

Clïëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Heeze-Leende

BMC | onderzoek

Rapport
Augustus 2016
I. Doods BBA
A. van den Heuvel
Naomi Meys
Projectnummer: 840070
Correspondentienummer: DH-0908-6079



INHOUD

INLEIDING		1
SAMENVATTING		3
HOOFDSTUK 1	ACHTERGROND EN DOELEN WMO	5
	1.1 Wmo 2015	5
	1.2 Achtergrond onderzoek	5
HOOFDSTUK 2	CONTACT MET DE GEMEENTE	6
	2.1 Het contact	6
	2.2 Hulpvraag	7
	2.3 Het gesprek	9
	2.4 Cliëntondersteuning	12
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	14
	3.1 De ontvangen ondersteuning	14
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	15
	3.3 Andere vormen van ondersteuning	17
	3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	19
BIJLAGE1	VERANTWOORDING	22
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	26

Inleiding

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) waarmee de gemeente aan deze verplichting voldoet. De gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is de 'Modellijst Cliëntervaring Wmo'.

Doelstelling van het onderzoek is te achterhalen wat de cliëntervaringen zijn van Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten met elkaar vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2015. In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

- Inwoners die in 2015 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden.
- Inwoners die vóór 2015 Wmo-cliënt zijn geworden en sindsdien niet meer door een consulent zijn gezien.

Aan mensen die minder dan twaalf maanden geleden contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd de vragen over het contact in te vullen. Wanneer dit langer dan twaalf maanden geleden was, leert de ervaring dat mensen dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC hebben de deelnemende gemeenten een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand of hun gehele cliëntenbestand aangeschreven. In de gemeente Heeze-Leende is het hele cliëntenbestand aangeschreven. Het gaat hierbij om cliënten met een maatwerkvoorziening.

In totaal zijn in Heeze-Leende 500 Wmo-cliënten aangeschreven, waarvan in totaal 187 cliënten hebben deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Het gaat om 184 papieren vragenlijsten en 3 online vragenlijsten. Daarmee is de respons 37%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 38%. De gewenste respons is gehaald (met een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

Referentiegroep

Er zijn zestien gemeenten die gebruik hebben gemaakt van de (aangepaste) modellijst Wmo. Deze gemeenten gelden als uw referentiegroep in dit rapport. Het is verplicht om de vragenlijst te starten met de tien verplichte vragen. Er zijn ook gemeenten die enkel een onderzoek afnemen met de tien verplichte vragen, of gemeenten die na de tien verplichte

vragen eigen 'maatwerkvragen' toevoegen. Hierdoor is de referentiegroep voor de tien verplichte vragen groter, in totaal 25 gemeenten.

Uitsplitsingen

In dit rapport worden ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar het soort voorziening en het effect van de voorziening. De resultaten hiervan kunnen bij kleine aantallen respondenten veelal alleen een indicatie van de tevredenheid geven. De aantallen zijn dan te klein om betrouwbare uitspraken op te baseren.

Leeswijzer

Hoofdstuk 1 behandelt de doelen van de Wmo en de achtergrond van het onderzoek.

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 staat de onderzoeksverantwoording beschreven en ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep.

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. Uw gemeente heeft ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met de modelvragenlijst. Deze vragenlijst gaat in op thema's zoals: de hulpvraag van de cliënt, het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten.

De gemeente Heeze-Leende heeft 500 vragenlijsten verzonden en er zijn 187 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 37%.

Contact met de gemeente

Voor Wmo-cliënten speelden verschillende redenen om contact op te nemen met de gemeente. Met name het niet meer aankunnen van het huishouden, problemen rondom vervoer en moeite met wassen en aankleden waren reden tot contact. Cliënten hadden daartoe verschillende overwegingen, namelijk doorverwijzingen van huisartsen of zorgverleners, onbekendheid met het regelen van ondersteuning, gebrek aan steun uit de omgeving of verlies van overzicht. Van de respondenten geeft 72% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. Daarbij is het belangrijk om te weten dat 51% van de respondenten in de gemeente Heeze-Leende al eens eerder contact heeft gehad met de gemeente in verband met een ondersteuningsvraag.

Inwoners van de gemeente Heeze-Leende nemen met een ondersteuningsvraag of -probleem contact op met het Sociaal Team. Van de respondenten geeft 67% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen.

Het gesprek

37% van de respondenten geeft aan de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 3% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 60% geeft aan dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 68% dat er ook nog een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 10% was er niemand aanwezig.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij zich serieus genomen voelen door de consulent, namelijk 82%.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 69% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. Respondenten waren het meest tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, namelijk 76% was hierover (zeer) tevreden.

Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 38% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning.

De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Het belangrijkste onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Respondenten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn het collectief vervoerspasje (49%), hulp bij het huishouden (35%) en een rolstoel (25%). Van de nieuwe Wmo-taken is begeleiding bij dagbesteding/regie het meest aangekruist (17%), gevolgd door begeleiding bij structuur aanbrengen (16%) en begeleiding bij zelfstandig wonen (9%).

Een meerderheid van respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (85%) en behoeften (82%) voldoet. Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevraagd. 78% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 71% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

Behalve ondersteuning waarvoor een besluit wordt afgegeven zijn er ook nog andere vormen van ondersteuning, zoals algemene voorzieningen, informele hulp van het netwerk of een vrijwilliger, maar ook particuliere hulp. In de gemeente Heeze-Leende maakt 15% gebruik van algemene voorzieningen, 32% van particuliere hulp en 12% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol, namelijk 88% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen heeft 17% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan.

Het effect van de ondersteuning

Zowel formele als informele ondersteuning dragen bij aan de oplossing van de hulpvraag. De verhoudingen van deze twee vormen van ondersteuning kunnen per cliënt verschillen. Belangrijker is het effect van de ondersteuning. Respondenten is naar dit effect gevraagd. Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (76%) en dat zij zich beter kunnen redden (77%). De ondersteuning draagt onder andere bij aan algemene dagelijkse verrichtingen, zoals de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en te spreken (74%), binnen en buiten het huis rond lopen/rijden (72%) en de financiën regelen en op orde houden (71%). 72% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.

Hoofdstuk 1

Achtergrond en doelen Wmo

1.1 Wmo 2015

Gemeenten hebben in de nieuwe Wmo een bredere verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijke verkeer (participatie). Ook moeten zij een passende ondersteuning bieden waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (zelfredzaamheid). Mensen die voor hun begeleiding (gericht op bevordering, behoud of compensatie van de zelfredzaamheid) een beroep deden op de AWBZ, kunnen zich nu wenden tot de gemeente. Het gedeelte van deze doelgroep dat verzorging nodig heeft die in het verlengde van de begeleiding wordt geleverd en daarmee samenhangt, valt sinds 1 januari 2015 ook onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

1.2 Achtergrond onderzoek

Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners. Nieuw in de Wmo 2015 is dat gemeenten een verplichte, gestandaardiseerde vragenlijst moeten gebruiken. Dat maakt een vergelijking tussen gemeenten (in elk geval voor dat deel) onderling mogelijk. Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de Wmo in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de Wmo behaald worden in de ogen van de cliënt (jeugd of ouder/verzorger). We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring, deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van het beleid en de uitvoering.

De verplichte vragenlijst voor het Wmo-deel bestaat uit tien vragen en is daarmee relatief beknopt. De modellijst biedt verdiepende vragen over de toegang, verdiepende vragen over ervaring met de (overige) ondersteuning en achtergrondvragen, zoals leeftijd of type beperking waardoor kan worden gezocht naar mogelijke verbanden.

Hoofdstuk 2

Contact met de gemeente

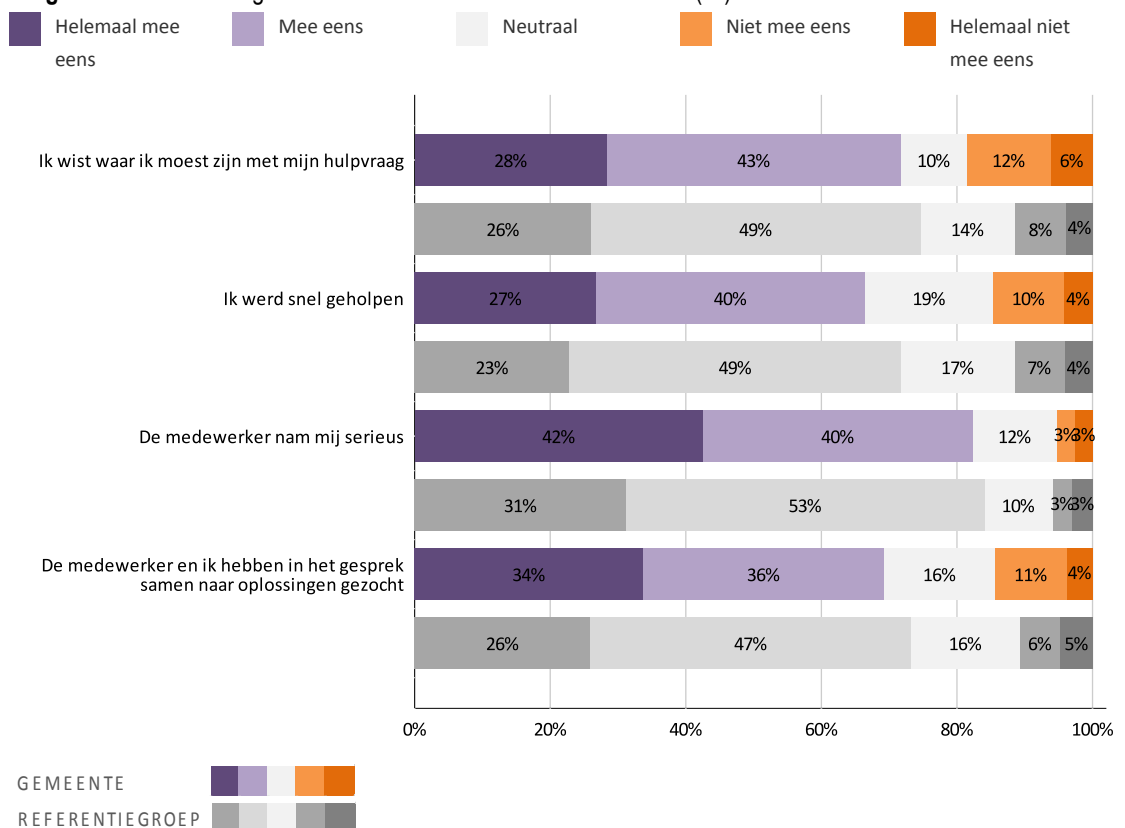
2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terechtkunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente.

Vanaf 1 januari 2015 werkt de gemeente Heeze-Leende met een Sociaal Team. Het Sociaal Team helpt inwoners die problemen hebben en er zelf (tijdelijk) niet uitkomen. Er wordt hulp geboden bij verschillende ondersteuningsvragen. Het Sociaal Team bestaat uit: de Wmo-consulenten, een wijkverpleegkundige, een welzijnswerker, een maatschappelijk werker, een medewerker uit de geestelijke gezondheidszorg, een MEE-consulent en een consulent Werk en Inkomen.

De volgende figuur toont de ervaring van Wmo-cliënten met de toegang.

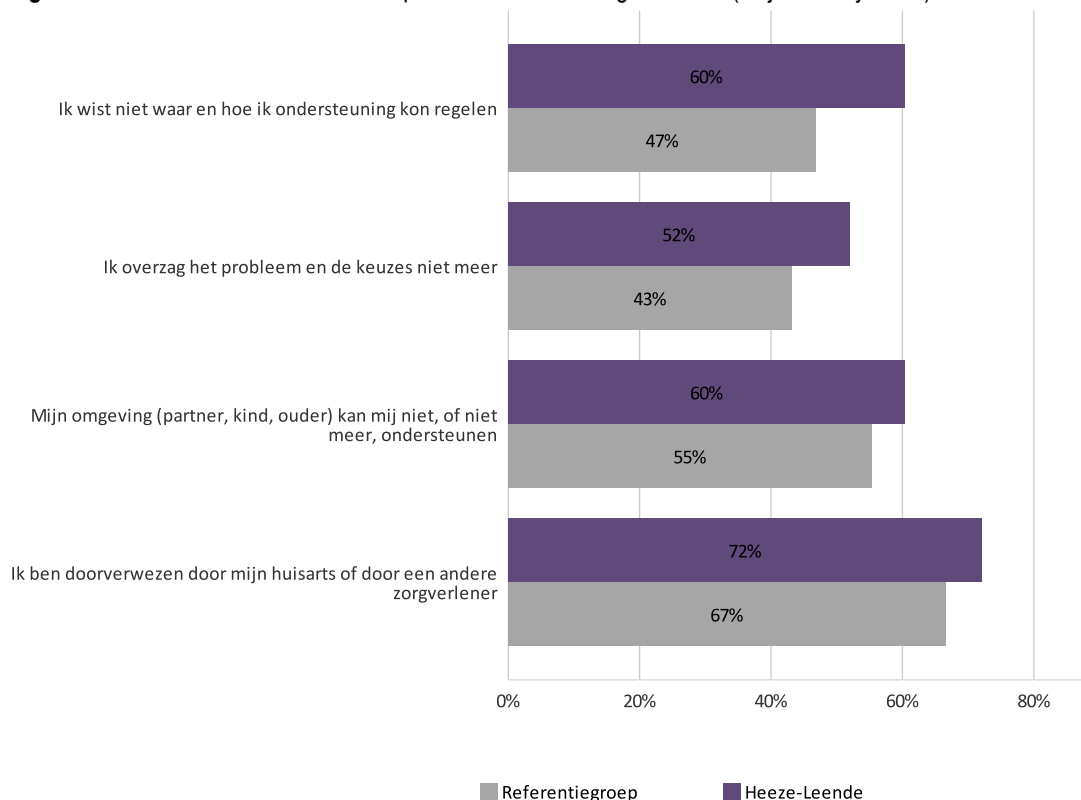
Figuur 1 Ervaring met het contact met het Sociaal Team (%)



De meeste respondenten wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag, 18% wist dit niet. 67% werd snel geholpen, 82% voelt zich serieus genomen en 70% heeft samen met de medewerker naar een oplossing gezocht.

Inwoners kloppen met verschillende ondersteuningsvragen bij de gemeente aan. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten en sociale contacten onderhouden, (begeleiding bij) hulp bij het huishouden en begeleiding/dagbesteding.

Figuur 2 Redenen om contact op te nemen met de gemeente (% ja t.o.v. ja/nee)

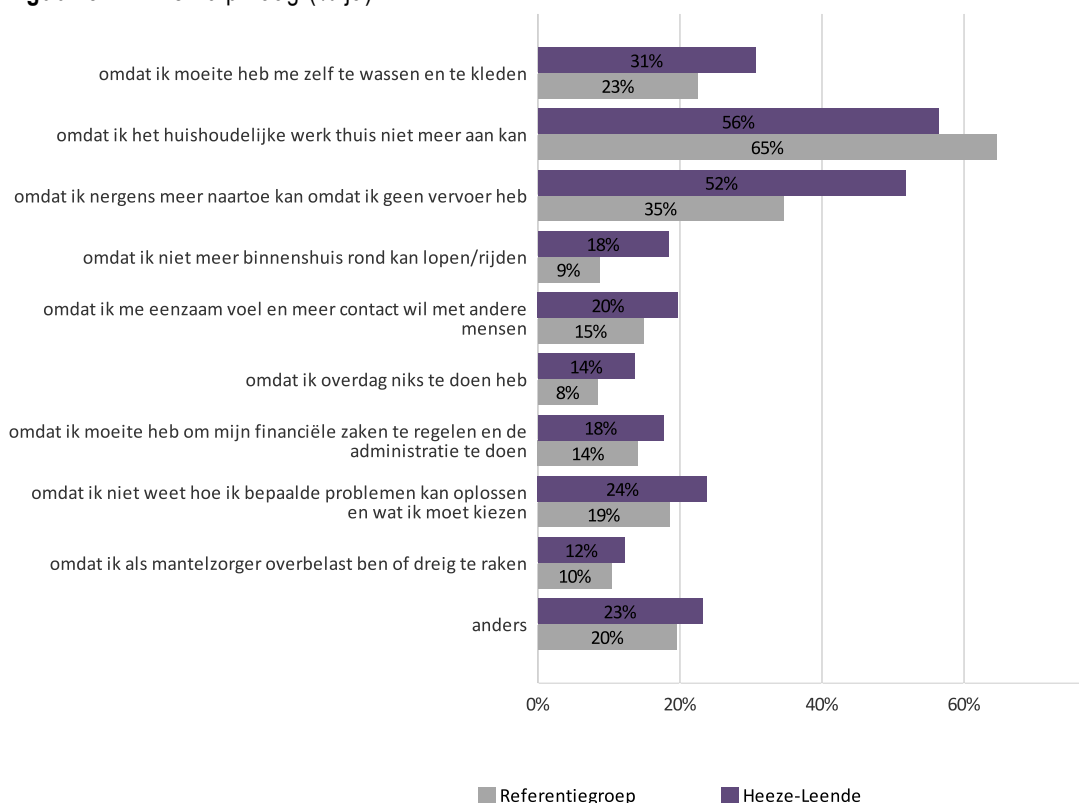


In bovenstaande figuur is te zien wat de belangrijkste redenen waren om contact op te nemen met de gemeente. In vergelijking met de referentiegroep lijkt het erop dat respondenten in Heeze-Leende minder goed weten waar ze de ondersteuning konden regelen en vaker de problemen en keuzes niet meer overzien.

2.2 Hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. In de volgende figuur zijn de hulpvragen weergegeven.

Figuur 3 De hulpvraag (% ja)

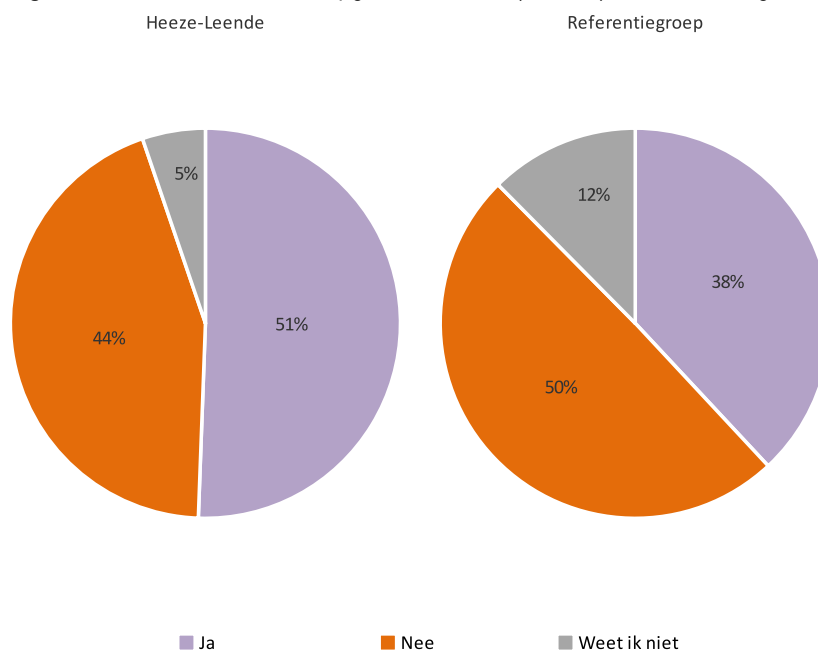


De meeste cliënten hebben contact opgenomen met de gemeente omdat zij het huishoudelijke werk niet meer aankonden. Dit aandeel ligt echter lager dan in de referentiegroep. Vermoedelijk komt dit doordat hulp bij het huishouden niet meer als maatwerkvoorziening wordt aangeboden. Het kan zijn dat voornamelijk de cliënten die vóór 2015 hulp hebben ontvangen, dit antwoord hebben gekozen.

Het lijkt erop dat in Heeze-Leende relatief meer cliënten contact opnemen voor problemen rondom vervoer dan in de referentiegemeenten.

De volgende figuur toont of de cliënten eerder contact hebben gehad met de gemeente voor een ondersteuningsvraag.

Figuur 4 Eerder contact opgenomen over (andere) ondersteuningsvraag (%)



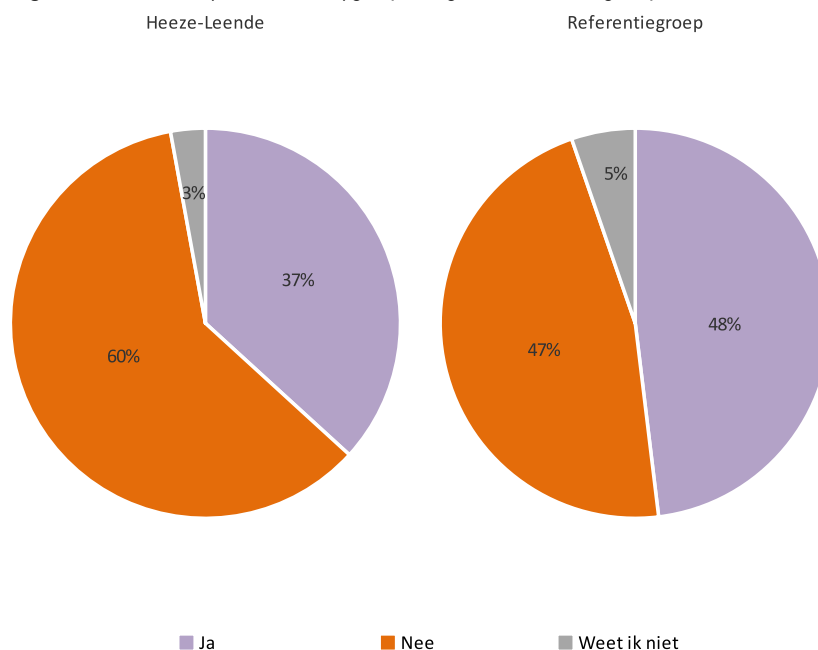
De helft van de respondenten in Heeze-Leende heeft eerder contact gehad met de gemeente. Dit aandeel is groter dan in de referentiegroep.

2.3 Het gesprek

In de Wmo 2015 is het 'automatische' recht op zorg en ondersteuning komen te vervallen. Er wordt niet langer gesproken over 'compensatieplicht'; de gemeente heeft nu een 'resultaatverplichting': niet de compensatie van een gebrek staat centraal, maar het zorgdragen voor een resultaat. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende oplossingen.

Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. In de meeste gevallen betekent dit een gesprek tussen (iemand namens) de gemeente en de burger, soms is een persoonlijk gesprek niet nodig. Bijvoorbeeld bij cliënten die al jaren bekend zijn of die kortgeleden nog gesproken zijn. De gemeente maakt de zorgvuldige afweging.

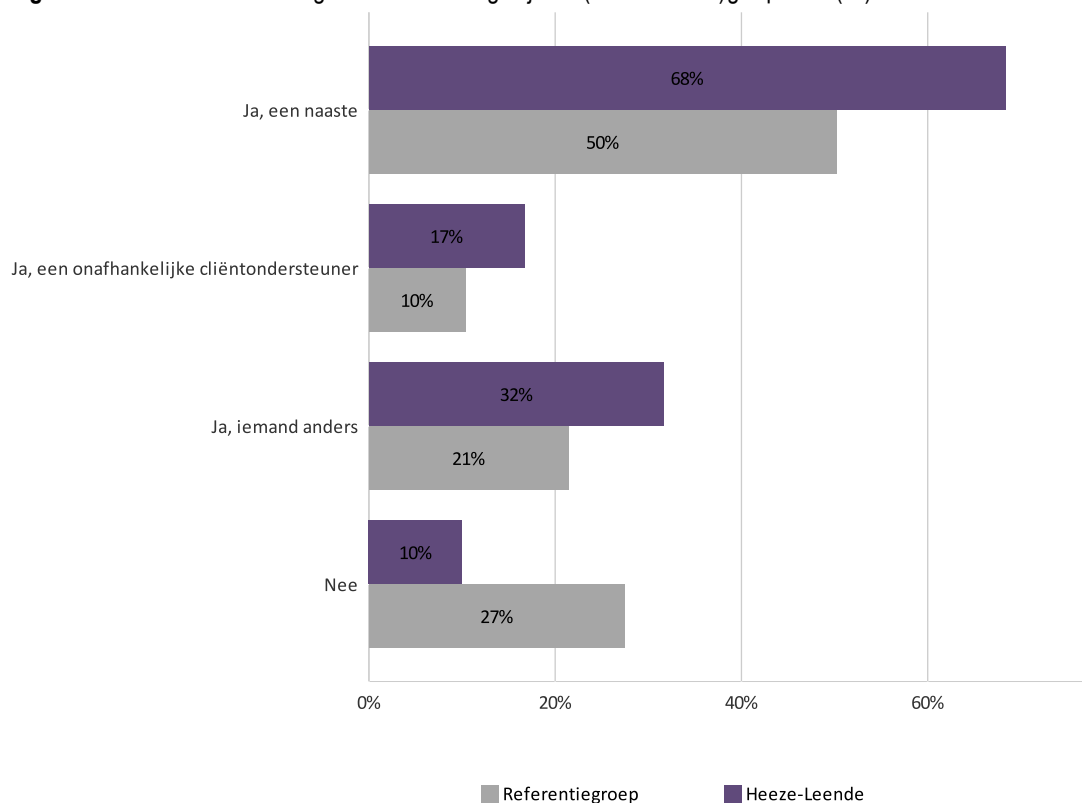
Figuur 5 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Van de respondenten in Heeze-Leende heeft 37% een keukentafelgesprek gehad in de afgelopen twaalf maanden. In de referentiegroep is dat 48%. In Heeze-Leende wordt bij elke nieuwe hulpvraag een keukentafelgesprek gehouden. De verklaring voor het lagere percentage ten opzichte van de referentiegroep kan liggen in de samenstelling van de groep aangeschreven cliënten. In gemeenten die hun hele cliëntenbestand aanschrijven, zoals ook Heeze-Leende, zullen relatief meer respondenten zijn die vóór 2015 een maatwerkvoorziening hebben gekregen en sindsdien geen gesprek meer hebben gehad. In gemeenten die een steekproef trekken, zullen relatief meer respondenten zijn die in 2015 een keukentafelgesprek hebben gehad.

Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand anders die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Een cliënt kan voor ondersteuning bij het gesprek ook gratis gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (hierover meer in de volgende paragraaf). Dit kan ook iemand van de gemeente zijn, zolang diegene maar onafhankelijk kan handelen.

Figuur 6 Wie was er nog meer aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)

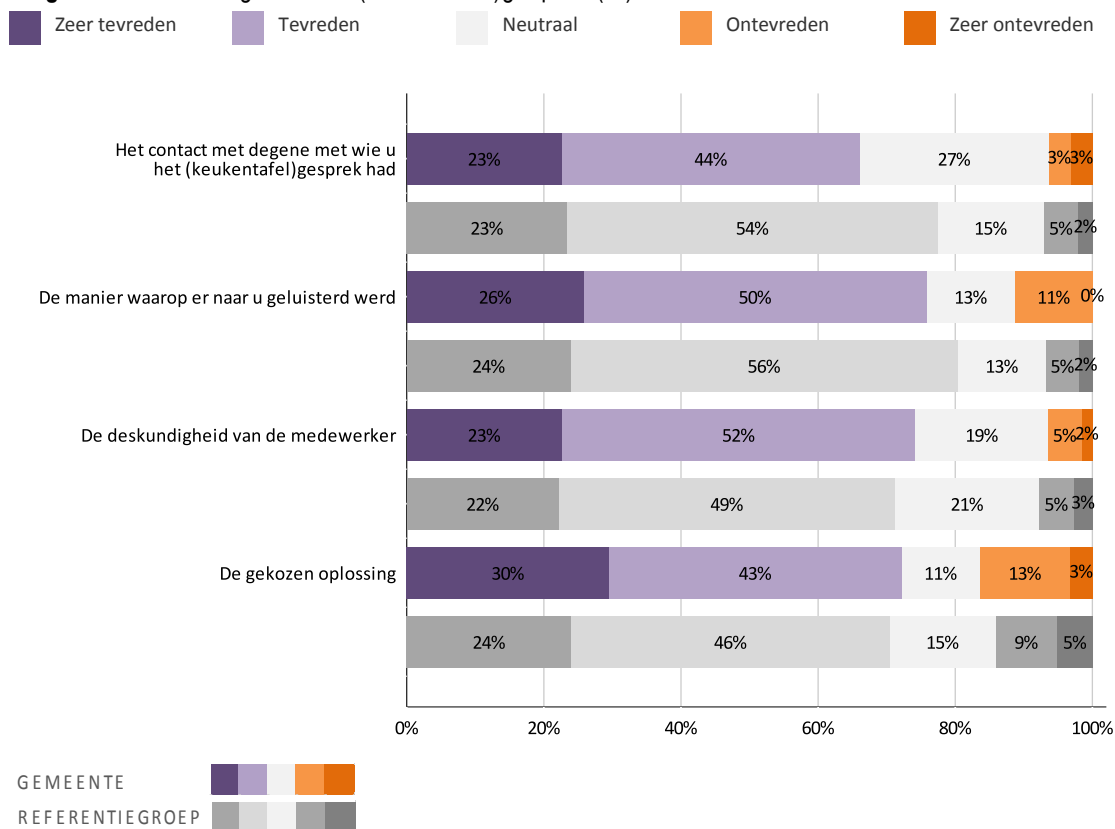


In Heeze-Leende lijkt het erop dat er in verhouding met de referentiegroep minder cliënten zijn die het keukentafelgesprek alleen voeren.

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van de eigen kracht van cliënten: wat de cliënt zelf kan doen of zelf via de sociale omgeving kan organiseren. Hierbij is de persoonlijke situatie van de cliënt van belang. De persoonlijke situatie in beeld brengen zorgt ervoor dat burgers zich serieus genomen voelen en dit zorgt doorgaans voor meer tevreden klanten.

In de volgende figuur wordt weergegeven hoe de uitkomst is in uw gemeente met betrekking tot het (keukentafel)gesprek.

Figuur 7 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



Over de verschillende aspecten van het keukentafelgesprek zijn de respondenten in Heeze-Leende doorgaans positief. De uitkomsten liggen in lijn met die van de referentiegroep. Het aandeel cliënten dat (zeer) ontevreden is over de manier waarop er naar hen geluisterd werd en de gekozen oplossing, is iets groter dan in de referentiegroep.

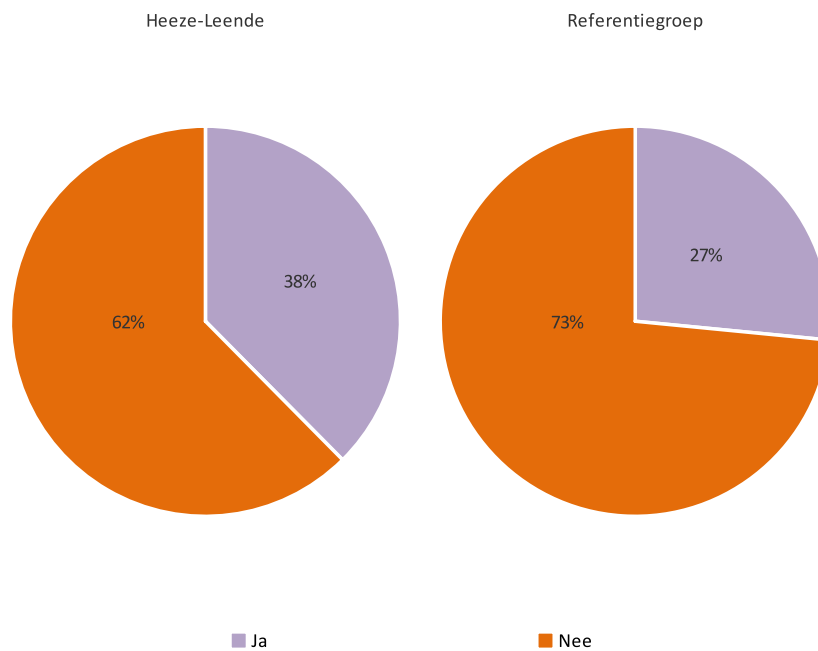
2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Voor gemeenten betekent dit een herijking van het beleid voor cliëntondersteuning. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting.

De Wmo 2015 definieert cliëntondersteuning als:

'Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.'

Figuur 8 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (%)



38% van de respondenten in Heeze-Leende is bekend met cliëntondersteuning, tegenover 27% in de referentiegroep.

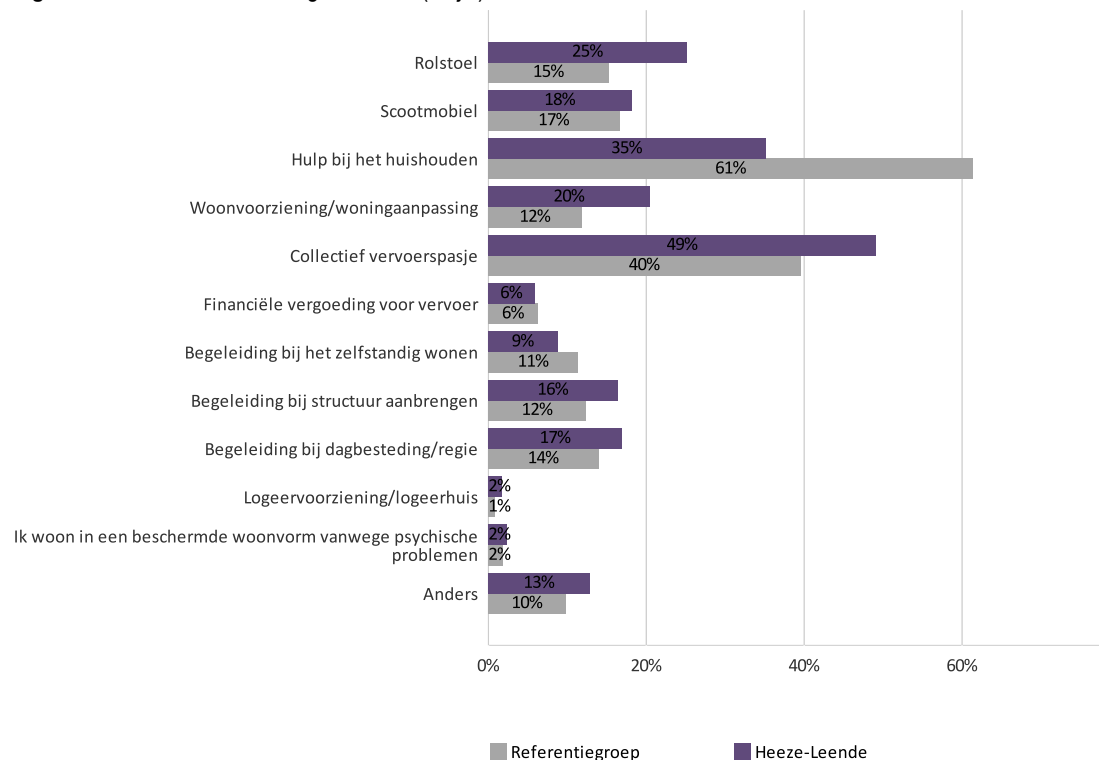
Hoofdstuk 3

De ondersteuning

3.1 De ontvangen ondersteuning

De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten met in ieder geval een Wmo-maatwerkvoorziening. Daarnaast kunnen ze natuurlijk ook nog informele ondersteuning ontvangen of gebruikmaken van algemene of particuliere voorzieningen.

Figuur 9 Ondersteuningsvormen (% ja)



In de respondentengroep van Heeze-Leende zitten in vergelijking met de referentiegroep veel minder cliënten met hulp bij het huishouden en juist meer cliënten met een vervoerspasje.

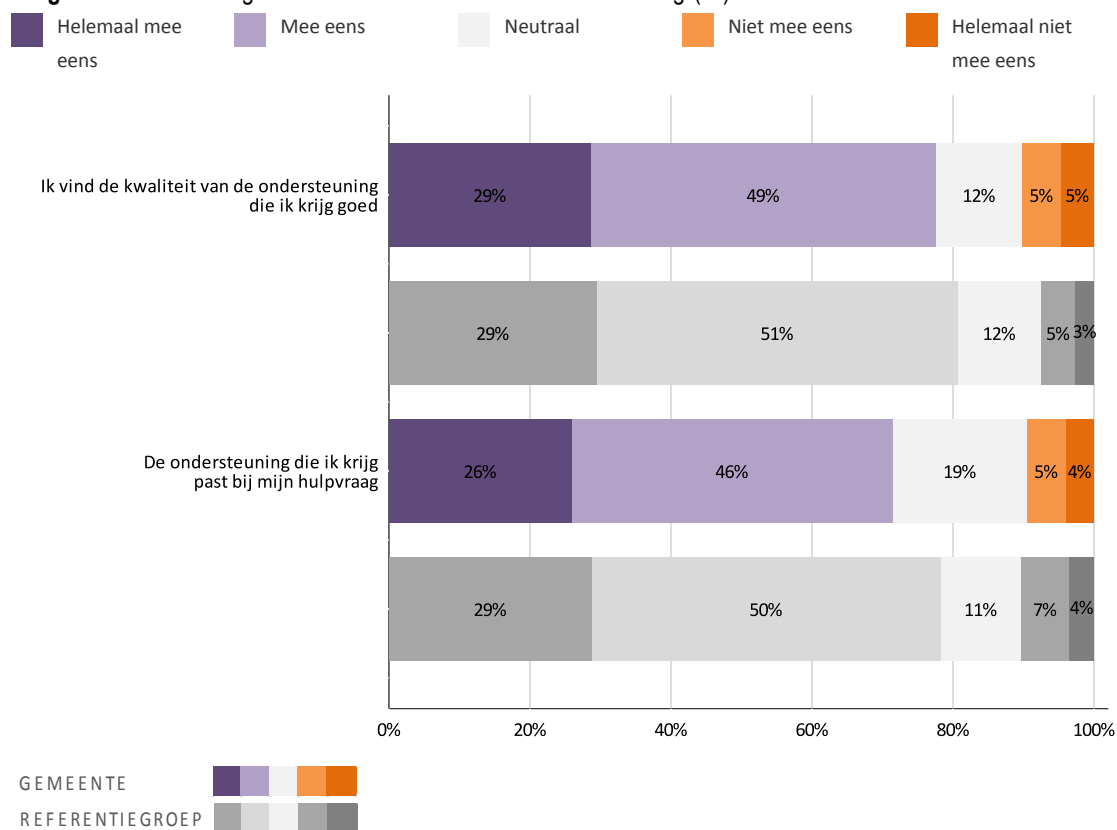
In de gemeente Heeze-Leende zijn per 1 januari 2015 veranderingen doorgevoerd in de hulp bij het huishouden. In de nieuwe Wmo 2015 is de individuele maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden 1 (HH1) niet meer opgenomen, maar is het een marktproduct. Als de cliënt de hulp (het marktproduct) zelf niet kan betalen, kan deze cliënt in aanmerking komen voor een financiële tegemoetkoming op grond van de Verordening financiële tegemoetkoming hulp bij het huishouden 2015. Indien de cliënt de hulp niet zelf kan regelen/regie kan voeren, dan heeft de gemeente een contract met verschillende aanbieders voor hulp bij het huishouden 2 (HH2) en wordt de hulp voor de cliënt door middel van een maatwerkvoorziening binnen de Wmo geregeld.

Deze verandering kan verklaren waarom een veel kleiner deel van de cliënten hulp bij het huishouden ontvangt in vergelijking met de referentiegroep. Aan de andere kant lijkt het aandeel toch groter dan op grond van de regeling verwacht zou kunnen worden.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

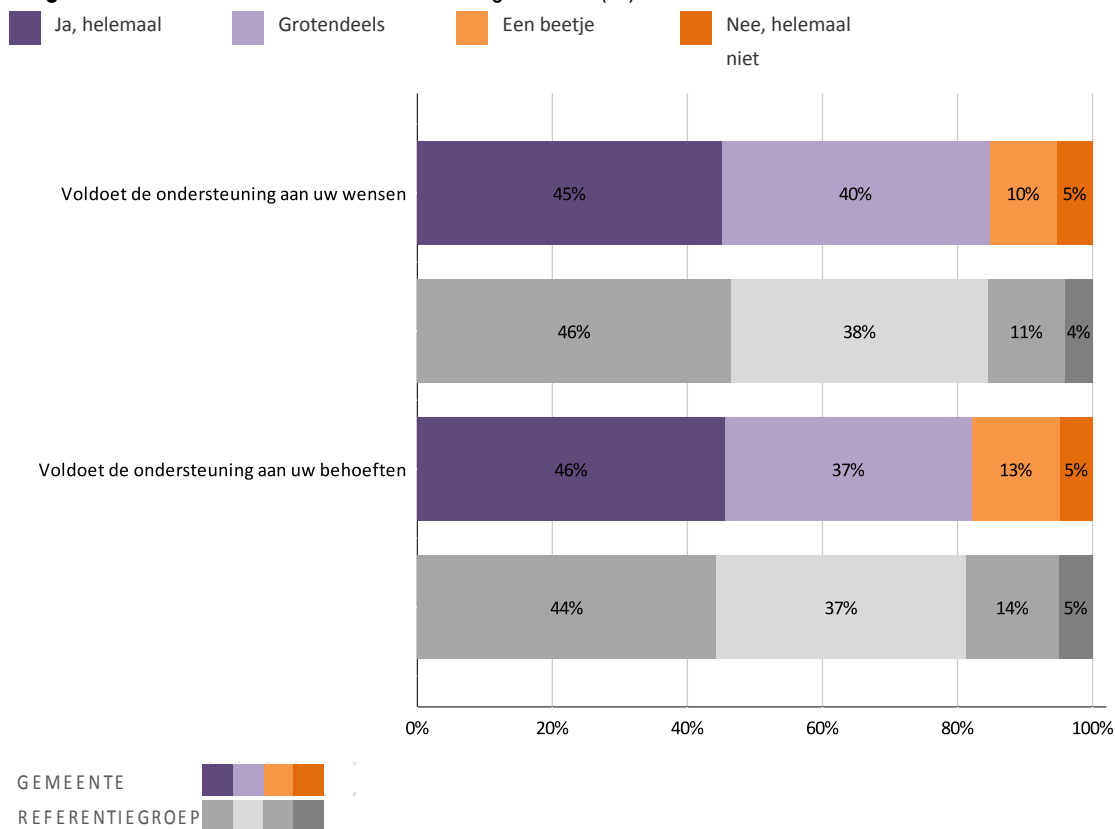
Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning.

Figuur 10 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



Van de respondenten vindt 78% de kwaliteit van de ondersteuning goed, 72% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. In de referentiegroep is dat respectievelijk 80% en 79%. Als het gaat om de kwaliteit, zijn cliënten met begeleiding bij structuur aanbrengen en hulp bij het huishouden het meest tevreden (82% en 80%).

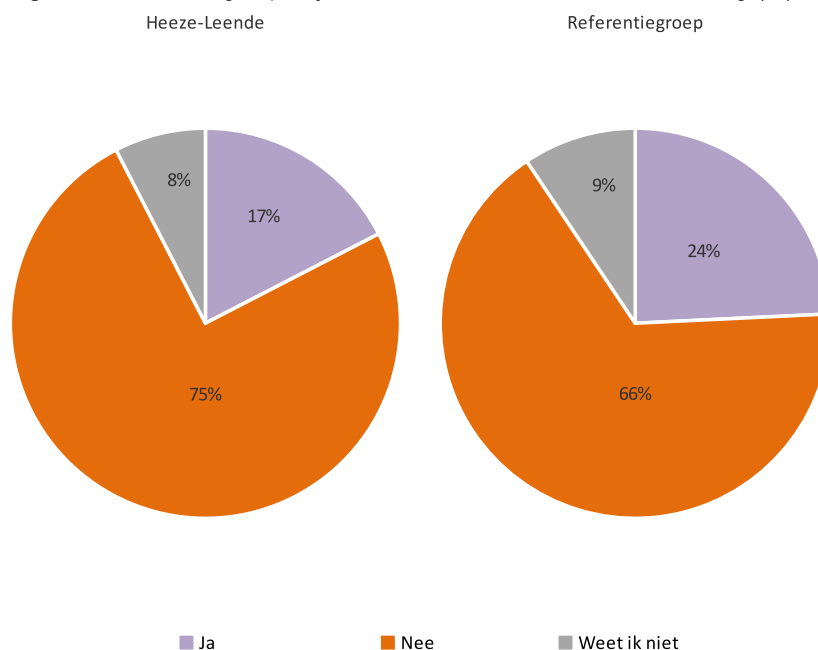
Figuur 11 Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



Voor 85% van de respondenten uit Heeze-Leende voldoet de ondersteuning aan hun wensen, voor 83% voldoet de ondersteuning aan hun behoeften. Dit resultaat komt overeen met de resultaten van de referentiegroep.

De volgende figuur laat zien bij hoeveel cliënten er in het afgelopen jaar iets veranderd is in de ondersteuning die men ontvangt.

Figuur 12 Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)

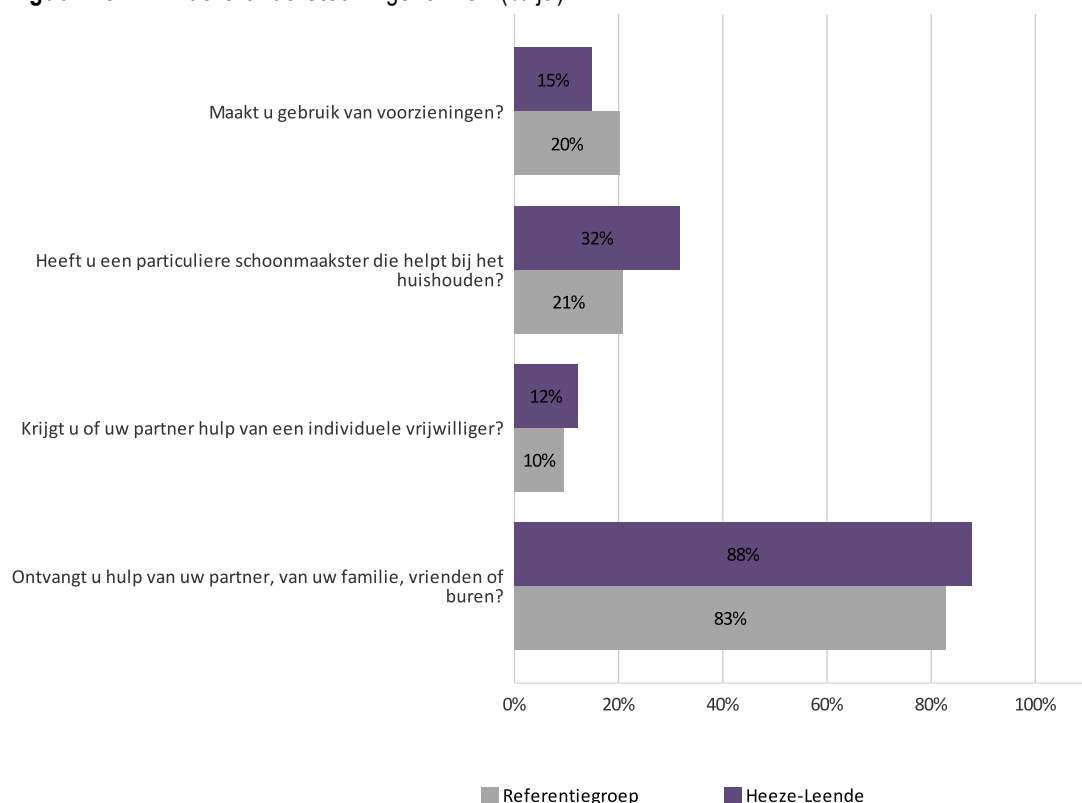


Een minderheid van de respondenten in Heeze-Leende heeft het afgelopen jaar veranderingen ervaren in de ondersteuning (17%).

3.3 Andere vormen van ondersteuning

Veel Wmo-cliënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om algemene voorzieningen, informele hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers, maar ook zelf ingekochte particuliere hulp. Tezamen geeft dit een totaal beeld van de zorgwaarde en het zorggebruik van Wmo-cliënten.

Figuur 13 Andere ondersteuningsvormen (% ja)



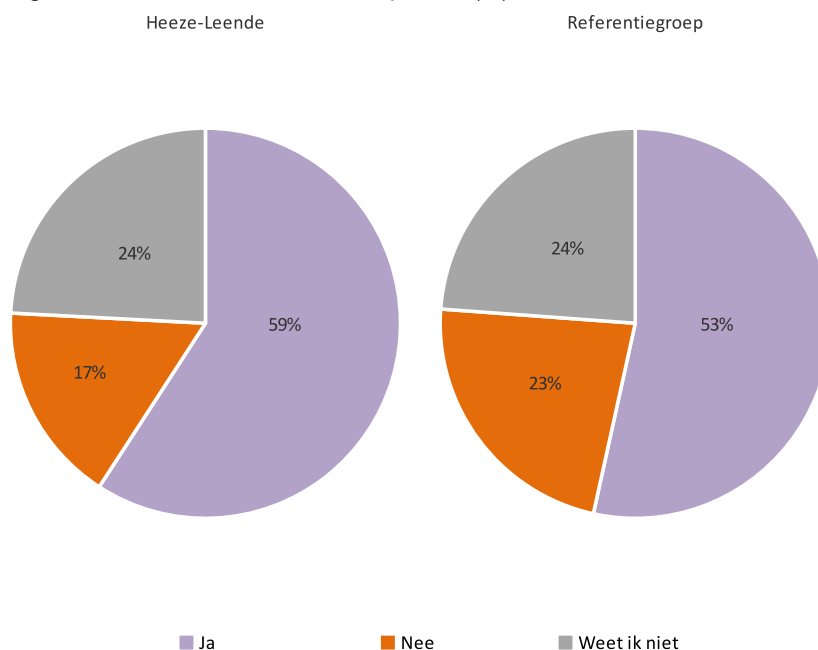
Wat opvalt, is dat de meerderheid van de respondenten hulp ontvangt van hun partner, familie, vrienden of burenen. Van algemene voorzieningen en hulp van vrijwilligers wordt minder gebruikgemaakt. Ongeveer een derde heeft een particuliere schoonmaakster.

Mantelzorgers

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis.

De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken.

Figuur 14 Kan de naaste de hulp aan? (%)



Van de respondenten in Heeze-Leende antwoordt 17% dat hun naaste de hulp niet aankan. In de referentiegroep is dat 23%.

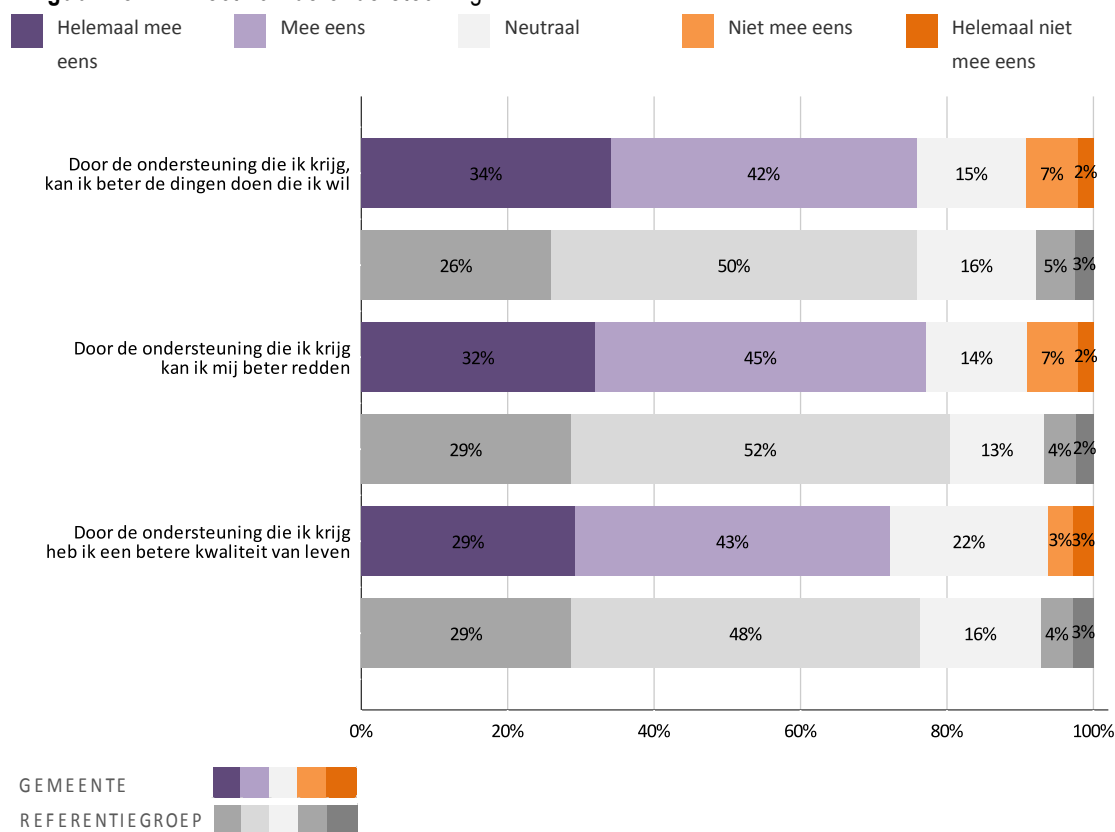
3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Gemeenten hebben in de nieuwe Wmo een bredere verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijke verkeer (participatie). Ook moeten zij een passende ondersteuning bieden waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (zelfredzaamheid).

Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie wordt gemeten via de ervaring van klanten met de volgende stellingen:

- Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.
- Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden.
- Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven.

Figuur 15 Effect van de ondersteuning

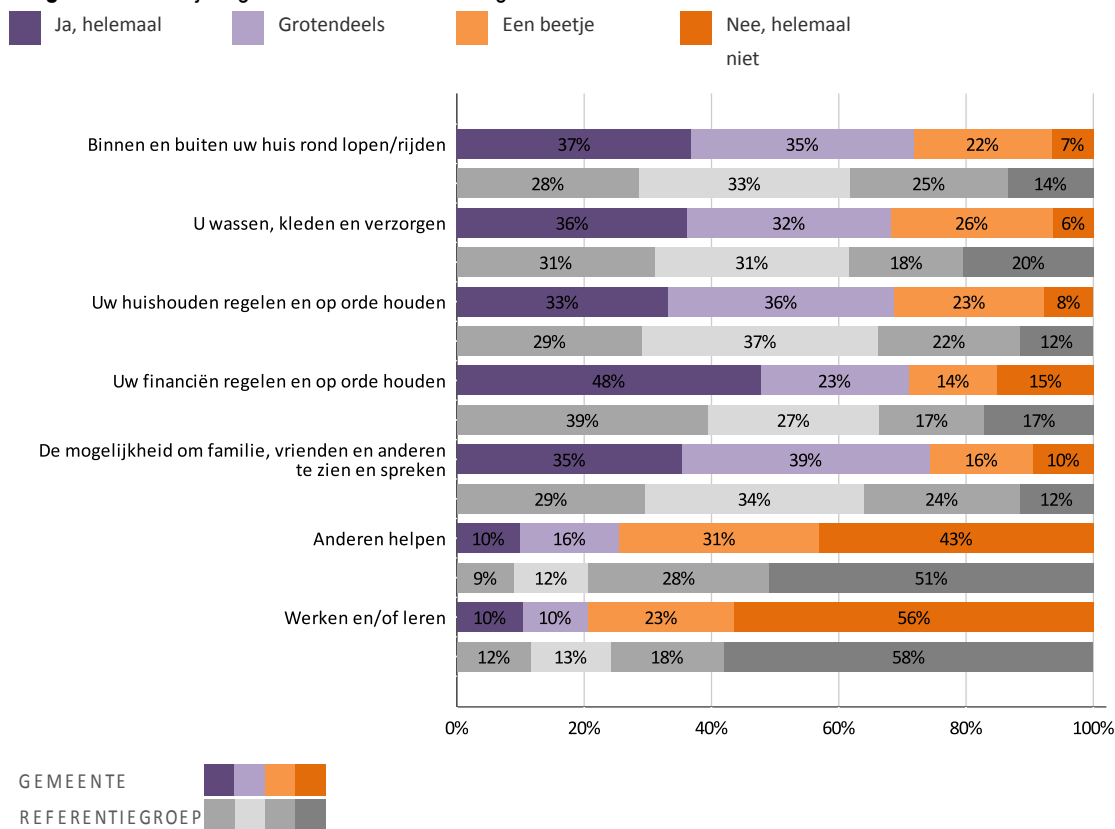


Het percentage respondenten dat het met de stellingen eens is, varieert tussen de 70% en 80%. Dat is ongeveer gelijk aan de percentages in de referentiegroep. De respondenten met geheugen- en oriëntatieproblemen of een verstandelijke beperking zijn het minder vaak eens met de stellingen.

Zelfredzaamheid en participatie zijn ook nader uitgewerkt in een onderverdeling van de algemene dagelijkse levensverrichtingen.

In de volgende figuur ziet u de uitkomsten van het ervaren effect van alle ondersteuning die cliënten ontvangen (zowel formeel als informeel) op deze verschillende aspecten van zelfredzaamheid en participatie.

Figuur 16 Bijdrage van de ondersteuning aan:



Zoals in de figuur te zien is, levert de ondersteuning voor een meerderheid een bijdrage aan aspecten van zelfredzaamheid en participatie. Anderen helpen en werken/leren zijn aspecten die wat achterblijven bij zowel de respondenten in Heeze-Leende als de respondenten in de referentiegroep.

Bijlage 1

Verantwoording

Het onderzoek is in het voorjaar van 2016 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Respondenten konden kiezen of zij de meegestuurde schriftelijke vragenlijst invulden of de online vragenlijst, waarvoor in de uitnodigingsbrief een uniek wachtwoord was opgenomen om toegang te krijgen tot de vragenlijst.

Respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC Onderzoek alle inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen, aangeschreven. Er is geen steekproef getrokken.

Er zijn 500 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 187 Wmo-cliënten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 37%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 35% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

Achtergrond cliënten

Tabel 1 Leeftijd respondenten (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
0 t/m 17	0%	1%
18 t/m 25	2%	2%
26 t/m 35	4%	3%
36 t/m 45	3%	4%
46 t/m 55	9%	7%
56 t/m 65	12%	11%
66 t/m 74	11%	15%
75+	59%	56%

De leeftijdsverdeling van de respondenten in Heeze-Leende en de referentiegroep komt ongeveer overeen. Meer dan de helft van de respondenten is 75 jaar of ouder.

Ook is gevraagd naar het opleidingsniveau. De uitkomst op die vraag geeft het volgende beeld.

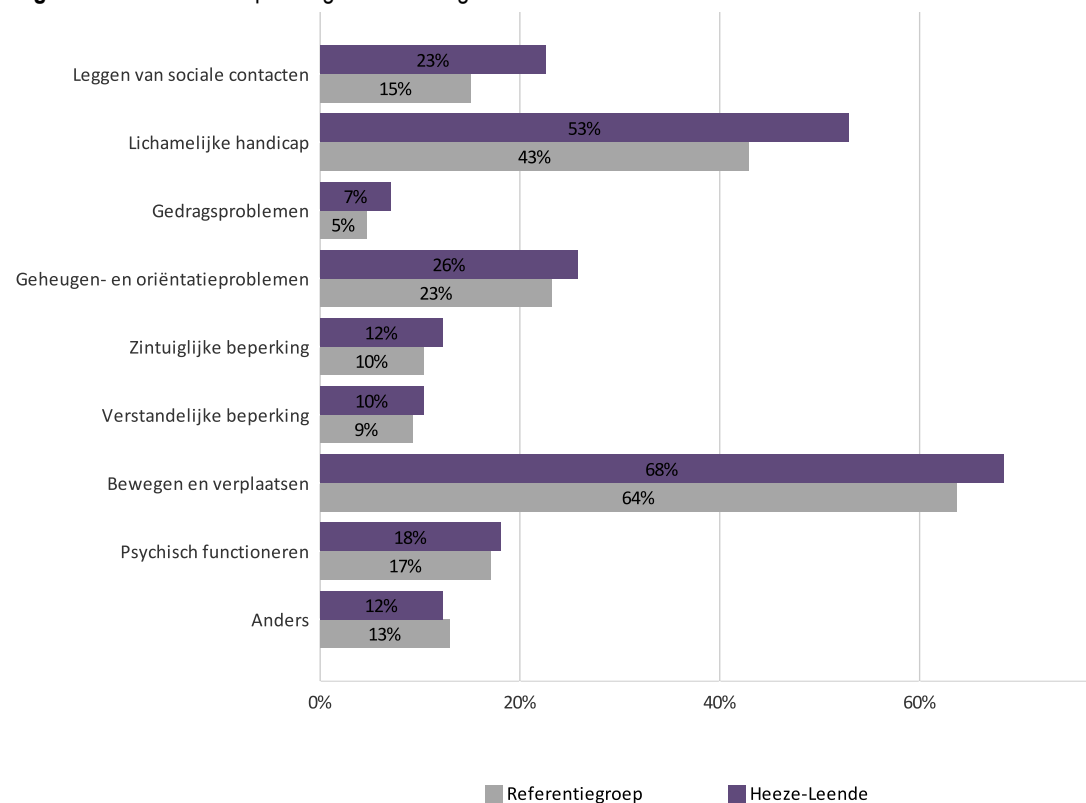
Tabel 2 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Lagere school/Basisschool	34%	35%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	13%	21%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	10%	13%
HAVO, MMS, HBS, VWO	9%	6%
MBO	15%	12%
HBO/Universiteit	11%	7%
Anders	8%	6%

63% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. Het gaat in de meeste gevallen om een partner, familielid of vriend. In de referentiegroep is dat 54%.

Op de vraag of de cliënt een beperking of aandoening heeft, antwoordt 93% 'ja' (referentiegroep 90%).

Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak (zie de volgende figuur).

Figuur 17 Soort beperking/aandoening

De respondenten ervaren de meeste beperkingen bij het bewegen en verplaatsen. Ook geeft een groot deel aan een lichamelijke handicap te hebben. De respondenten in Heeze-Leende lijken over het algemeen iets meer beperkingen/handicaps te hebben dan de respondenten in de referentiegroep.

Bij 'anders' vullen respondenten met name specifieke problemen in, bijvoorbeeld hartproblemen, dementie, epilepsie, autisme, nieuwe heup, et cetera.

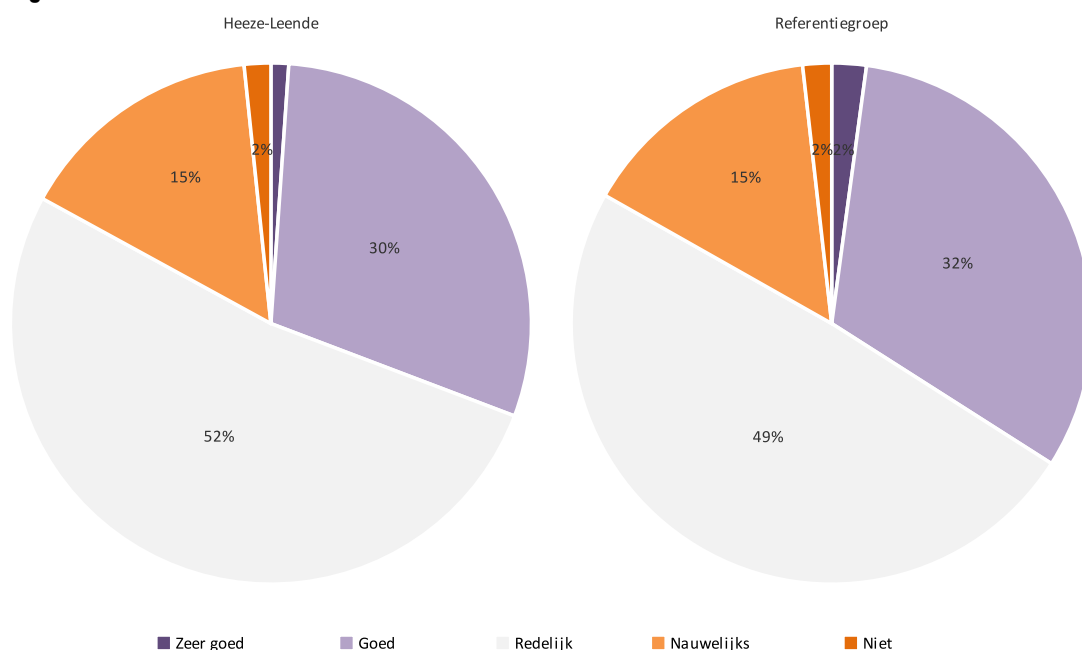
Aan de cliënt is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie van de respondenten eruit ziet.

Tabel 3 Woonsituatie respondenten (%)

	Uw gemeente	Referentiegroep
Ik woon zelfstandig	67%	74%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	14%	11%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	3%	4%
Ik woon in een tehuis/ instelling	8%	5%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	1%
Anders	6%	5%

Er wordt steeds vaker van burgers verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die burgers zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de cliënt financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u hieronder.

Figuur 18 Financieel kunnen rondkomen?



De resultaten van Heeze-Leende en de referentiegroep zijn nagenoeg gelijk. 82% kan (zeer) goed rondkomen. 2% kan niet rondkomen.

Opmerkingen

De laatste vraag van de verplichte tien vragen betreft een open vraag over opmerkingen over de ondersteuning. In de antwoorden wordt met name toegelicht waarom de respondent wel of niet tevreden is.

Een greep uit de reacties van tevreden respondenten:

- *'Ik heb een rolstoel met elektrisch aangedreven wielen. Werkt fantastisch.'*
- *'Compliment. U bent meedenkend, betrokken, luistert goed en tracht de zorg te bieden die men nodig heeft.'*
- *'Alles goed geregeld!'*

Enkele reacties van ontevreden respondenten:

- *'Het gesprek heeft voor mij niets opgeleverd.'*
- *'De ondersteuning is niet voldoende. Veel te weinig uren.'*
- *'Ik heb geen resultaat ondervonden, alles zelf moeten oplossen.'*

Bijlage 2

Tabellenbijlage

Deze bijlage bevat alle uitkomsten van het onderzoek. Het aantal respondenten in de referentiegroep is bij de eerste tien vragen hoger dan bij de rest van de modellijst, omdat er gemeenten zijn die alleen de vragenlijst met de tien vragen hebben gebruikt.

BLOK 1: Contact

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	72%	N=113	75%	N=4613
Ik werd snel geholpen %(helemaal)mee eens)	66%	N=116	72%	N=4656
De medewerker nam mij serieus %(helemaal)mee eens)	82%	N=113	84%	N=4644
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht %(helemaal)mee eens)	69%	N=104	73%	N=4339
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner				
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	38%	N=165	27%	N=5994

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed %(helemaal)mee eens)	78%	N=147	81%	N=5987
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag %(helemaal)mee eens)	71%	N=147	78%	N=5936

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Wat levert de ondersteuning mij op?				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	76%	N=141	76%	N=5684
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	77%	N=144	80%	N=5866
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	72%	N=144	76%	N=5816

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Contact				
Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?				
Ja	51%	N=172	38%	N=3019
Nee	44%	N=172	50%	N=3019
Weet ik niet	44%	N=172	50%	N=3019
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?				
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	31%	N=147	23%	N=2704
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	56%	N=147	65%	N=2704
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	52%	N=147	35%	N=2704
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	18%	N=147	9%	N=2704
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	20%	N=147	15%	N=2704
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	14%	N=147	8%	N=2704
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	18%	N=147	14%	N=2704
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	24%	N=147	19%	N=2704
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	12%	N=147	10%	N=2704
Anders (%ja)	23%	N=147	20%	N=2704
Redenen om naar de gemeente te gaan				
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	60%	N=73	47%	N=1191
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	52%	N=52	43%	N=964

Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	60%	N=53	55%	N=1470
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	72%	N=86	67%	N=1919
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?				
Ja	37%	N=174	48%	N=3989
Nee	60%	N=174	47%	N=3989
Weet ik niet	3%	N=174	5%	N=3989
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?				
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	68%	N=60	50%	N=1869
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	17%	N=60	10%	N=1869
Ja, iemand anders (%aangekruist)	32%	N=60	21%	N=1869
Nee (%aangekruist)	10%	N=60	27%	N=1869
Tevredenheid over cliëntondersteuner				
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)		N=6	84%	N=106
Bent u tevreden over:				
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	66%	N=62	77%	N=1844
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	76%	N=62	80%	N=1821
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	74%	N=62	71%	N=1797
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	72%	N=61	70%	N=1759

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente				
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?				
Rolstoel (%ja)	25%	N=171	15%	N=3276
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts) (%ja)	18%	N=171	17%	N=3276
Hulp bij het huishouden (%ja)	35%	N=171	61%	N=3276
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	20%	N=171	12%	N=3276
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	49%	N=171	40%	N=3276
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	6%	N=171	6%	N=3276
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	9%	N=171	11%	N=3276
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	16%	N=171	12%	N=3276
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	17%	N=171	14%	N=3276
Logeervoorziening/logeerhuis (%ja)	2%	N=171	1%	N=3276
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	2%	N=171	2%	N=3276
Anders (%ja)	13%	N=171	10%	N=3276
Kwaliteit van alle ondersteuning				
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	85%	N=131	85%	N=1996
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	82%	N=123	81%	N=1925
Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?				
Ja	17%	N=132	24%	N=2492
Nee	75%	N=132	66%	N=2492
Weet ik niet	8%	N=132	9%	N=2492

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Overige ondersteuning				
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	15%	N=148	20%	N=2181
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	32%	N=148	21%	N=2181
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	12%	N=148	10%	N=2181
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burens? (%ja)	88%	N=148	83%	N=2181
Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?				
Ja	59%	N=120	53%	N=1334
Nee	17%	N=120	23%	N=1334
Weet ik niet	24%	N=120	24%	N=1334

BLOK 7 Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie				
Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...				
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	72%	N=106	62%	N=1888
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	68%	N=94	62%	N=1616
uw huishouden regelen en op orde houden(% helemaal/grotendeels)	69%	N=115	66%	N=2125
uw financiën regelen en op orde houden(% helemaal/grotendeels)	71%	N=86	66%	N=1761
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken(% helemaal/grotendeels)	74%	N=105	64%	N=1981
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	25%	N=51	21%	N=926
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	21%	N=39	24%	N=883

BLOK 8: Over uzelf

	Uw gemeente	Aantal respondenten per vraag	Referentiegroep	Aantal respondenten per vraag
Over uzelf				
Bent u een man of een vrouw?				
Man	39%	N=179	32%	N=2801
Vrouw	61%	N=179	68%	N=2801
Wat is uw leeftijd?				
0 t/m 17	0%	N=181	1%	N=3729
18 t/m 25	2%	N=181	2%	N=3729
26 t/m 35	4%	N=181	3%	N=3729
36 t/m 45	3%	N=181	4%	N=3729
46 t/m 55	9%	N=181	7%	N=3729
56 t/m 65	12%	N=181	11%	N=3729
66 t/m 74	11%	N=181	15%	N=3729
75+	59%	N=181	56%	N=3729
Beperking of aandoening				
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	93%	N=175	90%	N=3305
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	23%	N=155	15%	N=2870
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	53%	N=155	43%	N=2870
Gedragsproblemen (% aangekruist)	7%	N=155	5%	N=2870
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	26%	N=155	23%	N=2870
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	12%	N=155	10%	N=2870
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	10%	N=155	9%	N=2870
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	68%	N=155	64%	N=2870
Psychisch functioneren (% aangekruist)	18%	N=155	17%	N=2870
Anders (% aangekruist)	12%	N=155	13%	N=2870
Wat is uw woonsituatie?				
Ik woon zelfstandig	67%	N=181	74%	N=3815

Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	14%	N=181	11%	N=3815
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	3%	N=181	4%	N=3815
Ik woon in een tehuis/instelling	8%	N=181	5%	N=3815
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	N=181	1%	N=3815
Anders	8%	N=175	6%	N=2630
Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?				
Lagere school/Basisschool	34%	N=175	35%	N=2630
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	13%	N=175	21%	N=2630
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	10%	N=175	13%	N=2630
HAVO, MMS, HBS, VWO	9%	N=175	6%	N=2630
MBO	15%	N=175	12%	N=2630
HBO/Universiteit	11%	N=175	7%	N=2630
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	31%	N=182	34%	N=3409
Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?				
Nee	38%	N=184	46%	N=3115
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	51%	N=184	41%	N=3115
Ja, van een hulp- of zorgverlener	8%	N=184	10%	N=3115
Ja, van iemand anders	3%	N=184	3%	N=3115



BMC | onderzoek

TELEFOON

070 - 310 3800

E-MAIL

info@bmconderzoek.nl

WEBSITE

www.bmconderzoek.nl

