

Rapport

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK WMO

Gemeente Purmerend
September 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
7500 AN Enschede1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer

2017/172

Datum

September 2017

Opdrachtgever

Gemeente Purmerend

Auteur(s)

Roy van der Hoeve, MSc.
Drs. Marion Holzmann

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Belangrijkste resultaten	5
1.1 Samenvatting	5
1.2 Belangrijkste conclusies en aanbevelingen.....	6
2. Inleiding.....	9
3. Contact over de Wmo	12
3.1 Contact gemeente	12
3.2 Contact over hulpvraag	13
3.3 Meest recente gesprek	14
4. Ervaringen met de ondersteuning.....	16
4.1 Ontvangen ondersteuning	16
4.2 Overige ondersteuning	18
4.3 Effecten van de ondersteuning	19
4.4 De eigen bijdrage	21
5. Vergelijking met referentiegroep en ontwikkeling in de tijd.....	23
Bijlage 1. Achtergrondgegevens	27
Bijlage 2. Uploadgegevens	29
Bijlage 3. Vragenlijsten.....	32



1

HOOFDSTUK

Belangrijkste resultaten



1. Belangrijkste resultaten

De gemeente Purmerend heeft begin 2017 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) laten uitvoeren om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van cliënten Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten met een (maatwerk)voorziening op grond van de Wmo. In totaal ontvingen 1.000 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 419 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 42 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

1.1 Samenvatting

Contact over de hulpvraag

- 3 van de 4 Wmo-clieñten hebben in het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente Purmerend over een hulpvraag. De meest genoemde reden om contact te zoeken was het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk, gevolgd door vervoerproblemen. Een deel was doorverwezen door de huisarts of de omgeving kon onvoldoende ondersteuning (meer) bieden. De meeste cliënten wisten vooraf waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Voor 30% kwam dit door eerdere ervaringen met de Wmo. 9% wist vooraf helemaal niet waar men moest zijn.
- Men is positief over de manier waarop de gemeente met de hulpvraag is omgegaan; de cliënten zijn goed te spreken over de mate waarin de medewerker de cliënt en de situatie serieus neemt. Ook de snelheid waarmee men is geholpen wordt gewaardeerd. De waardering hiervoor komt grotendeels overeen met 2015. Wel zijn Wmo-clieñten in Purmerend beter te spreken over deze aspecten dan in de landelijke referentiegroep¹.
- 24% van de cliënten is bekend met de mogelijkheid van het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid is niet anders dan in 2015 en de landelijke referentiegroep.
- 4 van de 10 Wmo-clieñten hadden in het afgelopen jaar een (keukentafel)gesprek met een medewerker van de gemeente Purmerend. In de meeste gevallen neemt men iemand mee naar dit gesprek, vaak is dit een naaste zoals een partner, kind of ouder. Over de meeste aspecten van het gesprek is men positief; met name de bejegening door de medewerker waardeert men. Ook over de gekozen oplossing is een meerderheid te spreken. Voor 1 van de 10 cliënten is dit niet het geval. Op alle onderdelen van het gesprek zijn Wmo-clieñten in Purmerend beter te spreken dan in de landelijke referentiegroep.

Kwaliteit van de ondersteuning

- Hulp bij het huishouden is de meest ontvangen vorm van Wmo-ondersteuning, gevolgd door een AOV-pasje en dagbesteding. Bij 27% van de cliënten is hulp bij het huishouden de enige voorziening. Bij respectievelijk 10 en 8% van de cliënten met een AOV-pasje en dagbesteding is dit het geval.
- De meeste Wmo-clieñten zijn tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen: de kwaliteit is goed en de ondersteuning voldoet aan de wensen en behoeften. Ook vindt een meerderheid de ondersteuning passend bij de hulpvraag. De tevredenheid ligt hoger dan in 2015, ook ten opzichte van de landelijke referentiegroep. Cliënten met huishoudelijke ondersteuning zijn het meest positief over de kwaliteit. Cliënten die dagbesteding ontvangen beoordelen deze het laagst.
- Naast Wmo-ondersteuning krijgen 6 van de 10 cliënten hulp op een andere manier. Vooral mantelzorg komt veel voor: 49% van de cliënten in Purmerend krijgt dit. Van hen geeft een kleine meerderheid aan dat hun mantelzorger deze zorg aankan. Bij 25% kan de mantelzorger dit niet goed (meer) aan.

¹ Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's Wmo voor 44 gemeenten in 2016 (n=16.984 cliënten). Deze gemeenten liggen verspreid over Nederland.

In Purmerend heeft een kleiner deel van de cliënten een mantelzorger, vergeleken met de landelijke referentiegroep (71%). Wel meent een groter deel dat hun mantelzorger deze zorg onvoldoende aan kan.

Effecten van de ondersteuning

- De ondersteuning die men krijgt is belangrijk en zorgt voor positieve effecten. 8 van de 10 cliënten zien verbeteringen op het gebied van zelfredzaamheid en zelfstandigheid en hebben een betere kwaliteit van leven. Wmo-clieënten die dagbesteding ontvangen zijn iets kritischer en zien minder vaak een verbetering. Op alle onderdelen ziet een groter deel van de cliënten een verbetering vergeleken met de referentiegroep. Ook zien meer cliënten in Purmerend een positief effect op de zelfredzaamheid en op de kwaliteit van leven dan in 2015.
- 7 van de 10 cliënten ervaren een positief effect van de ondersteuning op ten minste één leefgebied. Het overige deel ervaart dit (nog) niet.

De eigen bijdrage

- 3 van de 10 cliënten vinden de eigen bijdrage die zij moeten betalen voor hun Wmo-ondersteuning te hoog. Bij 41% leidt de optelsom van alle kosten tot financiële problemen binnen het huishouden. Voor 25% van de cliënten leidt dit tot het minder gebruikmaken van ondersteuning dan eigenlijk noodzakelijk is. Onder Wmo-clieënten met een rolstoel of scootmobiel ligt dit aandeel iets hoger.

1.2 Belangrijkste conclusies en aanbevelingen

Toegang moet ook duidelijk zijn voor toekomstige cliënten

Voor de cliënten is de toegang op orde; de overgrote meerderheid wist waar zij terecht konden voor hulp en ondersteuning. Een deel van hen komt via de huisarts (42%) en/of had hier al eerder mee te maken gehad (30%). Uiteraard betreft dit de groep die ondersteuning heeft (ontvangen). Onder de inwoners die momenteel (nog) geen ondersteuning hebben aangevraagd, kan dit anders zijn. Eventuele onbekendheid met de toegang kan een reden zijn om geen aanvraag te doen. Cliënten zullen ook niet altijd zelf op zoek gaan, maar laten dit bijvoorbeeld hun kinderen regelen. Die wonen niet altijd in de gemeente Purmerend, wat benadrukt om ervoor zorg te dragen dat de (online) informatie goed vindbaar is en blijft.

Ontvangen ondersteuning komt op prettige manier tot stand

Over het algemeen zijn Wmo-clieënten tevreden over de uitvoering van de Wmo in Purmerend. Men is vooral positief over de bejegening; het contact tussen de cliënt en de consulent in bijvoorbeeld het (keukentafel)gesprek is hierbij belangrijk. In vergelijking met vorig jaar is de waardering zelfs toegenomen en ook in vergelijking met de landelijke benchmark scoort de gemeente positief. Ook is een ruime meerderheid te spreken over de keuze van ondersteuning die gemaakt wordt in overleg met de cliënt. Van groot belang is om dit niveau te handhaven en de consulenten duidelijk te maken dat cliënten hun houding en inzet waarderen.

Effecten op vergroten zelfredzaamheid worden grotendeels gehaald

De ondersteuning is over het algemeen van goede kwaliteit en passend. Doel van de Wmo is het vergroten van de zelfredzaamheid. Dat wordt voor een groot deel van de cliënten gehaald, meer dan vorig jaar en ook meer dan landelijk. Voor 4% is er (nog) geen effect bereikt hierop.



Heb aandacht voor mantelzorgers

Naast Wmo-ondersteuning krijgt de helft van de cliënten in Purmerend zorg van hun partner, familie of iemand anders in hun eigen netwerk (mantelzorg). Volgens een kwart van deze cliënten kan hun mantelzorger momenteel de zorg niet (meer) aan. De rest kan dit wel of de cliënt heeft hier geen zicht op. Dit betekent niet dat dit zo zal blijven; het percentage mantelzorgers dat overbelast is of dreigt te raken kan toenemen. Kijkend naar het landelijke profiel van mantelzorgers zorgt men vooral voor (schoon)ouder(s).² Zij moeten vaak de zorg combineren met werk, een gezin en ook komt het voor dat ze niet in dezelfde gemeente wonen als de zorgbehoevende. 7% zorgt voor hun partner. Deze hulp is heel intensief (gaat 24 uur per dag door). Daarbij komt dat de mantelzorger zelf ook steeds ouder wordt en dus te maken kan krijgen met fysieke problemen.

Eigen bijdrage zorgt bij sommige groepen voor problemen

Bij 4 op de 10 cliënten leidt de optelsom van alle kosten gerelateerd aan de eigen bijdrage tot financiële problemen binnen het huishouden. Deze groep moet de gemeente in de gaten (blijven) houden, zeker als deze cliënten hierdoor ondersteuning gaan mijden.

Momenteel geldt dat voor bijna een kwart van alle cliënten de eigen bijdrage leidt tot het minder gebruikmaken van ondersteuning dan eigenlijk noodzakelijk is. Zij hebben deze ondersteuning dus wel nodig, maar doen dit niet vanwege de eigen bijdrage. Onder de groep met financiële problemen vanwege de eigen bijdrage ligt dit nog aanzienlijk hoger. Opvallend is dat cliënten met een rolstoel en/of scootmobiel dit gemiddeld vaker aangeven. Onder deze groep zijn er dus veel cliënten die van andere ondersteuning afzien vanwege de (te) hoge eigen bijdrage.

² SCP 2016-I: Aanbod van Arbeid.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding



De gemeente Purmerend wil weten hoe Wmo-cliënten in de gemeente de ondersteuning beoordelen die zij ontvangen en welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om hier inzicht in te krijgen heeft de gemeente een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit laten voeren. De gemeente Purmerend krijgt zo een beeld van de ervaringen van hun Wmo-cliënten op verschillende momenten in het proces van dienstverlening en ondersteuning. Dit biedt aanknopingspunten voor nadere verbetering van de dienstverlening op het gebied van de Wmo. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering en het aanleveren van het verplichte ceo aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Het cliëntervaringsonderzoek (ceo) biedt inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning die de gemeente haar burgers biedt. Sinds de invoering van de Wmo zijn de voorwaarden die het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) stelt aan klantmeting in het sociaal domein gewijzigd. Gemeenten zijn volgens artikel 2.5.1 van de Wmo 2015 verplicht jaarlijks een ceo te laten uitvoeren onder cliënten met een (maatwerk)voorziening. Het college dient de gegevens over de cliëntervaringen met de ondersteuning voor 1 juli van elk jaar te verstrekken.

Doel van het onderzoek

Het ceo Wmo geeft inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning die de gemeente haar burgers biedt in het kader van de Wmo. Het ceo levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) hulp en ondersteuning ervaren binnen hun gemeente.

Werkwijze en respons



Doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die in 2016 van de gemeente een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo hebben ontvangen.



In april 2017 ontvingen 1.000 aselect gekozen cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst, maar men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na 2 weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. In totaal vulden 419 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 42%, waarvan 88% de vragenlijst schriftelijk³ heeft ingevuld.

De gemeente Purmerend telt in totaal 4.751 unieke Wmo-cliënten. Met een absolute respons van 419 is dit voldoende om met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van 5%⁴ uitspraken te doen over de Wmo-cliënten met een maatwerkvoorziening in de gemeente Purmerend. Kijkend naar de leeftijd van respondenten is te zien dat deze grotendeels overeenkomt met de populatie. De laagste (tot 35 jaar) en hoogste leeftijdsgroep (75-plus) is iets oververtegenwoordigd, terwijl de middengroepen licht oververtegenwoordigd zijn.

LEEFTIJD	POPULATIE	RESPONS
t/m 34 jaar	%	5%
35-64 jaar	26%	30%
65-74 jaar	14%	17%
75 jaar eo.	51%	47%

³ In totaal had 40% hulp bij het invullen van de vragenlijst.

⁴ De nauwkeurigheidsmarge geeft aan welke afwijking de werkelijkheid kan hebben in vergelijking met de resultaten. Voor dit onderzoek bedraagt de nauwkeurigheidsmarge ongeveer 5%. Dit valt ook binnen de voorgeschreven marge van het ministerie van VWS voor dit onderzoek.



Kijkend naar de ondersteuningsvormen in de respons is te zien dat deze voor sommige voorzieningen afwijkt van de werkelijkheid. Huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding zijn oververtegenwoordigd, terwijl voor het pasje voor AOV en rolstoel het omgekeerde geldt. De overige voorzieningen komen grotendeels overeen met de populatie.

VOORZIENING	POPULATIE	RESPONS
Hulp huishouden	35%	48%
AOV	66%	27%
Rolstoel	22%	12%
Scootmobiel/fiets	15%	12%
Dagbesteding	12%	21%
Woonvoorziening	12%	8%
Vergoeding vervoer	1%	3%
Begeleiding	17%	13%
Beschermd wonen	1%	1%
Anders	8%	8%

Vragenlijst

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. In 2016 is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit 10 verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn in 2017 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd.

Gemeenten kregen wel de mogelijkheid vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Purmerend heeft ervoor gekozen om enkele vragen uit de modelvragenlijst toe te voegen plus een aantal vragen over de eigen bijdrage.

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% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- De uitkomsten staan weergegeven in tabellen en grafieken. Bij de titel van de betreffende tabel of grafiek staat tussen haakjes het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=). Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemd.
- Daar waar relevant worden de resultaten uitgesplitst naar achtergrondgegevens en getoetst op significantie. Dat wil zeggen dat het voor minimaal 95% zeker is dat de resultaten ook daadwerkelijk van elkaar verschillen en het gevonden verschil niet te wijten is aan toeval.
- De vragenlijsten bestonden voornamelijk uit gesloten vragen. Op één plaats in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt.

Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk gaan we in op de ervaringen van Wmo-cliënten over het contact omtrent de hulpvraag en het (keukentafel)gesprek. Vervolgens komen de ervaringen rondom de ontvangen ondersteuning aan bod, maar ook mantelzorg en de eigen bijdrage van cliënten. Tenslotte bespreken we de ontwikkelingen van deze ervaringen ten opzichte van vorig jaar en worden de resultaten waar mogelijk vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Wmo 2015⁵.



De resultaten worden door de gemeente Purmerend aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

⁵ Van de door I&O Research uitgevoerde ceo's Wmo voor 44 gemeenten in 2016 (n=16.984 cliënten). Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring.

3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de Wmo



3. Contact over de Wmo

3.1 Contact gemeente

In het afgelopen jaar had 75% van de Wmo-cliënten contact met de gemeente Purmerend in verband met een hulpvraag. Het overige deel had geen contact of het contact was langer geleden.

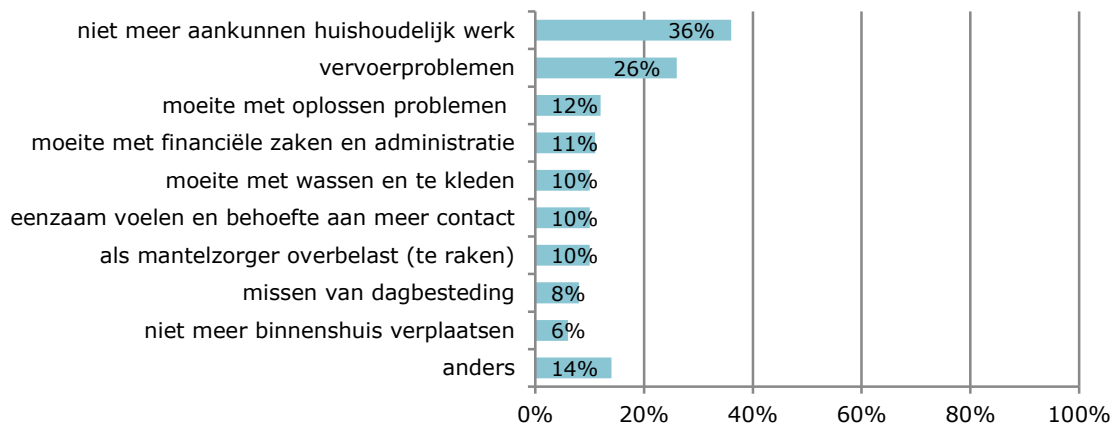
Problemen met uitvoeren van huishoudelijke taken meest genoemde aanleiding contact

De belangrijkste reden om contact te zoeken met de gemeente is voor 36% het niet (meer) aankunnen van het huishouden. Vervoerproblemen zijn voor 25% de reden en voor 15% is dit moeite met de financiële zaken/administratie of het oplossen van problemen. 1 van de 6 cliënten noemt iets anders dan een van de voorgestelde contactredenen, hieronder valt bijvoorbeeld de aanvraag van een bepaald product.

Figuur 3.1

Reden van contact met de gemeente (n=335)

Meerdere antwoorden mogelijk



Clïëntondersteuning bij 24% bekend

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om onafhankelijke cliëntondersteuning te krijgen. Dit bestaat uit informatie, advies en algemene ondersteuning, bijvoorbeeld door een medewerker van Stichting MEE. In totaal is 24% van de cliënten bekend met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

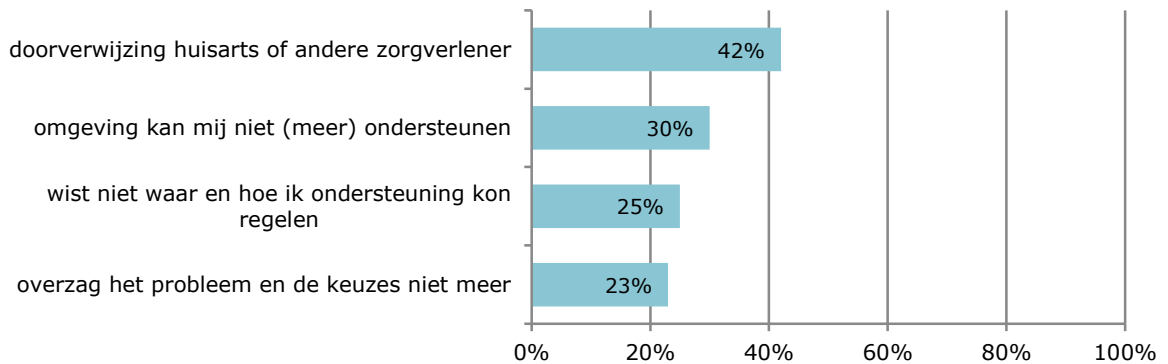
Deel van de cliënten is doorverwezen door huisarts of andere zorgverlener

Bij sommige cliënten spelen naast de bovengenoemde reden(en) andere dingen mee. Zo kreeg 42% een doorverwijzing van een huisarts of andere zorgverlener. Bij 3 van de 10 cliënten kon de omgeving geen voldoende ondersteuning (meer) bieden. 25% wist niet waar en hoe men de ondersteuning kon regelen en 23% overzag het probleem en de keuzes niet meer.

Figuur 3.2

Andere contactredenen (nmin=208)

Meerdere antwoorden mogelijk



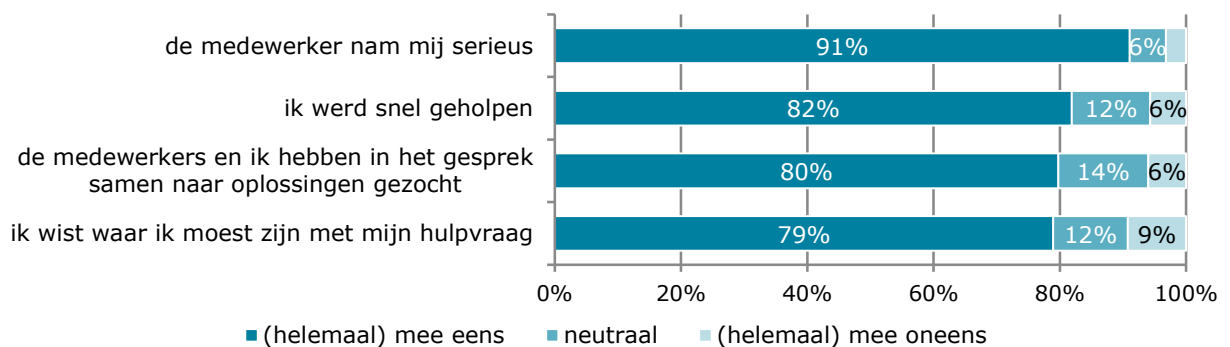
3.2 Contact over hulpvraag

Grootste deel van de cliënten is tevreden over het contact

Wmo-cliënten is gevraagd hoe men (de weg naar) het contact over de hulpvraag met de gemeente Purmerend ervaart. Dit betreft het contact tot een jaar geleden; cliënten voor wie het contact langer geleden was, zijn buiten beschouwing gelaten. Men is over het algemeen goed te spreken over dit contact en voelt zich vooral serieus genomen door de medewerker. 8 van de 10 cliënten werden snel geholpen en geven aan dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. Een even groot deel wist waar zij moesten zijn met de hulpvraag. Dit is echter niet bij iedereen het geval; 9% was hier vooraf (helemaal) niet mee bekend. Jongere Wmo-cliënten (tot 35 jaar) oordelen minder positief over de snelheid waarmee zij zijn geholpen dan ouderen. Ook geeft een relatief groot deel (19%) van hen aan dat er geen sprake was van een gezamenlijke zoektocht naar oplossingen met de medewerker.

Figuur 3.3

Stellingen over het contact met de gemeente (nmin=267)



3.3 Meest recente gesprek

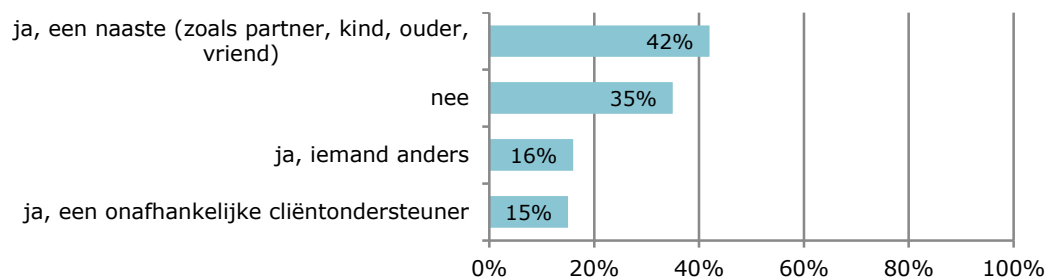
Bij meer dan de helft van de gevallen is er iemand extra bij gesprek

Van degenen die contact hadden in het afgelopen jaar had 39% een (keukentafel)gesprek met een medewerker van de gemeente Purmerend. Bij 65% was er tijdens dit gesprek iemand extra aanwezig. In de meeste gevallen was dit een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend. Bij 16% van de gesprekken was dit iemand anders en 15% maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Figuur 3.4

Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (n=175)

Meerdere antwoorden mogelijk

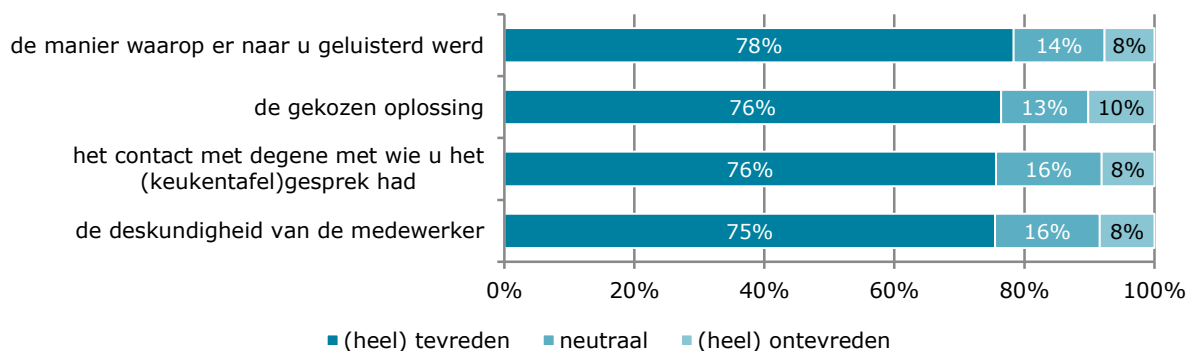


75% (heel) tevreden met de gekozen oplossing in gesprek

Over alle aspecten van het (keukentafel)gesprek is een meerderheid positief. Zo is 75% tevreden over de manier waarop er geluisterd wordt en over het contact met de gespreksvoerder. Ook over de deskundigheid en de uiteindelijke oplossing voor de hulpvraag is een even groot deel te spreken. Circa 1 van de 10 Wmo-cliënten is hierover minder tevreden.

Figuur 3.5

Tevredenheid over het gesprek (nmin=155)



Cliënten die gebruikmaken van cliëntondersteuning zijn hierover goed te spreken.

74% van de cliënten bij wie een onafhankelijke cliëntondersteuner aanwezig was bij het (keukentafel)gesprek⁶ is (heel) tevreden hierover.

⁶ Vanwege het kleine aantal cliënten (n=19) die hiervan gebruik maakte dient dit percentage vooral als indicatie.

4

HOOFDSTUK

Ervaringen met de ondersteuning



4. Ervaringen met de ondersteuning

4.1 Ontvangen ondersteuning

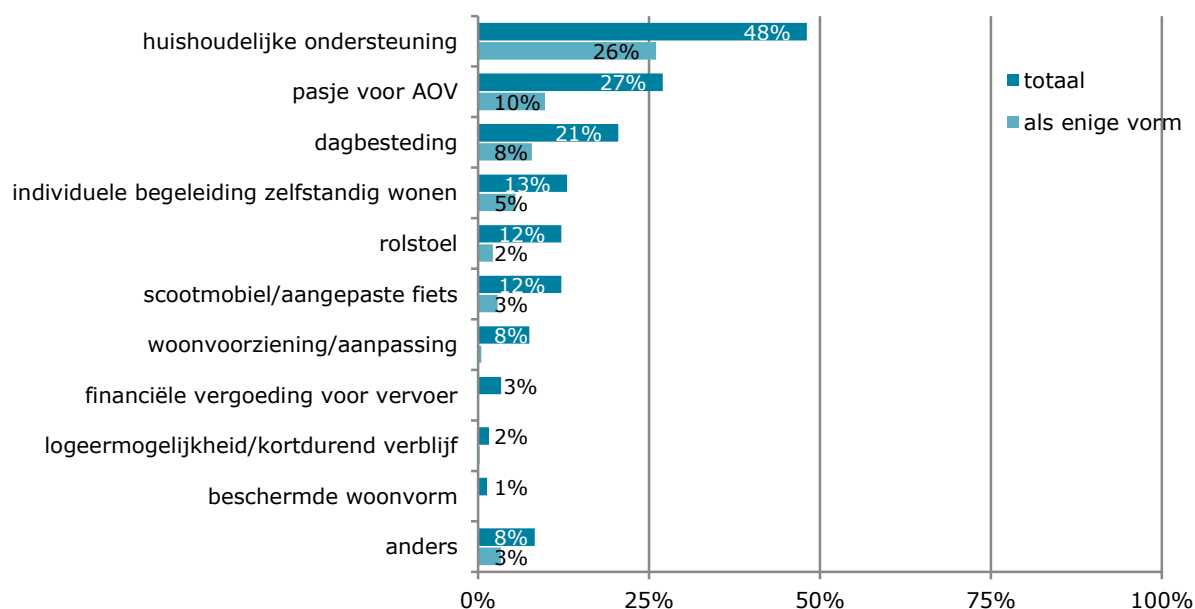
Hulp bij het huishouden is de meest ingezette ondersteuning

De ondersteuning vanuit de Wmo is bij 48% van de cliënten huishoudelijke ondersteuning, bij 26% is dit de enige vorm. 27% van de cliënten heeft een pasje voor AOV en 21% krijgt dagbesteding (bij respectievelijk 10% en 8% is dit de enige Wmo-ondersteuning die zij ontvangen). Een klein gedeelte ontvangt ondersteuning in de vorm van een logeermogelijkheid, kortdurend verblijf of een beschermde woonvorm. Bij 13% van de cliënten is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die zij ontvangen.

Figuur 4.1

Type ontvangen ondersteuning (n=385)⁷

Meerdere antwoorden mogelijk



⁷ Dit zijn de ondersteuningsvormen die respondenten aangeven te ontvangen. In werkelijkheid ligt de verhouding anders: pasje voor AOV (66%), huishoudelijke ondersteuning (35%), rolstoel (22%), dagbesteding (12%). Huishoudelijke ondersteuning en dagbesteding zijn oververtegenwoordigd, terwijl voor het pasje voor AOV en rolstoel het omgekeerde geldt.

Een meerderheid van de cliënten (58%) krijgt één vorm van ondersteuning, een derde (34%) ontvangt een combinatie van meerdere ondersteuningsvormen. Cliënten met de meest voorkomende vorm van ondersteuning (huishoudelijke hulp) krijgen daarnaast vooral een AOV-pasje (21%), gevolgd door dagbesteding en een rolstoel (zie tabel 4.1). (Een variatie van) deze 4 vormen van ondersteuning zien we ook bij de andere ondersteuningsvormen terug. Daarnaast valt de combinatie van rolstoel en scootmobiel en individuele begeleiding en dagbesteding op.

Tabel 4.1

Top 3 andere ontvangen ondersteuning

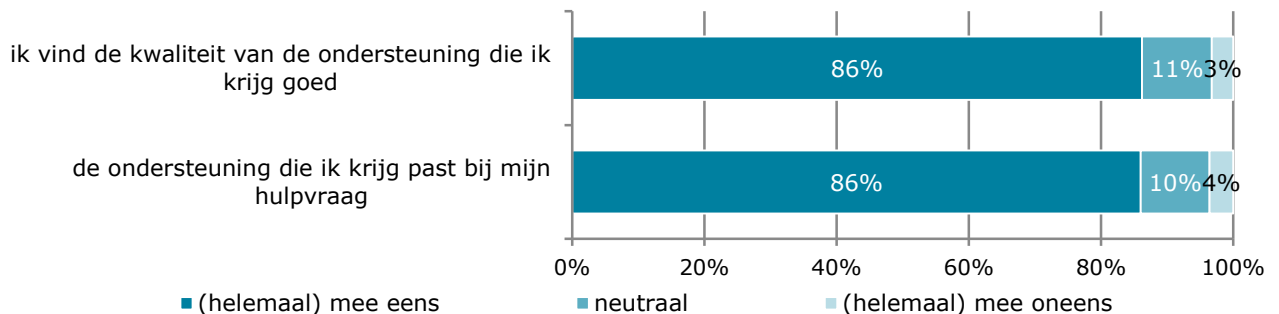
HUISHOUDELIJKE ONDERSTEUNING (HHB)	PASJE VOOR AOV	DAGBESTEDING	IND. BEGELEIDING	ROLSTOEL	SCOOTMOBIEL
Pasje voor AOV (21%) Dagbesteding (10%) Scootmobiel (9%)	HBH (37%) Rolstoel (18%) Scootmobiel (10%)	Ind. Begeleiding (24%) HBH (23%) Pasje voor AOV (10%)	Dagbesteding (38%) HBH (24%) Pasje voor AOV (10%)	Pasje voor AOV (40%) Scootmobiel (32%) HBH (28%)	HBH (34%) Rolstoel (32%) Pasje voor AOV (21%)

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

Men oordeelt doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning; 86% vindt deze goed en passend bij de hulpvraag die men heeft. Een kleine groep (3 tot 4%) is hier minder over te spreken. Cliënten tussen de 35 en 54 jaar oordelen iets minder positief over de kwaliteit. Wmo-cliënten met huishoudelijke ondersteuning beoordelen de kwaliteit van de ondersteuning het hoogst en cliënten met dagbesteding het laagst (respectievelijk 92% en 79% vindt de kwaliteit goed).

Figuur 4.2

Stellingen over de kwaliteit van ondersteuning (nmin=364)



Bij deel was er sprake van een verandering in de Wmo-ondersteuning

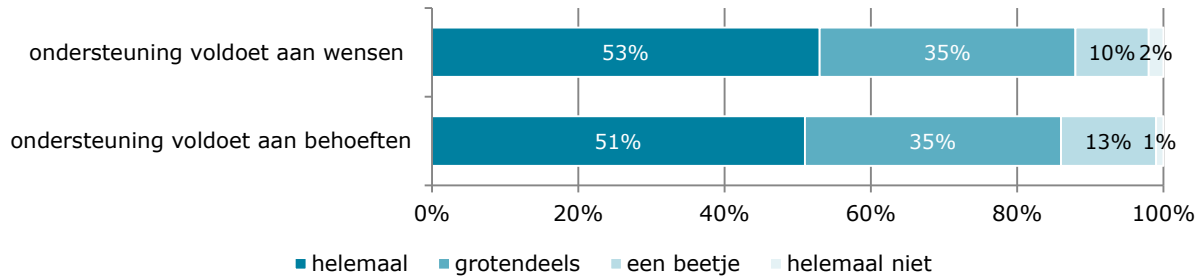
13% van de Wmo-cliënten had in het afgelopen jaar te maken met een verandering in de Wmo-ondersteuning die zij ontvangen.

Ondersteuning voldoet aan wensen en behoeften

Voor meer dan de helft van de cliënten voldoet de ondersteuning vanuit de Wmo helemaal aan hun wensen en behoeften. Bij 35% geldt dit 'grotendeels' en bij ongeveer 10% 'een beetje'. Bij enkele cliënten voldoet de hulp helemaal niet.

Figuur 4.3

Stellingen over het voldoen van de ondersteuning (nmin=306)



Opmerkingen over de ondersteuning:

- "Erg blij met de scootmobiel, weer vrijheid!"
- "De ondersteuning die ik verkrijg is van beperkte omvang."
- "Er zijn uren afgenomen, die wil ik terug."
- "Zonder de AOV-pas met indicaties zou ik weer volledig aan huis gekluisterd zijn."
- "Erg tevreden mee."
- "De ondersteuning die ik krijg helpt mij bij mijn verslechterende gezondheid."



4.2 Overige ondersteuning

Merendeel krijgt (ook) op andere manier ondersteuning

Naast ondersteuning van de gemeente krijgt 49% van de Wmo-clieënten (ook) hulp van hun partner, familie, vrienden of bureu. 8% heeft een particuliere schoonmaker in dienst en/of maakt gebruik van voorzieningen zoals klussendienst of een boodschappenservice. Bij 3% helpt een individuele vrijwilliger. Ruim 45% ontvangt geen aanvullende ondersteuning.

Overige ondersteuning

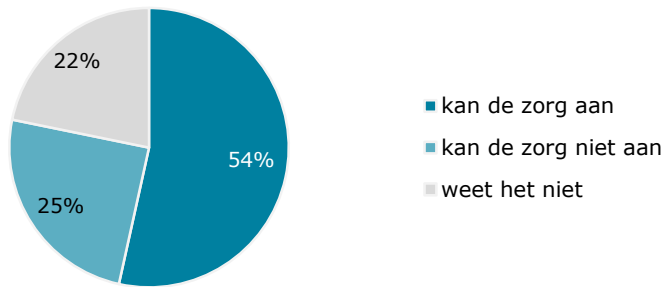
- Hulp van naasten 49%
- Klussendienst/boodschappenservice 8%
- Particuliere schoonmaker 8%
- Individuele vrijwilliger 3%

Kwart van de mantelzorgers kan de zorg niet (goed) aan

Van de cliënten die hulp ontvangen van naasten zoals partner, familie, vrienden en burens, geeft 54% aan dat deze mantelzorger de zorg naar hun idee aan kan. Een kwart zegt dat de mantelzorger dit niet goed aan kan en 22% weet dit niet.

Figuur 4.4

Aankunnen van de zorg door mantelzorger (n=199)



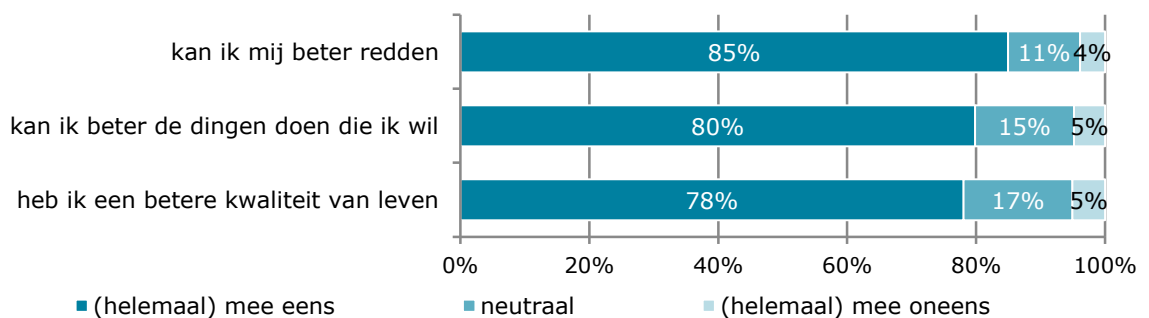
4.3 Effecten van de ondersteuning

Ondersteuning zorgt voor meer zelfredzaamheid en vrijheid bij cliënten

Cliënten geven aan dat zij positieve effecten ervaren als gevolg van de ondersteuning. Zo geeft 85% aan dat zij zich beter kan redden en 80% kan beter dingen doen die hij of zij wil. Door de hulp heeft 78% van de cliënten een betere kwaliteit van leven. 4 tot 5% ervaart deze effecten niet. Wmo-clieënten die dagbesteding ontvangen, zien minder vaak een verbetering op hun zelfredzaamheid, zelfstandigheid en kwaliteit van leven.

Figuur 4.5

Stellingen over de effecten van ondersteuning (nmin=352)

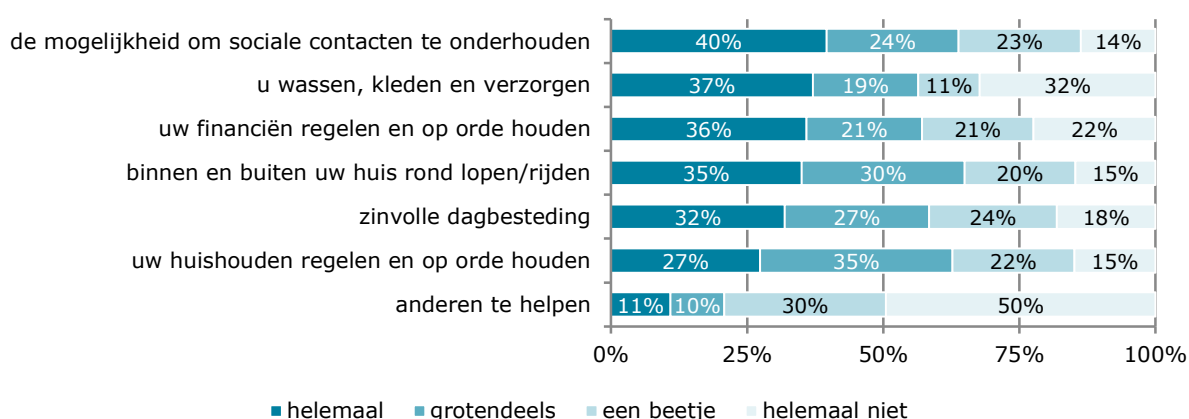


Merendeel ziet ten minste één positief effect als gevolg van de ondersteuning

Aan de cliënten zijn zeven mogelijke effecten op verschillende leefgebieden voorgelegd. 7 van de 10 cliënten ervaren (in enige mate) een positief effect op een of meer van deze leefgebieden. Bij het overige deel (29%) is hier (nog) geen effect zichtbaar. Cliënten met een rolstoel, een woningaanpassing of begeleiding bij zelfstandig wonen zien vaker een positief effect. Het effect is afhankelijk van de ondersteuning die men ontvangt (tabel 4.2). Bij 64% draagt de hulp bij aan het onderhouden van sociale contacten. Ruim de helft ziet een verbetering bij het wassen, kleden en verzorgen en het op orde houden van de financiën. Ook het verplaatsen binnen en buiten huis, het hebben van zinvolle dagbesteding en het op orde houden van het huishouden ervaart een even groot deel als een positief effect van de ondersteuning.

Figuur 4.6

Mate waarin ondersteuning of hulp bijdraagt aan... (nmin=101)



In onderstaande tabel staat een overzicht van de drie meest genoemde effecten als gevolg van de ondersteuning die men krijgt. Huishoudelijke ondersteuning heeft het meest effect op het onderhouden van het huishouden, al is dit niet bij iedereen van hen het geval. Pasje voor AOV, een rolstoel en scootmobiel zorgen er vooral voor dat cliënten zich beter kunnen verplaatsen binnen en buitenhuis, gevolgd door het onderhouden van sociale contacten. Dagbesteding en individuele begeleiding hebben het meest effect op het onderhouden van de financiën en op de tweede plaats voor het regelen en onderhouden van het huishouden.

Tabel 4.2

Top drie effecten van ondersteuning

	1	2	3
huishoudelijke ondersteuning	huishouden regelen en onderhouden (67%)	binnen en buiten huis rijden/lopen (43%)	sociale contacten onderhouden (41%)
pasje voor aov	binnen en buiten huis rijden/lopen (61%)	sociale contacten onderhouden (59%)	huishouden regelen en onderhouden (46%)
dagbesteding	financiën onderhouden (61%)	huishouden regelen en onderhouden (54%)	sociale contacten onderhouden (52%)
individuele begeleiding	financiën onderhouden (76%)	huishouden regelen en onderhouden (64%)	sociale contacten onderhouden (51%)
rolstoel	binnen en buiten huis rijden/lopen (93%)	sociale contacten onderhouden (69%)	wassen, kleden en verzorgen (59%)
scootmobiel	binnen en buiten huis rijden/lopen (87%)	sociale contacten onderhouden (79%)	wassen, kleden en verzorgen (44%)

4.4 De eigen bijdrage

3 op de 10 vinden eigen bijdrage te hoog

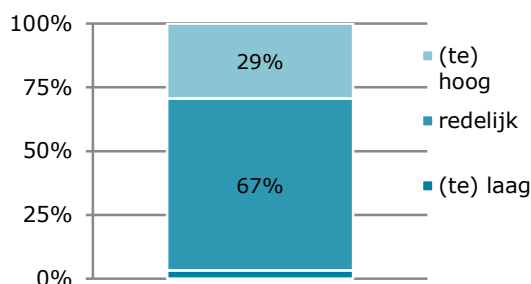
Voor de meeste Wmo-voorzieningen wordt een eigen bijdrage gevraagd. De maximale eigen bijdrage is onder andere gebaseerd op het inkomen van de cliënt. 3 van de 10 cliënten vinden de eigen bijdrage te hoog. Bij cliënten met huishoudelijke ondersteuning ligt dit iets lager (22%) en bij cliënten met een pasje voor AOV en dagbesteding iets hoger (respectievelijke 32 en 36%⁸). Een enkeling (3%) vindt dat de bijdrage wel hoger mag en de rest van de cliënten (67%) vindt deze redelijk. 36% geeft aan dat een eigen bijdrage minder dan € 17,50 per 4 weken een redelijk bedrag is om te betalen voor de totale Wmo ondersteuning. Voor 24% van de cliënten mag de eigen bijdrage tussen de € 17,50 en € 50 zijn en voor 8% € 50 of meer per 4 weken.

Redelijk bedrag dat cliënten bereid zijn te betalen voor eigen bijdrage (totale Wmo ondersteuning)

- Minder dan € 17,50 per vier weken (36%)
- € 17,50 - € 50 per vier weken (24%)
- Meer dan € 50 per vier weken (8%)
- Weet niet/niet van toepassing (31%)

Figuur 4.7

Ervaringen hoogte eigen bijdrage (n=306)

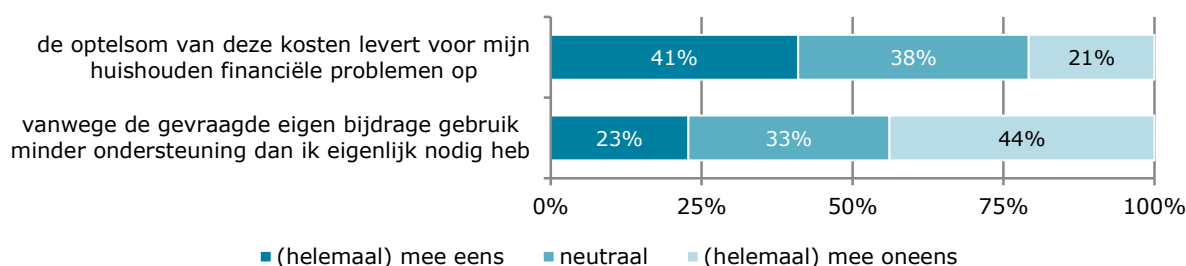


Een deel gebruikt minder ondersteuning dan noodzakelijk vanwege eigen bijdrage

Voor 41% van de cliënten leidt de optelsom van alle kosten gerelateerd aan de eigen bijdrage tot financiële problemen binnen het huishouden. Dit zijn vooral cliënten die niet of nauwelijks kunnen rondkomen. 2 op de 10 cliënten hebben geen probleem met de eigen bijdrage en het overige deel heeft geen uitgesproken mening hierover. Voor een kwart van de Wmo-clieënten zorgt de eigen bijdrage ervoor dat zij minder gebruik maken van ondersteuning dan eigenlijk noodzakelijk is. Onder cliënten waarbij de eigen bijdrage voor financiële problemen zorgt, geldt dit voor 45% van deze cliënten. Van de Wmo-clieënten met een rolstoel of een scootmobiel gebruikt een iets groter deel minder ondersteuning dan zij eigenlijk nodig hebben.

Figuur 4.8

Gevolgen eigen bijdrage (nmin=246)



⁸ Bij de overige ondersteuningsvormen ligt het aantal waarnemingen bij deze vraag te laag om betrouwbare uitkomsten te geven.

HOOFDSTUK

Vergelijking met referentiegroep en ontwikkeling in de tijd

5. Vergelijking met referentiegroep en ontwikkeling in de tijd

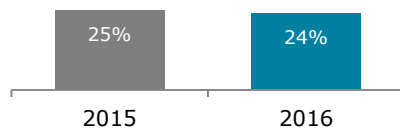
In dit hoofdstuk zoomen we in op de ontwikkeling ten opzichte van vorig jaar⁹ en maken we een vergelijking met de landelijke referentiegroep. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's Wmo voor 44 gemeenten in 2016, waar 16.984 cliënten hun ervaringen van 2015 deelden. Deze gemeenten liggen verspreid over Nederland.

Bekendheid cliëntondersteuning niet anders van vorig jaar

In totaal is 24% van de Wmo-clieënten in Purmerend bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit komt overeen met vorig jaar en met de referentiegroep (beide 25%).

Figuur 5.1

Bekendheid inschakelen onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



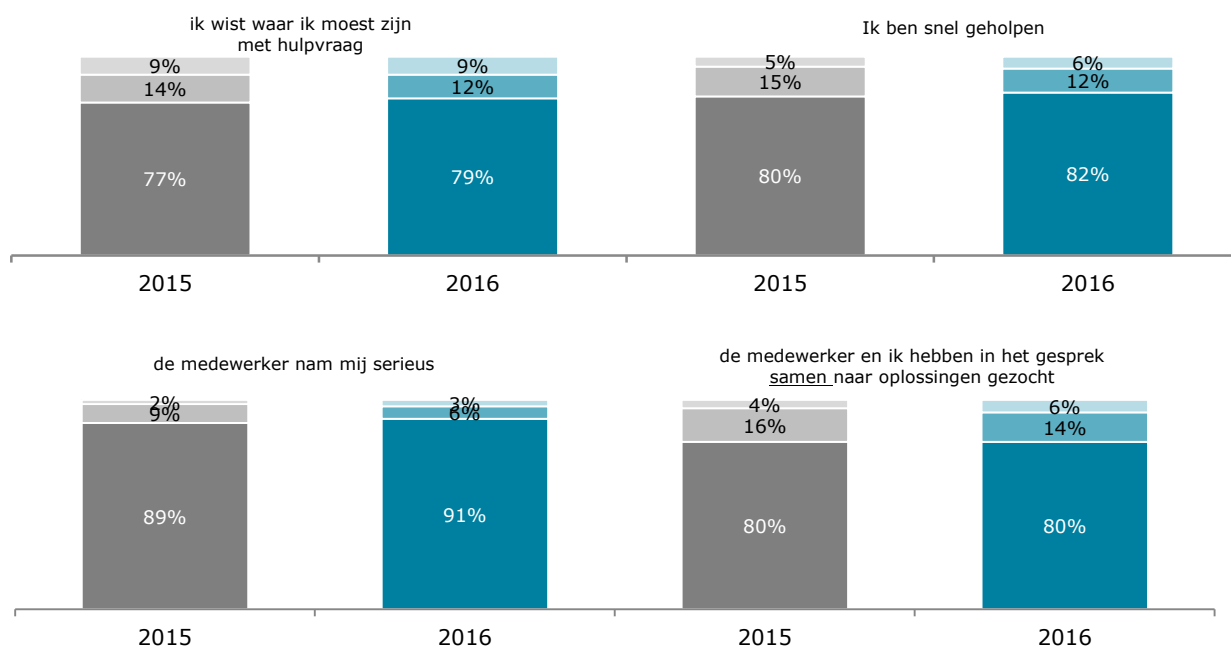
Clieënten zijn positiever over het contact ten opzichte van referentiegroep

De waardering voor het contact met de gemeente komt overeen met 2015. Op de meeste onderdelen is de tevredenheid onveranderd of iets hoger dan een jaar eerder. Wel scoort de gemeente Purmerend op alle aspecten van het contact beter dan de referentiegroep.

⁹ Resultaten van ceo Purmerend 2015 (bron: wsjg.nl).

Figuur 5.2

Stellingen over het contact met de gemeente

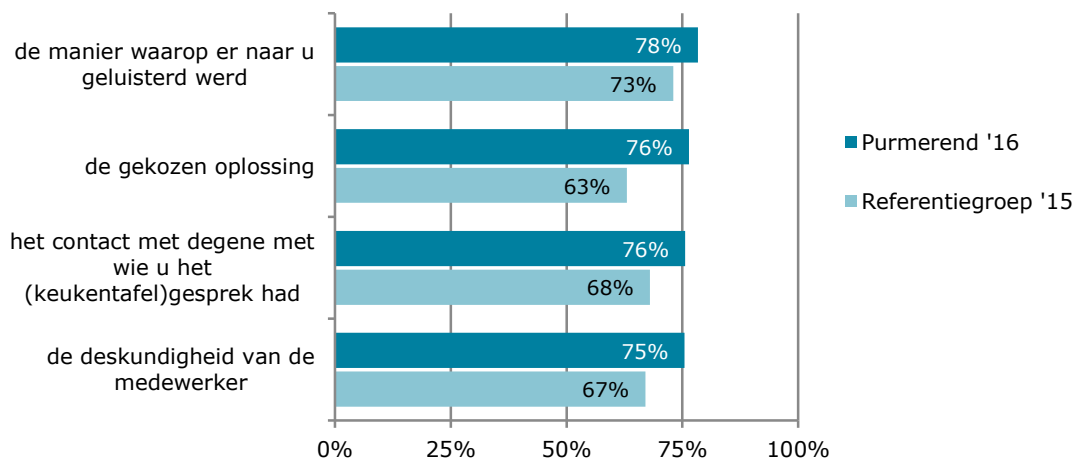


Keukentafelgesprek beter beoordeeld

Op alle onderdelen van het (keukentafel)gesprek scoort de gemeente Purmerend (iets) beter dan de referentiegroep. Vooral het verschil in tevredenheid over de gekozen oplossing valt op.

Figuur 5.3

Tevredenheid over het gesprek

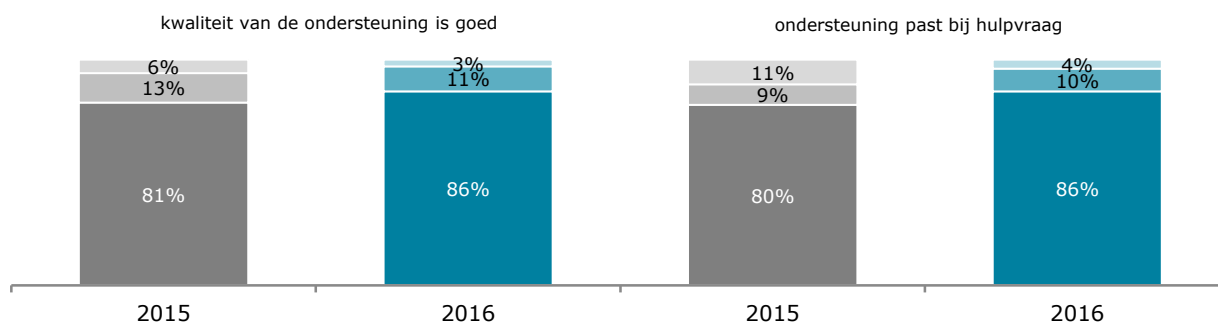


Hogere tevredenheid over de kwaliteit

Ten opzichte van 2015 zijn de Wmo-cliënten in Purmerend beter te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning en het aansluiten van de ondersteuning aan de hulpvraag. Ook scoort Purmerend op beide aspecten hoger dan de referentiegroep (respectievelijk 79% en 77% tevreden).

Figuur 5.4

Stellingen over de kwaliteit van ondersteuning



Groter deel mantelzorgers overbelast in Purmerend

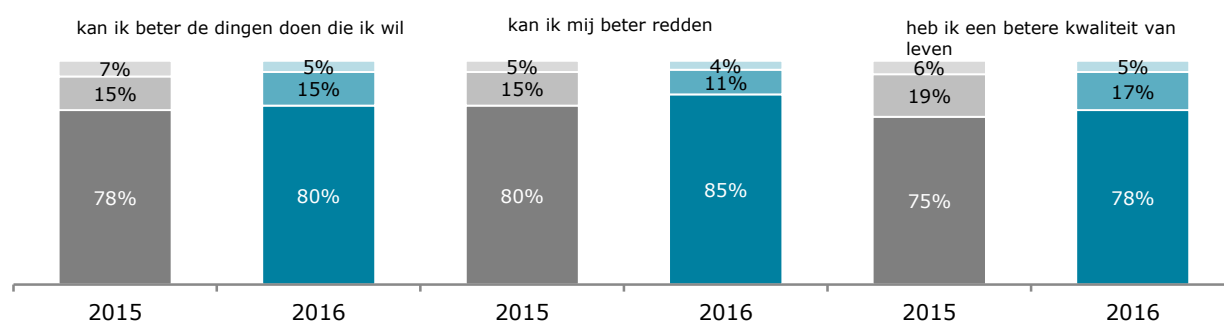
In de referentiegroep in 2015 kreeg 71% van de Wmo-cliënten (ook) hulp van een mantelzorger. In de gemeente Purmerend ligt het aandeel cliënten met een mantelzorger (49%) lager. Wel meent een iets groter deel (25%) dat hun mantelzorger deze zorg onvoldoende aan kan (referentiegroep: 20%).

Ondersteuning zorgt voor meer vrijheid en zelfredzaamheid bij cliënten

Vergeleken met vorig jaar is het aandeel cliënten dat een verbetering ervaart op het gebied van zelfredzaamheid iets toegenomen. Ook ervaren iets meer Wmo-cliënten een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning. Op alle onderdelen doet Purmerend het 4 tot 6 procentpunten beter dan in de referentiegroep.

Figuur 5.5

Stellingen over de effecten van de ondersteuning
door de ondersteuning...



1

BIJLAGE

Achtergrondgegevens



Bijlage 1. Achtergrondgegevens

Tabel 1

Respons naar achtergrondkenmerken

Geslacht		Inkomensniveau	
Man	37%	inkomen op bijstandsniveau	12%
Vrouw	63%	minimuminkomen	14%
		modaal inkomen	5%
		meer dan een modaal inkomen	1%
t/m 34 jaar	5%	alleen AOW	15%
35-54 jaar	16%	AOW en een groot pensioen	3%
55-74 jaar	32%	AOW en een klein pensioen	39%
75 jaar en ouder	47%	Weet niet/wil ik niet zeggen	11%
Woonsituatie		Hulp met invullen van vragenlijst	
Woont zelfstandig	80%	Nee	60%
Woont in een instelling	7%	Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	30%
Woont zelfstandig in een aangepaste woning	3%	Ja, van een hulp- of zorgverlener	8%
Woont in bij kinderen	2%	Ja, van iemand anders	2%
Woon bij ouders/verzorgers	1%		
Anders	7%		
Opleiding			
Laag	69%		
Middelbaar	23%		
Hoog	7%		
Beperking of aandoening			
Leggen van sociale contacten	13%		
Zintuigelijke beperking	8%		
Lichamelijk handicap	44%		
Verstandelijke beperking	9%		
Gedragsproblemen	6%		
Bewegen of verplaatsen	57%		
Geheugen- en oriëntatieproblemen	24%		
Psychisch functioneren	20%		
Anders	11%		
Mate van rondkomen			
Zeer goed	1%		
Goed	25%		
Redelijk	53%		
Nauwelijks	21%		
Niet	1%		

2

BIJLAGE

Uploadgegevens

Bijlage 2. Uploadgegevens

Dit onderliggende document behandelt de resultaten van de 10 verplichte vragen. De gemeente kan deze uitkomsten van het Wmo-onderzoek uploaden op de website van Waarstaatjegemeente.nl. De percentages zijn afgerond, waardoor er in vergelijking met de factsheet en het rapport kleine afrondingsverschillen kunnen ontstaan.

Contact

1. IK WIST WAAR IK MOEST ZIJN MET MIJN HULPVRAAG¹⁰	%
Helemaal eens	35%
Eens	44%
Oneens	6%
Helemaal oneens	3%
2. IK WERD SNEL GEHOLPEN	%
Helemaal eens	33%
Eens	49%
Oneens	5%
Helemaal oneens	1%
3. DE MEDEWERKER NEEMT MIJ SERIEUS	%
Helemaal eens	41%
Eens	50%
Oneens	2%
Helemaal oneens	1%
4. DE MEDEWERKER EN IK HEBBEN IN HET GESPREK SAMEN NAAR OPLOSSINGEN GEZOCHT	%
Helemaal eens	35%
Eens	45%
Oneens	5%
Helemaal oneens	1%
5. WIST U DAT U GEBRUIK KON MAKEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER?	%
Ja	24%

¹⁰ Het percentage 'neutraal' hoeft niet te worden ingevuld.

Kwaliteit ondersteuning

6. IK VIND DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG GOED	%
Helemaal eens	38%
Eens	48%
Oneens	2%
Helemaal oneens	1%

7. DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG PAST BIJ MIJN HULPVRAAG	%
Helemaal eens	35%
Eens	51%
Oneens	3%
Helemaal oneens	1%

Resultaat van ondersteuning

8. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK BETER DE DINGEN DOEN DIE IK WIL	%
Helemaal eens	29%
Eens	51%
Oneens	3%
Helemaal oneens	1%

9. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK MIJ BETER REDDEN	%
Helemaal eens	30%
Eens	55%
Oneens	2%
Helemaal oneens	2%

10. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG HEB IK EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN	%
Helemaal eens	32%
Eens	46%
Oneens	3%
Helemaal oneens	3%



3

BIJLAGE

Vragenlijsten



Bijlage 3. Vragenlijsten

