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
2 Wmo	10
2.1 De hulpvraag	10
2.2 Omgaan met de hulpvraag	14
2.3 Het keukentafelgesprek	15
2.4 De ontvangen ondersteuning	19
2.5 Effect van de ondersteuning	21
2.6 Informele ondersteuning	24



Samenvatting

De gemeente Koggenland voerde in september en oktober 2023 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-clianten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2022 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 430 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 184 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 43 procent. Daarnaast zijn er telefonische interviews gevoerd met 11 Wmo-clianten, waardoor de antwoorden op de vragen in de vragenlijst meer diepgang krijgen. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Cliënten tevreden over oppakken van hulpvraag door gemeente

Ongeveer driekwart (74%) van de Wmo-clianten in Koggenland weet de weg naar hulp te vinden. Over de jaren heen is vanaf 2019 (82%) een licht dalende trend te herkennen. Net als voorgaande jaren is de voornaamste reden om contact op te nemen met de gemeente het niet meer aankunnen van huishoudelijk werk (61%). Daarnaast neemt een kwart contact met de gemeente op vanwege vervoersproblemen. Ruim vier op de tien cliënten worden doorverwezen via de huisarts of zorgverlener. Circa zeven op de tien Wmo-clianten (71%) voelen zich bij contact met de gemeente snel geholpen. De tevredenheid over de bejegening tijdens de toegang tot hulp bij de gemeente blijft hoog, acht op de tien zoeken samen naar oplossingen (81%) en negen op de tien voelen zich serieus genomen (88%).

Bekendheid cliëntondersteuner stabiel

Vier op de tien Wmo-clianten zijn bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning, evenveel als in 2021 en meer dan in de jaren daarvoor. Zeven procent nam de cliëntondersteuner mee naar het keukentafelgesprek. De cliënten die dit deden zijn over het algemeen (zeer) tevreden met de bijdrage van de cliëntondersteuner. Van de geïnterviewde cliënten waren de meesten niet op de hoogte van het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuning. En deel was hier wel van op de hoogte, maar vond het niet nodig om deze mee te nemen naar het gesprek. Ook waren er enkele gesproken cliënten die samen met de onafhankelijk cliëntondersteuner het gesprek hadden gevoerd en waren daar tevreden mee.

Zes op de tien hebben keukentafelgesprek gehad

Zes op de tien Wmo-clianten in de gemeente Koggenland hebben in 2022 een keukentafelgesprek gehad met een medewerker van het Zorgteam. Net als vorig jaar voert circa een derde (36%) het keukentafelgesprek alleen, de helft (52%) neemt een naaste mee. Uit de interviews komt naar voren dat cliënten vaak geen behoefte hebben aan ondersteuning tijdens dit gesprek. De cliënten die wel iemand anders vragen aanwezig te zijn, ervaren dit als prettig. Zij ondersteunen hen en zorgen voor structuur in het gesprek.

De meerderheid beoordeelt het keukentafelgesprek positief. De tevredenheid over de gekozen oplossing (83%) is licht gestegen ten opzichte van 2021 (80%). Net als vorig jaar zijn cliënten tevreden over de deskundigheid (83%), het contact met de medewerker (79%) en de manier waarop geluisterd werd (78%).



Sinds 2020 voeren cliënten in de gemeente Koggenland een perspectiefplan in, eventueel samen met de medewerker van het Zorgteam en de zorgaanbieder. De helft van de cliënten (48%) heeft een perspectiefplan ingevuld. Drie op de tien deden dit niet en 22 procent weet het niet meer.

Dalende tevredenheid over passendheid ondersteuning en kwaliteit

Circa acht op de tien cliënten (79%) vinden de ondersteuning passend en driekwart (76%) vindt deze van goede kwaliteit. Dit is een afname ten opzichte van de voorgaande jaren. Voor circa negen op de tien cliënten (88%) voldoet de ondersteuning aan de wensen en behoeften, iets minder dan de voorgaande jaren (92%). Sinds vorig jaar is het voor zorgaanbieders en cliënten mogelijk om het wekelijkse aantal uren ondersteuning af te laten hangen van de behoeften van de cliënt. Enkele geïnterviewde cliënten ondervindt dit en is hier tevreden over. De meeste cliënten houden een vast aantal uren ondersteuning op een vast moment in de week.

Positieve effecten van ondersteuning iets verder afgenomen

Ongeveer acht op de tien (82%) cliënten geven aan dat zij zich beter kunnen redden door de ondervangen ondersteuning. Dit is hetzelfde als in 2021, maar lager dan de voorgaande jaren. Circa driekwart (74%) ervaart een betere kwaliteit van leven en zeven op de tien kunnen beter de dingen doen die zij willen. Vanaf 2021 is hier een dalende trend te zien. Cliënten vinden de ondersteuning vooral bijdragen aan het huishouden regelen en op orde houden (52%) en de mogelijkheid om anderen te zien en spreken (46%). Ook uit de interviews komt naar voren dat de cliënten de ondersteuning als passend ervaren en door de huishoudelijk hulp en ondersteuning meer energie overhouden voor andere zaken. Cliënten met een hulpmiddel zoals een traplift of rolstoel ervaren meer vrijheid.

Ruim helft van de cliënten krijgt hulp van naasten

Nog steeds krijgt iets meer dan de helft van de cliënten hulp van naasten, zoals hun partner, burens of familie. Zes op de tien cliënten denken dat degene die deze hulp verleent, de zorg goed aankan. Een klein deel krijgt hulp van een particuliere schoonmaakster, gebruikt algemene voorzieningen of krijgt hulp van een vrijwilliger. Meer cliënten dan voorgaande jaren gebruikt algemene voorzieningen.



Inleiding



1 Inleiding

De gemeente Koggenland is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Koggenland verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clieñten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. I&O Research voert in opdracht van de gemeente jaarlijks het ceo uit. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Koggenland aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2022 van de gemeente Koggenland een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2022 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In september 2023 ontvingen 430 Wmo-clieñten uit Koggenland een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd en cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel 2.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (76%), de rest vulde hem online in. Een deel van de cliënten vulde de vragenlijst met hulp van iemand in, namelijk met hulp van een naaste (37%), een hulp- of zorgverlener of cliëntondersteuner (6%) of iemand anders (2%). De rest (54%) vulde de vragenlijst alleen in.

Tabel 1.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
430	184	43%

In 2015 ontwikkelden de VNG en het Ministerie van VWS in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De gemeente Koggenland heeft ervoor gekozen om de vragenlijst hetzelfde te houden als voorgaande jaren en naast de verplichte onderdelen vragen op te nemen over:

- *redenen voor contact met de gemeente;*
- *het (keukentafel)gesprek;*
- *het perspectiefplan;*
- *de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning.*

Naast de schriftelijke vragenlijst vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische interviews met 11 Wmo-cliënten zijn gevoerd. De uitkomsten hiervan zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van kaders waarin deze uitkomsten worden beschreven.

Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. De resultaten over de jaren 2016 en 2017 zijn verkregen via de database van waarstaatjegemeente.nl. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).

Wmo



2 Wmo

2.1 De hulpvraag

Tabel 2.1 Achtergrond van Wmo-cliënten in Koggenland: over wie hebben we het?

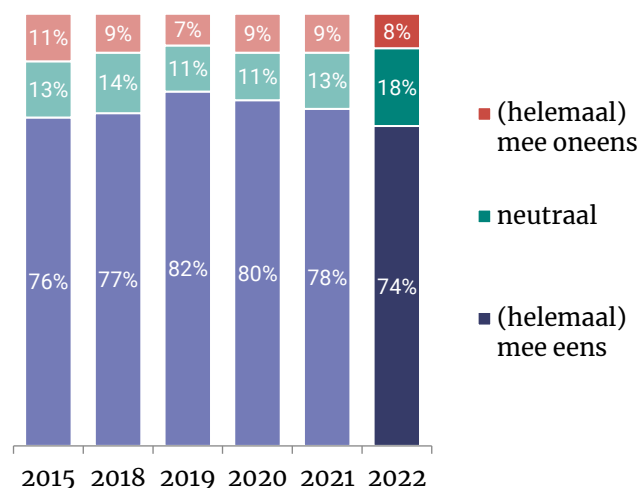
Geslacht	%	Onderwijs	% (2018-2022)					
Man	29%	Basisonderwijs t/m VMBO-T	56%					
Vrouw	70%	Havo, Vwo, Mbo	8%					
		Hbo, Universiteit	11%					
Leeftijd	3%	Onbekend	25%					
		t/m 34 jaar						
35 – 54 jaar	9%	Beperkingen en aandoeningen	2018	2019	2020	2021	2022	
55 – 74 jaar	36%	Bewegen en verplaatsen	38%	36%	44%	13%	52%	
75 jaar e.o.	51%	Lichamelijke handicap	35%	33%	31%	11%	40%	
		Geheugen- en oriëntatieproblemen	20%	18%	19%	31%	27%	
Rondkomen (€)		Psychisch functioneren	12%	6%	9%	14%	17%	
		(Zeer) goed	44%	10%	7%	10%	9%	14%
Redelijk	43%	Zintuiglijke beperking	9%	3%	8%	24%	12%	
Niet of nauwelijks	8%	Gedragsproblemen	5%	3%	2%	6%	4%	
Onbekend	5%	Verstandelijke beperking	5%	2%	4%	17%	3%	
		Anders	16%	19%	18%	13%	19%	

Driekwart is bekend met de weg naar hulp

Vergeleken met voorgaande jaren is een lichte daling te zien in de bekendheid waar men terecht kan met de hulpvraag.

Ongeveer driekwart van de Wmo-cliënten in Koggenland weet de weg naar hulp te vinden. Het aandeel cliënten dat niet wist waar ze terechtkonden met de hulpvraag is gelijk gebleven. Verder is 18 procent neutraal over de bekendheid met de weg naar hulp. Over de jaren heen is vanaf 2019 een licht dalende trend te herkennen.

Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag



Langs verschillende wegen bij de gemeente

Uit de interviews komt naar voren dat cliënten op diverse manieren bij de gemeente terechtkomen voor hulp. De meesten geven aan dat ze al wisten dat ze bij de gemeente terechtkonden voor Wmo-ondersteuning. Anderen zijn door hun omgeving gewezen op de mogelijkheid om hulp aan te vragen via de gemeente. Enkelen gaven aan dat zij door een andere zorgaanbieder erop gewezen werden dat zij hulp kunnen krijgen van de gemeente.

- *“Ik ben naar de huisarts gegaan met mijn klachten en daarom heb ik hulp gekregen.”*
- *“Het is eerst via de familie gegaan, die hebben aangereden om de gemeente te bellen.”*
- *“Mijn man had een vriend bij het gemeentehuis en die maakte ons erop attent dat je dat bij de gemeente kon aanvragen.”*
- *“Via de ergotherapie.”*

Daarnaast heeft een deel van de cliënten zelf hulp gevraagd door de gemeente te bellen en anderen weten niet meer hoe ze bij de gemeente terecht zijn gekomen.

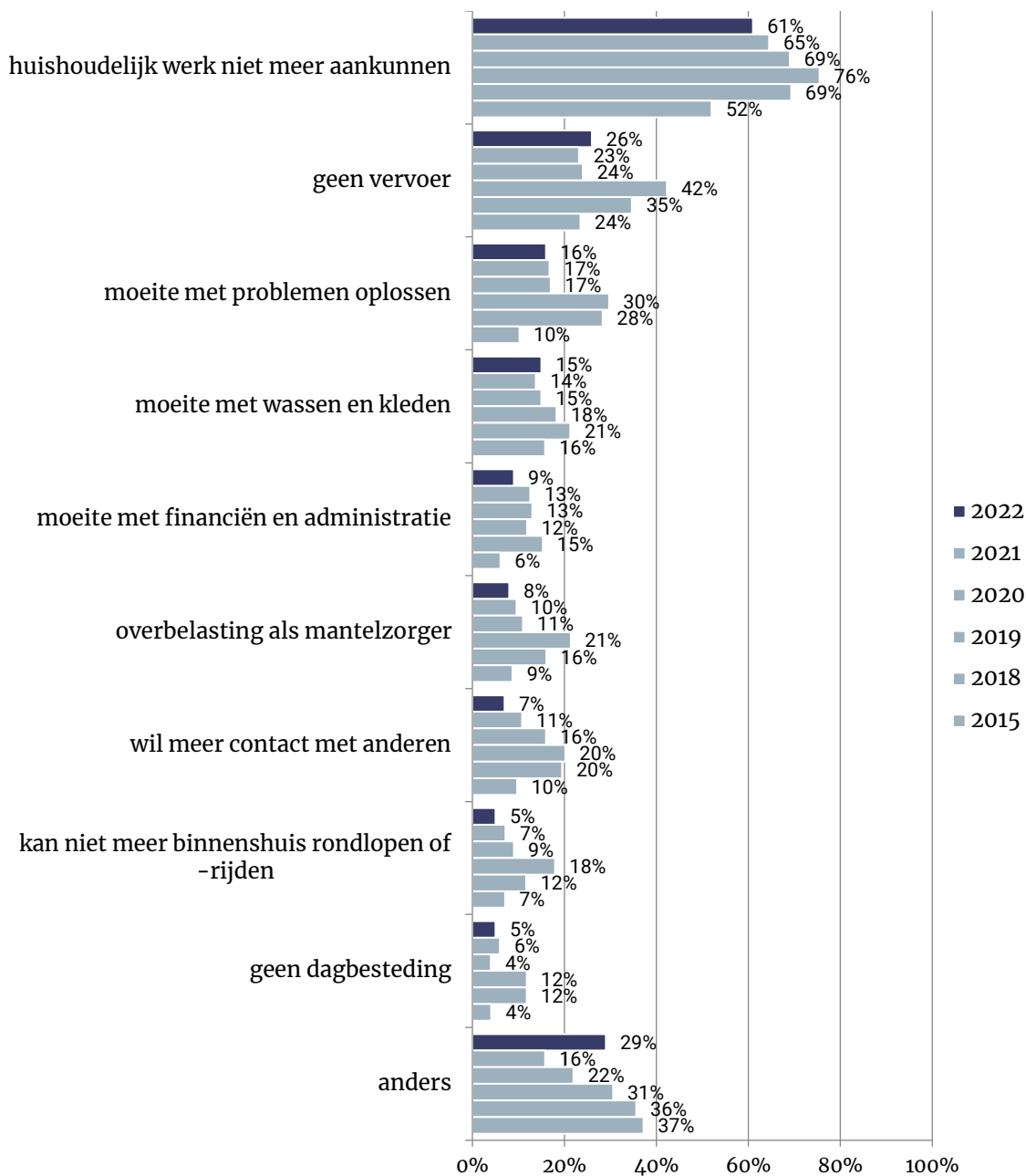
- *“De persoon van het CAK heeft het allemaal in werking gezet.”*

Meerderheid kan huishoudelijk werk niet aan

Net als voorgaande jaren is het niet meer aankunnen van het huishoudelijke werk (61%) de meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente, zie Figuur 2.2. Over de jaren heen neemt dit af. Een kwart zocht hulp omdat ze geen vervoer hebben, net als de laatste jaren. Daarnaast heeft een 16 procent moeite met problemen oplossen en 15 procent met wassen en kleden, net als voorgaande jaren. Andere redenen worden net als de laatste jaren minder genoemd. Drie van de tien zoeken vanwege andere redenen contact met de gemeente, bijvoorbeeld vanwege het aanvragen van een invalidenparkeerkaart, begeleiding bij autisme en voor advies.



Figuur 2.2 Redenen waarom men contact opneemt met de gemeente (meerdere antwoorden mogelijk)



48% van alle Wmo-cliënten in Koggenland had eerder contact met de gemeente over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem. In 2021 was dit 41 procent, in 2020 37 procent, in 2019 44 procent, in 2018 36 procent, in 2017 53 procent, in 2016 42% en 2015 44 procent.



Meer cliënten nemen contact op wegens verminderde ondersteuning van omgeving

Naast de in Figuur 2.2 omschreven redenen is cliënten gevraagd of zij nog andere redenen hadden om contact op te nemen met de gemeente. Iets minder dan de helft (45%) van de Wmo-clieënten is doorverwezen naar de gemeente door de huisarts of zorgverlener. Voor circa een derde (35%) kan hun omgeving hen niet meer ondersteunen en een kwart wist niet hoe ze ondersteuning konden regelen (24%). Ten slotte had een op de vijf geen overzicht meer over de keuzes die men kon maken bij het probleem dat ze hebben. Er zijn nauwelijks verschillen ten opzichte van 2021. Alleen het aandeel cliënten dat onbekend is met het regelen van ondersteuning daalde van 32 procent naar 24 procent.

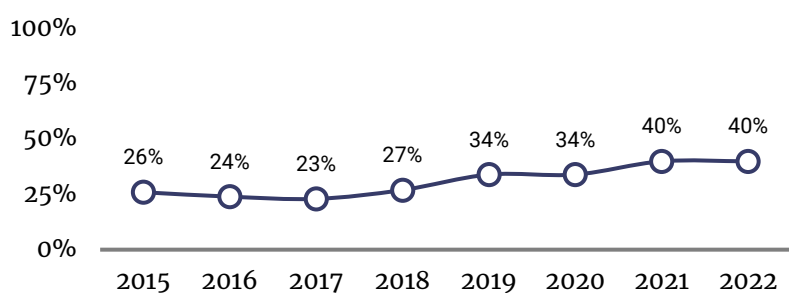
Tabel 2.2 Redenen om contact met de gemeente te zoeken (inclusief 'niet van toepassing')

Contact met de gemeente vanwege:	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Doorverwezen huisarts/zorgverlener	28%	42%	42%	38%	39%	41%	42%	45%
Omgeving kan niet meer ondersteunen	19%	20%	29%	35%	24%	26%	34%	35%
Onbekend met regelen ondersteuning	23%	23%	32%	20%	26%	22%	32%	24%
Geen overzicht probleem en keuzes	14%	22%	24%	20%	14%	17%	19%	21%

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning stabiel

Als Wmo-clieent heeft men de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Cliënten kunnen onder andere onafhankelijke cliëntondersteuners meenemen naar keukentafelgesprekken en men kan er terecht als ze niet weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag. Vier op de tien cliënten (40%) zijn hier bekend mee, dit is gelijk aan vorig jaar, maar hoger dan de jaren ervoor.

Figuur 2.3 Bekendheid onafhankelijk cliëntondersteuning



Cliëntondersteuning niet bij iedereen bekend, maar ook meestal niet nodig

De meeste geïnterviewde cliënten zijn niet bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. Een aantal van hen hebben daar wel over gehoord, maar hier geen gebruik van gemaakt omdat zij daar geen behoefte aan hadden.

- “Nee, is ook niet nodig.”
- “Als het nodig zou zijn dan zou ik daar gebruik van maken.”

Enkele van de gesproken cliënten maken wel gebruik van de onafhankelijk cliëntondersteuner.

- “Ja zeker ben ik daar bekend mee, die gaat vaak mee.”
- “Bij het perspectiefplan zat de onafhankelijk cliëntondersteuner erbij. Dat vond ik wel fijn.”

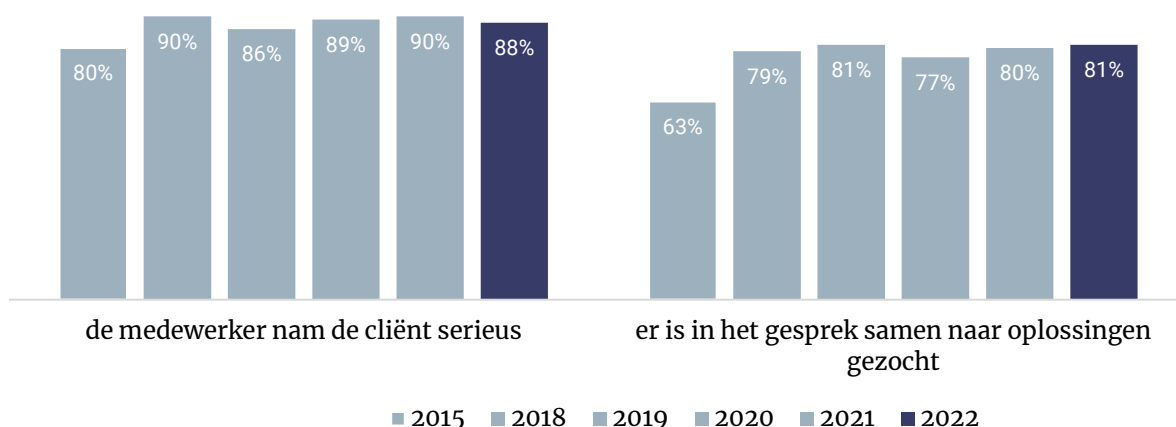
71% van alle Wmo-clieënten in Koggenland voelt zich snel geholpen. Dit is hetzelfde als in 2021. Over de jaren heen schommelt dit percentage tussen de 67 procent en 76 procent (2021; 71%, 2020; 68%, 2019; 75%, 2018; 76%, 2017; 69%, 2016; 67%, 2015; 76%).

2.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënten zijn tevreden over de bejegening tijdens toegang tot hulp

De meerderheid van de Wmo-clieënten heeft positieve ervaringen met de medewerkers van de gemeente tijdens de toegang tot hulp. Een aanzienlijke meerderheid van de cliënten (88%) voelt zich serieus genomen, en 81 procent zocht samen met de medewerker naar oplossingen. Dit is niet anders dan eerdere jaren.

Figuur 2.4 *Tevredenheid over bejegening tijdens toegang*



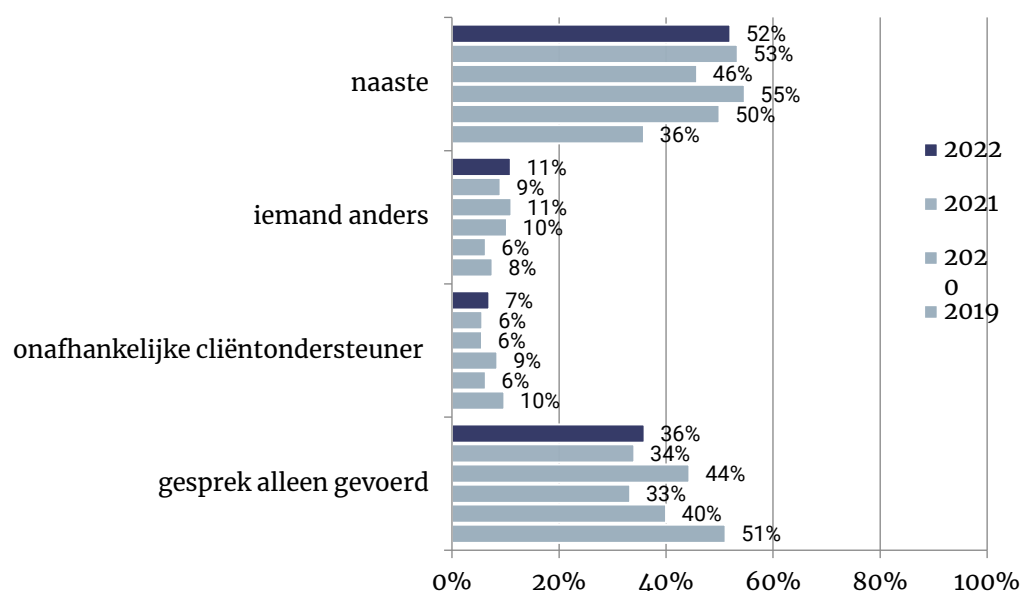
2.3 Het keukentafelgesprek

61% van de Wmo-cliënten in de gemeente Koggenland had in 2022 een keukentafelgesprek over zorg en ondersteuning met een medewerker van het Zorgteam. Er is sinds 2020 een stijging te zien in het aandeel Wmo-cliënten dat een keukentafelgesprek heeft gehad (2021; 50%, 2020; 44%).

Meeste cliënten nemen iemand mee naar het keukentafelgesprek

Circa de helft van de Wmo-cliënten voerde in 2022 een (keukentafel)gesprek met een medewerker van de gemeente met een naaste (52%). Een op de tien nam iemand anders mee, en 7 procent nam een onafhankelijke cliëntondersteuner mee. Ruim een derde (36%) voerde het (keukentafel)gesprek alleen. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Figuur 2.5 Anderen aanwezig bij keukentafelgesprek



Samen een gesprek voeren is van toegevoegde waarde wanneer men het nodig heeft

Cliënten die het keukentafelgesprek alleen voeren, doen dit over het algemeen omdat zij geen behoefte hebben aan ondersteuning daarbij.

- “Doe het alleen, heb eigenlijk niemand om mee te nemen. Ook niet nodig gehad. Het is duidelijk en we lossen het zo goed op.”
- “Als je wil kan dat wel, maar was niet nodig.”

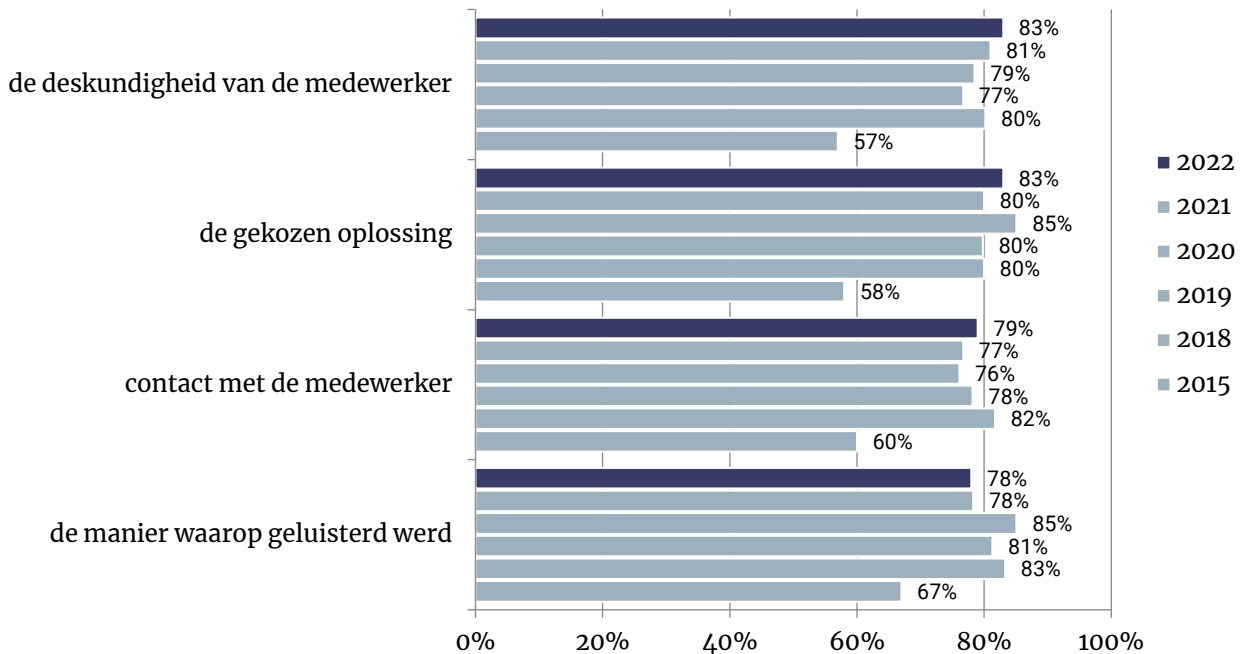
Wanneer een cliënt iemand anders vraagt ook bij het gesprek aanwezig te zijn, is dit wel van toegevoegde waarde voor de cliënt. Zij vragen iemand uit hun eigen netwerk, zoals de ouders, een partner of een buurvrouw of een andere hulpverlener om bij het gesprek te zijn.

- “Mijn begeleider. Ik vond het wel heel fijn om haar erbij te hebben. Zij kon heel gestructureerd het gesprek voeren.”
- “Mijn vrouw was erbij, was bij ons thuis. Zij heeft de regie thuis.”

Cliënten zijn tevreden over de deskundigheid en met de gekozen oplossing

In de afgelopen jaren zijn Wmo-clieënten in Koggenland tevreden met hun ervaring met het keukentafelgesprek, zie Figuur 2.. Wmo-clieënten zijn het meest te spreken over de deskundigheid (83%) van de medewerker en de gekozen oplossing (83%) aan de hand van het gesprek. Daarnaast zijn Wmo-clieënten ook tevreden met het contact met de medewerker (79%) en de manier waarop naar ze geluisterd werd (78%). De tevredenheid over de gekozen oplossing (83%) is licht gestegen ten opzichte van 2021 (80%).

Figuur 2.6 Tevredenheid over keukentafelgesprek



Alleen maar voldoende voor ondersteuning in het algemeen

De cijfers die cliënten tijdens de interviews geven aan de ondersteuning vanuit de gemeente Koggenland, variëren van een 6 tot een 10. Er zitten dus geen onvoldoendes bij. De lagere cijfers hebben betrekking op het lang moeten wachten.

- “Een mager 6je. Zit vooral in de communicatie, geen vast contactpersoon. Ik moet maar afwachten en vertrouwen hebben dat het wordt opgepakt. Ik mis een proactieve houding en meer persoonlijke benadering.”
- “Een 9, misschien wel een 10. Het is gewoon heel goed.”
- “Een 8 omdat ik tevreden ben.”
- “Een 9, omdat ik het zelf niet kan en het is allemaal min of meer gegaan zoals ik het zelf zou willen.”
- “Op dit moment wel een 9 omdat het bij ons echt super loopt. Qua ondersteuning en communicatie. Ook omdat we een goed contactpersoon hebben.”

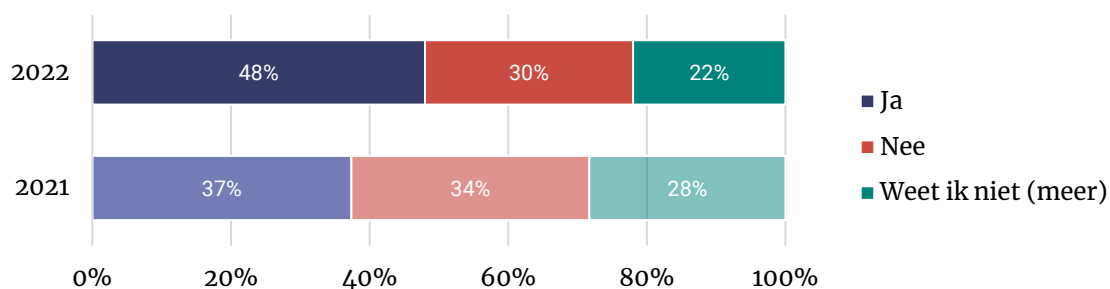
Drie cliënten geven nog een tip mee op het gebied van snelheid, klantvriendelijkheid en kwaliteit.

- “Ze zouden ervoor moeten zorgen dat alles meer inzichtelijk is. Tip: een Wmo portaal, als klant daar inzicht in en bijvoorbeeld daar vragen in kunnen stellen.”
- “De gemeente werkt met een thuiszorgwinkel, die de standaardproducten heeft. Daar kunnen ze beter kijken naar wat mensen specifiek nodig hebben en het aanbod daarop afstemmen.”
- “Opletten wanneer je een jong meisje inzet, dat is een nieuw gezicht dat je daarna nooit meer ziet. En dan zeggen ze bel ons, maar dat is een hoge drempel dus meer initiatief vanuit hun kant zou wel fijn zijn.”

Helft cliënten vult perspectiefplan in

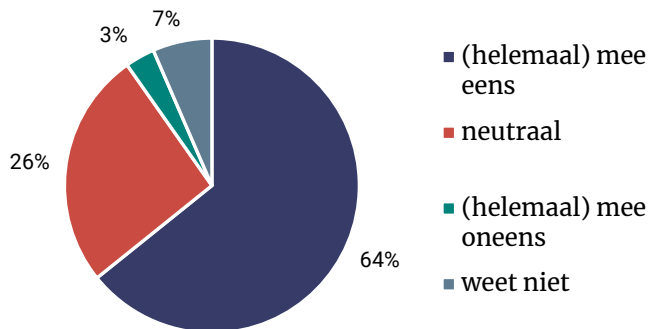
Ongeveer de helft (48%) van de Wmo-clieënten in Koggenland heeft een perspectiefplan ingevuld met de gemeente, dit is ten opzichte van vorig jaar een toename (37%). Drie op de tien hebben dit niet ingevuld en ongeveer twee op de tien (22%) weten het niet (meer).

Figuur 2.7 Heeft u samen met een medewerker van de gemeente een perspectiefplan ingevuld?



Circa twee derde (64%) stelt doelen op in het perspectiefplan die passen bij de hulpvraag. Een kwart (26%) is het hier niet mee eens, maar ook niet mee oneens. Een enkeling (3%) vindt de doelen uit het perspectiefplan niet passen bij de hulpvraag. In 2021 vond 80 procent de doelen uit het perspectiefplan passen bij de hulpvraag.

Figuur 2.8 De doelen in het perspectiefplan passen bij de hulpvraag



Weinig bekendheid met perspectiefplan, wisselende ervaringen

De meeste geïnterviewde respondenten geven aan geen perspectiefplan te hebben opgesteld of dat zij zich dit niet kunnen herinneren. Sommige hebben dit wel gedaan voor de verlenging van de ondersteuning of bij het intakegesprek en hebben dit positief ervaren.

- *“Het invullen hebben we gewoon aan tafel zelf gedaan met de mevrouw van de gemeente erbij.”*
- *“Ze hebben me advies gegeven maar ik heb zelf wel gezegd waar ik hulp bij wil.”*

Een cliënt met huishoudelijke ondersteuning en een rolstoel geeft aan niet de meerwaarde in te zien van een perspectiefplan, omdat de uiteindelijke hulpverlener hier niets mee zou doen of het perspectief voor hen niet snel verandert.

- *“Er zit voor mij weinig perspectief in. Er zit geen progressie in, ik ga niet beter worden.”*

2.4 De ontvangen ondersteuning

Cliënten zijn tevreden met de kwaliteit van ondersteuning

De kwaliteit van de ondersteuning wordt doorgaans goed beoordeeld. In de meeste gevallen beoordelen cliënten de ondersteuning gemiddeld met een 8 of hoger. Ook worden voor verschillende vormen van ondersteuning gemiddeld hogere rapportcijfers gegeven dan in 2021 (met groen aangegeven in Tabel 2.3). Voor de meeste ondersteuningsvormen geldt wel dat deze resultaten indicatief zijn, gezien de respons van minder dan 30 cliënten. Een deel van de cliënten ontvangt andere ondersteuningsvormen, bijvoorbeeld hulp in de tuin of een invalideparkeerkaart.

Tabel 2.3 Ontvangen ondersteuning en beoordeling

Ontvangen ondersteuning	Aandeel	Rapportcijfer tevredenheid					
		2017	2018	2019	2020	2021	2022
Hulp bij het huishouden	69% (124)	8,1	8,1	8,1	8,0	8,3	8,1
Collectief vervoer	35% (63)	7,6	8,0	7,9	7,4	8,2	8,1
Begeleiding dagbesteding/regie	12% (22)	8,7	8,8	8,6	8,1	8,1	8,4
Woonvoorziening/-aanpassing	11% (20)	8,4	8,6	8,7	8,1	8,5	8,2
Begeleiding bij structuur aanbrengen	10% (19)	9,1	9,0	8,5	8,2	8,1	8,3
Begeleiding zelfstandig wonen	10% (18)	9,6	9,4	8,8	8,2	7,4	8,5
Scootmobiel of andere vervoersmiddel	9% (17)	7,9	7,6	8,5	8,1	7,8	8,4
Rolstoel	9% (16)	8,0	7,6	7,6	7,0	8,0	7,6
Financiële vergoeding voor vervoer	3% (5)	9,1	9,2	5,8	7,8	10	9,7
Logevoorziening	1% (1)	-	-	9,3	8,5	9	8
Beschermde woonvorm	0% (0)	-	8,0	7,0	-	-	-
Anders	41% (27)	8,3	7,9	7,0	7,7	7,9	7,8

Cliënten vlot geholpen en begrip voor wachttijd

Cliënten gaven tijdens de interviews over het algemeen aan dat de hulp vrij vlot na het contact met de gemeente werd opgestart of dat zij de wachttijd begrepen. Er moest bijvoorbeeld personeel gezocht worden voor het huishouden of een traplift door monteurs worden geïnstalleerd.

- “Binnen een week misschien wel. Heel snel voor elkaar.”
- “Daar ben ik wel tevreden mee. Ik weet niet hoelang het was.”
- “De traplift ging heel snel, binnen 3 maanden was het geregeld. De huishoudelijke hulp heeft 4 of 5 maanden geduurd voordat ik vaste hulp had.”
- “De rolstoel hebben ze vanuit de gemeente heel snel geregeld want het was er binnen een paar dagen.”

Een enkeling heeft naar eigen zeggen wel te lang moeten wachten op verschillende vormen van ondersteuning.

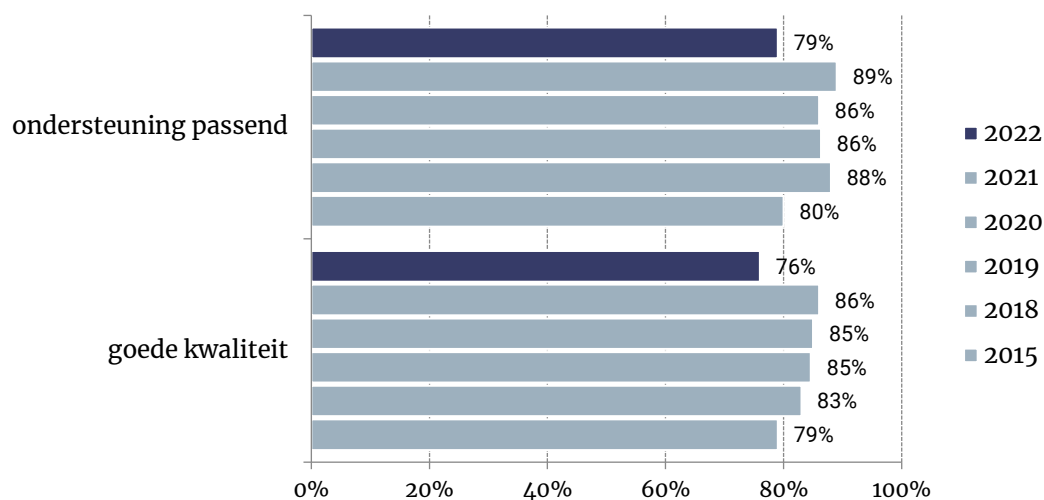
- “De huishoudelijke hulp duurde langer. Er lijkt een schaarste te zijn, dus ik heb de particuliere hulp aangehouden. Ik denk dat er zeker 4 tot 5 maanden overheen zijn gegaan.”

Bij **16%** van de cliënten is in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die zij ontvangen. Dit is niet anders dan voorgaande jaren (2021; 14%, 2020; 15%, 2019; 17%).

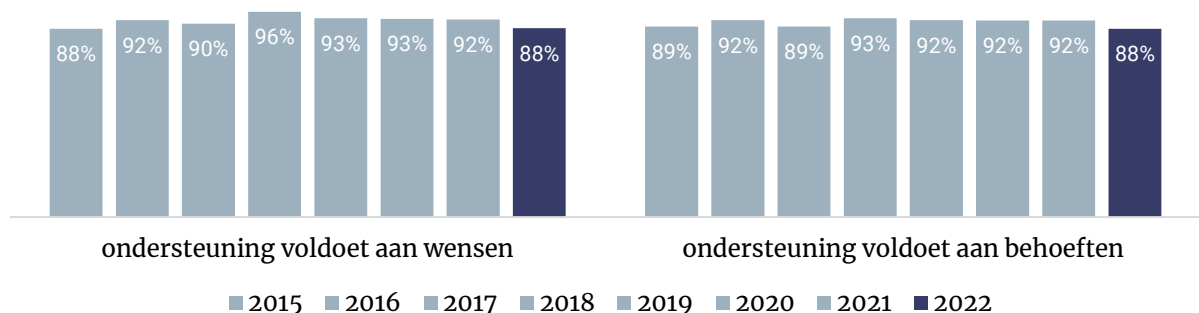
Dalende tevredenheid over passendheid ondersteuning en kwaliteit

Circa acht op de tien cliënten (79%) vinden de ondersteuning passend en driekwart (76%) vindt deze van goede kwaliteit. Dit is een afname ten opzichte van de voorgaande jaren, zie Figuur 2.9. In Figuur 2.10 is te zien dat voor circa negen op de tien cliënten (88%) de ondersteuning voldoet aan de wensen en behoeften, iets minder dan de voorgaande jaren (92%).

Figuur 2.9 *Tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning*



Figuur 2.10 *Voldoen ondersteuning aan wensen en behoeften (% helemaal/grotendeels)*



Ondersteuning enkel op vaste tijden

Sinds 2021 zijn zorgaanbieders vrij in de uitvoering van de zorg voor het te behalen resultaat. Er wordt niet meer beschikt in vaste uren per week. Omdat het kan voorkomen dat een cliënt daardoor op afwijkende uren hulp ontvangt is er aan cliënten gevraagd of dit bij hen het geval is. De meeste geïnterviewden geven echter aan deze ondersteuning op vaste momenten te ontvangen. Enkele cliënten gaven aan hierin veranderingen te hebben meegemaakt sinds vorig jaar.

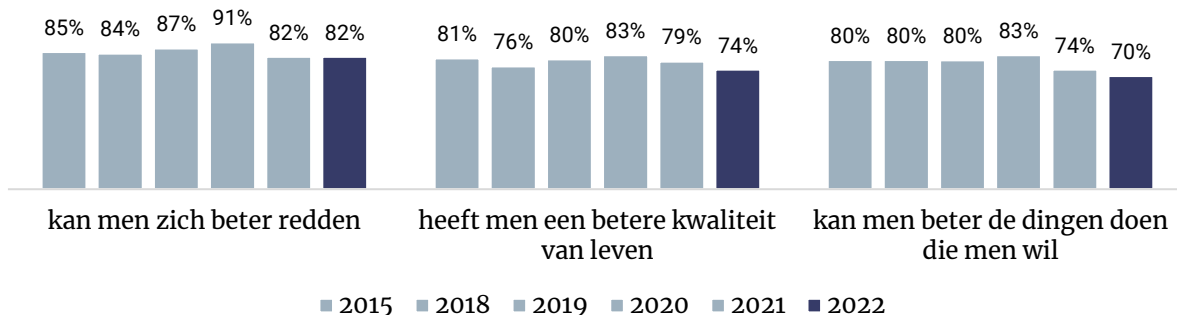
- “Het is elke week drie op dezelfde dag en een vast tijdstip. Dat vind ik heerlijk want daar stel je je op in.”
- “Ik krijg een vast aantal uren en dat is voldoende.”
- “Eerst drie uur en soms ook twee keer drie uur, en uiteindelijk 2 uur in de week. Dat was wel oke.”
- “Ik krijg 5 uur per week straks. Het verschilt per week, de ene keer zijn ze er een uur en de andere keer twee uur. Ik vind het wel leuk, het maakt mij niet uit.”

2.5 Effect van de ondersteuning

Positieve effecten van ondersteuning iets verder afgenomen

Acht op de tien (82%) cliënten kunnen zich beter redden door de ontvangen ondersteuning. Dit is hetzelfde als in 2021, maar lager dan de voorgaande jaren. Circa driekwart (74%) ervaart een betere kwaliteit van leven en zeven op de tien cliënten kunnen beter de dingen doen die zij willen. Vanaf 2020 is hier een dalende trend te zien.

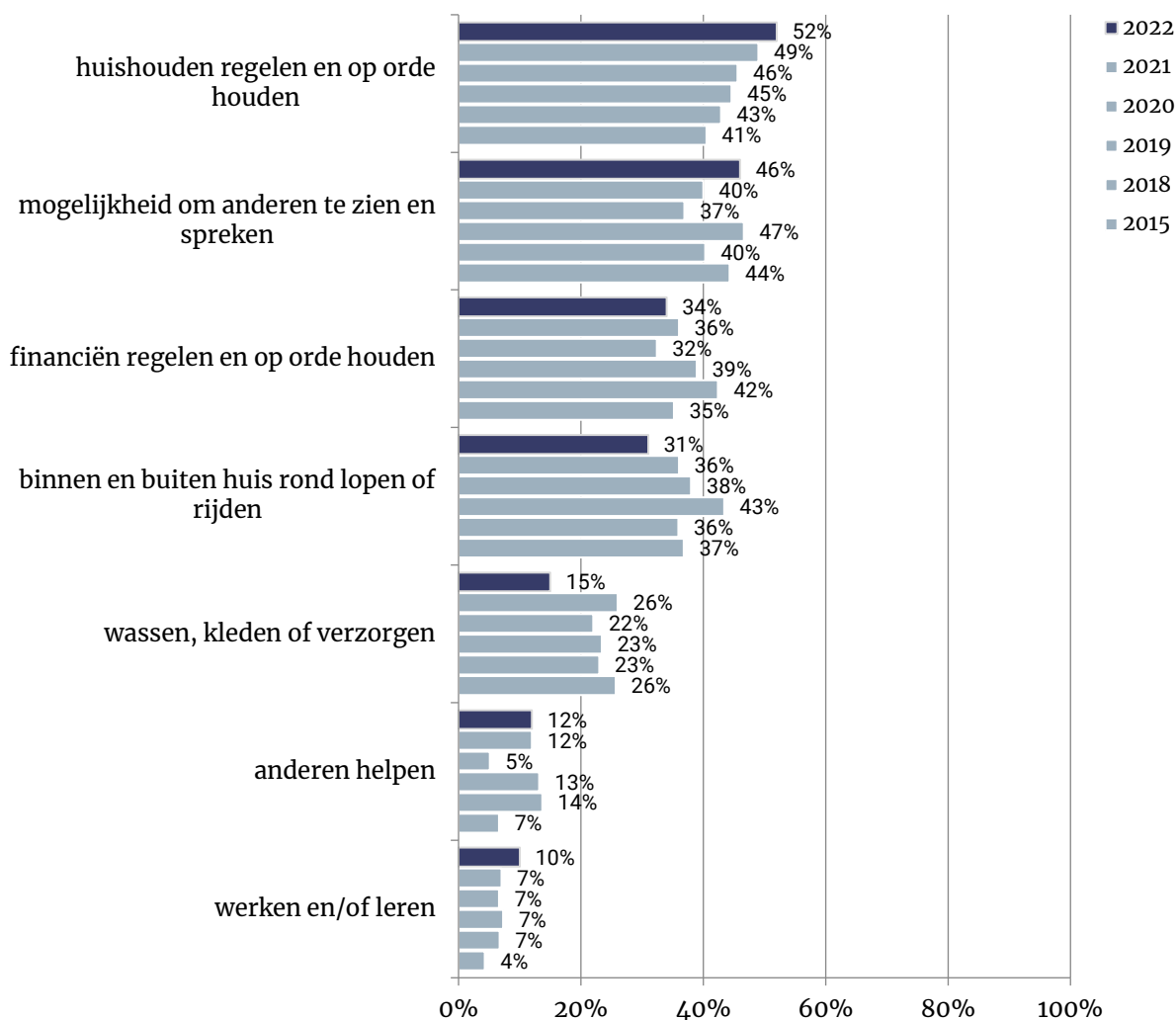
Figuur 2.11 Effect van de ondersteuning



Cliënten ervaren meeste effect op huishouden

Naast het feit dat ondersteuning een positief effect kan hebben op de kwaliteit van leven, zelfstandigheid en zelfredzaamheid, kan ondersteuning ook bijdragen aan heel concrete effecten. Voorbeelden hiervan zijn het onderhouden van sociale contacten doordat men vaker op bezoek kan gaan bij familie en vrienden, het beter op orde houden van het huishouden en financiën, en verbeterde mobiliteit in en om het huis. Figuur 2.12 laat zien dat cliënten de ondersteuning vooral vinden bijdragen aan het huishouden regelen en op orde houden (52%) en de mogelijkheid om anderen te zien en spreken (46%), beide licht gestegen ten opzichte van de laatste jaren. De ondersteuning heeft het minst effect op anderen helpen (12%) en werken en leren (10%).

Figuur 2.12 Effect van de ondersteuning op het dagelijks leven (inclusief niet van toepassing)



64% van de cliënten vindt dat de ondersteuning die zij ontvangen past bij de doelen die zijn gesteld in het perspectiefplan. Een enkeling (3%) is hier ontevreden over en een kwart (26%) heeft hier geen uitgesproken mening over of weet het niet (7%).



Ondersteuning is passend en helpt in dagelijks leven

De cliënten geven aan dat hun huidige ondersteuning voldoende biedt om aan hun hulpvraag te voldoen. Cliënten met huishoudelijke ondersteuning leggen uit dat ze enkele huishoudelijke taken nog wel zelf kunnen uitvoeren, maar dankzij de hulp worden taken opgepakt die anders zouden blijven liggen en houden cliënten zelf meer energie over. Ook hulpmiddelen helpen in het actief blijven in het dagelijks leven.

- *“Ze [huishoudelijke hulp] betekent heel veel voor me, is net familie.”*
- *“De traplift en het douchestoeltje kan ik niet meer missen. De rolstoel gebruik ik ook nog steeds als ik ergens naartoe wil. Ik kan niet meer naar buiten anders. Ik ben niet in staat mijn bed te verschonen, als de huishoudelijke hulp komt en dat doet ga ik met een lach op mijn gezicht naar bed.”*
- *“Het geeft mij structuur en steun.”*
- *“Ik kan weer naar yoga, sporten en boodschappen doen. En mensen ontvangen thuis.”*
- *“Ik heb zo’n pasje [OV-vervoer] en dat geeft rust dat ik de mogelijkheid heb om zelfstandig overal te komen.”*

Geen behoefte aan andere ondersteuningsmogelijkheden

De bekendheid met algemene voorzieningen van de gemeente verschilt. De meeste gesproken cliënten gaven echter aan geen behoefte te hebben aan deze ondersteuningsmogelijkheden. Zowel de cliënten die er al mee bekend waren, als de cliënten die hier pas tijdens het interview mee bekend raakten. Enkele waren hier wel bekend mee en één cliënt wilde hier meer over weten.

- *“Nee niet bekend mee. Maar daar heb ik geen behoefte aan.”*
- *“Niet bekend mee, maar ook geen behoefte. Wil zo lang mogelijk zelfstandig blijven.”*
- *“Ja hoor. Buurthuizen is tijdens het keukentafelgesprek benoemd.”*

Een cliënt geeft aan dat er meer bekendheid moet komen over algemene voorzieningen en geeft een tip:

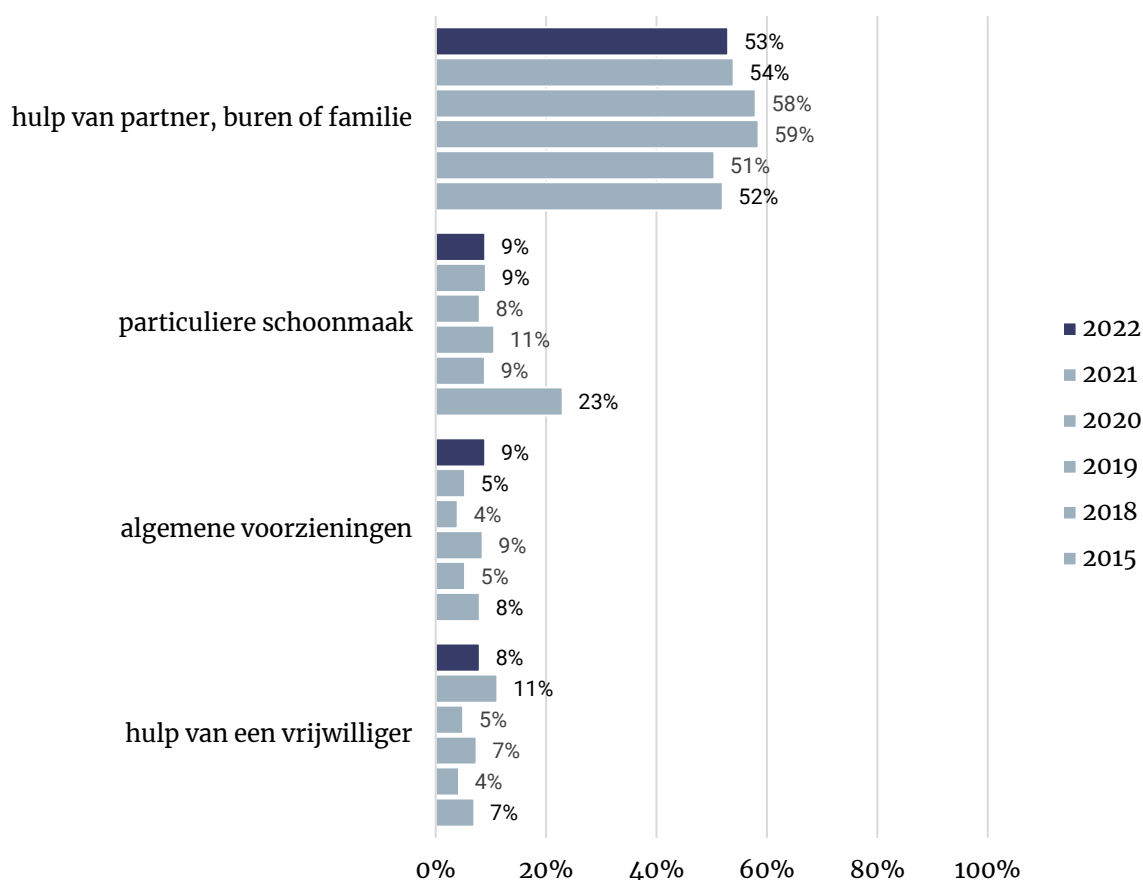
- *“Er moet meer in het dorpsblaadje Heraut komen.”*

2.6 Informele ondersteuning

Helpt cliënten krijgt hulp van partner, buren of familie

Een deel van de Wmo-clieënten ontvangt naast de formele ondersteuning uit de Wmo ook andere vormen van ondersteuning. De helft (53%) ontvangt ook hulp van hun partner, buren of familie. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar, maar lager dan 2020 (59%) en 2019 (59%). Een klein deel krijgt hulp van een particuliere schoonmaker (9%), algemene voorzieningen (9%) of een vrijwilliger (8%). Het aandeel dat hulp krijgt uit algemene voorzieningen is licht gestegen ten opzichte van 2021 (5%) en 2020 (4%), het deel dat hulp krijgt van een vrijwilliger is licht gedaald ten opzichte van 2021 (11%).

Figuur 2.13 Overige ondersteuning naast de Wmo



58% van de cliënten die hulp ontvangt uit het eigen netwerk denkt dat zijn of haar mantelzorger de zorg goed aankan. In 2021 was dit 62 procent, in 2020 66 procent, in 2019 62 procent, in 2018 61 procent, in 2017 53 procent, in 2016 63 procent en in 2015 67 procent. Hoewel dit aandeel schommelt, is er vanaf 2020 een dalende trend te zien.

Mantelzorg via familie of buren

Meerdere gesproken cliënten gaven tijdens de interviews aan hulp te ontvangen van een mantelzorger. Zij worden geholpen door eigen familie en buren. Anderen vinden het niet nodig om hulp van hun omgeving te krijgen.

- *“In het gebouw waar ik woon helpen we elkaar met kleine dingen.”*
- *“Ik heb drie dochters en dan komen ze mijn kant op en als ze voor zichzelf boodschappen doen nemen ze het ook voor ons mee.”*
- *“Kleindochter komt mijn haren knippen. En buurman helpt ook, met snoeien en in de tuin.”*
- *“Als ik hulp vraag dan staan ze wel voor me klaar, ze moeten wel tijd hebben, maar ze zijn een luisterend oor.”*

Twee cliënten vinden het moeilijk om mensen in hun omgeving om hulp te vragen.

- *“Ik wil mijn kinderen niet te veel belasten. De jongste zit tegen een burn-out aan en de oudste is de moeder van een jonge tweeling. Die vraag je ook niet zomaar.”*
- *“Als ik erom vraag wel, maar daar zit het probleem, je moet het altijd vragen. En dat wil ik zo min mogelijk doen, dat druist in tegen mijn gevoel.”*

Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl