

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Bronckhorst



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	5
	1.1	Aanleiding onderzoek 5
	1.2	Doelgroep 5
	1.3	Onderzoeksmethode 5
	1.4	Steekproef en respons 6
	1.5	Vergelijkingen 6
	1.6	Leeswijzer 6
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	7
	2.1	Het contact 7
	2.2	De hulpvraag 8
	2.3	Het gesprek 9
	2.4	Cliëntondersteuning 13
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	14
	3.1	Kwaliteit van de ondersteuning 14
	3.2	Betrokkenheid sociaal netwerk 15
	3.3	Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten 16
	3.4	Opmerkingen over ondersteuning 17
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	21
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	22
BIJLAGE 3	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	27

Dit document is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

De gemeente Bronckhorst heeft een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten laten uitvoeren. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Daarnaast verschaft het de gemeente Bronckhorst informatie die gebruikt kan worden om verbeteringen door te voeren.

De gemeente heeft, samen met de vijf andere Achterhoekse gemeenten (Aalten, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre en Winterswijk), ervoor gekozen om de verplichte tien vragen aan te vullen met eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de weg naar de hulp en/of ondersteuning, kwaliteit van de voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor mogelijk verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten. Deze gemeenten hebben allen deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek bij BMC. Uw gemeente heeft vorig jaar het Wmo-onderzoek ook door BMC laten uitvoeren. Waar mogelijk hebben we vergelijkingsgegevens toegevoegd aan het rapport.

BMC heeft namens de gemeente Bronckhorst 866 vragenlijsten verzonden en er zijn 480 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 55,4%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99,1% en een foutmarge van 5%. Voor een dergelijk onderzoek is een respons van 39,2% gangbaar. Vorig jaar was de respons in uw gemeente 53,2%.

Contact met de gemeente

Inwoners van de gemeente Bronckhorst nemen met een ondersteuningsvraag of -probleem contact op met het sociaal team van de gemeente. In uw gemeente weet 87% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Tijdens de vorige meting was dit 85%. Van de respondenten geeft 86% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Tijdens de vorige meting over 2018 was dit 88% en in de referentiegroep over 2019 was dit 76%. 92% van de respondenten ervaart dat de medewerker hen serieus nam. Dit is iets lager dan tijdens de vorige meting (95%), maar hoger dan in de referentiegroep (88%).

87% van de respondenten in de gemeente Bronckhorst is van mening dat zij in een gesprek met de medewerker samen naar oplossingen hebben gezocht. De tevredenheid is hiermee iets gedaald ten opzichte van vorig jaar (89%), maar is hoger dan in de referentiegroep (81%).

De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. 66% van de respondenten heeft in 2019 contact opgenomen met de gemeente voor een (andere) ondersteuningsvraag. Dit komt overeen met de vorige meting.

Van de respondenten wist 45% dat zij bij de gemeente terechtkonden voor een hulpvraag. In 2018 was dit hoger, namelijk 51%. In de Achterhoekse gemeenten ligt het percentage in 2019 gemiddeld op 46%. Ongeveer een derde van de respondenten (31%) zegt geholpen te zijn door iemand anders. Tijdens de vorige meting was dit 26%. In de regio Achterhoek is dit gemiddeld iets lager in 2019 dan in Bronckhorst, namelijk 30%.

Een derde van de respondenten (66%) is bekend met het sociaal team van de gemeente Bronckhorst. De bekendheid is ten opzichte van de vorige meting iets afgenomen (69%). Daarentegen is 34% van de respondenten (nog) niet bekend met het sociaal team. In de Achterhoekse gemeenten is de bekendheid met het sociaal (wijk)team lager, namelijk gemiddeld 28%.

Het gesprek en het gespreksverslag

Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. In de meeste gevallen betekent dit een gesprek tussen (iemand namens) de gemeente en de burger.

In vergelijking met vorig jaar is de tevredenheid over het (keukentafel)gesprek, de manier waarop er geluisterd werd, de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossingen iets afgenomen. Ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente Bronckhorst daarentegen hoger op deze vlakken. De respondenten zijn over het algemeen erg tevreden over het contact met degene met wie het (keukentafel)gesprek is geweest: 90% is hier (heel) tevreden over (in de referentiegroep is dit 88%). Over de manier waarop er geluisterd werd, is 90% van de respondenten (heel) tevreden. In de referentiegroep ligt dit lager, namelijk op 89%. In de Achterhoekse gemeenten ligt dit gemiddeld ook op 89%.

De gemeente Bronckhorst heeft extra vragen gesteld over het gespreksverslag. 79% van de respondenten heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen. Dit aandeel ligt hoger dan vorig jaar: toen gaf 73% aan een verslag te hebben ontvangen. Slechts 7% zegt geen gespreksverslag te hebben ontvangen. 14% van de respondenten geeft aan dit niet meer te weten. In de Achterhoekse gemeenten zegt gemiddeld 19% geen gespreksverslag te hebben ontvangen.

Bijna alle respondenten (96%) die een gespreksverslag hebben ontvangen, geven aan dat dit verslag een juiste weergave van het gesprek was. Tijdens de vorige meting was dit percentage ongeveer gelijk (95%). In de Achterhoekse gemeenten geeft gemiddeld 94% aan dat het verslag een juiste weergave van het gesprek was. Dit is iets lager dan in de gemeente Bronckhorst.

82% van de respondenten heeft een brief met een besluit van de gemeente ontvangen. 5% geeft aan geen brief te hebben ontvangen en 13% weet het niet meer. In de referentiegroep ligt het percentage respondenten dat een brief met een besluit van de gemeente heeft ontvangen iets lager, namelijk op 80%. De meerderheid van de respondenten vond deze brief (heel) duidelijk: 31% vond de brief heel duidelijk en 56% vond de brief duidelijk. In de Achterhoekse gemeenten zijn deze percentages respectievelijk 36% en 50%. De duidelijkheid van de brieven is dus zo goed als gelijk als in de Achterhoekse gemeenten.

Clïëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. In de vragenlijst is een beschrijving opgenomen over hoe de cliëntondersteuning eruit ziet binnen uw gemeente. Deze omschrijving luidt als volgt: *Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Het gaat om onafhankelijke ondersteuning bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Het doel is om de regie van de inwoner en zijn omgeving te versterken. De cliëntondersteuning wordt onder andere geboden door Stichting MEE Oost.*

In de gemeente Bronckhorst is 44% van de respondenten bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Tijdens de vorige meting was dit percentage lager, namelijk 39%. In de Achterhoekse gemeenten is gemiddeld 38% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat is lager dan in de gemeente Bronckhorst.

De ondersteuning

Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder de respondenten bevraagd. De meerderheid van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (88%). Ten opzichte van de referentiegroep (85%) ligt dit hoger. Daarnaast is 88% van de respondenten het er (helemaal) mee eens dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Ten opzichte van de vorige meting is dit iets afgenomen, namelijk tot 90%.

In de gemeente Bronckhorst geeft 74% van de respondenten aan dat de personen in de omgeving helemaal of een beetje betrokken zijn bij de hulp die zij krijgen. Tijdens de vorige meting was dit 76% en in de regio Achterhoek is dit percentage gemiddeld 70%. 19% van de respondenten geeft aan dat de personen in de omgeving *niet* betrokken zijn bij de hulp die wordt gegeven. Dit ligt in de Achterhoekse gemeenten gemiddeld hoger (23%). Tijdens de vorige meting was dit percentage in de gemeente Bronckhorst 15%.

Het effect van de ondersteuning

Over de gehele linie zijn de respondenten in de gemeente Bronckhorst tevreden over de effecten van de ondersteuning. Zo geeft 84% van de respondenten aan dat zij door de ondersteuning beter kunnen doen wat ze willen. Tijdens de vorige meting was dit percentage iets lager (82%).

Ook geeft de meerderheid van de respondenten aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden. 90% van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling. Ten opzichte van de vorige meting is dit toegenomen (84%). Het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten valt iets lager uit (88%).

De ondersteuning heeft volgens de respondenten ook een positief effect gehad op de kwaliteit van leven. 85% geeft aan dat de kwaliteit van leven verbeterd is. Dit is ten opzichte van de vorige meting gestegen (83%). Het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten valt ongeveer hetzelfde uit (84%).

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Aan de uitvoering van het onderzoek zijn vaste richtlijnen verbonden, waaronder richtlijnen over de eerste tien verplichte vragen, de steekproefsamenstelling, het aanbieden van schriftelijke vragenlijsten en de datum waarop de resultaten bekend moeten zijn.¹

De gemeente Bronckhorst voert het onderzoek uit in samenwerking met vijf gemeenten in de regio (Aalten, Doetinchem, Montferland, Oost Gelre en Winterswijk²). Deze zes gemeenten hebben er samen voor gekozen om de verplichte tien vragen van het cliëntervaringsonderzoek aan te vullen met eigen vragen over het contact met de gemeente, het gespreksverslag en de beschikking. Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten van de gemeenten met elkaar vergeleken worden om van elkaar te leren. Het onderzoek heeft daarnaast een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2019.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is van 23 maart tot en met 22 april 2020 uitgevoerd. Dit was de periode van het begin van de Corona-uitbraak. Zoals blijkt uit de volgende paragraaf heeft dit geen invloed gehad op de respons. Toch is het goed dit te vermelden omdat het mogelijk invloed heeft op het invulgedrag van de respondenten.

Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

¹ Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, VNG, mei 2017

² De gemeenten Berkelland en Oude-IJsselstreek zijn vanaf 2019 gestart met het continu-onderzoek en doen om deze reden niet meer mee met het reguliere onderzoek.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	866
Respons papieren vragenlijsten	430
Respons online vragenlijsten	50
Totale respons	480
Responspercentage	55,4%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99,1% en 5%

Er zijn 866 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 430 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 50 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 55,4%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39,2% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99,1% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 99,1% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99,1 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar, het gemiddelde van de referentiegroep en het gemiddelde van de zes Achterhoekse gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 32 gemeenten³ voor de tien verplichte vragen van het cliëntervaringsonderzoek Wmo. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen januari 2020 en juni 2020.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. In bijlage 3 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording. Een tabellenbijlage met een uitsplitsing van de resultaten van de zes Achterhoekse gemeenten wordt na goedkeuring van alle gemeenten separaat toegestuurd.

³ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Hattem, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallingerland, Amsterdam, Best, Zuidplas.

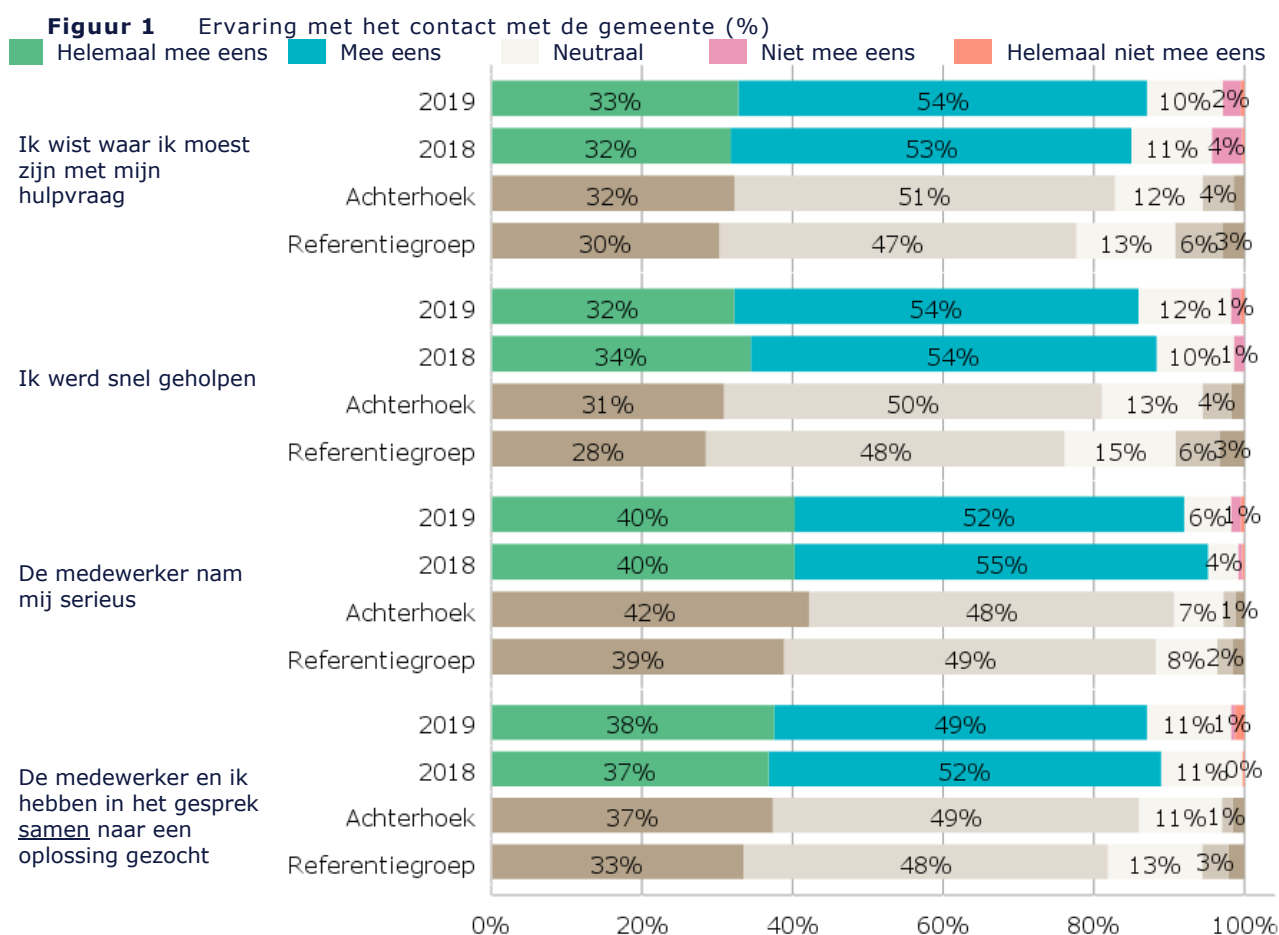
Hoofdstuk 2 Het contact

2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terechtkunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente. In de gemeente Bronckhorst nemen inwoners contact op met het sociaal wijkteam.

Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

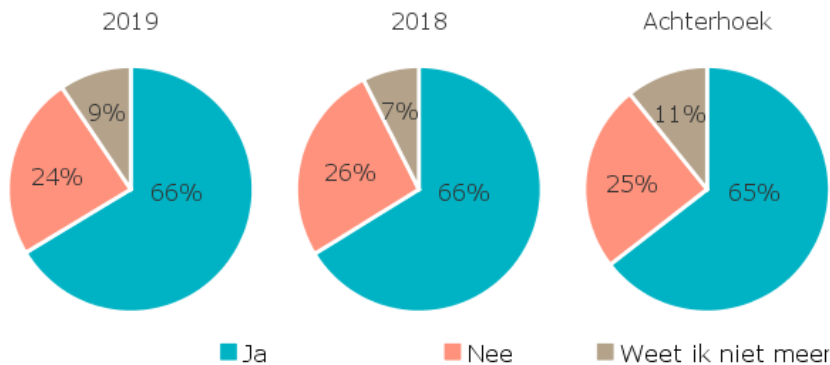


In de gemeente Bronckhorst is de meerderheid van de respondenten tevreden over de ervaringen met de toegang en het contact met de gemeente. Zo geeft 92% van de respondenten aan zich serieus genomen te voelen door de medewerker van de gemeente. In de referentiegroep en in de zes Achterhoekse gemeenten ligt dit gemiddeld wat lager. 87% van de respondenten geeft aan te weten waar ze terechtkonden met een hulpvraag. Ten opzichte van de vorige meting is dit met 2%-punt toegenomen. In de referentiegroep ligt dit lager, namelijk op 77%.

2.2 De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. De volgende figuur gaat in op de vraag of de respondenten in 2019 contact hebben gehad met een ondersteuningsvraag of -probleem.

Figuur 2 Heeft u in 2019 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem? (%)



De meerderheid van de respondenten (66%) heeft in 2019 contact gehad met de gemeente. In 2018 was dit percentage hetzelfde. Ongeveer een kwart van de respondenten (24%) geeft aan in 2019 geen contact te hebben gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem. In de regio Achterhoek ligt dit gemiddeld op 25%.

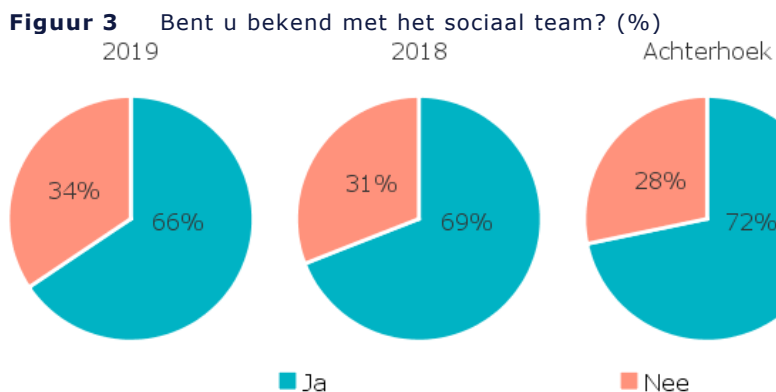
Onderstaande tabel toont vervolgens hoe de respondent terecht is gekomen bij de gemeente met zijn of haar hulpvraag.

Tabel 1 Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag?

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Achterhoek 2019
Ik wist dat ik bij de gemeente terechtkon	45%	51%	46%
N	460	428	2.507
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	27%	29%	26%
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terechtkon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	11%	9%	13%
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	31%	26%	30%
Weet niet	3%	3%	4%

Van de respondenten wist 45% dat zij bij de gemeente terechtkonden met een hulpvraag. In 2018 was dit hoger, namelijk 51%. In de Achterhoekse gemeenten ligt het percentage in 2019 gemiddeld op 46%. Ongeveer een derde van de respondenten (31%) zegt geholpen te zijn door iemand anders. Tijdens de vorige meting was dit 26%. In de regio Achterhoek is dit gemiddeld iets lager in 2019 dan in Bronckhorst, namelijk 30%.

Onderstaande figuur laat zien hoe bekend de respondenten zijn met het sociaal team.⁴



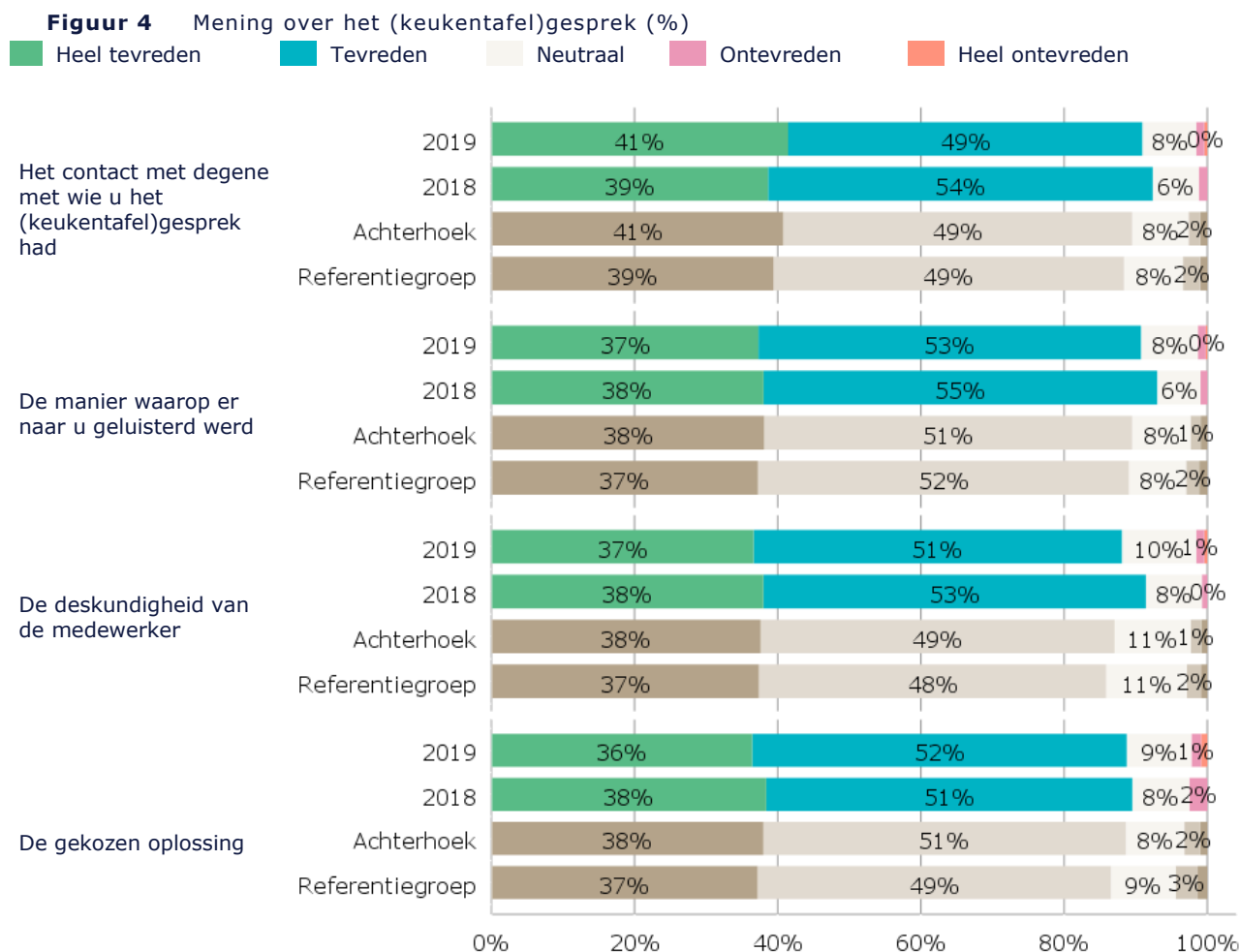
Ongeveer een derde van de respondenten (66%) is bekend met het sociaal team in de gemeente Bronckhorst. Dit is ten opzichte van de vorige meting iets gedaald (vorig jaar was het nog 69%). Daarentegen is ongeveer een derde van de respondenten niet bekend met het sociaal team (34%). In de Achterhoekse gemeenten is de bekendheid met het sociaal (wijk)team hoger dan in de gemeente Bronckhorst, namelijk 72%.

2.3 Het gesprek

Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een 'resultaatverplichting': het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden.

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervaren.

⁴ In de regio Achterhoek heeft het sociaal (wijk)team in elke gemeente een andere naam. De gehanteerde naam is in de vragenlijst per gemeente aangepast. Hierdoor is het mogelijk om een vergelijking te maken binnen de regio voor deze vraag.

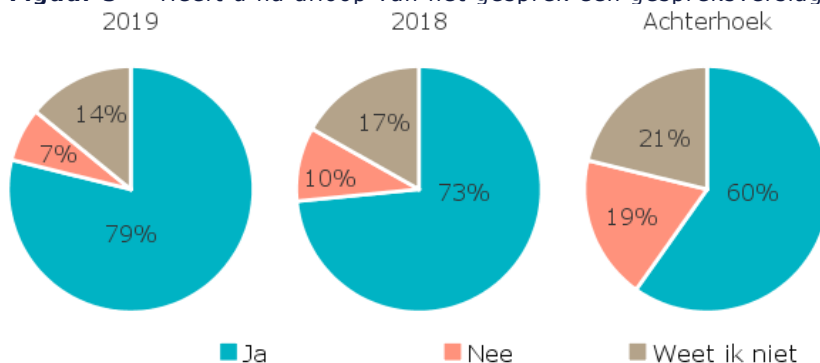


De meeste respondenten in de gemeente Bronckhorst zijn (erg) tevreden over het (keukentafel)gesprek, de manier waarop er geluisterd werd, de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossingen. De stellingen zijn ten opzichte van de voorgaande meting vergelijkbaar of iets minder goed beoordeeld, maar hierbij moet worden opgemerkt dat voornamelijk het percentage respondenten dat neutraal heeft geantwoord is toegenomen. Vergeleken met het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten valt de tevredenheid onder de respondenten uit de gemeente Bronckhorst wat hoger uit rondom de deskundigheid van de medewerkers en het contact tijdens het keukentafelgesprek.

In de gemeente Bronckhorst zijn de respondenten over het algemeen tevreden over het (keukentafel)gesprek. Zo is 90% (heel) tevreden over het contact met degene met wie het (keukentafel)gesprek gevoerd is. Tijdens de vorige meting was dit 93%. In de referentiegroep ligt dit percentage over 2019 iets lager, namelijk op 88%. Ook zijn de respondenten in de gemeente Bronckhorst tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd; 90% is (heel) tevreden. Dit is ten opzichte van de vorige meting licht toegenomen (89%). De gemeente Bronckhorst heeft in vergelijking met de Achterhoekse gemeenten en de referentiegroep een iets hogere score behaald.

Onderstaande figuren betreffen ervaringen van de respondenten waarbij gevraagd is naar het gespreksverslag en hoe dit is ontvangen.

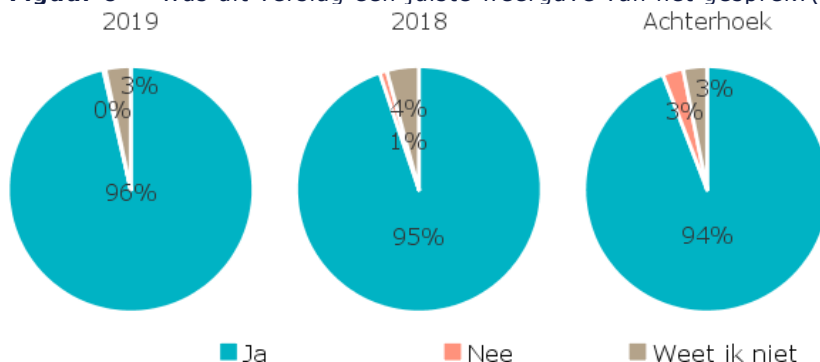
Figuur 5 Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen? (%)



79% van de respondenten heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen. In 2018 was dit percentage lager, namelijk 73%. Vergeleken met het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten heeft de gemeente Bronckhorst een aanzienlijk hoger percentage 'ja': 60% van de respondenten in de zes Achterhoekse gemeenten heeft een gespreksverslag ontvangen.

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd of het verslag een juiste weergave van het gesprek was.

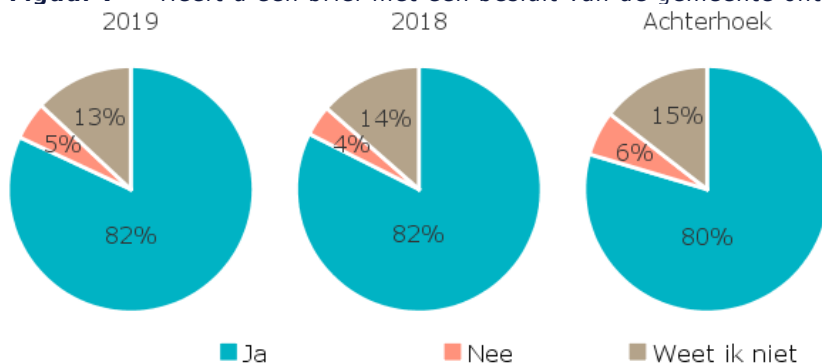
Figuur 6 Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?(%)



Bijna alle respondenten (96%) die een gespreksverslag hebben ontvangen, geven aan dat dit verslag een juiste weergave van het gesprek was. Tijdens de vorige meting was dit percentage ongeveer gelijk (95%). In de Achterhoekse gemeenten geeft gemiddeld 94% aan dat het verslag een juiste weergave van het gesprek was. Dit is iets lager dan in de gemeente Bronckhorst.

Ook is aan de respondenten gevraagd of zij een brief met een besluit van de gemeente hebben ontvangen.

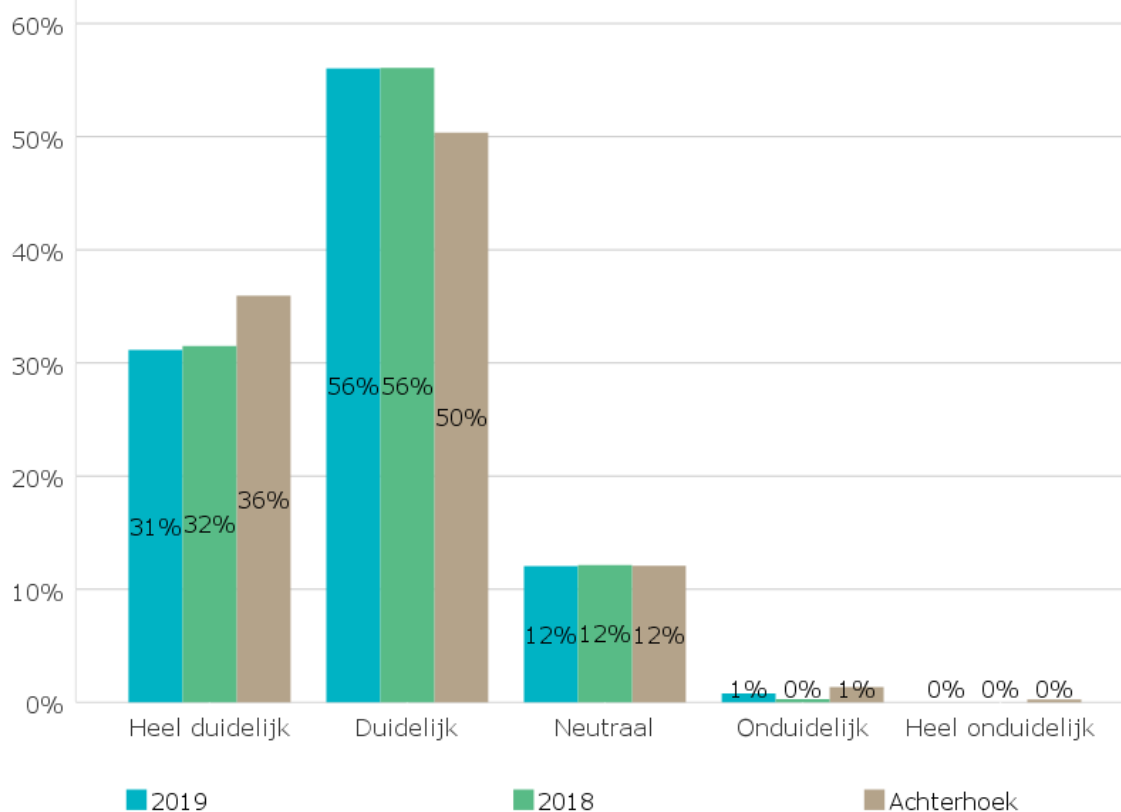
Figuur 7 Heeft u een brief met een besluit van de gemeente ontvangen?



Van de respondenten heeft 82% een brief met een besluit van de gemeente ontvangen. 5% geeft aan geen brief te hebben ontvangen en 13% weet het niet meer. In de referentiegroep ligt het percentage respondenten dat een brief met een besluit van de gemeente heeft ontvangen wat lager, namelijk op 80%.

Tot slot is gevraagd hoe duidelijk deze brief was voor de respondenten. De meerderheid van de respondenten vond de brief (heel) duidelijk: 31% vond de brief heel duidelijk en 56% vond de brief duidelijk. In de Achterhoekse gemeenten zijn deze percentages respectievelijk 36% en 50%. De duidelijkheid van de brieven is dus zo goed als gelijk in de Achterhoek.

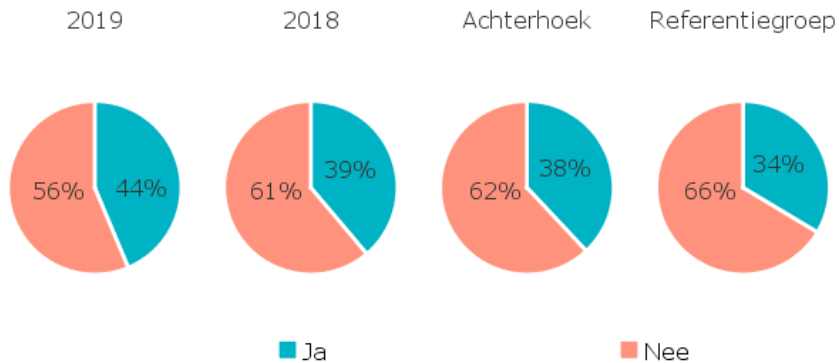
Figuur 8 Hoe duidelijk was deze brief voor u? (%)



2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Bronckhorst is cliëntondersteuning als volgt vormgegeven: *Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Het gaat om onafhankelijke ondersteuning bij het maken van een keuze of het oplossen van een probleem. Het doel is om de regie van de inwoner en zijn omgeving te versterken. De cliëntondersteuning wordt onder andere geboden door Stichting MEE Oost.*

Figuur 9 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



In de gemeente Bronckhorst is 44% van de respondenten bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Tijdens de vorige meting was dit percentage lager, namelijk 39%. In de Achterhoekse gemeenten is gemiddeld 38% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner en in de referentiegroep is 34% hiermee bekend. Dat is lager dan in de gemeente Bronckhorst.

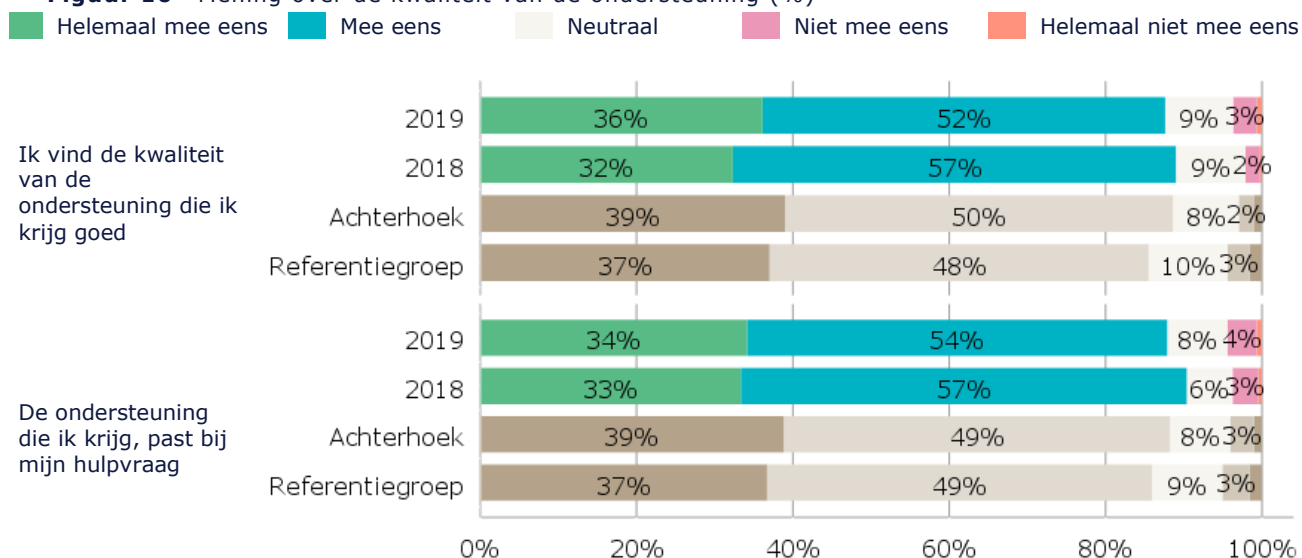
Hoofdstuk 3 De ondersteuning

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de ondersteuning die cliënten ontvangen hebben en wat zij van deze ondersteuning vinden. Daarnaast komt de betrokkenheid van het sociale netwerk en het effect van de ondersteuning aan de orde.

3.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Respondenten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 10 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

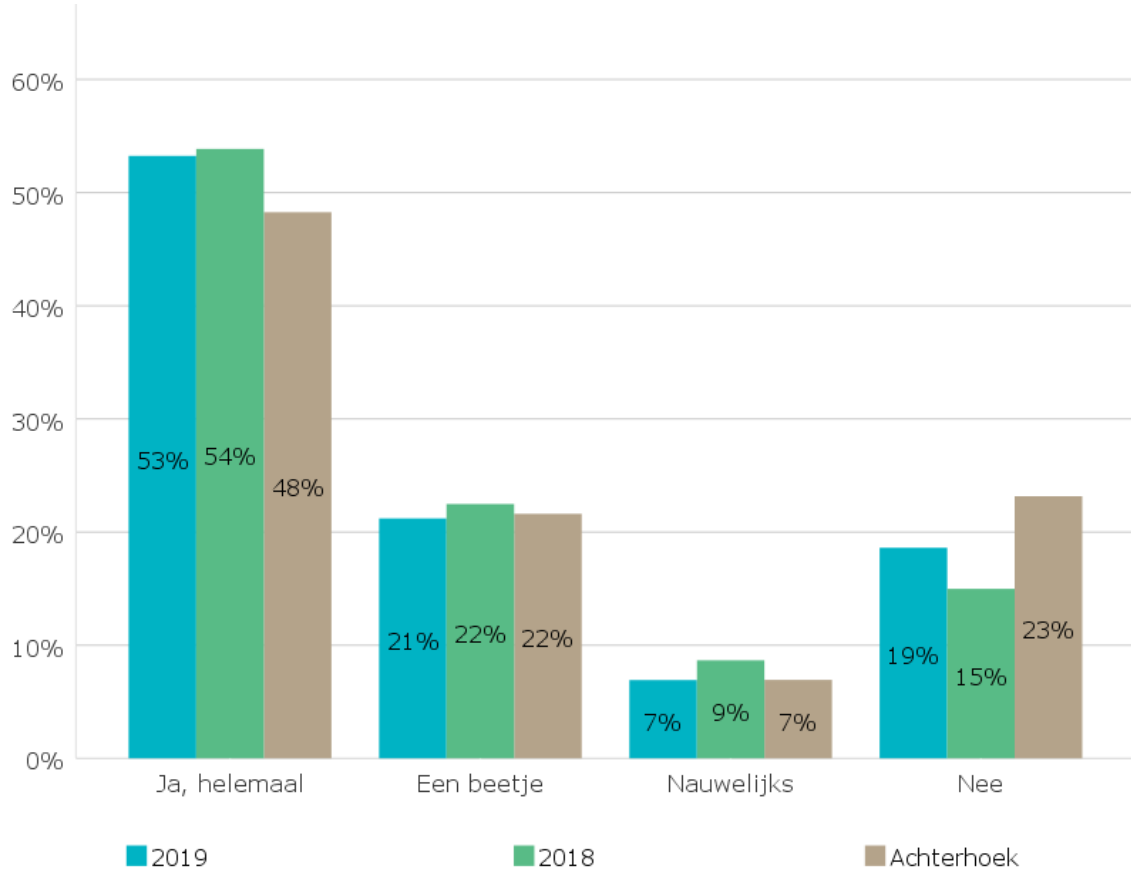


De meerderheid van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (88%). Ten opzichte van de referentiegroep (85%) ligt dit hoger. Daarnaast is 88% van de respondenten het er (helemaal) mee eens dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Ten opzichte van de vorige meting is dit iets afgenomen. Dit percentage was toen 90%. Vergeleken met de Achterhoekse gemeenten heeft de gemeente Bronckhorst een vergelijkbare score behaald op beide stellingen. In de referentiegroep valt de tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning gemiddeld lager uit dan in Bronckhorst.

3.2 Betrokkenheid sociaal netwerk

Veel Wmo-cliënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het is daarom belangrijk dat in het gesprek en het besluit van de gemeente aandacht wordt besteed aan het betrekken van de omgeving bij de hulp of ondersteuning van de cliënt.

Figuur 11 Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt? (%)

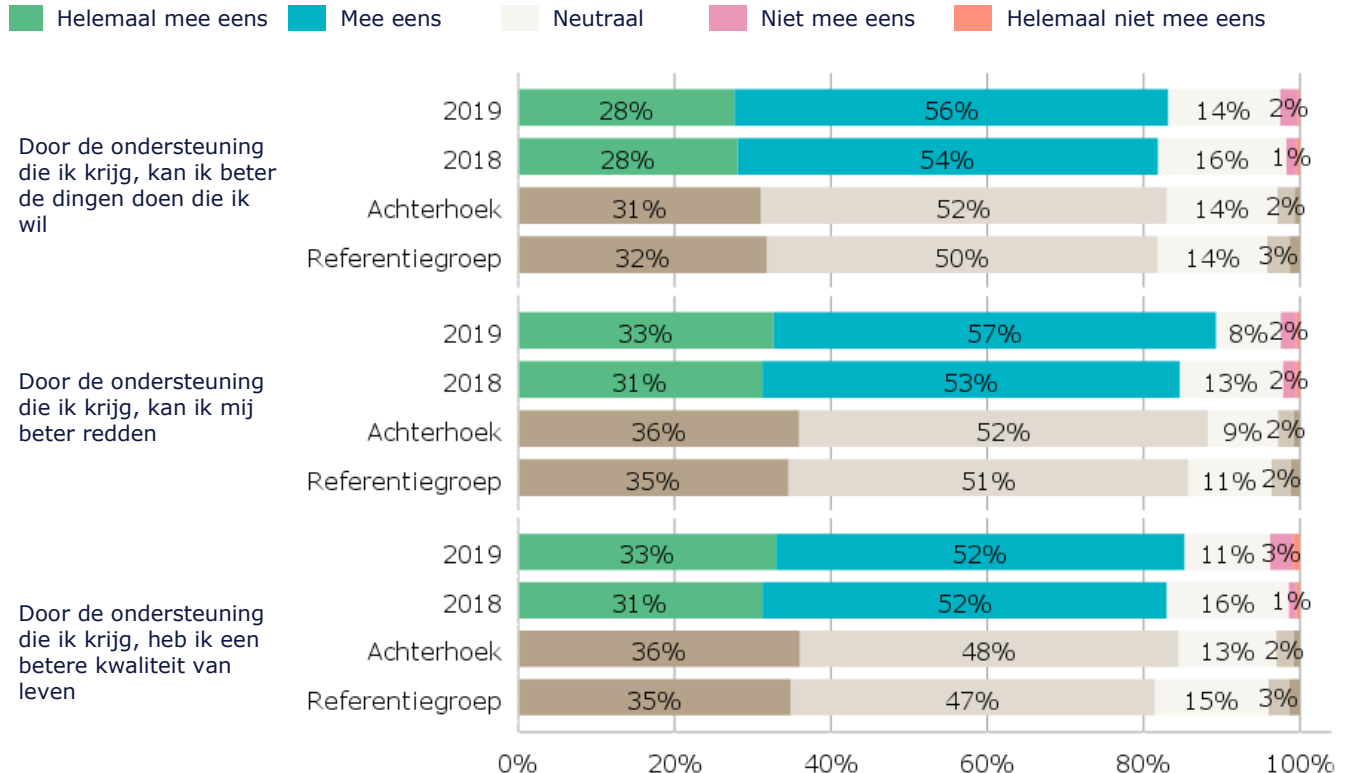


74% van de respondenten in de gemeente Bronckhorst geeft aan dat de personen in de omgeving helemaal of een beetje betrokken zijn bij de hulp die zij krijgen. Tijdens de vorige meting was dit 76% en in de regio Achterhoek is dit percentage gemiddeld 70%. 19% van de respondenten geeft aan dat de personen in de omgeving *niet* betrokken zijn bij de hulp die wordt gegeven. Dit ligt in de Achterhoekse gemeenten gemiddeld hoger (23%). Tijdens de vorige meting was dit percentage in de gemeente Bronckhorst 15%.

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 12 Effect van de ondersteuning



Over de gehele linie zijn de respondenten in de gemeente Bronckhorst tevreden over de effecten van de ondersteuning. Zo geeft 84% van de respondenten aan dat zij door de ondersteuning beter kunnen doen wat ze willen. Tijdens de vorige meting was dit percentage iets lager (82%).

Ook geeft de meerderheid van de respondenten aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden. 90% van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling. Ten opzichte van de vorige meting is dit toegenomen (84%). Het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten valt iets lager uit (88%).

De ondersteuning heeft volgens de respondenten ook een positief effect gehad op de kwaliteit van leven. 85% geeft aan dat de kwaliteit van leven verbeterd is. Dit is ten opzichte van de vorige meting gestegen (83%). Het gemiddelde van de Achterhoekse gemeenten valt ongeveer hetzelfde uit (84%).

3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Tabel 2 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Tevredenheid over de kwaliteit ondersteuning
3	Ontevreden over de hoeveelheid ondersteuning
4	Ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning
5	Ontevreden over wisselen/vervanging hulp

1. *'Ben wel tevreden, ook dankbaar.'*

'Ben zeer tevreden.'

'Gaat prima. Ben zeer tevreden.'

2. *'De hulp die ik krijg is reuzegoed!'*

'Fijne huishoudelijke hulp. Ze is erg betrokken bij mijn wel en wee.'

'Ik ben super tevreden met de ondersteuning vanuit de gemeente Bronckhorst.'

3. *'Graag meer uren! Wij zijn allebei boven de 90 jaar, dan moet er meer hulp komen dan 3,5 uur om te blijven wonen zelfstandig.'*

'Dat er te weinig hulp de afgelopen jaren toegewezen werd aan iemand die volledig afhankelijk is van andere mensen. Men zal wel gebonden zijn aan regels, maar de toewijzing van uren is behoorlijk krap geweest. Dit vraagt om een enorme inspanning van de mantelzorgers welke er bijna aan onderdoor zijn gegaan. Nu tenminste wat rust sinds verblijf in verpleeghuis.'

'Twee uur huishoudelijke hulp is minimaal voor iemand die zelf niets kan, bezemschoon.'

4. *'De huishoudelijke hulp van Vitaal Thuiszorg was slecht. Te jong en geen inzicht. Vitaal Thuiszorg is een slecht georganiseerde instelling.'*

'Huishoudelijke hulp: graag inspraak op de manier waarop de huishoudelijke hulp werkt!'

'Ik zou graag iemand hebben die efficiënter werkte. Deze maakt er soms een puinhoop van en laat zich niet sturen, dus zeg ik maar niks.'

5. *'Er is vaak gewisseld van persoon en dat was vervelend en onvoorspelbaar.'*

'Als ik geen hulp krijg, krijg ik ook geen vervanging.'

'Van Markenheem heb ik hulp. Na mijn vaste hulp heb ik het afgelopen jaar heel veel verschillende hulpen gehad.'

De Achterhoekse gemeenten hebben aan het einde van de eigen vragen een open vraag toegevoegd over wat goed is aan de hulp of begeleiding. Hiervan is een top 5 gemaakt welke hieronder is weergegeven.

Tabel 3 Top 5 opmerkingen Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?

Opmerking	
1	Algemene tevredenheid over de ondersteuning
2	Tevredenheid over de kwaliteit van de ondersteuning (hulp in het huishouden)
3	Er wordt geluisterd en meegedacht (door medewerkers van het sociaal team)
4	Persoonlijke en betrokken benadering (door medewerkers van het sociaal team)
5	Hulpvaardigheid en vriendelijkheid (door medewerkers van het sociaal team)

1. *'Heel goed. Dankbaar.'*

'Trouw en goed.'

'We zijn tevreden.'

2. *'Met de huishoudelijke hulp kan ik fijn werken en het gaat zoals ik het graag gedaan wil hebben.'*

'De hulp in de huishouding was goed, ze hield overal rekening mee.'

'Ben tevreden over de huishoudelijke hulp. Ze krijgt van mij een 9!'

3. *'Aandacht, luisterend oor, betrokkenheid.'*

'Er wordt echt naar mij geluisterd en gekeken naar een passende oplossing voor mijn problemen.'

'Er wordt naar je geluisterd en proberen hetgeen waar je mee zit op te lossen door te bellen, uitzoeken hoe het zit en het vervolgens goed uit te leggen. Men heeft er verstand van, men doet niet zomaar wat!!!'

4. *'Respectvol en liefdevol, medeleven, professioneel, daadkrachtig. Contact blijven houden op de lange termijn.'*

'Zeer betrokken en persoonlijk.'

'Een prettig gesprek. Ze nam het heel serieus. Sociaal team is laagdrempelig. Ik zag er tegenop, maar viel reuze mee.'

5. *'Empathisch, toekomstgericht, zeer behulpzaam, ik vond het fijn – gelet op wat je óók wel hoort in het nieuws – dat er geen enkel gedoe was. Ze dachten vooruit.'*

'Vriendelijk en belangstellend.'

'Aardig, lief persoon. Nam de tijd, nam me serieus.'

De Achterhoekse gemeenten hebben tot slot aan het einde van de eigen vragen de vraag toegevoegd over wat minder goed is aan de hulp of begeleiding. Hiervan is een top 4 gemaakt welke hieronder is weergegeven.

Tabel 4 Top 4 opmerkingen Wat vindt/vond u minder goed?

	Opmerking
1	Ontevreden over de hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/communicatie
2	Niets, ik ben tevreden, alles gaat goed
3	Ontevreden over wisselen/vervanging van hulp
4	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning

1. *'Het minuten systeem wat ze hanteerde. Wat bij mij wel gebeurde en ik weet bij anderen niet!! Ik ben een mens geen machine en heb heel veel gezondheid problemen met o.a. hart, longen, reuma, et cetera. Het menselijke gevoel heb ik gemist. Ik heb nooit onnodig hulp gevraagd.'*

'In november 2019 is er een indicatiegesprek geweest. Bijna 1,5 uur achter de laptop om uiteindelijk 20 minuten van de totale hulp per week af te nemen. Niet mee eens.'

'Dat er weer opnieuw gepraat moet worden over de hulp. Heb dan angst dat het minder wordt, heb die ervaring met de gemeente.'

2. *'Ik vind eigenlijk alles goed.'*

'Niets... ik ben erg tevreden!! En dankbaar dat ik hulp kan krijgen!'

'Vond alles goed.'

3. *'Bij vakantie/ziekte te veel verschillende hulpen.'*

'Wat ik minder vind, is dat er geen tot heel weinig vervanging is tijdens de hulp haar vakanties.'

'Dat wij een jaar huishoudelijke hulp hebben gehad met 9 verschillende hulpen. De hulpen zijn soms jong en onervaren.'

4. *'We willen meer uren. Is ons destijds toegezegd. Wmo-consulent slecht te bereiken, of ze is met vakantie.'*

'Te weinig voor boven de 90 jaar.'

'Te weinig hulp huishouding. Alweer een half uur ingetrokken.'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 2 Leeftijd respondenten (%)

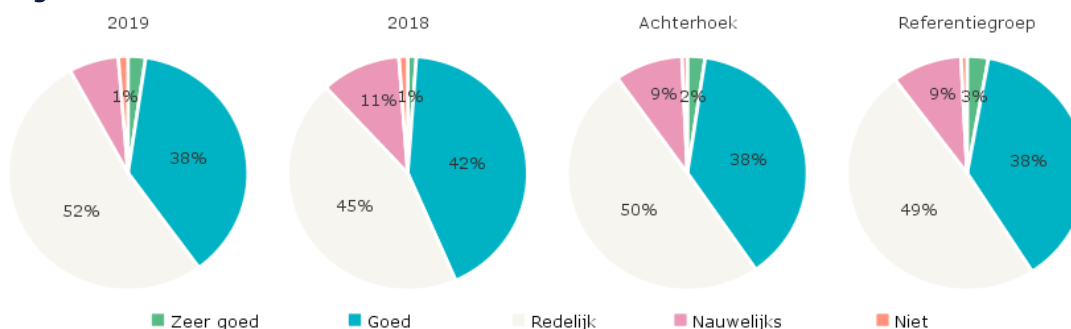
	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
0 t/m 17	0%	0%	0%	0%
18 t/m 25	4%	2%	2%	2%
26 t/m 35	2%	1%	3%	3%
36 t/m 45	1%	2%	3%	3%
46 t/m 55	7%	6%	6%	7%
56 t/m 65	10%	9%	13%	13%
66 t/m 74	18%	14%	20%	21%
75+	59%	66%	53%	51%

Tabel 3 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Lagere school/Basisschool	22%	26%	22%	21%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	26%	26%	25%	24%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	11%	13%	16%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	7%	5%	5%	6%
MBO	20%	13%	18%	17%
HBO/Universiteit	9%	9%	7%	8%
Anders	6%	8%	7%	7%

Er wordt steeds vaker van inwoners verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die inwoners zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de inwoner financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u hieronder.

Figuur 13 Financieel kunnen rondkomen?



Bijlage 2 Tabellenbijlage

De eerste tien vragen zijn door meer respondenten beantwoord dan de overige vragen. Dat komt omdat de eerste tien vragen wettelijk verplicht moeten worden afgenomen door alle gemeenten.

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	87% (a)	85%	77%	78%	83%	78%
(N)	378	346	235	302	2.099	11.939
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	86% (a)	88%	81%	78%	81%	76%
(N)	384	351	243	303	2.125	12.076
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	92% (a)	95%	89%	90%	91%	88%
(N)	387	350	244	305	2.135	12.091
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	87% (a)	89%	83%	83%	86%	82%
(N)	386	334	235	296	2.072	11.485
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	44% (a)	39%	35%	28%	38%	34%
(N)	403	376	274	323	2.247	12.866

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	88%	89%	83%	84%	89%	85%
(N)	460	427	308	358	2.495	14.437
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	88%	90%	84%	80%	88%	86%
(N)	454	426	306	354	2.489	14.370

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	83%	82%	81%	77%	83%	82%
(N)	427	396	291	328	2.400	13.911
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (a,b) (%(helemaal)mee eens)	89% (a,b)	85%	83%	82%	88%	86%
(N)	447	410	300	348	2.460	14.219
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	85% (a)	83%	79%	80%	84%	81%
(N)	440	410	299	338	2.438	14.061

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Heeft u in 2019 contact met de gemeente gehad over een ondersteuningsvraag of -probleem?				
Ja	66%	66%	69%	65%
Nee	24%	26%	20%	25%
Weet ik niet meer	9%	7%	11%	11%
N	464	429	314	2.527

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Bent u bekend met het sociaal team?				
Ja	66%	69%	63%	72%
Nee	34%	31%	37%	28%
N	462	420	300	2.126

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen met uw hulpvraag?				
Ik wist dat ik bij de gemeente terechtkon	45%	51%	46%	46%
N	460	428	309	2.507
Ik ben doorverwezen, bijvoorbeeld door de huisarts, het ziekenhuis of een andere zorgverlener	27%	29%	30%	26%
N	460	428	309	2.507
Ik heb zelf uitgezocht waar ik terechtkon, bijvoorbeeld op internet of door het aan iemand te vragen	11%	9%	9%	13%
N	460	428	309	2.507
Iemand anders heeft het voor mij geregeld	31%	26%	30%	30%
N	460	428	309	2.507
Weet niet	3%	3%	4%	4%
N	460	428	309	2.507

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Heeft u na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen?				
Ja	79%	73%	69%	60%
Nee	7%	10%	14%	19%
Weet ik niet	14%	17%	17%	21%
N	468	422	309	2.474

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?				
Ja	96%	95%	97%	94%
Nee	0%	1%	2%	3%
Weet ik niet	3%	4%	1%	3%
N	359	308	213	1.464

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Heeft u een brief met het besluit van de gemeente ontvangen?				
Ja	82%	82%	86%	80%
Nee	5%	4%	2%	6%
Weet ik niet	13%	14%	13%	15%
N	460	421	221	2.495

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Hoe duidelijk was deze brief voor u?				
Heel duidelijk	31%	32%	25%	36%
Duidelijk	56%	56%	52%	50%
Neutraal	12%	12%	20%	12%
Onduidelijk	1%	0%	2%	1%
Heel onduidelijk	0%	0%	0%	0%
N	382	346	244	1.978

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Achterhoek 2019
Zijn de personen in uw omgeving betrokken bij de hulp die u krijgt?				
Ja, helemaal	53%	54%	52%	48%
Een beetje	21%	22%	23%	22%
Nauwelijks	7%	9%	6%	7%
Nee	19%	15%	20%	23%
N	462	427	283	2.507

BLOK 5: Over uzelf

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
Wat is uw leeftijd?						
0 t/m 17	0%	0%	1%	1%	0%	0%
18 t/m 25	4% (a,b)	2%	3%	4%	2%	2%
26 t/m 35	2%	1%	3%	3%	3%	3%
36 t/m 45	1% (a)	2%	3%	2%	3%	3%
46 t/m 55	7%	6%	7%	5%	6%	7%
56 t/m 65	10% (a)	9%	10%	7%	13%	13%
66 t/m 74	18%	14%	16%	12%	20%	21%
75+	59% (a,b)	66%	57%	65%	53%	51%
(N)	471	433	317	370	2.563	4.112

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoe k 2019	Referentie - groep 2019
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>						
Lagere school/Basisschool	22%	26%	24%	32%	22%	21%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	26%	26%	27%	27%	25%	24%
VMBO theoretisch/MAVO/ (M)ULO	11% (a)	13%	13%	12%	16%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	7%	5%	5%	3%	5%	6%
MBO	20% (b)	13%	15%	13%	18%	17%
HBO/Universiteit	9%	9%	8%	7%	7%	8%
Anders	6%	8%	8%	7%	7%	7%
(N)	457	404	304	352	2.433	3.052

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Achterhoek 2019	Referentie- groep 2019
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	40%	43%	33%	32%	40%	41%
(N)	463	428	305	365	2.512	3.544

Bijlage 3 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 866

Netto respons: 480

Populatie: 1.568

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	33%	54%	10%	2%	1%
Ik werd snel geholpen	32%	54%	12%	1%	1%
De medewerker nam mij serieus	40%	52%	6%	1%	1%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	38%	49%	11%	1%	1%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	44%	56%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	36%	52%	9%	3%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	34%	54%	8%	4%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	28%	56%	14%	2%	0%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	33%	57%	8%	2%	0%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	33%	52%	11%	3%	1%

BMC

YACHT GROUP

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl