



# Ceo Wmo over 2021 gemeente Koggenland

Rapport I&O Research

# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2022/291

**Datum**

november 2022

**Opdrachtgever**

Gemeente Koggeland

**Auteurs**

Naïma van Huizen  
Judith van Werkhoven  
Faifoo Spitz

**Copyright**

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



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2 Wmo</b>	<b>11</b>
2.1 De hulpvraag	11
2.2 Omgaan met de hulpvraag	15
2.3 Het keukentafelgesprek	15
2.4 De ontvangen ondersteuning	19
2.5 Effect van de ondersteuning	22
2.6 Informele ondersteuning	25
2.7 Effecten van de coronacrisis	27



# Samenvatting

De gemeente Koggenland voerde in september 2022 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-clieñten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliëñten die (in 2021 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 406 cliëñten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 187 cliëñten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 46 procent. Daarnaast zijn er telefonische interviews gevoerd met 10 Wmo-clieñten, waardoor de antwoorden op de vragen in de vragenlijst meer diepgang krijgen. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

## **Cliëñten tevreden over oppakken van hulpvraag door gemeente**

Ongeveer acht op de tien Wmo-clieñten (78%) in Koggenland waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met de hulpvraag. Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar. Net als voorgaande jaren is de meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk. Daarnaast nemen vier op de tien cliëñten (ook) contact op omdat de huisarts of zorgverlener hen doorverwijst. Zeven op de tien voelen zich bij contact met de gemeente snel geholpen. Ook vindt een ruime meerderheid dat de medewerker van de gemeente hen serieus nam (90%) en dat er samen in het gesprek naar oplossingen werd gezocht (80%).

## **Bekendheid cliëntondersteuner toegenomen**

Vier op de tien Wmo-clieñten zijn bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande jaren. Zes procent nam de cliëntondersteuner mee naar het keukentafelgesprek. De cliëñten die dit deden zijn over het algemeen (zeer) tevreden met de bijdrage van de cliëntondersteuner. Van de geïnterviewde cliëñten waren de meesten niet op de hoogte van het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuning. Degenen die daar wel mee bekend waren vonden het niet nodig om gebruik te maken van de cliëntondersteuning.

## **Keukentafelgesprek minder vaak alleen gevoerd**

De helft van de Wmo-clieñten in Koggenland heeft in 2021 een keukentafelgesprek gehad met een medewerker van de gemeente Koggenland. Ten opzichte van 2020 voeren minder cliëñten dit gesprek met de gemeente alleen. Bij ruim de helft was een naaste aanwezig bij het gesprek en een op de tien nam iemand anders zoals een hulpverlener mee. Uit de interviews komt naar voren dat cliëñten vaak geen behoefte hebben aan ondersteuning tijdens het gesprek met de gemeente. De cliëñten die wel iemand anders vragen aanwezig te zijn, ervaren dit als prettig. Zij ondersteunen hen bij het uitleggen van de situatie en vullen zaken die de cliëñt zelf vergeet aan.

De meerderheid beoordeelt het keukentafelgesprek positief. Wel zijn ten opzichte van vorig jaar cliëñten iets minder vaak tevreden over de gekozen oplossing (2021: 80%, 2020: 85%) en de manier waarop werd geluisterd door de medewerker van de gemeente (2021: 78%, 2020: 85%). De geïnterviewde cliëñten zijn over het algemeen ook tevreden en noemen als punten van onvrede met name de lange wachttijden bij de gemeente.

Sinds vorig jaar vullen cliënten een perspectiefplan in, eventueel samen met de medewerker van de gemeente en de zorgaanbieder. Een derde van de cliënten (37%) geeft aan een perspectiefplan te hebben ingevuld. De overige groep denkt dit niet te hebben gedaan of kan het zich niet meer herinneren.

### **Cliënten zijn tevreden over de ontvangen ondersteuning**

Net als voorgaande jaren zijn bijna negen op de tien cliënten positief over de ondersteuning of voorziening die ze ontvangen: deze is van goede kwaliteit en passend. Meer dan 90 procent geeft aan dat de ondersteuning voldoet aan de wensen en behoeften. 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. Desondanks hebben alle gesproken cliënten een vast aantal uren ondersteuning op een vast moment in de week.

### **Ondersteuning heeft positieve effecten maar sprake van lichte daling**

Ongeveer acht op de tien Wmo-clieënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning op hun zelfredzaamheid, zelfstandigheid en kwaliteit van leven. Dit is iets minder dan in 2020 toen negen op de tien cliënten meer zelfredzaamheid ervoeren en ruim acht op de tien cliënten meer zelfstandigheid en een betere kwaliteit van leven.

Concreet heeft de ondersteuning het meest effect op het huishouden regelen, het onderhouden van contacten en het op orde houden van financiën. Ook uit de interviews komt naar voren dat cliënten de ondersteuning als passend ervaren en door de huishoudelijke hulp meer energie overhouden voor andere zaken. Cliënten met een hulpmiddel ervaren meer vrijheid.

### **Ruim helft van de cliënten krijgt hulp van naasten**

Net als eerdere jaren krijgt meer dan de helft van de cliënten hulp van naasten, zoals hun partner, burens of familie. Twee derde denkt dat degene die deze hulp verleent, de zorg goed aankan. Een klein deel krijgt hulp van een particuliere schoonmaakster, een vrijwilliger of gebruikt algemene voorzieningen. Meer cliënten dan voorgaande jaren ontvangen hulp van een vrijwilliger.

### **Meeste cliënten hebben dezelfde ondersteuning ontvangen tijdens coronacrisis**

Voor driekwart van de Wmo-clieënten is de ondersteuning tijdens de coronacrisis niet veranderd. In de meeste gevallen hebben cliënten tijdens de coronacrisis geen alternatief ontvangen voor minder of niet verleende zorg. Indien er wel alternatieve zorg was (of geboden kon worden) was dit in de vorm van telefonisch contact.



# 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 2021 van de gemeente Koggenland een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2021 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 2022 ontvingen 406 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 (77%), 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 (7%) of iemand anders (3%). De rest (53%) vulde de vragenlijst alleen in.

**Tabel 1.1 Responsoverzicht**

<u>Uitgenodigd</u>	<u>Respons</u>	<u>Responspercentage</u>
406	187	46%

### **Vragenlijst**

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;*
- *ondersteuning tijdens de coronacrisis.*

Na de enquête vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische interviews met 10 Wmo-clënten 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](http://waarstaatjegemeente.nl). We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).





### **Benchmark Wmo**

De ervaringen van de Wmo-cliënten worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo van de afgelopen jaren. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor:

- 44 gemeenten (n=16.984 cliënten) over 2015
- 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016
- 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017
- 50 gemeenten (n=22.075 cliënten) over 2018
- 38 gemeenten (n=18.364 cliënten) over 2019
- 39 gemeenten (n=16.336 cliënten) over 2020



# Wmo



## 2 Wmo

### 2.1 De hulpvraag

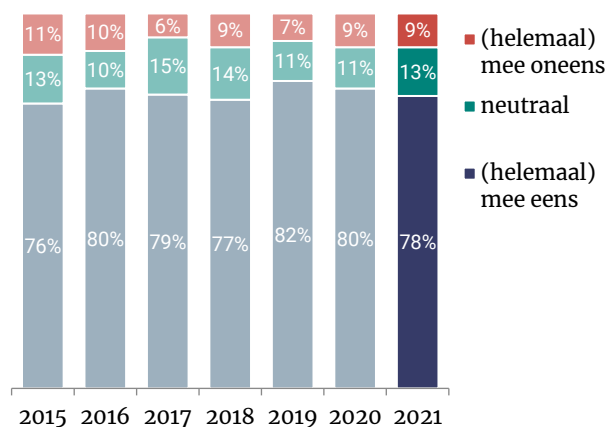
**Tabel 2.1 Achtergrond van Wmo-cliënten in Koggenland: over wie hebben we het?**

Geslacht	%	Onderwijs	% (2018-2021)			
Man	40%	Basisonderwijs t/m VMBO-T	60%			
Vrouw	60%	Havo, Vwo, Mbo	27%			
		Hbo, Universiteit	5%			
Leeftijd	5%	Onbekend	8%			
		t/m 34 jaar				
35 – 54 jaar	12%	<b>Beperkingen en aandoeningen</b>	2021	2020	2019	2018
55 – 74 jaar	31%	Bewegen en verplaatsen	13%	44%	36%	38%
75 jaar e.o.	50%	Lichamelijke handicap	11%	31%	33%	35%
		Geheugen- en oriëntatieproblemen	31%	19%	18%	20%
Rondkomen (€)		Leggen van sociale contacten	9%	10%	7%	10%
		(Zeer) goed	41%	Zintuiglijke beperking	24%	8%
Redelijk	50%	Psychisch functioneren	14%	9%	6%	12%
Niet of nauwelijks	9%	Verstandelijke beperking	17%	4%	2%	5%
		Gedragsproblemen	6%	2%	3%	5%
		Anders	13%	18%	19%	16%

#### De meeste cliënten weten waar zij naartoe moeten met hulpvraag

Bijna acht op de tien Wmo-cliënten in Koggenland weten waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren en de landelijke benchmark (zie kader). Ook vergelijkbaar met vorige jaren geeft ongeveer een op de tien cliënten aan voorafgaand aan het contact met de gemeente niet te weten waar zij terecht konden met de hulpvraag. Dertien procent heeft hier geen uitgesproken mening over.

**Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag**



In de landelijke benchmark wist 77 procent in 2020 waar men terecht kon met een hulpvraag. Dit komt overeen met de jaren ervoor (2019; 78%, 2018; 76%, 2017; 76%, 2016; 75%) en ligt hoger dan in 2015 (72%).



### **Langs verschillende wegen bij de gemeente**

Uit de interviews komt naar voren dat cliënten op diverse manieren bij de gemeente terechtkomen voor hulp. De meeste van de cliënten die we gesproken hebben geven aan dat ze al wisten dat ze bij de gemeente terecht konden voor Wmo-ondersteuning. Anderen zijn door hun omgeving gewezen om op de mogelijkheid om hulp aan te vragen via de gemeente. Enkelens gaven aan dat zij door een andere zorgaanbieder erop gewezen werd dat zij hulp kunnen krijgen van de gemeente.

- *“Ik had het zelf wel eerder gehoord. Thuiszorg wees mij erop. Die leert mij ook dingen, de ergotherapeut.”*
- *“Ik weet van Wmo dat je daarvoor bij de gemeente terecht kan. Ik had daar een zetje voor nodig dus mijn dochter zei: ‘mam het kan niet meer’. Ik heb toen via de website van de gemeente een verzoek gedaan.”*

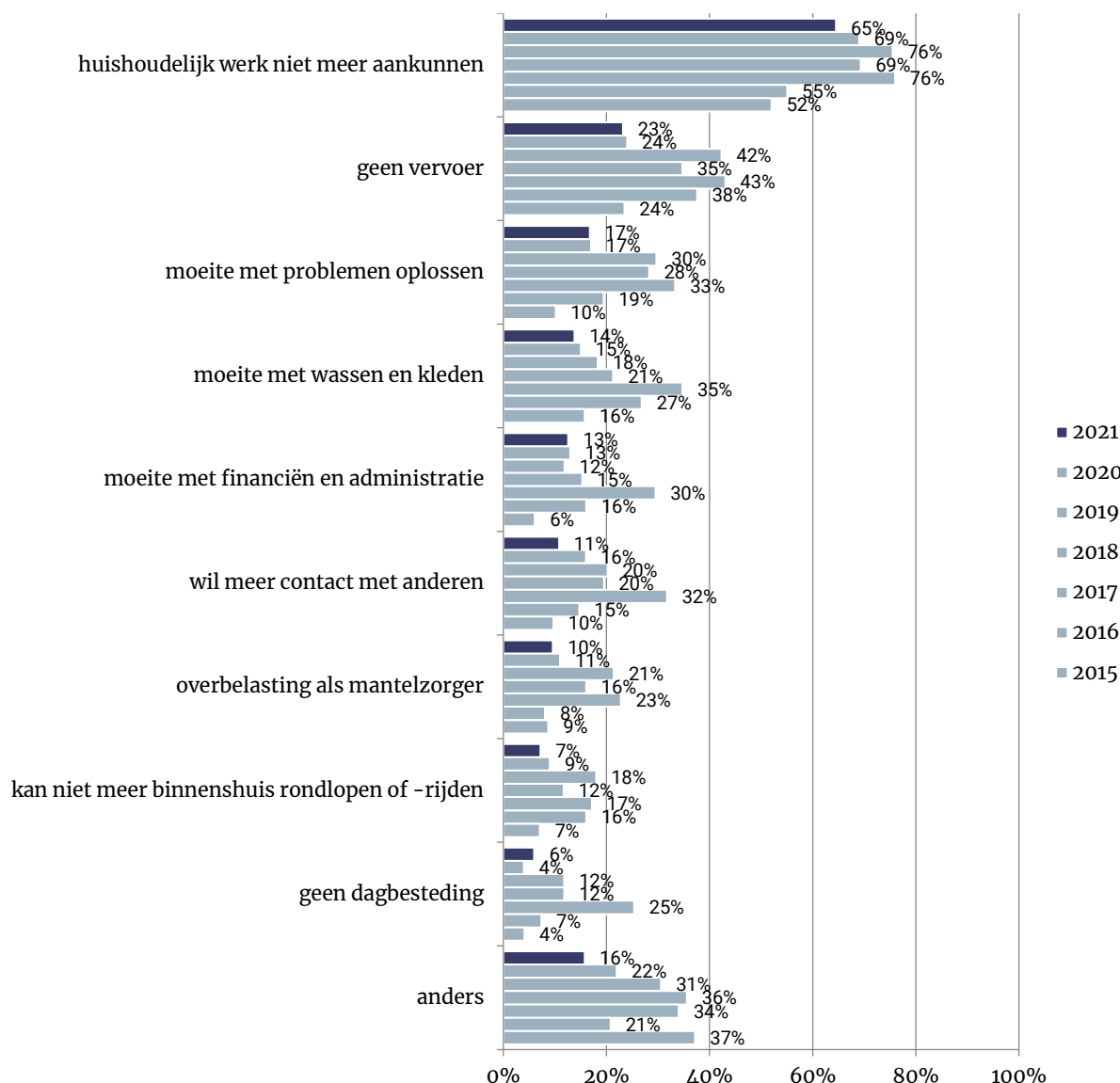
Daarnaast heeft een deel van de cliënten zelf hulp gevraagd door de gemeente te bellen en anderen weten niet meer hoe ze bij de gemeente terecht zijn gekomen.

### **Moeite met huishoudelijke werkzaamheden voornaamste reden voor contact met de gemeente**

Net als voorgaande jaren is het niet meer aankunnen van het huishoudelijke werk de meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente. Een kleiner deel van ongeveer een kwart van de cliënten neemt contact op wegens vervoersproblemen. Een gebrek aan dagbesteding en verminderde mobiliteit binnenshuis zijn de minst voorkomende redenen om hulp te vragen bij de gemeente.



**Figuur 2.2 Redenen waarom men contact opneemt met de gemeente**



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

**Meer cliënten nemen contact op wegens verminderde ondersteuning van omgeving**

Naast de hierboven omschreven redenen is cliënten gevraagd of zij nog andere redenen hadden om contact op te nemen met de gemeente. Voor vier op de tien cliënten geldt dat zij door de huisarts zijn doorverwezen naar de gemeente. Een derde geeft aan dat de omgeving niet meer kan ondersteunen of dat zij niet wisten hoe ze ondersteuning konden regelen. Beide redenen worden vaker genoemd dan voorgaande jaren. Een op de vijf cliënten nam contact op met de gemeente Koggenland wegens een gebrek aan overzicht over keuzes en het probleem.



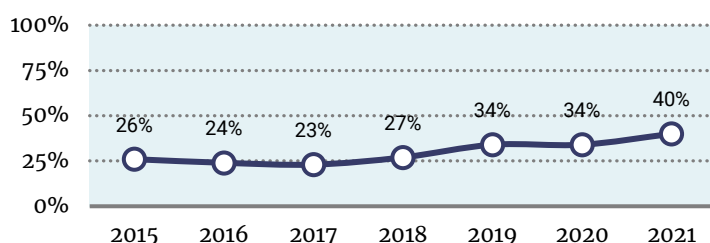
**Tabel 2.2 Redenen om contact met de gemeente te zoeken (inclusief 'niet van toepassing')**

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

### Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning toegenomen

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In Koggenland zijn vier op de tien cliënten bekend met de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande jaren en een doorzetting van de stijgende bekendheid van de cliëntondersteuner sinds 2015.

**Figuur 2.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning**



Circa een derde van de cliënten (32%) in de landelijke benchmark was in 2020 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met 2019 (33%), 2017 (33%) en 2016 (31%). Het is lager dan in 2018 (35%) en een toename ten opzichte van 2015 (25%).



### Cliëntondersteuning niet bij iedereen bekend, maar ook meestal niet nodig

De meeste geïnterviewde cliënten zijn niet bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning.

- “Nee. Ik heb het altijd al zelf gedaan.”

Een aantal van hen hebben daar wel over gehoord, maar hier geen gebruik van gemaakt omdat zij daar geen behoefte aan hadden.

- “Nee. Ik heb het wel eens ergens gelezen. Ook geen behoefte aan gehad. Ik heb genoeg mensen om me heen. Thuiszorg, ergotherapeut.”

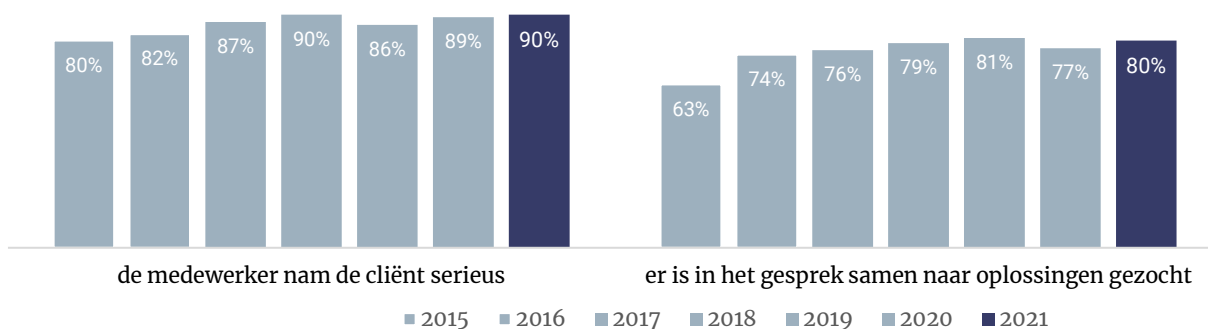
**71%** van alle Wmo-cliënten in Koggenland voelt zich in 2020 snel geholpen. Dit is minder dan in 2019 (75%), 2018 (76%) en 2015 (76%). En meer dan in 2020 (68%), 2017 (69%) en 2016 (67%).

## 2.2 Omgaan met de hulpvraag

### Cliënten voelen zich serieus genomen

Een ruime meerderheid (90%) voelt zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar na een lichte daling in 2019. Ook vinden acht op de tien cliënten dat er in het gesprek met de gemeente samen met hen naar oplossingen is gezocht. Dit is meer dan vorig jaar en op hetzelfde niveau als de twee daaraan voorafgaande jaren.

**Figuur 2.4** *Tevredenheid over bejegening tijdens toegang*



Van de cliënten in de landelijke benchmark voelt 87 procent zich in 2020 serieus genomen door de medewerker. Er is een lichte toename over de jaren. In 2015 was dit 81 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 80% in 2020).

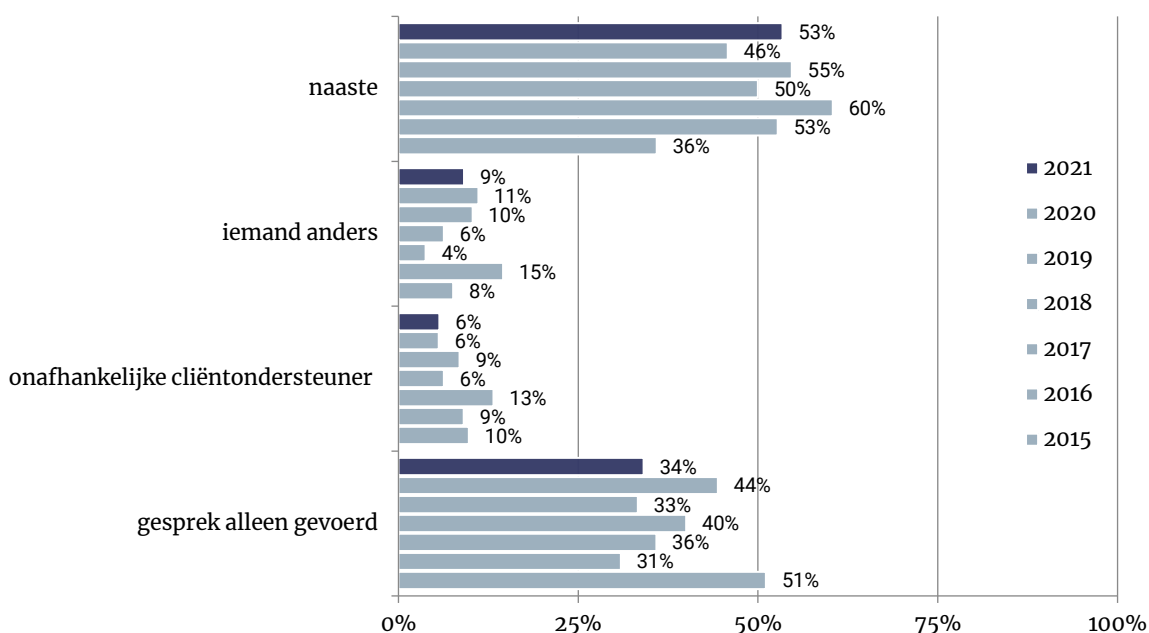


## 2.3 Het keukentafelgesprek

### Meeste cliënten nemen iemand mee bij keukentafelgesprek

De helft van de Wmo-cliënten in Koggenland voerde in 2021 een gesprek met een medewerker van de gemeente over zorg en ondersteuning bij hen thuis of op het gemeentehuis. Dit is meer dan in 2020 (44%) en minder dan in 2019 (65%). Een derde van de cliënten voerde het gesprek met de gemeente alleen in 2021. Ruim de helft van de cliënten nam een naaste mee naar het gesprek. Daarmee voerden minder cliënten het gesprek alleen en namen meer cliënten een naaste mee. Een klein deel van de cliënten (6%) nam een onafhankelijke cliëntondersteuner mee. Van de vijf cliënten bij wie een cliëntondersteuner aanwezig was bij het gesprek is 75 procent hier (heel) tevreden over en geen van de cliënten is ontevreden over de ondersteuning.

**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.

- *“Alleen gedaan. Ging gewoon prima. Kan zelf ook auto rijden. Moet wel altijd naar het gemeentehuis van Koggenland.”*

Verder is het ook afhankelijk van de manier waarop het keukentafelgesprek plaatsvindt of de cliënt iemand meeneemt naar het gesprek.

- *“Telefonisch redt ik het wel. Maar als ik iets moet opschrijven, dan helpt mijn schoondochter.”*
- *“In eerste instantie was het alleen telefonisch, het had met corona te maken. Ik heb hem op speaker gezet zodat mijn man kan meeluisteren. En de tweede keer kwam ze bij mij thuis en dan is mijn man ook thuis.”*

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.

- *“Ja, [naam van hulpverlener]. Dat vond ik zeker toegevoegde waarde, omdat ik twee of drie jaar terug hersenbloeding heb gehad dus ik weet niet alles meer.”*

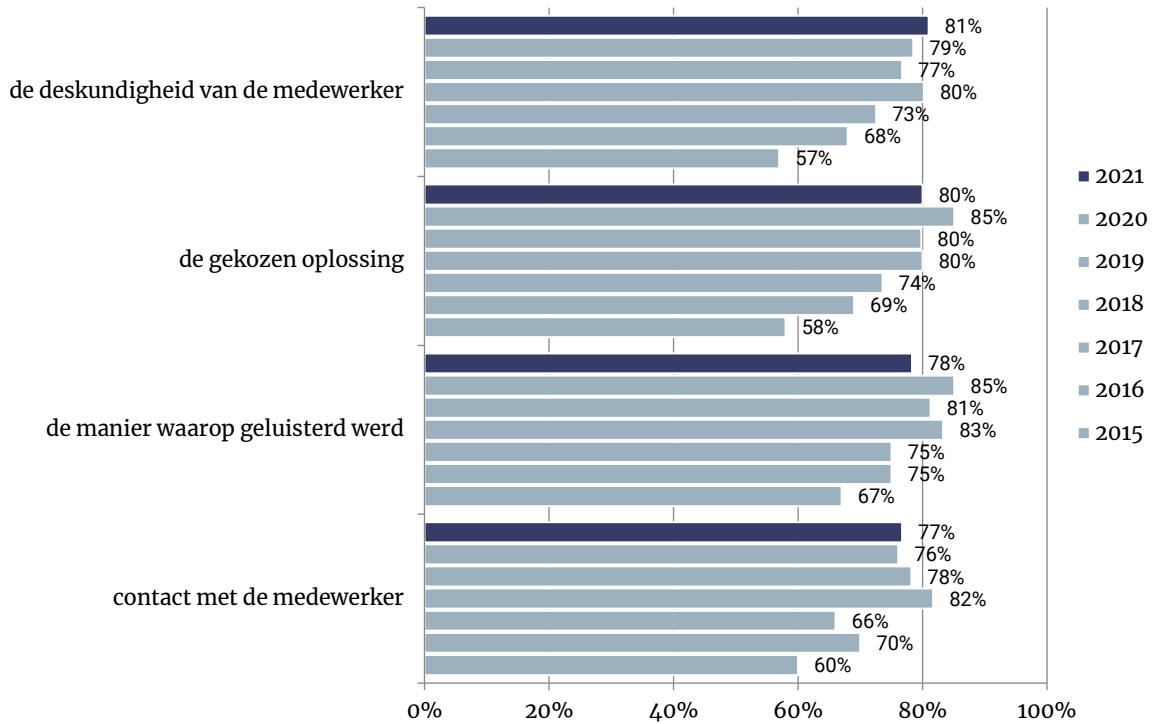
**Meerderheid cliënten tevreden over keukentafelgesprek**

De meeste cliënten zijn goed te spreken over het keukentafelgesprek. Het meest tevreden zijn cliënten over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing. Wel is het aandeel dat tevreden is met de gekozen oplossing iets kleiner geworden ten opzichte van 2020.



Ook de tevredenheid met de manier waarop geluisterd is tijdens het gesprek is iets afgenomen. Nog steeds is echter een ruime meerderheid van bijna acht op de tien cliënten hier tevreden over. Ook het contact met de medewerker van de gemeente is bij ruim driekwart van de cliënten naar tevredenheid verlopen.

**Figuur 2.6** *Tevredenheid over verloop keukentafelgesprek*



### Alleen maar voldoende voor ondersteuning in het algemeen

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

- “6, het kan sneller met reageren. Dan vind ik eigenlijk een 6 nog te veel. Mensen vragen niet snel om hulp.”
- “6, omdat ze traag zijn en niet naast je staan om te helpen. Ze blijven ver af van je.”
- “Dikke 8. Niet overdrijven. Gewoon tevreden.”
- “9, een 10 vind ik overdreven. Ik ben gewoon tevreden met hoe het goed. Ik ben er ontzettend blij mee. Gewoon zo doorgaan.”

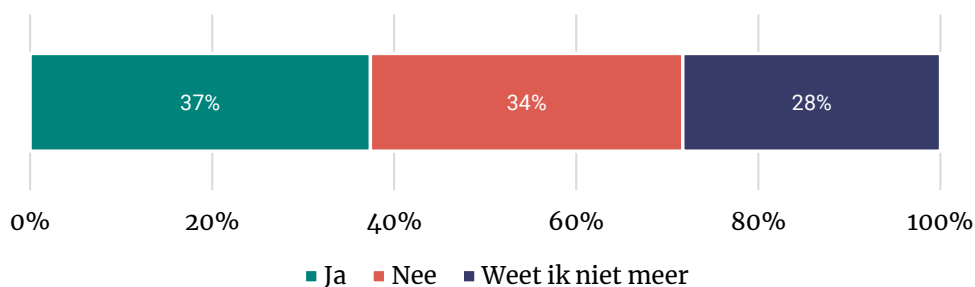
Twee cliënten geven nog een tip mee op het gebied van snelheid, klantvriendelijkheid en kwaliteit:

- “Ze moeten sneller reageren.”
- “Iets klantvriendelijker en kwaliteit. Helpen met dingen zoeken en wijzen waar je moet zijn. Niet van zoek het zelf maar uit. Dat vind ik te makkelijk. Dat hoor ik niet alleen hier, maar ook in andere gemeentes.”

### Perspectiefplan ingevuld door ruim een derde van de cliënten

Ruim een derde van de Wmo-clieënten heeft een perspectiefplan ingevuld met daarin de hulpvraag en doelen van de ondersteuning. Een ongeveer even groot deel geeft aan geen perspectiefplan te hebben ingevuld. Daarnaast kan een aanzienlijk deel van de cliënten (28%) zich niet meer herinneren of er een perspectiefplan is ingevuld.

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



**80%** van de cliënten die een perspectiefplan invulden vinden dat de doelen in het perspectiefplan passen bij hun hulpvraag. 13% staat hier neutraal in en 7 procent weet niet of de geformuleerde doelen passen bij de hulpvraag.

#### **Weinig bekendheid met perspectiefplan, meerwaarde ook niet ervaren**

De meeste geïnterviewde respondenten geven aan geen perspectiefplan te hebben opgesteld of dat zij zich dit niet kunnen herinneren. Eén cliënt heeft dit wel gedaan voor de verlenging van de ondersteuning:

- *“Dit heb ik in het voorjaar gehad en toen kreeg ik twee jaar hulp erbij. Het was wel duidelijk, wel goed. Ik hou wel altijd graag de regie in eigen handen, dat gaat wel goed. Het duurde niet lang om het in te vullen.”*

Een cliënt met huishoudelijke ondersteuning geeft aan niet de meerwaarde in te zien van een perspectiefplan, omdat de uiteindelijke hulpverlener hier niets mee zou doen:

- *“Ik heb daar niet zo veel mee, wie doet er daar verder iets mee? Daar wordt vanuit de huishoudelijk hulp niks mee gedaan. Er staat een kruisje bij opruimen wat je wel en niet kan. Ik vertel zelf wel wat ik wel of niet kan.”*

## **2.4 De ontvangen ondersteuning**

### **Cliënten zijn tevreden met kwaliteit van ondersteuning**

De kwaliteit van de ondersteuning wordt doorgaans goed beoordeeld. In de meeste gevallen beoordelen cliënten de ondersteuning gemiddeld met een acht of hoger. Ook worden voor verschillende vormen van ondersteuning gemiddeld hogere rapportcijfers gegeven dan in 2020 (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.

**Tabel 2.3 Ontvangen ondersteuning en beoordeling**

Ontvangen ondersteuning	Aandeel	Rapportcijfer tevredenheid				
		2021	2020	2019	2018	2017
Hulp bij het huishouden	59% (111)	8,3	8,0	8,1	8,1	8,1
Collectief vervoer	37% (70)	8,2	7,4	7,9	8,0	7,6
Rolstoel	11% (22)	8,0	7,0	7,6	7,6	8,0
Scootmobiel of andere vervoersmiddel	10% (19)	7,8	8,1	8,5	7,6	7,9
Woonvoorziening/-aanpassing	9% (17)	8,5	8,1	8,7	8,6	8,4
Begeleiding dagbesteding/regie	11% (21)	8,1	8,1	8,6	8,8	8,7
Begeleiding zelfstandig wonen	8% (14)	7,4	8,2	8,8	9,4	9,6
Begeleiding bij structuur aanbrengen	8% (15)	8,1	8,2	8,5	9,0	9,1
Financiële vergoeding voor vervoer	2% (3)	10	7,8	5,8	9,2	9,1
Logeervoorziening	1% (2)	9	8,5	9,3	-	-
Beschermde woonvorm	1% (2)	-	-	7,0	8,0	-
Anders	13% (24)	7,9	7,7	7,0	7,9	8,3

### **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 er moest een nieuwe fiets worden gemaakt.

- “Zes weken was niet te lang, het heeft z’n tijd nodig.”
- “Ik ben er tevreden over. Ik denk niet dat ik echt lang heb gewacht. Er was op een gegeven moment al tijdelijke hulp toegezegd, want tijdens het proces was dit uit voorzorg gedaan.”

Een enkeling heeft naar eigen zeggen wel te lang moeten wachten, waarbij ook werd aangegeven dat het prettig was geweest om updates te ontvangen:

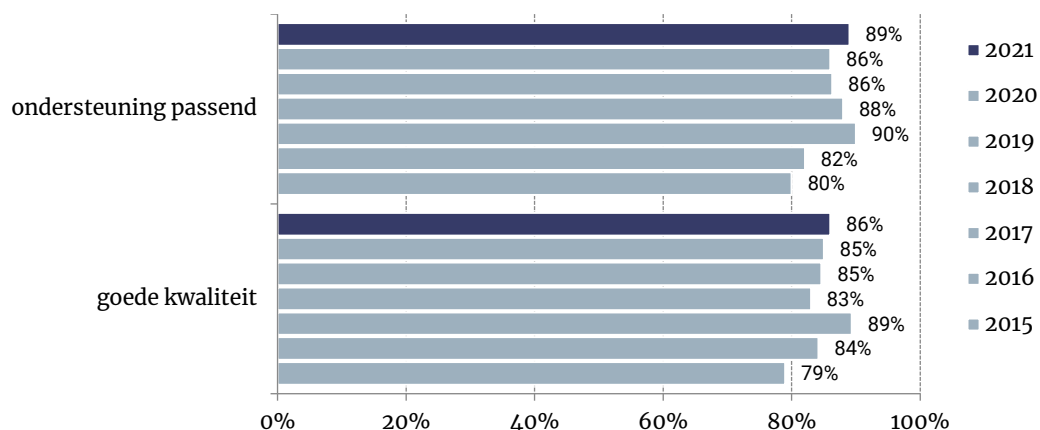
- “Het is al zo’n enorme drempel als je zo’n stap neemt. Als je dan vervolgens verschrikkelijk lang moet wachten, dat is niet prettig. Ik snap dat je niet elke keer een mail of telefoontje krijgt, maar dat je uiterlijk na 14 dagen benaderd wordt vind ik wel zo netjes. Het duurde bij elkaar meerdere maanden.”

**15%** van de cliënten geeft aan dat er afgelopen jaar iets is veranderd in de ondersteuning die zij ontvangen. Dit aandeel is over de jaren heen gedaald. In 2015 was dit 28 procent.

Net als eerdere jaren vinden bijna negen op de tien cliënten de ondersteuning passend en van goede kwaliteit. Ook vinden bijna alle cliënten dat de ondersteuning voldoet aan de wensen en behoeften (zie figuur 2.8 en 2.9).



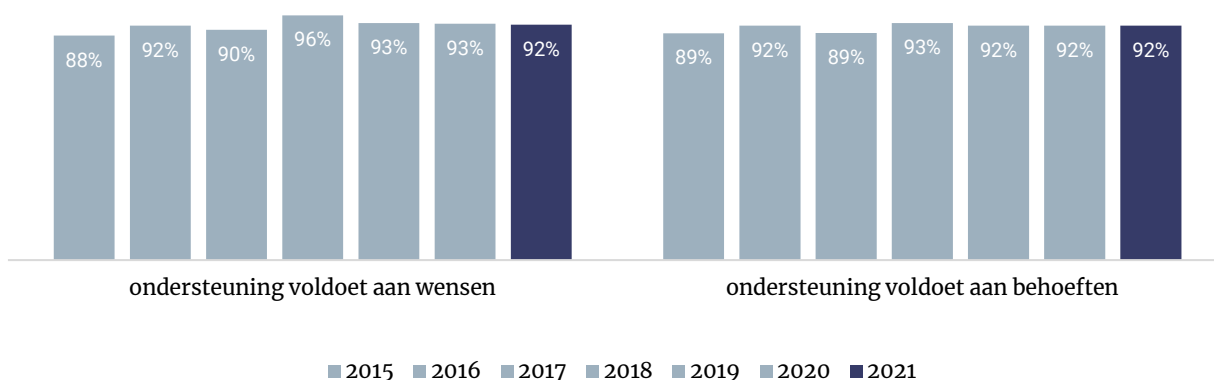
**Figuur 2.8 Tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning**



Over 2020 spreekt een grote meerderheid (84%) in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft. Op beide aspecten is met 84 procent sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (respectievelijk 79% en 77%).



**Figuur 2.9 Voldoen ondersteuning aan wensen en behoeften (% helemaal/grotendeels)**



**Ondersteuning enkel op vaste tijden**

Sinds vorig jaar 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. Alle geïnterviewden geven echter aan deze ondersteuning op vaste momenten te ontvangen. Geen enkele cliënt gaf tijdens de interviews aan hierin veranderingen te hebben meegemaakt sinds vorig jaar.

- “Dat staat vast. Mocht ik meer willen of dat het niet meer kan, dan meld ik het wel. Is niet veranderd de afgelopen vier jaar.”
- “Ik heb vaste tijden per week, ook een vaste dag. Ik ben daar heel blij om, ik moet namelijk vaak naar de dokter.”

### Kwaliteit van huishoudelijke hulp valt soms tegen

Meerdere cliënten gaven tijdens de interviews aan niet volledig tevreden te zijn met de huishoudelijke hulp. Het gaat hierbij voornamelijk om ontevredenheid over de kwaliteit van schoonmaken en de communicatie. Daarbij wordt door enkele aangegeven dat het jammer is dat de gemeente tussendoor niet controleert of men tevreden is.

- “Ik ben heel tevreden over de hulp die ik heb, maar de communicatie van werkgever naar de cliënt is heel slecht. Als mijn hulp ziek is dan hoor ik het niet, dan zit ik te wachten. Dat is heel vervelend. Het is de taak van de gemeente om te kijken, werkt alles wel goed?”
- “Zij hebben niet geleerd hoe ze moeten schoonmaken. Gelukkig kan ik haar aansturen. Er is niemand vanuit het bedrijf die het controleert. Niemand komt controleren met goh mevrouw bent u tevreden, ik denk dat dat ook een fout is.”

Andere cliënten zijn wel tevreden met de huishoudelijke hulp en andere ondersteuningsvormen:

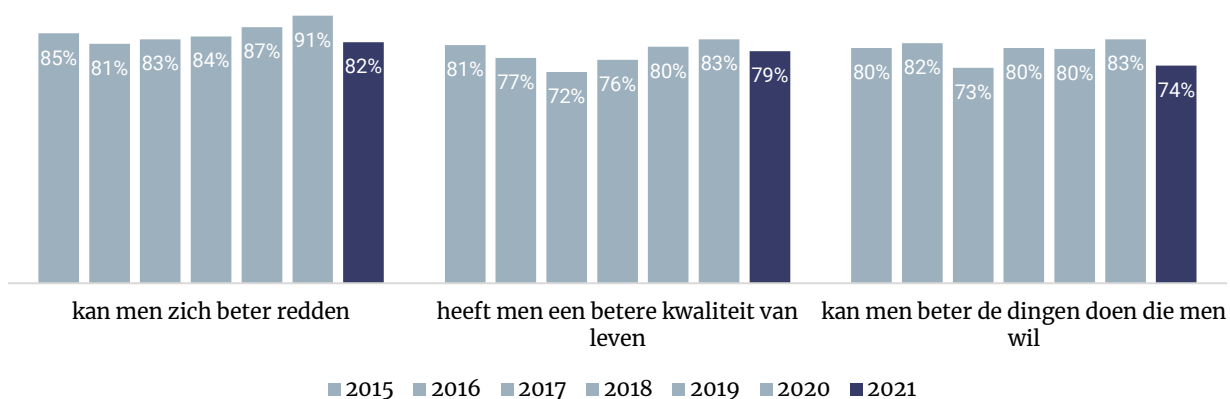
- “Ja allebei heel goed. Goede fiets, fijn stoeltje. Ik kan met mijn voeten bij de grond. En hij heeft ondersteuning.”
- “Ik krijg twee uur per week huishoudelijke hulp. Daar ben ik best positief over. Allemaal prima.”

## 2.5 Effect van de ondersteuning

### Positieve effecten van ondersteuning iets afgenomen

Ongeveer acht op de tien cliënten geven aan dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning en een betere kwaliteit van leven hebben. Ook kan ongeveer driekwart beter de dingen die zij of hij wil. Een meerderheid van de cliënten ondervindt dus positieve effecten van de ondersteuning. Wel is het aandeel dat deze positieve effecten ervaart gedaald ten opzichte van 2020.

**Figuur 2.10** Effect van de ondersteuning



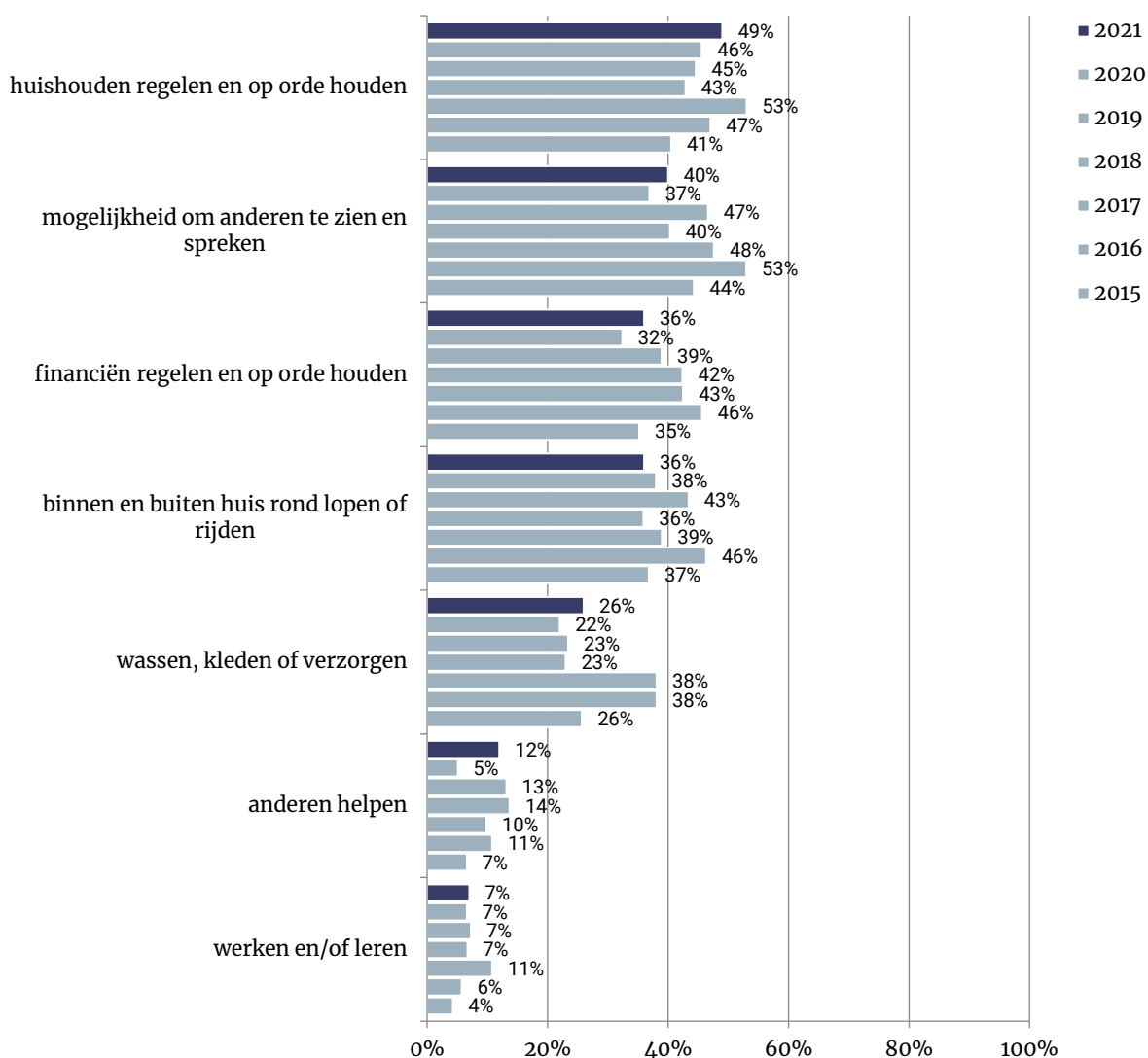
Cliënten in de landelijke benchmark ervaren in 2020 een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2018 en 2019 en een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van eerdere jaren (2020; 85%, 2015; 79%). Ook ervaren cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 79% in 2020) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 79% in 2020).



### **Cliënten ervaren het meeste effect op huishouden**

Naast het feit dat ondersteuning een positief effect kan hebben op de kwaliteit van leven, zelfstandigheid en de zelfredzaamheid, kan ondersteuning ook bijdragen aan heel concrete effecten. Voorbeelden 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 2.11 laat zien dat cliënten de ondersteuning vooral vinden bijdragen aan het huishouden regelen en op orde houden (49%), gevolgd door de mogelijkheid om anderen te zien en spreken (40%). De ondersteuning heeft het minst effect op anderen helpen (12%) en werken en leren (7%).

**Figuur 2.11 Effect van ondersteuning op dagelijkse leven (inclusief 'niet van toepassing')**



**86%** van de cliënten vindt dat de ondersteuning die zij ontvangen past bij de doelen die zijn gesteld in het perspectiefplan. Een enkeling (3%) is het daar niet mee eens en 12 procent heeft hier geen uitgesproken mening over.





### **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.

- *“Ja het is puur op huishoudelijk gebied, echt de basis dingen.”*
- *“Ja, het moet toch gebeuren. Voor de rest... kijk, andere dingen, bedden opmaken en wassen doe ik zelf. Het helpt gewoon net wat verder.”*
- *“Het helpt me in het dagelijks leven heel veel. Ik heb weer aanspraak, ik heb weer energie over, anders zou ik het niet redden.”*

### **Geen behoefte aan andere ondersteuningsmogelijkheden**

De bekendheid met algemene voorzieningen van de gemeente verschilt. Alle 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.

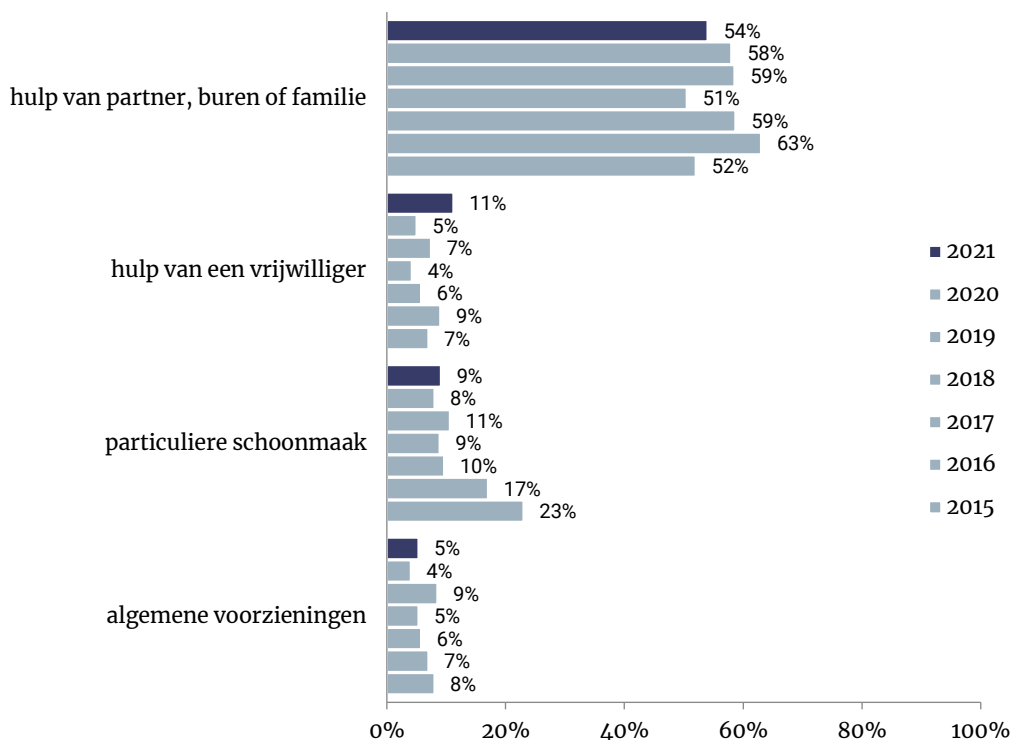
- *“Nee hoor. Helemaal niets. Heb het ook niet nodig. Prima zo. Paar keer in de week klaverjassen en heb een fietsclubje. Daar ga ik lekker met m'n scootmobiel erachteraan.”*
- *“Nee, weet ik niet zo goed. Ik heb dat volgens mij wel eens opgezocht. Met z'n tweeën lukt het allemaal wel. Als ik alleen ben, dan moet ik de telefoon gewoon bij me hebben.”*
- *“Dat weet ik wel. Ik ben lid van de ouderenbond. Maar daar heb ik geen behoefte aan, als wel, dan weet ik ze te vinden.”*

## **2.6 Informele ondersteuning**

### **Ruim helft cliënten krijgt hulp van partner, buren of familie**

Een deel van de Wmo-clieënten ontvangt naast formele ondersteuning vanuit de Wmo ook andere vormen van ondersteuning. Ruim de helft van de cliënten ontvangt ook hulp van hun partner, buren of familie. Dit is iets minder dan in 2020 en 2019. Een klein deel krijgt hulp van een vrijwilliger (11%) of particuliere schoonmaker (9%), of maakt gebruik van algemene voorzieningen zoals boodschappenservice (4%). Het aandeel cliënten dat hulp ontvangt van een vrijwilliger is toegenomen ten opzichte van vorig jaar.

**Figuur 2.12 Overige ondersteuning naast de Wmo**



**62%** van de cliënten die hulp ontvangen uit het eigen netwerk denkt dat zijn of haar mantelzorger de zorg goed aan kan. In 202 was dit 66%, in 2019 62%, in 2018 61%, in 2017 53%, in 2016 63% en 2015 67%.

### Mantelzorg via familie

Een enkeling gaf tijdens de interviews aan hulp te ontvangen van een mantelzorger. Bij alle voorbeelden ging het hierbij om de eigen familie.

- *“Mijn partner doet het nodige, wat ik niet kan. We doen het samen. Bed opmaken doet hij dan bijvoorbeeld. Boodschappen doet hij ook, dat is te druk voor mijn hoofd.”*
- *“Als ik hulp nodig heb, dan heb ik familie die mij kan helpen. Schilderij ophangen. Ik heb m’n zoon, die helpt me wel met kleine klusjes.”*

Eén cliënt geeft aan geen mantelzorger te hebben en het ook moeilijk te vinden om mensen in haar eigen netwerk om hulp te vragen.

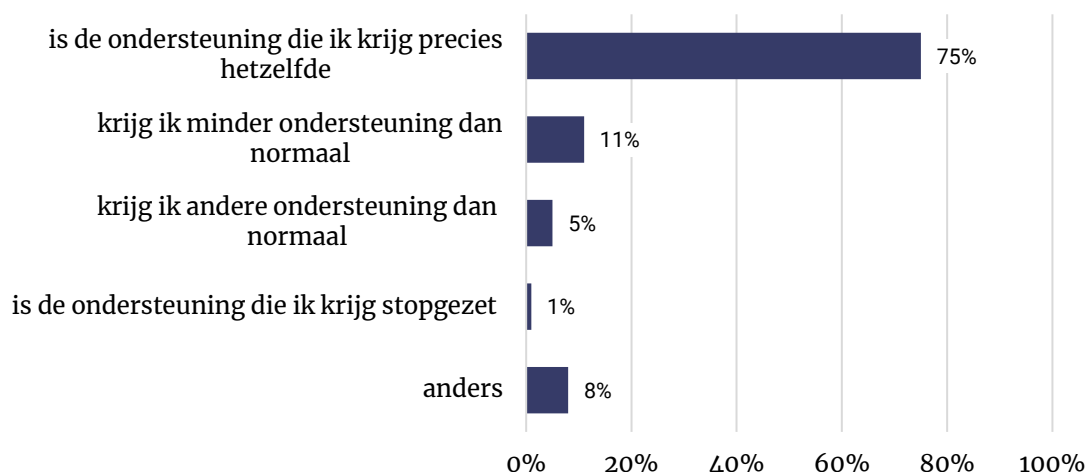
- *“Mijn dochter is afgekeurd, die is ernstig ziek daar kan ik geen hulp van vragen. Mijn vrienden wonen allemaal op 40 à 50 km afstand, die vraag je niet makkelijk om hulp. En mijn buren hebben net een tweeling gekregen en hebben een ander kindje, die ga je ook niet vragen. Zijn hele lieve mensen maar ze hebben het te druk.”*

## 2.7 Effecten van de coronacrisis

### Ondersteuning voor de meeste cliënten hetzelfde gebleven

Driekwart van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning die zij ontvingen tijdens de coronacrisis hetzelfde is gebleven. Hierbij moet in acht worden genomen dat een deel van de cliënten pas sinds de coronacrisis ondersteuning ontvangt. Een op de tien cliënten kreeg minder ondersteuning dan normaal tijdens de coronacrisis en vijf procent ontving andere ondersteuning dan gewoonlijk.

Figuur 2.13 Tijdens de coronacrisis...



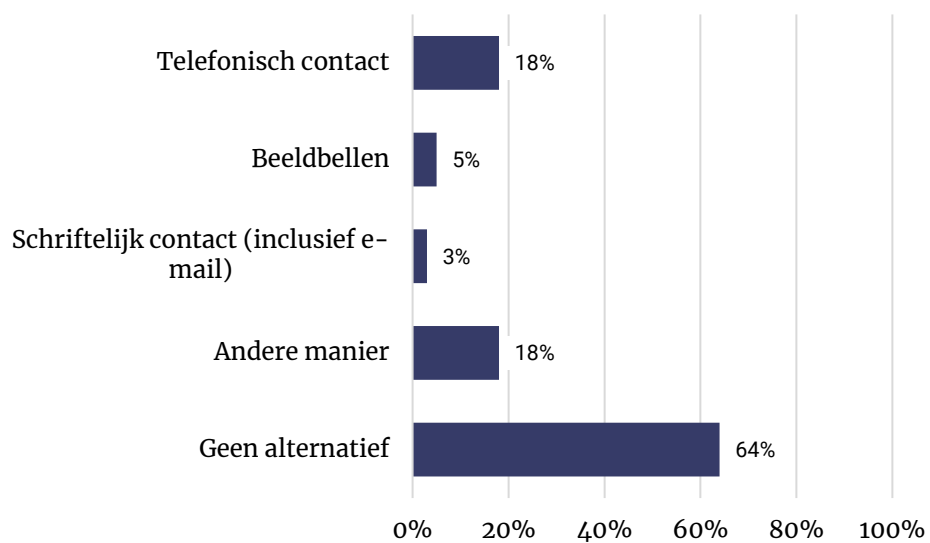
#### Opmerkingen van cliënten over het effect van de coronacrisis op de ondersteuning

- “Belasting voor de partner was toen erg groot.”
- “Dat ik toch weer eenzamer werd.”
- “De aanvraag is lang onderweg geweest.”
- “De huishoudelijke hulp kwam een paar keer niet i.v.m. corona.”
- “Één keer douchen per week i.p.v. twee keer.”
- “Ik moest langer wachten dan dat in perspectief plan was afgesproken. Geen vreemde mensen in huis die ook bij niet oudere mensen komen, had ook invloed.”

### Meerderheid heeft geen alternatieve vorm van ondersteuning ontvangen

Voor de cliënten verminderde ondersteuning ontvingen, of waarbij de ondersteuning werd stopgezet, is in de meeste gevallen geen alternatieve ondersteuning geboden (64%). Ongeveer een vijfde van de cliënten ontving telefonische ondersteuning, 5 procent kreeg beeldbellen aangeboden en 18 procent een andere vorm van alternatieve ondersteuning.

**Figuur 2.14 Alternatieve vorm van ondersteuning tijdens de coronacrisis (n=39)**



## Contactgegevens

### **I&O Research Enschede**

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

### **I&O Research Amsterdam**

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)