

Cliëntervaringen Wmo 2020

Samenvatting

De gemeente 's-Hertogenbosch vindt het belangrijk om de ervaringen van inwoners met Wmo-ondersteuning regelmatig te monitoren. Vanaf 2015 staat in de Wmo de verplichting voor gemeenten om dit op eenzelfde wijze te doen en de resultaten te rapporteren aan de Minister.

Voor dit onderzoek is een vragenlijst uitgezet onder een steekproef van inwoners met Wmo-ondersteuning, zoals een scootmobiel, hulp bij het huishouden, taxivervoer, dagbesteding of begeleiding. 1.060 inwoners kregen een vragenlijst, 420 vulden deze in. Dat is een respons van 40%. Doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in ervaringen met de toegang en kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid. Daarnaast wilde de gemeente weten welk effect de coronatijd heeft (gehad) op de Wmo-ondersteuning.

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning is toegenomen

Wmo-cliënten wisten in 2020 beter de weg naar hulp te vinden. In 2017 gaf 67% aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, in 2020 is dat toegenomen tot 77%. Ook zijn in 2020 meer cliënten bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. 39% is hier bekend mee. Een onafhankelijke cliëntondersteuner helpt de cliënt met aanvragen van de Wmo-ondersteuning en het gesprek met de gemeente.

Meeste cliënten tevreden over eerste contact met gemeente; snelheid kan verbeteren

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over het eerste contact dat zij hadden met de gemeente over hun hulpvraag. De snelheid waarmee zij werden geholpen kan nog verbeteren. Een vijfde is het oneens met de stelling 'ik werd snel geholpen'. Cliënten zijn in 2020 ook minder positief over deze stelling dan in 2016 en 2017.

Cliënten geven gemeente gemiddeld een 7,7 voor hoe hulpvraag wordt opgepakt

De gemeente krijgt van cliënten gemiddeld een 7,7 voor de manier waarop zij de hulpvragen oppakt. Dit is toegenomen sinds 2016. Toen gaven cliënten hier een 7 voor. De meeste cliënten zijn tevreden over de gesprekken met de gemeente over hun hulpvraag. Zij vinden veelal dat de medewerker genoeg tijd voor hen had, zijn tevreden over de deskundigheid van de medewerker en vinden de informatie duidelijk. Over dat laatste zijn cliënten in 2020 positiever dan in 2016.

1 op de 8 ontevreden over snelheid waarmee hulp is geregeld

78% 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. 12% is hierover (zeer) ontevreden.

Gemiddeld rapportcijfer voor de ondersteuning: 7,8

De meeste cliënten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en vinden dat deze aansluit bij hun hulpvraag. Over dat laatste zijn zij positiever dan in 2016. Ook het gemiddelde rapportcijfer dat zij geven voor de ondersteuning is toegenomen, van een 7,5 in 2017 tot een 7,8 in 2020. Zo'n 8 op de 10 respondenten voelen zich door de ondersteuning zelfredzamer. Voor zo'n 5% geldt dat niet.

Voor 3 op de 10 heeft coronacrisis invloed (gehad) op de ondersteuning

Vergeleken met 2016 en 2017 krijgen in 2020 iets meer respondenten naast de Wmo geen andere ondersteuning, zoals hulp van vrijwilligers of vrij toegankelijke hulp. Voor 3 op de 10 heeft de coronacrisis invloed (gehad) op de ondersteuning. 1 op de 10 krijgt/kreeg minder ondersteuning via de Wmo, 9% meer online of telefonisch hulp en 8% meer ondersteuning van mensen uit hun omgeving. 4% kreeg minder ondersteuning van mensen uit hun omgeving en 1% meer ondersteuning vanuit de Wmo. Bijna de helft vindt dat de Wmo-zorgaanbieder(s) hen voldoende ondersteunen tijdens de coronacrisis. 16% antwoordt 'deels wel/deels niet' en 6% vindt de ondersteuning onvoldoende, bijvoorbeeld omdat de hulp (tijdelijk) is gestopt of omdat er weinig informatie/contact was.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	4
1.1 Aanleiding en doel.....	4
1.2 Onderzoeksaanpak.....	4
2. Contact.....	7
2.1 Eerste contact	7
2.2 Gesprek over de oplossing	9
3. De ondersteuning	11
3.1 Kwaliteit van de ondersteuning.....	11
3.2 Resultaat van de ondersteuning	13
3.3 Andere ondersteuning.....	13
3.4 Corona.....	14

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Aanleiding

Gemeenten zijn vanaf 2015 verplicht jaarlijks cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder inwoners die gebruik maken van de Wmo. Voor dit onderzoek heeft de VNG een modelvragenlijst ontwikkeld. De gemeente 's-Hertogenbosch heeft in 2016 en 2017 het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd volgens deze modelvragenlijst. In 2018 heeft de gemeente een kwalitatieve meting gehouden onder cliënten. Ook zijn in 2018 en 2019 enkele kwantitatieve onderzoeken uitgevoerd naar de ervaringen met specifieke Wmo-voorzieningen. In 2020 heeft 's-Hertogenbosch, net als in 2016 en 2017, weer een onderzoek uitgevoerd onder een steekproef van alle Wmo-cliënten. Voor dit onderzoek diende de vragenlijst van VNG als basis, aangevuld met enkele extra vragen. Waar mogelijk worden de resultaten van deze meting vergeleken met de resultaten van de vorige metingen.

Doel

Doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen van cliënten met 1.) de toegang tot ondersteuning 2.) de kwaliteit van de ondersteuning en 3.) het effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid. Daarnaast wil de gemeente graag weten welk effect de coronatijd heeft (gehad) op de ondersteuning die inwoners krijgen via de Wmo.

De resultaten van het onderzoek worden gebruikt als input voor het nieuwe Wmo-beleidsplan. Ook wordt gekeken of de resultaten aanleiding geven om verbeteringen door te voeren in de kwaliteit van de toegang en de ondersteuning die inwoners krijgen.

Corona

Eind 2019 startte de uitbraak van een nieuw coronavirus in China. Het virus heeft zich daarna wereldwijd verspreid. Ook Nederland en 's-Hertogenbosch zijn niet gespaard gebleven. Op 27 februari 2020 werd de eerste besmetting in Nederland (Tilburg) geregistreerd. De uitbraak van het virus raakt onze samenleving en haar omgeving hard. De meting voor dit onderzoek heeft uitgestaan in september. Op dat moment waren een aantal eerdere coronamaatregelen versoepeld. Maar nog steeds gold de richtlijn om 1,5 meter afstand tot elkaar te houden. Ook golden er richtlijnen voor het maximum aantal mensen wat bij elkaar mocht komen en het maximum aantal bezoekers dat een huishouden mocht ontvangen.

In het begin van de coronatijd nam het aantal inwoners dat zich bij de gemeente meldde met een Wmo-hulpvraag af. Dit aantal heeft zich inmiddels weer hersteld tot het niveau van vóór de coronatijd. De ondersteuning zelf is soms niet doorgegaan, omdat de cliënt of hulp corona gerelateerde klachten hadden of zorgen hadden in verband met besmettingsgevaar. De dagbesteding heeft een periode van 4 weken stil gelegen en is daarna weer volledig opgepakt. Het sociale leven is door de coronamaatregelen beperkter geworden, waardoor er minder reisdalingen zijn en er bijvoorbeeld ook minder gebruik wordt gemaakt van de regiotaaxi.

1.2 Onderzoeksaanpak

Doelgroep

Doelgroep van het onderzoek zijn inwoners die specialistische hulp krijgen via de Wmo. Voor het onderzoek zijn inwoners aangeschreven waarvoor in de periode 1 september 2019 t/m 31 augustus 2020 een Wmo-voorziening is gestart en die op het moment van het onderzoek nog steeds een Wmo-voorziening hadden. Deze inwoners hadden mogelijk vóór 1 september 2019 al een andere Wmo-voorziening. Het zijn dus niet allemaal nieuwe Wmo-cliënten. De cliënten die

zijn aangeschreven hadden nog tot tenminste eind september 2020 een Wmo-voorziening. Bij de vorige meting in 2017 zijn inwoners met een rolstoel, scootmobiel en/of fietsvoorziening niet meegenomen in het onderzoek, omdat zij gelijktijdig werden aangeschreven voor een ander onderzoek. In 2020 is deze groep cliënten wel meegenomen.

Vragenlijst

Voor het onderzoek is een uitnodigingsbrief gestuurd aan een steekproef van Wmo-clients. 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. Net als in 2016 en 2017 is de verplichte vragenset van de VNG gebruikt. Daar zijn vragen aan toegevoegd over het gesprek met de gemeente over de oplossing, andere ondersteuning die Wmo-clients krijgen naast de ondersteuning via de Wmo en het effect van de coronacrisis op de Wmo-ondersteuning.

Aangeschreven cliënten

Volgens de cijfers van het CBS maakten in 2019 10.710 inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch gebruik van de Wmo. Uitgaande van een betrouwbaarheid van 95% en een nauwkeurigheid van 5% was de gewenste netto steekproef voor dit onderzoek 371 respondenten. Op basis van een te verwachte responspercentage van zo'n 35% zijn in totaal 1.060 cliënten aangeschreven. Per adres is maximaal één vragenlijst verstuurd, met uitzondering van instellingsadressen.

Respons

In totaal hebben 420 respondenten de vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een respons van 40%. 345 respondenten vulden de schriftelijke vragenlijst in (82%) en 75 respondenten de digitale vragenlijst (18%). In tabel 1.1. is te zien hoeveel respondenten er zijn per type voorziening. Ten opzichte van het steekproefbestand is het aantal respondenten met hulp bij het huishouden in het responsbestand oververtegenwoordigd. Het aantal respondenten met begeleiding, dagbesteding of beschermd wonen is ondervertegenwoordigd vergeleken met het steekproefbestand. Voor de andere voorzieningen is er weinig verschil met het steekproefbestand. Het is niet mogelijk om met een weegfactor hierop te corrigeren, omdat een groot deel van de respondenten meerdere Wmo-voorzieningen heeft.

Tabel 1 Respons naar type voorziening

Type voorziening	Aantal	%
Hulp bij het huishouden	245	61%
Regiotaxi / vervoersvoorziening	135	33%
Begeleiding	69	17%
Scootmobiel	63	16%
Woningaanpassing/woonvoorziening	63	16%
Rolstoel	43	11%
Dagbesteding	20	5%
Beschermd wonen	3	1%

Van alle cliënten heeft 40% meer dan één Wmo voorziening. Daarom tellen de aantallen en percentages in deze tabel niet op tot 420 of 100%.

Analyse

Als een vraag door minder dan 50 respondenten is beantwoord, worden voor deze vraag geen percentages gepresenteerd. Resultaten worden dan alleen kwalitatief beschreven.

De antwoordcategorieën 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn veelal niet meegenomen in de analyses. Indien de percentages in de figuren niet optellen tot 100% is dat het gevolg van

afrondingsverschillen. Wanneer verschillen significant zijn, worden deze in de tekst beschreven. Voor deze verschillen kan met 95% betrouwbaarheid worden gezegd dat de verschillen niet op toeval berusten.

Achtergrondkenmerken respondenten

De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 69 jaar. De jongste respondent is 18 jaar en de oudste 95 jaar. De meeste respondenten (60%) zijn alleenstaand of behoren tot een (echt)paar zonder thuiswonende kinderen (30%). 5% behoort tot een (echt)paar met thuiswonende kinderen en 2% tot een éénuoudergezin. De meeste respondenten wonen zelfstandig (88%) en 5% woont zelfstandig in een aangepaste woning. 2% woont in een tehuis/instelling.

Aan de respondenten is gevraagd of zij hulp hebben gekregen bij het invullen van de vragenlijst. Het merendeel kreeg geen hulp. Ruim een derde kreeg dat wel. 30% kreeg hulp van een naaste, 5% van een hulp- of zorgverlener en 2% van iemand anders.

2. Contact

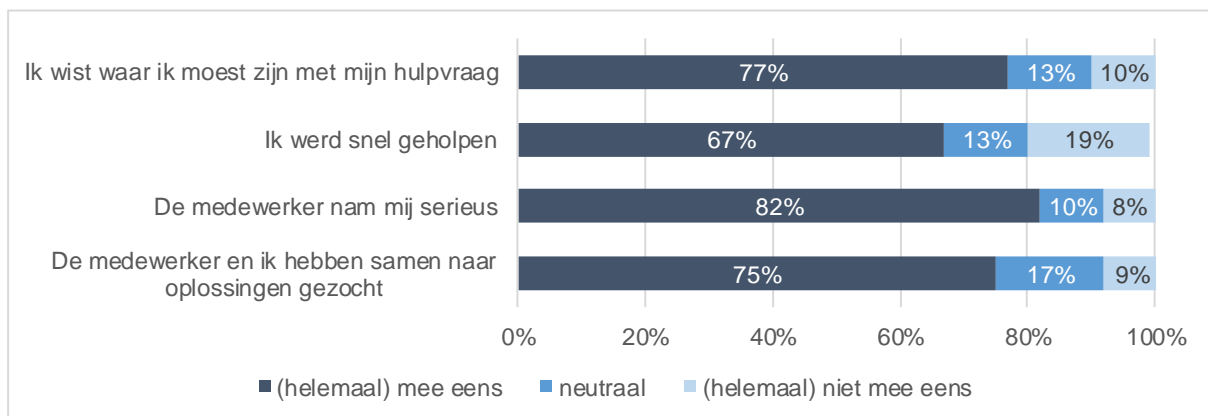
Ten opzichte van 2017 weten cliënten beter waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Ook zijn meer cliënten bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De meeste cliënten zijn tevreden over het eerste contact dat zij hadden met de gemeente over hun hulpvraag. Alleen over de snelheid waarmee zij werden geholpen zijn zij minder tevreden. Eenvijfde is het oneens met de stelling 'Ik werd snel geholpen'. Cliënten geven gemiddeld een 7,7 voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. In 2016 gaven zij hier een 7 voor. De meeste cliënten zijn tevreden over de gesprekken met de gemeente over hun hulpvraag. Over de snelheid waarmee de hulp is geregeld zijn zij minder tevreden. 1 op de 8 is hierover ontevreden.

2.1 Eerste contact

Meeste cliënten tevreden over eerste contact, snelheid kan nog verbeteren

Aan de respondenten die binnen één jaar voorafgaand aan het onderzoek contact hadden opgenomen met de gemeente met een hulpvraag, zijn een aantal stellingen voorgelegd over dit contact. Voor ruim driekwart was duidelijk waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 1 op de 10 vond dit niet duidelijk. Twee derde geeft aan dat zij snel werden geholpen, 2 op de 10 respondenten vinden dat niet. Over de medewerker waar zij contact mee hadden zijn de meeste respondenten tevreden. Volgens ruim 8 op de 10 nam de medewerker hen serieus en driekwart geeft aan dat de medewerker samen met hen naar oplossingen heeft gezocht.

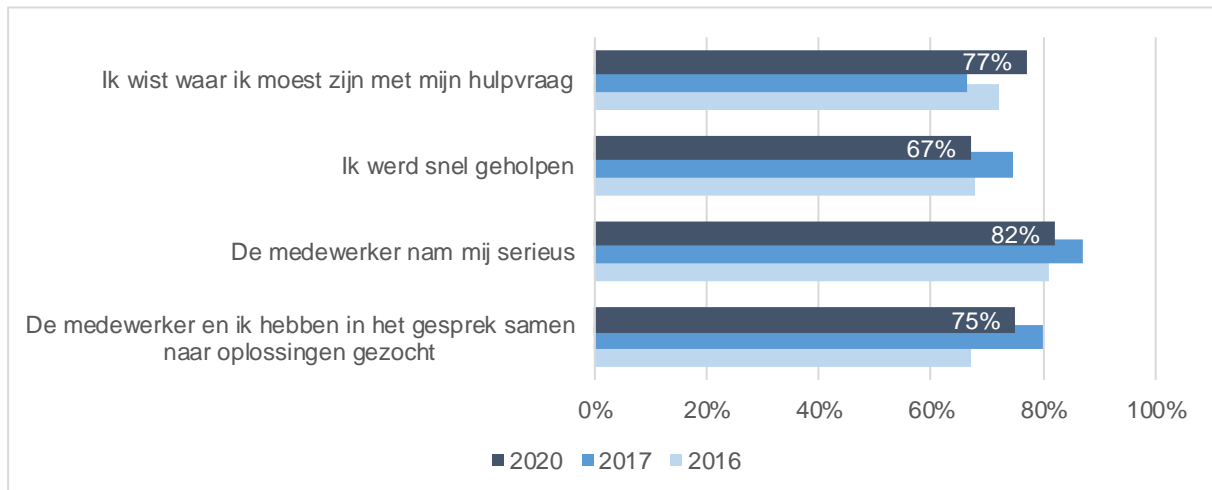
Figuur 1 Stellingen over eerste contact (N=277, 290, 288, 271)



Cliënten weten beter dan in 2017 waar zij moeten zijn met hun hulpvraag

In figuur 2 is te zien dat vergeleken met de meting in 2017 cliënten de weg naar hulp beter wisten te vinden. In 2017 gaf 67% aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, in 2020 is dat toegenomen tot 77%. Cliënten zijn in 2020 wel iets minder tevreden over de snelheid waarmee ze werden geholpen. In 2017 was 75% hier tevreden over, in 2020 is dat 67%. Voor de tevredenheid over de medewerker zien we geen opvallende ontwikkelingen ten opzichte van 2017.

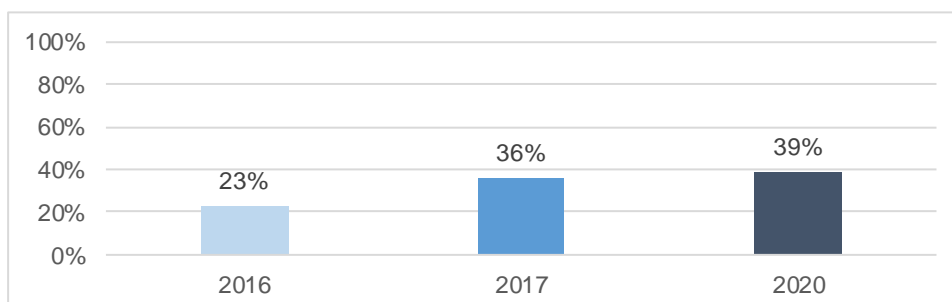
Figuur 2 Stellingen over eerste contact (2016, 2017 en 2020) - % (helemaal) mee eens



Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner is toegenomen

In 2020 weten bijna 4 op de 10 cliënten dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van 2016 (23%). Een onafhankelijke cliëntondersteuner helpt de cliënt met het aanvragen van de Wmo-ondersteuning en met het gesprek met de gemeente. Het kan iemand zijn uit de eigen omgeving van de cliënt of een medewerker van bijvoorbeeld Farent.

Figuur 3 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

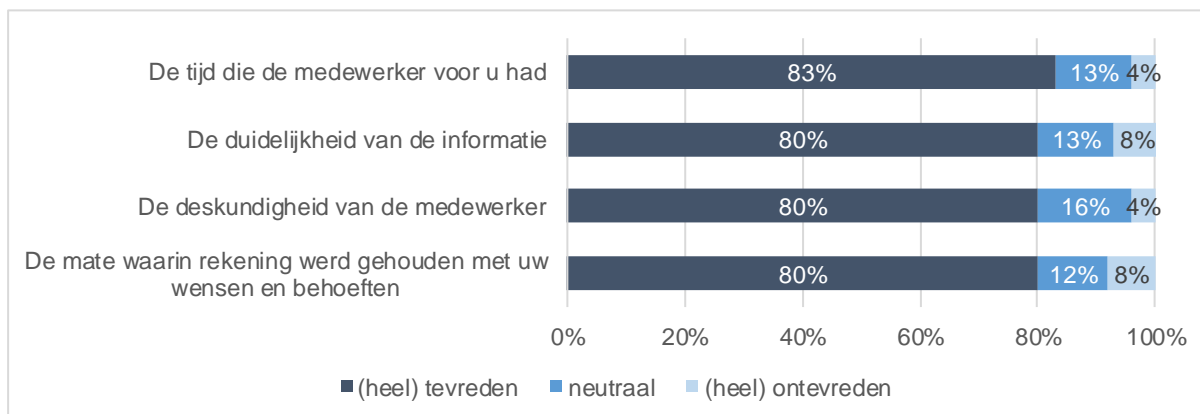


2.2 Gesprek over de oplossing

Zo'n 8 op de 10 zijn tevreden over gesprek over de oplossing

De meeste cliënten zijn tevreden over het gesprek dat zij hadden met de gemeente over de oplossing voor hun hulpvraag. 83% vond dat de medewerker genoeg tijd voor hen had en 80% is tevreden over de deskundigheid van de medewerker. Over beide aspecten is 4% ontevreden. De rest had een neutrale mening. Over de duidelijkheid van de informatie en de mate waarin rekening werd gehouden met de wensen en behoeften van de cliënt waren 8 op de 10 respondenten tevreden. 8% was hierover ontevreden.

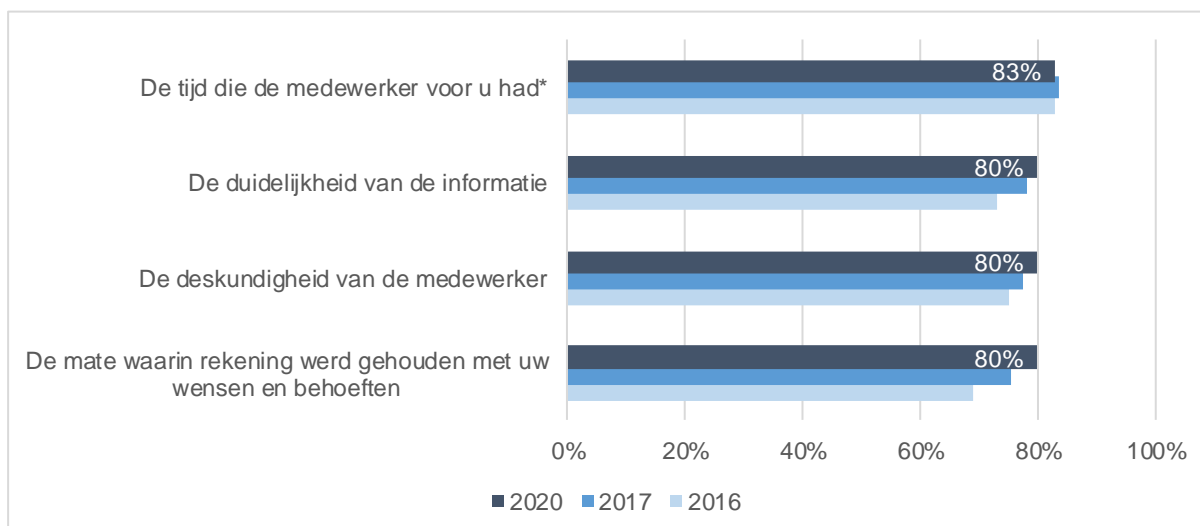
Figuur 4 Stellingen over gesprek met de gemeente over de oplossing (N=288, 292, 286, 293)



Vanaf 2016 meer cliënten tevreden over duidelijkheid informatie

Ten opzichte van 2016 is de tevredenheid voor een aantal aspecten verbeterd. Zo is het aandeel cliënten dat tevreden is over de duidelijkheid van de informatie toegenomen van 73% in 2016 tot 80% in 2020. Ook over de mate waarin de medewerker rekening houdt met de wensen en behoeften van de cliënt zijn in 2020 meer respondenten tevreden (80%) dan in 2016 (69%).

Figuur 5 Stellingen over gesprek met gemeente over de oplossing (2016, 2017, 2020) - % (heel) tevreden

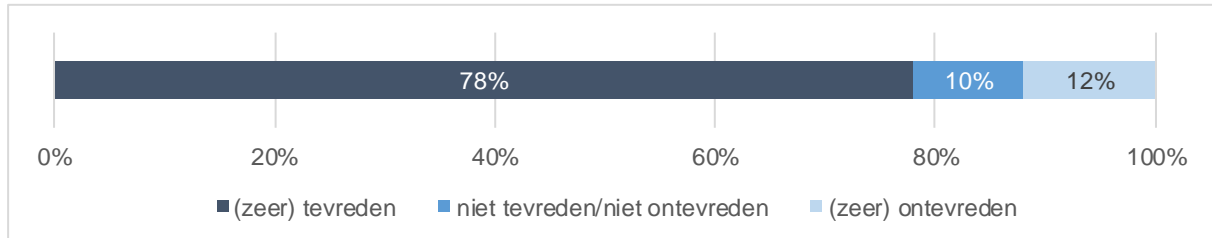


*In 2016 en 2017 was de stelling 'De tijd die voor u werd genomen'.

Merendeel tevreden over snelheid waarmee hulp is geregeld; 12% ontevreden

78% van de cliënten is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de hulp is geregeld. Het gaat dan om de tijd tussen het eerste contact met de gemeente over de hulpvraag en het moment dat de hulp is geregeld. 12% is hierover (zeer) ontevreden. 10% heeft een neutrale mening.

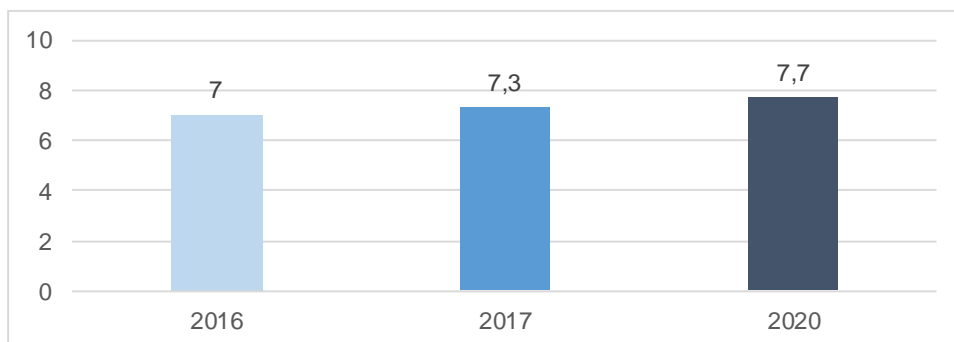
Figuur 6 Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee de hulp is geregeld? N=379



Rapportcijfer voor oppakken hulpvraag: 7,7

Cliënten geven gemiddeld een 7,7 voor de manier waarop de gemeente hun hulpvraag heeft opgepakt. 7% geeft hiervoor een onvoldoende. Het gemiddelde rapportcijfer voor het oppakken van de hulp is sinds 2016 toegenomen. Toen gaven cliënten hier nog een 7 voor.

Figuur 7 Gemiddeld rapportcijfer voor de manier waarop de gemeente de hulpvraag heeft opgepakt



3. De ondersteuning

Het merendeel is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en vindt dat dat deze aansluit bij hun hulpvraag. Over dat laatste zijn respondenten positiever dan in 2016. Ook het gemiddelde rapportcijfer dat zij geven voor de ondersteuning is toegenomen, van een 7,5 in 2017 tot een 7,8 in 2020.

Zo'n 8 op de 10 respondenten voelen zich door de ondersteuning zelfredzamer. Voor zo'n 5% geldt dat niet. Vergeleken met 2016 en 2017 krijgen in 2020 iets meer respondenten naast de Wmo geen andere ondersteuning, zoals hulp van vrijwilligers of vrij toegankelijke hulp. Voor zo'n 3 op de 10 heeft de coronacrisis invloed (gehad) op de ondersteuning.

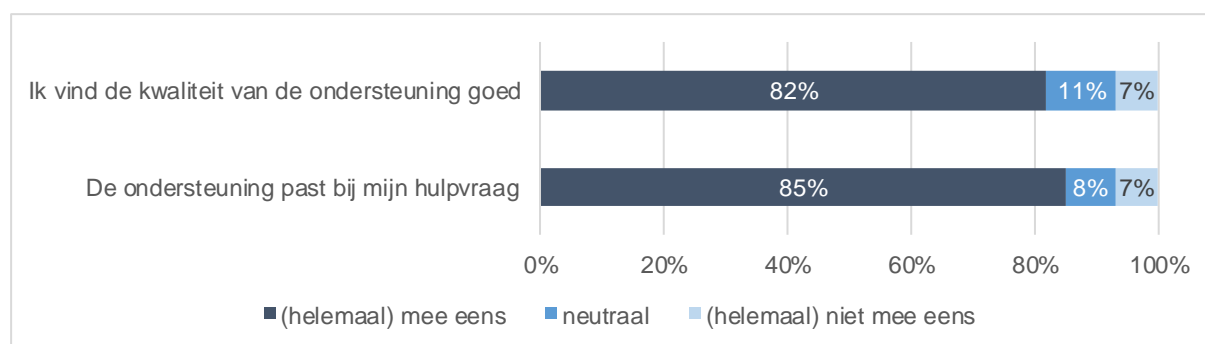
1 op de 10 krijgt/kreeg minder ondersteuning via de Wmo, 9% meer online of telefonisch hulp en 8% meer ondersteuning van mensen uit hun omgeving. Bijna de helft vindt dat de Wmo-zorgaanbieder(s) hen voldoende ondersteunen tijdens de coronacrisis. 16% antwoordt 'deels wel/deels niet', 6% vindt de ondersteuning onvoldoende.

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

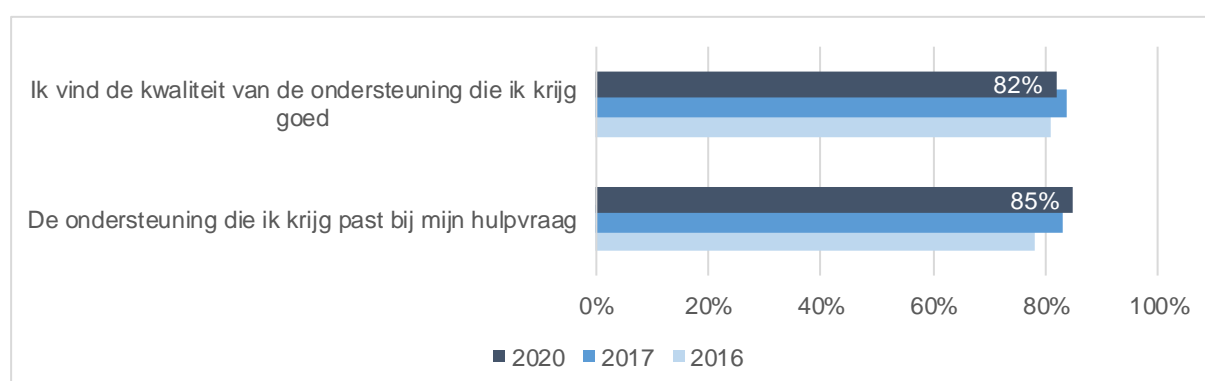
Meeste cliënten vinden kwaliteit van de ondersteuning goed

82% van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. 85% vindt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag. Bij beide aspecten is 7% het oneens. Zo'n 1 op de 10 heeft een neutrale mening. In 2020 zijn cliënten positiever over de stelling 'De ondersteuning past bij mijn hulpvraag' dan in 2016. Ten opzichte van 2017 is er weinig veranderd in de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin deze past bij de hulpvraag.

Figuur 6 Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning N=349; 351



Figuur 7 Stellingen over de kwaliteit van de ondersteuning (2016, 2017, 2020) - % (helemaal) mee eens



Gemiddeld rapportcijfer ondersteuning: 7,8

Cliënten geven de ondersteuning die zij krijgen gemiddeld een 7,8. Dat is iets hoger dan in 2017. Toen gaven cliënten hier gemiddeld een 7,5 voor. In 2020 gaf 5% een onvoldoende voor de ondersteuning.

Opmerkingen over de ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd of zij opmerkingen hebben over de ondersteuning die zij krijgen. 96 respondenten hebben opmerkingen meegegeven. Zij hebben diverse antwoorden gegeven. Bijna een derde geeft aan dat zij tevreden zijn over de ondersteuning of dat het hen helpt in het zo zelfstandig mogelijk hun leven leiden. Eenzelfde groep is niet tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning of vindt de ondersteuning ontoereikend. Zo vinden zij bijvoorbeeld het aantal uren huishoudelijke hulp te weinig of de kwaliteit van de huishoudelijke hulp onvoldoende. Zo'n 1 op de 10 maakt een opmerking over personele zaken. Zo vinden zij dat er veel wisselingen zijn in degene waarvan zij de ondersteuning krijgen of dat de vervanging niet goed is geregeld.

Steeds iemand anders
Kwaliteit onvoldoende
Ondersteuning helpt mij
Ondersteuning onvoldoende
Tevreden
Geen vervanging
Te weinig huishoudelijke hulp
Betreft taxi
Aanvragen duurt te lang
Kan beter gecommuniceerd worden

Woordwolk 1: toelichtingen over de ondersteuning

Enkele voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

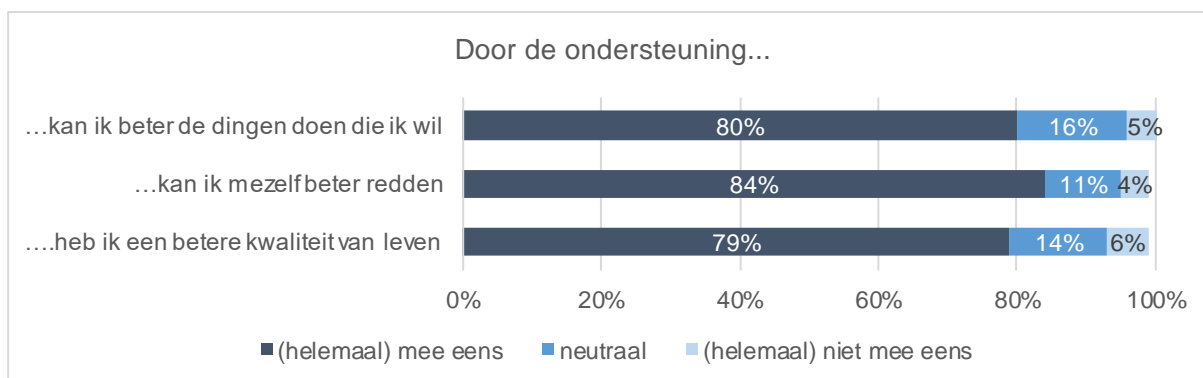
- “Ben heel tevreden over de gemeente wat Wmo betreft.”
- “De ondersteuning die ik krijg is precies wat ik nodig heb.”
- “Ik kan nu genieten van een schoon huisje, wat me zelf niet zou lukken vanwege mijn gezondheid. Een schoon huis zorgt voor minder chaos in mijn hoofd. Bedankt.”
- “Vanwege corona heb ik enkele maanden geen ondersteuning gehad en dit heb ik enorm gemist.”
- “Alleen de stoel van mijn scootmobiel staat te hoog kan niet lager daardoor zit ik op mijn tenen bij de bodem.”
- “De kwaliteit van de medewerkers in de huishoudelijke hulp is zeer wisselend. In drie maanden 4 verschillende dames gehad.”
- “Huishoudelijke ondersteuning is onder de maat, vaak wisselend nu wat vaster dat is fijn een keer inval is niet erg.”
- “De huishoudelijk hulp tijd die is toegewezen is krap.”
- “De ondersteuning lost niet al mijn problemen op, maar het helpt mij veel om verder te gaan.”
- “Hopelijk blijft de ondersteuning voortduren want dat is erg belangrijk voor mij.”
- “Ik krijg iedere keer een ander huishoudelijke hulp.”
- “Ik ben blij met de ondersteuning, maar vind het jammer dat als mijn vaste huishoudelijke hulp ziek is, ik geen vervanging krijg. Als er wel vervanging komt, komt die voor minder uren.”
- “Alleen wachttijden van het hulpmiddel dat je moet krijgen duurt vrij lang.”

3.2 Resultaat van de ondersteuning

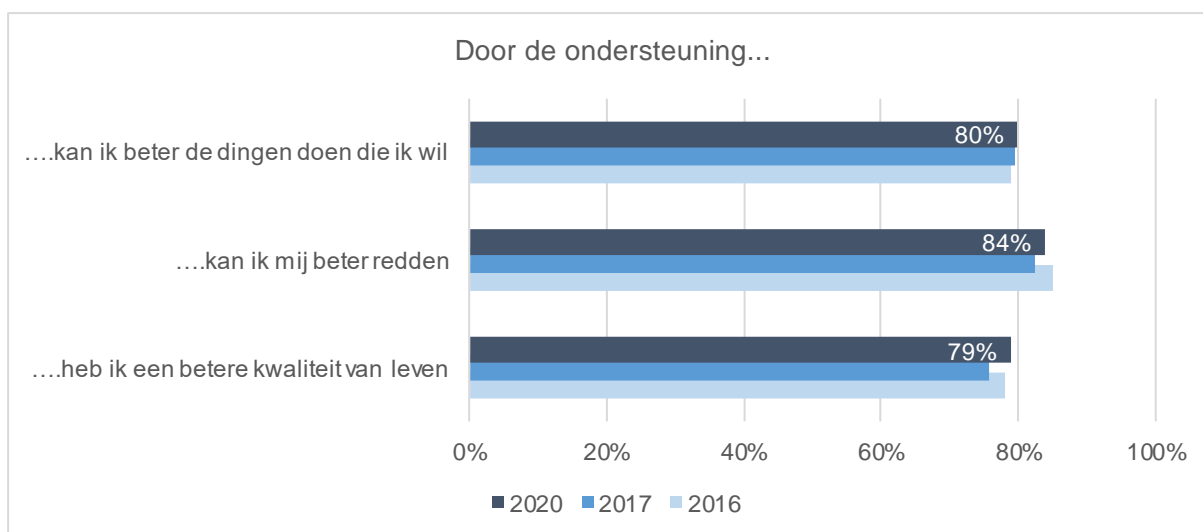
Meeste cliënten meer zelfredzaam door de ondersteuning

Acht op de tien cliënten vinden dat zij door de Wmo-ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. 5% is het daar niet mee eens. Verder geven de meeste cliënten (84%) aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden. 4% vindt dat niet. De rest heeft een neutrale mening. 'Ik heb door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven' vindt 79%. Met deze stelling is 6% het oneens. Voor de resultaten van de ondersteuning zijn er geen opvallende ontwikkelingen ten opzichte van 2016 en 2017.

Figuur 8 Stellingen over resultaat van de ondersteuning N=344; 356; 349



Figuur 9 Stellingen over het resultaat van de ondersteuning (2016, 2017, 2020) - % (helemaal) mee eens



3.3 Andere ondersteuning

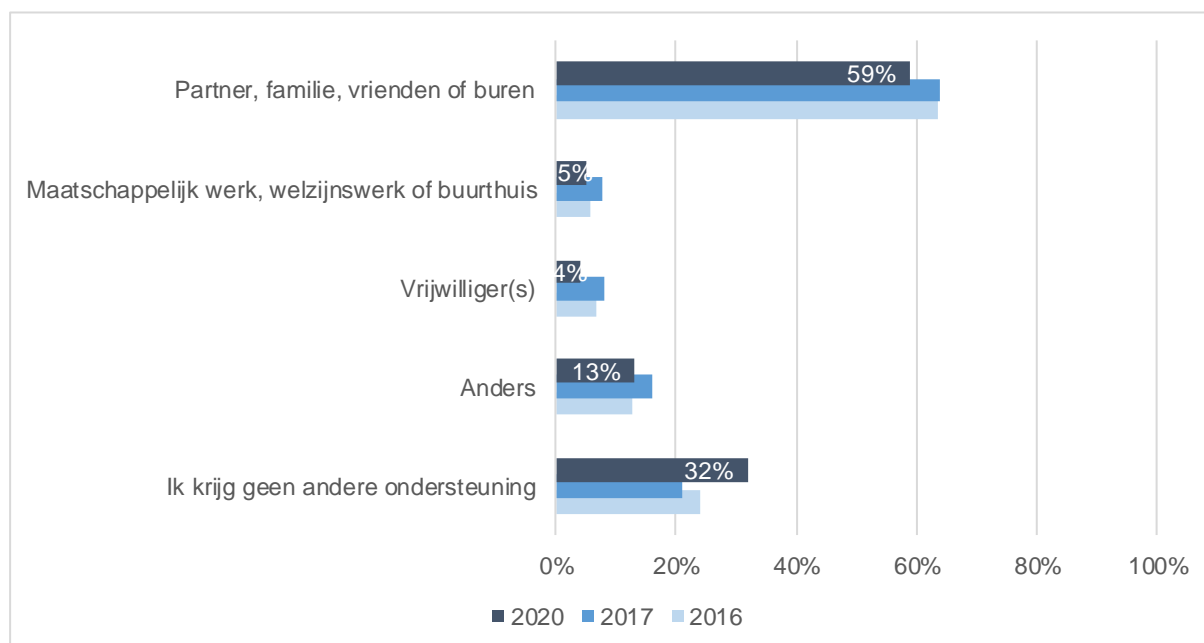
Twee derde krijgt naast de Wmo ook andere ondersteuning

Aan de respondenten is gevraagd van wie zij nog meer ondersteuning krijgen naast de ondersteuning via de Wmo. Zo'n 6 op de 10 krijgen ondersteuning van mensen uit hun sociaal netwerk, zoals de partner, familie, vrienden of burens. Minder vaak worden genoemd 'vrijwilligers' of 'een organisatie waar men zonder verwijzing terecht kan, zoals maatschappelijk werk, welzijnswerk of een buurthuis'. Deze categorieën zijn beide minder genoemd dan in 2017.

32% geeft aan dat zij geen andere ondersteuning krijgen naast de Wmo. Dit aandeel is groter dan in 2017 (21%). 13% geeft het antwoord 'anders, namelijk'. Zij noemen daar bijvoorbeeld

GGZ, psycholoog, praktijkondersteuner huisarts, Reinier van Arkel, zorgcentrum, thuiszorg en ergotherapie.

Figuur 10 Van wie krijgt u ondersteuning naast de ondersteuning via de Wmo? – meer antwoorden mogelijk

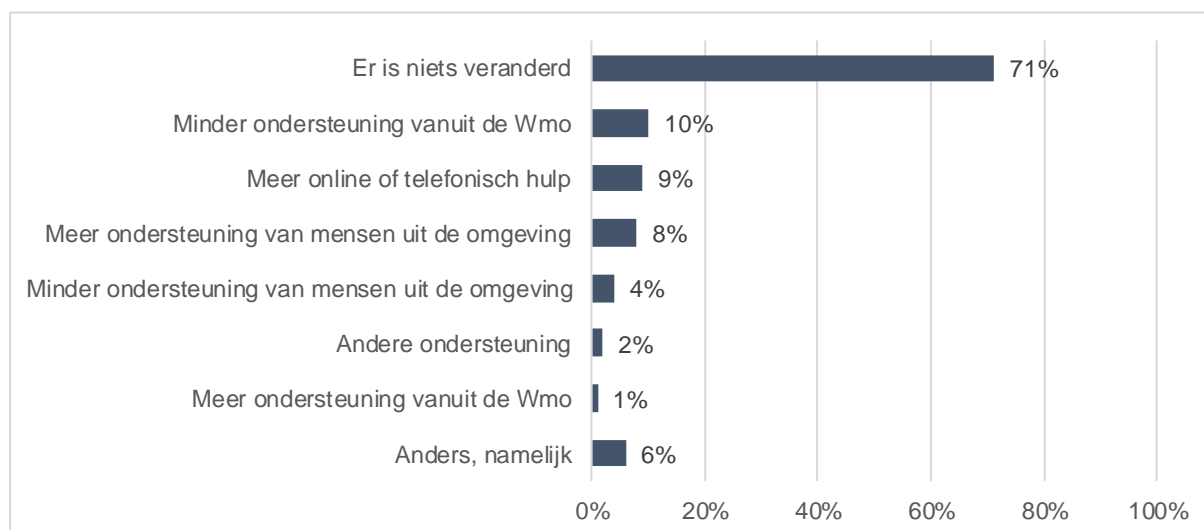


3.4 Corona

Voor meeste cliënten is er in de coronatijd niets veranderd in de ondersteuning

Vanaf maart 2020 hebben we in Nederland te maken met maatregelen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Aan de respondenten zijn een aantal vragen gesteld over wat er vanaf die tijd voor hen is veranderd in de ondersteuning die zij krijgen. 7 op de 10 respondenten geven aan dat er voor hen niets is veranderd.

Figuur 11 Is er het afgelopen half jaar vanwege de coronacrisis iets veranderd in de ondersteuning die u krijgt? – meer antwoorden mogelijk N= 331



1 op de 10 krijgt in coronatijd minder ondersteuning via de Wmo

Voor 3 op de 10 heeft de coronacrisis wel invloed (gehad) op de ondersteuning die zij krijgen/kregen. Zo kreeg 1 op de 10 minder ondersteuning vanuit de Wmo. Ongeveer eenzelfde groep geeft aan dat zij meer online of telefonisch hulp kregen (9%) of dat zij meer ondersteuning kregen van mensen uit hun omgeving (8%). 4% kreeg juist minder ondersteuning van mensen uit hun omgeving. 1% kreeg meer ondersteuning vanuit de Wmo.

Bij 'anders, namelijk' zijn diverse antwoorden gegeven, zoals: ik heb de hulp zelf tijdelijk stopgezet, het aanvragen van de hulp duurde langer, tijdelijk minder ondersteuning gekregen, geen thuisdienst.

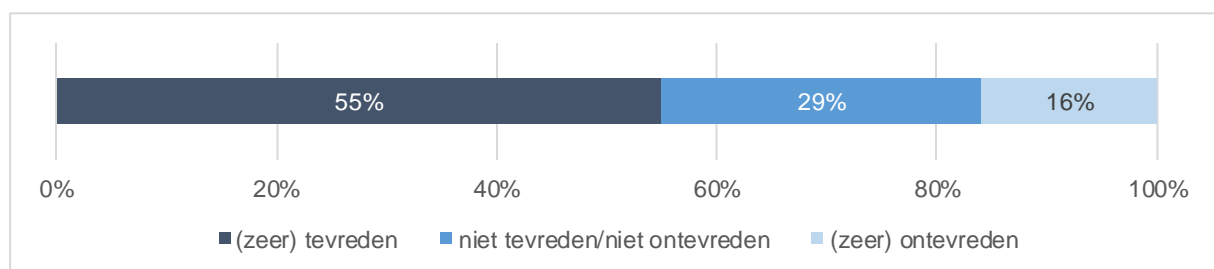
Deel van de veranderingen nog steeds aan de orde

Van de respondenten die aangeven dat er iets is veranderd in de ondersteuning geeft ruim de helft aan dat die veranderingen nu niet meer van toepassing zijn. Voor een aantal veranderingen geeft zo'n 1 op 8 aan dat deze verandering nog steeds van toepassing is. Het gaat dan om 'minder ondersteuning vanuit de Wmo', 'meer ondersteuning van mensen uit de omgeving' en 'meer online of telefonische hulp'.

Ruim de helft is tevreden over veranderingen in coronatijd; 1 op de 6 ontevreden

Ruim de helft van de respondenten waarbij de ondersteuning is veranderd zijn tevreden over deze verandering. 16% is hierover (zeer) ontevreden.

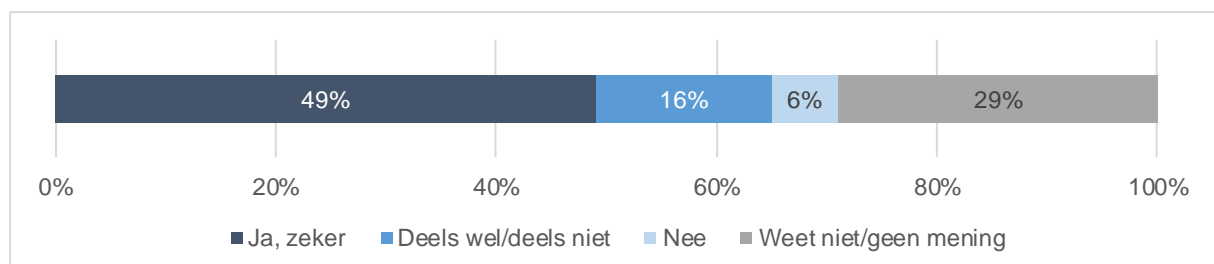
Figuur 12 Hoe tevreden bent u over wat er door de coronacrisis is veranderd in de ondersteuning die u krijgt? N=73



6% vindt ondersteuning tijdens coronatijd onvoldoende

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat de zorgaanbieder(s) waarvan zij de Wmo-ondersteuning krijgen hen voldoende ondersteunen tijdens de coronacrisis. 16% antwoordt 'deels wel/deels niet' en 6% vindt de ondersteuning onvoldoende. Aan degenen die de ondersteuning onvoldoende vinden, is gevraagd een toelichting te geven. Daarbij noemen zij onder andere dat de hulp is gestopt tijdens de coronacrisis, er geen tot weinig contact was, er geen extra/duidelijke informatie is gegeven, er geen taxidienst mogelijk was of dat de vaste hulp vanwege covid niet kon komen.

Figuur 13 Vindt u dat de zorgaanbieder(s) waarvan u de Wmo-ondersteuning krijgt u voldoende ondersteunen tijdens de coronacrisis? N=390



Toelichtingen op vragen over corona

Respondenten konden hun antwoorden op de vragen over corona toelichten. 68 respondenten hebben hier gebruik van gemaakt. Zij gaven diverse toelichtingen, zoals: de ondersteuning is gewoon doorgegaan, er waren langere wachttijden, er was weinig of geen contact/informatie, het is allemaal ingewikkelder geworden in verband met besmettingsgevaar en dat de hulp door de respondent zelf is stil gelegd of afgezegd.

Enkele voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd:

- *“De begeleiding is gewoon doorgegaan tijdens corona.”*
- *“De hulp kwam gewoon, dus goed geregeld.”*
- *“Tijdens de coronacrisis moest de beschikking verlengd worden, dat duurde heel lang daardoor er een periode zonder begeleiding is geweest.”*
- *“Alleen informatie m.b.t. huishoudelijk hulp vanuit zorgaanbieder in het begin van corona kon beter.”*
- *“De hulp komt in allerlei gezinnen. Je kunt zelf heel voorzichtig zijn, maar je hebt geen idee met wie zij in aanraking komt. Ik vond het kwalijk dat de thuiszorg geen bescherming kreeg.”*
- *“Het is duidelijk dat het door corona niet anders kon en soms geen huisbezoek kon, maar ik vind dat niet fijn er blijven dingen liggen zoals de post.”*
- *“Heb zelf de hulp afgezegd was bang voor eventuele besmetting.”*

Woordwolk 2: toelichtingen op vragen over corona

