



Rapport

---

# Ceo Wmo over 2020 gemeente Koggenland

# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2021/208

**Datum**

september 2021

**Opdrachtgever**

Gemeente Koggenland

**Auteurs**

Roy van der Hoeve  
Carolien Veldkamp  
Naïma van Huizen

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



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Wmo</b>	<b>11</b>
3.1	De hulpvraag	11
3.2	Omgaan met de hulpvraag	15
3.3	Het keukentafelgesprek	15
3.4	De ontvangen ondersteuning	19
3.5	Effect van de ondersteuning	22
3.6	Informele ondersteuning	25
3.7	Effecten van de coronacrisis	27



# Samenvatting



# 1 Samenvatting

De gemeente Koggenland voerde in juni 2021 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-clënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2020 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 454 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 167 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 37 procent. Daarnaast zijn er telefonische interviews gevoerd met 14 Wmo-clënten, waardoor de antwoorden op de vragen in de vragenlijst meer diepgang krijgen. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

## **Meeste cliënten weten waar zij naartoe moeten**

De meeste cliënten (80%) uit Koggenland waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met de hulpvraag. Dit is ongeveer gelijk aan vorig jaar. Een belangrijke reden om contact op te nemen met de gemeente is het niet meer aankunnen van het huishouden. Daarnaast nemen vier op de tien cliënten (ook) contact op omdat de huisarts of zorgverlener hen doorverwijst. Het aandeel cliënten dat onbekend is met het regelen van ondersteuning is in 2020 afgenomen ten opzichte van 2019 naar 22 procent. Bijna zeven op de tien cliënten voelen zich snel geholpen door de gemeente. Dit is minder dan de laatste drie jaar. Een (ruime) meerderheid vindt dat de medewerker van de gemeente hen serieus nam (89%) en dat er samen in het gesprek naar oplossingen werd gezocht (77%).

## **Bekendheid cliëntondersteuner gelijk gebleven**

Een derde van de Wmo-clënten is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning, net als vorig jaar. Zes procent nam de cliëntondersteuner mee naar het keukentafelgesprek. De meesten zijn (heel) tevreden over de aanwezigheid van de cliëntondersteuner. Van de geïnterviewde cliënten 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**

Minder dan de helft van de Wmo cliënten heeft in 2020 een keukentafelgesprek gehad met een medewerker van de gemeente Koggenland, een daling ten opzichte van voorgaande jaren. Bovendien voerde een groter deel van de cliënten het gesprek alleen (44%). Bijna de helft nam een familielid of vriend mee naar het gesprek. Uit de interviews komt naar voren dat cliënten de aanwezigheid van een familielid, kennis of begeleider als prettig ervaren. Zij ondersteunen hen bij het uitleggen van de situatie en vullen zaken die de cliënt zelf vergeet aan. De meerderheid beoordeelt het keukentafelgesprek positief. Ten opzichte van vorig jaar zijn meer cliënten tevreden met de manier waarop geluisterd werd en met de gekozen oplossing (85%). Ook de gesproken cliënten geven aan dat ze de ruimte kregen om hun verhaal te doen tijdens het gesprek, dat hier goed naar werd geluisterd en dat de medewerkers deskundig zijn.



Nieuw dit jaar is dat de cliënten samen met de medewerker van de gemeente en de zorgaanbieder een perspectiefplan invullen, met als doel dat de cliënten meer eigen regie ervaren. Op een enkeling na zijn de geïnterviewde cliënten echter niet bekend met het perspectiefplan. Wel ervaren zij voldoende regie over (het regelen van) hun ondersteuning.

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

Net als eerdere 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 dit 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.

### **Stijging in positieve effecten van de ondersteuning**

Meer dan negen op de tien cliënten kunnen zich beter redden door de ondersteuning, meer dan vorig jaar. Ook ervaren meer cliënten een positief effect op de kwaliteit van leven en op de mate van zelfstandigheid. Concreet heeft de ondersteuning het meest effect op het huishouden regelen, mobiliteit in en om het huis, en het onderhouden van contacten. Uit de interviews komt naar voren dat cliënten veel steun ervaren van de begeleiding die zij ontvangen en niet zonder deze begeleiding zouden kunnen. Daarnaast houden cliënten door de huishoudelijke hulp meer energie over voor andere zaken en ervaren ze door hulpmiddelen 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. Minder cliënten dan vorig jaar maken gebruik van deze vormen van ondersteuning.

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

Voor de meerderheid van de Wmo-clieënten is de ondersteuning tijdens de coronacrisis niet veranderd. Een vijfde van de cliënten voor wie de ondersteuning wel veranderde kreeg ondersteuning in de vorm van beeldbellen. Het grootste deel van deze cliënten kreeg echter geen alternatieve ondersteuning. Ook in de interviews legt een deel van de cliënten uit dat de ondersteuning tijdelijk stil kwam te liggen of digitaal werd voortgezet. Met name voor cliënten met huishoudelijke ondersteuning kon de hulp echter doorgaan.



# Inleiding



## 2 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-clieënten 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 2020 van de gemeente Koggenland een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2020 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 juni 2021 ontvingen 454 Wmo-clieënten 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 (83%), 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 (34%), een hulp- of zorgverlener of cliëntondersteuner (9%) of iemand anders (3%). De rest (53%) vulde de vragenlijst alleen in.

**Tabel 2.1 Responsoverzicht**

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
454	167	37%



### 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;*
- *de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning;*
- *de effecten van de coronacrisis.*

Na de enquête vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische interviews met 14 Wmo-clieñten zijn gevoerd. De uitkomsten hiervan zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van paarse 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

De ervaringen van de cliëñten in Koggenland 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 respectievelijk 44 gemeenten over 2015 (n=16.984 cliëñten), 71 gemeenten (n=26.081 cliëñten) over 2016, 58 gemeenten (n=22.067 cliëñten) over 2017, 50 gemeenten (n=22.075) over 2018 en 38 gemeenten (n=18.364) over 2019.



# Wmo



## 3 Wmo

### 3.1 De hulpvraag

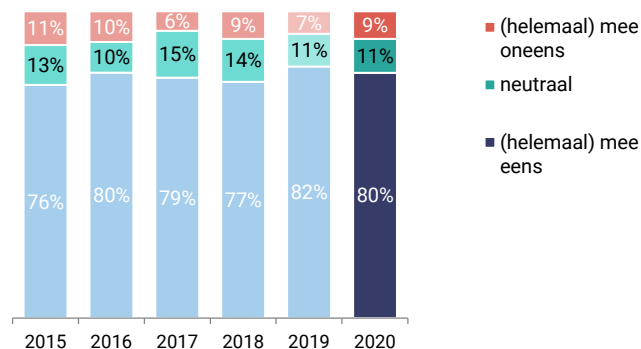
Tabel 3.1 Achtergrond van Wmo-cliënten in Koggenland: over wie hebben we het?

<b>Geslacht</b>	%	<b>Onderwijs</b>	% 2020 2019 2018		
• Man	29%	• Basisonderwijs t/m VMBO-T	57%		
• Vrouw	71%	• Havo, Vwo, Mbo	24%		
<b>Leeftijd</b>		• Hbo, Universiteit	10%		
• t/m 34 jaar	5%	• Onbekend	9%		
• 35 – 54 jaar	12%	<b>Beperkingen en aandoeningen</b>			
• 55 – 74 jaar	31%	• Bewegen en verplaatsen	44%	36%	38%
• 75 jaar e.o.	50%	• Lichamelijke handicap	31%	33%	35%
<b>Rondkomen (€)</b>		• Geheugen- en oriëntatieproblemen	19%	18%	20%
• (Zeer) goed	50%	• Leggen van sociale contacten	10%	7%	10%
• Redelijk	43%	• Zintuiglijke beperking	8%	3%	9%
• Niet of nauwelijks	7%	• Psychisch functioneren	9%	6%	12%
		• Verstandelijke beperking	4%	2%	5%
		• Gedragsproblemen	2%	3%	5%
		• Anders	18%	19%	16%

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

De meeste cliënten (80%) uit Koggenland wisten in 2020 voorafgaand waar zij terechtkonden met hun hulpvraag. Dit is gelijk aan 2019 (82%) maar hoger dan 2018 (77%). Net als vorig jaar heeft 11 procent geen duidelijke mening hierover en wist 9 procent niet waar zij terechtkon met de hulpvraag.

Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag



In de landelijke benchmark wist 78 procent in 2019 waar men terechtkon met een hulpvraag. Dit komt overeen met 2018 (76%), 2017 (76%) en 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. Sommige cliënten worden door de huisarts of een andere zorgaanbieder erop gewezen dat zij hulp kunnen krijgen van de gemeente.

- *“Toen het met de praktijkondersteuner niet lukte ben ik naar de huisarts gegaan. En ik zei: zo zit het en dit heb ik nodig. De huisarts heeft me doorverwezen naar de wmo, ik wist niet dat ik naar de wmo moest.”*

Ook bijeenkomsten die door de ouderenbond georganiseerd worden noemen cliënten als bron van informatie over de mogelijkheden binnen de Wmo.

- *“Bij de ouderenbond was een middag die werd ondersteund door een paar mensen van de gemeente.”*

Anderen zijn al in beeld bij de gemeente wegens andere ondersteuning en worden vervolgens binnen de gemeente doorverwezen naar de Wmo.

- *“Ik klopte bij de gemeente aan om een uitkering aan te vragen en toen ben ik via daar bij de Wmo terecht gekomen.”*

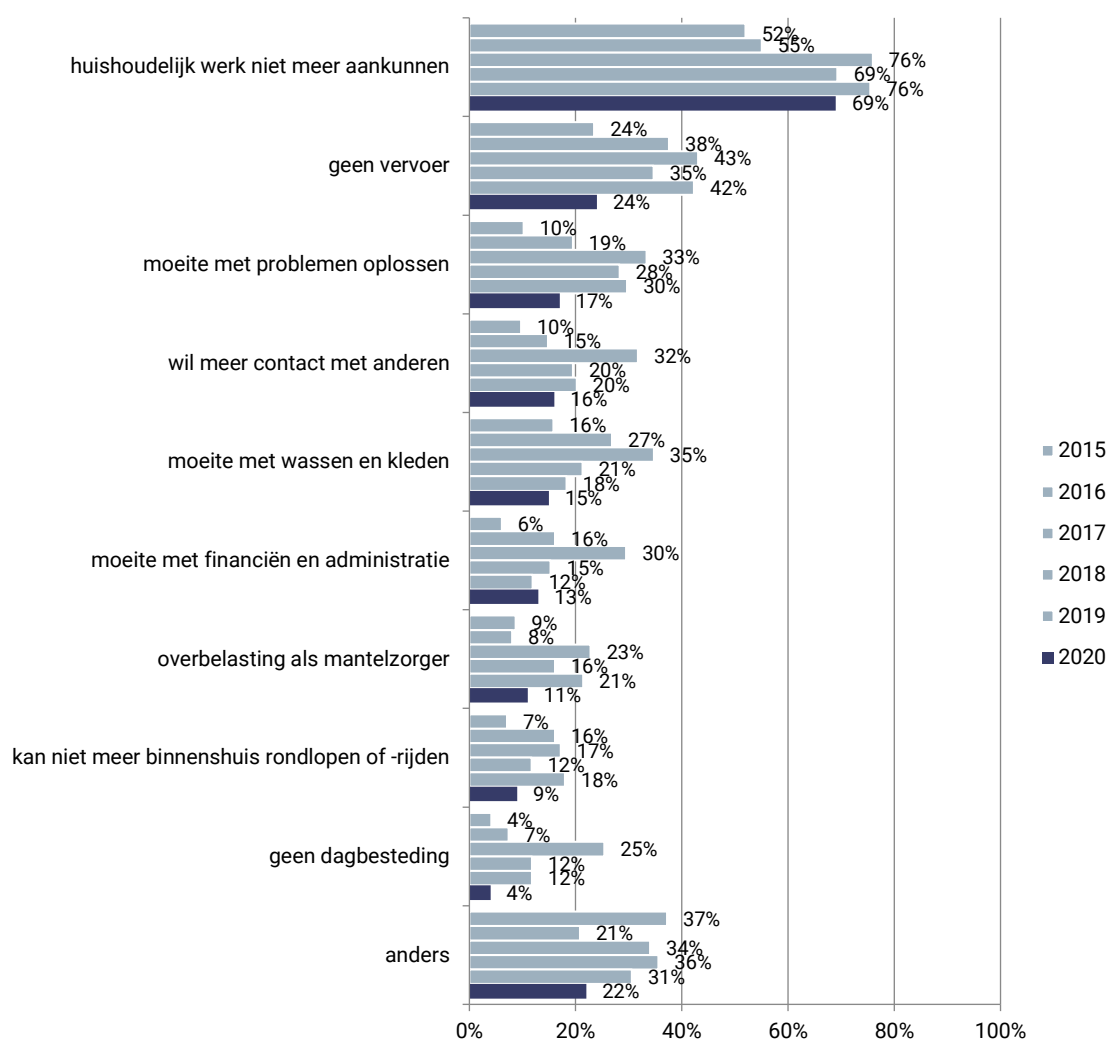
Daarnaast horen cliënten van kennissen die zelf ondersteuning ontvangen vanuit de Wmo dat zij zelf ook contact op kunnen nemen met de gemeente.

### **Huishoudelijke taken en vervoer voornaamste redenen om ondersteuning te zoeken**

De meeste cliënten nemen contact op met de gemeente Koggenland omdat ze het huishoudelijk werk niet meer aankunnen en, op ruime afstand, vanwege vervoersproblemen. Het ontbreken van dagbesteding en niet meer binnenshuis kunnen rondlopen of -rijden zijn de minst voorkomende redenen om contact op te nemen met de gemeente. Met uitzondering van moeite met financiën en administratie zien we voor alle redenen een afname ten opzichte van vorig jaar.



**Figuur 3.2 Redenen waarom men contact opneemt met de gemeente**



**37%**

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

**Vier op de tien nemen (ook) contact op als de huisarts/zorgverlener hen doorverwijst**

De cliënten zijn gevraagd naar andere redenen om contact op te nemen met de gemeente. In 2020 zeggen ongeveer vier op de tien cliënten dat ze zijn doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener. Dit aandeel is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Bij een kwart kon de omgeving hen niet meer ondersteunen. Het aandeel cliënten dat in 2020 onbekend is met het regelen van ondersteuning (22%) is afgenomen ten opzichte van 2019 (26%).



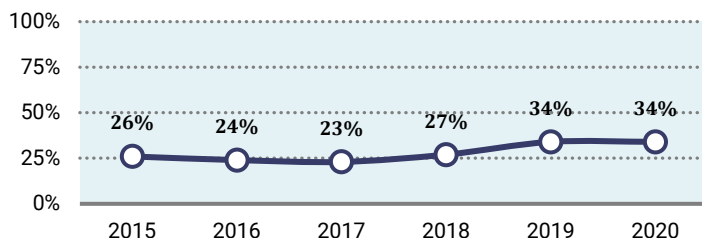
**Tabel 3.2 Redenen om contact met de gemeente te zoeken (inclusief 'niet van toepassing')**

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

### Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning gelijk aan vorig jaar

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 is een derde (34%) bekend met deze mogelijkheid. Dit aandeel is gelijk aan 2019, maar hoger dan de jaren daarvoor.

**Figuur 3.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning**



Een derde van de cliënten (33%) in de landelijke benchmark was in 2019 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met 2018 (35%), 2017 (33%) en 2016 (31%) en is hoger dan in 2015 (25%).



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

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

- “Nee, moet je ook heel eerlijk zeggen dat ik vanuit de gemeente de informatie en communicatie niet duidelijk vind.”
- “Nee, wij hebben wel contact met de ergotherapeut die helpt ons ermee.”

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

- “Daar zijn we een paar keer op geweest door de gemeente, maar we hebben alles met onze eigen kennis en kunnen geregeld.”

**68%**

van alle Wmo-cliënten in Koggenland voelt zich in 2020 snel geholpen. Dit is minder dan in 2019 (75%), 2018 (76%) en 2015 (76%). Het is gelijk aan 2017 (69%) en 2016 (67%).

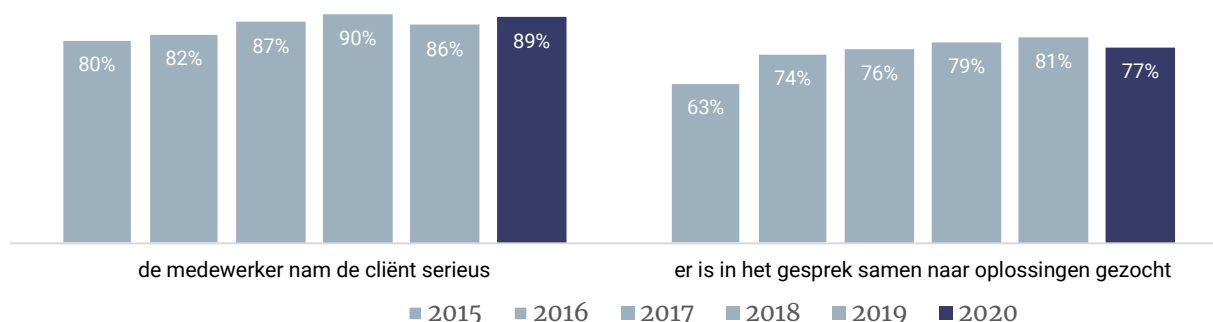


## 3.2 Omgaan met de hulpvraag

### Daling in het samen zoeken naar oplossingen

Een ruime meerderheid van de cliënten (89%) voelt zich serieus genomen door de medewerker van de gemeente. Dit is iets meer dan vorig jaar (86%), toen we een lichte daling zagen. Meer dan driekwart van de cliënten (77%) vindt dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. Dit is minder dan vorig jaar (81%).

**Figuur 3.4** Tevredenheid over bejegening tijdens toegang



Cliënten in de landelijke benchmark vinden dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2019 beter gaat ten opzichte van voorgaande jaren. Men voelt zich serieus genomen, dit was in 2018 87 procent en is in 2019 nog steeds 87 procent. Ook ervaren cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen wordt gezocht (van 80% in 2018 naar 81% in 2019). De resultaten in 2019 zijn vergelijkbaar met de resultaten in 2018.



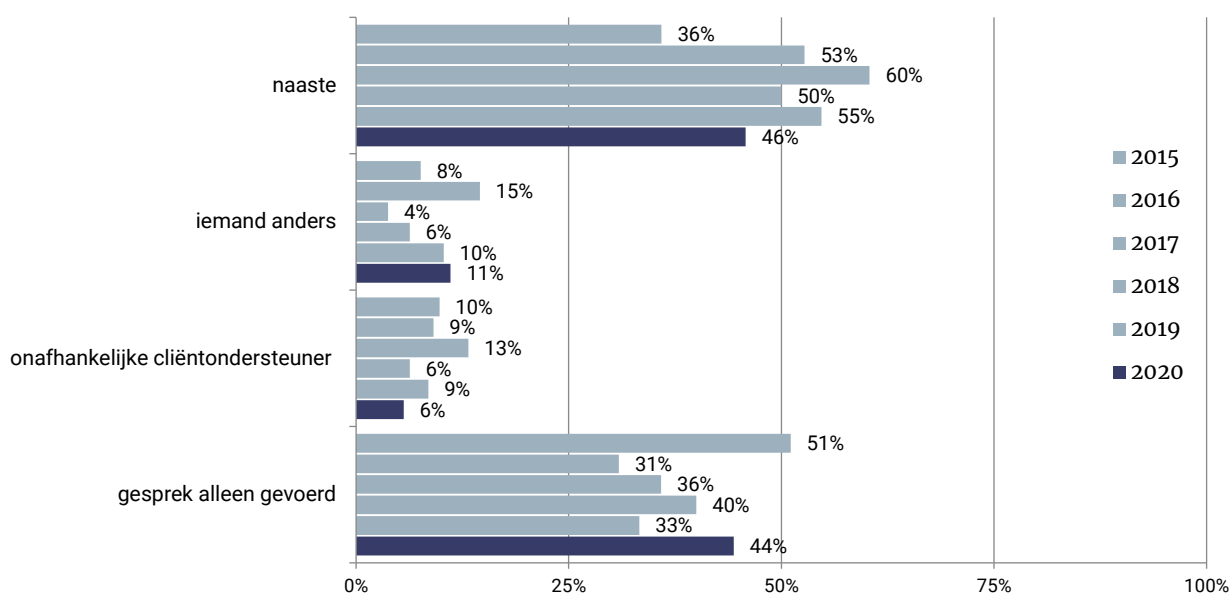
## 3.3 Het keukentafelgesprek

### Minder vaak keukentafelgesprek en vaker alleen gevoerd

Minder dan de helft van de Wmo-clieënten uit Koggenland (44%) had in 2020 een gesprek met een medewerker van de gemeente over zorg en ondersteuning bij hen thuis of op het gemeentehuis. Dit is beduidend minder dan in 2019 (65%) en ook minder dan in 2018 (48%) en 2017 (55%). Bovendien heeft een groter deel van de cliënten het gesprek alleen gevoerd (44%) ten opzichte van vorig jaar (33%). Een waarschijnlijke verklaring voor deze veranderingen is de coronacrisis.

Minder dan de helft (46%) nam een naaste mee naar het keukentafelgesprek en 6 procent een onafhankelijke cliëntondersteuner. De meerderheid (86%) is (heel) tevreden over de onafhankelijke cliëntondersteuning en niemand is (heel) ontevreden.

**Figuur 3.5 Anderen aanwezig bij keukentafelgesprek**



### Samen een gesprek voeren is van toegevoegde waarde

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

- “Ik dacht hier kom ik zelf wel uit.”
- “Ik was goed voorbereid door de ergotherapeut en ik had een brief gekregen van de gemeente dus ik kon het goed alleen aan.”

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. Zij helpen en vullen aan wat de cliënt vergeet:

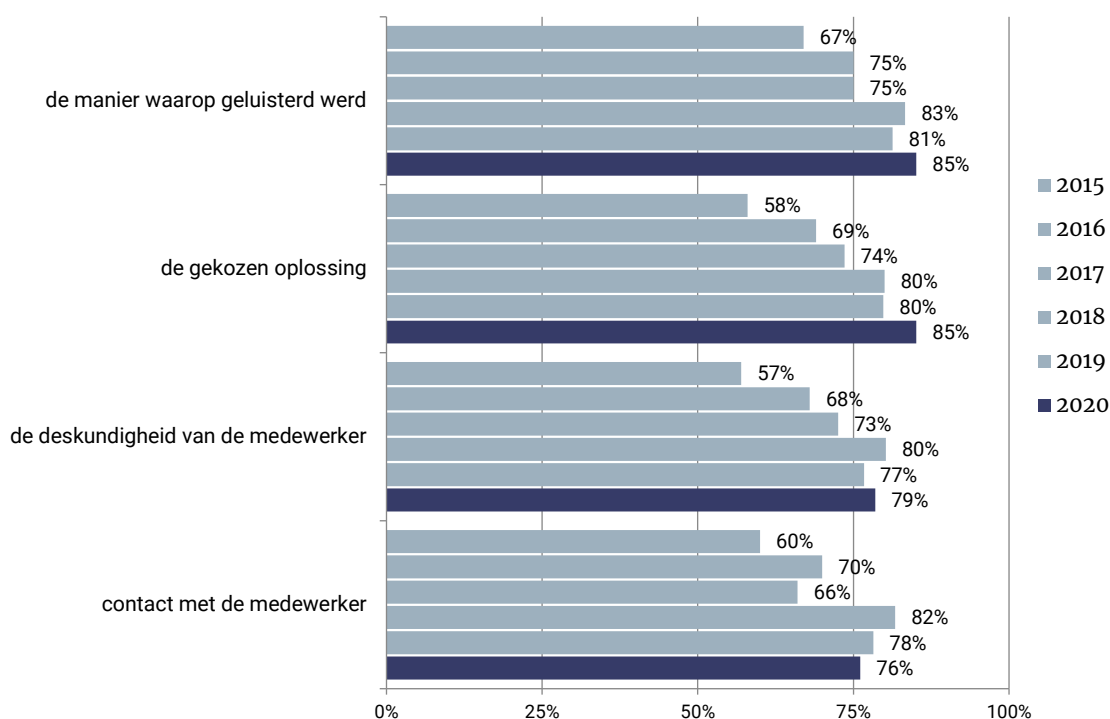
- “Drie weten meer dan één en mijn ouders kennen mij natuurlijk al 26 jaar. Ze kennen mijn valkuilen en weten ook hoe het allemaal werkt binnen de gemeente.”
- “Ik had een buurvrouw die in die business nogal thuis is gevraagd en omdat ik zelf geen computer heb. Zij heeft ook haar best gedaan om zo veel mogelijk aan te vullen wat ik vergeten was.”
- “Ik heb vanaf mijn geboorte een hersenbeschadiging, ik snap niet altijd alles, de gezinshulp vangt dit op. Op haar manier legt ze alles uit.”
- Mijn persoonlijk begeleider was erbij. Was niet noodzakelijk maar het was wel goed, want ze kan dingen vragen waar ik zelf niet aan gedacht zou hebben.”

### Meer cliënten tevreden over het verloop en de uitkomst van het keukentafelgesprek

De meeste cliënten zijn tevreden over het keukentafelgesprek. Cliënten zijn het meest te spreken over de manier waar op er werd geluisterd (85%) en over de gekozen oplossing (85%). Voor beide aspecten zien we een stijging in vergelijking met 2019. De meerderheid is ook tevreden over deskundigheid van de medewerker en het contact met de medewerker. De beoordeling van deze aspecten is gelijk aan 2019.



**Figuur 3.6 Tevredenheid over verloop keukentafelgesprek**



### Positief over keukentafelgesprek

De geïnterviewde cliënten zijn zeer te spreken over het keukentafelgesprek. De medewerkers van de gemeente zijn vriendelijk, behulpzaam en geven de ruimte aan de cliënt om zijn of haar verhaal te doen.

- “Ze legde duidelijk uit welke mogelijkheden er allemaal zijn en was heel aardig.”
- “Ik kreeg de gelegenheid om uit te leggen wat er was gebeurd en er was alle begrip voor.”
- “Ze namen echt de tijd en aandacht voor je.”
- “De vrouw met wie ik het gesprek had, had ervaring met mensen met hersenschade. Daardoor wist ze goed wat we wel en niet nodig hadden. Zij signaleerde ook dat mijn kinderen en ik vastliepen in onze emoties en heeft geregeld dat we ook een stukje jeugdhulp kregen.”

### **Weinig bekendheid met perspectiefplan, wel ervaren eigen regie**

Cliënten vullen bij het aanvragen van Wmo-ondersteuning samen met de gemeente en zorgaanbieder een perspectiefplan in. Hierin bepalen zij de resultaten en doelen van de ondersteuning. Het grootste deel van de geïnterviewde cliënten is echter niet bekend met het perspectiefplan en kan zich niet herinneren dit te hebben ingevuld.

- *“Dat heb ik nog niet gehad denk ik, of daar ben ik niet mee bezig geweest.”*

Enkele cliënten geven wel aan het plan te hebben ingevuld. Zij hebben geen uitgesproken mening over het invullen van het perspectiefplan.

- *“De doelen bedoelt u? Dat hebben we samen ingevuld. Het duurde niet zo lang.”*
- *“Ik heb dat toen met liefde ingevuld, omdat de medewerkster van de gemeente ervaring had met mensen met hersenschade en ik was zelf helemaal overrompeld.”*
- *“Ja in grote lijnen misschien wel. Dat was niet de urgentie. Het was gewoon dat ik een vervoermiddel wilde hebben.”*

Het doel van het perspectiefplan is dat cliënten zelf regie hebben over de hulp. Ondanks dat maar een klein deel van de cliënten het perspectiefplan heeft ingevuld, hebben ook zij die dit niet invulden het gevoel mee te kunnen beslissen over hun ondersteuning.

- *“Ze [medewerker van de gemeente] was heel goed in op gelijkwaardig niveau het gesprek houden. De opties zijn heel goed besproken zodat ik de kans had daarin mee te denken.”*
- *“De medezeggenschap was heel goed en het meedenken ging eigenlijk ook heel goed.”*
- *“Ja, ik houd er niet van als mensen gaan bepalen wat ik doe, het moet wel in overeenstemming zijn.”*

## 3.4 De ontvangen ondersteuning

### Kwaliteit van ondersteuning goed beoordeeld

De kwaliteit van de ondersteuning wordt doorgaans goed beoordeeld. Met name vervoersmiddelen, woonvoorzieningen, begeleiding en huishoudelijke hulp krijgen een hoge beoordeling. De meeste vormen van ondersteuning krijgen een iets lager rapportcijfer dan vorig jaar. Financiële vergoeding krijgt een veel hogere beoordeling dan vorig jaar, echter is deze uitkomst indicatief gezien de lage respons (n=4).

**Tabel 3.3 Ontvangen ondersteuning en beoordeling**

Ontvangen ondersteuning	Aandeel	Rapportcijfer tevredenheid
• Hulp bij het huishouden	68% (114)	8,0 (2019: 8,1, 2018: 8,1, 2017: 8,1)
• Collectief vervoer	35% (58)	7,4 (2019: 7,9, 2018: 8,0, 2017: 7,6)
• Rolstoel	15% (25)	7,0 (2019: 7,6, 2018: 7,6, 2017: 8,0)
• Scootmobiel of andere vervoersmiddel	13% (22)	8,1 (2019: 8,5, 2018: 7,6, 2017: 7,9)
• Woonvoorziening/-aanpassing	13% (22)	8,1 (2019: 8,7, 2018: 8,6, 2017: 8,4)
• Begeleiding dagbesteding/regie	13% (21)	8,1 (2019: 8,6, 2018: 8,8, 2017: 8,7)
• Begeleiding zelfstandig wonen	11% (18)	8,2 (2019: 8,8, 2018: 9,4, 2017: 9,6)
• Begeleiding bij structuur aanbrengen	8% (14)	8,2 (2019: 8,5, 2018: 9,0, 2017: 9,1)
• Financiële vergoeding voor vervoer	2% (4)	7,8 (2019: 5,8, 2018: 9,2, 2017: 8,3)
• Logeervoorziening	1% (2)	8,5 (2019: 8,3)
• Beschermd woonvorm	1% (1)	- <sup>1</sup> (2019: 7,0, 2018: 8,0)
• Anders	7% (11)	7,7 (2019: 7,0, 2018: 7,9, 2017: 8,3)

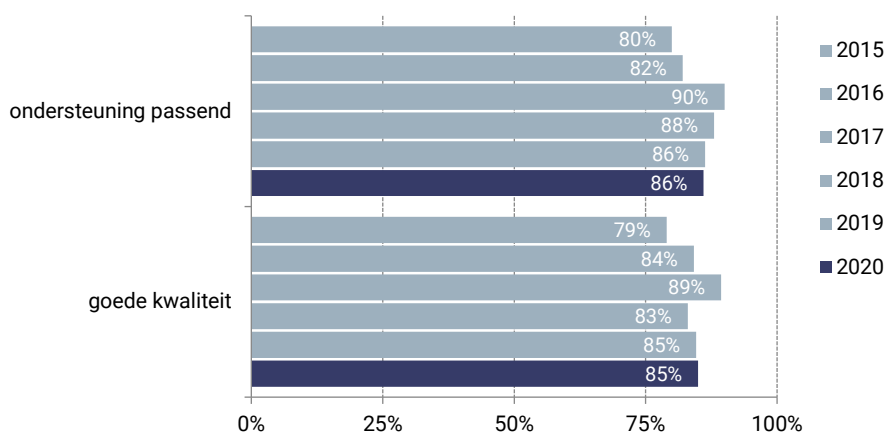
15%

van de cliënten zegt 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 3.8).

<sup>1</sup> Slechts één cliënt beschermd wonen heeft de vragenlijst ingevuld en hij/zij heeft deze vraag overgeslagen.

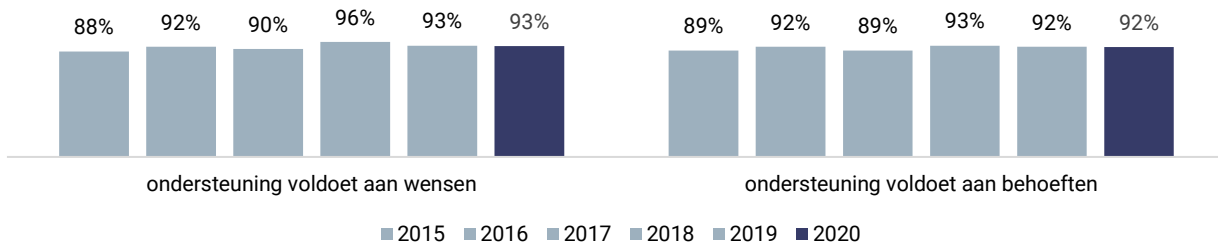
**Figuur 3.7 Tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning**



Over 2019 spreekt een grote meerderheid (85%) in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft. Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (respectievelijk 79% en 77%).



**Figuur 3.8 Voldoen ondersteuning aan wensen en behoeften (% helemaal/grotendeels)**



### Opmerkingen van cliënten over de ondersteuning die zij krijgen

- *“Blij mee, zonder hulp lukt niet.”*
- *“De hulp die ik krijg is prima. Ik kan niet meer zonder.”*
- *“De rolstoel helpt wel. Het is jammer dat het zolang duurt met de driewieler, dan had ik me nog beter kunnen redden.”*
- *“Ging in het begin stroef, maar kwam in grote mate door corona, duurde daardoor er lang mede door mijzelf omdat ik door omstandigheden thuis zelf ook niet alles begreep.”*
- *“Heel tevreden over de snelheid waarmee het gevraagde hulpmiddel tot mijn beschikking kwam.”*
- *“Het heeft een half jaar geduurd voor ik de hulp kreeg. Vele keren gebeld!”*
- *“Het vervoer ben ik heel erg blij mee. De huishoudelijke hulp was te kort, doordat de toegewezen uren veel te weinig zijn. De laatste hulp was heel lief, maar ze had geen kaas gegeten van hoe je schoon moet maken.”*
- *“Ik ben erg dankbaar dat ik ondersteuning krijg.”*
- *“Ik heb een taxipas aangevraagd en had al vrij snel bericht dat ik deze zou krijgen voor een bepaalde periode. Helaas duurde het 5 weken voordat de pas binnen was en moest hij bij de bank geactiveerd worden.”*
- *“Ik kan met mijn vragen en zorgen bij iemand terecht.”*
- *“Ik krijg langzaam meer de boel op order in huis en ik denk dat dit anders me niet zou lukken en ik vind dat iemand het ziet waar je mee bezig bent belangrijk dat stimuleert me. Maar op het psychisch vlak zou ik af en toe meer diepgang willen.”*
- *“Ik zou graag willen dat jullie klantenklachten met daarop de namen van de contactpersonen uitreiken. Nu moet ik te veel speuren en benader ik voor bijna alles [naam] die meteen adequaat reageert maar niet overal voor de aangewezen persoon is.”*
- *“Ik zou het wel goed vinden als iemand aan de keukentafel komt overleggen hoe ik alles ervaar.”*

### Cliënten hechten aan ondersteuning op vaste momenten

Sinds dit jaar zijn de aanbieders van de ondersteuning vrij in de uitvoering van daarvan voor het te behalen resultaat. Beschikkingen hebben niet meer betrekking op een vast aantal uren in de week, in plaats daarvan krijgt de zorgaanbieder een vast bedrag per traject. Hierdoor kan het aantal uren ondersteuning dat een cliënt ontvangt op basis van de behoeften wekelijks verschillen. Geen van de geïnterviewde cliënten maken gebruik van deze nieuwe mogelijkheid. Zij ontvangen allen wekelijks op min of meer vaste tijden, een vast aantal uren ondersteuning.

- *“We bellen dinsdag van half 12 tot half 1, en vrijdag ook. En om de twee à drie maanden komt ze langs.”*

Cliënten geven ook aan het juist prettig te vinden om op vaste momenten ondersteuning te ontvangen, zodat zij weten waar ze aan toe zijn. Wanneer dit nodig is, is er bij de meesten wel ruimte voor flexibiliteit.

- *“De hulp kreeg ik vaste uren per week. Normaal gesproken vaste dag met vaste tijden. Zij was gelukkig wel flexibel, soms moest ik naar het ziekenhuis in haar vaste tijd en dan kon ze op een ander moment komen.”*

### Hoge rapportcijfers voor de ondersteuning

Net als uit de vragenlijsten, komt ook in de interviews de tevredenheid met de ontvangen ondersteuning naar voren. Op één cliënt na geven alle cliënten ten minste een 7 als rapportcijfer voor hun ervaring met de ondersteuning vanuit de Wmo. En een deel van hen geeft zelfs een 8 of een 9. Cliënten zijn zeer te spreken over de hulpverleners: *“Het contact is zakelijk maar ook vriendschappelijk, ze zijn een beetje onderdeel van het gezin. Daarom noem ik ze ook mijn dreamteam.”*

Ook cliënten die een hulpmiddel ontvangen zijn daar over het algemeen tevreden mee. *“De traplift werkt goed, eens in het jaar komen ze hem nakijken. Een keer deed hij het niet, toen heb ik ’s ochtends gebeld en ’s middags waren ze er.”*

De enige cliënt die de ondersteuning met een onvoldoende (5) beoordeelt ontvangt een rolstoel vanuit de Wmo, maar is hier niet tevreden mee omdat deze te breed is. *“Als een probleem zich voordoet, dan zouden ze contact kunnen opnemen en langs kunnen komen. Dan voorkom je al het probleem dat je met een te brede rolstoel aan komt zetten.”*

Cliënten die over het algemeen tevreden zijn dragen als verbeterpunten aan dat de communicatie met en vanuit de gemeente beter kan *“Ik weet niet wie mijn casemanager is, bij het basisteam sta ik niet in beeld.”*

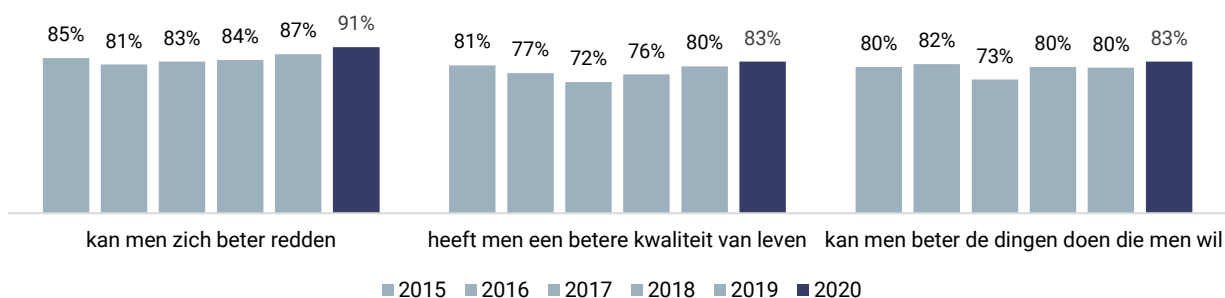
Ook geeft een cliënt waarvan de woning werd aangepast aan dat medewerkers van de gemeente beter naar hem hadden kunnen luisteren. *“De gemeente kan de expertise van de klant ook overnemen in plaats van dat ze zelf het wiel uitvindt. Wij hebben best wel ervaring met bedrijven die woningaanpassingen doen.”*

## 3.5 Effect van de ondersteuning

### Cliënten ondervinden meer positieve effecten van de ondersteuning

Meer dan negen op de tien cliënten geven aan dat ze zich beter kunnen redden door de ondersteuning. Dit is iets meer dan vorig jaar. Ook geeft de meerderheid (83%) aan dat ze een betere kwaliteit van leven ervaart en beter de dingen kan doen die hij of zij wil. Deze percentages zijn ook iets hoger dan vorig jaar (80%). We kunnen dus concluderen dat cliënten positieve effecten ondervinden van de ondersteuning.

**Figuur 3.9 Effect van de ondersteuning**



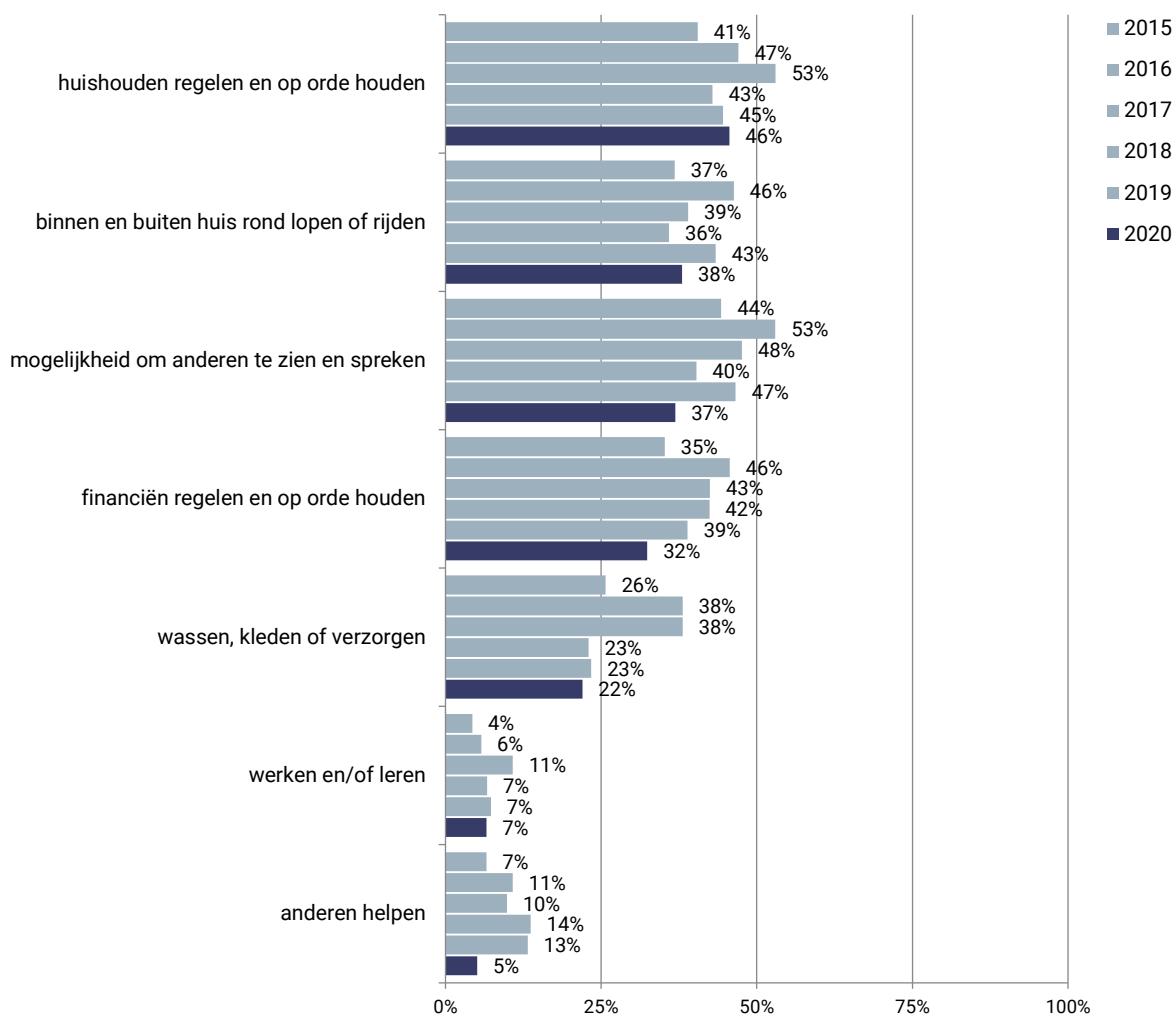
Cliënten in de landelijke benchmark ervaren in 2019 een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van de 2015 en een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2016, 2017 en 2018. Zo kon in 2015 79 procent zich beter redden, dit steeg naar 84 procent in 2019. Ook ervaren cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 80% in 2019) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 79% in 2019).



### 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 3.10 laat zien dat cliënten de ondersteuning vooral vinden bijdragen aan het huishouden regelen en op orde houden (46%), gevolgd door binnen- en buitenhuis rondlopen of -rijden (38%) en de mogelijkheden om anderen te zien en te spreken (37%). De ondersteuning heeft het minst effect op werken en leren (7%) en anderen helpen (5%).

**Figuur 3.10 Effect van ondersteuning op dagelijkse leven (inclusief 'niet van toepassing')**



### **Ondersteuning belangrijke rol in leven**

De ondersteuning is belangrijk voor cliënten. Ook in de gesprekken komt naar voren dat het een belangrijke bijdrage is in hun dagelijks leven. Ze ervaren meer vrijheid, meer bewegingsruimte en zelfredzaamheid.

- *“Ze verricht veel werk, het betekent veel voor me dat ik ook voor andere dingen energie overhoud.”*

Het heeft een grote impact voor cliënten, vooral als de hulpvraag en bijbehorende ondersteuning complexer van aard is.

- *“Ze zijn mijn ruggengraat, omdat ik alleen ben. Ze hebben eigenlijk de functie die een partner heeft, het is een extra paar ogen en oren.”*
- *“Ik denk dat het voorkomt dat ik zelfmoord pleeg van eenzaamheid. Het voorkomt dat ik zo in de war raak dat ik weer een psychose ga krijgen.”*

Maar ook voor de relatief eenvoudige hulpvragen draagt de ondersteuning bij aan een verhoogde kwaliteit van leven.

- *“Dat je gewoon lekker naar buiten kan gaan en kan fietsen, dat geeft me een stukje plezier en vrijheid.”*



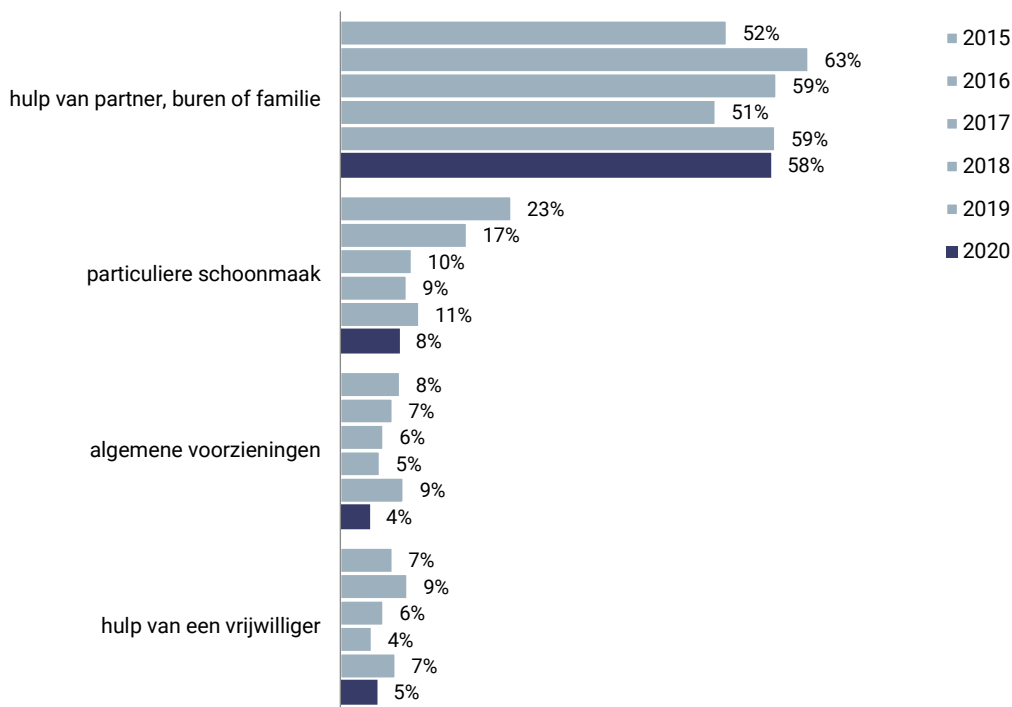


### 3.6 Informele ondersteuning

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

Naast ondersteuning uit de Wmo krijgt 58 procent hulp van hun partner, buren of familie. Dit is gelijk aan 2019. Een klein deel krijgt hulp van een particuliere schoonmaker (8%), hulp van een vrijwilliger (5%) of maakt gebruik van algemene voorzieningen zoals boodschappenservice (4%). Het aandeel cliënten dat gebruik maakt van particuliere schoonmaak of algemene voorzieningen is licht gedaald ten opzichte van vorig jaar.

**Figuur 3.11 Overige ondersteuning naast de Wmo**



**66%**

denkt dat zijn of haar mantelzorger de zorg goed aan kan. In 2019 was dit 62%, in 2018 61%, in 2017 53%, in 2016 63% en 2015 67%.



## Hulp van buren en familieleden

Ook in de interviews geven cliënten aan dat zij ondersteuning ontvangen vanuit hun eigen netwerk. Velen van hen krijgen incidenteel hulp bij kleine klusjes van buren of familieleden:

- *“Soms komt iemand helpen in de tuin of komt iemand kaarten met mijn man.”*
- *“We hebben drie dochters, ze hebben alle drie een gezin. Ze wonen dichtbij, ik heb veel hulp aan mijn kinderen en kleinkinderen bijvoorbeeld met de tuin.”*
- *“Ik heb geen kinderen, mijn familie is oud. Er worden wel eens klusjes door de man van een vriendin, door een neef en door vrienden gedaan.”*
- *“Tijdens de coronacrisis heeft mijn zoon eten gebracht en boodschappen gedaan.”*

Een van de cliënten wordt vrij intensief geholpen door zijn buren.

- *“Samen met mijn buurman doen we boodschappen met zijn auto. En een andere buurman wast mijn kleren.”*

Anderen hebben wel mensen in hun netwerk die eventueel zouden kunnen helpen, maar hier (nog) geen behoefte aan. Met de mogelijkheden die er zijn in Koggenland voor ondersteuning, zoals algemene voorzieningen, zijn weinig cliënten bekend. Een cliënt die daar wel naar op zoek is, vindt de informatievoorziening hierover vanuit de gemeente niet voldoende.

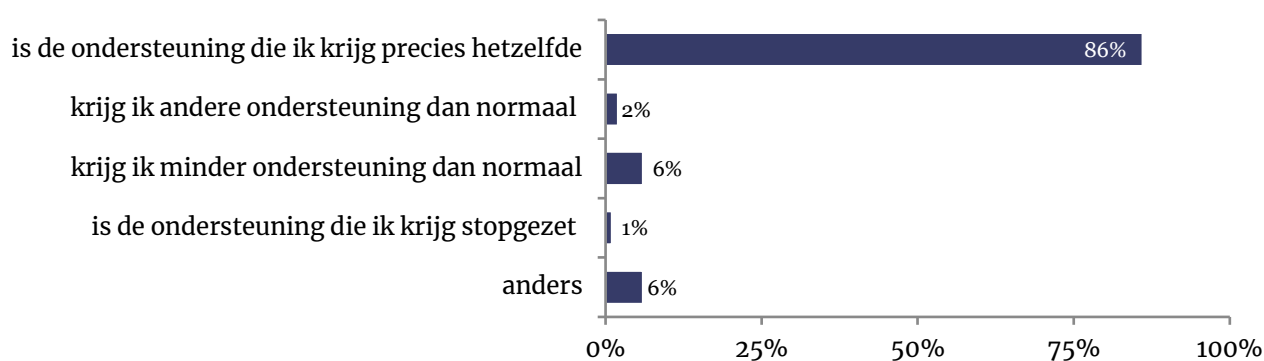
- *“Eigenlijk zou het heel duidelijk moeten zijn online, maar ik heb het nog steeds niet gevonden. Het lijkt wel alsof ze bij de gemeente denken we vertellen vooral niet te veel, zodat mensen er geen gebruik van maken.”*

### 3.7 Effecten van de coronacrisis

#### Ondersteuning voor de meeste cliënten hetzelfde gebleven

Voor het grootste deel van de cliënten (86%) is de ondersteuning tijdens de coronacrisis hetzelfde gebleven. Hierbij moet ook in acht worden genomen met dat een deel van de cliënten pas sinds de coronacrisis ondersteuning ontvangt. Een klein deel heeft minder ondersteuning ontvangen (6%) of kreeg andere ondersteuning dan normaal (2%). Bij slechts 1 procent is de ondersteuning stopgezet.

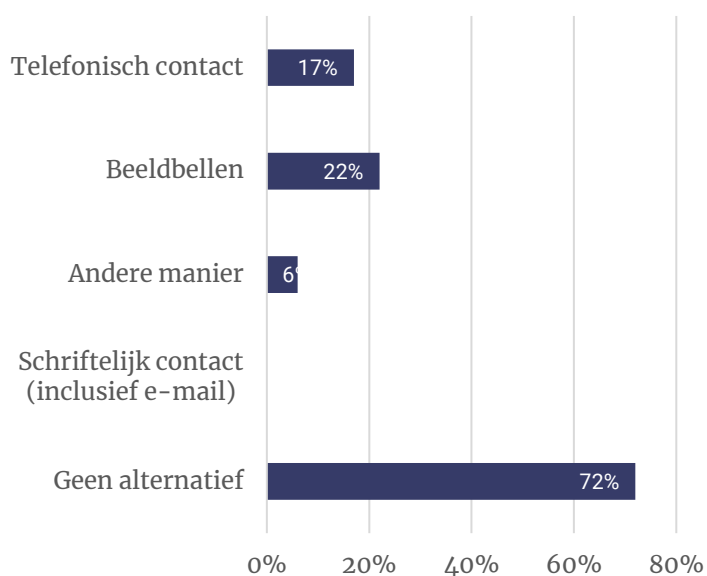
**Figuur 3.12 Tijdens de coronacrisis...**



#### Meerderheid heeft geen alternatieve vorm van ondersteuning ontvangen

Voor de cliënten die andere of verminderde ondersteuning ontvingen, of waarbij de ondersteuning werd stopgezet, is in de meeste gevallen geen alternatieve ondersteuning geboden (72%). Een vijfde van de cliënten kreeg beeldbellen aangeboden, 17 procent telefonisch contact en 6 procent een andere vorm van alternatieve ondersteuning. Deze percentages zijn indicatief vanwege de lage respons (n=18) op deze vraag.

**Figuur 3.13 Alternatieve vorm van ondersteuning tijdens de coronacrisis (n=18)**



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

- *“Alles gaat prima- wel meer eenzaamheid maar het went ook wel.”*
- *“Door corona heb ik tijdelijk een huishoudelijke hulp.”*
- *“Het gevolg is dat ik geen huishoudelijke hulp meer durf te ontvangen om de kans op een coronabesmetting zo veel mogelijk te verkleinen.”*
- *“Hulp wel geboden en gekregen, met afstand houden en mondkapje.”*
- *“Meer telefonisch en af en toe komt ze langs.”*
- *“Alles is hetzelfde gebleven.”*
- *“Vereenzaming.”*

### **Beperkte effecten van de coronacrisis op ondersteuning**

Voor de meeste geïnterviewde cliënten kon de ondersteuning tijdens de coronacrisis doorgaan. Alleen bij cliënten met begeleiding werd de ondersteuning tijdelijk stopgezet en/of digitaal.

- *“Het heeft af en toe stopgelegen, maar ze hebben echt hun best gedaan om het door te laten gaan en goed de vinger aan de pols gehouden.”*
- *“Ik heb contact met mijn coaches via de tablet, ik heb heel blij dat dat kan.”*

Andere cliënten vonden dat de gemeente beter bereikbaar had moeten zijn.

- *“Wat me opvalt is dat de gemeente niet bereikbaar was, omdat ze thuis werken maar iedereen werkt thuis. De continuïteit had echt niet in hoeven te storten.”*

Verder vonden cliënten met name het gebrek aan sociaal contact vervelend.

- *“Ik ben heel veel thuis geweest, dat vond ik wel moeilijk.”*
- *“We zaten alle dagen met zijn tweeën thuis, geen bezoek en de kinderen en kleinkinderen konden ook alleen maar op afstand.”*

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

---

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
T (053) 200 52 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
KvK-nummer 08198802

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

---

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
T (020) 308 48 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)