



Rapport

Ceo Wmo over 2019 gemeente Zaanstad

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2020/148

Datum

september 2020

Opdrachtgever

Gemeente Zaanstad

Auteurs

Lisa Nannes
Roy van der Hoeve

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



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	5
2	Inleiding	9
3	Wmo	13
3.1	De toegang tot hulp	13
3.2	Onafhankelijke cliëntondersteuning	15
3.3	Wmo-abonnementstarief	16
3.4	Omgaan met de hulpvraag	17
3.5	De ontvangen ondersteuning	20
3.6	Effect van de ondersteuning	25
3.7	Mantelzorgondersteuning	26



Samenvatting



1 Samenvatting

De gemeente Zaanstad voerde in mei 2020 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 2019 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 2.000 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 990 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 50 procent. Daarnaast zijn er telefonische interviews gevoerd met Wmo-cliënten, waardoor de antwoorden op de vragen in de vragenlijst meer diepgang krijgen. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Hoge toegangsbekendheid

Acht op de tien Wmo-cliënten in Zaanstad waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met de hulpvraag. Deze bekendheid is sinds 2017 stabiel. Cliënten met een GZ arrangement zijn relatief minder bekend met de toegang tot hulp en cliënten met een VVT arrangement het meest. Ook bij het wijkteam Rosmolenwijk is de bekendheid met de toegang relatief lager (65% bekend). Uit de telefonische interviews blijkt dat men veelal via andere zorg (zoals psychologische hulpverlening of een revalidatiecentrum) of direct bij het Sociaal Wijkteam bij Wmo-voorzieningen terecht komt.

Net als eerdere jaren is een ruime meerderheid positief over hoe de gemeente Zaanstad omgaat met de hulpvraag. Het gemak van de aanvraag krijgt een ruime voldoende van cliënten die afgelopen jaar ondersteuning hebben aangevraagd bij het Sociaal Wijkteam. Bijna driekwart voelt zich snel geholpen. Dit daalt naar vier op de tien bij cliënten met een GZ arrangement. In de gesprekken komt soms naar voren dat het wel even kan duren voor de hulp daadwerkelijk start. Men voelt zich serieus genomen en er wordt in het gesprek samen met de cliënt naar een oplossing voor de hulpvraag gezocht. Cliënten met een chronische aandoening geven als aandachtspunt mee dat een jaarlijkse herindicatie erg veel is voor iemand waar de situatie niet zal veranderen. Cliënten die al voor de decentralisatie ondersteuning kregen, ervaren dat het verkrijgen van indicaties strenger is sinds de Wmo bij de gemeente ligt.

Stabiele bekendheid cliëntondersteuner

Ruim een kwart (28%) van de Wmo-cliënten is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit aandeel is over de jaren heen stabiel. Zestien procent van de cliënten die afgelopen jaar een vorm van ondersteuning hebben aangevraagd, weten nog dat ze door het Sociaal Wijkteam geïnformeerd zijn over de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Een op de tien maakt er daadwerkelijk gebruik van. Redenen om de ondersteuning niet te gebruiken zijn onder andere omdat men niet op de hoogte was van de mogelijkheid of omdat het niet nodig was.

Cliënten op de hoogte van invoering Wmo-abonnementstarief

Driekwart van de cliënten die sinds een jaar een (nieuwe) vorm van ondersteuning krijgt, is bekend met de invoering van het Wmo-abonnementstarief. Acht procent heeft er wel eens van gehoord, maar weet niet precies wat het inhoudt. Als gevolg van de invoering van het abonnementstarief heeft een kleine groep van 6 procent een voorziening of meer uren ondersteuning aangevraagd. Een aantal van hen noemen dat ze de eigen bijdrage eerst niet konden betalen.

Goede overgang tussen het Sociaal Wijkteam en de zorgaanbieder

Bijna alle cliënten ontvangen uiteindelijk de zorg die van tevoren is afgesproken. Zij kunnen snel terecht bij de zorgaanbieder en ervaren een soepele overgang tussen het Sociaal Wijkteam en de organisatie waar zij uiteindelijk ondersteuning van krijgen.

Cliënten in Zaanstad goed te spreken over de ontvangen ondersteuning

Bijna negen 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. Ook voldoet de ondersteuning in bijna alle gevallen aan de wensen en behoeften. De waardering voor de kwaliteit is in 2019 gestegen ten opzichte van 2018. Cliënten met een VVT arrangement zijn het meest positief over de kwaliteit en passendheid van de ondersteuning. Zowel de ondersteuning van het Sociaal Wijkteam als ondersteuning van de zorgaanbieder krijgen een ruime voldoende als beoordeling.

Uit de telefonische interviews blijken wisselende ervaringen met de kwaliteit van de ondersteuning. Een deel is positief over bijvoorbeeld hun huishoudelijke hulp of een vorm van begeleiding. Sommige cliënten zijn minder te spreken en ervaren onder andere een gebrek aan deskundigheid bij het Sociaal Wijkteam of de zorgaanbieder. Cliënten noemen dat deskundigen onvoldoende ervaring hebben om situaties te beoordelen of om hulp te verlenen. (Mede) daardoor sluiten hulpmiddelen in sommige gevallen niet goed aan bij de behoeften van cliënten. Volgens cliënten zou er beter naar hen geluisterd kunnen worden; zij zijn immers het beste bekend met hun beperking of aandoening. Cliënten met PGB lopen aan tegen het gevoel dat de gemeente hen niet volledig vertrouwt met de vergoeding. Voor hun gevoel moeten ze verantwoorden wat ze met het geld doen en controleert de gemeente streng, waardoor het lijkt dat de gemeente ze als fraudeur ziet.

Regie ligt vaak bij de cliënt of bij de cliënt en zorgaanbieder

In maar weinig gevallen ligt de regie van de ondersteuning alleen bij de zorgaanbieder. Bij de meerderheid van de cliënten worden beslissingen in ieder geval in samenspraak met de cliënt (of alleen door de cliënt) gemaakt. Men kan het makkelijk bespreekbaar maken als er meer zorg of ondersteuning nodig is. Dit is het meeste bij cliënten met een GGZ arrangement het geval. Bij driekwart van de cliënten past de ondersteuning dan ook bij de wensen en behoeften.

Veel cliënten ervaren een hogere zelfredzaamheid door de ondersteuning

Cliënten zien positieve effecten van de ondersteuning op hun eigen leven. Het gaat om verbetering op het gebied van zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil) en een stabilisering op zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden) en de kwaliteit van leven. De ruime meerderheid ziet een verbetering op deze aspecten. Meer cliënten dan in 2018 ervaren een verbetering op hun zelfstandigheid. Cliënten beoordelen de verbetering van de situatie door de hulp of ondersteuning ruim voldoende (7,7).

Mantelzorgondersteuning als aandachtspunt

Een derde van de cliënten heeft een mantelzorger en 13 procent is dat zelf. Er lijkt soms onvoldoende aandacht te zijn voor de mantelzorgers. Zo voelt een kwart zich niet gehoord en gezien als mantelzorger door het Sociaal Wijkteam. Bij ruim drie op de tien is er geen aandacht voor mantelzorgondersteuning. De helft van de mantelzorgers weet wel waar zij terecht kan voor ondersteuning, maar een kwart niet. Maar weinig mantelzorgers maken momenteel gebruik van de beschikbare mantelzorgondersteuning in Zaanstad.

Inleiding



2 Inleiding

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-clients met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. I&O Research voert in opdracht van de gemeente jaarlijks het ceo uit. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Zaanstad aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2019 van de gemeente Zaanstad een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2019 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 2020 ontvingen 2.000 Wmo-clients 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. Tabel 2.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (82%), de rest vulde hem online in.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
2.000	990	50%

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 onder meer:

- *de toegang tot ondersteuning;*
- *het type ondersteuning;*
- *de onafhankelijke cliëntondersteuning;*
- *het abonnementstarief;*
- *de samenwerking tussen het Sociaal Wijkteam en de zorgaanbieder;*
- *de regie van de ondersteuning;*
- *de kwaliteit en het effect van de ondersteuning;*
- *mantelzorg.*

Na de enquête vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische interviews met 20 Wmo-cliënten zijn gevoerd. De uitkomsten hiervan zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van paarse kaders waarin deze uitkomsten worden beschreven.

Analyse

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

Hoewel cliënten zijn gevraagd om een beoordeling te geven voor de dienstverlening in 2019, is het mogelijk dat cliënten hun ervaringen op het moment van invullen (ook) meenemen in de beoordeling.

De uitkomsten staan weergegeven in tabellen en grafieken. Sommige uitkomsten gaan niet over de totaalgroep, maar een specifieke groep cliënten. Indien dat het geval is, staat dit bij de titel van de desbetreffende tabel of grafiek vermeld. Tussen haakjes staat het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=) vermeld. 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. Dit betreffen de aantallen van de resultaten van de huidige meting (2019).

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Ook beschrijven we over de resultaten van 2019 de significante verschillen tussen ondersteuningsvormen en sociale wijkteams. In de meeste gevallen worden verschillen alleen beschreven indien het aantal cliënten per subgroep minimaal 50 is. In sommige gevallen worden verschillen tussen groepen met een lager aantal cliënten indicatief beschreven.

Vanwege het lage aantal cliënten met PGB konden we de verschillen in uitkomsten tussen cliënten met zorg in natura of PGB niet vergelijken.

Tabel 2.2 Overzicht ondersteuningsvormen en sociale wijkteams

Ondersteuningsvorm	Aantal cliënten	Wijkteam	Aantal cliënten
Aanvullend openbaar vervoer	483	Assendelft en Westzaan	107
GGZ arrangement	126	Krommenie	149
GZ arrangement	57	Nieuw West, Westerkoog en Rooswijk	1181
VVT arrangement	640	Oud Koog Oud Zaandijk	43
Hulpmiddelen specifiek	215	Peldersveld & Hoornseveld	83
Trapliftten specifiek	57	Poelenburg	46
Woningaanpassing specifiek	73	Rosmolenwijk	63
		Wormerveer	85
		Zaandam Noord	68
		Zaandam West – Oude Haven	85
		Zaandam Zuid	78

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 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, 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017 en 50 gemeenten (n=22.075) 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.

Wmo



3 Wmo

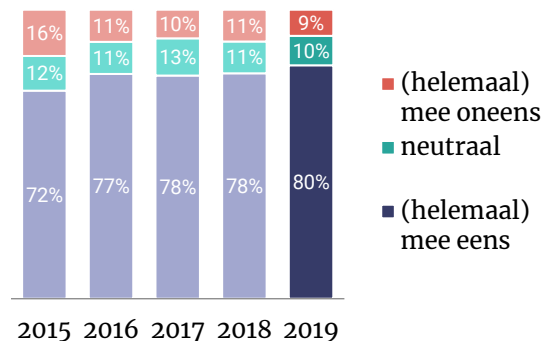
3.1 De toegang tot hulp

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

Geslacht	%	Gezinssituatie	%
• Man	29%	• Woont alleen	57%
• Vrouw	71%	• Woont alleen met kinderen	3%
		• Samenwonend	30%
		• Samenwonend met kinderen	6%
Leeftijd		• Woont in bij kinderen	0%
• t/m 34 jaar	3%	• Woont in bij ouder(s)/verzorger(s)	2%
• 35 – 54 jaar	15%	• Anders	2%
• 55 – 74 jaar	35%		
• 75 jaar e.o.	48%		
Duur van de (meest recente) ondersteuning			
• Kortere dan een jaar	27%		
• Tussen de één en drie jaar	36%		
• Langer dan drie jaar	34%		
• Onbekend	4%		

Cliënten kennen de toegang tot hulp

Acht op de tien cliënten uit Zaanstad wisten voorafgaand waar zij terechtkonden met hun hulpvraag. Tien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 9 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid is sinds 2017 stabiel.



Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag

In de landelijke benchmark wist 76 procent in 2017 en 2018 waar men terechtkon met een hulpvraag. Dit komt overeen met 2016 (75%) en ligt hoger dan het jaar daarvoor (72%).



73%

van alle Wmo-cliënten in Zaanstad voelt zich in 2019 snel geholpen. In 2018 was dit 72%, in 2017 74%, in 2016 75% en in 2015 72%.



Cliënten met een GZ arrangement zijn relatief minder bekend met de toegang tot hulp en cliënten met een VVT arrangement het meest. Ook voelt minder dan de helft van de cliënten met een GZ arrangement zich snel geholpen. Vorig jaar was dit 66 procent. Uit de antwoorden op de open vragen blijkt dat het soms lang duurt voordat men hulpmiddelen ontvangt. Daarnaast kwam in de telefonische interviews terug dat een aantal cliënten met hulpmiddelen niet direct het hulpmiddel kregen dat past bij de behoeften (zie pagina 24). Mogelijk voelen zij zich daardoor niet snel geholpen.

Als we inzoomen op de verschillende wijkteams zien we dat de bekendheid met de toegang relatief laag is in Rosmolenwijk (65%). In Oud Koog / Oud Zandijk en Wormerveer is dit het hoogste (88%).

Tabel 3.2 Tevredenheid toegang per ondersteuningsvorm

Ondersteuningsvorm	Bekend met toegang tot hulp (% (helemaal) mee eens)	Voelt zich snel geholpen (% (helemaal) mee eens)
Arrangementen GZ ¹	69%	42%
Woningaanpassingen specifiek	71%	66%
Arrangementen GGZ	75%	72%
Aanvullend openbaar vervoer	82%	75%
Hulpmiddelen specifiek	82%	68%
Arrangementen VVT	83%	78%

Uit de telefonische interviews blijkt dat veel cliënten direct via het Sociaal Wijkteam bij Wmo-voorzieningen terechtkomen. Anderen krijgen al op andere vlakken zorg (zoals psychologische hulp of in en revalidatiecentrum) en komen zo in aanraking met ondersteuning via de Wmo. Sommige cliënten hadden al eerder een andere Wmo-voorziening ontvangen en wisten daardoor nu meteen waar zij terechtkonden. Niet alle geïnterviewden waren van tevoren op de hoogte waar je terecht kunt met een hulpvraag en kwamen via anderen bij de gemeente / het Sociaal Wijkteam terecht.

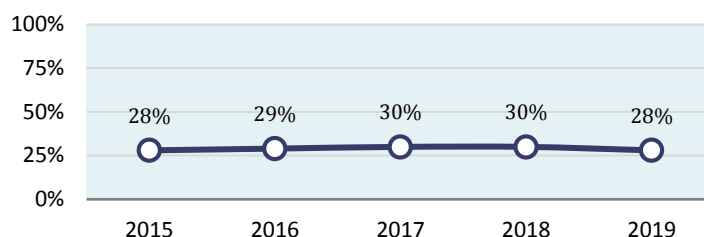
- “Ik woonde naast een wijkbureau. Mijn schoondochter werkte in de zorg. Die heeft de boel aangewakkerd. Zij is daar naar binnen gestapt. Zo doende ben ik in contact gekomen.”
- “Mijn buurvrouw doet werkzaamheden voor het sociaal wijkteam. Via dat team ben ik aan de hulp gekomen. Mijn buurvrouw zei: Trek aan de bel, zij kunnen je helpen.”
- “Ik loop al een tijdje bij de hulpverlening voor ADD en autisme. Psychologische hulpverleners gaven de tip.”
- “Ik ben in 2013 heel ziek geworden, in 2014 kreeg ik revalidatie. Daar is alles voor mij geregeld. Wist niet dat Wmo-ondersteuning bestond. Ik heb het niet eerder nodig gehad.”
- “Degene die de heupoperatie deed gaf aan dat ik hulp kon krijgen. Zij hebben verteld om aan te kloppen bij het wijkteam. Daar ben ik gaan vragen.”
- “Via een buurman kwam ik bij de gemeente terecht. Ik wist niet dat ik naar de gemeente kon voor hulp. Nooit aan de hand gehad.”
- “Ik wist al dat ik bij de Wmo moest zijn. Als ik ondersteuning wil dan moet ik Wmo bellen. Dat heb ik al eerder nodig gehad.”
- “Ik kreeg daar een folder over. Daarvoor was ik niet van de Wmo op de hoogte. Het ging toen over naar een nieuwe wetgeving.”

¹ Deze vergelijking is indicatief vanwege het lage aantal cliënten met een GZ arrangement (n=42) die deze aspecten hebben beoordeeld.

3.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning gedaald

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In Zaanstad is 28 procent bekend met deze mogelijkheid. Dit aandeel is over de jaren heen stabiel.



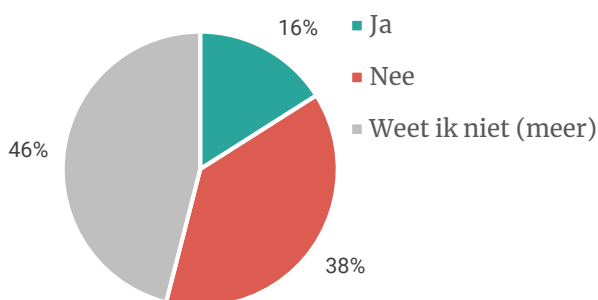
Figuur 3.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning

Iets meer dan een op de drie cliënten (35%) in de landelijke benchmark was in 2018 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2017 (33%), 2016 (31%) en 2015 (25%).

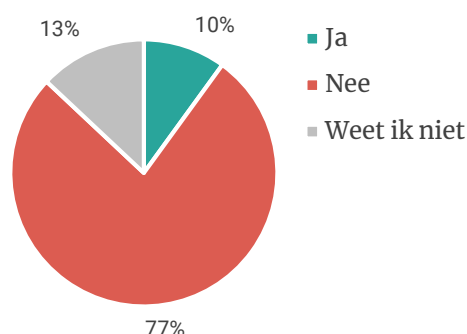


Weinig cliënten weten geïnformeerd te zijn over de cliëntondersteuner

Zestien procent van de cliënten die het afgelopen jaar een (nieuwe) vorm van Wmo-ondersteuning kreeg, wist dat zij door het Sociaal Wijkteam op de hoogte zijn gebracht van de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning (zie figuur 3.3). De grootste groep van 46 procent weet dit niet meer. Maar weinig cliënten hebben gebruik gemaakt van de ondersteuning (zie figuur 3.4), namelijk 10 procent. Redenen om de ondersteuning niet te gebruiken zijn onder andere omdat men niet op de hoogte was van de mogelijkheid of omdat het niet nodig was. Cliënten die wel gebruik maakten van de onafhankelijke cliëntondersteuner, noemen dat ze er niet uit kwamen met de partner of de zorgaanbieder of dat ze de ondersteuning nodig hadden vanwege mentale problemen.



Figuur 3.3 Sociaal Wijkteam geïnformeerd over mogelijkheid onafhankelijke cliëntondersteuner
Cliënten die korter dan een jaar ondersteuning ontvangen (n=234)



Figuur 3.4 gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner
Cliënten die korter dan een jaar ondersteuning ontvangen (n=231)

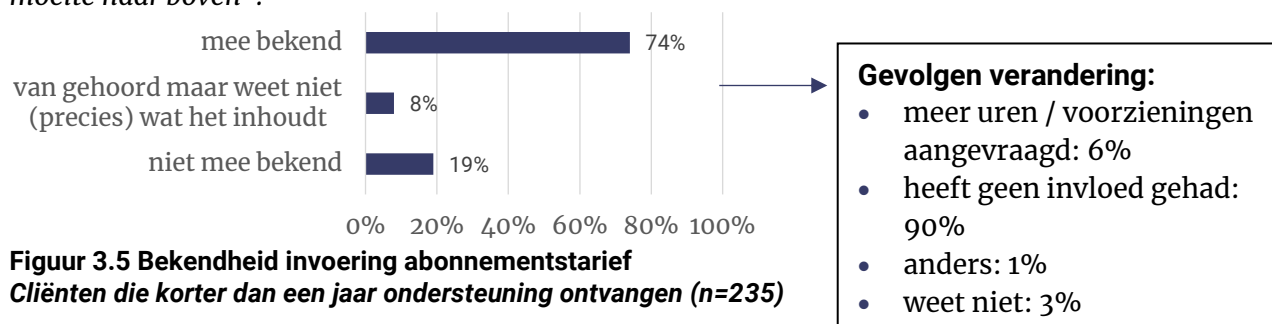
3.3 Wmo-abonnementstarief

Sinds 1 januari 2019 is er een maximale eigen bijdrage voor Wmo-voorzieningen ingevoerd, het abonnementstarief. Hierbij betalen cliënten niet meer dan € 19,- per maand om gebruik te kunnen maken van een (of meerdere) Wmo-voorziening(en). Dit maximumtarief komt in plaats van de 'oude' eigen bijdragen uit de Wmo die waren gebaseerd op het inkomen.

Hoge bekendheid invoering abonnementstarief

Driekwart van de cliënten die afgelopen jaar een (nieuwe) vorm van Wmo-ondersteuning kreeg, is op de hoogte van de invoering van het abonnementstarief. Nog eens 8 procent heeft er wel eens van gehoord, maar weet niet wat het inhoudt. Cliënten met aanvullend openbaar vervoer als ondersteuningsvorm zijn minder bekend (24% onbekend) met de invoering van het abonnementstarief dan cliënten met een VVT arrangement (8% onbekend). Zij vallen namelijk niet onder het abonnementstarief, maar betalen een bijdrage per kilometer dat ze gebruik maken van het vervoer.

Maar weinig cliënten hebben door de verandering voorzieningen of meer uren aangevraagd. Cliënten waar dit geen invloed had, lichten onder andere toe dat je ondersteuning aanvraagt omdat het echt nodig is. Een cliënt hierover: *“De voorzieningen die ik nu krijg, heb ik hard nodig”*. Anderen hoeven vanwege hun leeftijd geen eigen bijdrage te betalen (jonger dan 65 jaar). Een paar cliënten hebben meer voorzieningen of uren aangevraagd door de invoering van het abonnementstarief. Zij konden daarvoor de eigen bijdrage niet betalen, maar nu wel: *“Anders zou mijn eigen bijdrage meer dan 100 euro per maand zijn. Dat was te belastend, dan maar met veel moeite naar boven”*.



Figuur 3.5 Bekendheid invoering abonnementstarief
Cliënten die korter dan een jaar ondersteuning ontvangen (n=235)

Sommige cliënten die al langere tijd Wmo-ondersteuning ontvangen, hebben de decentralisatie in 2015 meegemaakt en er ook iets van gemerkt. Zij ervaren sindsdien dat het verkrijgen van indicaties minder makkelijk gaat en dat de gemeente kritisch is. Het gevoel dat de kosten zo laag mogelijk moeten blijven, overheerst. Daarnaast miste er aan het begin van de decentralisatie soms deskundigheid bij de medewerkers van de gemeente en/of het Sociaal Wijkteam.

- “Er waren een hoop veranderingen na de decentralisatie. Indicaties en dergelijke gingen moeizamer. De gemeente was kritischer.”
- “Ik heb de decentralisatie wel gemerkt vanuit de herindicatie. Dat was een stuk lastiger. Ik werd heel erg gekort en heb bezwaar gemaakt. Bij het keukentafelgesprek had de gemeente geen kennis van zaken. Uiteindelijk is de hulp toegekend.”
- “Aan het begin van de decentralisatie maakte de gemeente er een zootje. Ik werd gekort in het aantal uren hulp, omdat ze geen verstand hadden van mijn aandoening. Ik miste deskundigheid. Het was duidelijk dat er zoveel mogelijk bespaard moest worden in het begin. Dit lijkt nu beter, het is stabiel. Er is meer deskundigheid. In het begin was het nieuw voor de gemeente, wat de problematiek zou kunnen zijn. Dat is nu duidelijker.”

3.4 Omgaan met de hulpvraag

7,7

geven Wmo-cliënten die korter dan een jaar ondersteuning krijgen voor het gemak waarmee ze een aanvraag konden doen bij het Sociaal Wijkteam. Maar liefst 78 procent geeft hiervoor een 8 of hoger en 10 procent een onvoldoende (1-5).

Ruim voldoende voor het gemak van de aanvraag

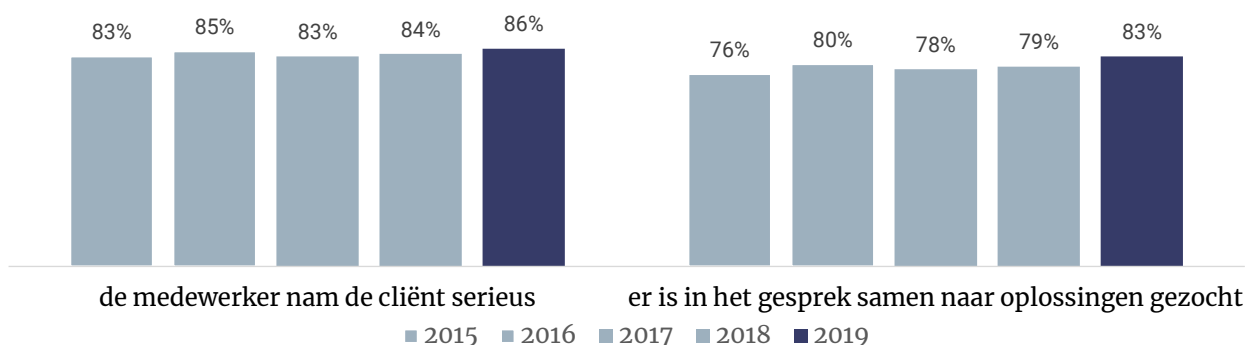
Cliënten die afgelopen jaar een Wmo-voorziening hebben aangevraagd, geven een 7,7 als gemiddeld rapportcijfer voor het gemak van de aanvraag bij het Sociaal Wijkteam. Er zijn verschillen tussen wijkteams, maar vanwege het lage aantal cliënten per wijkteam dat het gemak van de aanvraag heeft beoordeeld, zijn deze verschillen indicatief.² Cliënten lichten hun rapportcijfer toe:

- “Wij hebben de laatste 3 jaar veel ellende gehad en de hulpen hebben ons klasse geholpen.” (8-10)
- “Goed begeleid bij aanvraag.” (8-10)
- “Het Sociaal Wijkteam reageerde snel en was tijdens het huisbezoek duidelijk. De beschikking van de gemeente volgde ook snel.” (8-10)
- “De aanvraag was zo gedaan. Echter, eerst was niet duidelijk wie het op moest pakken, omdat mijn contactpersoon naar een ander sociaal wijkteam is gegaan.” (8-10)
- “Contact opnemen was voldoende, om mijn hulpvraag in gang te zetten.” (8-10)
- “De wachttijd van aanvraag tot start was wat lang (4 maanden) ondanks dat het met spoed behandeld is. Het tafelgesprek was prettig, respectvolle en behulpzame medewerkers.” (8-10)
- “Na de telefonische aanvraag snelle afhandeling.” (8-10)
- “Het duurt allemaal zolang nu het allemaal eerst via hun moet. Voorheen ging dit vlotter.” (6-7)
- “Het was niet moeilijk. Een telefoontje naar het SWT en hulp was geregeld.” (6-7)
- “Wachttijd is langer dan gewenst.” (6-7)
- “De aanvraag deed ik ruim een maand voor mijn heupoperatie. Het intakegesprek vond 6 weken na de operatie plaats dus 2,5 maand na de aanvraag. Daarna pas startte de hulp.” (1-5)
- “Ze hebben echt heel weinig tijd. Ze hebben te veel werk waardoor een afspraak maken lastig gaat. Ook moet je lang wachten op verslagen.” (1-5)
- “Alleen telefonisch, maar de medewerkers zijn slecht bereikbaar.” (1-5)

² Het hoogste rapportcijfer wordt gegeven bij het wijkteam Zaandam West – Oude Haven (8,7) en het laagste rapportcijfer bij wijkteam Poelenburg (6,3). Deze verschillen tussen wijkteams zijn zeer indicatief, omdat het aantal cliënten per wijkteam dat afgelopen jaar ondersteuning heeft aangevraagd laag is. Bij het wijkteam Zaandam West – Oude Haven zijn dit 14 cliënten en bij het wijkteam Poelenburg 8.

Cliënt in gemeente Zaanstad voelen zich serieus genomen

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Bijna negen op de tien (86%) cliënten voelen zich serieus genomen. Een bijna even grote groep (83%) vindt dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht. Dit aandeel is wel gestegen ten opzichte van andere jaren.



Figuur 3.6 *Tevredenheid over bejegening tijdens toegang*

Cliënten in de landelijke benchmark geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2018 beter gaat ten opzichte van de drie jaren ervoor. Men voelt zich vaker serieus genomen, dit was in 2015 81 procent en is gestegen naar 87 procent in 2018. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 80% in 2018). Verder geeft driekwart van de Wmo-cliënten in 2018 aan snel te zijn geholpen. Dit is vergelijkbaar met het jaar ervoor (74%) en 2016 (73%) en toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).



Bij de meeste cliënten waar gesprekken mee zijn gevoerd, verliep het regelen van de ondersteuning soepel. Sommigen moesten voor hun gevoel wel lang wachten tot ze de ondersteuning ontvingen. Anderen vonden juist van niet. Een enkeling is niet tevreden over de toegang tot hulp. Zo ervaart iemand bijvoorbeeld dat het heel moeilijk is om hulp te vragen bij het Sociaal Wijkteam en heeft al drie maanden niets over zijn aanvraag voor ondersteuning gehoord. Omdat het zo moeizaam gaat, wordt de drempel om hulp te vragen erg groot. Een ander vindt dat het telefonisch communiceren niet goed voor elkaar is omdat diegene van de gemeente niet goed Nederlands sprak.

- *“Binnen een week kwam het Sociaal Wijkteam langs. Het was snel geregeld. Geweldig dat het zo soepel verloopt. Daarna heeft het nog wel anderhalve maand geduurd voor ik de ondersteuning ontving. Dat was wel een minpuntje. Als zorg echt nodig is, wil je dat snel krijgen. Ik kon het nu oplossen met mijn eigen netwerk, maar niet iedereen heeft dat.”*
- *“Regelen ging heel snel, geen lange wachttijd.”*
- *“Normaal zou ik allang naar het Sociaal Wijkteam gaan, maar het duurt al drie maanden nu. Ik ga er niet meer heen, ik verdoe mijn tijd. Ik durf geen extra hulp meer te vragen, ik weet niet hoe het wijkteam ermee omgaat.”*
- *“Het was snel geregeld.”*
- *“De persoon van de gemeente was heel moeilijk te verstaan omdat hij de Nederlandse taal niet goed spreekt. Dit heb ik ook gehoord van anderen. Dus we zijn zelf langs gegaan om het toe te lichten, want dit wou telefonisch niet goed.”*

Geïnterviewden die Wmo-ondersteuning ontvangen vanwege een chronische aandoening vinden het zwaar en onnodig dat de ondersteuning ieder jaar opnieuw geïndiceerd moet worden. Hun beperking of aandoening zal namelijk niet over gaan, maar elk jaar wordt wel gekeken of de ondersteuning nog nodig is of niet. Voor cliënten neemt het elk jaar veel tijd in beslag om de herindicatie te regelen, dit is stressvol. Daarnaast hebben ze het gevoel gecontroleerd te worden. Ook lijkt er soms deskundigheid te missen bij de medewerkers die de herindicatie regelen, waardoor cliënten zich niet serieus genomen voelen.

- *“Ieder jaar opnieuw die indicatie. Hij is een psychiatrisch persoon. Die worden niet meer beter. Je geneest er niet van. Elk jaar een indicatie. Elk jaar een keukentafelgesprek. Het is heel vervelend om steeds weer contact te zoeken en een afspraak in te plannen. Ik vind dat de gemeente een indicatie van vijf jaar kan geven in plaats van elk jaar dat gezeur. Ook komen ze met stagelopers, dat is te druk voor mijn zoon. De medewerkers hebben er nul verstand van, ze weten niks van psychische ziektes. Ze vragen aan mijn zoon wanneer hij denkt beter te zijn? Dat is een domme vraag, er is geen deskundigheid.”*
- *“Elk jaar keukentafelgesprekken. Ik heb het gevoel dat ik op mijn vingers wordt gekeken. Natuurlijk kan je zo wel kijken hoe het ervoor staat, maar het voelt overbodig. Mijn handicap verandert niet. Snap dat het bij anderen wel moet.”*
- *“Ze komen me de les lezen: ‘wat doe je al zo, kun je het ook anders aanpakken?’ Ze doen net of je fraudeert met geld. Dat vond ik van de gemeente te gek voor woorden.”*
- *“Elk jaar een indicatie is overbodig. Autisme blijft. Ieder jaar wordt gekeken of doelen die gesteld zijn behaald worden, maar het zijn ieder jaar dezelfde doelen en ze worden wisselend behaald. De ene keer wel en de andere keer niet. Het is elk jaar weer een strijd.”*

3.5 De ontvangen ondersteuning

Ontvangen ondersteuning	%
• Hulp bij het huishouden	69%
• Collectief vervoerspasje	40%
• Scootmobiel	19%
• Begeleiding bij sociaal en persoonlijk functioneren	14%
• Rolstoel	12%
• Woonvoorziening/woonaanpassing	12%
• Dagbesteding	10%
• Begeleiding bij administratie en financiën	8%
• Beschermd wonen	3%
• Kortdurend verblijf/logeren	1%
• Anders	6%

Cliënten krijgen meestal de afgesproken zorg

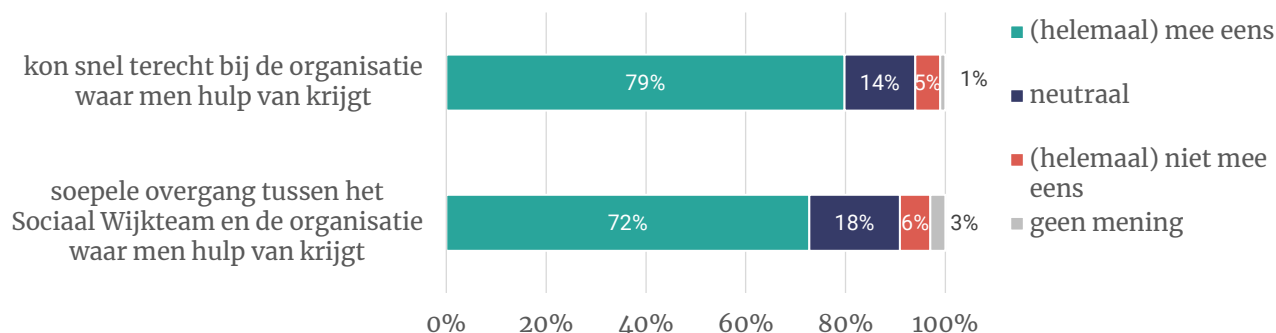
Een klein deel van de Wmo-cliënten (13%) zegt dat er een verschil is tussen de afgesproken zorg en wat men uiteindelijk heeft gekregen. Bij cliënten met een GZ arrangement stijgt dit naar 28 procent. Cliënten lichten toe dat dit om minder (uren) ondersteuning gaat, zoals huishoudelijke hulp. Andere cliënten hebben niet het afgesproken hulpmiddel gekregen (bijvoorbeeld een andere rolstoel of scootmobiel). Ook komt het voor dat de afgesproken uren worden verlaagd. In sommige gevallen krijgen cliënten juist meer uren ondersteuning dan afgesproken. Cliënten lichten toe:

- “Zwaar huishoudelijk werk toegezegd. Algemeen huishoudelijk werk toegepast.”
- “Voorheen had ik 3 uur huishoudelijke hulp. Dat is teruggedraaid naar 2 uur.”
- “Persoonlijke begeleiding. Beeldbellen was afgesproken – gebeurt niet. Persoonlijk begeleider belt af en toe wanneer het uitkomt eens op om te vragen hoe het er mee gaat. En dan komt er eens in de twee weken iemand langs die een iets lagere rang heeft – voor twee uur.”
- “Heb meer zorg nodig.”
- “Geen volledige administratieve hulp.”
- “Elektrische rolstoel die ik heb gezien als voorbeeld is anders dan die ik heb gekregen. Die ik nu heb is breder en past niet in de woning alleen in de berging.”
- “De huishoudelijke hulp geeft meer hulp en ondersteuning dan afgesproken.”

Goede overdracht tussen het Sociaal Wijkteam en de zorgaanbieder

Acht op de tien cliënten met huishoudelijke hulp, begeleiding, dagbesteding, kortdurend verblijf of beschermd wonen vonden dat ze snel terechtkonden bij de zorgaanbieder (zie figuur 3.7). Ook was er in de meeste gevallen sprake van een soepele overgang tussen het Sociaal Wijkteam en deze organisatie. Dit daalt naar 58 procent bij het wijkteam Wormerveer.

Cliënten met begeleiding bij sociaal en persoonlijk functioneren of dagbesteding konden iets vaker niet snel terecht bij de zorgaanbieder (respectievelijk 11% en 10%) dan cliënten met hulp in het huishouden (5%).

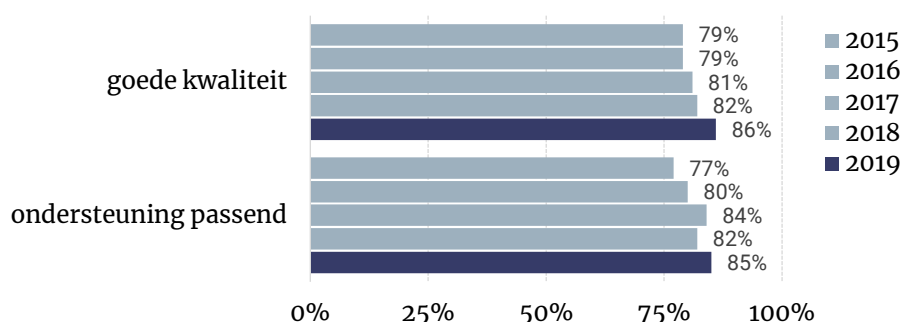


Figuur 3.7 Tevredenheid samenwerking Sociaal Wijkteam en zorgaanbieder
Clënten met huishoudelijke hulp, begeleiding, dagbesteding, kortdurend verblijf of beschermd wonen
 (nmin=657)

Beoordeling kwaliteit ondersteuning gestegen

Bijna negen op de tien vinden de ondersteuning van goede kwaliteit en passend bij de hulpvraag die men had. Ten opzichte van eerdere jaren is de tevredenheid over de kwaliteitsaspecten van de ondersteuning gestegen.

Bij het wijkteam Poelenburg zijn relatief veel cliënten ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (13% tegenover 4% totaal).³ Cliënten met een VVT arrangement zijn het meest positief over de kwaliteit en passendheid van de ondersteuning. De kwaliteit van de ondersteuning wordt relatief minder goed beoordeeld bij een GZ arrangement en woningaanpassing specifiek, al wordt dit nog steeds door bijna driekwart goed beoordeeld.



Figuur 3.8 Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning

Tabel 3.3 Tevredenheid kwaliteit ondersteuning per ondersteuningsvorm

Ondersteuningsvorm	Kwaliteit ondersteuning goed (% (helemaal) mee eens)	Ondersteuning passend bij de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)
Trapliften specifiek	89%	85%
Arrangementen VVT	88%	87%
Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV)	87%	86%
Arrangementen GGZ	84%	79%
Hulpmiddelen specifiek	79%	83%
Arrangementen GZ	73%	77%
Woningaanpassingen specifiek	73%	79%

³ Vanwege het lage aantal cliënten van het wijkteam Poelenburg (n=45) is deze vergelijking indicatief.

Over 2018 spreken ruim acht op de tien cliënten (83%) in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft. Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (resp. 79% en 77%).



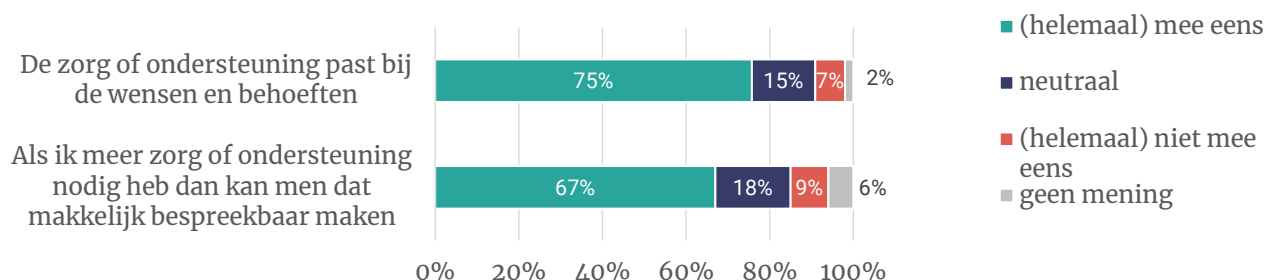
Regie ligt vaak (ook) bij de cliënt

Beslissingen over de hulp liggen bij vier op de tien bij de cliënt zelf en bij een even grote groep bij zowel de cliënt als de hulpverlening. In maar weinig gevallen ligt de regie volledig bij de hulpverlening. Bij cliënten met een GZ of GGZ arrangement ligt de regie relatief vaak bij zowel de cliënt als de zorgaanbieder (respectievelijk 55% en 58%). Bij aanvullend openbaar vervoer ligt de regie bij de grootste groep bij de cliënt zelf (41%). Bij 'anders' worden onder andere het Sociaal Wijkteam, een mantelzorger of een naaste genoemd.

Beslissingen over de hulp liggen vooral bij:

- De cliënt: 39%
- De hulpverlening: 9%
- Beiden evenveel: 41%
- Anders: 4%
- Weet niet: 6%

Driekwart van de cliënten vindt dat de zorg of ondersteuning past bij hun wensen en behoeften. Ook kan de meerderheid het bespreekbaar maken als ze meer zorg of ondersteuning nodig hebben. Met name cliënten met een GGZ arrangement kunnen de behoefte aan meer ondersteuning bespreekbaar maken (76%). Relatief veel cliënten met een GZ arrangement ervaren dat ze dit niet bespreekbaar kunnen maken (19%). Hetzelfde geldt voor cliënten met een PGB arrangement (28%), al is deze vergelijking indicatief vanwege het lage aantal cliënten met dit arrangement (n=25).

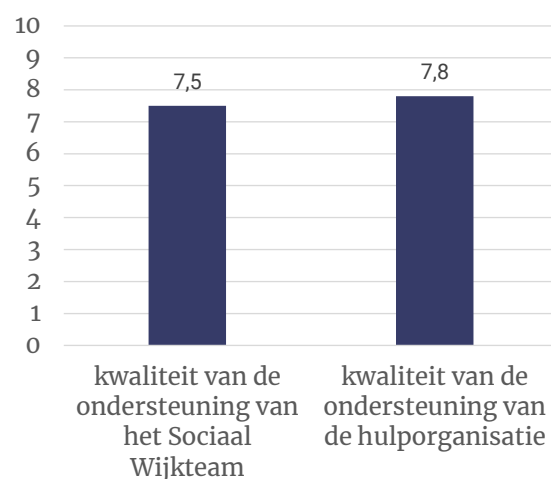


Figuur 3.9 Tevredenheid aspecten regie

Kwaliteit ondersteuning ruim voldoende beoordeeld

Zowel de kwaliteit van de ondersteuning van het Sociaal Wijkteam als van de zorgaanbieder beoordelen cliënten ruim voldoende met een 7,5 en 7,8 als gemiddeld rapportcijfer. De meerderheid geeft een 8 of hoger als rapportcijfer en circa een tiende een onvoldoende (1-5).

De kwaliteit van de ondersteuning van het Sociaal Wijkteam krijgt van cliënten met een GZ arrangement een relatief laag cijfer (6,7), cliënten met een specifieke traplift geven het hoogste cijfer (7,7). De kwaliteit van de ondersteuning van de zorgaanbieder beoordelen cliënten met een specifieke traplift met een 7,3 en cliënten met een GGZ arrangement met een 8,0.



Figuur 3.10 Rapportcijfers kwaliteit ondersteuning

Toelichting rapportcijfer kwaliteit ondersteuning Sociaal Wijkteam

- “Ik ben tevreden over hoe het SWT de thuishulp heeft geregeld.” (8-10)
- “De ondersteuning is voor mij als mantelzorger, mijn man krijgt dagbesteding, geregeld door onze regisseur van het SWT die altijd snel en adequate reageert op vragen van ons.” (8-10)
- “De kwaliteit hulp/ondersteuning van het SWT ben ik tevreden over!” (8-10)
- “De informatie van Sociaal Wijkteam was goed.” (8-10)
- “Binnen een maand alles geregeld.” (8-10)
- “Sociaal Wijkteam heeft actief contact gezocht toen de indicatie dreigde te verlopen, wat mijn begeleidster en ik niet doorhadden, dus dat vind ik echt een pluim waard.” (8-10)
- “Alles naar wens.” (8-10)
- “Ik ben dankbaar voor de hulp die ik krijg.” (8-10)
- “Ik wou graag toen de tijd meer ondersteuning in mijn dagelijkse bezigheden. En daarvoor heeft het sociaalwijkteam mij aangemeld als vrijwilliger.” (6-7)
- “De geboden hulp voldoet redelijk, maar het Sociaal Wijkteam kan/wil niet voldoen aan de hulpvraag.” (6-7)
- “PGB is stopgezet.” (1-5)
- “De steun die ik ondervind, ligt bij het team van de hulporganisatie en niet bij het Sociaal Wijkteam.” (1-5)
- “Sociaal wijkteam zou zich beter moeten verdiepen in het autisme.” (1-5)
- “Het wijkteam verandert steeds van contactpersoon. Ik krijg steeds een ander. Dan moet je iedere keer je verhaal opnieuw vertellen. En als er iets gebeuren moet of kan is er weer een ander en dan moet het weer overnieuw. En kom je naar jaren nergens” (1-5)
- “Ik heb het gevoel niet serieus genomen te worden door het SWT.” (1-5)
- “Het Sociaal Wijkteam is niet zichtbaar en niet goed bereikbaar.” (1-5)

Toelichting rapportcijfer kwaliteit ondersteuning zorgaanbieder

- “Kon niet akkoord gaan met geleverde goederen.” (1-5)
- “Wachttijd op inmeten en levering van de rolstoel veel te lang. Daarna rem geleverd aan de verkeerde kant (aangetaste), herstel hiervan duurde ook weer een maand.” (1-5)
- “Het sociaal wijkteam doet heel erg zijn best, maar vanuit andere instanties loopt het niet geheel vlekkeloos.” (1-5)
- “Is geen goed gesprek met de organisatie mogelijk.” (1-5)
- “Door het steeds wisselen van toegewezen hulpverleners (i.v.m. hervormingen, nieuwe organisatiestructuur etc.) raak ik steeds een opgebouwde relatie kwijt en moet ik weer wennen aan een nieuw persoon. Dat vind ik heel moeilijk.” (1-5)
- “Zodra ik dagbesteding aangeboden kreeg ging het met mij beter, ik kreeg adem! Maar sinds corona, is alles weggefallen en "zoek het maar uit".” (6-7)
- “Hulp nogal oppervlakkig.” (6-7)
- “Ik wil meer huishoudelijke uren per week maar zit al op de max. Mijn onderbuurvrouw krijgt meer uren terwijl ze meer kan dan mij.” (6-7)
- “Ben tevreden met de hulpverlening.” (6-7)
- “Onze huishoudelijke hulp is geweldig. Ze neemt alle zware klussen uit handen.” (8-10)
- “Ik krijg nu juiste hulp begeleiding.” (8-10)
- “Ik ben dankbaar voor de hulp die ik krijg.” (8-10)
- “Ze luisteren goed naar mij.” (8-10)
- “Ik krijg nu juiste begeleiding.” (8-10)

Veel cliënten die we spraken in telefonische interviews zeggen ook tevreden te zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om huishoudelijke hulp of een vorm van begeleiding. Cliënten spreken van vriendelijk personeel en goede communicatie. Een opmerking die wordt gemaakt bij de regiotaxi is dat deze wel eens te laat komt. Twee cliënten houden daar al rekening mee als zij gebruik willen maken van de regiotaxi.

- *“Tevreden over de huishoudelijk hulp en begeleiding.”*
- *“Tevreden dat ik de hulp nu krijg. Zonder de hulp zou het minder goed gaan met mij.”*
- *“Ik ben heel tevreden. Ik ben heel erg blij met de dame die dat voor mij doet. Ik ben ook positief over de hulporganisatie. De benadering, vriendelijk personeel, meelevend. Als de hulp vakantie heeft of ziek is, is er direct contact en krijg ik altijd iemand anders. De communicatie is goed. Uitstekend.”*
- *De kwaliteit van de hulp is prima. Als de vaste hulp ziek is, krijg ik een invaller. Ik heb een goede band met de hulp.”*
- *“Taxivervoer gaat redelijk tot goed. Ze komen wel eens te laat. Dat wordt niet opgelost. Het is niet erg dat ze soms te laat zijn, ik probeer maar één afspraak te maken op één dag, zodat het niet erg is als ze iets te laat komen. Soms zie ik anderen uren wachten. Dat is wel vervelend, je kan geen afspraken maken.”*
- *“Ik wil wel meegeven dat mijn tevredenheid over de hulpverlening niet komt doordat het door de gemeente is geregeld. Ik had de hulpverlening al voor de decentralisatie.”*
- *“De begeleiding gaat hartstikke goed. Ze helpt me overal mee. Ik heb ADHD. Ik ben echt een stuiterbal en vergeet alles. Ik heb van alles aan mijn hoofd. De begeleiding helpt je met dingen waar je geen weet van hebt.”*
- *“Ik ben heel tevreden over de dagbesteding. Het is een fijne plek.”*

Een aantal cliënten heeft minder goede ervaringen met de kwaliteit van de hulp. Dit heeft onder andere te maken met de ervaren deskundigheid van het Sociaal Wijkteam of de zorgaanbieder. Cliënten noemen dat deskundigen onvoldoende ervaring hebben om situaties te beoordelen of om hulp te verlenen. (Mede daardoor) sluiten hulpmiddelen in sommige gevallen niet goed aan bij de behoeften van cliënten. Ook is het hulpmiddel dat ze krijgen soms anders dan wat is afgesproken. Cliënten noemen dat beter naar hen geluisterd kan worden; zij zijn immers het beste bekend met hun beperking of aandoening. Een paar cliënten met PGB krijgen het gevoel dat ze niet worden vertrouwd met het geld van de gemeente. Er wordt streng gecontroleerd wat cliënten doen met het geld van de PGB. Verder wordt als tip gegeven dat beter kan worden ingespeeld op de persoonlijke situaties van cliënten.

- *“Ik heb slechte ervaringen met rolstoelen. Mensen luisteren niet naar ons. Ze weten het altijd beter, maar zij zitten niet in een rolstoel. Je krijgt niet waar je om vraagt. Het is een centenkwestie. Wij zitten met de gebakken peren. Slechte ervaring met hulpmiddelen vanuit de gemeente. Ze moeten iemand neerzetten die er verstand van heeft. Er mist deskundigheid.”*
- *“Mijn vrouw heeft dagbesteding. Ze kan net zo goed thuisblijven. Ze doen er niks. Er is geen ervaring. Ze kunnen geen hulp bieden als ze bijvoorbeeld valt.”*
- *“Ik ben heel lang heel erg tevreden geweest. Dat is beduidend minder de laatste tijd. Er is een reorganisatie geweest en er is veel veranderd, onder andere de introductie van beeldbellen in plaats van huisbezoek. Ze komen bijna nooit meer thuis. Ze bellen af en toe alleen nog eens om te vragen hoe het gaat. Ik weet niet waar ik recht op heb. Ook is er veel wisseling van medewerkers. Al die wisselingen zijn niet fijn als je psychisch kwetsbaar bent.”*
- *“Meer op situatie van mensen inspelen.”*
- *“De deskundige had helemaal geen verstand van psychische ziektes.”*
- *“Luister naar je cliënten en neem ze serieus.”*
- *“Onze zoon krijgt PGB. Je wordt bijna als fraudeur gezien. De gemeente wil ambulante hulp, maar dat kan niet als je altijd inzetbaar moet zijn. Het voelt alsof de aandoening niet serieus genomen wordt.”*

- “Ik krijg vergoeding voor de mantelzorg voor mijn zoon (PGB). Ze probeerde me op te schepen met 150 euro. Dat is een waardeloze beloning. Ik heb best veel werk aan. Een tweede vertegenwoordig komt controleren of ik het geld wel goed besteed. Het is echt veranderd sinds het bij de gemeente ligt. Daarvoor was het beter geregeld. Deze mensen hebben er geen verstand van. Ze halen er van alles binnen.”
- “Ik heb er vier jaar over gedaan om een rolstoel voor elkaar te krijgen die echt naar mijn zin was.”
- “Hij heeft geen les gehad in huishoudelijke ondersteuning. Kon goed stofzuigen, dat doet hij goed. Maar verder wist hij het niet zo goed. Ik moest het hem zelf leren en uitleggen hoe dat beter kan. Als hij is geweest dan ga ik daarna nog even zelf met een sopje de wc’s doen, omdat hij niet goed boent. Maar hij is wel gewillig.”
- “Er zijn veel verschillen tussen de gemeenten. Apart dat de ene gemeente anders is dan de andere. Bijvoorbeeld met geld voor dagbesteding: 1,25 per uur of 1,50 per uur. Hier is leuke dagbesteding echt minder goed te krijgen en je moet er vaak echt een opleiding voor hebben. In Noord Holland wordt er niet zoveel leuks aangeboden. Dat was in Gelderland anders.
- “Achteraf had ik een ander tijdstip moeten kiezen. Nu is het van 11 uur tot 2 uur. Dan moet je eerst een kopje koffie aanbieden natuurlijk. Middagpauze is ook een half uur. Dus in die tijd wat over blijft kan minder worden gedaan. Maar dit lag vooral aan de persoon denk ik en hoe zij de tijd invulde.”

3.6 Effect van de ondersteuning

7,7

geven Wmo-cliënten als rapportcijfer voor de verbetering van de situatie door de hulp of ondersteuning. Bijna zeven op de tien (69%) geven een 8 of hoger, 8 procent een onvoldoende (1-5).

Ruim voldoende voor het effect van de ondersteuning

Cliënten beoordelen de verbetering van de situatie door de hulp of ondersteuning ruim voldoende. Cliënten lichten toe:

- “Er is helemaal niets verbeterd! Er is niet gewerkt aan een oplossing. Na 2 jaar is de situatie dus onveranderd! We zijn nog steeds in gevecht met gemeente Zaanstad.” (1-5)
- “De beperkingen waarvoor ik ondersteuning en begeleiding heb gaat niet over, wordt niet minder.” (1-5)
- “Door de hulp kan ik het dagelijks leven beter aan waardoor ik gelukkiger ben.” (6-7)
- “Ik ben wat mobieler.” (6-7)
- “Soms voel ik me toch niet beter, ondanks de ondersteuning.” (6-7)
- “Ik heb mijn doelstellingen nog niet behaald. Wel zijn er een aantal inmiddels geregeld en/of heb uitzicht daarop (weer zelf een woning krijgen).” (6-7)
- “Ontzorgen van de mantelzorger.” (6-7)
- “Ik had een burn-out en het herstel blijft nog broos. Ik blijf gevoelig voor stress en de stressoren zijn nog niet uit mijn leven. Daar kan de zorgaanbieder niet altijd wat aan doen, maar er is wel ondersteuning hierbij.” (6-7)
- “Door de dagbesteding gaat het beter met mij.” (8-10)
- “Positief effect op mijn geestelijke gezondheid. Echter, tijdens de coronacrisis is het niet toegankelijk, pas eind juni weer dus 3 maanden geen dagbesteding gehad.” (8-10)
- “Kwaliteit van leven is verbeterd. heb meer energie over voor andere dingen.” (8-10)
- “Ik wordt door de H.H. hulp gestimuleerd om zelf HH dingen te doen.” (8-10)

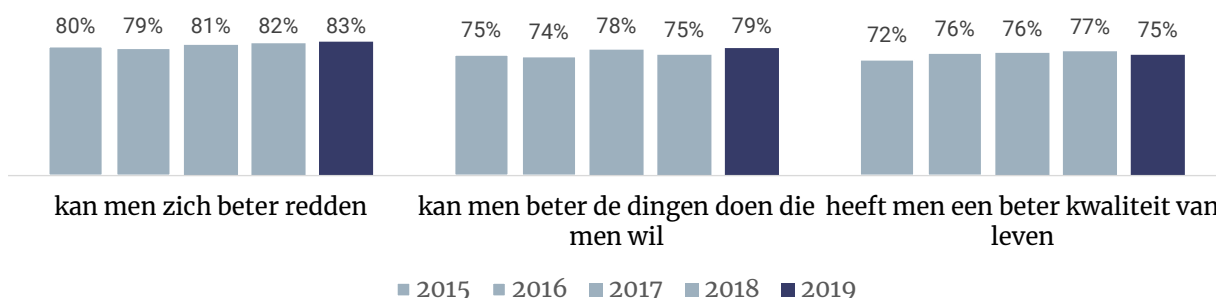


- “Kan me nu beter zelfstandig redden.” (8-10)
- “Door de hulp in het huishouden gaat mijn lichamelijke conditie minder snel achteruit en kan ik daardoor beter onprettiger functioneren.” (8-10)
- “Door de ondersteuning die ik krijg, is zowel mijn mentale als lichamelijke gesteldheid verbeterd.” (8-10)
- “Kan mij nu beter zelf redden en kan sociale contacten weer hervatten.” (8-10)
- “Door de tandem kan ik met mijn vader veilig aan het verkeer deel nemen en langere fietstochten maken.” (8-10)

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning (zie figuur 3.11). (Ruim) acht op de tien geven aan dat ze zich beter kunnen redden en kunnen beter de dingen doen die hij of zij willen. Driekwart ervaart een betere kwaliteit van leven. Ten opzichte van 2018 verandert er in 2019 weinig in deze ervaren effecten. Weer iets meer cliënten dan in 2018 ervaren zelfstandigheid door de ondersteuning. Dit aandeel is op hetzelfde niveau als in 2017.

Cliënten met een GGZ arrangement ervaren in mindere mate een effect op zelfredzaamheid (73%) en kwaliteit van leven (65%) dan veel andere ondersteuningsvormen. Hetzelfde geldt voor het wijkteam Oud Koog / Oud Zandijk (respectievelijk 69% en 62%). Bij het wijkteam Zaandam Zuid ervaren relatief veel cliënten dat ze door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben (85%).



Figuur 3.11 Effect van de ondersteuning

In de gesprekken noemen cliënten verschillende effecten door de ondersteuning die ze krijgen. Eén cliënt noemt dat de ondersteuning hem momenteel niets brengt, omdat hij (te) weinig begeleiding krijgt.

- “Energie om dingen zelf weer op te pakken door de begeleiding. Het is een stok achter de deur.”
- “Ik heb die hulp nodig, anders verwaarloos ik het huis en krijg ik huisontzetting.”
- “Het brengt me op dit moment nog vrij weinig nog. Het brengt alleen maar stress en onzekerheid.”
- “Ik zou niet zonder kunnen. Soms gaat het goed, soms minder. Meestal is er wel iets aan hulp nodig om overzicht te houden. De hulpverlening thuis geeft overzicht. De dagbesteding zorgt ervoor dat ik de deur uit kom.”
- “Het is voor mij een groot goed. Ik ben blij dat mijn huis schoon wordt gemaakt. Ik kan bepaalde dingen niet meer.”
- “Het is heerlijk om naar buiten te kunnen. Ik kan nu mee met iemand die gaat lopen. Echt heel blij mee. Hier voel ik mij beter door.”
- “Je kunt tenminste weer wat doen. Je kunt je eigen boodschappen halen. Je kunt jezelf verplaatsen. Ik heb er veel plezier van.”

Cliënten in de landelijke benchmark ervaren in 2018 een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van de 2015 en een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2016 en 2017. Zo kon in 2015 79 procent zich beter redden, dit steeg naar 83 procent in 2018. Ook ervaren cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 80% in 2019) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 78% in 2018).



3.7 Mantelzorgondersteuning

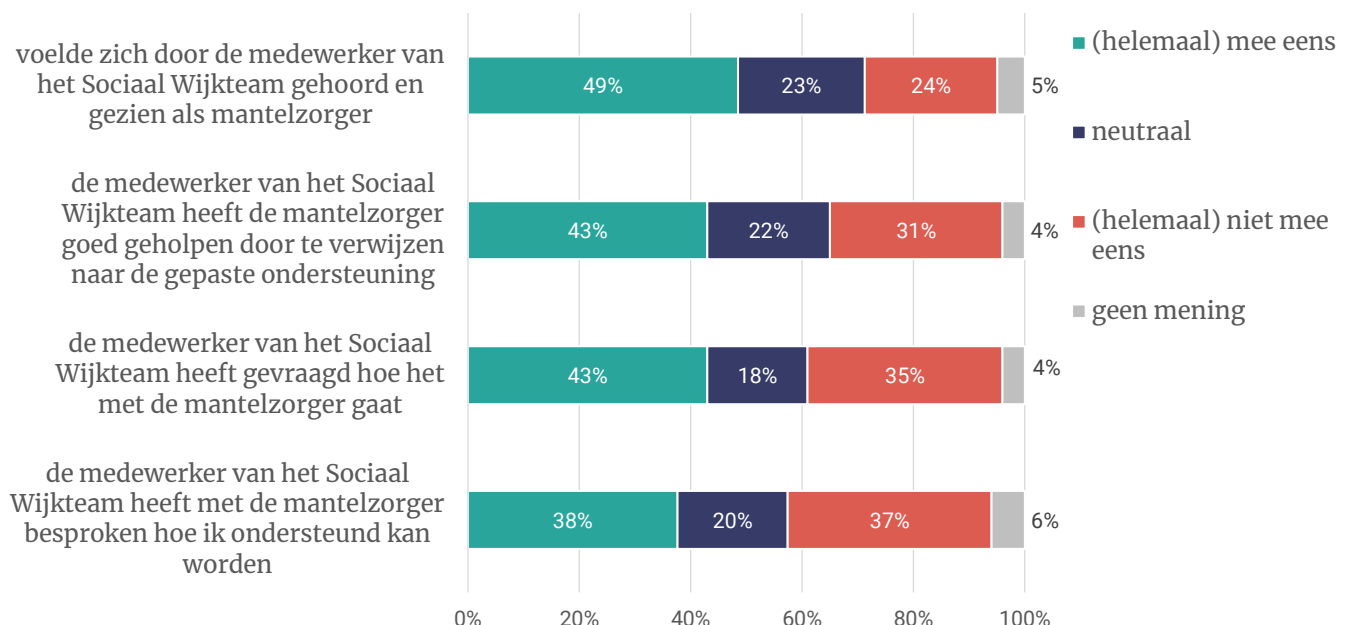
47%

van de cliënten heeft te maken met mantelzorgondersteuning. Een derde (34%) heeft een mantelzorger en 13 procent is zelf mantelzorger.

Soms onvoldoende aandacht voor mantelzorgers

Wij vroegen cliënten die een mantelzorger hebben om vragen over mantelzorgondersteuning in de gemeente door hun mantelzorger te laten invullen. Cliënten die zelf mantelzorger zijn, vulden de vragen zelf in.

Een deel van de mantelzorgers ervaart dat er vanuit het Sociaal Wijkteam onvoldoende aandacht is voor de mantelzorger. Een kwart voelt zich niet gehoord en gezien door de medewerker van het Sociaal Wijkteam. (Ruim) drie op de tien zeggen dat het Sociaal Wijkteam niet heeft besproken hoe de mantelzorger ondersteund kan worden en niet heeft doorverwezen naar gepaste ondersteuning. Ook vroeg het Sociaal Wijkteam volgens ruim een derde van de mantelzorgers niet hoe het gaat. Bij de meeste aspecten over de mantelzorgondersteuning is wel een grotere groep tevreden dan ontevreden.



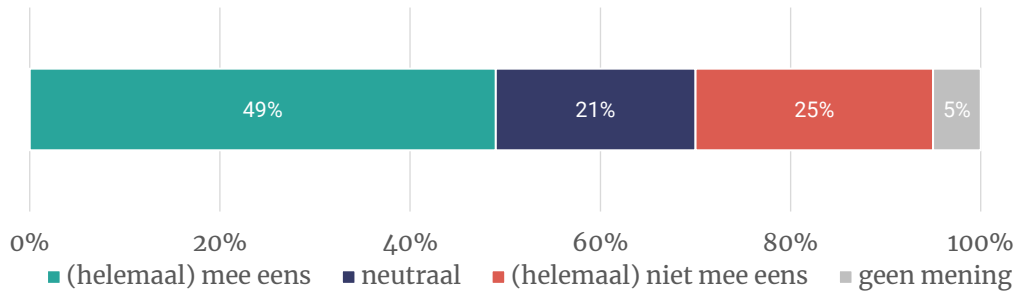
Figuur 3.12 *Tevredenheid contact mantelzorger met Sociaal Wijkteam*
Mantelzorgers (nmin=279)

Helpt mantelzorgers kent de weg naar mantelzorgondersteuning

Bijna de helft van de mantelzorgers weet waar zij terechtkunnen voor mantelzorgondersteuning. Een kwart is hier niet van op de hoogte. De meeste mantelzorgers maken geen gebruik van mantelzorgondersteuning.

Gebruik mantelzorgondersteuning:

- regelmatig: 5%
- soms: 7%
- nooit: 80%
- anders: 5%
- weet niet: 3%



Figuur 3.13 Stelling: ik weet waar ik terechtkan voor mantelzorgondersteuning
Mantelzorgers (n=320)

I&O Research Enschede

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

I&O Research Amsterdam

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