



Foto: Pixelio.de / Rainer Sturm

Onderzoek cliëntervaring Wmo 2017 in Amersfoort

**Uitgave en rapportage in opdracht van de afdeling Samen Leven
Onderzoek en Statistiek, gemeente Amersfoort.**

*Dorien de Bruijn
Zwaantina van der Veen*

augustus 2018

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Samenvatting..... | 5 |
| 1. Aanleiding en opzet..... | 6 |
| 1.1 Aanleiding..... | 6 |
| 1.2 Opzet van het onderzoek | 7 |
| Resultaten | 8 |
| 2. Ervaringen met ondersteuning | 9 |
| 2.1 Contact met de gemeente..... | 9 |
| 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning..... | 11 |
| 2.3 Effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie | 12 |
| 2.4 Bereikbaarheid en toegankelijkheid wijkteam | 12 |
| 2.5 Overige ondersteuning | 13 |
| 2.6 Opmerkingen respondenten over de ondersteuning | 14 |
| Bijlagen | 16 |
| Bijlage 1 Vragenlijst met scores..... | 17 |
| Bijlage 2 Vergelijking met 100.000+ gemeenten..... | 21 |

Samenvatting

In februari 2018 is het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo uitgevoerd. Aan dit onderzoek deden 412 cliënten met recht op zorg (cliënten met een beschikking) mee, een respons van 36%.

Ervaringen

Wmo-cliënten zijn over het algemeen tevreden over het contact met de gemeente. Ze zijn met name tevreden over de medewerker. Daarnaast zijn ze vaak positief over de kwaliteit en passendheid van de ondersteuning. Zo is 82% positief over deze aspecten. De rest is hier neutraal of negatief over. Het minst positief zijn cliënten over het weten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Alhoewel een ruime meerderheid (60%) wist waar hij of zij moest zijn, wist 21% dit niet. Verder is 81% onbekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Tot slot ervaart de meerderheid van de cliënten positieve effecten van de ontvangen ondersteuning, bijvoorbeeld op hun zelfredzaamheid (81%) en dat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen (76%). Ongeveer driekwart van de cliënten (73%) ervaart door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

Vergelijking ervaringen in de tijd en met andere 100.000+ gemeenten

Cliënten zijn op alle aspecten even tevreden als in 2016. Cliënten met hulp bij het huishouden lijken over sommige aspecten net iets positiever, terwijl cliënten met voorzieningen wonen, rollen of vervoer soms juist iets negatiever lijken. Cliënten waarvoor het afgelopen jaar iets veranderde blijken over sommige aspecten minder tevreden dan de andere cliënten. Dit geldt onder andere voor de snelheid waarmee ze zijn geholpen en de passendheid van hun ondersteuning. In vergelijking tot andere gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners zijn Amersfoortse cliënten meer tevreden over de medewerker, de snelheid waarmee ze zijn geholpen en de passendheid van de ondersteuning. Daarentegen weten cliënten in Amersfoort minder vaak waar ze moeten zijn met hun hulpvraag, en zijn ze minder bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Bereikbaarheid en toegankelijkheid

Naar aanleiding van het Rekenkameronderzoek zijn er vragen toegevoegd over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het wijkteam. De meerderheid van de Wmo-cliënten (72%) is tevreden over de bereikbaarheid van het wijkteam, 14% niet. Soms maakt men kritische opmerkingen over de telefonische bereikbaarheid. Daarnaast blijken Wmo-cliënten weinig problemen te hebben met de locatie van de gesprekken (die bij 82% thuis plaatsvonden). Slechts 5% vond de locatie onprettig.

Overige ondersteuning

Behalve ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente ontvangt 67% ook hulp via partner, familie, vrienden of burens. Van deze cliënten zegt 63% dat de naaste die voor hen zorgt het aan kan. 21% denkt dat de naaste de zorg niet aan kan en 16% weet het niet.

1. Aanleiding en opzet

6

1.1 Aanleiding

Vanuit de eisen in de Wmo 2015 zijn gemeenten verplicht om jaarlijks de cliëntervaring te meten van inwoners die gebruik maken van Wmo-voorzieningen. Hiervoor is landelijk in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een vragenlijst ontwikkeld. Deze vragenlijst heeft een verplicht karakter en alle gemeenten moeten deze vragenlijst dus uit (laten) voeren. Aanvullend aan de verplichte vragen, mogen gemeenten vragen toevoegen.

Het onderzoek levert de gemeente informatie op over hoe cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de Wmo-voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. De uitkomsten van dit onderzoek neemt de gemeente op in de monitor sociaal domein 2018.

In het Rekenkameronderzoek over de wijkteams ‘Effectiviteit en efficiëntie sociale wijkteams Amersfoort’¹ staat een aanbeveling over de bereikbaarheid en toegankelijkheid. De aanbeveling is: “Heroverweeg het besluit om over het algemeen niet te werken met een inlooph functie. Zoek naar een manier om de zichtbaarheid en laagdrempeligheid te vergroten door middel van fysieke aanwezigheid in de wijk. De thuissituatie is niet voor alle inwoners een veilige haven en een huisbezoek kan in het algemeen een afschrikkend effect hebben op het stellen van een hulpvraag.”²

De afdeling Samen Leven wil naar aanleiding van deze aanbeveling meer zicht krijgen op hoe inwoners de bereikbaarheid van het wijkteam en de gesprekken thuis ervaren. Om meer zicht te krijgen op hoe inwoners met een Wmo-voorziening deze aspecten ervaren, hebben we hierover vragen gesteld in dit onderzoek. De uitkomsten hiervan staan in dit rapport, maar hier zal dieper op ingegaan worden in een aparte rapportage over bereikbaarheid en toegankelijkheid. In die rapportage neemt O&S ook de uitkomsten uit andere onderzoeken op het gebied van bereikbaarheid en toegankelijkheid mee.

Onderzoek en Statistiek (O&S) is gevraagd om dit cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 voor de gemeente Amersfoort uit te voeren, inclusief extra vragen over de bereikbaarheid en toegankelijkheid. Doordat gemeenten verplicht zijn resultaten aan te leveren en deze gegevens gepubliceerd worden in de Gemeentelijke monitor sociaal domein, kunnen we de resultaten van Amersfoort vergelijken met de resultaten van andere gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners.³ Omdat O&S dit onderzoek ook voorgaande jaren heeft uitgevoerd, vergelijken we de resultaten uit dit onderzoek met de resultaten uit 2016.

¹ Rekenkamer Amersfoort (2017). *Effectiviteit en efficiëntie sociale wijkteams Amersfoort*. Rekenkamer Amersfoort en Panteia Zoetermeer.

² Citaat Rekenkamer-rapport, p. 56.

³ De gegevens zijn gebaseerd op gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners, waarover op 14 augustus 2018 gegevens zijn gepubliceerd in de ‘Gemeentelijke monitor sociaal domein’. Alle gemeenten zijn wettelijk verplicht deze gegevens aan te leveren, maar nog niet alle gegevens zijn op 14 augustus 2018 bekend. De in het rapport gepresenteerde percentages zijn het gemiddelde van de volgende 100.000+ gemeenten (exclusief G4): Amersfoort, Breda, Dordrecht, Eindhoven, Enschede, Leeuwarden, Leiden, Maastricht en Nijmegen.

Met het uitvoeren van dit verplichte cliëntervaringsonderzoek voldoet de gemeente Amersfoort aan de eisen in de Wmo 2015.

1.2 Opzet van het onderzoek

Dataverzameling

In februari 2018 stuurde de gemeente aan 1133 cliënten met een beschikking voor een Wmo-voorziening een papieren vragenlijst. Dit zijn cliënten die in 2017 recht op zorg hadden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Hieronder vallen dus ook cliënten die begeleiding ontvangen vanuit het wijkteam. Zowel bestaande als nieuwe cliënten zijn aangeschreven, zodat voldoende cliënten het afgelopen jaar ervaring hebben gehad met het proces van de toegang.

Na twee weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Hierin werden ze gevraagd alsnog mee te doen aan het onderzoek. Uiteindelijk namen 412 cliënten aan het onderzoek deel, een respons van 36%.

Rapportage

In deze rapportage beschrijven we de resultaten van het onderzoek. In de bijlage 'Vragenlijst met scores' staan per vraag de antwoordpercentages en aantallen cliënten.

In de rapportage bekijken we of de cliëntervaring anders is onder cliënten waarvoor iets veranderde in de ondersteuning. Ook toetsen we of de cliëntervaring anders is onder cliënten die verschillende typen ondersteuning ontvangen. In deze rapportage kunnen we alleen de resultaten uitsplitsen voor de hoofdcategorieën hulp bij het huishouden en wonen, rollen en vervoer. Voor begeleiding, beschermd wonen en andere ondersteuning zijn de aantallen cliënten te klein voor verdere analyses. In de bijlage 'Vragenlijst met scores' zijn wel de percentages en het aantal cliënten voor iedere specifieke vorm van ondersteuning te vinden.

In de rapportage toetsen we ook of de cliëntervaring in 2017 anders is dan in 2016. Hoewel er in de percentages verschillen kunnen zijn, beschrijven we in de rapportage alleen de verschillen die statistisch significant⁴ zijn en dus niet de verschillen die ook door toeval veroorzaakt kunnen worden. Andere percentageverschillen beschrijven we als geen verschil.

We vergelijken de resultaten niet met 2015. Mogelijk is het datalek in 2015 van invloed geweest op de cliëntervaring.⁵ De vragenlijsten voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015 (uitgevoerd in 2016) werden toevalligerwijs kort na de bekendwording van het datalek verstuurd.

Daarnaast toetsen we of de cliëntervaring in Amersfoort verschilt van andere gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners. Wederom beschrijven we in de rapportage alleen de verschillen die statistisch significant zijn.

⁴ Hierbij hanteren we het significantieniveau van 5%.

⁵ Cliënten bleken de ondersteuning in 2016 op verschillende punten positiever te ervaren dan in 2015. Ook bleek dat cliënten in Amersfoort in 2016 over het algemeen even tevreden waren over de ondersteuning als cliënten in andere gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners. Daarentegen waren Amersfoortse cliënten in 2015 op sommige punten juist wat minder tevreden, vooral over het contact met de gemeente. De cliëntervaring in andere gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners was ongeveer gelijk gebleven tussen 2015 en 2016.

Resultaten



Foto: Freeimages.com / Anders Wiuff

2. Ervaringen met ondersteuning

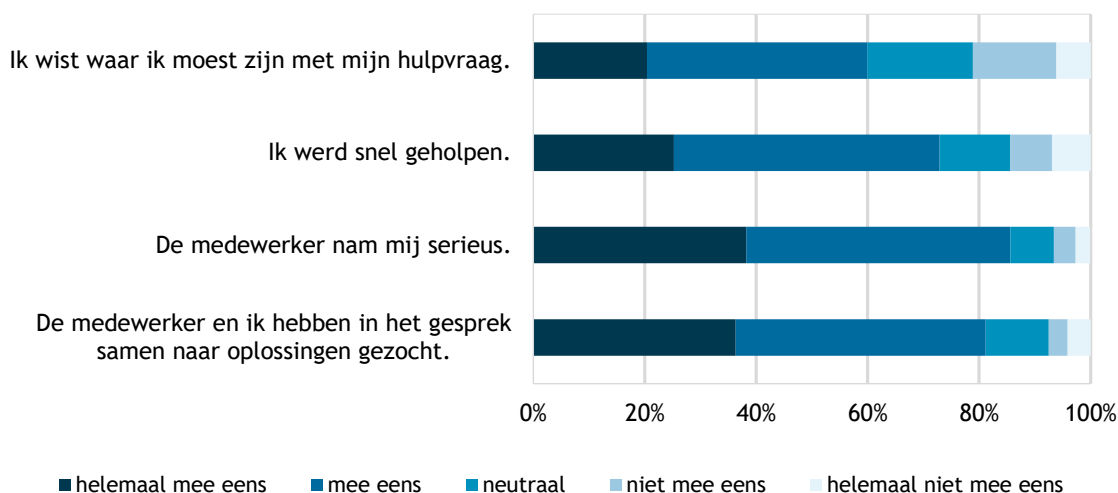
9

2.1 Contact met de gemeente

Even tevreden over contact met gemeente als in 2016

Cliënten die in het verleden contact hebben gehad met het wijkteam in de gemeente Amersfoort zijn over het algemeen tevreden over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan (zie figuur 1).⁶ Ze zijn met name tevreden over de medewerker. Cliënten voelen zich serieus genomen door de medewerker (86%) en de meerderheid (81%) heeft in het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen gezocht. Daarnaast vindt bijna driekwart (73%) dat ze snel geholpen zijn, en 14% vindt dit niet. Cliënten hebben soms moeite met waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. De meerderheid (60%) wist weliswaar waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, maar één op de vijf cliënten (21%) wist dit niet. Cliënten zijn in 2017 even tevreden over het contact met de gemeente als in 2016.

Figuur 1 Ervaringen met het contact met de gemeente



Toelichting: cliënten die langer dan een jaar geleden contact hebben opgenomen met een hulpvraag, mochten bij deze vraag 'niet van toepassing' invullen. De percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

Bron: O&S

Type ondersteuning van invloed op ervaren contact

Cliënten met hulp bij het huishouden beoordelen het contact met de gemeente hetzelfde als de totale groep cliënten. Dit geldt ook voor cliënten met wonen, rollen of vervoer, maar hier is één uitzondering. Cliënten met uitsluitend voorzieningen wonen, rollen of vervoer (71%) zeggen minder vaak dan andere cliënten (84%) dat ze in het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen hebben gezocht.

⁶ Cliënten die langer dan een jaar geleden contact hebben opgenomen met een hulpvraag, mochten bij deze stellingen 'niet van toepassing' invullen. Op de vier stellingen heeft 20% tot 24% 'niet van toepassing' aangekruist.

Ondersteuning veranderd: minder tevreden over snelheid

Cliënten waarvoor het afgelopen jaar iets is veranderd in de ondersteuning die ze ontvangen van de gemeente, zijn op de meeste punten even tevreden over het contact met gemeente als cliënten waarvoor niets is veranderd. Uitzondering hierop is de ervaren snelheid waarmee men is geholpen. Cliënten waarvoor iets veranderde zeggen minder vaak dat ze snel zijn geholpen (65%, tegenover 79% van de mensen waarvoor niets veranderde). Overigens is het aandeel cliënten dat in 2017 aangaf dat er iets veranderde lager dan in 2016.

Amersfoortse cliënten tevredener over contact, maar minder bekend met toegang

In vergelijking tot andere gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners zijn Amersfoortse cliënten meer tevreden over de medewerker: ze voelen zich vaker serieus genomen (86% tegenover 82%) en hebben vaker samen naar oplossingen gezocht (81% tegenover 73%). Verder vinden ze vaker dat ze snel zijn geholpen (73% tegenover 67%). Daarentegen weten cliënten in Amersfoort minder vaak waar ze moeten zijn met hun hulpvraag (60% tegenover 65%).

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning lager dan gemiddeld in 100.000+ gemeenten

Cliënten is gevraagd of ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een cliëntondersteuner is iemand die mee kan gaan naar gesprekken met bijvoorbeeld de Wmo-consulent of naar een keukentafelgesprek met een wijkteammedewerker. Ook kan een cliëntondersteuner helpen bij het invullen van een (online) formulier of als u een vraag heeft over een ingewikkelde brief of een rekening. Eén op de vijf cliënten (19%) wist dat men hiervan gebruik kon maken. 81% wist dit dus niet. Dit is vergelijkbaar met 2016.

In vergelijking tot andere gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners zijn Amersfoortse cliënten minder vaak bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner (19% tegenover 31%).

Onbekendheid: niet standaard op onafhankelijke cliëntondersteuning gewezen

Om meer zicht te krijgen op waarom de bekendheid zo laag is en wat er verbeterd kan worden omtrent de onafhankelijke cliëntondersteuner, is eind 2017 een kwalitatief onderzoek uitgevoerd.⁷ Uit dit onderzoek blijkt dat de wijkteammedewerkers, klantmanagers en consulenten Wmo die voor dit onderzoek zijn gesproken, niet standaard op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning wijzen.

Verder blijkt dat cliënten die gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning zeer tevreden zijn over de onafhankelijke cliëntondersteuner en zij vinden dat deze hen heeft geholpen. In het huidige cliëntervaringsonderzoek Wmo maakt iemand daarentegen wel een kritische opmerking. Deze cliënt zegt namelijk: “Ik twijfel erg aan de onafhankelijkheid van de onafhankelijke ondersteuner. Verder heb ik tot tweemaal toe te maken gehad met een onafhankelijke cliëntondersteuner die kwalitatief slecht werk leverde.”

Naar aanleiding van de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek zijn actiepunten opgesteld. De actiepunten en alle resultaten zijn te vinden in het onderzoeksrapport.⁸ Omdat het huidige cliëntervaringsonderzoek Wmo kort na afronding van het kwalitatieve onderzoek plaats vond, is het nog te vroeg om nu al resultaten van de actiepunten te mogen verwachten wat betreft bekendheid.

⁷ Onderzoek & Statistiek (2018). *Kwalitatief onderzoek onafhankelijke cliëntondersteuning*. Gemeente Amersfoort.

⁸ Het onderzoeksrapport ‘Kwalitatief onderzoek onafhankelijke cliëntondersteuning’ is te vinden op www.amersfoortincijfers.nl.

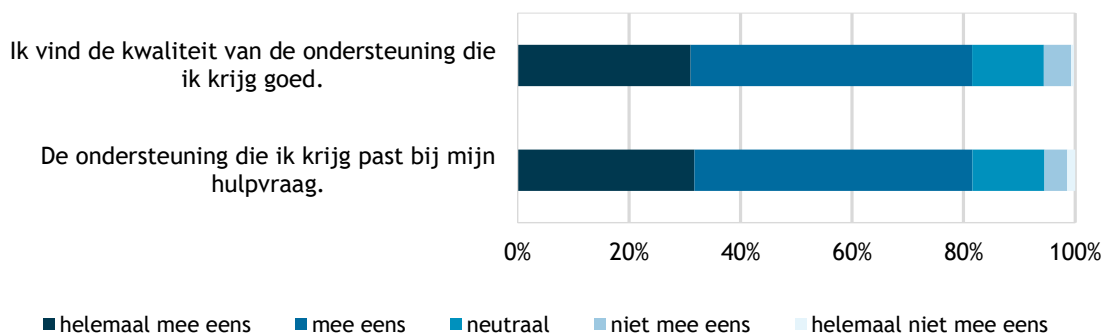
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

82% vindt ondersteuning passend en kwaliteit goed

Cliënten is gevraagd wat ze vinden van de ondersteuning die ze ontvangen. De meerderheid van de cliënten oordeelt hier positief over (zie figuur 2). Zo beoordeelt 82% van de cliënten de kwaliteit van de ondersteuning als goed en vindt eveneens 82% de ondersteuning passen bij hun hulpvraag. Sommige cliënten vinden de kwaliteit niet goed (5%) of de ondersteuning niet passend (6%).

Cliënten zijn in 2017 even tevreden over de kwaliteit en passendheid van de ondersteuning als in 2016.

Figuur 2 Ervaren kwaliteit van de ondersteuning



Toelichting: de percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

Bron: O&S

Type ondersteuning van invloed op kwaliteit en passendheid ondersteuning

Het oordeel over de kwaliteit en passendheid hangt samen met het type ondersteuning dat cliënten ontvangen. Zo vinden cliënten met hulp bij het huishouden (87%) de ondersteuning vaker passen bij hun hulpvraag dan de totale groep cliënten (77%). Daarnaast lijken⁹ cliënten met uitsluitend voorzieningen wonen, rollen of vervoer minder tevreden over zowel de kwaliteit als passendheid van hun ondersteuning.

Minder tevreden over passendheid als iets veranderde in ondersteuning

Cliënten waarvoor het afgelopen jaar iets is veranderd in hun ondersteuning zijn minder tevreden over de passendheid. Van hen vindt 71% dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag, tegenover 87% van de cliënten waarvoor niets veranderde. De kwaliteit van de ondersteuning beoordelen cliënten waarvoor iets veranderde wel hetzelfde als de andere cliënten.

Ondersteuning vaker passend dan gemiddeld in 100.000+ gemeenten

Cliënten in Amersfoort zijn even tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning als cliënten in andere gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners. Daarentegen vinden Amersfoortse cliënten de ondersteuning vaker passen bij hun hulpvraag (82% tegenover 78%).

⁹ De verschillen zijn net niet statistisch significant. Wel zijn resultaten in lijn met vorig jaar en wijzen resultaten in dezelfde richting: 75% van de cliënten met uitsluitend wonen, rollen en vervoer beoordeelt de kwaliteit als goed, tegenover 85% van de totale groep cliënten ($\alpha=.059$). Eveneens 75% van deze cliënten vindt de ondersteuning passen bij hun hulpvraag, tegenover 85% van de totale groep cliënten ($\alpha=.05$).

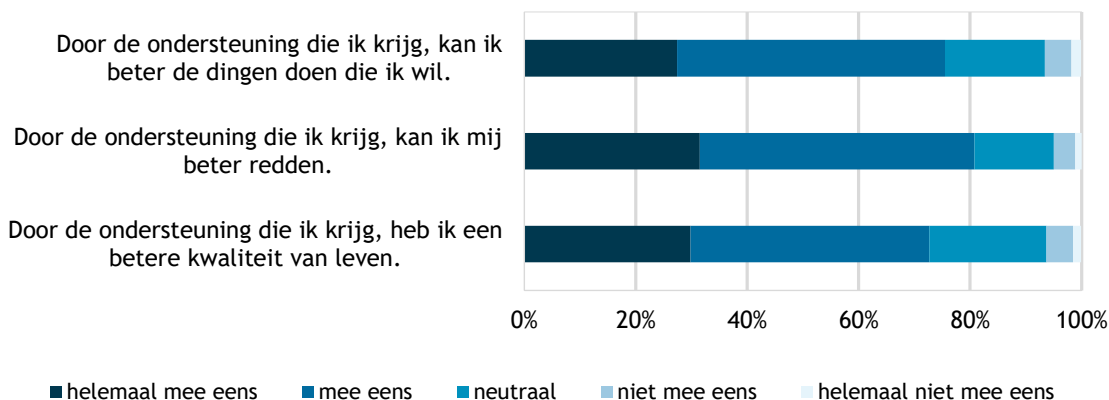
2.3 Effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

Meerderheid positief over effecten ondersteuning

Cliënten is gevraagd welk effect de ontvangen ondersteuning heeft op hun zelfredzaamheid en participatie. De meerderheid van de cliënten ervaart positieve effecten (zie figuur 3). Zo zegt 81% dat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. Driekwart (76%) kan beter de dingen doen die ze willen, en voor 7% geldt dit niet. Eveneens zo'n driekwart (73%) ervaart door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

Cliënten ervaren in 2017 dezelfde effecten van de ondersteuning als in 2016.

Figuur 3 Effect van de ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie



Toelichting: de percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

Bron: O&S

Weinig verschil in ervaren effect naar type ondersteuning

Cliënten met wonen, rollen en vervoer beoordelen het effect van de ondersteuning hetzelfde als de totale groep cliënten. Dit geldt ook voor cliënten met hulp bij het huishouden. Wel lijken¹⁰ cliënten met hulp bij het huishouden (86%) vaker dan de andere cliënten (78%) te zeggen dat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden.

Minder positief over effecten als ondersteuning is veranderd

Cliënten waarvoor het afgelopen jaar iets is veranderd in hun ondersteuning van de gemeente zijn minder positief over de ervaren effecten. Deze cliënten zeggen minder vaak dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen (55%) en dat ze zich beter kunnen redden (67%). Bij cliënten waarvoor niets veranderde is dit respectievelijk 82% en 86%. Cliënten waarvoor iets veranderde ervaren wel even vaak als de andere cliënten een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.

Zelfde ervaren effect als gemiddeld in 100.000+ gemeenten

Cliënten in Amersfoort ervaren dezelfde effecten van hun ondersteuning als cliënten in andere gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners.

2.4 Bereikbaarheid en toegankelijkheid wijkteam

Zoals in de inleiding al beschreven, wil de afdeling Samen Leven - naar aanleiding van een aanbeveling van de Rekenkamer over de wijkteams - meer zicht krijgen op hoe inwoners de bereikbaarheid van het wijkteam en de gesprekken thuis ervaren. Daarom hebben

¹⁰ Dit verschil is net niet statistisch significant ($\alpha=.05$). Wel is het resultaat in lijn met vorig jaar.

Wmo-cliënten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met het wijkteam extra vragen ingevuld over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het wijkteam.

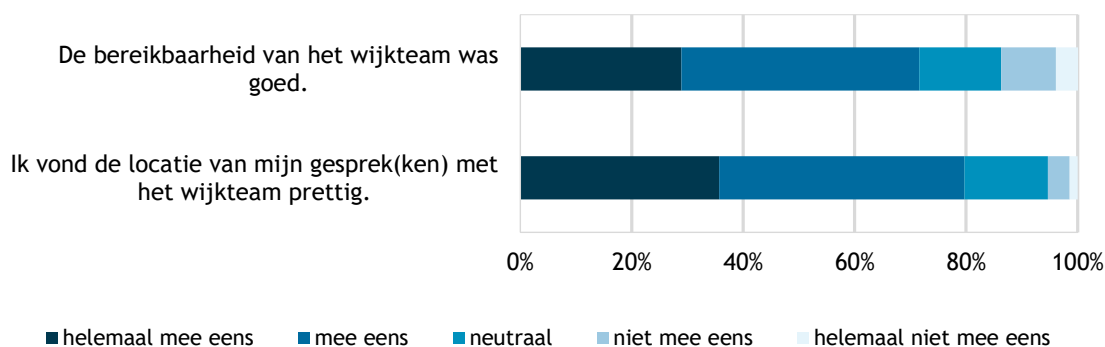
Circa driekwart tevreden over bereikbaarheid

De meerderheid van de Wmo-cliënten (72%) is tevreden over de bereikbaarheid van het wijkteam. De mensen die hier niet tevreden over zijn (14%), maken hier echter wel opmerkingen over. Deze opmerkingen gaan vaak (alleen) over de telefonische bereikbaarheid. Zo zegt iemand dat direct contact niet mogelijk was en had iemand anders moeite om de goede contactpersoon aan de lijn te krijgen. Enkele mensen geven aan dat reacties op voicemail- of app-berichten pas veel later komen.

80% Wmo-cliënten vindt locatie gesprekken prettig

De meeste Wmo-cliënten voerden hun gesprekken met het wijkteam thuis (82%). Daarnaast voerde 9% de gesprekken ergens anders, en 9% zowel thuis als op een andere locatie. De Wmo-cliënten blijken weinig problemen te hebben met de locatie van de gesprekken: 80% vond de locatie van de gesprekken met het wijkteam prettig, 5% vond dit niet.¹¹ Verder maken cliënten bij de open toelichtende vraag geen opmerkingen over dat ze de locatie van het gesprek onprettig vinden. Slechts één respondent maakt een opmerking over de locatie, en zegt: “Dit contact is altijd in mijn eigen huis. Een andere mogelijkheid werd niet gezegd of benoemd.”

Figuur 4 Ervaren bereikbaarheid en toegankelijkheid wijkteam



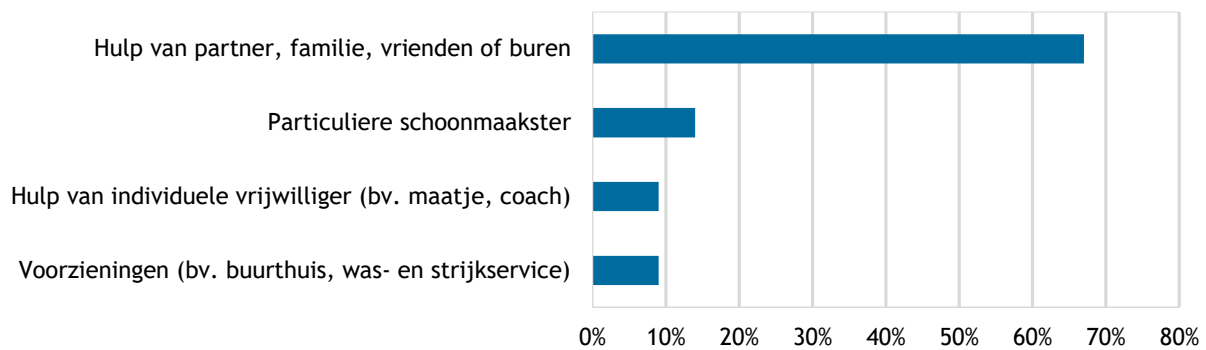
*Toelichting: de percentages zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.
Bron: O&S*

2.5 Overige ondersteuning

67% ontvangt hulp van naaste

Behalve ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente ontvangen sommige cliënten ook andere vormen van ondersteuning. Cliënten ontvangen vooral hulp van hun partner, familie, vrienden of burens (67%, zie figuur 4). Andere vormen van ondersteuning komen relatief minder voor. Eén op de zeven cliënten (14%) heeft een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden. Daarnaast krijgt 9% hulp van een individuele vrijwilliger, zoals een maatje of coach. Eveneens 9% maakt gebruik van voorzieningen, zoals het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, of was- en strijkservice. Cliënten maken in 2017 in dezelfde mate gebruik van overige ondersteuning als in 2016.

¹¹ De overige 15% antwoordt 'neutraal'.

Figuur 5 Cliënten die overige ondersteuning ontvangen

Bron: O&S

21% naasten kan zorg niet aan volgens cliënt

Als cliënten hulp van partner, familie, vrienden of buren ontvangen, is aan hen gevraagd of ze denken dat die naaste de zorg voor hen aankan. 63% van de cliënten geeft aan dat de naaste de zorg voor hen aankan.¹² 21% denkt dat de naaste die voor hen zorgt het niet aan kan en 16% weet het niet.

Cliënten denken in 2017 even vaak dat de naaste die voor hen zorgt het aankan als in 2016.

2.6 Opmerkingen respondenten over de ondersteuning

Aan het einde van de vragenlijst bestond de mogelijkheid om, als respondenten dat wilden, nog een opmerking te maken over de ondersteuning die ze ontvangen. De reacties waren veelal (zeer) positief of juist (zeer) negatief.

Enerzijds zijn mensen tevreden over de ondersteuning die ze ontvangen. Mensen lichten hun antwoord hierbij nauwelijks toe.

“Ik ben heel blij met mijn huishoudelijke hulp en heel tevreden!”

Anderzijds laten mensen ook kritische geluiden horen. Zo maken sommige cliënten opmerkingen over het proces rondom de toegang. Enkele cliënten vinden bijvoorbeeld dat het proces lang duurt rond aanvraag en daadwerkelijk ondersteuning ontvangen. En enkele anderen vinden het onduidelijk waar ze moeten zijn met hun vraag.

“Het zou fijn zijn als de tijd tussen aanvraag en echt ondersteuning korter wordt dan 12-13 weken.”

“Momenteel geen ondersteuning meer nodig. Maar... ik vond het erg lang duren voordat contact was over huishoudelijke hulp via WMO.”

“Het was voor mij niet duidelijk waar ik moest zijn voor mijn vraag. Heb zelf adres moeten opzoeken via google. Wijkteam heeft mijn vraag alleen doorgezet naar gemeente. Men checkt niet of vraag/probleem is opgelost.”

“Soms verwarrend waar je, waarvoor moet zijn. Wijkteam of centrale WMO.”

Verder zijn cliënten soms ontevreden over de ondersteuning. Bijvoorbeeld omdat ze vinden dat ze te weinig uren ondersteuning ontvangen of dat ze graag aanvullende ondersteuning willen. Ook zijn sommige cliënten ontevreden over het wijkteam, hoewel een enkeling hier juist zeer positief over is. Het lijkt erop dat vooral de mensen met negatieve ervaringen dit toelichten, want uit eerder

“Ik heb meer huishoudelijke hulp nodig dan 3 uur. Helaas krijg ik dit niet.”

¹² Deze percentages zijn exclusief ‘niet van toepassing’. Daarom zijn deze percentages anders dan de percentages in de bijlage ‘Vragenlijst met scores’.

rekenkameronderzoek over de wijkteams blijkt dat een meerderheid¹³ hier tevreden over is.

“Mijn ouders zorgen voor mij en het regelen van dingen en therapieën en hulp is zwaar voor hen.”

Tot slot maken cliënten opmerkingen over hun naasten die voor hen zorgen. Sommige cliënten geven aan dat hun naasten (te) zwaar belast zijn met de zorg voor hen.

¹³ Zo ervaart 74% van de cliënten het contact met de wijkteammedewerker doorgaans als (heel) prettig. Bron: Rekenkamer Amersfoort (2017). *Effectiviteit en efficiëntie sociale wijkteams Amersfoort*. Rekenkamer Amersfoort en Panteia Zoetermeer.

Bijlagen



Foto: Pixelio.de / angieconscious

Bijlage 1 Vragenlijst met scores

Het percentage tussen haakjes achter de vraag geeft het aandeel respondenten weer dat de vraag heeft beantwoord. Het percentage bij de antwoordcategorieën geeft de score voor Amersfoort weer.

CONTACT

U heeft in het verleden contact opgenomen met het wijkteam in uw wijk met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok “niet van toepassing” in. (94-95%)

| | helemaal mee eens | mee eens | neutraal | niet mee eens | helemaal niet mee eens | geen mening | niet van toepassing |
|---|-------------------------|-------------|----------|------------------|------------------------------|----------------|------------------------|
| 1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. | 15% | 30% | 14% | 11% | 5% | 1% | 24% |
| 2. Ik werd snel geholpen. | 20% | 38% | 10% | 6% | 5% | 1% | 20% |
| 3. De medewerker nam mij serieus. | 30% | 38% | 6% | 3% | 2% | 1% | 20% |
| 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht. | 27% | 34% | 8% | 3% | 3% | 3% | 22% |

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (96%)

19% Ja
81% Nee

Een cliëntondersteuner is iemand die mee kan gaan naar lastige gesprekken met bijvoorbeeld de Wmo-consulent of naar een keukentafelgesprek met een wijkteammedewerker. Ook kan een cliëntondersteuner helpen bij het invullen van een (online) formulier of als u een vraag heeft over een ingewikkelde brief of een rekening.

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer of een traplift. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt. (96%)

| | helemaal mee eens | mee eens | neutraal | niet mee eens | helemaal niet mee eens | geen mening | niet van toepassing |
|---|-------------------------|-------------|----------|------------------|------------------------------|----------------|------------------------|
| 6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. | 28% | 47% | 12% | 5% | 0% | 0% | 8% |
| 7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. | 29% | 46% | 12% | 4% | 1% | 0% | 8% |

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt. (94-96%)

| | helemaal mee eens | mee eens | neutraal | niet mee eens | helemaal niet mee eens | geen mening | niet van toepassing |
|--|-------------------------|-------------|----------|------------------|------------------------------|----------------|------------------------|
| 8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. | 25% | 44% | 16% | 4% | 2% | 1% | 8% |
| 9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden. | 28% | 45% | 13% | 4% | 1% | 1% | 8% |
| 10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven. | 27% | 39% | 19% | 4% | 1% | 2% | 8% |

ONDERSTEUNING VANUIT DE GEMEENTE

De volgende vragen gaan over de hulpmiddelen en ondersteuning die u mogelijk gebruikt of gebruikt heeft in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij om ondersteuning vanuit de Wmo via de gemeente, waarvoor u een brief met besluit van de gemeente heeft gekregen.

11. Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? (94%)

(Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet.)

Meerdere antwoorden mogelijk.

| | | |
|-----|---------|--|
| 17% | (N=66) | Rolstoel |
| 21% | (N=81) | Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts) |
| 56% | (N=217) | Hulp bij het huishouden |
| 10% | (N=38) | Woonvoorziening / woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) |
| 48% | (N=185) | Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) |
| 7% | (N=26) | Financiële vergoeding voor vervoer |

| | | |
|-----|--------|---|
| 12% | (N=47) | Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) |
| 9% | (N=35) | Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) |
| 17% | (N=67) | Begeleiding bij dagbesteding / regie |
| 1% | (N=4) | Logeervoorziening / logeerhuis |
| 3% | (N=12) | Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen |
| 12% | (N=46) | Anders |

De percentages tellen op tot boven de 100%, omdat één persoon meerdere WMO voorzieningen kan ontvangen. Het gaat in deze vraag om 389 unieke personen die in totaal 824 WMO voorzieningen ontvangen.

12. Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente? (95%)

- 16% Ja
71% Nee
13% Weet ik niet

WIJKTEAM

13. Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met het wijkteam in uw wijk? (97%)

- 57% Ja
39% Nee
4% Weet ik niet

Als u geen contact met het wijkteam heeft gehad, ga dan naar vraag 18.

De vragen in dit blok gaan over het wijkteam. (56%)

| | helemaal mee eens | mee eens | neutraal | niet mee eens | helemaal niet mee eens | geen mening | niet van toepassing |
|--|-------------------------|-------------|----------|------------------|------------------------------|----------------|------------------------|
| 14. De bereikbaarheid van het wijkteam was goed. | 28% | 41% | 14% | 10% | 4% | 1% | 2% |
| 15. Ik vond de locatie van mijn gesprek(ken) met het wijkteam prettig. | 32% | 40% | 13% | 4% | 1% | 1% | 9% |

16. Waar vond(en) uw gesprek(ken) met het wijkteam in uw wijk plaats? (55%)

- 82% Thuis
9% Ergens anders

Daarnaast kruiste 9% beide locaties aan.

17. Heeft u opmerkingen naar aanleiding van het contact met het wijkteam?

OVERIGE ONDERSTEUNING

18. Onderstaande vragen gaan over overige ondersteuning. Wilt u aankruisen wat voor u van toepassing is? (90-94%)

| | Ja | Nee |
|--|-----|-----|
| Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? | 9% | 91% |
| Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? | 14% | 86% |
| Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? | 9% | 91% |
| Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of buren? | 67% | 33% |

Als u geen hulp van uw partner, familie, vrienden of buren ontvangt, ga dan naar vraag 20.

19. Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan? (60%)

- 57% Ja
- 20% Nee
- 14% Weet ik niet
- 9% Niet van toepassing

20. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Bijlage 2 Vergelijking met 100.000+ gemeenten

Een * achter het percentage geeft weer dat de score voor Amersfoort statistisch significant verschilt van de gemiddelde score van de 100.000+ gemeenten.

Het gemiddelde van 100.000+ gemeenten is berekend op basis van gemeenten met 100.000 tot 300.000 inwoners, waarover op 14 augustus 2018 gegevens zijn gepubliceerd in de 'Gemeentelijke monitor sociaal domein'. Alle gemeenten zijn wettelijk verplicht deze gegevens aan te leveren, maar nog niet alle gegevens zijn op 14 augustus 2018 bekend.

De hieronder gepresenteerde percentages zijn het gemiddelde van de volgende 100.000+ gemeenten (exclusief G4): Amersfoort, Breda, Dordrecht, Eindhoven, Enschede, Leeuwarden, Leiden, Maastricht en Nijmegen.

CONTACT

De percentages tonen het aandeel cliënten dat '(helemaal) mee eens' of '(helemaal) mee oneens' antwoordt en zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

| | Amersfoort | | 100.000-300.000 | |
|---|---------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|
| | (helemaal) mee eens | (helemaal) mee oneens | (helemaal) mee eens | (helemaal) mee oneens |
| 1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag. | 60%* | 21% | 65% | 17% |
| 2. Ik werd snel geholpen. | 73%* | 14% | 67% | 16% |
| 3. De medewerker nam mij serieus. | 86%* | 7% | 82% | 6% |
| 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht. | 81%* | 8% | 73% | 9% |
| 5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (% ja) | 19%* | | 31% | |

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

De percentages tonen het aandeel cliënten dat '(helemaal) mee eens' of '(helemaal) mee oneens' antwoordt en zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

| | Amersfoort | | 100.000-300.000 | |
|---|------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|
| | (helemaal) mee eens | (helemaal) mee oneens | (helemaal) mee eens | (helemaal) mee oneens |
| 6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed. | 82% | 6% | 79% | 8% |
| 7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag. | 82%* | 6% | 78% | 9% |

22

WAT LEVERT DE ONDERSTEUNING MIJ OP

De percentages tonen het aandeel cliënten dat '(helemaal) mee eens' of '(helemaal) mee oneens' antwoordt en zijn exclusief 'geen mening' en 'niet van toepassing'.

| | Amersfoort | | 100.000-300.000 | |
|--|------------------------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|
| | (helemaal) mee eens | (helemaal) mee oneens | (helemaal) mee eens | (helemaal) mee oneens |
| 8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil. | 76% | 7% | 75% | 7% |
| 9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden. | 81% | 5% | 79% | 6% |
| 10. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven. | 73% | 6% | 72% | 8% |