



Cliëntervaringen
Wmo begeleiding en dagbesteding
2023

Samenvatting

In het voorjaar van 2023 heeft de gemeente een cliëntervaringsonderzoek gehouden onder inwoners met Wmo begeleiding en/of dagbesteding. Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten ten aanzien van 1.) de werkwijze van toekenning van Wmo begeleiding en dagbesteding, 2.) de ondersteuning die zij krijgen en 3.) het resultaat van die ondersteuning. Voor het onderzoek is een vragenlijst uitgezet onder 1.000 cliënten. Zij konden de vragenlijst schriftelijk of digitaal invullen. 297 inwoners vulden de vragenlijst in. Dat is een respons van 30%.

Niet altijd duidelijk voor inwoners waar zij moeten zijn met hun hulpvraag

Aan de inwoners die een aanvraag deden voor Wmo begeleiding en/of dagbesteding is gevraagd of zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Voor de helft van de respondenten was dit voldoende bekend. 1 op de 5 geeft aan dat zij niet goed wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Inwoners die een Wmo-aanvraag doen, kunnen gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze helpt hen bij het aanvraagproces en de gesprekken met de gemeente. Bijna de helft van de respondenten was niet bekend met deze mogelijkheid.

Informatie veelal duidelijk, maar inwoners niet altijd snel geholpen

7 op de 10 respondenten vinden de informatie die zij kregen tijdens het eerste contact met de gemeente duidelijk. 10% is het hier niet mee eens. Over de snelheid waarmee ze werden geholpen zijn respondenten minder tevreden. Ruim de helft vindt dat zij snel werden geholpen. Zo'n 1 op de 5 vindt dat niet.

Gemeente krijgt gemiddeld een rapportcijfer 7,5

Respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. Gemiddeld geven zij hier een 7,5 voor. In 2019 was dit een 7,2. De meeste respondenten vinden dat de medewerker van de gemeente hen serieus nam en genoeg tijd voor hen had. Over de deskundigheid van de medewerker is bijna driekwart tevreden. Twee derde geeft aan dat de medewerker samen met hen naar oplossingen heeft gezocht. 7% is het daar niet mee eens. Volgens 6 op de 10 respondenten heeft de medewerker van de gemeente met hen besproken wat mensen uit hun omgeving voor hen kunnen doen. 16% geeft aan dat dit niet is besproken. Respondenten bij wie een medewerker op huisbezoek is geweest zijn positiever over het gesprek dan respondenten die alleen telefonisch met een medewerker van de gemeente hebben gesproken.

Meeste inwoners konden snel terecht bij de zorgaanbieder van hun keuze

Nadat de gemeente de beschikking heeft afgegeven, kan de inwoner bij één van de gecontracteerde zorgaanbieders terecht voor ondersteuning. Bijna de helft vindt dat er voldoende zorgaanbieders zijn die de ondersteuning kunnen bieden die zij nodig hebben. 17% is het daar niet mee eens. 7 op de 10 vinden dat zij snel terecht konden bij de zorgaanbieder van hun keuze. 13% is het daar niet mee eens.

Merendeel respondenten tevreden over intakegesprek met zorgaanbieder

Respondenten zijn veelal positief over het gesprek met de zorgaanbieder. Ruim 9 op de 10 voelen zich serieus genomen en vinden dat de medewerker voldoende tijd voor hen had. 83% vindt dat de medewerker deskundig was en 86% vindt de afspraken die de zorgaanbieder met hen maakte over de ondersteuning duidelijk.

Respondenten veelal tevreden over kwaliteit van de ondersteuning

Zo'n 9 op de 10 respondenten vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed. Eenzelfde groep vindt dat de ondersteuning aansluit bij hun hulpvraag. 79% geeft aan dat de zorgaanbieder regelmatig met hen kijkt of de ondersteuning die zij krijgen nog de juiste is.

Begeleiding krijgt gemiddeld een 8,3; dagbesteding een 7,8

Inwoners geven voor de begeleiding die zij krijgen gemiddeld een 8,3. Dat is gelijk aan 2019. De dagbesteding wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,8. In 2019 was dit een 8. Zo'n 8 op de 10 respondenten vinden dat de ondersteuning bijdraagt aan hun zelfredzaamheid. Zij vinden dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, zichzelf beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven hebben. 4% is het niet eens met deze stellingen.

Conclusies

De ervaringen van cliënten ten aanzien van 1.) de werkwijze van toekenning van Wmo begeleiding en dagbesteding, 2.) de ondersteuning die zij krijgen en 3.) het resultaat van die ondersteuning zijn overwegend positief. De meeste respondenten zijn tevreden over het gesprek met de gemeente en het intakegesprek met de zorgaanbieder. Ook over de ondersteuning zelf en het resultaat van de ondersteuning zijn respondenten veelal positief. Daarentegen zijn inwoners minder tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen. Ook was voor inwoners niet altijd duidelijk waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Bijna de helft wist niet dat zij gebruik konden maken van een cliëntondersteuner.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Doel en onderzoeksvragen.....	5
1.3 Onderzoeksaanpak en respons.....	6
2. Contact gemeente.....	8
2.1 Eerste contact.....	8
2.2 Gesprek over hulpvraag.....	9
3. Contact zorgaanbieder.....	13
3.1 Aanbod.....	13
3.2 Contact met zorgaanbieder.....	14
4. Kwaliteit en resultaat ondersteuning.....	16
4.1 Kwaliteit van de ondersteuning.....	16
4.2 Resultaten van de ondersteuning.....	17
5. Conclusies.....	20

1. Inleiding

In het voorjaar van 2023 is er een tevredenheidsonderzoek gehouden onder inwoners met Wmo begeleiding en/of dagbesteding. Een steekproef van 1.000 inwoners is benaderd om een vragenlijst in te vullen. 297 van hen vulden de vragenlijst in. Ruim de helft kreeg hulp bij het invullen. Deze hulp kregen zij vooral van een hulp- of zorgverlener. De meeste respondenten zijn 50 jaar of ouder. De beperkingen/aandoeningen die zij voornamelijk hebben zijn problemen met het psychisch functioneren, moeite met het leggen van sociale contacten en problemen met het geheugen of de oriëntatie.

1.1 Aanleiding

Gemeenten zijn vanaf 2015 wettelijk verplicht om jaarlijks cliëntervaringsonderzoek te doen onder inwoners die gebruik maken van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en daarover te rapporteren aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Voorheen moest dit via een door VNG vastgestelde vragenlijst. Maar vanaf 2021 hebben gemeenten meer vrijheid gekregen om de vorm en inhoud van het onderzoek zelf te bepalen.

De gemeente 's-Hertogenbosch vindt het belangrijk om onderzoek te doen naar de verschillende soorten Wmo-voorzieningen. Dit geeft meer gerichte aanknopingspunten voor verbetering dan algemeen onderzoek. In 2019 heeft de gemeente voor het eerst onderzoek gedaan specifiek onder inwoners met Wmo begeleiding en/of dagbesteding. In het voorjaar van 2023 is deze meting herhaald. De resultaten van die meting zijn uitgewerkt in deze rapportage. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van 2019.

1.2 Doel en onderzoeksvragen

Doel van het onderzoek was:

Inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten ten aanzien van 1.) de werkwijze van toekenning van Wmo begeleiding en dagbesteding, 2.) de ondersteuning die zij krijgen en 3.) het resultaat van die ondersteuning.

De hoofdvragen die met het onderzoek worden beantwoord, zijn:

- Hoe tevreden zijn de inwoners over het contact met de gemeente over de toekenning van Wmo begeleiding of dagbesteding?
- Hoe tevreden zijn de inwoners over het contact met de zorgaanbieder over de ondersteuning die zij krijgen?
- Hoe tevreden zijn de inwoners over de ondersteuning die zij krijgen in de vorm van begeleiding en/of dagbesteding?
- Hoe tevreden zijn de inwoners over het resultaat van de ondersteuning?

De resultaten van het onderzoek worden gebruikt om de werkwijze rondom Wmo begeleiding en dagbesteding waar mogelijk te verbeteren. En hierover in gesprek te gaan met zorgaanbieders. Tevens worden de resultaten gebruikt voor de verantwoording aan het ministerie van VWS in het kader van de wettelijke verplichting om jaarlijks cliëntervaringen te monitoren.

1.3 Onderzoeksaanpak en respons

Steekproef van 1.000 inwoners benaderd

In de gemeente 's-Hertogenbosch maken zo'n 2.500 inwoners gebruik van begeleiding en/of dagbesteding via de Wmo. Voor het onderzoek is een steekproef van 1.000 inwoners aangeschreven waarvoor minstens één van de voorzieningen (begeleiding of dagbesteding) nog doorliep tot april 2023. Er is bij het trekken van de steekproef rekening mee gehouden dat er minimaal 300 inwoners werden aangeschreven die in het afgelopen half jaar begeleiding en/of dagbesteding toegekend hebben gekregen. Zodat er voldoende respondenten werden aangeschreven die de vragen konden invullen over het eerste contact met de gemeente over de Wmo-aanvraag. Per adres is maximaal één vragenlijst verstuurd, met uitzondering van instellingsadressen.

279 inwoners vulden de vragenlijst in

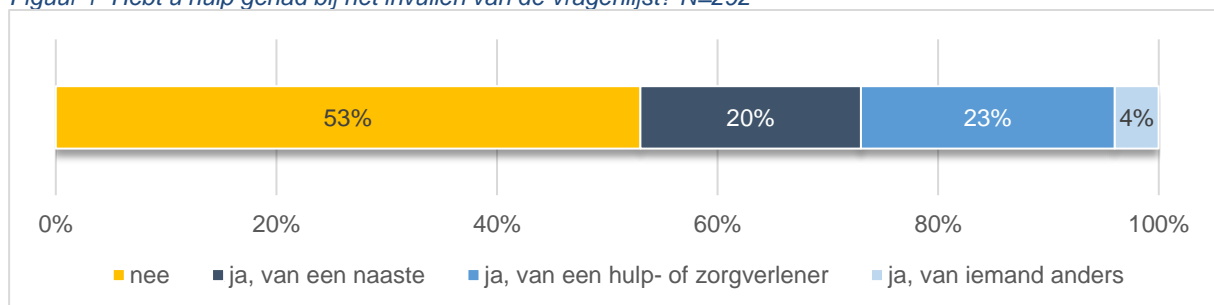
Het onderzoek heeft uitgestaan van medio maart tot medio april 2023. Aan de inwoners in de steekproef is een uitnodigingsbrief gestuurd. Hierin werd hen gevraagd of zij een vragenlijst wilden invullen. Zij konden de schriftelijke vragenlijst invullen die was meegestuurd met de brief of inloggen om de vragenlijst online in te vullen. Na twee weken is een herinneringsbrief gestuurd aan degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. De vragenlijst van 2023 was grotendeels gelijk aan die van de meting in 2019.

In totaal vulden 297 respondenten de vragenlijst in. Dat is een respons van 30%. In 2019 was de respons 32%. 193 inwoners vulden de vragenlijst schriftelijk in en 104 vulden de digitale vragenlijst in.

Bij de helft kreeg hulp bij het invullen

Aan de respondenten is gevraagd of zij hulp hebben gehad bij het invullen van de vragenlijst. Bijna 5 op 10 respondenten kreeg hier hulp bij. De meesten kregen die hulp van een hulp- of zorgverlener. 20% kreeg hulp van een naaste zoals de partner, een familielid of vriend. 4% kreeg hulp van iemand anders.

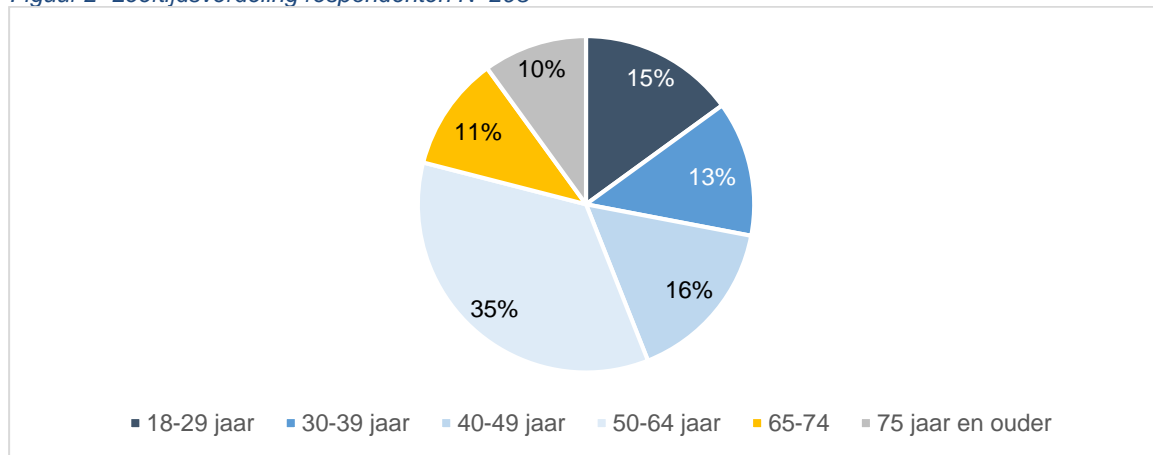
Figuur 1 Hebt u hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst? N=292



Meeste respondenten 50 jaar of ouder

Aan de respondenten is gevraagd wat hun leeftijd is. Het merendeel van de respondenten is 50 jaar of ouder. Ruim 1 op de 5 respondenten is boven de 65 jaar. 15% is in de leeftijd van 18-29 jaar. Zie figuur 2.

Figuur 2 Leeftijdverdeling respondenten N=293

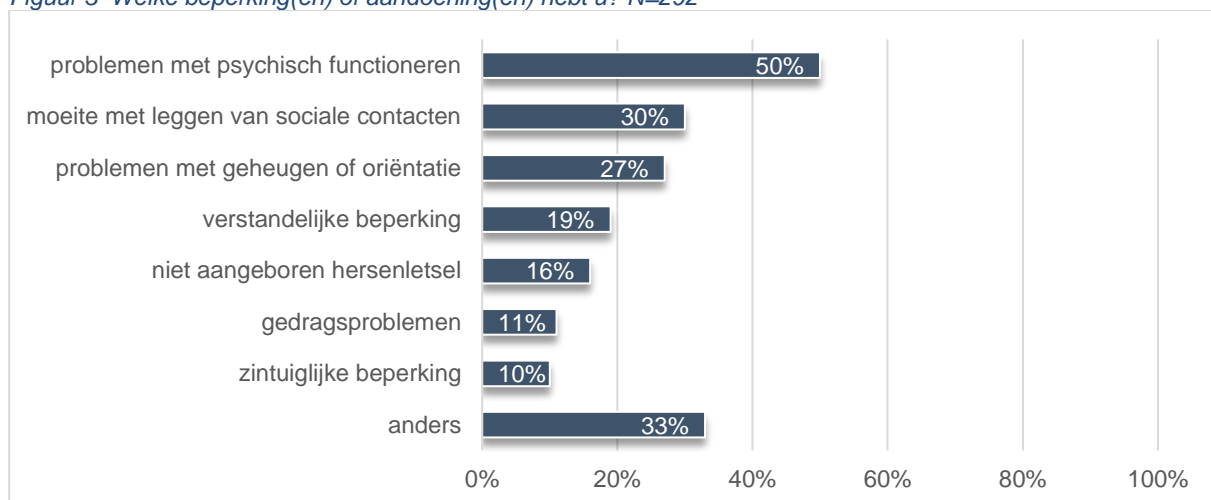


Beperkingen / aandoeningen

Aan de respondenten is gevraagd welke beperking(en) of aandoening(en) zij hebben. Zij konden daarbij kiezen uit de categorieën zoals genoemd in figuur 3. Het meest genoemd zijn problemen met het psychisch functioneren (50%). 3 op de 10 respondenten geven aan dat zij moeite hebben met het leggen van sociale contacten. Ruim een kwart heeft problemen met het geheugen of de oriëntatie. Bijna een vijfde heeft een verstandelijke beperking. Daarnaast worden genoemd niet-aangeboren hersenletsel (16%), gedragsproblemen (11%) of een zintuiglijke beperking (10%).

Bijna 6 op de 10 respondenten geven aan dat zij meerdere beperkingen of aandoeningen hebben. Ruim 3 op de 10 hebben twee beperkingen of aandoeningen, 16% heeft er drie. Zo'n 1 op de 10 heeft 4 of meer beperkingen of aandoeningen.

Figuur 3 Welke beperking(en) of aandoening(en) hebt u? N=292



Analyse

Voor de resultaten van de vragenlijst zijn significantietoetsen uitgevoerd om te bepalen of de verschillen tussen groepen en trends in de tijd significant zijn of niet. Wanneer een resultaat significant is, betekent dit dat met 95% betrouwbaarheid kan worden gezegd dat het gemeten verschil niet op toeval berust. In het rapport worden verschillen die significant zijn in de tekst beschreven. In sommige gevallen lijkt er op basis van de cijfers een verschil te zijn, maar is dit verschil niet significant. Indien de percentages in de figuren niet optellen tot 100% is dat het gevolg van afrondingsverschillen.

2. Contact gemeente

De respondenten geven gemiddeld een 7,5 voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. 1 op de 5 mensen die Wmo begeleiding en/of dagbesteding aanvroegen wist niet goed waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Bijna de helft wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Respondenten zijn veelal tevreden over het contact met de Wmo-consulent. Zij voelen zich serieus genomen en de Wmo-consulent had voldoende tijd voor hen. 7 op de 10 respondenten vinden de Wmo-consulent deskundig.

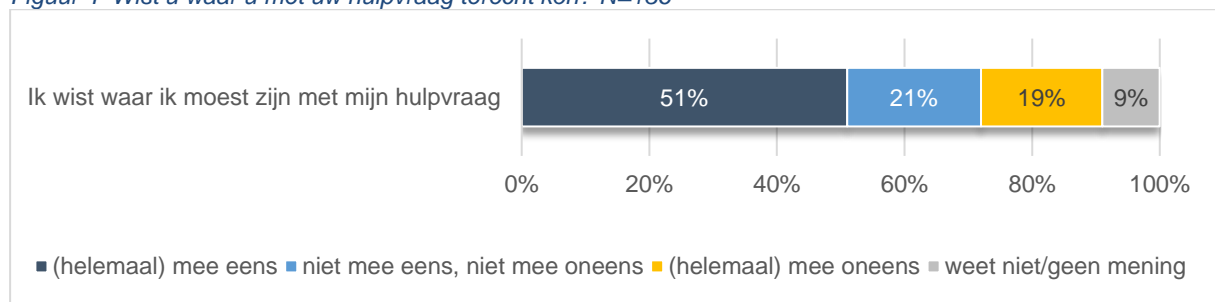
2.1 Eerste contact

Om een aanvraag voor Wmo begeleiding of dagbesteding te doen, nemen inwoners contact op met de gemeente. Zij kunnen hiervoor vanaf 1 januari 2019 terecht bij Koo. Koo is het informatie- en adviespunt in gemeente 's-Hertogenbosch voor vragen over het sociaal domein. Hier kunnen inwoners en professionals terecht met hun vragen over o.a. zorg en hulp, jeugd en gezin en geld en administratie. Koo zet hulpvragen indien nodig door naar de juiste afdeling. Als er sprake is van een hulpvraag die kan leiden tot een aanvraag voor een Wmo-voorziening dan wordt dit doorgezet naar een Wmo-consulent of een medewerker van een sociaal wijkteam (SWT). De resultaten hierna gaan over het eerste contact dat inwoners met de gemeente hadden over hun hulpvraag.

Zo'n 1 op de 5 wist niet waar zij met hun hulpvraag moesten zijn

De gemeente vindt het belangrijk dat de toegang tot hulp goed is geregeld. Aan de inwoners die korter dan een jaar geleden een aanvraag hebben gedaan voor Wmo begeleiding en/of dagbesteding is gevraagd of zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Voor ruim de helft was dit voldoende bekend. 19% geeft aan dat zij niet wisten waar zij met hun hulpvraag moesten zijn.

Figuur 4 Wist u waar u met uw hulpvraag terecht kon? N=136



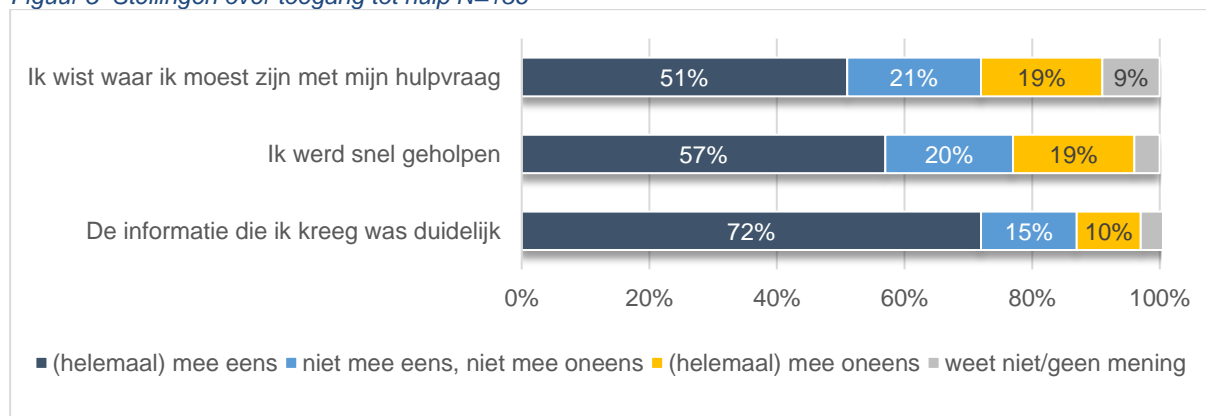
Bijna de helft niet bekend met mogelijkheid onafhankelijke cliëntondersteuner

Inwoners die bij de gemeente een aanvraag doen voor Wmo ondersteuning kunnen gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze helpt hen bij het aanvraagproces en de gesprekken met de gemeente. 47% van de inwoners die een aanvraag deden was niet op de hoogte dat zij hiervan gebruik konden maken. 53% wist dit wel.

7 op de 10 vonden de informatie duidelijk

Aan de respondenten zijn stellingen voorgelegd over het eerste contact dat zij met de gemeente hadden voor hun aanvraag van de Wmo-voorziening. Ruim de helft vindt dat zij snel werden geholpen. Tegelijkertijd is bijna 1 op de 5 hierover ontevreden. Over de duidelijkheid van de informatie zijn inwoners meer te spreken. 7 op de 10 vinden de informatie die zij kregen duidelijk. 10% vindt dat niet.

Figuur 5 Stellingen over toegang tot hulp N=136



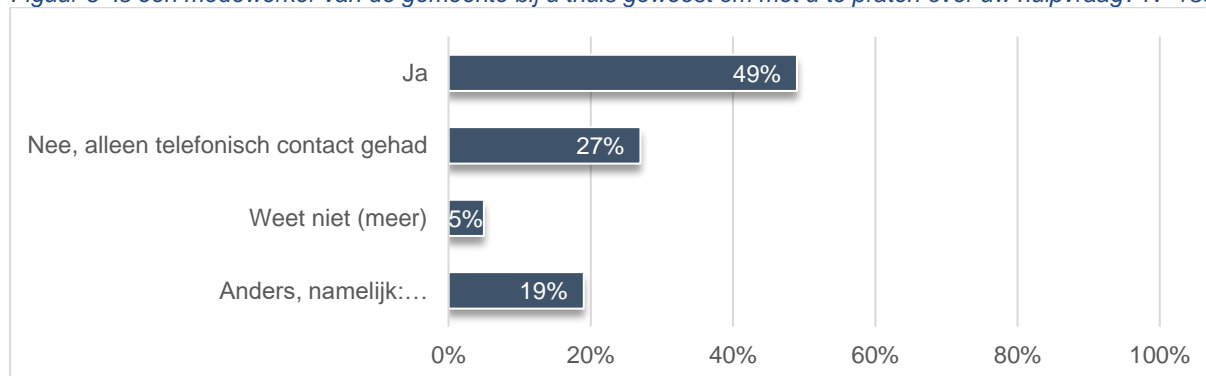
2.2 Gesprek over hulpvraag

Een Wmo-consulent of SWT-medewerker heeft contact met de inwoner om de hulpvraag te bespreken. En samen met de inwoner te kijken welke ondersteuning nodig is. De Wmo-consulent of SWT-medewerker kan dit telefonisch doen of naar de inwoner toe gaan.

Bij meeste aanvragers is een medewerker van de gemeente thuis geweest

Bijna de helft van de aanvragers geeft aan dat een medewerker van de gemeente bij hen thuis is geweest om te praten over de hulpvraag. Dit is lager dan in 2019 (64%). Ruim 1 op de 4 heeft alleen telefonisch contact gehad. In 2019 was dit 13%. Bijna 1 op de 5 antwoordde 'anders, namelijk...'. Hierbij geven respondenten o.a. aan dat hun begeleider contact heeft gehad met de gemeente. Ook geven meerdere respondenten aan dat het gesprek heeft plaatsgevonden bij de zorgaanbieder, dat zij naar de gemeente/het Stadskantoor toe zijn gekomen en dat het gesprek via videobellen heeft plaatsgevonden.

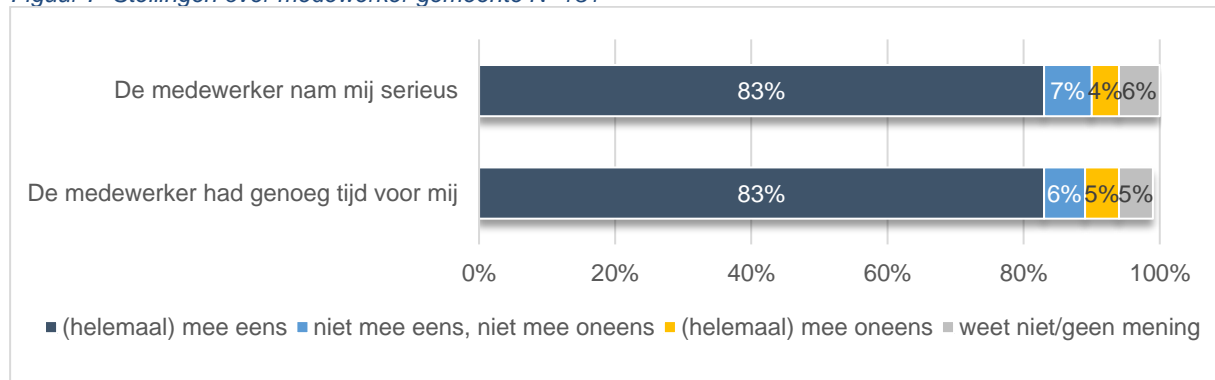
Figuur 6 Is een medewerker van de gemeente bij u thuis geweest om met u te praten over uw hulpvraag? N=135



Inwoners veelal tevreden over contact met Wmo-consulent of SWT-medewerker

Inwoners hebben het gesprek met de medewerker van de gemeente veelal als positief ervaren. Ruim 8 op de 10 voelen zich serieus genomen door de medewerker. Eenzelfde groep vindt dat de medewerker genoeg tijd voor hen had. Zo'n 4% tot 5% is het niet met de stellingen eens.

Figuur 7 Stellingen over medewerker gemeente N=131

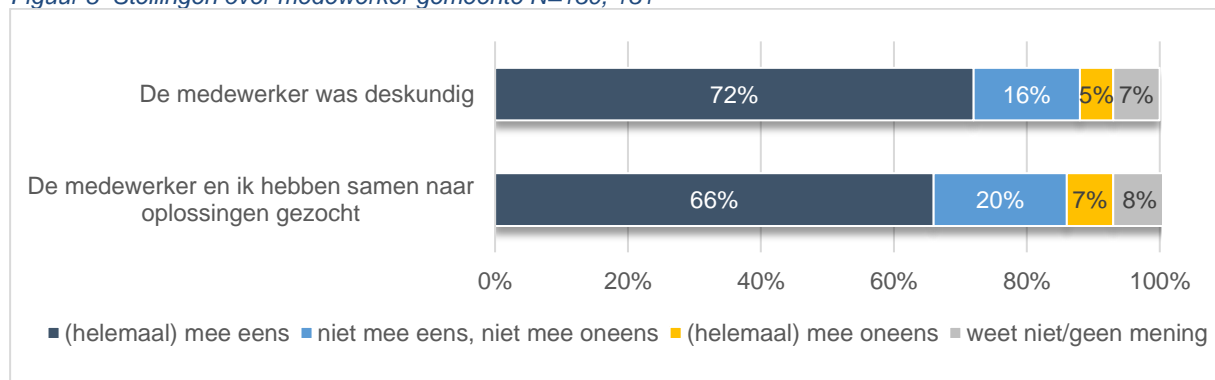


- Respondenten bij wie een medewerker op huisbezoek is geweest zijn positiever over de stellingen dan respondenten die alleen telefonisch met een medewerker van de gemeente hebben gesproken.

Ruim 7 op de 10 vinden medewerker deskundig

De meeste respondenten vinden dat de medewerker van de gemeente deskundig was (72%). 5% vindt dat niet. Twee derde van de respondenten is het eens met de stelling 'De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht'. 7% is het er niet mee eens.

Figuur 8 Stellingen over medewerker gemeente N=130, 131

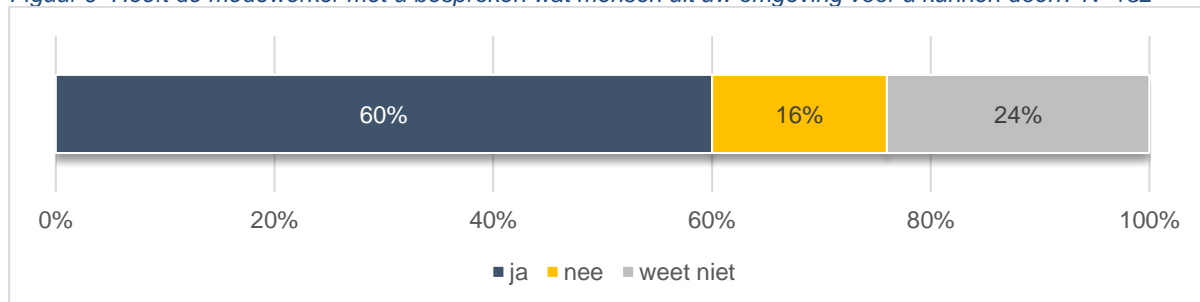


- Respondenten bij wie een medewerker op huisbezoek is geweest zijn positiever over de stellingen dan respondenten die alleen telefonisch met een medewerker van de gemeente hebben gesproken.

Ondersteuning door iemand uit de omgeving

De gemeente vindt het belangrijk om met de inwoner te kijken of er naast de begeleiding of dagbesteding via de Wmo een andere oplossing mogelijk is voor de hulpvraag. Kan er bijvoorbeeld iemand uit de omgeving van de inwoner ondersteuning bieden? 6 op de 10 respondenten geven aan dat de medewerker met hen heeft besproken wat mensen uit de omgeving voor hen kunnen doen. Ruim 1 op de 6 geeft aan dat dat niet besproken is. Bijna een kwart weet het niet meer. Zie figuur 9.

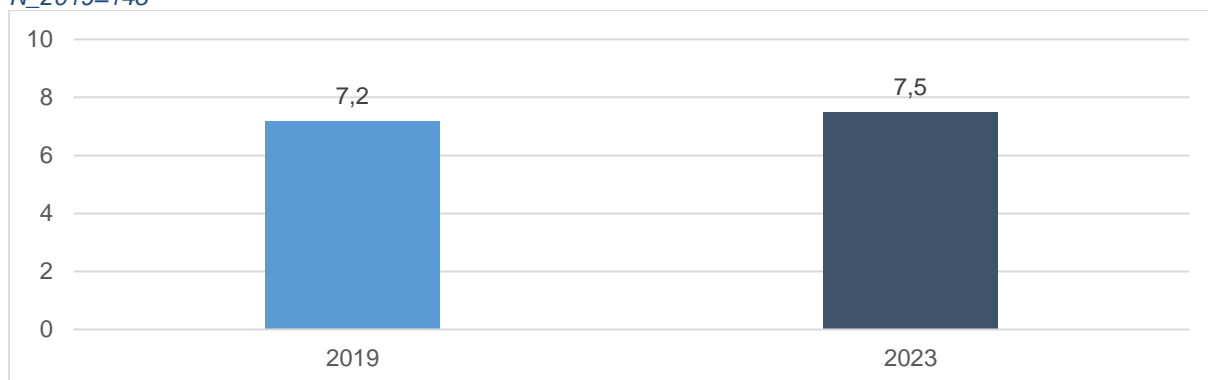
Figuur 9 Heeft de medewerker met u besproken wat mensen uit uw omgeving voor u kunnen doen? N=132



Gesprek met de gemeente krijg gemiddeld een 7,5

Aan de respondenten is gevraagd welk rapportcijfer zij de gemeente geven voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. Gemiddeld geven de respondenten hier een 7,5 voor. De rapportcijfers die de respondenten geven lopen uiteen. Bijna 20% geeft een uitstekende waardering met een rapportcijfer 9 of 10. 7% geeft een onvoldoende. Het rapportcijfer dat respondenten geven voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt is licht gestegen ten opzichte van 2019. Toen gaven inwoners een 7,2.

Figuur 10 Rapportcijfer voor de manier waarop de gemeente de hulpvraag heeft opgepakt N_2023=123; N_2019=148



Tips en ideeën om het contact rondom de aanvraag te verbeteren

Aan de respondenten is gevraagd of zij nog tips of ideeën hebben over hoe de gemeente het contact rondom het aanvragen van Wmo begeleiding en/of dagbesteding kan verbeteren. 34 inwoners hebben deze vraag beantwoord. De antwoorden zijn zeer divers. De tips en ideeën hebben vooral betrekking op de informatievoorziening (5x), communicatie (4x), routing (4x) en snelheid (3x). Daarnaast geven meerdere respondenten aan dat zij een vaste contactpersoon prettig zouden vinden.

Enkele voorbeelden van tips en ideeën die zijn genoemd, zijn:

- *'De mogelijkheid tot ondersteuning duidelijker en zichtbaarder maken. In mijn ervaringen gedurende de jaren moet het altijd via via en moet je doorzettingsvermogen tonen. De eerste paar hulpvragen worden namelijk altijd gedomineerd door het kastje naar de muur verhaal. Je hulpvraag valt of staat met de medewerker en of zij wel of geen moeite willen doen.'*
- *'Goed luisteren naar de mens. En niet proberen je eigen mening op te leggen als je niet precies weet wat de beperking is van de persoon. Niet overschatten.'*
- *'Er achter komen bij wie je moet zijn is heel lastig. Een echte kastje naar de muur situatie. Partijen beschikken niet over de juiste of over verouderde informatie.'*
- *'Tussenstap tussen een wijkplein is niet als prettig ervaren, dit kan verbeterd worden.'*
- *'Liever direct contact met een medewerker van de WMO dan eerst via Koo.'*

- *‘Vooral de tijd tussen het aanvragen van hulp en daadwerkelijk bezoek krijgen van iemand van de gemeente thuis duurde 3/4 maanden. Vooral daar zou de tijd sneller kunnen lopen.’*
- *‘Een vast persoon daarvoor aannemen. Ik heb 4 consultants gehad.’*

3. Contact zorgaanbieder

Ongeveer de helft van de respondenten vindt dat er voldoende zorgaanbieders zijn die de ondersteuning kunnen bieden die zij nodig hebben. 17% is het daar niet mee eens. 7 op de 10 respondenten konden snel terecht bij de zorgaanbieder van hun keuze. 13% procent kon dat niet. De meeste respondenten zijn tevreden over het intakegesprek met de zorgaanbieder. Zij voelen zich serieus genomen in het gesprek met de medewerker van de zorgaanbieder en vinden dat de medewerker voldoende tijd voor hen had. Ook vinden de meeste respondenten de medewerker deskundig. En zij geven veelal aan dat de medewerker samen met hen afspraken heeft gemaakt over de ondersteuning.

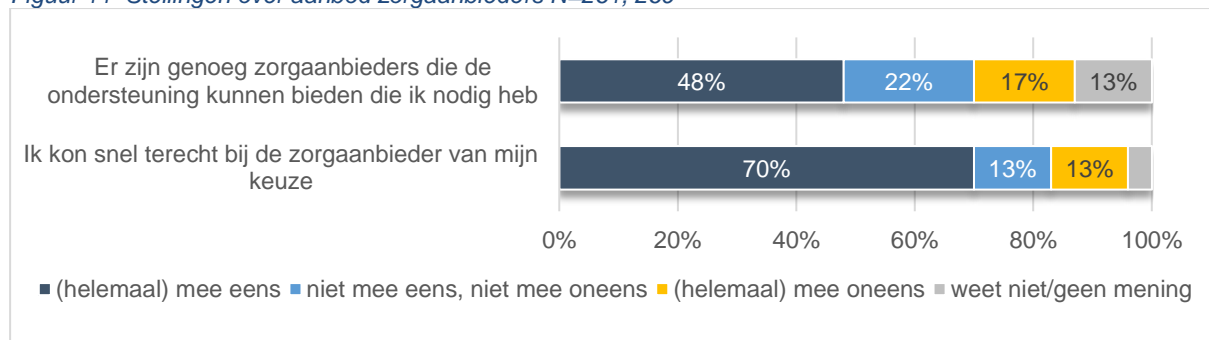
3.1 Aanbod

Nadat de gemeente een beschikking heeft afgegeven voor begeleiding of dagbesteding kan de inwoner bij één van de gecontracteerde zorgaanbieders terecht voor de levering van de ondersteuning. De gemeente bepaalt met de inwoner het doel van de ondersteuning. De zorgaanbieder bepaalt samen met de inwoner de ondersteuning die geboden zal worden.

Meeste respondenten konden snel terecht bij zorgaanbieder van hun keuze

Bijna de helft van de respondenten vindt dat er voldoende zorgaanbieders zijn die de ondersteuning kunnen bieden die zij nodig hebben. 17% is het daar niet mee eens. 13% weet niet of het aanbod aan zorgaanbieders voldoende is. 7 op de 10 respondenten is het eens met de stelling 'ik kon snel terecht bij de zorgaanbieder van mijn keuze'. Dat is minder dan in 2019. Toen was 78% het met deze stelling eens.

Figuur 11 Stellingen over aanbod zorgaanbieders N=261, 269



- Respondenten met een verstandelijke beperking vinden vaker dan gemiddeld dat er genoeg zorgaanbieders zijn die de ondersteuning kunnen bieden die zij nodig hebben (68%).
- Respondenten die moeite hebben met het leggen van sociale contacten zijn het minder vaak dan gemiddeld eens met de stelling 'Er zijn genoeg zorgaanbieders die de ondersteuning kunnen bieden die ik nodig heb' (35%).

Ruim 1 op de 7 maakt gebruik van een persoonsgebonden budget

Inwoners kunnen er ook voor kiezen om de ondersteuning zelf in te kopen met behulp van een persoonsgebonden budget (pgb). Zij kunnen daar diverse redenen voor hebben. Bijvoorbeeld dat zij hulp willen van een aanbieder waar de gemeente geen contract mee heeft. 14% van de respondenten geeft aan dat zij voor begeleiding en/of dagbesteding gebruik maken van een pgb.

Persoonsgebonden budget vooral om zelf de ondersteuning te bepalen

Inwoners kiezen vooral voor een pgb om zelf te kunnen bepalen wat voor ondersteuning zij krijgen. Bijna de helft van de mensen met een pgb geeft dit aan. Ruim 1 op de 5 maakt gebruik van een pgb omdat hun zorgaanbieder / zorgverlener dit heeft geadviseerd. 10% maakt gebruik van een pgb omdat zij hulp willen van een zorgaanbieder waar de gemeente geen contact mee heeft. Bij 'anders, namelijk...' worden verschillende antwoorden gegeven, zoals:

- *'Alles is geregeld door de case manager.'*
- *'Ik kende deze hulpverlener, dus ik had daar vertrouwen in en mijn familie ook.'*
- *'Op advies van de POH, samenwerkende hulpverleners hadden veel te lange wachttijden.'*

Figuur 12 Waarom hebt u gekozen voor een pgb? N=41 – meer antwoorden mogelijk

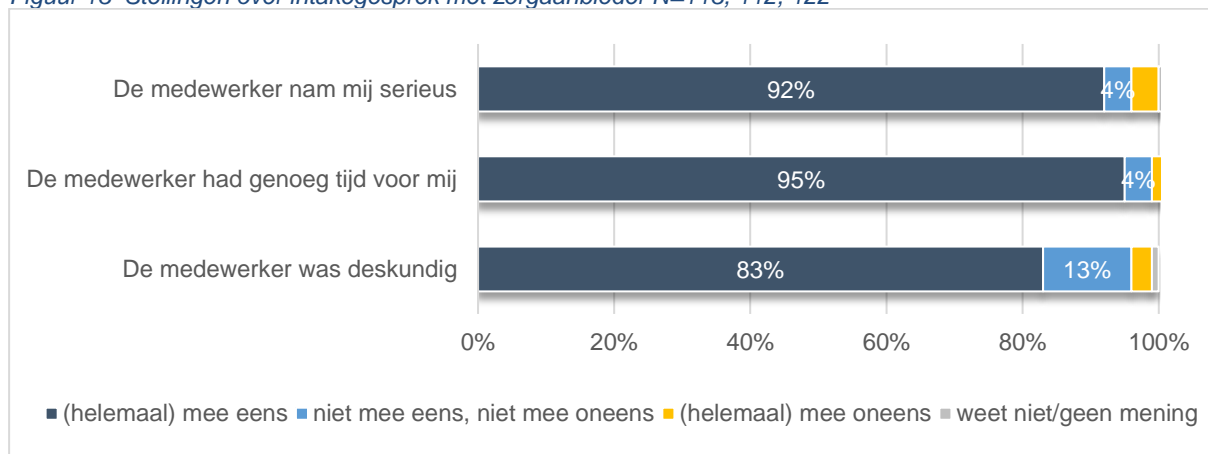


3.2 Contact met zorgaanbieder

Respondenten veelal tevreden over gesprek zorgaanbieder

Aan respondenten die korter dan een jaar geleden een intakegesprek hebben gehad met de zorgaanbieder zijn een aantal vragen gesteld over dit gesprek. Het merendeel van de respondenten is positief over het gesprek met de zorgaanbieder. Zo vindt 92% dat de medewerker hen serieus nam. En 95% vindt dat de medewerker voldoende tijd voor hen had. Over de deskundigheid van de medewerker zijn respondenten iets minder tevreden. Maar nog steeds vindt 83% de medewerker met wie zij spraken deskundig. Zie figuur 13.

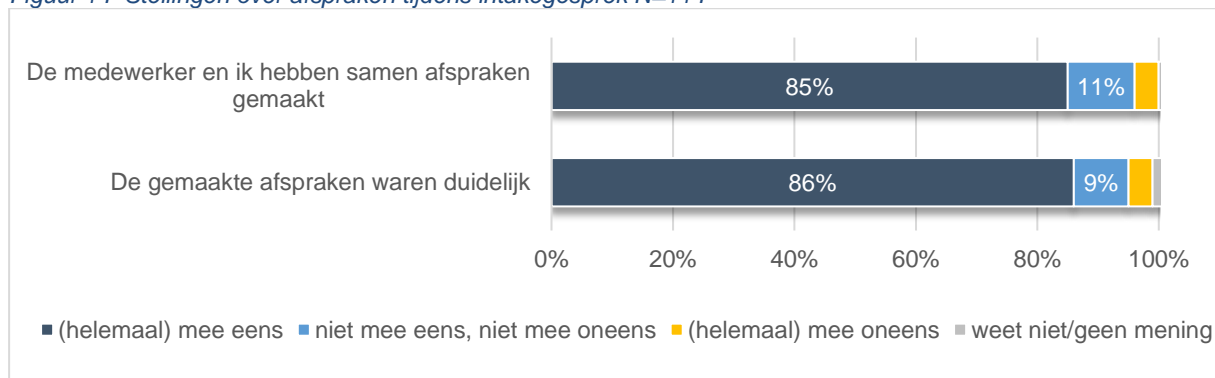
Figuur 13 Stellingen over intakegesprek met zorgaanbieder N=113, 112, 122



Bijna 9 op de 10 vinden de gemaakte afspraken duidelijk

De meeste respondenten geven aan dat de medewerker van de zorgaanbieder in het intakegesprek samen met hen afspraken heeft gemaakt over de ondersteuning (85%). 4% is het daar niet mee eens. Voor de meeste respondenten waren de gemaakte afspraken duidelijk (86%). 4% vindt dit niet.

Figuur 14 Stellingen over afspraken tijdens intakegesprek N=114



4. Kwaliteit en resultaat ondersteuning

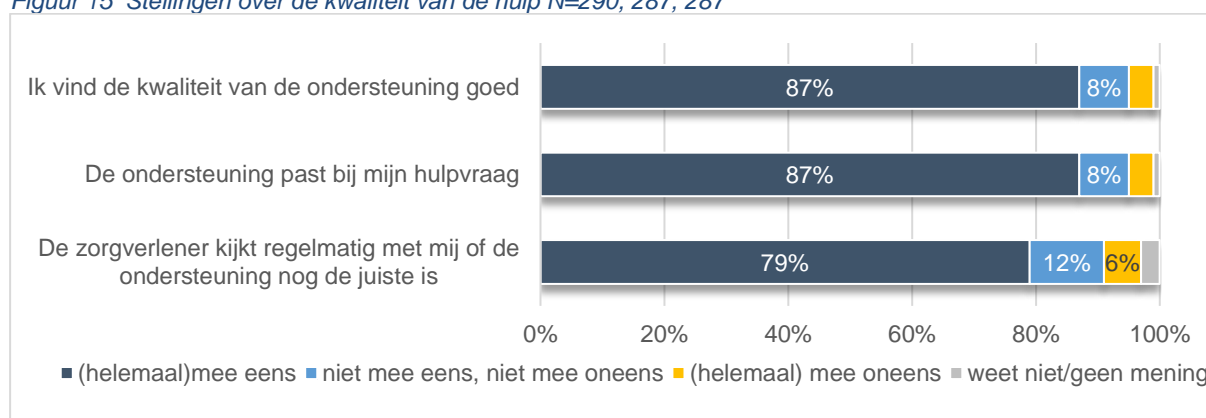
Inwoners met begeleiding geven gemiddeld een 8,3 voor de ondersteuning die zij krijgen, inwoners met dagbesteding geven gemiddeld een 7,8. De meeste respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Zo'n 9 op de 10 vinden de kwaliteit goed. De ondersteuning draagt veelal bij aan de zelfredzaamheid van de inwoners en hun kwaliteit van leven. 8 op de 10 respondenten geven dit aan. 4% is het niet eens met de stellingen hierover.

4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Meeste respondenten tevreden over kwaliteit van de ondersteuning

Zo'n 9 op de 10 respondenten vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed. 87% vindt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag. De ondersteuningsbehoefte kan soms veranderen in de loop van de tijd. Daarom is het belangrijk dat de zorgverlener regelmatig samen met de inwoner kijkt of de ondersteuning nog voldoet aan de behoefte van de inwoner. Volgens 79% van de respondenten kijkt de zorgverlener hier regelmatig met hen naar. Volgens 6% gebeurt dat niet regelmatig.

Figuur 15 Stellingen over de kwaliteit van de hulp N=290, 287, 287

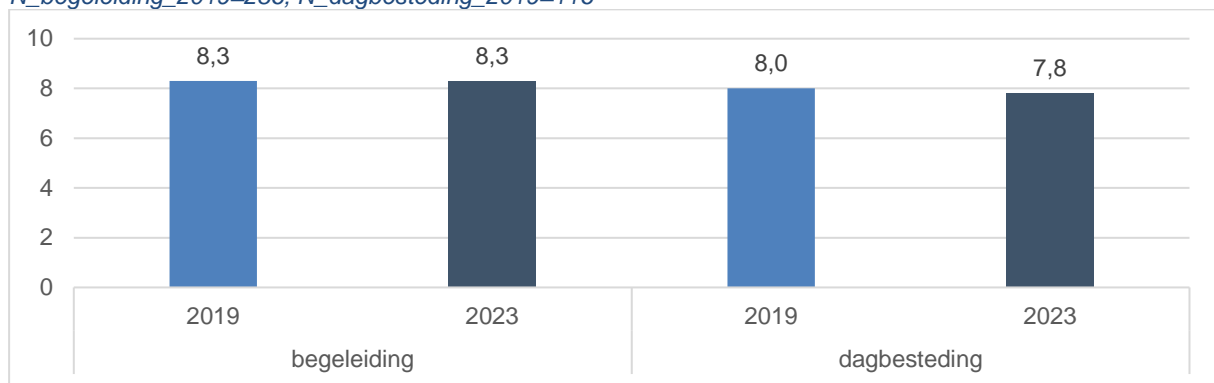


- Respondenten met niet aangeboren hersenletsel geven vaker dan gemiddeld aan dat zij de kwaliteit van de ondersteuning goed vinden (98%).
- Respondenten met een verstandelijke beperking zijn het vaker dan gemiddeld eens met de stelling 'De ondersteuning past bij mijn hulpvraag' (96%).

Respondenten geven de ondersteuning een ruime voldoende

Aan de respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de ondersteuning die zij krijgen. Degenen die begeleiding ontvangen geven hier gemiddeld een 8,3 voor. Dit is gelijk aan het rapportcijfer in 2019. Ruim 42% geeft een uitstekende waardering met een rapportcijfer 9 of 10. 3% geeft een onvoldoende. Degenen die dagbesteding ontvangen geven hier gemiddeld een 7,8 voor. In 2019 was dit een 8. Ruim 3 op de 10 geven een uitstekende waardering met rapportcijfer 9 of 10. Zo'n 1 op de 10 geeft een onvoldoende. Zie figuur 16.

Figuur 16 Gemiddelde rapportcijfers N_begeleiding_2023=269; N_dagbesteding_2023=91; N_begeleiding_2019=286; N_dagbesteding_2019=116



- Respondenten met een verstandelijke beperking geven gemiddeld een 8,7 voor de begeleiding die zij ontvangen. Dat is hoger dan gemiddeld.

4.2 Resultaten van de ondersteuning

Resultaten van de ondersteuning zijn uiteenlopend

Aan de respondenten is gevraagd wat voor hen de belangrijkste resultaten zijn van de begeleiding en/of dagbesteding die zij krijgen. Hierbij geven respondenten uiteenlopende antwoorden. Hierna worden de antwoorden samenvattend weergegeven.

Resultaten voor inwoners met begeleiding

165 respondenten met ondersteuning in de vorm van begeleiding hebben de vraag over de belangrijkste resultaten beantwoord. De antwoorden die vaker dan vijf keer zijn genoemd, zijn:

- **Iemand die ondersteunt, helpt, adviseert (16x)**, bijvoorbeeld:
 - 'Dat ik hulp krijg met de dingen die ik moeilijk vind om zelf te doen. De hulp die ik krijg sluit aan bij de hulp die ik nodig heb.'
 - 'Dat waar ik niet uit kom, dat begeleiding dat snel samen met mij oppakt.'
 - 'Persoonlijke coaching'
- **Meer balans / rust (13x)**, bijvoorbeeld:
 - 'Balans tussen inspanning en ontspanning en mij mentaal stabiel houden.'
 - 'Ondersteuning bij het zoeken naar en houden van balans.'
 - 'Meer rust en de dingen zijn beter geregeld.'
- **Zelfredzamer / zelfstandiger geworden (13x)**, bijvoorbeeld:
 - 'Dat ik zelfstandig mijn leven verder kan op pakken.'
 - 'Door de begeleiding sta ik sterker in de maatschappij waardoor ik goed voor mezelf en mijn kinderen kan zorgen. Door de begeleiding voel ik me meer zelfredzaam. Het is dan ook helpend dat mijn hulpverlener dezelfde taal spreekt als ik, omdat de Nederlandse taal nog te moeilijk is voor mij.'
 - 'Ik zie een duidelijke toename van mijn groei naar zelfstandigheid.'
- **Iemand om mee te praten / luisterend oor (8x)**, bijvoorbeeld:
 - 'Dat ik mijn verhaal kan ventileren.'
 - 'Luisterend oor, ondersteuning, iemand die met me mee denkt.'
- **Rust in het hoofd (7x)**, bijvoorbeeld:
 - 'Een leeg hoofd, ontspanning, dat ik even niet hoeft nadenken.'
 - 'Ik ben doof en vaak in de war. Begeleiding begrijpt mij goed en geeft mij rust in mijn hoofd. Dit heb ik echt nodig om alles beter te begrijpen.'

Andere antwoorden die vaker worden genoemd zijn: meer eigen regie, meer inzicht, meer contact(en), zelfstandig kunnen wonen, persoonlijke doelen bereikt / bereiken, meer overzicht, meer structuur, meer zelfvertrouwen en steun. 3 respondenten geven aan dat er (nog) geen resultaat is. 33 respondenten benoemen meerdere resultaten.

Resultaten voor inwoners met dagbesteding

11 respondenten met dagbesteding hebben de vraag over de belangrijkste resultaten van de ondersteuning beantwoord. Antwoorden die meerdere keren zijn genoemd, zijn:

- **Sociale contacten / onder de mensen komen (4x)**, bijvoorbeeld:
 - *'Ik kom onder de mensen, we doen spelletjes.'*
 - *'Weer onder de mensen zijn waar je beperking geen probleem is en fijn om van huis te zijn.'*
- **Gezelligheid (2x)**:
 - *'Afwisseling, plezier, afleiding, gezelligheid.'*
 - *'Hartelijk ontvangst, genoeg aandacht, het is er gezellig.'*

Daarnaast worden antwoorden genoemd zoals steun en meer zelfstandigheid en inzicht.

Resultaten van inwoners met begeleiding en dagbesteding

79 respondenten met ondersteuning in de vorm van begeleiding en dagbesteding hebben de vraag over de belangrijkste resultaten van de ondersteuning beantwoord. De antwoorden die vaker dan drie keer zijn genoemd, zijn:

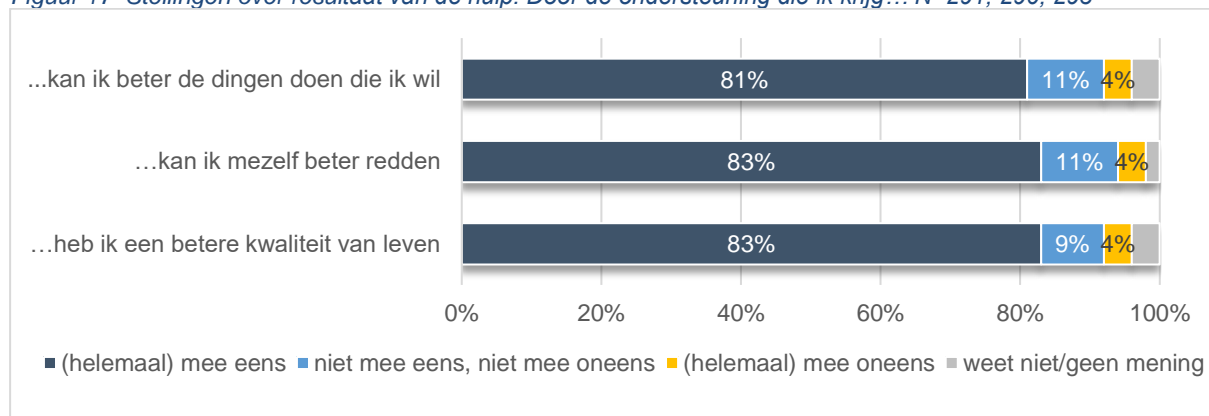
- **Sociale contacten / deelname aan de maatschappij (8x)**, bijvoorbeeld:
 - *'Dat ik deel uit kan maken van de maatschappij dat ik er toe doe.'*
 - *'Het is fijn om te weten dat ik hierdoor, werken bij WXL, meer uit mijn huis kom en met mensen meer begin te praten etc. Voel me minder opgesloten.'*
- **Sociale contacten en activiteiten ondernemen (6x)**, bijvoorbeeld:
 - *'Contact lotgenoten, creatieve dingen maken, gezelligheid.'*
 - *'Een vaste dag waarop ik iets de doen heb - iets om naar uit te kijken - contact met anderen die nog niet kende - een kans om te schilderen, wat ik graag wilde leren'*
- **Rust (4x)**, bijvoorbeeld:
 - *'Een rust in mijn lichaam.'*
 - *'Meer rust en opluchting voor heel veel vragen.'*

Andere antwoorden die vaker worden genoemd zijn: goed voor de mentale gezondheid, regelmaat/ritme, meer stabiliteit, meer overzicht, zelfstandiger geworden en zelfstandig wonen. Twee inwoners geven aan dat er nog geen resultaat is omdat zij pas ondersteuning ontvangen. 19 inwoners benoemen meerdere resultaten.

Ondersteuning draagt veelal bij aan zelfredzaamheid en kwaliteit van leven

Aan de respondenten zijn een aantal stellingen voorgelegd over de resultaten van de hulp. Zo'n 8 op de 10 respondenten zijn positief over de stellingen. Zij vinden dat ze door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, zichzelf beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven hebben. 4% van de respondenten is het niet eens met de stellingen. De rest heeft een neutrale mening of weet het niet. Zie figuur 17.

Figuur 17 Stellingen over resultaat van de hulp. Door de ondersteuning die ik krijg... N=291, 290, 293



5. Conclusies

De ervaringen van cliënten ten aanzien van 1.) de werkwijze van toekenning van Wmo begeleiding en dagbesteding, 2.) de ondersteuning die zij krijgen en 3.) het resultaat van die ondersteuning zijn overwegend positief.

Inwoners zijn tevreden over het gesprek met de gemeente over hun hulpvraag. Zij vinden dat de medewerker van de gemeente hen serieus nam, voldoende tijd voor hen had en deskundig was. Daarentegen zijn inwoners minder tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen. Ook was voor 1 op de 5 respondenten niet duidelijk waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Bijna de helft van de respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een cliëntondersteuner.

De meeste inwoners konden snel terecht bij de zorgaanbieder van hun keuze. Over het intakegesprek met de zorgaanbieder zijn inwoners veelal positief. Zo vinden zij de medewerker deskundig en de gemaakte afspraken duidelijk.

Inwoners vinden de kwaliteit van de ondersteuning goed. Ook geeft het merendeel van de respondenten aan dat de ondersteuning aansluit bij hun hulpvraag. Inwoners geven voor de begeleiding die zij krijgen gemiddeld een 8,3 en voor de dagbesteding een 7,8.

Inwoners zijn veelal positief over de resultaten van de ondersteuning. Zij kunnen zichzelf door de ondersteuning beter redden en ervaren een betere kwaliteit van leven.