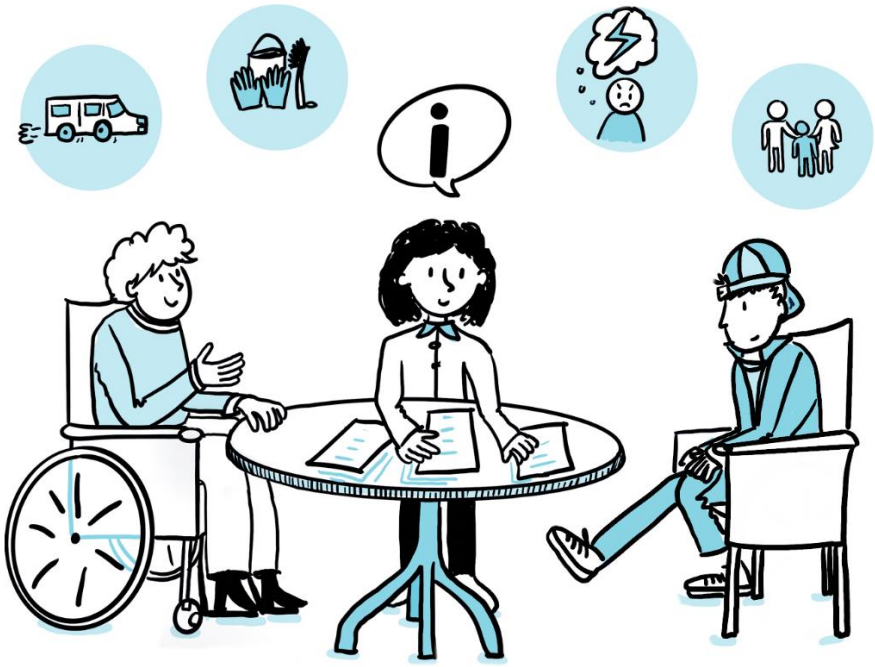
Rapport

CLIËNTERVARINGEN WMO OVER 2018

Gemeente Zaanstad
juni 2019



© Justjulie

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer
2019/099

Datum
Juni 2019

Opdrachtgever
Gemeente Zaanstad

Auteur(s)
Dinah Timmer, MSc.
Leon Heuzels, MSc.
Lisa Nannes, MSc.

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

2. Inleiding 7

3. Ervaringen met de ondersteuning 10

3.1 De hulpvraag 10

3.2 Omgaan met de hulpvraag 11

3.3 De ontvangen ondersteuning 13

3.4 Effect van de ondersteuning 16

Bijlage 1. Vragenlijst 19

1

HOOFDSTUK

Belangrijkste resultaten

1. Belangrijkste resultaten



De gemeente Zaanstad voerde in mei 2019 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2018 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 2.500 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 1.038 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 42 procent. Gemiddeld ligt de respons van een ceo Wmo tussen de 40 en 44 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Bekendheid toegang stabiel

Driekwart van de cliënten wisten in 2018 waar zij terecht konden met hun hulpvraag en voelden zich snel geholpen. De bekendheid met de toegang is even hoog als de voorgaande twee jaren. Een ruime meerderheid is positief over hoe de gemeente omgaat met de hulpvraag. Men voelt zich serieus genomen en er wordt in het gesprek samen met de cliënt naar een oplossing voor de hulpvraag gezocht.

Stabiele bekendheid cliëntondersteuner

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Drie op de tien Wmo-cliënten is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit aandeel is over de jaren heen stabiel.

Wmo-ondersteuning is van goede kwaliteit en past bij de hulpvraag

Acht op de tien Wmo-cliënten in Zaanstad zijn positief over de ondersteuning of voorziening die zij ontvangen. Men spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning die aansluit op de hulpvraag die men had. In de meeste gevallen is er geen verschil tussen de afgesproken en daadwerkelijke ontvangen zorg.

Meerderheid cliënten ervaart een verbetering door de Wmo-voorziening

Cliënten zien positieve effecten van de ondersteuning op hun eigen leven. Het gaat dan om verbetering op het gebied van zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden), zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil) en de kwaliteit van leven. Driekwart van de cliënten ziet een verbetering op zelfstandigheid en kwaliteit van leven. Acht op de tien kan zich beter redden door de ontvangen ondersteuning. Ten opzichte van vorig jaar is het aantal cliënten dat zelfstandigheid ervaart iets gedaald. Dit aandeel is daardoor op hetzelfde niveau als eerdere jaren.

Verschillende ervaringen bij sectoren, resultaatgebieden en SWT's

Tussen verschillende sectoren, resultaatgebieden en Sociaal Wijkteams (SWT's) zien we enkele verschillen in de uitkomsten. Een aantal verschillen komen bij alle uitkomsten terug. Zo zien we dat cliënten in de GGZ relatief minder tevreden zijn dan cliënten met een VVT-arrangement. Zij beoordelen de toegang tot hulp, de omgang met de hulpvraag en de kwaliteit van de ondersteuning wat minder goed en ervaren minder vaak zelfredzaamheid door de ontvangen ondersteuning. Bij 'sociaal en persoonlijk functioneren' als resultaatgebied zien we op veel vlakken ook een lagere tevredenheid dan bij andere resultaatgebieden.

2

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek

De gemeente Zaanstad is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Zaanstad verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt ontwikkelingen en trends inzichtelijk. I&O Research heeft in opdracht van de gemeente dit jaar het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Zaanstad aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid en/of de dienstverlening bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in het jaar voor de uitvoering van het onderzoek in het kader van de Wmo een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. De doelgroep voor dit onderzoek zijn dus cliënten die in 2018 van de gemeente Zaanstad een maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2018 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.

In mei 2019 ontvingen 2.500 Wmo-cliënten uit Zaanstad een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. In totaal vulden 1.038 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 42 procent. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (86%). De rest (14%) vulde de vragenlijst online in.

Vragenlijst

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit een beschikbare modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Zaanstad heeft ervoor gekozen om ook vragen op te nemen over de ontvangen ondersteuning. Bijlage 1 laat de gebruikte vragenlijst zien.

Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking met voorgaande jaren
Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procentpunt of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Ook beschrijven wij over de resultaten van 2018 significante verschillen tussen sectoren, resultaatgebieden en Sociaal Wijkteams (SWT's).

Tabel 2.1
Overzicht sectoren en resultaatgebieden inclusief N[1]

SECTOREN	N	RESULTAATGEBIEDEN	N	SOCIAAL WIJKTEAMS	N
Beschermd wonen	25	Dagbesteding	37	Assendelft Zuid/Noord, Westzaan	98
GGZ-arrangement	127	Ondersteuning en regie bij voeren van een huishouden	613	Krommenie Oost/West	131
GZ-arrangement	58	Sociaal en persoonlijk functioneren	116	Nieuw West, Rooswijk, Westerkoog	128
PGB	40	Vervoer	29	Oud Zaandijk en Oud Koog aan de Zaan	56
Vervoersvoorziening	125	Overig	15[2]	Pelders- en Hoornseveld	109
VVT-arrangement	624	Onbekend	229	Poelenburg	48
Woonvoorziening	39			Rosmolenwijk	105
				Wormerveer	101
				Zaandam Noord en Kogerveld	78
				Zaandam West en Oude Haven	105
				Zaandam Zuid	79

Benchmark
De ervaringen van de cliënten in Zaanstad worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo van de afgelopen drie jaren. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten over 2015 (n=16.984 cliënten), 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016 en 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. In het najaar van 2019 stuurt I&O Research naar al haar klanten een benchmarkrapport met de landelijke uitkomsten over 2018.



De resultaten worden namens de gemeente Zaanstad door I&O Research aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om (meerjarige) vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

[1] Door het laag aantal respondenten bij de sectoren beschermd wonen, GZ-arrangement, PGB en woonvoorziening moeten de resultaten bij deze sectoren als indicatief worden gezien. Hetzelfde geldt voor de resultaatgebieden dagbesteding, financiën en vervoer alsook voor de wijkteams Oud Zaandijk en Oud Koog aan de Zaan en Poelenburg.
[2] De categorie 'resultaatgebied overig' bestaat uit cliënten met aanvullende ondersteuning, financiën, kortdurend verblijf en ondersteuning zelfzorg. Een verdere analyse van deze is groep niet mogelijk.

3

HOOFDSTUK

Ervaringen met de ondersteuning

3. Ervaringen met de ondersteuning

3.1 De hulpvraag

De ondervraagde Wmo-cliënt in Zaanstad. Over wie hebben we het?

- Man: 29%
- Vrouw: 71%

- t/m 34 jaar: 5%
- 35-54 jaar: 11%
- 55-74 jaar: 27%
- 75 jaar en ouder: 57%

- Woont alleen: 70%
- Woont alleen met kinderen: 3%
- Samenwonend: 19%
- Samenwonend met kinderen: 3%
- Woont in bij kinderen: 0%
- Woont in bij ouder(s)/verzorger(s): 3%
- Anders: 3%

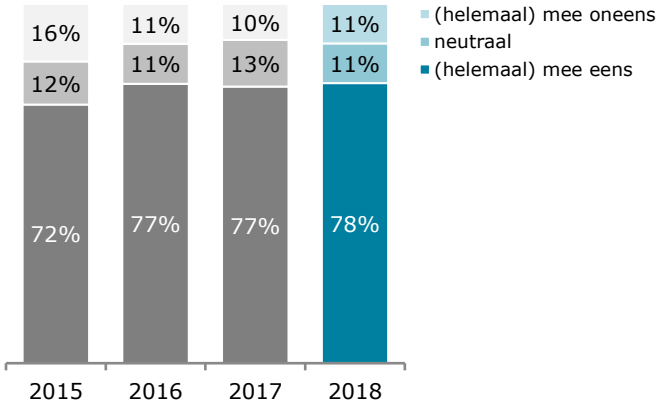
Bekendheid toegang stabiel

Ruim driekwart van de cliënten wisten in 2018 waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Elf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en nog eens 11 procent was hier niet mee bekend. Dit beeld komt overeen met de voorgaande twee jaren. Ten opzichte van 2015 is de toegang beter te vinden. De bekendheid tot de toegang in Zaanstad komt overeen met de landelijke cijfers.

In de landelijke benchmark wist 76 procent in 2017 waar men terecht kon met een hulpvraag. Dit komt overeen met 2016 (75%) en ligt hoger dan het jaar daarvoor (72%).

Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag

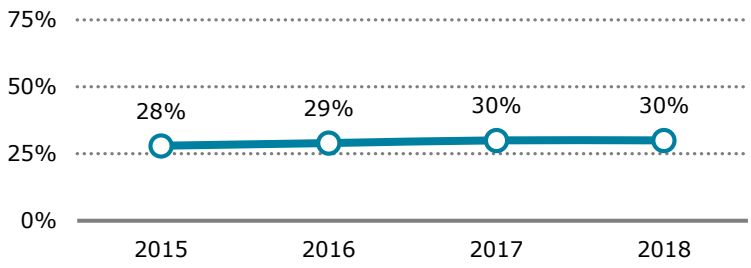


Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning stabiel

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. In Zaanstad is 30 procent bekend met deze mogelijkheid. Dit is iets lager dan de landelijke benchmark. De bekendheid in Zaanstad is ten opzichte van voorgaande jaren gelijk gebleven.

Figuur 3.2

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



Een op de drie cliënten in de landelijke benchmark was in 2017 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2016 (31%) en 2015 (25%).

72% van alle Wmo-cliënten in Zaanstad voelt zich snel geholpen. Dit is vergelijkbaar met 2017 (74%) en 2015 (72%), maar iets lager dan in 2016 (75%). De ervaren snelheid waarmee men is geholpen in Zaanstad komt overeen met die van het landelijke.

In de referentiegroep geeft bijna driekwart van de Wmo-cliënten (74%) aan snel te zijn geholpen. Dit is vergelijkbaar met 2016 (73%) en toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).

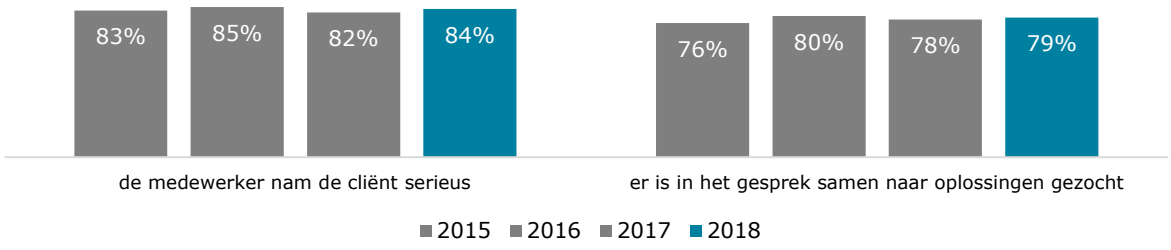
3.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënt in Zaanstad voelt zich serieus genomen

De cliënten zijn positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ongeveer acht op de tien cliënten merken op dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. Alleen in 2015 was dit bij minder gesprekken het geval (76%). Een meerderheid van 84 procent van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen. Deze tevredenheid is door de jaren heen stabiel gebleven en komt overeen met de landelijke cijfers.

Figuur 3.3

Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



Cliënten in de landelijke benchmark geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2017 beter gaat ten opzichte van de twee jaren ervoor. Men voelt zich meer serieus genomen, dit was in 2015 81 procent en is gestegen naar 85 procent in 2017. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 77% in 2017). De resultaten in 2017 zijn vergelijkbaar met 2016, toen voelde 84 procent van de cliënten zich serieus genomen en gaf 76 procent aan dat er samen naar oplossingen werd gezocht.

Verschillen in de ervaring van de toegang bij sectoren en resultaatgebieden

Tabel 3.1 geeft de resultaten van de vier bovengenoemde stellingen per sector weer. Resultaten van sectoren waarbij de groepen klein zijn, zijn indicatief. Dit geldt ook voor kleine groepen binnen resultaatgebieden en Sociaal Wijkteams. Indien men de sectoren met indicatieve sectoren buiten beschouwing laat, zijn cliënten binnen de GGZ over het algemeen minder tevreden dan cliënten met een VVT-arrangement. Zij weten minder vaak waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag en zijn minder snel geholpen. Cliënten met een VVT-arrangement beoordelen de toegang daarentegen relatief beter. Op alle vlakken zijn deze cliënten meer tevreden dan cliënten binnen de GGZ. Ook voelen ze zich sneller geholpen dan alle andere sectoren. Als we inzoomen op de verschillende resultaatgebieden (tabel 3.2) zijn Wmo-cliënten die vallen onder 'sociaal en persoonlijk functioneren' relatief minder te spreken over de toegang tot hulp en omgang met de hulpvraag.

Tabel 3.1

Overzicht stellingen m.b.t. toegang naar de hulp verdeeld naar sector (% (helemaal) eens)[3]

SECTOR	BESCHERMD WONEN	GGZ	GZ	PGB	VERVOER	VVT	WOONVOORZIENING
Bekend waar men moet zijn met de hulpvraag	75%	61%	61%	89%	76%	84%	71%
Cliënt is snel geholpen	53%	66%	66%	59%	64%	78%	68%
Medewerker nam cliënt serieus	75%	77%	80%	67%	82%	89%	81%
Samen naar een oplossing gezocht	76%	71%	80%	64%	77%	83%	79%

Tabel 3.2

Overzicht stellingen m.b.t. toegang naar de hulp verdeeld naar resultaatgebied (% (helemaal) eens)[4]

RESULTAATGEBIED	DAG-BESTEDING	ONDERSTEUNING BIJ VOEREN VAN HUISHOUDEN	SOCIAAL EN PERSOONLIJK FUNCTIONEREN	VERVOER
Bekend waar men moet zijn met de hulpvraag	82%	82%	60%	67%
Cliënt is snel geholpen	77%	78%	64%	65%
Medewerker nam cliënt serieus	93%	88%	75%	86%
Samen naar een oplossing gezocht	83%	83%	71%	81%

Ook zijn verschillen tussen Sociaal Wijkteams zichtbaar

Ook binnen de Sociaal Wijkteams komen enkele verschillen naar voren (zie tabel 3.3). In verhouding voelen cliënten in Zaandam Zuid, Poelenburg en Krommenie Oost/West zich minder snel geholpen dan in Oud Zaandijk en Oud Koog aan de Zaan en in Rosmolenwijk. In Zaandam Noord en Kogerveld voelt men zich erg serieus genomen, dit verschil is groot vergeleken met cliënten in Zaandam West en Oude Haven. Laatstgenoemden zijn ook minder te spreken over het gezamenlijk zoeken naar een oplossing.

Tabel 3.3

Overzicht stellingen m.b.t. toegang naar de hulp verdeeld naar wijkteam (% (helemaal) eens)[5]

SOCIAAL WIJKTEAM	ASSENDELFT ZUID/NOORD, WESTZAAN	KROMMENIE OOST/WEST	NIEUW WEST, ROOSWIJK, WESTERKOOG	OUD ZAANDIJK EN OUD KOOG AAN DE ZAAN	PELDERS- EN HOORNSEVELD	POELENBURG
Bekend waar men moet zijn met de hulpvraag	79%	80%	83%	81%	78%	81%
Cliënt is snel geholpen	70%	69%	70%	82%	78%	72%
Medewerker nam cliënt serieus	85%	80%	81%	82%	86%	81%
Samen naar een oplossing gezocht	81%	74%	80%	79%	78%	82%

[3] *De uitkomsten van de sectoren beschermd wonen, GZ, pgb en woonvoorziening zijn door het lage aantal respondenten indicatief.*

[4] *Dit geldt ook voor de resultaatgebieden dagbesteding en vervoer.*

[5] *Dit geldt ook voor de wijkteams Oud Zaandijk/Oud Koog aan de Zaan en Poelenburg.*

SOCIAAL WIJKTEAM	ROSMOLENWIJK	WORMERVEER	ZAANDAM NOORD EN KOGERVELD	ZAANDAM WEST EN OUDE HAVEN	ZAANDAM ZUID
Bekend waar men moet zijn met de hulpvraag	78%	72%	74%	72%	75%
Cliënt is snel geholpen	73%	70%	72%	72%	63%
Medewerker nam cliënt serieus	88%	88%	93%	77%	84%
Samen naar een oplossing gezocht	85%	85%	86%	68%	74%

3.3 De ontvangen ondersteuning

Wat ontvangen deze Wmo-cliënten in Zaanstad?[6]



Hulp bij het huishouden: 75%

Collectief vervoerspasje: 36%

Ondersteuning bij zelfzorg: 20%

Scootmobiel: 16%

Begeleiding bij sociaal en persoonlijk functioneren: 15%

Dagbesteding: 14%

Rolstoel: 12%

Begeleiding bij administratie en financiën: 10%

Woonvoorziening of woningaanpassing: 9%

Beschermd wonen: 6%

Kortdurend verblijf of logeren: 2%

Anders: 5%

Meeste cliënten ontvangen de hulp zoals afgesproken

Wmo-cliënten krijgen doorgaans de hulp geboden zoals van te voren is afgesproken. In 15% van de gevallen is dit volgens de cliënten niet het geval. Indien dit niet overeenkomt noemt men bijvoorbeeld een afname in het aantal uren huishoudelijk hulp. Hieronder staan enkele opmerkingen van cliënten waarbij de hulp afweek van de gemaakte afspraken.

- *"Begeleidingsmomenten worden niet altijd nagekomen."*
- *"Een keukentafelgesprek heeft niet plaatsgevonden."*
- *"Aanvraag dagbesteding was 2x per week. Zeer lange wachttijd. Heb toen een cursus gevonden, 1/2 dag per week. Daardoor nu voldoende aan 1x per week dagbesteding."*
- *"Er zou 4 keer iemand komen. Dat was 2 dagen het geval. Daarna werd het weer 3 keer per dag."*
- *"Huishoudelijke hulp zou ik wekelijks 2,5 uur krijgen, dit is nu 2 uur. Ook ambulante hulpverlening zou ik 1 uur langer krijgen."*
- *"Eerst kreeg ik meer hulp in de huishouding, dat mis ik."*
- *"Het ging niet helemaal goed, ik heb medicatie verhoging gekregen en veel begeleiding gehad."*

[6] *De percentages tellen niet op tot 100% gezien het mogelijk is om meerdere type ondersteuningen te ontvangen.*

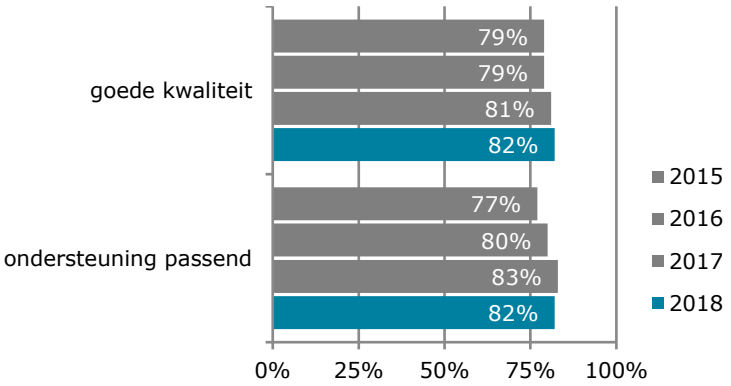
Er zit weinig verschil tussen de verschillende sectoren, resultaatgebieden en Sociaal Wijkteams op het gebied van het nakomen van afspraken over de (te) ontvangen hulp en ondersteuning.

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning, zoals huishoudelijke ondersteuning, collectief vervoer, begeleiding, vervoer, rolstoel of woonvoorziening. Ruim acht op de tien vinden deze van goede kwaliteit en passend bij de hulpvraag die men had. Een klein deel van de cliënten (respectievelijk 6% en 8%) is hier niet over te spreken. Cliënten vinden de ondersteuning die zij ontvangen vaker bij hun hulpvraag passen ten opzichte van 2015, maar is dit vergelijkbaar met de voorgaande twee jaren. De cliënten in Zaanstad zijn even tevreden over de kwaliteit en ondersteuning in vergelijking met de landelijke benchmark.

Figuur 3.4

Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



Over 2017 spreken ruim acht op de tien cliënten in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft (82%). Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (resp. 79% en 77%) en laat een vergelijkbaar resultaat zien ten opzichte van 2016 (resp. 82% en 80%).

Meer cliënten met een VVT-arrangement tevreden over de kwaliteit dan cliënten in de GGZ

Over het algemeen zien we geen grote verschillen in de kwaliteit tussen sectoren, resultaatgebieden en wijkteams (zie tabellen 3.4 tot en met 3.6). Cliënten met een VVT-arrangement zijn vaker tevreden over de kwaliteit (84%) dan cliënten in de GGZ (73%). Ook het resultaatgebied 'sociaal en persoonlijk functioneren' scoort hierop minder hoog dan 'ondersteuning en regie bij het voeren van een huishouden'. Tussen verschillende wijkteams komen geen verschillen naar voren.

Tabel 3.4

Tevredenheid over ondersteuning naar sector (% (helemaal) mee eens)[7]

SECTOR	BESCHERMD WONEN	GGZ	GZ	PGB	VERVOER	VVT	WOONVOORZIENING
Kwaliteit van ondersteuning is goed	71%	73%	84%	74%	81%	84%	83%
Ondersteuning past bij hulpvraag	70%	81%	87%	73%	80%	83%	83%

[7] *De uitkomsten van de sectoren beschermd wonen, GZ, pgb en woonvoorziening zijn door het lage aantal respondenten indicatief.*

Tabel 3.5

Tevredenheid over ondersteuning naar resultaatgebied (% (helemaal) mee eens)[8]

RESULTAATGEBIED	DAG-BESTEDING	ONDERSTEUNING BIJ VOEREN VAN HUISHOUDEN	SOCIAAL EN PERSOONLIJK FUNCTIONEREN	VERVOER
Kwaliteit van ondersteuning is goed	86%	84%	73%	79%
Ondersteuning past bij hulpvraag	91%	83%	80%	82%

Tabel 3.6

Tevredenheid over ondersteuning naar wijkteam (% (helemaal) mee eens)[9]

SOCIAAL WIJKTEAM	ASSENDELFT ZUID/NOORD, WESTZAAN	KROMMENIE OOST/WEST	NIEUW WEST, ROOSWIJK, WESTERKOOG	OUD ZAANDIJK EN OUD KOOG AAN DE ZAAN	PELDERS- EN HOORNSEVELD	POELENBURG
Kwaliteit van ondersteuning is goed	85%	80%	85%	79%	84%	73%
Ondersteuning past bij hulpvraag	83%	82%	83%	78%	83%	77%

SOCIAAL WIJKTEAM	ROSMOLENWIJK	WORMERVEER	ZAANDAM NOORD EN KOGERVELD	ZAANDAM WEST EN OUDE HAVEN	ZAANDAM ZUID
Kwaliteit van ondersteuning is goed	80%	84%	82%	81%	78%
Ondersteuning past bij hulpvraag	86%	81%	89%	78%	80%

Enkele reacties van cliënten op de ontvangen ondersteuning

Verschillende cliënten gaven een toelichting op hun ontvangen ondersteuning. Hierin zijn zij positief of noemen zij een verbeter- of aandachtspunt. Veel zijn tevreden, maar sommigen vinden dat de ondersteuning minder is geworden (bijvoorbeeld uren ingekort) of dat de gemeente niet consistent is in de beslissingen.

- *"Eens per 2 weken wordt de huishoudelijke hulp geïndiceerd; wanneer er een week niet ingevuld kan worden door de organisatie moet ik toch de volledige bijdrage aan het CAK betalen."*
- *"Ik ben tevreden over de hulp. De vervanging, in bepaalde omstandigheden, wordt onderling goed geregeld."*
- *"Er wordt bij het toekennen van de beschikking veel te veel naar de regeltjes gekeken en beslist veel te weinig naar de persoon voor wie de zorg is."*
- *"Alleen jammer en vervelend dat ik iedere jaar opnieuw bij een keukentafelgesprek moet knokken om de goede zorg die ik heb te kunnen behouden. Iedere keer opnieuw probeert men een half uur of een uur er af te peuteren."*
- *"Zeer tevreden met traplift en aanpassingen in het toilet en douche."*
- *"De dagopvang waar mijn man één dag in de week naartoe gaat is goed. Soms gaan ze ergens heen wat hij erg gezellig vindt. Zelf heb ik dan een paar uur voor mezelf."*

[8] *Dit geldt ook voor de resultaatgebieden dagbesteding en vervoer.*

[9] *De uitkomsten van de wijkteams Oud Zaandijk/Oud Koog aan de Zaan en Poelenburg zijn door het lage aantal respondenten indicatief.*

- *"De kwaliteit van de ondersteuning van de WMO is afhankelijk van de medewerker. De ene medewerker onderneemt direct actie op een hulpvraag en beantwoordt direct vragen. De andere medewerker laat op zich wachten."*
- *"De thuishulp is in de loop der jaren ingekort. Mijn lichamelijke conditie gaat achteruit. Maar meer thuishulp krijg ik niet terwijl ik hier wel om heb gevraagd."*
- *"Ik blijf het vreemd vinden dat ik het ene moment geen ondersteuning krijg en een jaar later wel. Terwijl er in mijn situatie en beperkingen niets veranderd is."*
- *"Mijn begeleidster neemt persoonlijk de tijd voor mij. Het voelt heel persoonlijk ondanks dat ik weet dat zij ook andere klanten heeft die zij begeleidt."*

3.4 Effect van de ondersteuning

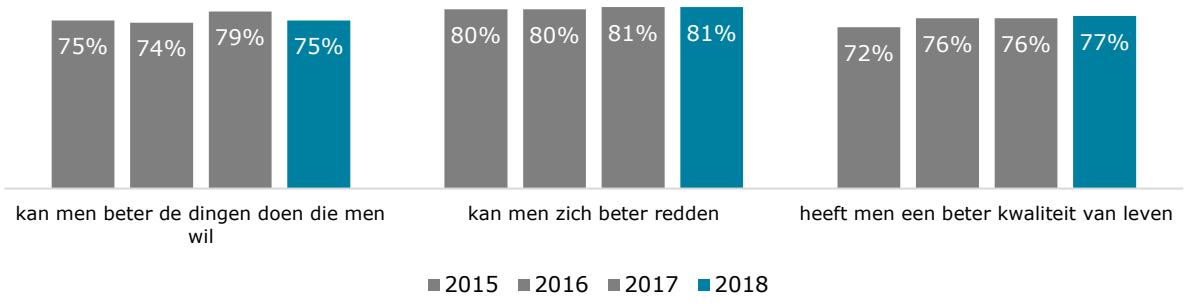
Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Acht op de tien geven aan dat ze zich beter kunnen redden. Ten opzichte van 2017 ervaren minder mensen dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen, maar dit beeld is vergelijkbaar met de jaren 2015 en 2016. Ruim driekwart geeft aan een betere kwaliteit van leven te hebben, sinds 2016 is dit percentage stabiel. Daarnaast is een opvallende uitkomst dat het percentage cliënten dat deze effecten helemaal niet ervaart daalt sinds 2015. Zo gaf in 2015 nog 10 procent van de cliënten aan dat ze geen betere kwaliteit van leven hebben, dit percentage daalde tot 4 procent in 2018 ('zelfredzaamheid' van 9% (2015) naar 4%(2018) en 'beter dingen kunnen doen' van 9% (2015) naar 6% (2018).

Ten opzichte van de landelijke benchmark geven cliënten in Zaanstad iets minder vaak aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. De resultaten van de effecten 'zelfredzaamheid' en 'betere levenskwaliteit' in Zaanstad komen daarnaast overeen met de landelijke cijfers.

Figuur 3.5

Ervaren effecten van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



Cliënten in de landelijke benchmark ervaren in 2017 een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van 2015 en een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2016. Zo kon in 2015 79 procent zich beter redden en steeg dit naar 82 procent in 2017. Ook ervaren meer cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 78% in 2017) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 77% in 2017).

Minder effecten gemerkt op het vlak van sociaal en persoonlijk functioneren

Wanneer de categorieën met indicatieve resultaten buiten beschouwing worden gelaten, valt op dat er weinig grote verschillen te ontdekken zijn tussen de verschillende sectoren, resultaatgebieden en Sociaal Wijkteams. Meer cliënten met een VVT-arrangement kunnen zich beter redden dan cliënten in de GGZ. Ook merken cliënten van het resultaatgebied 'sociaal en persoonlijk functioneren' minder vaak positieve effecten van de ondersteuning. In Zaandam Zuid ervaart men daarnaast in meerdere mate dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen dan in Assendelft/Westzaan. In Poelenburg ervaren minder cliënten een betere kwaliteit van leven dan cliënten in Nieuw West, Rooswijk en Westerkoog, Wormerveer of Zaandam Noord en Kogerveld. De resultaten van Poelenburg zijn echter indicatief.

Tabel 3.7

Effect van de ondersteuning naar sector (% (helemaal) mee eens)[10]

SECTOR	BESCHERMD WONEN	GGZ	GZ	PGB	VERVOER	VVT	WOONVOORZIENING
Beter dingen doen die cliënt wil	65%	71%	76%	79%	73%	76%	80%
Cliënt kan zich beter redden	78%	74%	82%	82%	77%	84%	83%
Betere kwaliteit van leven	73%	75%	81%	76%	79%	76%	80%

Tabel 3.8

Effect van de ondersteuning naar resultaatgebied (% (helemaal) mee eens)[11]

RESULTAATGEBIED	DAG-BESTEDING	ONDERSTEUNING BIJ VOEREN VAN HUISHOUDEN	SOCIAAL EN PERSOONLIJK FUNCTIONEREN	VERVOER
Beter dingen doen die cliënt wil	73%	77%	66%	75%
Cliënt kan zich beter redden	78%	85%	71%	72%
Betere kwaliteit van leven	81%	76%	70%	88%

Tabel 3.9

Effect van de ondersteuning naar resultaatgebied (% (helemaal) mee eens)[12]

SOCIAAL WIJKTEAM	ASSENDELFT ZUID/NOORD, WESTZAAN	KROMMENIE OOST/WEST	NIEUW WEST, ROOSWIJK, WESTERKOOG	OUD ZAANDIJK EN OUD KOOG AAN DE ZAAN	PELDERS- EN HOORNSEVELD	POELENBURG
Beter dingen doen die cliënt wil	69%	75%	72%	77%	76%	70%
Cliënt kan zich beter redden	81%	80%	83%	85%	83%	76%
Betere kwaliteit van leven	70%	77%	81%	79%	78%	63%

SOCIAAL WIJKTEAM	ROSMOLENWIJK	WORMERVEER	ZAANDAM NOORD EN KOGERVELD	ZAANDAM WEST EN OUDE HAVEN	ZAANDAM ZUID
Beter dingen doen die cliënt wil	79%	76%	75%	73%	85%
Cliënt kan zich beter redden	78%	80%	85%	79%	85%
Betere kwaliteit van leven	74%	79%	80%	76%	78%

[10] De uitkomsten van de sectoren beschermd wonen, GZ, pgb en woonvoorziening zijn door het lage aantal respondenten indicatief.

[11] De uitkomsten van de de resultaatgebieden dagbesteding en vervoer zijn door het lage aantal respondenten indicatief.

[12] Dit geldt ook voor de wijkteams Oud Zaandijk/Oud Koog aan de Zaan en Poelenburg.

1

BIJLAGE

Vragenlijst

Bijlage 1. Vragenlijst

Vragenlijst over uw ervaringen met de WMO

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). Uw antwoorden worden vertrouwelijk verwerkt en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een hokje aan te kruisen.
- Vult u de vragenlijst zo volledig mogelijk in. Mocht een vraag niet op u van toepassing zijn, dan kunt u dat aankruisen.
- Vul de vragenlijst in met blauwe of zwarte pen.
- Als u nog vragen heeft, kunt u tijdens kantooruren gratis bellen met de helpdesk van I&O Research via 0800-4050602 of e-mailen naar helpdesk@ioresearch.nl.

Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met het sociaal wijkteam of de gemeente Zaanstad 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.

	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Ja	Nee
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	☐	☐

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die met u mee kan naar het gesprek met het sociaal wijkteam en u ondersteunt met informatie en advies. Bijvoorbeeld een ouderenadviseur of een medewerker van de organisatie MEE Amstel en Zaan.

Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?
Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

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

Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? *(Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet.) Wilt u svp aankruisen wat van toepassing is?*

		ja
12	Rolstoel	☐
13	Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts)	☐
14	Hulp bij het huishouden	☐
15	Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	☐
16	Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	☐
17	Begeleiding bij sociaal en persoonlijk functioneren	☐
18	Begeleiding bij administratie en financiën	☐
19	Dagbesteding	☐
20	Ondersteuning bij zelfzorg (zoals wassen, aankleden, steunkousen aantrekken)	☐
21	Kortdurend verblijf/logeren	☐
22	Beschermd wonen	☐
23	Anders	☐

24. Is er een verschil tussen welke zorg met u is afgesproken en wat u uiteindelijk heeft gekregen?

☐ Ja ☐ Nee → ga naar vraag 26

25. Kunt u dit toelichten?
Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

Over uzelf

26. Bent u een man of een vrouw?

Man ☐ Vrouw ☐

27. Wat is uw geboortejaar?
(Graag alleen vier cijfers invullen, bijvoorbeeld “1957”)

	Ik woon alleen	Ik woon alleen maar met kind(eren)	Ik woon met mijn partner	Ik woon met mijn partner en kind(eren)	Ik woon in bij mijn kind(eren)	Ik woon bij mijn ouders/ verzorgers	Anders
28. Wat is uw huidige gezinssituatie?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

29.	Onder deelnemers van de vragenlijst verloten we 20 VVV-bonnen van 20 euro. Wilt u daaraan meedoen? Als u ja aankruist, schrijf dan hieronder uw e-mail en/of woonadres op. Uw antwoorden op de vragenlijst koppelen we los van uw contactgegevens.		
	☐	Ja, ik wil meedoen	
	☐	Nee, ik doe niet mee	
	Naam		
	Adres		
	Postcode en Woonplaats		
	e-mailadres		

Hartelijk dank voor uw medewerking