



's-Hertogenbosch

Onderzoek
cliëntervaringen
Wmo hulp bij het
huishouden

2021

Samenvatting

De gemeente monitort vanaf 2014 regelmatig de ervaringen van cliënten over toekenning en uitvoering van Wmo hulp bij het huishouden. De laatste meting is gehouden in april 2021. Er is een vragenlijst uitgezet onder cliënten over de mate waarin zij tevreden zijn over de toegang tot hulp, de kwaliteit van de hulp en het resultaat. 444 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld, een respons van 49%. Daarnaast zijn 51 interviews gehouden met inwoners die een hulpvraag hadden maar geen indicatie voor Wmo hulp bij het huishouden hebben gekregen. Aan hen is gevraagd hoe zij hun hulpvraag hebben opgelost en of zij daarbij problemen hebben ervaren. De resultaten worden gebruikt om de werkwijze waar mogelijk te verbeteren en hierover in gesprek te gaan met zorgaanbieders.

Eerste contact verloopt veelal goed; snelheid kan nog verbeteren

Bijna 8 op de 10 cliënten geven aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Voor zo'n 1 op de 10 was dat onvoldoende duidelijk. Cliënten voelden zich veelal serieus genomen bij het eerste contact met de gemeente. 'Ik werd snel geholpen' vindt 64% van de respondenten, 18% is het daar niet mee eens. Een derde van de cliënten is bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Gemeente krijgt 7,5 voor oppakken hulpvraag

Cliënten zijn veelal tevreden over het gesprek over de oplossing. Zij geven de gemeente gemiddeld een 7,5 voor de manier waarop hun hulpvraag is opgepakt. De meeste zijn tevreden over de tijd die de medewerker voor hen had tijdens het gesprek (82%) en over de deskundigheid van de medewerker (78%). 6% en 8% is hierover ontevreden. Over de 'mate waarin rekening werd gehouden met uw eigen wensen en behoeften' is ruim driekwart van de respondenten (zeer) tevreden, 1 op de 10 is hierover ontevreden. Driekwart is tevreden over de snelheid waarmee de hulp is opgestart, 15% is hierover ontevreden. Het gaat om de tijd tussen het eerste contact met de gemeente over de hulpvraag en het moment dat de hulp is geregeld.

Rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp: 7,9

De kwaliteit van de hulp krijgt gemiddeld een 7,9 van de cliënten. De meeste cliënten (83%) zijn tevreden over de kwaliteit van het werk dat de hulp doet. Zeven procent is hierover niet tevreden. Ook het contact met de hulp wordt veelal als prettig ervaren. 'Het werk dat mijn hulp doet sluit aan bij mijn hulpvraag', vindt 86%. Ook over het resultaat van de hulp is de meerderheid tevreden. 85% vindt dat zij door de hulp een schoon en leefbaar huis hebben. Drie procent is het daar niet mee eens.

Meerderheid krijgt alleen hulp bij het huishouden via de Wmo

Zes op de tien cliënten krijgen alleen hulp bij het huishouden via de Wmo. Zo'n 4 op de 10 krijgen ook andere hulp bij het huishouden, vooral van familie/vrienden/buren of hun partner. Ongeveer driekwart vindt dat de Wmo-hulp hun mantelzorger(s) of sociaal netwerk ontlast. De Wmo-hulp doet vooral de zware huishoudelijke taken, zoals stofzuigen en de badkamer schoonmaken, en de taken die niet wekelijks terug komen, zoals een grote schoonmaak. Lichte huishoudelijke taken, zoals stoffen en opruimen, doet de inwoner veelal zelf of samen met iemand uit het huishouden.

Inwoners die geen Wmo-hulp krijgen geven gemeente een 4,1 voor oppakken hulpvraag

Er zijn 51 interviews gehouden met inwoners die contact hadden met de gemeente, maar waarbij dit niet heeft geleid tot een Wmo-beschikking. Een deel van hen is tevreden over het aanvraagproces, maar ook een relatief grote groep is hier ontevreden over. Zo is over de mate waarin de medewerker de inwoner serieus nam 43% tevreden en 22% ontevreden. De gemeente krijgt gemiddeld een rapportcijfer 4,1 voor de manier waarop zij de hulpvraag hebben opgepakt. De respondenten geven veelal aan dat zij in het gesprek met de gemeente geen andere

oplossingen hebben gekregen of alleen een lijst met adressen die zij kunnen benaderen voor particuliere hulp. De meeste respondenten hebben een andere oplossing gevonden, bijvoorbeeld in de vorm van particuliere hulp. Een kwart geeft aan dat hun hulpvraag nog niet is opgelost en dat zij geen hulp krijgen.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Doel en onderzoeksvragen	5
1.3 Werkwijze toekenning hulp bij het huishouden.....	5
1.4 Onderzoeksaanpak en respons	5
2. Contact met gemeente	8
2.1 Eerste contact	8
2.2 Gesprek over oplossing	9
3. Kwaliteit en resultaat.....	10
3.1 Kwaliteit van de hulp	10
3.2 Resultaat van de hulp	10
4. Andere ondersteuning	12
5. Geen hulp via Wmo	14
5.1 Aanvraagproces	14
5.2 Andere oplossing	15

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente monitort vanaf 2014 regelmatig de cliëntervaringen over toekenning en uitvoering van Wmo hulp bij het huishouden. De laatste meting is gehouden in april 2021. De resultaten van deze monitor worden gebruikt om de werkwijze waar mogelijk te verbeteren en hierover in gesprek te gaan met zorgaanbieders. Ook worden de resultaten gebruikt voor de jaarlijkse wettelijke verantwoording aan het Ministerie.

1.2 Doel en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is:

1. *Inzicht geven in de mate waarin cliënten tevreden zijn over 1.) de toegang tot hulp 2.) de kwaliteit van de hulp en 3.) het resultaat van de hulp (een schoon en leefbaar huis).*
2. *Inzicht geven in de manier waarop inwoners die geen indicatie voor Wmo hulp bij het huishouden hebben gekregen hun hulpvraag uiteindelijk hebben opgelost en of zij daarbij tegen problemen zijn aangelopen.*

De hoofdvragen van het onderzoek zijn:

- Hoe tevreden zijn cliënten over het contact met de gemeente over Wmo hulp bij het huishouden?
- Hoe tevreden zijn cliënten over de kwaliteit van de hulp die zij krijgen?
- Hoe tevreden zijn cliënten over het resultaat van de hulp: een schoon en leefbaar huis?
- In hoeverre lukt het inwoners die geen indicatie kregen voor Wmo hulp bij het huishouden alsnog op een andere manier hun hulpvraag op te lossen?

1.3 Werkwijze toekenning hulp bij het huishouden

De gemeente 's-Hertogenbosch regelt de toekenning van Wmo hulp bij het huishouden. Cliënten kunnen voor deze hulp gebruik maken van hulp in natura of een persoonsgebonden budget. De hulp in natura wordt uitgevoerd door vijf door de gemeente gecontracteerde zorgaanbieders. De aanbieders ontvangen een vaste gemiddelde vergoeding per cliënt voor het resultaat: een schoon en leefbaar huis. Zij organiseren in nauw overleg met cliënten passende ondersteuning. Uitgangspunt is wat cliënten zelf kunnen, al dan niet met hulp van hun omgeving, familie of mantelzorger. Professionele hulp bij het huishouden op maat wordt in afstemming daarop door de zorgaanbieders ingezet.

1.4 Onderzoeksaanpak en respons

Twee cliëntgroepen

Voor het onderzoek zijn twee groepen cliënten bevraagd:

1. Inwoners waarbij de hulpvraag voor Wmo hulp bij het huishouden heeft geleid tot een beschikking en die hulp bij het huishouden krijgen via de Wmo.
2. Inwoners waarbij de hulpvraag niet heeft geleid tot een beschikking. Zij hebben:
 - op basis van het negatieve advies in het onderzoeksplan afgezien van het indienen van een aanvraag voor Wmo hulp bij het huishouden; of
 - wel een aanvraag ingediend, maar die is afgewezen.

De tweede groep is nieuw ten opzichte van de vorige metingen. Deze groep bestaat voor een groot gedeelte uit inwoners die voorheen hulp kregen via de huishoudelijke hulp toelage (HHT), die in januari 2021 is stopgezet.

Aan beide groepen is een andere vragenlijst voorgelegd. Ook de onderzoeksmethode was verschillend. Hierna wordt de methode per cliëntgroep verder toegelicht.

Cliëntgroep 1: schriftelijke en digitale vragenlijst

Een steekproef van 900 inwoners met een beschikking voor Wmo hulp bij het huishouden heeft begin april een brief ontvangen met daarbij een schriftelijke vragenlijst. In de brief werd ook de mogelijkheid geboden om de vragenlijst online in te vullen. Ongeveer twee weken na verzending van de uitnodigingsbrief is een tweede brief gestuurd aan degenen die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. Doordat de onderzoeksmethode anders is dan bij voorgaande metingen, zijn de resultaten niet goed vergelijkbaar met voorgaande metingen.

Voor de steekproef is gebruik gemaakt van een bestand met inwoners die eind maart gebruik maakten van Wmo hulp bij het huishouden en waarvoor de hulp in ieder geval nog tot eind april doorliep. Er is een aselechte steekproef getrokken uit dit bestand.

De resultaten van dit deel van het onderzoek zijn uitgewerkt in hoofdstuk 2 t/m 4.

Cliëntgroep 2: telefonische interviews

Het gaat om inwoners die in de periode medio december 2020 t/m maart 2021 contact hadden met de gemeente over een hulpvraag voor Wmo hulp bij het huishouden en uiteindelijk geen beschikking hebben gekregen. Onder deze groep zijn telefonische interviews gehouden. Deze waren kwalitatief van aard met de mogelijkheid voor toelichting op de antwoorden.

Aan deze groep is gevraagd:

- Hoe zij het proces van aanvragen van Wmo hulp bij het huishouden hebben ervaren
- Hoe zij de hulpvraag uiteindelijk hebben opgelost
- Hoe zij het regelen van alternatieve hulp hebben ervaren: wisten zij waar ze andere hulp konden regelen? konden zij gemakkelijk andere hulp vinden? Zijn zij hierbij tegen problemen aangelopen?
- Hoe is het resultaat voor hen: hebben zij een schoon en leefbaar huis?

De resultaten van dit onderdeel zijn uitgewerkt in hoofdstuk 5.

Respons

In totaal hebben 444 inwoners de schriftelijke/digitale vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 49%. 412 respondenten vulden de vragenlijst schriftelijk in, 29 vulden deze digitaal in en bij 3 respondenten is de vragenlijst telefonisch afgenomen. Het aantal cliënten verschilt per zorgaanbieder. Zo zijn er twee relatief grote zorgaanbieders, die het grootste deel van de cliënten uit 's-Hertogenbosch hulp bieden. Dat zijn Arons Zorg en Tzorg. De meeste respondenten krijgen hulp van deze zorgaanbieders. In totaal ruim driekwart ontvangt hulp van één van beide zorgaanbieders.

Tabel 1 Respons schriftelijke/digitale vragenlijst per zorgaanbieder

Zorgaanbieder	Aantal respondenten	% respondenten
Arons Zorg	226	51%
Tzorg	114	26%
Interzorg	21	5%
Sint Jozefoord	14	3%
Brabantzorg	13	3%
Onbekend	56	12%
Totaal	444	100%

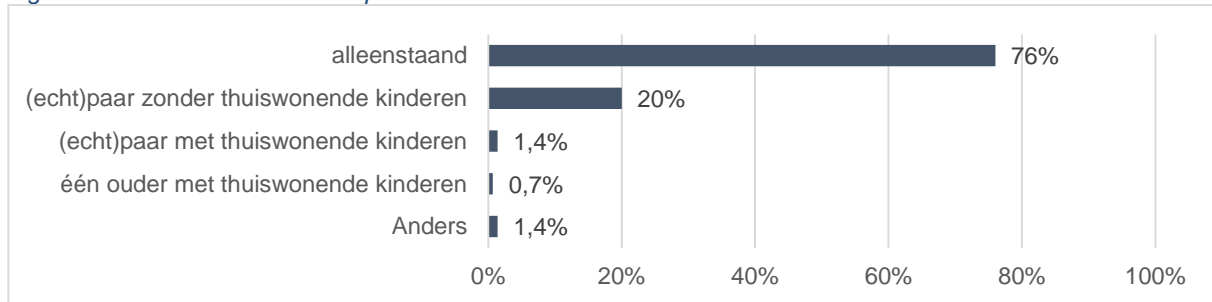
In totaal zijn er 51 interviews afgenomen onder inwoners die geen Wmo hulp bij het huishouden toegekend hebben gekregen. De interviews zijn afgenomen door onderzoeksbureau Dimensus uit Breda.

Achtergrondkenmerken respondenten schriftelijke/digitale vragenlijst

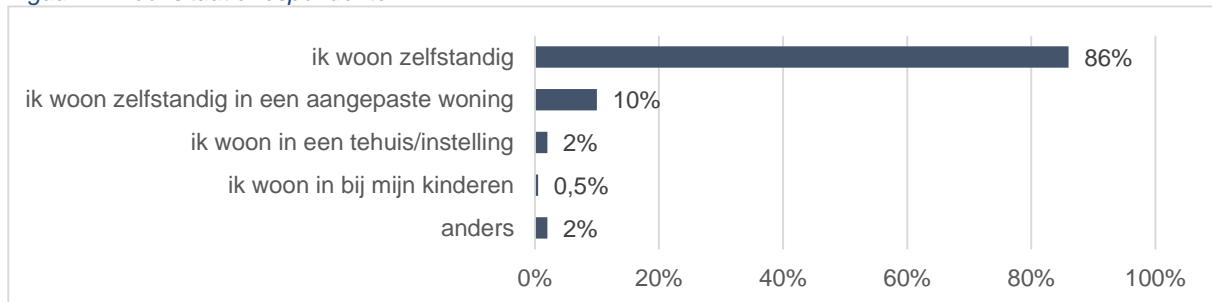
De gemiddelde leeftijd van de respondenten die de schriftelijke/digitale vragenlijst invulden is 76 jaar. De jongste respondent is 37 jaar en de oudste 98 jaar. Het merendeel van de respondenten (76%) is alleenstaand. 2 op de 10 vormen een (echt)paar zonder thuiswonende kinderen. De meeste respondenten (86%) wonen zelfstandig. Daarnaast woont 1 op de 10 zelfstandig in een aangepaste woning.

De meeste respondenten krijgen hulp op basis van zorg in natura. 15 respondenten ontvangen hulp via een persoonsgeboden budget.

Figuur 1 Huishoudenssituatie respondenten N=442



Figuur 2 Woonsituatie respondenten N=441



Zo'n een derde ontving hulp bij het invullen van de vragenlijst

Zo'n twee derde van de respondenten vulden de vragenlijst zelf in, zonder hulp van iemand anders. Een derde kreeg die hulp wel, vooral van een naaste, zoals partner, familielid of vriend (27%). Daarnaast bood bij 6% van de respondenten een hulp- of zorgverlener hulp en bij 2% iemand anders.

2. Contact met gemeente

Cliënten voelen zich veelal serieus genomen bij het eerste contact met de gemeente. 'Ik werd snel geholpen' vindt 64% van de respondenten, 18% is het daar niet mee eens. Een derde is bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Respondenten zijn veelal tevreden over het gesprek over de oplossing voor hun hulpvraag. Zij geven de gemeente gemiddeld een 7,5 voor de manier waarop hun hulpvraag is opgepakt. Driekwart is tevreden over de snelheid waarmee de hulp is opgestart, 15% is hierover ontevreden. Het gaat om de tijd tussen het eerste contact met de gemeente over de hulpvraag en het moment waarop de hulp is geregeld.

2.1 Eerste contact

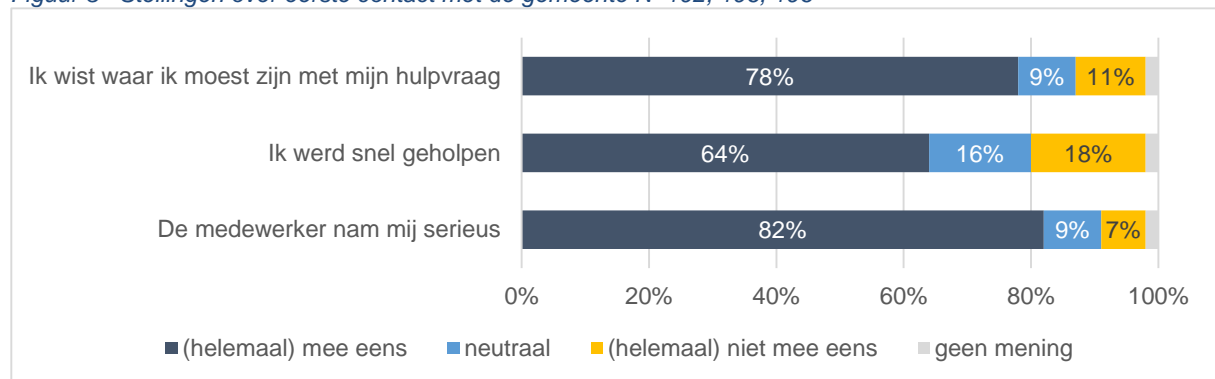
Meeste respondenten wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag

Bijna 8 op de 10 cliënten geven aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Voor zo'n 1 op de 10 was dat onvoldoende duidelijk.

Bijna 2 op de 10 is het oneens met de stelling 'ik werd snel geholpen'

Aan de respondenten die korter dan één jaar geleden voor het eerst contact hadden met de gemeente over hun hulpvraag, zijn enkele vragen gesteld over dat contact. Van hen vond ongeveer twee derde dat ze snel werden geholpen tijdens dit eerste contact, 18% is het daar niet mee eens. Over de stelling 'de medewerker nam mij serieus' zijn de respondenten positiever. 82% is het met deze stelling (helemaal) eens, 7% is het er (helemaal) niet mee eens.

Figuur 3 Stellingen over eerste contact met de gemeente N=192; 196; 196



Een derde is bekend met 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. Een derde van de respondenten is bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een cliëntondersteuner.

2.2 Gesprek over oplossing

Na het eerste contact volgt een gesprek met een Wmo-consulent van de gemeente. De consulent gaat in gesprek met de inwoner om te komen tot een oplossing voor de hulpvraag. Aan respondenten waarvoor dit contact korter dan één jaar geleden was zijn enkele vragen voorgelegd over dit contact.

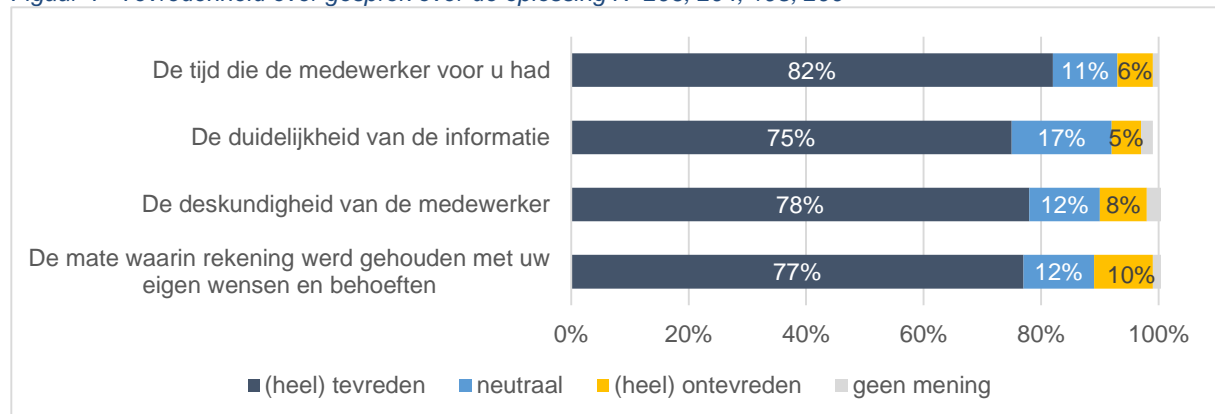
Respondenten veelal tevreden over gesprek over oplossing

Ruim 8 op de 10 cliënten zijn (zeer) tevreden over de tijd die de medewerker voor hen had tijdens het gesprek over de oplossing. Zes procent is hierover (zeer) ontevreden. Ook over de deskundigheid van de medewerker zijn de meeste cliënten tevreden (78%). Hierover is 8% (zeer) ontevreden. De duidelijkheid van de informatie wordt door driekwart positief beoordeeld. Vijf procent is hierover (heel) ontevreden.

1 op de 10 vindt dat beter kan worden aangesloten op wensen en behoeften van cliënt

Over de 'mate waarin rekening werd gehouden met uw eigen wensen en behoeften' is ruim driekwart van de cliënten (zeer) tevreden, 1 op de 10 is hierover (zeer) ontevreden.

Figuur 4 Tevredenheid over gesprek over de oplossing N=206; 204; 193; 200



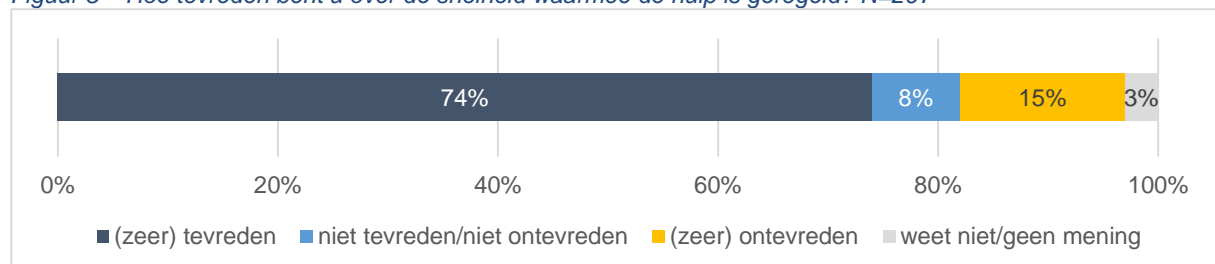
Gemiddeld rapportcijfer voor gemeente: 7,5

Aan de respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. Het laagste cijfer dat wordt gegeven is een 1, het hoogste cijfer een 10. Gemiddeld geven de respondenten een 7,5. Acht procent geeft een onvoldoende.

Driekwart tevreden over snelheid opstarten hulp; 15% ontevreden

74% van de cliënten is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de hulp is geregeld. Het gaat om de tijd tussen het eerste contact met de gemeente over de hulpvraag en het moment dat de hulp is geregeld. 15% is hierover (zeer) ontevreden. De rest heeft een neutrale of geen mening.

Figuur 5 Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee de hulp is geregeld? N=297



3. Kwaliteit en resultaat

De kwaliteit van de hulp krijgt gemiddeld een 7,9 van de cliënten. De meeste cliënten (83%) zijn tevreden over de kwaliteit van het werk dat de hulp doet. Zeven procent is hierover niet tevreden. Ook het contact met de hulp wordt veelal als prettig ervaren. 'Het werk dat mijn hulp doet, sluit aan bij mijn hulpvraag', vindt 86%. Over het resultaat van de hulp is de meerderheid tevreden. 85% vindt dat zij door de hulp een schoon en leefbaar huis hebben. Drie procent is het daar niet mee eens.

3.1 Kwaliteit van de hulp

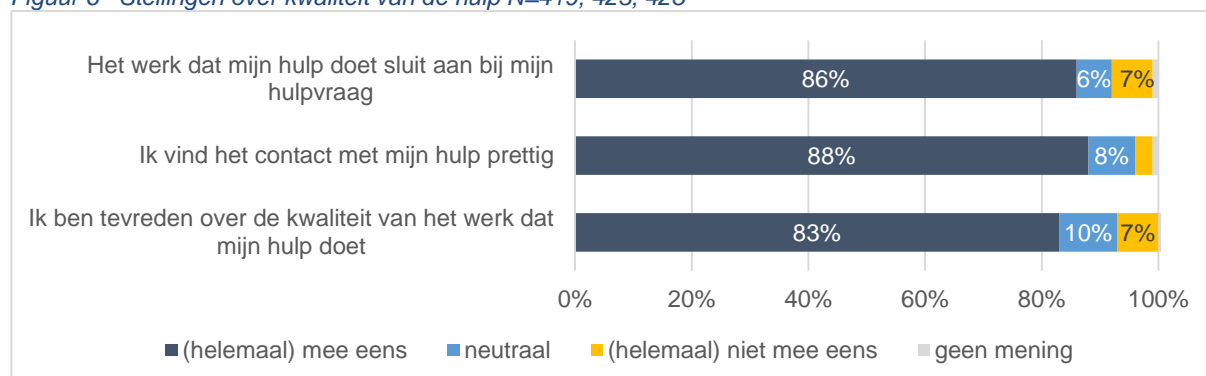
Respondenten veelal tevreden over kwaliteit van de hulp

83% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van het werk dat de hulp doet. Zeven procent is hier niet tevreden over. De rest heeft een neutrale of geen mening. Ook het contact met de hulp wordt veelal als prettig ervaren. 88% geeft dit aan. Drie procent is het hier niet mee eens.

Hulp sluit in meeste gevallen aan bij hulpvraag

Volgens 86% van de cliënten sluit het werk dat de hulp doet aan bij hun hulpvraag. Zeven procent is het daar niet mee eens. De rest heeft een neutrale of geen mening.

Figuur 6 Stellingen over kwaliteit van de hulp N=419; 423; 425



Gemiddeld rapportcijfer voor de hulp: 7,9

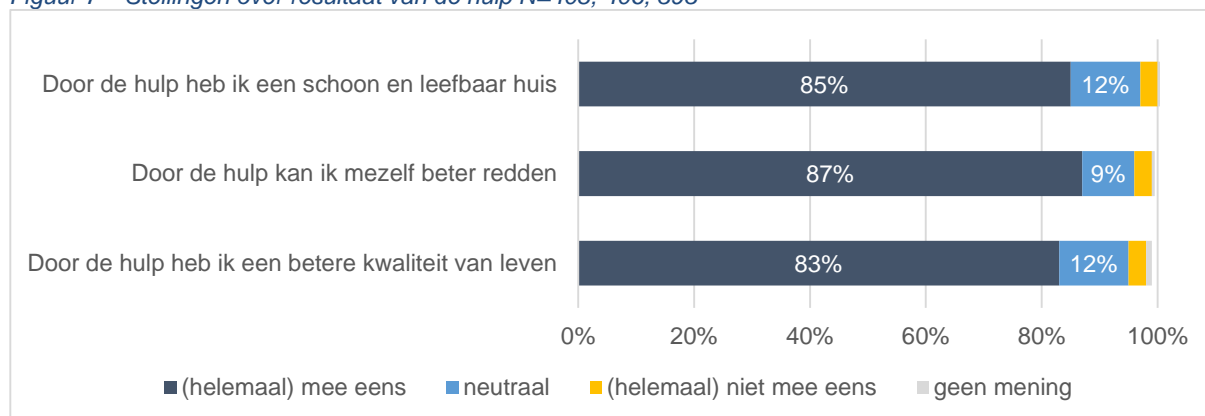
Alles overziend geven de cliënten gemiddeld een rapportcijfer 7,9 voor de hulp bij het huishouden die zij krijgen via de Wmo. Het laagste cijfer dat wordt gegeven is een 1, het hoogste cijfer een 10. Vijf procent geeft een onvoldoende.

3.2 Resultaat van de hulp

Meerderheid ervaart een schoon en leefbaar huis

Aan de respondenten zijn enkele stellingen voorgelegd over het resultaat van de hulp die zij krijgen. De hulp bij het huishouden die wordt ingezet vanuit de Wmo is gericht op het realiseren van een schoon en leefbaar huis. 85% van de respondenten vindt dat deze doelstelling wordt behaald. Verder vindt 87% dat zij zichzelf door de hulp beter kunnen redden en 83% vindt dat de hulp zorgt voor een betere kwaliteit van leven. Voor alle stellingen geldt dat 3% het er mee oneens is. Zo'n 10% tot 13% heeft een neutrale mening of geen mening.

Figuur 7 Stellingen over resultaat van de hulp N=408; 406; 393



Opmerkingen over de hulp

Aan de respondenten is gevraagd of zij nog opmerkingen hebben over de hulp die zij krijgen. 132 respondenten hebben opmerkingen mee gegeven. Van hen geeft ruim een derde aan dat ze (zeer) tevreden zijn over de hulp die ze krijgen. De antwoorden die daarnaast vaker dan vijf keer zijn gegeven: het aantal uren is te weinig (16x), de hulp voldoet niet aan de verwachtingen (14x), de hulp heeft te weinig tijd om alles te doen (8x), veel wisselingen/verschillende hulpen (8x), de hulp toont te weinig initiatief (6x) en ontevreden over communicatie/organisatie zorgaanbieder (6x).

Afbeelding 1 Woordwolk 'Heeft u nog opmerkingen over de hulp die u krijgt?' N=132
Hoe groter het woord, hoe vaker het antwoord is gegeven



Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

- "Heel blij en dankbaar dat ik zo'n goede hulp krijg."
- "Netjes en betrouwbaar ze werkt goed."
- "Ze helpt echt met de dingen schoonmaken die ik niet kan."
- "Zij is bezorgd en houdt goed in de gaten wat eens een extra beurt nodig heeft in huis. Contact is prima."
- "Tot nu toe 2 uurtjes per week ontvangen. Nu onze gezondheid achteruit gaat zou 1 uur extra prettig zijn."
- "De hulp mag vaker de bank van de muur halen om vaker/beter achter de bank te kunnen."
- "De hulp is erg goed maar in 2 uur kan ze mijn appartement niet erg goed bijhouden."
- "Tijd met veel wisselingen qua medewerkers, dat gaf veel onrust."
- "Mijn hulp zou meer eigen initiatief kunnen tonen."

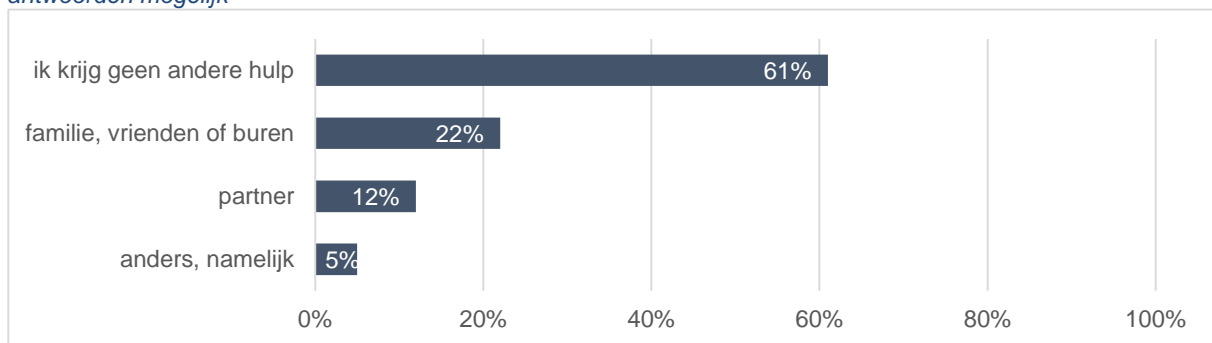
4. Andere ondersteuning

Zo'n 4 op de 10 respondenten krijgen naast de Wmo ook andere hulp bij het huishouden, vooral van familie/vrienden/buren of hun partner. Ongeveer driekwart vindt dat de Wmo-hulp hun mantelzorger(s) of sociaal netwerk ontlast. De Wmo-hulp doet vooral de zware huishoudelijke taken, zoals stofzuigen en de badkamer schoonmaken, en de taken die niet wekelijks terug komen, zoals een grote schoonmaak. Lichte huishoudelijke taken, zoals stoffen en opruimen, doet de inwoner veelal zelf of samen met iemand uit het huishouden. 14% geeft aan dat er door de corona maatregelen iets is veranderd in de hulp via de Wmo. De hulp kon bijvoorbeeld niet komen vanwege ziekte/quarantaine, er was vaker een invaller of de grote schoonmaak is niet gedaan.

Zo'n 4 op de 10 krijgen ook andere ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd of zij naast de hulp via de Wmo nog andere hulp bij het huishouden krijgen. Zo'n 4 op 10 krijgen ook andere hulp. Zij krijgen dit vooral van familie, vrienden of buren (22%). Hulp van de partner wordt door 12% genoemd. Bij 'anders, namelijk' worden diverse antwoorden gegeven zoals mantelzorger, Humanitas, grote boodschappen doet zoon en een organisatie komt de ramen buiten doen.

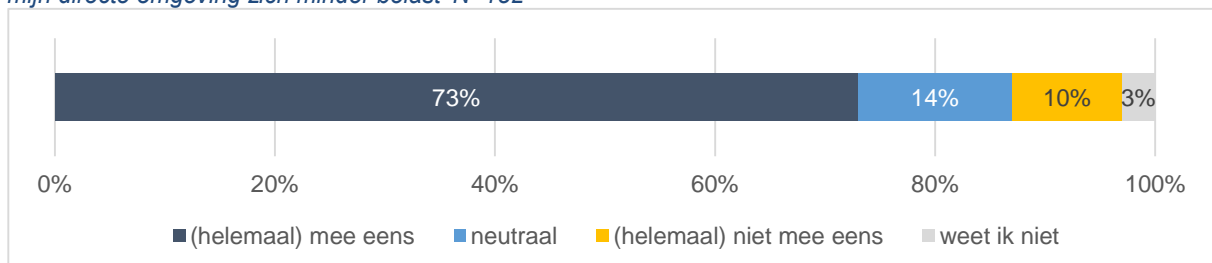
Figuur 8 Van wie krijgt u nog meer hulp bij het huishouden naast de hulp via de Wmo? N=405 – meer antwoorden mogelijk



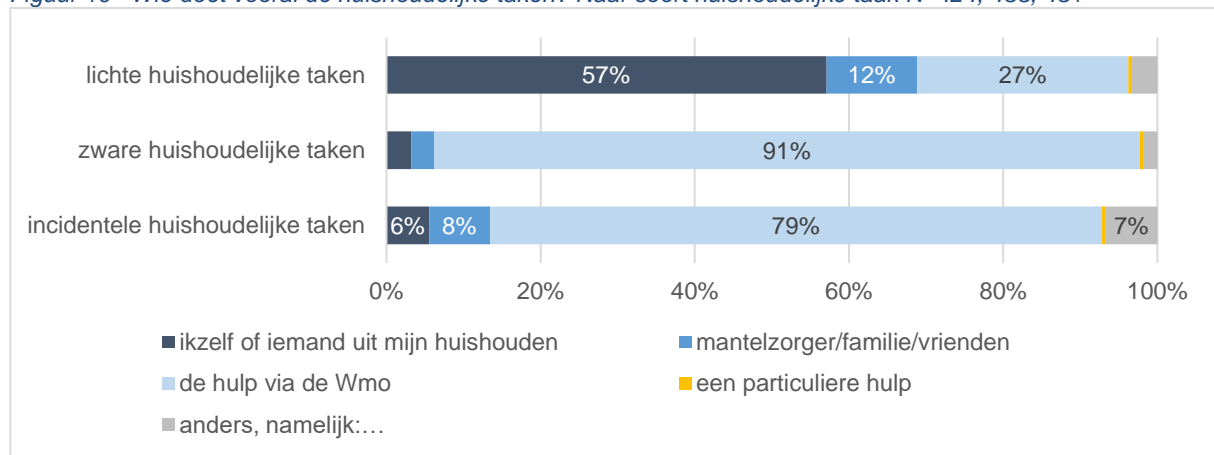
Wmo ontlast veelal mantelzorgers en sociaal netwerk

Op de stelling 'sinds ik hulp bij het huishouden krijg via de Wmo voelen mijn mantelzorger(s) of mensen uit mijn directe omgeving zich minder belast' antwoordt 73% '(helemaal) mee eens'. 1 op de 10 is het met deze stelling oneens.

Figuur 9 Stelling 'Sinds ik hulp bij het huishouden krijg via de Wmo voelen mijn mantelzorger(s) of mensen uit mijn directe omgeving zich minder belast' N=152



Figuur 10 Wie doet vooral de huishoudelijke taken? Naar soort huishoudelijke taak N=424; 433; 431



Wmo-hulp doet vooral zware huishoudelijke taken

Aan de respondenten is gevraagd om voor verschillende soorten huishoudelijke taken aan te geven wie deze taken vooral uitvoert. Hieruit blijkt dat de zware taken, zoals stofzuigen, dweilen en de badkamer schoonmaken, vooral door de Wmo-hulp worden gedaan (91%). 'Ikzelf of iemand uit mijn huishouden' en 'mantelzorger/familie/vrienden' wordt door 3% genoemd. De lichte huishoudelijke taken, zoals stoffen, opruimen en de was ophangen, worden veel vaker door de respondent zelf of iemand uit het huishouden gedaan (57%). Volgens ruim een kwart doet de Wmo-hulp deze taken. 'Mantelzorger/familie/vrienden' wordt door 12% genoemd. Relatief weinig respondenten krijgen hulp van een particuliere hulp.

Ook incidentele huishoudelijke taken veelal door Wmo-hulp

79% geeft aan dat vooral de Wmo-hulp de huishoudelijke taken uitvoert die niet wekelijks terug komen, zoals een grote schoonmaak of de keuken grondig schoonmaken. 'Mantelzorger/familie/vrienden' wordt door 8% genoemd. Bij 6% worden de incidentele taken vooral door de respondent zelf of iemand uit het huishouden gedaan. 7% geeft het antwoord 'anders, namelijk'. Zij geven hier vooral aan dat deze taken zelden of nooit worden gedaan of dat het lang geleden is dat het is gedaan.

Volgens 1 op de 7 hebben de corona maatregelen invloed (gehad) op de hulp via de Wmo

Het merendeel geeft aan dat er het afgelopen jaar door de corona maatregelen niets is veranderd in de hulp bij het huishouden die zij krijgen via de Wmo. Voor 14% was dat wel het geval. Zij geven bijvoorbeeld aan dat de hulp vaker is afgezegd, er vaker wisselingen waren of dat er een invaller kwam, de hulp niet kon komen vanwege ziekte/quarantaine, ze afstand houden en er geen grote schoonmaak is gedaan. Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

- "De hulp kan vaker niet komen door corona regels gelukkig kwam dan een vervanger."
- "De extra hulp van Wmo voor grote schoonmaak is nog niet geweest."
- "Afwezigheid hulp ivm quarantaine van de hulp."
- "Door corona meer te maken met uitval."
- "Hulp houdt meer afstand."
- "In het begin regelmatig afgezegd door de hulp ivm was verkouden."
- "Door corona wilde ik geen andere personen binnen alleen dochter of zoon."

5. Geen hulp via Wmo

Er zijn 51 interviews gehouden met inwoners die contact hadden met de gemeente over een hulpvraag, maar waarbij dit niet heeft geleid tot een beschikking voor de Wmo. Een deel van hen is tevreden over het aanvraagproces, maar ook een relatief grote groep is hier ontevreden over. Zo is over de mate waarin de medewerker de inwoner serieus nam 43% tevreden en 22% ontevreden. De gemeente krijgt gemiddeld een rapportcijfer 4,1 voor de manier waarop zij de hulpvraag hebben opgepakt. De respondenten geven veelal aan dat zij in het gesprek met de gemeente geen andere oplossingen hebben gekregen of alleen een lijst met adressen die zij kunnen benaderen voor particuliere hulp. De meeste respondenten hebben wel een andere oplossing gevonden, bijvoorbeeld in de vorm van particuliere hulp. Een kwart geeft aan dat hun hulpvraag nog niet is opgelost en dat zij geen hulp krijgen.

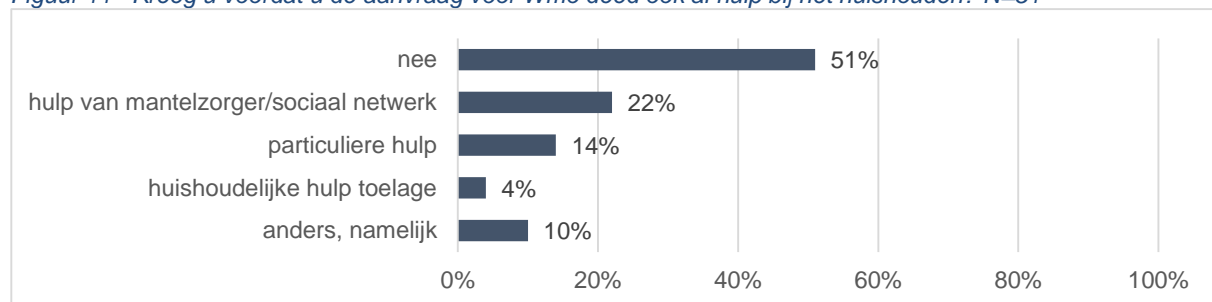
Voor dit onderzoek zijn ook inwoners bevraagd die contact hebben gehad met de gemeente over een hulpvraag, maar waarbij dit niet heeft geleid tot een beschikking voor de Wmo. Onder deze inwoners zijn 51 telefonische interviews gehouden. De resultaten van deze interviews zijn in dit hoofdstuk uitgewerkt.

5.1 Aanvraagproces

De helft kreeg vóór indienen Wmo-aanvraag al hulp bij het huishouden

Aan de respondenten is gevraagd of zij al hulp bij het huishouden kregen van iemand anders voordat zij de aanvraag voor Wmo deden, bijvoorbeeld van familie of een particuliere hulp. Ongeveer de helft kreeg al hulp bij het huishouden. Zo'n 2 op de 10 kregen deze hulp van een mantelzorger of iemand uit hun sociaal netwerk. 14% had een particuliere hulp. 1 op de 10 antwoordde 'anders, namelijk'. Zij noemen vooral 'hulp van de gemeente'.

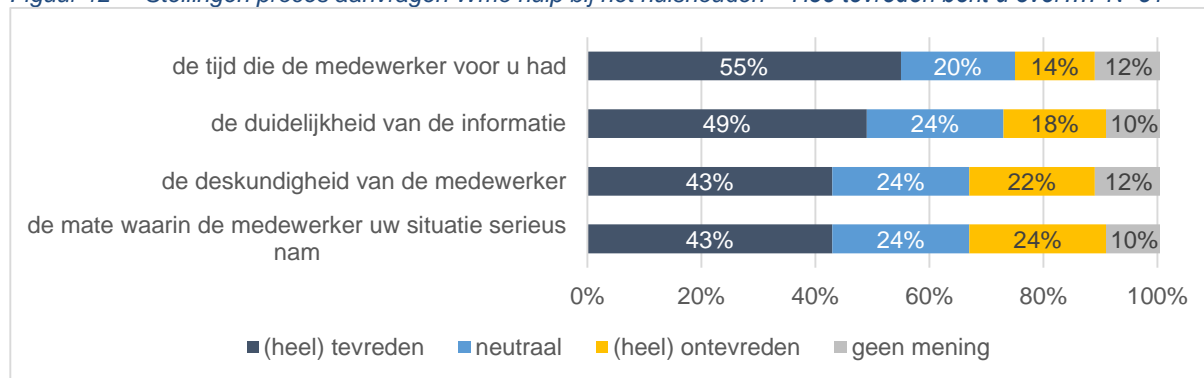
Figuur 11 Kreeg u voordat u de aanvraag voor Wmo deed ook al hulp bij het huishouden? N=51



Meningen verdeeld over proces van aanvragen Wmo hulp bij het huishouden

Over de stellingen over het aanvragen van Wmo hulp bij het huishouden zijn de meningen verdeeld. Een deel van de respondenten is hierover tevreden, maar ook een relatief grote groep is hier ontevreden over. Over de tijd die de medewerker voor hen had zijn respondenten relatief het meest tevreden. Iets meer dan de helft is hier tevreden over, 14% is hierover ontevreden. Over de duidelijkheid van de informatie is de helft tevreden en zo'n een vijfde is ontevreden. De deskundigheid van de medewerker en de mate waarin de medewerker de inwoner serieus nam zijn de respondenten het minst tevreden. Over beide stellingen is 43% tevreden en respectievelijk 22% en 24% is hierover ontevreden.

Figuur 12 Stellingen proces aanvragen Wmo hulp bij het huishouden – Hoe tevreden bent u over...? N=51



Toelichtingen ontevredenheid aanvraagproces

De respondenten die ontevreden zijn over het aanvraagproces geven daarbij diverse toelichtingen, zoals dat zij zich niet serieus genomen voelden (4x), de medewerker volgens hen niet deskundig was (3x), de communicatie niet prettig was (3x) en dat het gesprek negatief werd ingestoken (2x). Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

- “De medewerkers namen mij niet serieus. Ze gaven als opmerking dat als ik zelf nog kan stofzuigen dan krijg ik geen hulp en dat was het.”
- “Er werd niet goed genoeg naar de situatie gekeken. (de deskundigheid)”
- “Geen inlevingsvermogen en flexibiliteit.”
- “We kregen geen duidelijke informatie we kregen niet eens duidelijk antwoord waarom wij er geen recht op hebben.”
- “Het gesprek begon meteen heel erg negatief en ze hadden verder geen kennis.”
- “Ze namen me niet serieus, ze hadden geen tijd voor me, ik was zo binnen en weer buiten.”
- “Ze luisteren niet naar mijn hulpvraag. Ze vonden het niet ernstig genoeg.”

Klein deel maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner

Van de respondenten die werden geïnterviewd gaf 6% aan dat zij tijdens het gesprek met de gemeente gebruik hadden gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Nog eens 10% was wel bekend met deze mogelijkheid, maar heeft er geen gebruik van gemaakt.

Gemiddeld rapportcijfer voor oppakken hulpvraag: 4,1

De respondenten geven gemiddeld een rapportcijfer 4,1 voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. Ongeveer de helft gaf hiervoor een onvoldoende. Het laagste cijfer dat wordt gegeven is een 1, het hoogste cijfer een 8. Twee op de tien respondenten antwoorden ‘weet ik niet’.

5.2 Andere oplossing

Gesprek met gemeente heeft veelal niet geleid tot andere oplossing

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre het gesprek met de gemeente en het opgestelde onderzoeksplan hebben geholpen bij het vinden van andere oplossingen voor hun hulpvraag. De respondenten geven veelal aan dat zij geen andere oplossingen hebben gekregen (14x) of alleen een lijst met adressen die zij kunnen benaderen voor particuliere hulp (10x). Ook geven respondenten aan dat zij geen onderzoeksplan hebben gekregen (7x) of de andere oplossingen niet bruikbaar waren (4x).

Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

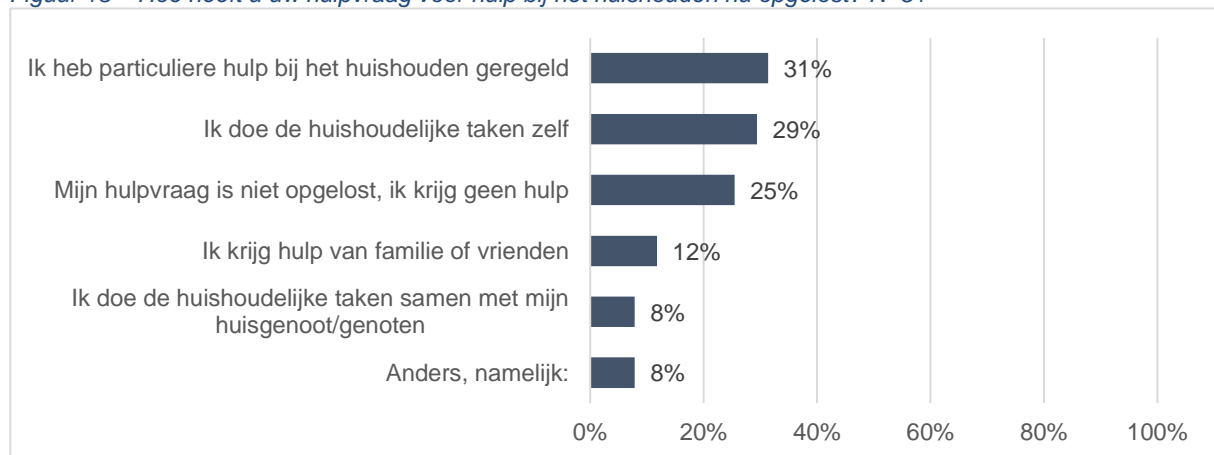
- “Enkele adressen gekregen met contacten, maar de bedragen zijn te hoog (niet betaalbaar).”
- “Geen andere oplossing gehad van de gemeente alles wordt afgewezen.”
- “Ik heb geen onderzoeksplan gehad en heb geen andere oplossingen gehad.”
- “Nee ik moest zelf iets zoeken maar kan nergens terecht. Ik weet niet wat ik moet doen.”

- “Nou we hebben maar uiteindelijk zelf aangekaart dat we het dan maar zelf zouden proberen.”
- “We hebben van de gemeente verder geen andere oplossingen aangeboden gekregen, niet eens informatie. Ben gewoon zeer teleurgesteld in de gemeente.”
- “Wel andere oplossingen aangedragen gekregen, maar heb daar niks aan.”

Ongeveer een derde heeft particuliere hulp bij het huishouden geregeld

Een kwart geeft aan dat hun hulpvraag nog niet is opgelost en dat zij geen hulp krijgen. De meeste respondenten hebben wel een andere oplossing gevonden voor hun hulpvraag. Ongeveer een derde heeft zelf particuliere hulp bij het huishouden geregeld. Een ongeveer even grote groep (29%) geeft aan dat zij de huishoudelijke taken zelf doen. Acht procent doet dit samen met hun huisgenoot/huisgenoten. 1 op de 8 respondenten krijgen hulp van familie of vrienden.

Figuur 13 Hoe heeft u uw hulpvraag voor hulp bij het huishouden nu opgelost? N=51



Toelichting bij antwoorden over regelen hulp

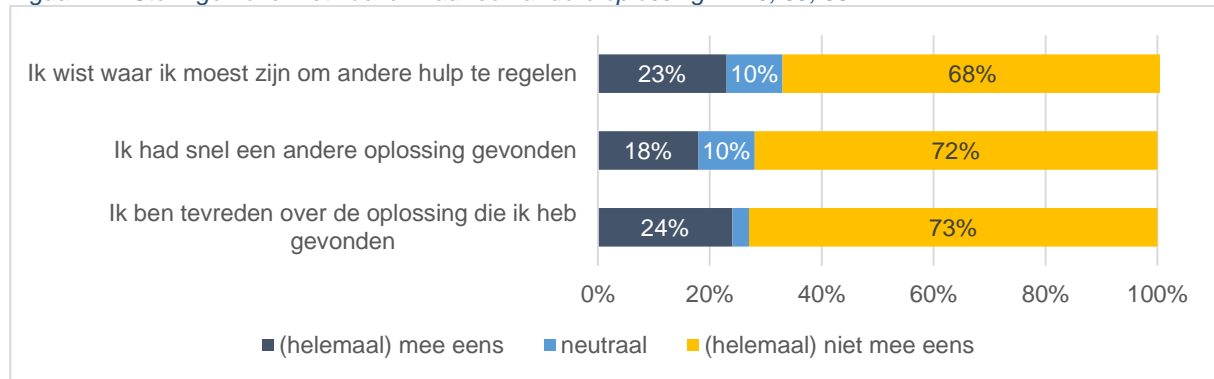
22 respondenten hebben een toelichting gegeven over hoe zij de hulpvraag nu hebben opgelost. Zij geven diverse antwoorden. Meerdere respondenten geven aan dat zij hulp krijgen van familie/vrienden (6x) of zelf een particuliere hulp hebben ingeschakeld (4x). Ook geven meerdere respondenten aan dat zij het nu zelf doen, maar dat eigenlijk lichamelijk niet kunnen (4x). Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

- “Ben bezig met een organisatie, maar het gaat heel erg moeizaam.”
- “Heb deze oplossing zelf gekozen omdat ik het echt niet aan kan alleen dus vandaar dat een kennis me helpt.”
- “Ik kan het zelf niet heb de hulp echt hard nodig heb namelijk last van rug en schouder.”
- “Mijn dochter komt nu 1x in de 2 weken als ze kan.”
- “We doen het nu zelf maar we merken nu dat het niet meer gaat dus we willen graag het opnieuw aanvragen.”
- “Omdat we het zelf niet konden doen en het afgewezen is door de gemeente hebben we maar weer particulier hulp aangevraagd.”

Relatief veel respondenten ontevreden over uiteindelijke oplossing

Aan de respondenten zijn enkele stellingen voorgelegd over de uiteindelijke oplossing voor hun hulpvraag. Zo'n 40 respondenten hebben deze stellingen beantwoord. Voor de stelling ‘ik ben tevreden over de oplossing die ik heb gevonden’ geeft ongeveer driekwart aan dat zij het hier niet mee eens zijn. Datzelfde geldt voor de stelling ‘ik had snel een andere oplossing gevonden’. Ongeveer twee derde wist niet waar zij moesten zijn om andere hulp te regelen.

Figuur 14 Stellingen over het zoeken naar een andere oplossing N=40; 39; 33



Vanwege het lage aantal respondenten dat deze vragen heeft beantwoord, zijn de percentages in deze figuur eerder indicatief dan representatief

Toelichting bij vinden andere oplossing

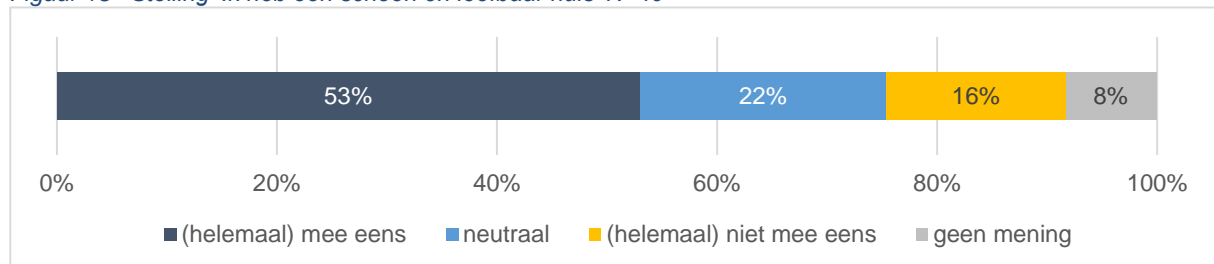
Respondenten konden een toelichting geven over hoe zij de zoektocht naar een andere oplossing hebben aangepakt. 19 respondenten gaven hier een toelichting. Zij geven bijvoorbeeld aan dat een andere oplossing financieel niet haalbaar is (5x), er geen andere oplossing is (4x) of is aangeboden (2x). Voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd zijn:

- “Er is geen andere oplossing. Ik weet niet waar ik terecht moet en heb geen informatie gehad behalve dat ik het zelf maar moet doen.”
- “Financieel is het bijna niet haalbaar (particulier hulp)”
- “Geen andere hulp gekregen of gevonden.”
- “Lukt me niet om een oplossing te zoeken.”
- “We hebben een lijst gehad en ik heb even gekeken maar het is toch nog te duur voor ons.”

Ruim de helft vindt ‘ik heb een schoon en leefbaar huis’; 16% vindt dit niet

Van alle respondenten geeft 53% aan dat zij een schoon en leefbaar huis hebben. 16% geeft aan dat dat niet het geval is. De rest heeft een neutrale of geen mening.

Figuur 15 Stelling ‘Ik heb een schoon en leefbaar huis’ N=49



Aan het einde van de vragenlijst is de respondenten de mogelijkheid geboden opmerkingen mee te geven. 31 respondenten hebben dit gedaan. Zij geven daarbij bijvoorbeeld aan dat ze teleurgesteld zijn in de gemeente (5x), niet begrijpen waarom hun aanvraag is afgewezen (5x), het niet eens zijn met het besluit van de gemeente (3x) of vinden dat de gemeente teveel vanuit de regels naar de situatie kijkt (3x). Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven, zijn:

- “Enige wat ik kwijt wil is dat ik zeer teleurgesteld ben in de gemeente.”
- “Ik snap nog steeds niet waarom mijn vraag is afgewezen.”
- “Ik vind dat er geen betrokkenheid en inlevingsvermogen is als er wordt gekeken naar de regelgeving over de huishoudelijke hulp. Tip: Nodig mensen uit en ga in gesprek, hoe komt het dat je daadwerkelijk niet zonder zorg kan.”