

**Rapport**

# CLIËNTERVARINGEN WMO OVER 2017

**Gemeente Koggenland**

Juni 2018

# COLOFON

## **Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

## **Rapportnummer**

2018/106

## **Datum**

Juni 2018

## **Opdrachtgever**

Gemeente Koggenland

## **Auteur(s)**

Roy van der Hoeve, MSc.  
Lisa Nannes, MSc.

## **Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Belangrijkste resultaten .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Ervaringen met de ondersteuning.....</b>	<b>11</b>
3.1 De hulpvraag .....	11
3.2 Omgaan met de hulpvraag .....	12
3.3 De ontvangen ondersteuning .....	15
3.4 Effect van de ondersteuning .....	20



# 1

## HOOFDSTUK

### **Belangrijkste resultaten**



## 1. Belangrijkste resultaten

De gemeente Koggenland voerde in 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn (nieuwe) cliënten die (in 2017 in het kader van de Wmo) van de gemeente een (individuele) voorziening ontvangen. In totaal ontvingen 239 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 104 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 44%. Daarnaast zijn er telefonische interviews gevoerd met Wmo-cliënten, waardoor de antwoorden op de vragen in de vragenlijst meer diepgang krijgen. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

### **Merendeel weet waar zij terecht kunnen en zijn nog steeds zeer tevreden over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat**

Bijna acht op de tien Wmo-cliënten waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Deze bekendheid is vergelijkbaar met vorig jaar. Men is doorgaans zeer positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Bijna negen op de tien en meer cliënten dan vorig jaar voelde zich serieus genomen. Driekwart vond dat er samen naar een oplossing werd gezocht.

### **Dalende bekendheid met cliëntondersteuner**

Een kwart (23%) van de Wmo-cliënten is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning, dit lijken steeds minder cliënten te zijn ten opzichte van voorgaande jaren. Zo was het in 2016 en 2015 respectievelijk 24% en 26%. Dertien procent nam deze mee naar het gesprek met de gemeente. Van de cliënten die een onafhankelijke cliëntondersteuner mee hadden naar het gesprek, waren de meesten (zeer) tevreden.

### **Cliënten zijn tevreden over het gesprek met de gemeente**

Meer dan de helft van de cliënten heeft recent een gesprek gehad met de gemeente. De meesten gingen niet alleen naar dit gesprek; zij namen vaak een naaste mee. Toch voerden meer cliënten dan vorig jaar het gesprek wel alleen. In de telefonische interviews gaven veel van hen aan dat ze het gesprek prima alleen konden voeren en dat het niet nodig was om hier iemand bij te hebben. Een enkeling wilde liever bijgestaan worden. Cliënten zijn vooral tevreden over de manier waarop werd geluisterd. Men is ook (meer) tevreden over de gekozen oplossing en de deskundigheid van de medewerker. Ook in de telefonische interviews gaven cliënten aan dat de medewerker goed luisterde. In sommige gevallen zorgt een wisseling van contactpersonen voor verschillende ervaringen met een gesprek.

### **Kwaliteit van de ondersteuning goed beoordeeld**

Wmo-cliënten in Koggenland zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning of voorziening die zij ontvangen. Negen op de tien spreken van goede kwaliteit en vinden de ondersteuning passen bij de hulpvraag. Er is sprake van een groeiende tevredenheid hierover. De ondersteuning voldoet in de meeste gevallen aan de wensen en behoeften. In de telefonische interviews spraken cliënten vol lof over hun huishoudelijke hulp, maar er is in sommige gevallen ook ruimte voor verbetering, bijvoorbeeld het aantal uren huishoudelijke hulp. Cliënten die gebruik maken van de regiotaxi vinden wel dat deze regelmatig te laat komt.



### **Minder positieve effecten door de ontvangen ondersteuning**

Cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning op hun eigen leven. Het gaat dan om verbetering op het gebied van zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden), zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil) en de kwaliteit van leven. Minder cliënten dan vorig jaar vinden dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen en een betere kwaliteit van leven hebben. In de telefonische interviews gaven toch vrijwel alle cliënten aan positieve effecten te ervaren, zoals verlichting, meer rust, een beter welzijn en meer vrijheid. Als we kijken naar de dagelijkse bezigheden heeft de ondersteuning met name effect op het organiseren van het huishouden, contact met familie, vrienden en anderen en het regelen en op orde houden van de financiën.

### **Meerderheid cliënten heeft mantelzorger**

Naast hulp vanuit de gemeente heeft 59% van de Wmo-cliënten een mantelzorger. Volgens de cliënt kan de helft van deze mantelzorgers (53%) de zorg wel aan, dit zijn minder cliënten dan in 2015 en 2016. Veel cliënten in de telefonische interviews gaven aan dat iemand uit de omgeving wel eens helpt met bijvoorbeeld boodschappen op vervoer en dat zij dit, volgens hen, goed aankunnen.



# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



## 2. Inleiding

### Aanleiding en doel van het onderzoek



De gemeente Koggenland heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen én welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Koggenland met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

### Werkwijze en respons

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in 2017 in het kader van de Wmo van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening krijgen. Voorbeelden hiervan zijn: hulp bij het huishouden, begeleiding, scootmobiel of rolstoel.



In mei 2018 ontvingen 239 Wmo-cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Dit zijn alleen nieuwe cliënten. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 104 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 44%. Dit was vorig jaar 50%. Dit jaar is de respons vergelijkbaar met de respons in de landelijke referentiegroep (44%)<sup>1</sup>.

- In totaal vulde 89% de vragenlijst schriftelijk in en 11% online.
- De helft heeft de vragenlijst alleen ingevuld, de rest had hulp van een naaste (40%) of hulp- of zorgverlener of cliëntondersteuner (11%).

### *Vragenlijst ceo Wmo: naast tien verplichte basisvragen ook voor aanvullende vragen gekozen*



De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden 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. Er zijn sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Koggenland heeft ervoor gekozen om enkele vragen toe te voegen over het (keukentafel)gesprek en de tevredenheid over de voorziening 'begeleiding'. Ook heeft de gemeente vragen over de andere ondersteuningsvormen toegevoegd.

Na de enquête vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische interviews met 20 Wmo-cliënten zijn gevoerd. De uitkomsten hiervan zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van blauwe kaders waarin deze uitkomsten worden beschreven.


---

<sup>1</sup> Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.





## 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 één plaats 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. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015 en 2016. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

## Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Koggenland worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Wmo 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten in 2016 (n=16.984 cliënten) en 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



De resultaten worden door de gemeente Koggenland aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Op deze website is het mogelijk om (meerjarige) vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.



# 3

## HOOFDSTUK

### **Ervaringen met de ondersteuning**



### 3. Ervaringen met de ondersteuning

#### 3.1 De hulpvraag

##### De ondervraagde Wmo-cliënt in Koggenland. Over wie hebben we het?



- Man: 35%
- Vrouw: 65%



- Basisonderwijs t/m VMBO-t: 69%
- Havo, Vwo, Mbo: 14%
- Hbo/universiteit: 7%



- t/m 34 jaar: 7%
- 35-54 jaar: 10%
- 55-74 jaar: 26%
- 75 jaar en ouder: 57%



- (Zeer) goed rondkomen: 35%
- Redelijk rondkomen: 51%
- Niet of nauwelijks rondkomen: 14%

Heeft een of meerdere beperkingen of aandoeningen: 82%



- Bewegen en verplaatsen: 42%
- Lichamelijke handicap: 35%
- Geheugen- en oriëntatieproblemen: 19%
- Psychisch functioneren: 14%



- Leggen van sociale contacten: 14%
- Zintuiglijke beperking: 6%
- Verstandelijke beperking: 5%



- Gedragsproblemen: 4%
- (Ook) anders: 17%

Reden contact met gemeente:

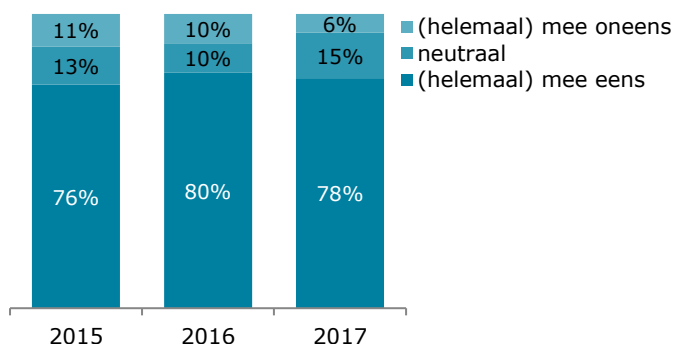
- Kan huishoudelijk werk niet meer aan: 76%
- Kan nergens naartoe, geen vervoer: 43%
- Moeite met wassen/kleden: 35%
- Weet niet hoe problemen op te lossen: 33%
- Voelt zich eenzaam/wil meer contact: 32%
- Moeite met financiële zaken/administratie: 30%
- Heeft overdag niets te doen: 25%
- Als mantelzorger overbelast: 23%
- Kan binnenshuis niet lopen/rondrijden: 17%
- (Ook) anders: 34%

#### Bekendheid toegang vergelijkbaar

Bijna acht op de tien cliënten uit Koggenland wisten voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag. Vijftien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 6% was hier niet mee bekend. De bekendheid met de toegang is vergelijkbaar met 2016 en 2015.

Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



In de referentiegroep was in 2016 75 procent op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (72%).

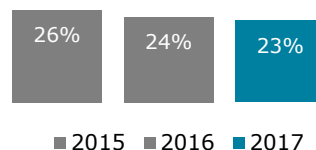


### **Minder cliënten bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning**


Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het keukentafel- of intakegesprek. In Koggenland is 23% bekend met deze mogelijkheid, dit lijken steeds minder cliënten te zijn ten opzichte van voorgaande jaren.

**Figuur 3.2**

Bekendheid cliëntondersteuning (% bekend)



Drie op de tien cliënten (31%) in de referentiegroep waren in 2016 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2015 (25%).

 | **69%**

Van de Wmo-cliënten voelt zich snel geholpen. Dit zijn evenveel cliënten als in 2016 (67%) en minder dan in 2015 (76%).

In de referentiegroep geeft driekwart van de Wmo-cliënten (73%) aan snel te zijn geholpen. Dit is toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).

Redenen om naar de gemeente te gaan (incl. niet van toepassing):

- |  |                            |
|--|----------------------------|
| • Doorverwijzing huisarts of andere zorgverlener:                    | 42% (2016: 42%, 2015: 28%) |
| • De cliënt wist niet waar en hoe hij/zij ondersteuning kon regelen: | 32% (2016: 23%, 2015: 23%) |
| • Omgeving kan de cliënt niet (meer) ondersteunen:                   | 29% (2016: 20%, 2015: 19%) |
| • De cliënt overzag het probleem en de keuzes niet meer:             | 24% (2016: 22%, 2015: 14%) |

 | **53%**

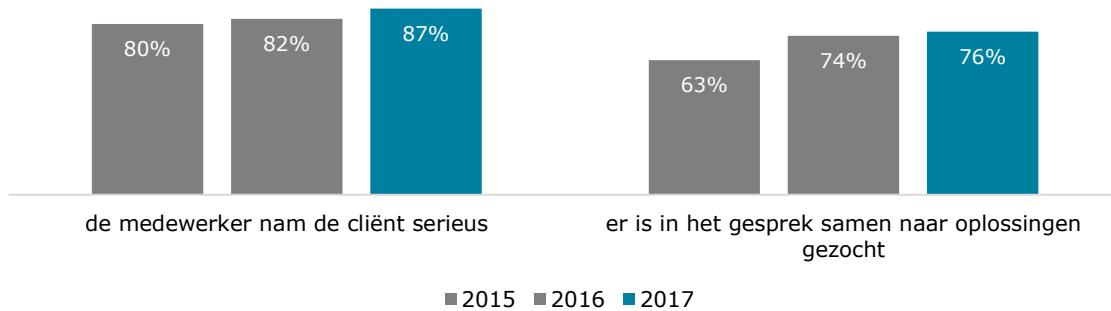
Heeft eerder contact gehad met de gemeente over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem. Dit zijn meer cliënten dan in 2016 (42%) en 2015 (44%).

### **Cliënten zijn te spreken over het contact in het kader van de hulpvraag**

De cliënten zijn positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. De medewerker neemt de cliënt en de situatie serieus, meer cliënten dan vorig jaar vinden dit. Ook geeft drie kwart aan dat er in gesprek samen met hen naar oplossingen is gezocht.

**Figuur 3.3**

Contact over de hulpvraag



Cliënten in de referentiegroep geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2016 beter gaat ten opzichte van 2015. Men voelt zich meer serieus genomen, dit was 81 procent en is gestegen naar 84 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 76% in 2016).



 | **55%**

Van de Wmo-cliënten had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek met de gemeente. Dit zijn meer cliënten dan in 2016 (35%) en 2015 (38%).

**Meerderheid cliënten voert het gesprek met gemeente niet alleen**

Van de cliënten met een gesprek heeft 64% iemand bij zich en dan vooral een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend. Dertien procent maakt gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Meer cliënten dan vorig jaar voeren het gesprek alleen. Cliënten die niet alleen gaan, nemen vaker een naaste of onafhankelijke cliëntondersteuner mee.

Aanwezig bij gesprek:

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Naaste: 60%, 2016: 53%, 2015: 36%
- Onafhankelijke cliëntondersteuner: 13%, 2016: 9%, 2015: 10%
- Iemand anders (met name begeleider): 4%, 2016: 15%, 2015: 8%
- Niemand: 36%, 2016: 31%, 2015: 51%

Van de zeven cliënten die aangeven dat er een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig was, zijn er zes (zeer) tevreden en één cliënt heeft geen uitgesproken mening.

- In de telefonische interviews noemen cliënten die het (keukentafel)gesprek met de gemeente alleen voerden dat zij dit gesprek prima alleen konden. "Nee hoor, ik red me prima" is een veelgenoemd antwoord op de vraag of zij iemand (een naaste of een cliëntondersteuner) bij dit gesprek hadden willen hebben.
- Eén cliënt met huishoudelijke hulp gaf aan dat ze tijdens het (keukentafel)gesprek met de gemeente strijd had om het aantal uren hulp dat zij toegewezen zou (moeten) krijgen. Achteraf had zij graag iemand uit haar omgeving of een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het gesprek gehad die haar kon steunen. Ook een andere cliënt die het gesprek alleen voerde had het prettig gevonden om één van haar kinderen erbij te hebben om hun 'stem te laten horen'.
- Bij een andere cliënt was de dochter aanwezig bij het gesprek. Zij ervaaarde dit als positief, omdat ze zelf onzeker kan zijn in het gesprek en de dochter heeft geholpen om het gesprek bij het juiste onderwerp te houden.

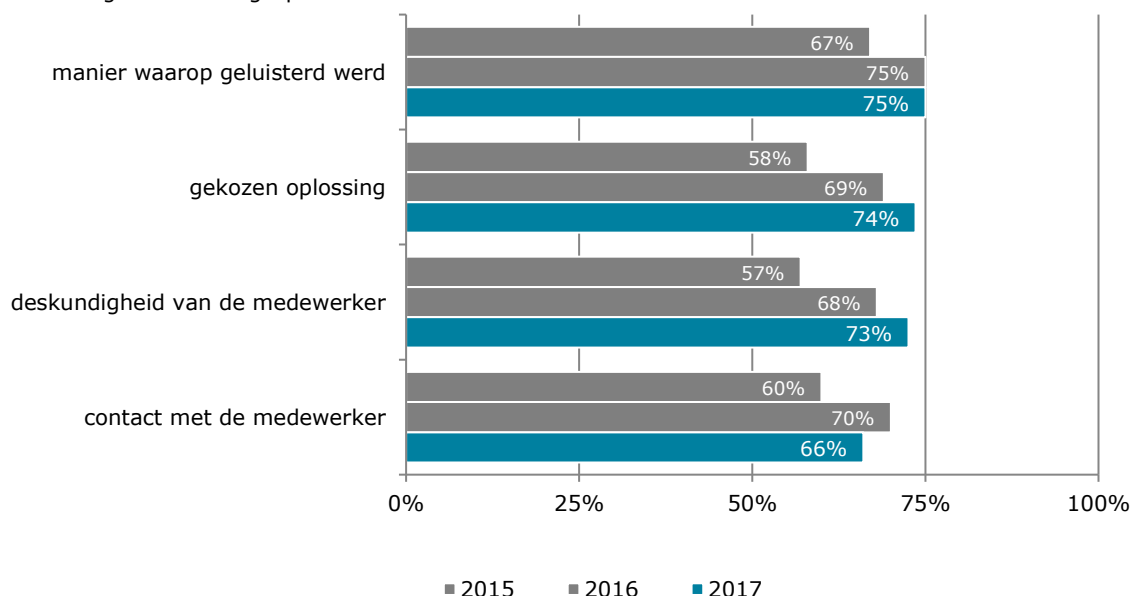


### Hoge tevredenheid (keukentafel)gesprek

Over het gesprek is de meerderheid positief. Driekwart is tevreden over de manier waarop werd geluisterd, de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing. Over het contact met de medewerker is twee derde tevreden. Meer cliënten dan vorig jaar zijn positief over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing. Daarentegen is de tevredenheid over het contact met de medewerker gedaald.

**Figuur 3.4**

Beoordeling keukentafelgesprek



Over alle aspecten van het (keukentafel)gesprek zijn Wmo-clieënten in de referentiegroep in 2016 positiever dan een jaar eerder. De manier waarop er geluisterd wordt door de medewerker krijgt de hoogste waardering (76% tevreden), gevolgd door het contact dat men heeft (72%). Over de gekozen oplossing in het gesprek en de deskundigheid van de medewerker is 71% goed te spreken.

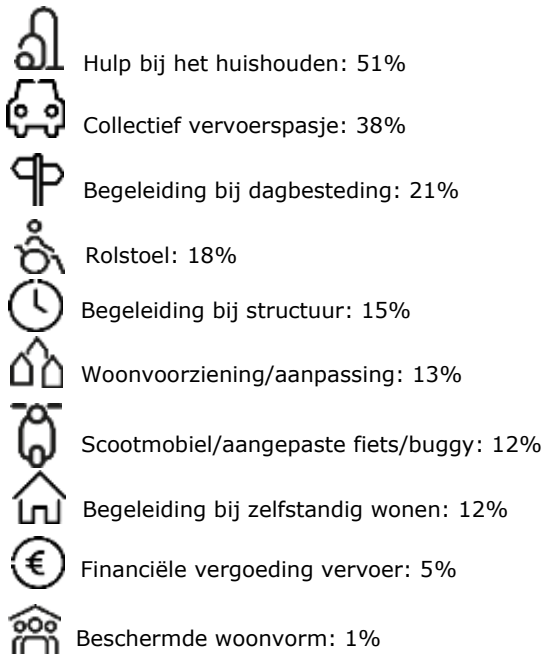


- Ook uit de telefonische interviews blijkt een grote tevredenheid over het gesprek met de gemeente.
- Sommige cliënten ervaren dat er goed wordt geluisterd, alles wordt opgeschreven en dat de medewerker inziet dat de hulp nodig is.
- Een mevrouw die het gesprek voor haar schoonmoeder voerde vond het gesprek summier. Zij vond dat ze niet voldoende werd geïnformeerd over waar je moet zijn voor verdere vragen.
- Een andere cliënt: *"Het gesprek was rechtlijnig. Zoals hij het zei, was het gewoon"*. Met andere woorden, er was geen discussie mogelijk.
- Een cliënt die al jaren ondersteuning krijgt vanuit de Wmo kon *"lezen en schrijven"* met haar vorige contactpersoon bij de gemeente. Toen zij met pensioen ging, kwamen er verschillende parttimers voor terug. Omdat ze nu geen vaste consulent heeft, is er niet iemand die haar persoonlijke situatie kent. Daardoor moet ze bij keukentafelgesprekken vaak haar situatie opnieuw uitleggen wat veel moeite en tijd kost.
- Een andere cliënt, met onder andere psychische problemen, heeft wisselende ervaringen met gesprekken met de gemeente. Een aantal keer heeft zij een zeer beleefd iemand gehad die echt geïnteresseerd was in haar ervaringen. Een ander deed lacherig over haar problemen. *"Iedereen kan wel een storing hebben in zijn hoofd"* werd bijvoorbeeld tegen haar gezegd.



### 3.3 De ontvangen ondersteuning

#### Wat ontvangen deze Wmo-clienten in Koggenland?



| 22%

Van de Wmo-clienten geeft aan dat er afgelopen jaar iets is veranderd in de ondersteuning die zij ontvangen van de gemeente. Dit zijn evenveel cliënten als in 2016 (24%) en minder cliënten dan in 2015 (28%).

- Cliënten die deelnamen aan de telefonische interviews zeiden dat ze snel hulp kregen na de aanvraag / het gesprek met de gemeente. Dit duurde een aantal weken. *"Ze hebben niet iemand klaarliggen"* zegt een cliënt die vond dat er even tijd overheen kan gaan voor de hulp geregeld is.
- Twee cliënten vonden dat ze na het gesprek een tijd niets hoorden. Toen ze zelf erachteraan belden, werd het volgens hen opeens snel geregeld.
- Een cliënt die meerdere keren urgent ondersteuning nodig heeft gehad, vindt dat de gemeente hier niet goed op kan inspelen. *"Soms begrijpen ze niet dat je iets nodig hebt en dat het dringend is"* opperde zij. Zij ervaart dat hulp die dringend is, vaak te laat komt.
- Ook door een aantal specifieke situaties duurde het langer dan nodig voor cliënten hulp kregen, bijvoorbeeld vanwege verkeerde afmetingen van een rolstoel of een verkeerde diagnose.

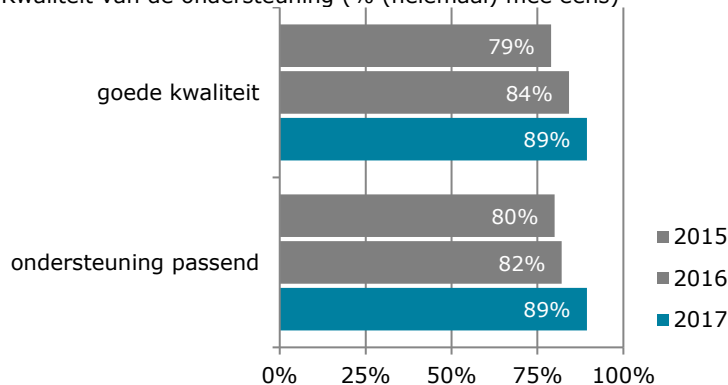


### **Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed**

Bijna alle cliënten zijn te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning en de passendheid van de ondersteuning bij de hulpvraag. De beoordeling van de ondersteuning laat een stijgende lijn zien ten opzichte van eerdere jaren. Alle vormen van ondersteuning worden dan ook ruim voldoende beoordeeld. Begeleiding bij zelfstandig wonen beoordelen cliënten het beste met een 9,6 als gemiddeld rapportcijfer. Men is relatief minder tevreden over de collectieve vervoerspas (7,6 als gemiddeld rapportcijfer). Echter, vanwege de lage basis zijn de gemiddelde rapportcijfers per ondersteuningsvorm vooral indicatief.

**Figuur 3.5**

Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



In 2016 spreken acht op de tien cliënten in de referentiegroep van een kwalitatief goede ondersteuning (82%) die past bij de hulpvraag die men heeft (80%). Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van een jaar eerder.





**Tabel 3.1**

Gemiddeld rapportcijfer per ondersteuning

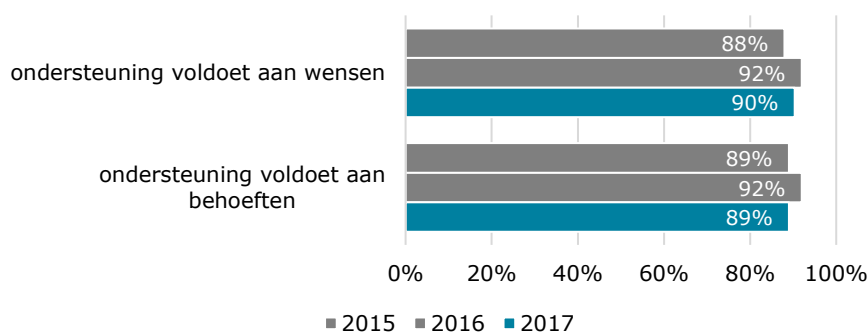
TYPE ONDERSTEUNING	RAPPORTCIJFER
Begeleiding bij zelfstandig wonen (n=7)	9,6
Begeleiding bij structuur (n=14)	9,1
Begeleiding bij dagbesteding (n=17)	8,7
Woonvoorziening/aanpassing (n=9)	8,4
Financiële vergoeding vervoer (n=3)	8,3
Hulp bij het huishouden (n=43)	8,1
Rolstoel (n=17)	8,0
Scootmobiel/Aangepaste fiets/buggy (n=9)	7,9
Collectief vervoerspasje (n=34)	7,6

**Ondersteuning voldoet ruimschoots aan wensen en behoeften**

De meeste Wmo-cliënten vinden dat de ondersteuning die zij ontvangen, voldoet aan hun wensen en behoeften. In vergelijking met 2016 voldoet de ondersteuning in iets mindere mate aan de behoeften van cliënten. Evengoed is bijna negen op de tien hier over te spreken wat overeenkomt met 2015.


**Figuur 3.6**

Voldoening ondersteuning aan wensen en behoeften (% ja, helemaal/grotendeels)



Verschillende cliënten geven een toelichting op hun ontvangen ondersteuning. Hierin zijn zij positief of noemen een verbeter- of aandachtspunt. Een aantal reacties:

- *"De thuisbegeleidsters tonen respect voor mij. Dat vind ik heel belangrijk. Zij helpen mij o.a. hoe ik goed om kan gaan met mijzelf in contact met andere mensen. Ik vind het belangrijk dat zij niet willen dat ik een kopie wordt van henzelf. Toen ik bij 1 thuisbegeleidster af en toe dit wel ervoer, mocht ik iemand anders daarvoor in plaats. Met die persoon gaat dat gelukkig wel weer heel lekker."*
- *"Er zijn niet veel uren beschikbaar."*
- *"Ik ben heel blij met de ondersteuning die ik krijg."*
- *"Ik ben zeer tevreden."*
- *"Huishoudelijke hulp is voldoende. De was blijft in de droger zitten of ligt op de bank, mijn schoonmoeder kan dit zelf echt niet. H.H. regelt onvoldoende vervanging bij vakantie of ziekte. De rolstoel (de derde inmiddels) is van zeer matige kwaliteit."*
- *"Ik ben tevreden."*
- *"De medewerkster van de thuiszorg verstaat haar vak goed. Helaas is de tijd die zij voor al deze werkzaamheden krijgt veel te kort."*

- De meeste geïnterviewde cliënten zijn te spreken over de hulp of ondersteuning die ze krijgen. Zij geven de ondersteuning gemiddeld een ruime 8. 
- Bijvoorbeeld de huishoudelijke hulp werkt volgens cliënten goed en is vriendelijk en betrouwbaar. *"Ze doet alles voor me"* zegt één van de cliënten. Sommigen hebben het gevoel dat de hulp tekort uren heeft om alles te doen. De schoondochter van een cliënt vindt dat ze *"steeds moet duwen en trekken"*, omdat Wilgaarden de uren niet kan toezeggen zonder goedkeuring vanuit de gemeente, maar dat de gemeente vindt dat de hulp het moet redden met het huidige aantal uren. Verder geeft één cliënt aan dat de hulp nog jong en onervaren is. Ook ervaren twee cliënten slechte communicatie met het organisatie waar de huishoudelijke hulp geregeld is. De één zegt dat de organisatie geen telefoonnummer heeft en dus niet te bereiken is en de ander noemt dat vakanties van de vaste huishoudelijke hulp niet gemeld worden.
- Over de regiotaxi zijn gebruikers positief, omdat het vervoer ze van a naar b brengt. Wel is de taxi regelmatig te laat en rijdt met een omweg.
- Eén cliënt heeft dagbesteding waar ze heel blij mee is. Ze heeft altijd plezier en doet er veel dingen.
- Cliënten met ondersteuning als een scootmobiel of traplift, laten positieve geluiden horen in de telefonische interviews. *"Nooit wat mee gehad"* wordt bijvoorbeeld gezegd. Eén cliënt vindt het budget voor de scootmobiel wel te weinig gezien de onderhoudskosten en dergelijke. Daarnaast ontving een ander cliënt een standaard rolstoel, terwijl deze niet bij haar paste. Een nieuwe rolstoel moet worden opgemeten, maar het duurt volgens de geïnterviewde allemaal erg lang.
- Enkele cliënten ervaren veel wisseling van personen, zowel het contactpersoon bij de gemeente als de personen die de hulp geven (bijvoorbeeld huishoudelijke hulp of persoonlijke begeleiders). Sommigen vinden dit vervelend en hebben het gevoel dat ze hun situatie daardoor steeds opnieuw moeten uitleggen.

Meer dan helft heeft hulp uit het eigen netwerk

De meerderheid van de inwoners maakt (naast ondersteuning vanuit de gemeente) ook gebruik van andere vormen van ondersteuning. Het gaat dan, ondanks een daling ten opzichte van vorig jaar, nog

steeds het meest om hulp van naasten. Ook maken minder cliënten gebruik van een particuliere schoonmaker of individuele vrijwilliger.

Gebruik van overige ondersteuning:

*Meerdere antwoorden mogelijk*

- Hulp van een naaste: 59% (2016: 63%, 2015: 52%)
- Particuliere schoonmaker: 10% (2016: 17%, 2015: 23%)
- Voorliggende voorzieningen: 6% (2016: 7%, 2015: 8%)
- Individuele vrijwilliger: 6% (2016: 9%, 2015: 7%)

 | 53%

Van de Wmo-clënten die hulp krijgt van een naaste heeft het idee dat hij/zij de hulp aankan. Dit zijn minder cliënten dan in 2016 (63%) en 2015 (67%).

- Sommige cliënten uit de telefonische interviews krijgen naast ondersteuning vanuit de gemeente ook wel eens hulp van mensen uit hun omgeving, zoals kinderen en kleinkinderen. Zij doen bijvoorbeeld wel eens boodschappen of zorgen voor vervoer. Gezien de onregelmatige basis kunnen zij dat prima aan, denken zij.
- Een paar cliënten die een mantelzorgers hebben, geven aan dat deze dit, volgens hen, graag voor hen doet.
- Bij één cliënt deed de dochter regelmatig de boekhouding en haalde geld voor de cliënt. Omdat zij nu zelf ziek is, kan ze het niet meer doen en ligt dit stil.
- Bij een andere cliënt doet de schoondochter en haar partner erg veel. Ze zijn hier veel tijd aan kwijt en het kost veel energie. De cliënt heeft behoefte aan aandacht. *"Het zou al helpen als er meer persoonlijke zorg voor de mensen was. Dat ze ook even een praatje komen maken en gezelschap brengen. Nu geven ze alleen de zorg die nodig is"* zegt zij.
- Sommige cliënten helpen zelf ook wel eens anderen, in de vorm van vrijwilligerswerk of een bezoek. Zij doen dit af en toe of één keer per week en vinden dit leuk om te doen.



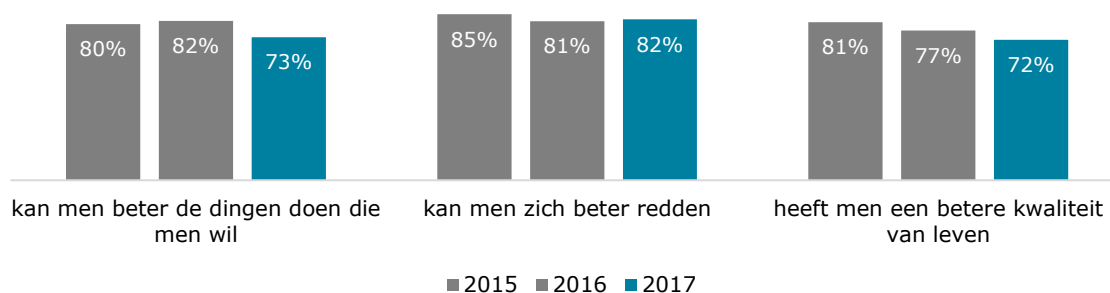
### 3.4 Effect van de ondersteuning

#### **Minder cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning**

Veel cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. (Circa) zeven op de tien geven aan dat ze beter de dingen doen die ze willen en een betere kwaliteit van leven hebben. Dit zijn minder cliënten dan vorig jaar. Acht op de tien kan zich beter redden. Dit is niet anders dan in 2016, maar lager ten opzichte van 2015.

**Figuur 3.7**

Stellingen over gemerkte effecten van de ondersteuning (% (zeer) mee eens)

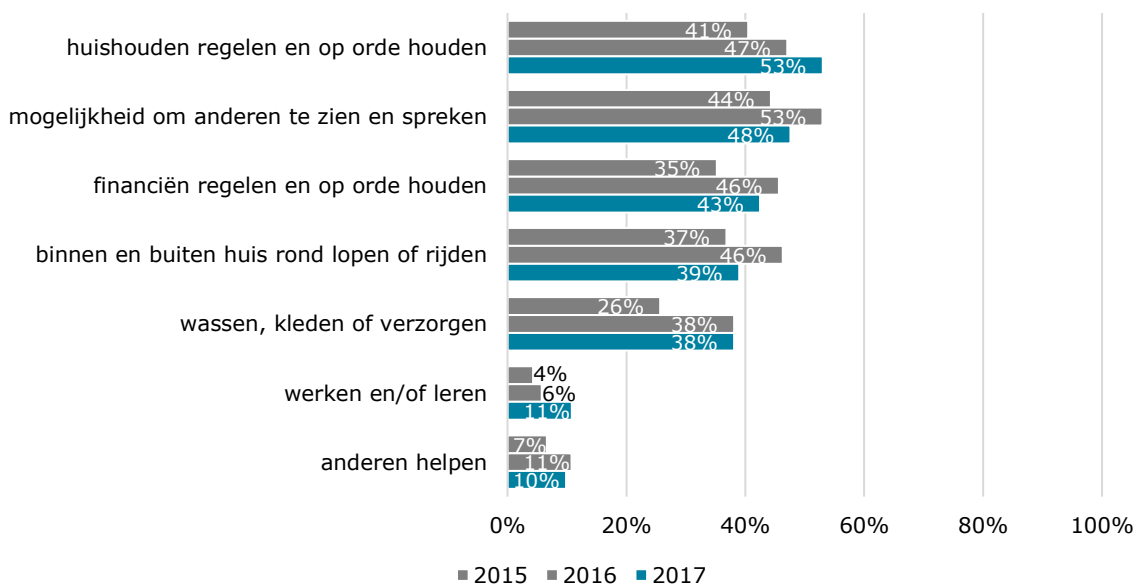


#### **Ondersteuning heeft op veel vlakken effect**

De ondersteuning die cliënten in Koggenland ontvangen heeft, in ieder geval bij een deel van de cliënten, effect op verschillende aspecten. De top-3 gebieden waar de ondersteuning het meeste effect op heeft zijn: het huishouden organiseren, het onderhouden van contacten met familie vrienden en anderen en het regelen en op orde houden van de financiën. Een aantal effecten zijn minder groot dan vorig jaar. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit niet zien als het effect van de ondersteuning.

**Figuur 3.8**

Effect van de ondersteuning op dagelijkse bezigheden (incl. niet van toepassing) (% ja, helemaal/grotendeels)



- Hoewel minder cliënten dit jaar positieve effecten door de ondersteuning ervaren, blijkt dit niet in de telefonische interviews. Onder andere cliënten die weinig tot geen effect kunnen aanwijzen op zelfstandigheid, zelfredzaamheid of kwaliteit van leven, laten tijdens het interview blijken dat de hulp of ondersteuning een positieve invloed heeft op hun dagelijks leven in het algemeen, bijvoorbeeld op hun welzijn.
- De huishoudelijke hulp "*neemt werk uit handen*" en doet dingen die de cliënt zelf niet meer kan. Dit "*verlicht*" en "*geeft rust*". Ook geeft het enkele mantelzorgers van de cliënten "*vrijheid*", omdat ze dan even iets voor zichzelf kunnen doen. Daarnaast noemen sommigen het ook gezellig, omdat cliënten iemand over de vloer krijgen.
- De cliënt die gebruik maakt van de dagopvang zegt dat het zorgt voor "*geluk*", omdat ze wat leuks kan doen.
- Cliënten die gebruik maken van de regio-taxi noemen dat ze zich daardoor beter kunnen redden en meer kanten op kunnen.

