



Rapport

Ceo Wmo over 2020 gemeente Breda

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/185

Datum

juli 2021

Opdrachtgever

Gemeente Breda

Auteurs

Naïma van Huizen
Roy van der Hoeve

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



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	5
2	Inleiding	8
3	Resultaten	12
3.1	De toegang tot hulp	12
3.2	Onafhankelijke cliëntondersteuning	13
3.3	Omgaan met de hulpvraag	14
3.4	De ontvangen ondersteuning	17
3.5	Effect van de ondersteuning	21
3.6	Coronacrisis	23



Samenvatting



1 Samenvatting

De gemeente Breda voerde in juni 2021 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2020 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 1.000 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 355 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 36 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Bekendheid met toegang stabiel

Driekwart van de Wmo-cliënten in Breda waren vooraf op de hoogte waar zij terechtkonden met de hulpvraag. Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren en komt overeen met het landelijke beeld, waarbij de bekendheid met de toegang tot de Wmo lager is onder cliënten met begeleiding en cliënten jonger dan 65 jaar. Ook is driekwart van de Wmo-cliënten van mening dat zij snel zijn geholpen. Een derde van de cliënten is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit aandeel is ongeveer even groot als eerdere jaren.

Men voelt zich serieus genomen door de gemeente

Net als eerdere jaren is een ruime meerderheid positief over hoe de gemeente Breda omgaat met de hulpvraag. Bijna negen op de tien cliënten (86%) voelen zich serieus genomen en ruim driekwart (78%) geeft aan dat er in het gesprek samen naar een oplossing wordt gezocht. Ook heeft 87 procent het gevoel dat er naar hun verhaal is geluisterd. Daarnaast is driekwart van mening dat zij goed worden geholpen als ze contact opnemen met de gemeente en dat de brieven en mails van de gemeente hen voldoende informeren. Een iets kleiner deel (66%) vindt de schriftelijke communicatie van de gemeente ook goed te begrijpen. Met name cliënten met begeleiding en cliënten jonger dan 65 jaar vinden dit soms moeilijk.

Meerderheid tevreden over snelheid van regelen van ondersteuning

Ongeveer acht op de tien cliënten zijn tevreden over de snelheid waarmee de verschillende stappen in het regelen van de ondersteuning genomen worden. Relatief de meeste ontevredenheid is er bij de eerste stap van het proces; 9 procent van de cliënten vindt dat er nadat de Wmo-melding was gedaan niet snel contact met hen werd opgenomen. Volgens 77 procent was dit wel het geval. Bij 82 procent van de cliënten was het vervolgens snel duidelijk of zij ondersteuning zouden krijgen vanuit de Wmo. Met een even groot deel werd nadat zij een brief over de toekenning ontvingen snel contact opgenomen voor een intakegesprek en bij 79 procent kwam de hulp na dit gesprek snel op gang. Cliënten met een hulpmiddel vinden vaker dat het proces niet snel verliep.

Grote tevredenheid met de ondersteuning

Negen op de tien Wmo-cliënten in Breda zijn tevreden met de ondersteuning of voorziening die zij ontvangen. Ook spreekt 89 procent van een kwalitatief goede en 84 procent van passende ondersteuning, waarbij cliënten met een hulpmiddel iets minder tevreden zijn over de kwaliteit.

Volgens 82 procent van de cliënten komen medewerkers van de zorgaanbieder of leverancier de gemaakte afspraken na. Een even groot deel is tevreden met verdeling van wat er van hen zelf verwacht wordt en wat de medewerker voor hen doet. Toch zou 36 procent het prettig vinden als de medewerker meer van hen zou overnemen en vindt 10 procent dat er taken van hen worden overgenomen die ze eigenlijk zelf kunnen.

Positieve effecten door de ondersteuning uit de Wmo

Cliënten zien positieve effecten van de ondersteuning die zij ontvangen. Ze ervaren meer zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil) en zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden) en een betere kwaliteit van leven. Bovendien geven cliënten hun leven gemiddeld het rapportcijfer 6,1 voordat zij ondersteuning ontvingen en een 7,5 gemiddeld sinds zij ondersteuning ontvangen. Ruim de helft van de cliënten geeft een hoger rapportcijfer voor hun leven sinds de ondersteuning en een kwart geeft zelfs een cijfer dat 3 of meer punten hoger is. Een derde (35%) geeft hetzelfde cijfer sinds de ondersteuning en 10 procent geeft een lager cijfer.

Meeste ondersteuning is ongewijzigd tijdens de coronacrisis

Driekwart van de cliënten in Breda geeft aan dat de ontvangen ondersteuning tijdens de coronacrisis in 2020 hetzelfde is gebleven. De cliënten waarbij de ondersteuning wel beïnvloed werd door de coronacrisis ontvingen (tijdelijk) geen, minder of andere ondersteuning. Een derde van deze cliënten ontving alternatieve ondersteuning, veelal in de vorm van telefonisch contact of beeldbellen. Een vijfde van de cliënten bij wie de zorg anders werd tijdens de coronacrisis vindt dat de coronacrisis grote negatieve gevolgen heeft gehad voor de ondersteuning. Naast de ondersteuning vanuit de Wmo maakte een kwart van de cliënten door de coronacrisis gebruik van andere ondersteuningsvormen. Dit was met name meer hulp vanuit het eigen sociale netwerk. Bij de helft lost deze extra ondersteuning de hulpvraag voldoende op, bij een derde gedeeltelijk en bij een enkeling helemaal niet. De overige 14 procent geeft aan het niet te weten.

Meer negatieve emoties door coronacrisis bij Wmo-cliënten dan bij Bredanaars in algemeen

Naast vragen over de Wmo-ondersteuning vroegen we Wmo-cliënten ook hoe ze zich voelen door de coronacrisis. De gevoelens die de grootste groep cliënten ervaren zijn rust (68%) en machteloosheid (66%). Ook voelen cliënten zich meer dan andere inwoners van Breda gespannen (53%), verdrietig (52%) en bang (42%). Daarnaast voelt 54 procent van de Wmo-cliënten in Breda zich (wel eens) eenzaam, onder Bredanaars in het algemeen is dit 28 procent.

Minder activiteiten ondernomen vanwege coronacrisis

Door de coronacrisis is een deel van de Wmo-cliënten meer hulp gaan vragen aan mensen uit hun eigen sociale netwerk (18%) en 15 procent doet dit juist minder. Ook zijn zij meer zaken online gaan doen en minder naar buiten gegaan voor boodschappen of om anderen te zien. Dit komt overeen met de gedragsveranderingen van Bredanaars in het algemeen. Alleen vragen Wmo-cliënten vaker hulp aan hun sociale netwerk en is het aandeel dat meer zaken online is gaan regelen kleiner.

Inleiding



2 Inleiding

De gemeente Breda is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente Breda verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clients met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning én welke effecten deze heeft op de kwaliteit van leven van de cliënten. I&O Research voert in opdracht van de gemeente het ceo over 2020 uit. Het ceo biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo 2015 te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de Wmo in Breda aan de verwachtingen voldoet of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn cliënten die, in het kader van de Wmo 2015, in 2020 van de gemeente Breda een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2020 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, de deeltaxi, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en dagbesteding.



In juni 2021 ontvingen 1.000 Wmo-clients uit Breda een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel 2.1 hieronder laat de respons zien. De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld (74%), de rest vulde hem online in.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
1.000	355	36%

Vragenlijst

In 2015 ontwikkelden de VNG en het Ministerie van VWS in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrij gelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De gemeente Breda heeft ervoor gekozen om de voorheen verplichte tien basisvragen te behouden en daarnaast vragen op te nemen over:

- *het contact met de gemeente;*
- *de snelheid van het proces;*
- *het gesprek met de gemeente;*
- *de tevredenheid met de zorgaanbieder/leverancier;*
- *de kwaliteit van de ondersteuning en ervaren effecten;*
- *de coronacrisis.*

Analyse

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

De uitkomsten staan weergegeven in tabellen en grafieken. Sommige uitkomsten gaan niet over de totaalgroep, maar een specifieke groep cliënten. Indien dat het geval is, staat dit bij de titel van de desbetreffende tabel of grafiek vermeld. Tussen haakjes staat het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=) vermeld. Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van één van die stellingen benoemd. Dit betreffen de aantallen van de resultaten van de huidige meting (2020).

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. Hierbij worden de significante verschillen tussen de verschillende jaren beschreven. Ook beschrijven we over de resultaten van 2020 de significante verschillen tussen ondersteuningsvormen, kwadranten en leeftijdsgroepen. In de meeste gevallen worden verschillen alleen beschreven indien het aantal cliënten per subgroep minimaal 50 is. In sommige gevallen worden verschillen tussen groepen met een lager aantal cliënten indicatief beschreven.

Tabel 2.2 Overzicht ondersteuningsvormen, kwadranten en leeftijdscategorie

Ondersteuningsvorm	Aantal cliënten	Kwadrant	Aantal cliënten	Leeftijd	Aantal cliënten
Deeltaxi	236	Noord Oost	59	t/m 39 jaar	24
Huishoudelijke verzorging	163	Noord West	64	40 – 64 jaar	60
Hulpmiddelen	80	Zuid Oost	123	65 – 79 jaar	127
Begeleiding	57	Zuid West	105	80 jaar e.o.	144

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Breda worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo van de afgelopen jaren. Deze vergelijking dient als referentie, er is niet getoetst of eventuele verschillen tussen de landelijke benchmark cijfers en de resultaten in Breda significant zijn. De landelijke benchmarkcijfers zijn gebaseerd op de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten over 2015 (n=16.984 cliënten), 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016, 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017, 50 gemeenten (n=22.075) over 2018 en 38 gemeenten (n=18.364) over 2019.



1

¹ De meest recente landelijke benchmark cijfers zijn over het jaar 2019. De ervaringen van cliënten met de Wmo tijdens de coronacrisis en de mogelijke effecten die dit heeft op de tevredenheid zijn dus nog niet terug te zien in de benchmark cijfers.

Resultaten



3 Resultaten

3.1 De toegang tot hulp

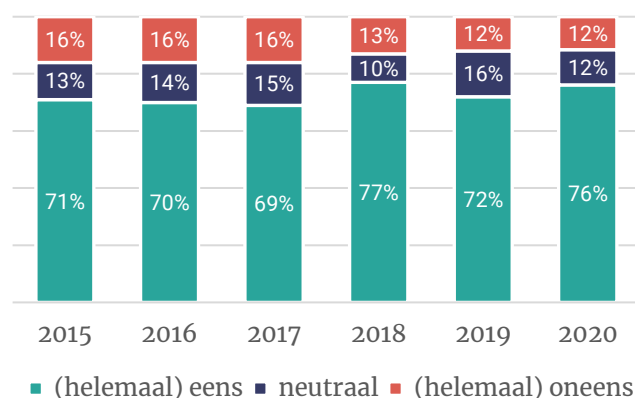
Tabel 3.1 Achtergrond van Wmo-cliënten in Breda: over wie hebben we het?

Geslacht	%	Voorziening	%
• Man	38%	• Deeltaxi	66%
• Vrouw	63%	• Huishoudelijke verzorging	46%
		• Hulpmiddelen voor vervoer	13%
		• Individuele begeleiding	12%
Leeftijd		• hulpmiddelen in de woning	8%
• t/m 39 jaar	7%	• Hulpmiddelen voor verplaatsing	7%
• 40 – 64 jaar	17%	• Dagbesteding/daginvulling	6%
• 65 – 79 jaar	36%	• Beschermd wonen	3%
• 80 jaar e.o.	41%		

Cliënten kennen de toegang tot hulp

Ongeveer driekwart van de cliënten uit Breda wisten voorafgaand waar zij terechtkonden met hun hulpvraag. Twaalf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 12 procent wist niet waar zij moesten zijn met de hulpvraag. De bekendheid is niet significant gestegen ten opzichte van 2019, wel ten opzichte van 2017. Cliënten die begeleiding ontvangen (individuele begeleiding of dagbesteding) weten minder vaak waar zij terechtkunnen met hun hulpvraag (53%) dan cliënten die geen begeleiding ontvangen (82%). Ook weten cliënten jonger dan 65 jaar (20%) vaker dan oudere cliënten (8%) *niet* waar zij moeten zijn voor hulp.

Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag (n=243)



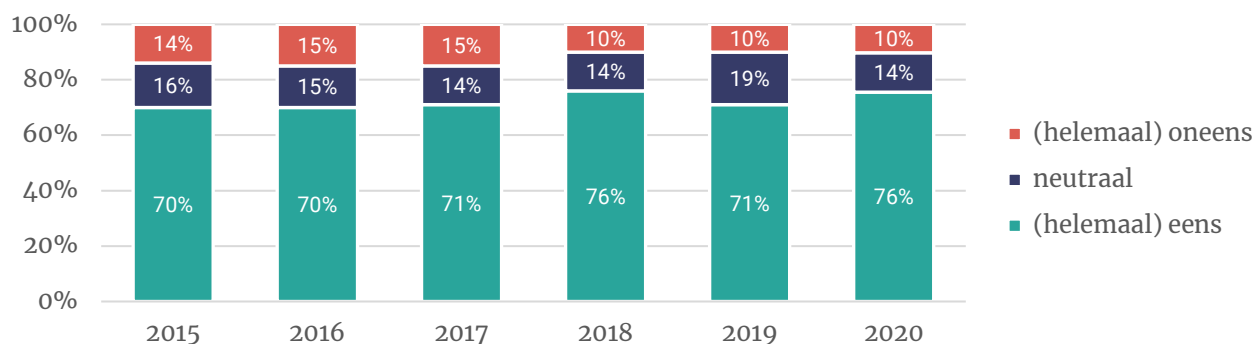
In de landelijke benchmark wist 78 procent in 2019 waar men terechtkon met een hulpvraag. Dit komt overeen met 2018 (76%), 2017 (76%) en 2016 (75%) en ligt hoger dan in 2015 (72%).



Meerderheid snel geholpen met hulpvraag

Driekwart van alle Wmo-cliënten in Breda voelt zich in 2020 snel geholpen. En één op de tien is van mening niet snel te zijn geholpen. Dit aandeel is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Wel was er sprake van een significante toename in 2018 ten opzichte van 2017. Cliënten met huishoudelijke verzorging (6%) hebben minder vaak het gevoel dat zij *niet* snel zijn geholpen dan cliënten zonder huishoudelijke verzorging (14%).

Figuur 3.2 Ik werd snel geholpen (n=245)



In de referentiegroep geeft driekwart van de Wmo-cliënten in 2019 aan snel te zijn geholpen. Dit is vergelijkbaar met de jaren ervoor (2018; 75%, 2017; 74%, 2016; 73%) en is toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).

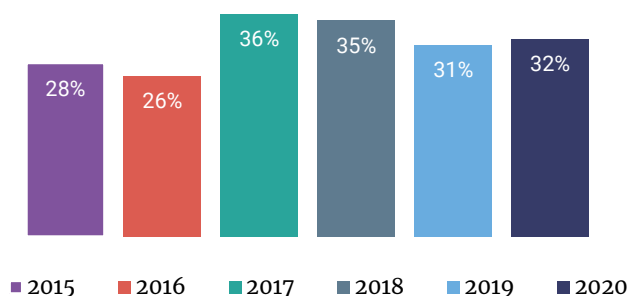


3.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Derde van de cliënten bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In Breda is 32 procent van de cliënten bekend met deze mogelijkheid. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar en een afname ten opzichte van 2017 en 2018.

Figuur 3.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% ja)



Een derde van de cliënten (33%) in de landelijke benchmark was in 2019 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met 2018 (35%), 2017 (33%) en 2016 (31%) en is hoger dan in 2015 (25%).

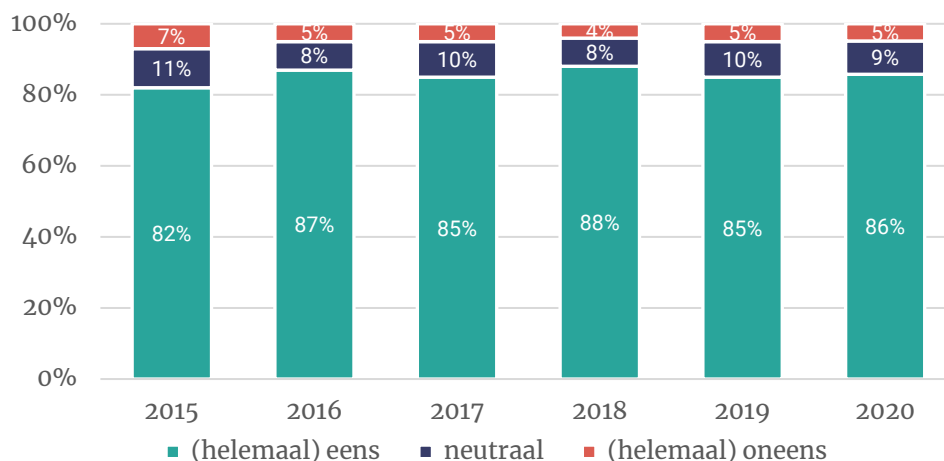


3.3 Omgaan met de hulpvraag

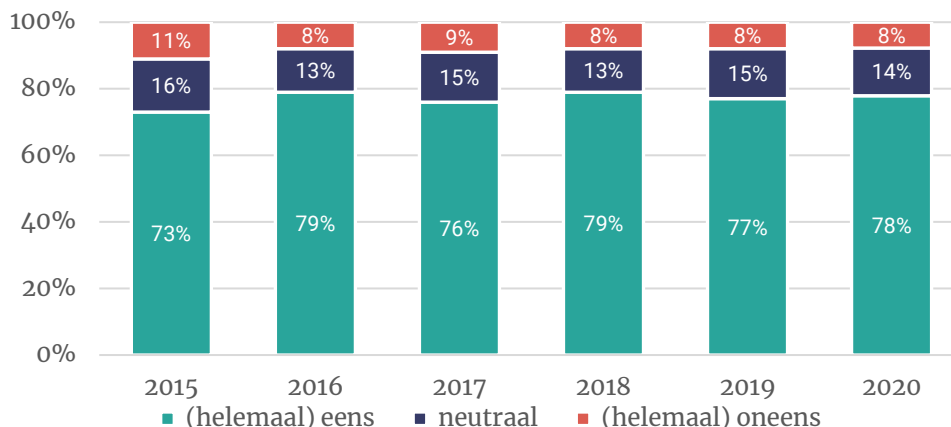
Cliënt in gemeente Breda voelt zich serieus genomen

Cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ruim acht op de tien cliënten (86%) voelen zich serieus genomen en bij 5 procent is dit niet het geval. Na een toename in 2016, is het aandeel cliënten dat zich serieus genomen voelt redelijk stabiel. Ruim driekwart van de cliënten (78%) is van mening dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht en 8 procent is het daar niet mee eens. Ook deze aandelen zijn na een toename in 2016 stabiel. Cliënten die gebruik maken van de deeltaxi hebben minder vaak het gevoel dat er samen met hen naar een oplossing is gezocht (73% van de cliënten met deeltaxi tegenover 86% van de cliënten zonder deeltaxi). Zij staan hier vaker neutraal in.

Figuur 3.4 De medewerker nam mij serieus (n=247)



Figuur 3.5 De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (n= 231)



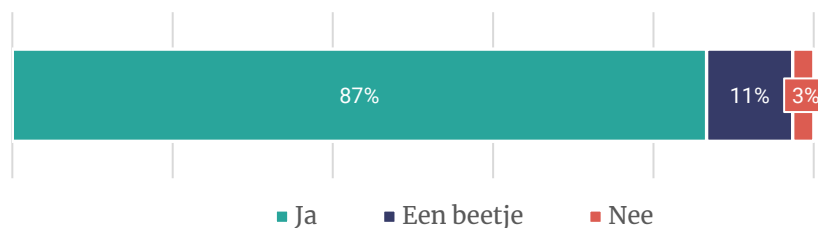
Van de cliënten in de landelijke benchmark voelt 87 procent zich in 2019 serieus genomen door de medewerker. Er is een lichte toename over de jaren. In 2015 was dit 81 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 81% in 2019).



Bijna negen op de tien cliënten voelen zich gehoord

Een ruime meerderheid van de cliënten (87%) is van mening dat er goed naar hen is geluisterd door de medewerker van de gemeente. Slechts 3 procent vindt dat er niet goed naar hun verhaal is geluisterd. Dit is vergelijkbaar met 2019 toen 85 procent zich gehoord voelde en 4 procent niet.

Figuur 3.6 Er is naar mij en mijn verhaal geluisterd (n=307)

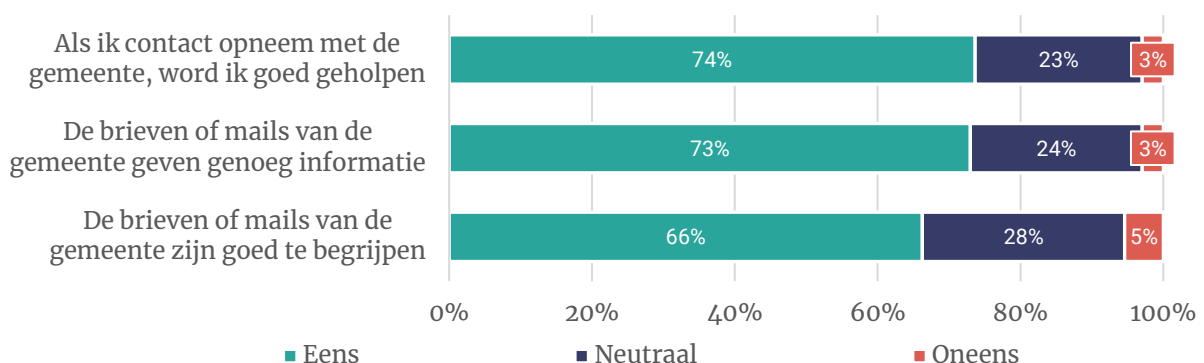


Clïënt over het algemeen goed geïnformeerd door gemeente

Driekwart van de cliënten vindt dat zij goed worden geholpen als zij contact opnemen met de gemeente en ook dat de schriftelijke communicatie van de gemeente genoeg informatie geeft. Cliënten die huishoudelijke verzorging ontvangen zijn nog vaker van mening van de zij goed worden geholpen (81%).

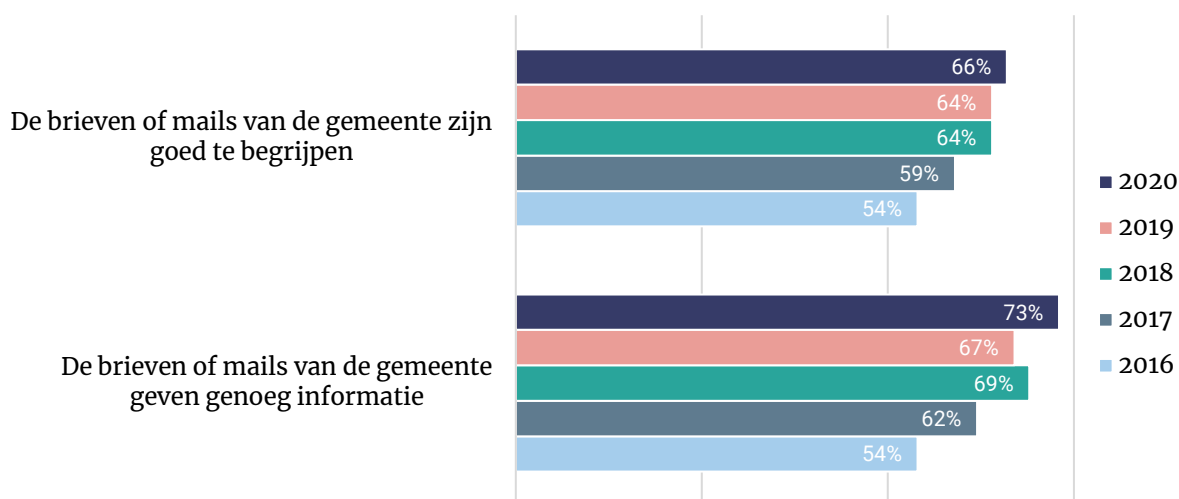
Voor twee derde van de cliënten zijn de mails en brieven van de gemeente goed te begrijpen. Onder cliënten die een vorm van begeleiding ontvangen is dit aandeel kleiner: 53 procent van hen vindt de brieven en mails begrijpelijk en 13 procent is het daar niet mee eens. Ook cliënten die jonger zijn dan 65 jaar hebben vaker moeite met het begrijpen van de schriftelijke communicatie van de gemeente; van hen vindt 12 procent de communicatie niet duidelijk, terwijl dit onder de 65-plussers 3 procent is.

Figuur 3.7 Contact met de gemeente (nmin= 237)



De beoordeling van cliënten van het contact met de gemeente is vergelijkbaar met 2019. Toen vond 72 procent dat zij goed werden geholpen², 67 procent dat brieven en mails hen voldoende informeerden en 64 procent dat deze goed te begrijpen zijn. Op de lange termijn is een positieve ontwikkeling te zien. Het aandeel dat de communicatie begrijpelijk vindt steeg van 54 procent in 2016 naar 64 procent in 2018 en is sindsdien redelijk stabiel. Ook het aandeel dat de communicatie voldoende informatief vindt steeg flink tussen 2016 en 2018 en is relatief stabiel daarna.

Figuur 3.8 Contact met de gemeente, ontwikkeling 2016-2020 (% eens)³



Grote tevredenheid met klantmanager

Cliënten is gevraagd of zij konden toelichten waar zij tevreden of ontevreden over zijn in het contact met de gemeente en specifiek met de Wmo klantmanager. Cliënten geven over het algemeen aan dat zij tevreden zijn, dat de klantmanager goed naar hen geluisterd heeft en hen geholpen heeft. Als verbeterpunt noemen enkele cliënten dat zij soms lang moesten wachten op een reactie van de gemeente. Hieronder volgen enkele citaten ter illustratie:

- “Ik ben telefonisch zeer correct geïnformeerd.”
- “Ik ben zeer tevreden over de klantmanager. Snel antwoord op mijn vragen. Begripvol en een goed inlevingsvermogen.”
- “De klantmanager heeft mijn begeleidster alles goed uitgelegd, die heeft het mij uitgelegd.”
- “Het was een goed telefonisch gesprek met wederzijds respect.”
- “Door corona duurde het allemaal langer eer dat je antwoord kreeg.”

² Dit is in 2019 voor het eerst uitgevraagd.

³ In 2020 waren de antwoordmogelijkheden ‘eens’, ‘neutraal’ en ‘oneens’. In de daaraan voorafgaande jaren was dit ‘ja’, ‘min of meer’ en ‘nee’.

3.4 Snelheid van hulp bieden

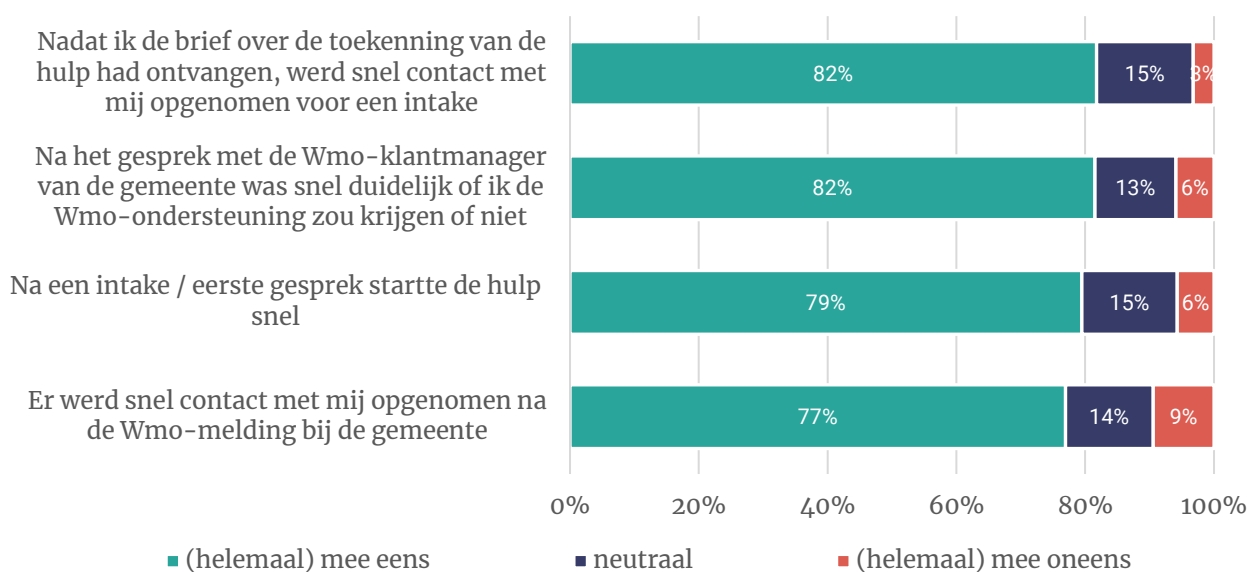
Proces regelen ondersteuning verloopt snel

Ongeveer acht op de tien cliënten zijn tevreden over de snelheid waarmee de verschillende stappen in het aanvragen en regelen van de ondersteuning gezet werden. Het minst te spreken zijn cliënten over de snelheid waarmee er contact met hen werd opgenomen nadat een Wmo-melding was gedaan bij de gemeente. Negen procent van de cliënten is hier ontevreden over, ruim driekwart van de cliënten (77%) vond echter dat dit wel snel ging. In 2019 was dit 71 procent, deze toename ten opzicht van 2019 is niet significant.

Bij 82 procent van de cliënten was het vervolgens snel duidelijk of zij ondersteuning zouden krijgen vanuit de Wmo. Met een even groot deel werd nadat zij een brief over de toekenning ontvingen snel contact opgenomen voor een intakegesprek. Cliënten met een hulpmiddel vinden iets minder vaak dan cliënten met andere voorzieningen dat het intakegesprek snel na de toekenning plaatsvond (73% tegenover 84%).

Bij 79 procent van de cliënten ging de hulp na dit intakegesprek snel van start. Onder cliënten die huishoudelijke verzorging ontvangen ligt dit aandeel hoger dan onder cliënten die geen huishoudelijke verzorging ontvangen (81% tegenover 73%). Onder cliënten met een hulpmiddel is juist het percentage cliënten die dit niet snel vond gaan hoger dan onder cliënten zonder hulpmiddel (12% tegenover 4%).

Figuur 3.9 Snelheid van hulp bieden (nmin=247)



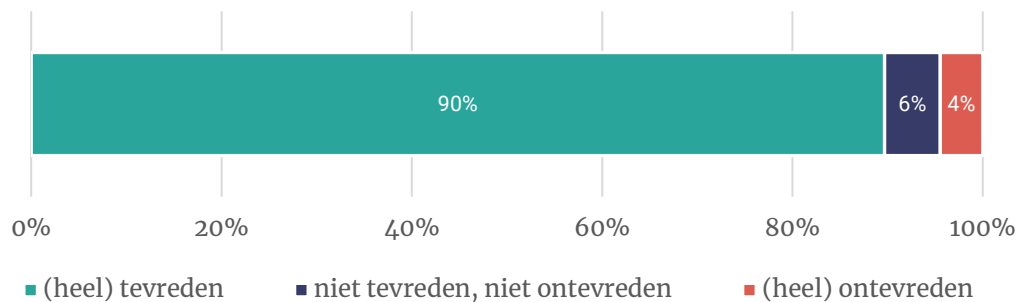
3.5 De ontvangen ondersteuning

Grote tevredenheid met ontvangen ondersteuning

Negen op de tien cliënten zijn (heel) tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen vanuit de Wmo. Een klein deel (6%) is niet tevreden maar ook niet ontevreden en 4 procent van de cliënten is (heel) ontevreden met de ondersteuning die zij ontvangen. De tevredenheid is licht gestegen ten opzichte van 2019, toen 85% (heel) tevreden was met de ontvangen ondersteuning of het hulpmiddel. Cliënten die een vorm van begeleiding ontvangen zijn vaker ontevreden (10%) dan cliënten die geen begeleiding ontvangen (3%), maar even vaak tevreden (88% van cliënten met

begeleiding tegenover 90% van cliënten zonder begeleiding)⁴. Ook zijn cliënten met een hulpmiddel minder vaak tevreden (84%) dan cliënten zonder hulpmiddel (92%).

Figuur 3.10 *Tevreden met ontvangen ondersteuning/hulpmiddel (n=291)*

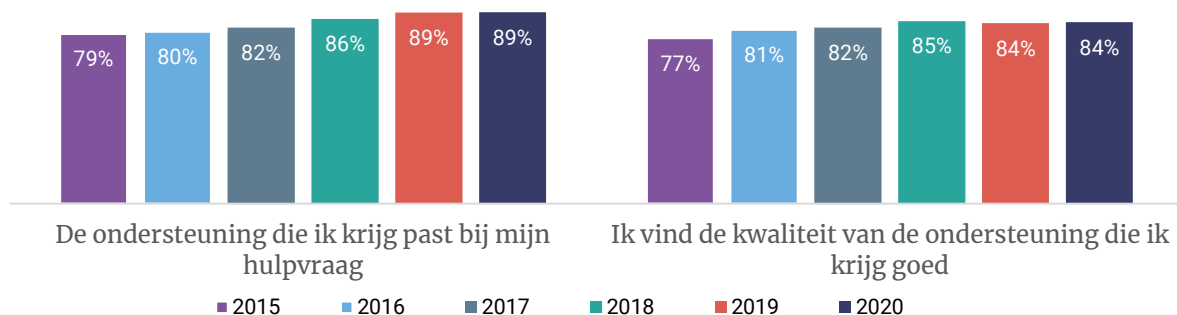


Beoordeling kwaliteit ondersteuning stabiel

Bijna negen op de tien cliënten vinden dat de ondersteuning die zij ontvangen, past bij hun hulpvraag. Dit is gelijk aan 2019, wel is een gestage toename te zien sinds 2015. Het aandeel cliënten dat de hulp niet passend vindt daalde van 8 procent in 2015 naar 4 procent in 2020. De ondersteuning is volgens 84 procent van de cliënten van goede kwaliteit. Ook hier is sprake van een positieve ontwikkeling ten opzichte van 2015 en daalde het aandeel dat de ondersteuning niet van goede kwaliteit vindt van 12 procent in 2015 naar 6 procent in 2020.

We zagen in de vorige paragraaf al dat cliënten met een hulpmiddel vaker ontevreden zijn dan cliënten met andere vormen van ondersteuning. Wat daarin mogelijk een rol speelt is dat cliënten met een hulpmiddel vaker (10%) dan cliënten zonder hulpmiddel (4%) van mening dat de ondersteuning niet van goede kwaliteit is. Ook zijn cliënten jonger dan 80 jaar (8%) minder positief over de kwaliteit dan cliënten die ouder zijn dan 80 jaar (1%). De beoordeling van de kwaliteit van de ondersteuning is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Figuur 3.11 *Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning (nmin=302)*



⁴ In tabel 3.2 is te zien dat cliënten met begeleiding wel te spreken zijn over de kwaliteit en passendheid van de ondersteuning, ondanks dat zij vaker ontevreden zijn met de ondersteuning dan cliënten zonder begeleiding. Een mogelijke verklaring hiervoor is het relatief lage aantal cliënten met begeleiding dat de vragenlijst heeft ingevuld (n=52). Ook is er geen significant verschil in de tevredenheid met kwaliteit en passendheid van de ondersteuning tussen cliënten met en zonder begeleiding.

Over 2019 spreekt een grote meerderheid (85%) in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft. Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (respectievelijk 79% en 77%).



Tabel 3.2 Tevredenheid kwaliteit ondersteuning per ondersteuningsvorm

Ondersteuningsvorm	Kwaliteit ondersteuning goed (% (helemaal) mee eens)	Ondersteuning passend bij de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)
Begeleiding	93%	91%
Deeltaxi	83%	88%
Huishoudelijke verzorging	83%	86%
Hulpmiddelen	77%	92%

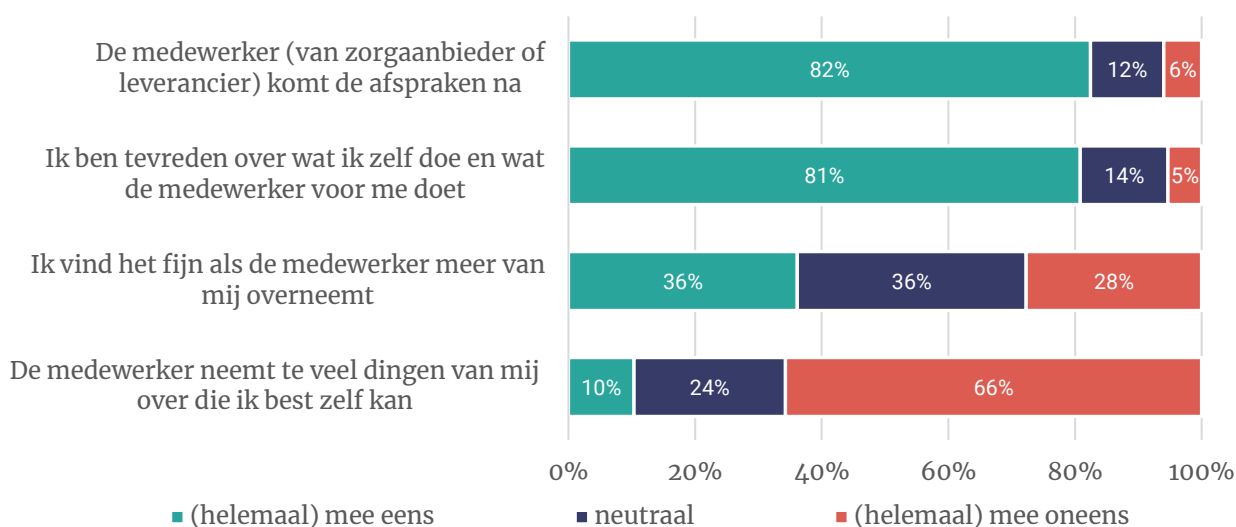
89%

van de Wmo-cliënten geeft aan dat het doel van de ondersteuning duidelijk is; dit komt overeen met 2019 (89%).

Tevredenheid met taakverdeling medewerker en cliënt

De meeste cliënten (82%) zijn van mening dat de medewerker van de zorgaanbieder of leverancier waarvan zij ondersteuning ontvangen gemaakte afspraken nakomt. Volgens 6 procent is dit niet het geval. Ook zijn acht op de tien tevreden over de verdeling van wat zij zelf doen en wat de medewerker voor hen doet. Toch zou ruim een derde het prettig vinden als de medewerker nog meer van hen zou overnemen en vindt 10 procent juist dat de medewerker te veel van hen overneemt. Met name 18- tot 40-jarigen vinden dat er te veel van hen wordt overgenomen (32%). Cliënten die huishoudelijke verzorging ontvangen zouden juist vaker zien dat er meer taken van hen worden overgenomen (46%).

Figuur 3.12 Tevredenheid met medewerker (nmin=249)



Toelichtingen op tevredenheid met ondersteuning

Clënten konden toelichten waar zij tevreden of juist ontevreden over zijn bij de medewerker van de zorgaanbieder of de leverancier van hun hulpmiddel. Over het algemeen zijn cliënten tevreden, met name bij de huishoudelijke verzorging zien zij verbetermogelijkheden. Hieronder volgen enkele citaten:

- “Alles loopt perfect.”
- “Als er problemen zijn worden ze snel opgelost.”
- “Ben tevreden met mijn huidige huishoudelijke hulp.”
- “Bijna alle huishoudelijke hulpen waren NIET gemotiveerd en wisten niet hoe ze schoon moesten maken. Behalve 3 die waren goed.”
- “De hulpverlener hield zich niet aan haar afspraken. Kwam vaak niet, belde dan op het laatste moment af.”
- “Het duurde lang voordat ik uiteindelijk de hulp toegewezen kreeg. De hulp zelf is perfect en altijd correct!”
- “Ik ben tevreden over de hulp. Ze is netjes beleefd en ik bespreek een week van tevoren wat we volgende week gaan doen.”
- “Ik zou graag directer naar het resultaat toe willen werken. Echter zijn er door ziekte van mezelf wat vertragingen opgelopen waardoor dit resultaat nog niet is bereikt.”
- “Ik zou graag zien dat ze ook mijn hondenkleedjes stofzuigen.”
- “Ze hadden veel eerder actie moeten ondernemen. Heb daardoor privé maanden een scooter mobiel moeten huren!”

Veelal naast Wmo ook andere ondersteuning

Naast ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt twee derde van de cliënten ook andere ondersteuning. Ruim de helft (55%) ontvangt hulp vanuit het eigen sociale netwerk: van een mantelzorger of andere bekende.

Ruim één op de tien (13%) maakt gebruik van algemene voorzieningen van de gemeente zoals de mantelzorgondersteuning, een vrijwilliger, het aanmeldpunt Zorg voor elkaar Breda en/of maatschappelijk werk. Daarnaast maakt 36 procent (ook) gebruik van andere professionele ondersteuning zoals van de wijkverpleging, een betaalde hulp of een psycholoog/psychiater. Een enkeling gaat naar de voedselbank. Cliënten die aangeven overige ondersteuning te ontvangen noemen hierbij veelal familieleden of bekenden, een klein aantal noemt thuiszorg en een enkeling heeft een bewindvoerder. Ongeveer een derde ontvangt geen extra hulp of ondersteuning naast de Wmo. Onder cliënten die wonen in Noord-Oost-Breda ligt dit aandeel hoger (50%) dan in Zuid-Oost (28%) en Zuid-West (29%). Cliënten met begeleiding (82%) ontvangen vaker juist wel andere ondersteuning dan cliënten zonder begeleiding (63%), waarbij zij vaker naar een psycholoog of psychiater gaan (26%), gebruik maken van mantelzorgondersteuning (14%) of maatschappelijk werk (7%).

Andere ontvangen hulp/ondersteuning:

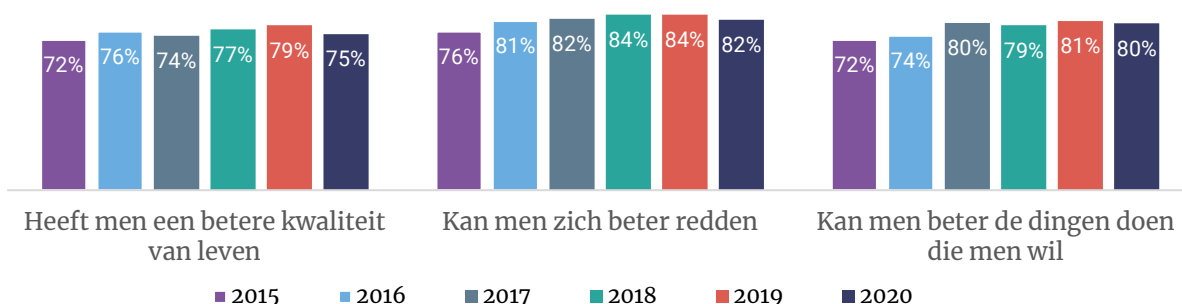
- Mantelzorger (47%)
- Buren/vrienden/kennissen (17%)
- Betaalde hulp (12%)
- Wijkverpleging (10%)
- Mantelzorgondersteuning (7%)
- Psycholoog/psychiater (7%)
- Vrijwilliger (3%)
- Aanmeldpunt ZVEB (3%)
- Maatschappelijk werk (2%)
- Voedselbank (1%)
- Overig (16%)
- Geen (34%)

3.6 Effect van de ondersteuning

Cliënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Acht op de tien geven aan dat ze zich beter kunnen redden (zelfredzaamheid) en beter de dingen kunnen doen die zij willen (zelfstandigheid). Driekwart van de Wmo-cliënten in Breda heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning. Zowel op het gebied van zelfredzaamheid als zelfstandigheid is er sprake van een blijvende positieve ontwikkeling ten opzichte van 2015. Voor de invloed van de ondersteuning op de kwaliteit van leven is geen eenduidige ontwikkeling te onderscheiden.

Figuur 3.13 Effect van de ondersteuning (nmin=297) Door de ondersteuning...



Cliënten in de landelijke benchmark ervaren in 2019 een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van de 2015 en een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2016, 2017 en 2018. Zo kon in 2015 79 procent zich beter redden, dit steeg naar 84 procent in 2019. Ook ervaren cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 80% in 2019) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 79% in 2019).

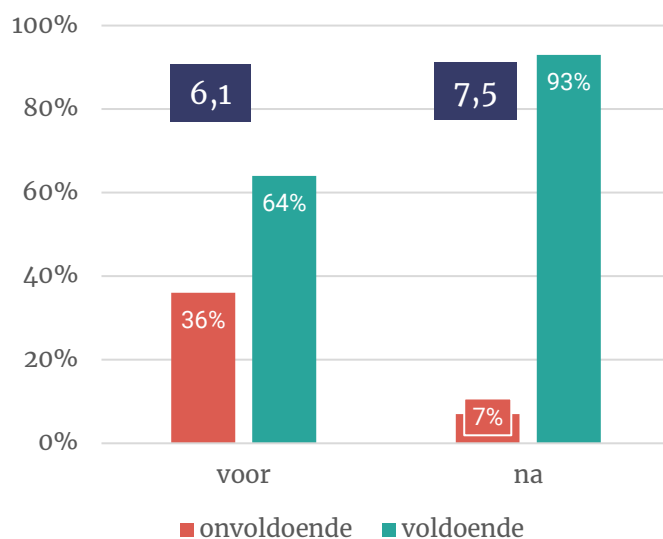


Toename in waardering leven dankzij ondersteuning

Met een rapportcijfer konden cliënten aangeven hoe zij hun leven waarderen voor en sinds de ondersteuning vanuit de Wmo. Voor dat zij ondersteuning ontvingen, gaven cliënten gemiddeld een 6,1 voor hun leven. Twee op de drie (64%) gaf een voldoende en 36 procent een onvoldoende. Waarbij cliënten die gebruik maken van de deeltaxi gemiddeld een hoger cijfer gaven (6,3), dan cliënten die hier geen gebruik van maken (5,8), terwijl cliënten die begeleiding ontvangen gemiddeld een lager cijfer gaven (5,2) dan cliënten die dit niet ontvangen (6,3).

Als gevolg van de ondersteuning vanuit de Wmo neemt de gemiddelde waardering toe naar een 7,5 en de groep die een voldoende geeft, stijgt naar 93 procent. Dit beeld is vergelijkbaar met 2019: ook toen nam de gemiddelde score toe van een 6,1 naar een 7,5.

Figuur 3.14 Waardering leven voor en na ondersteuning (nmin=320)



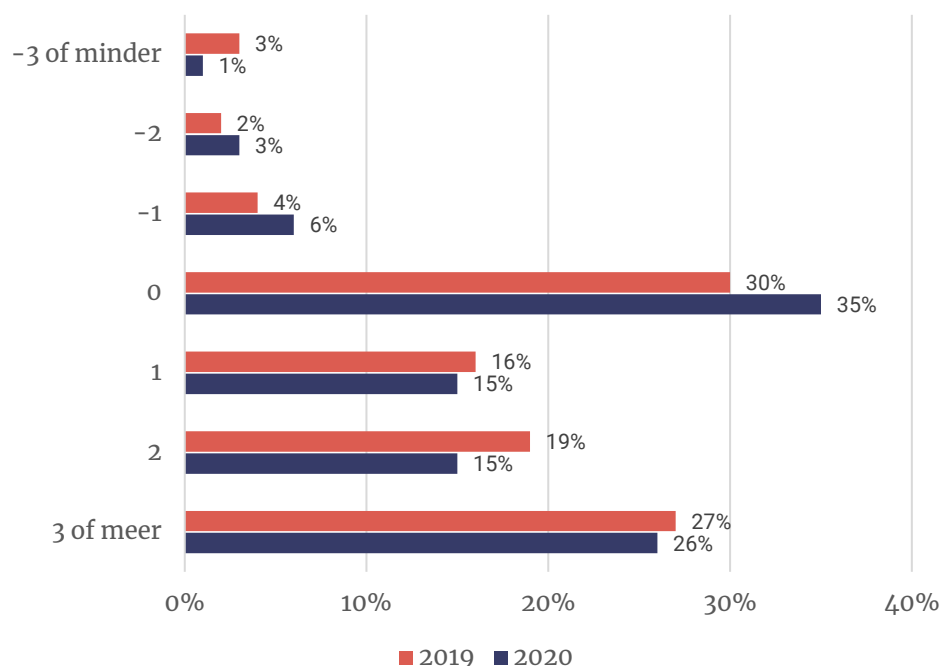
Tabel 3.3 Ontwikkeling cijfer voor leven naar ondersteuningsvorm (nmin=55)

Ondersteuningsvorm	Gemiddeld cijfer <u>voor</u> de ondersteuning	Gemiddeld cijfer <u>sinds</u> de ondersteuning
Hulpmiddelen	6,3	7,7
Deeltaxi	6,3	7,6
Huishoudelijke verzorging	6,1	7,5
Begeleiding	5,2	7,1

Meerderheid ziet positieve ontwikkeling

Bij iets meer dan de helft (56%) is er sprake van een hogere waardering van het leven sinds de Wmo-ondersteuning. Dit ligt iets lager dan een jaar eerder (62%). In 2020 heeft 30 procent een positieve ontwikkeling van 1 of 2 punten doorgemaakt, in 2019 was dit 35 procent. Ruim een derde (35%) geeft hetzelfde rapportcijfer en waardeert het leven met en zonder ondersteuning hetzelfde. In 2019 was dit bij 30 procent het geval. Net als vorig jaar geeft een tiende van de cliënten hun leven een lager cijfer sinds de ondersteuning. Cliënten die gebruik maken van de deeltaxi waarderen hun leven sinds de ondersteuning vaker hetzelfde als daarvoor (41%) dan cliënten die hier geen gebruik van maken (27%). Cliënten met begeleiding daarentegen geven hun leven na de ondersteuning vaker een cijfer dat 3 of meer punten hoger is (38%) dan cliënten zonder begeleiding (23%).

Figuur 3.15 Ontwikkeling waardering leven voor en na ondersteuning (nmin=320)

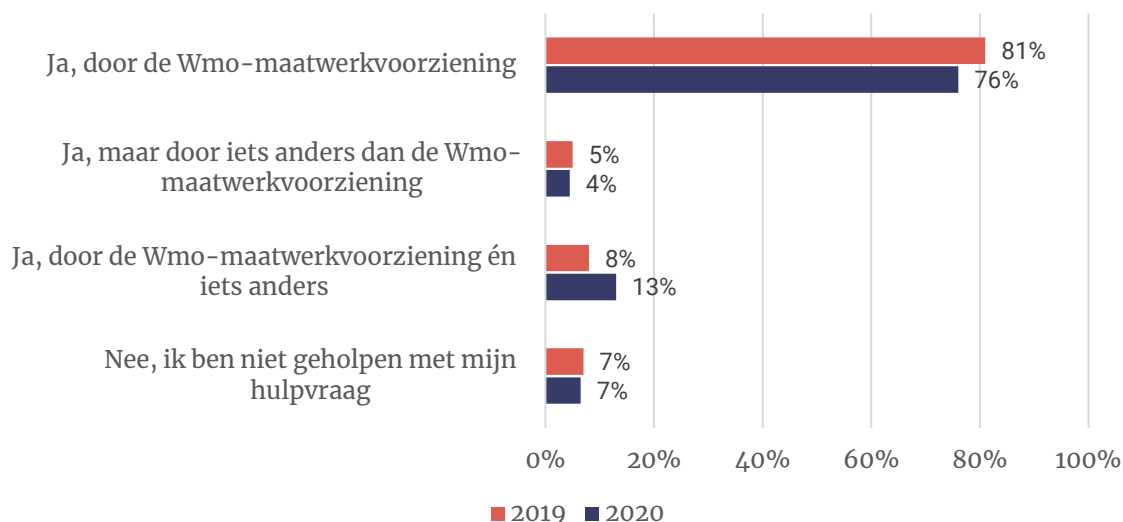


Ondersteuning voorziet in hulpvraag

Bij een ruime meerderheid van de Wmo-cliënten (76%) voorziet de maatwerkvoorziening in de hulpvraag die zij hadden. Dit komt overeen met 2019. Bij 13 procent en iets meer cliënten dan in 2019 (8%) lost de Wmo-voorziening samen met iets anders de hulpvraag op. Zeven procent is niet geholpen met zijn of haar hulpvraag, cliënten lichten toe:

- “De dagopvang voldeed niet aan onze verwachtingen.”
- “Ik heb huishoudelijke hulp aangevraagd maar nog steeds niet gekregen.”

Figuur 3.16 Bent u geholpen met uw hulpvraag (n=246)?



3.7 Coronacrisis

Meeste ondersteuning is ongewijzigd tijdens de coronacrisis

Driekwart van de cliënten in Breda geeft aan dat de ontvangen ondersteuning tijdens de pandemie hetzelfde is gebleven. Dit geldt het vaakst voor Wmo-cliënten met een hulpmiddel (86%) en huishoudelijke verzorging (83%). Bij een klein deel was er sprake van meer (2%), andere (3%) of minder ondersteuning (4%) of was de ondersteuning (tijdelijk) stopgezet (5%). Meer inwoners met begeleiding (13%) hadden te maken met een andere manier van ondersteuning. Door deze verandering in de ondersteuning moest een deel van de cliënten meer hulp vragen van zijn of haar omgeving. Daarnaast had de coronacrisis sociale gevolgen: er was minder persoonlijk contact en leidde het bij sommigen tot eenzaamheid. Cliënten over de gevolgen van de veranderde ondersteuning:

- “Meer mantelzorgbelasting.”
- “Geen persoonlijk contact.”
- “Minder gebruik van voorziening en hierdoor meer in isolement.”
- “In verband met kans op besmetting was er tijdelijk geen hulp mogelijk.”
- “Een combinatie van digitaal en huisbezoek.”
- “Verminderd contact op locatie en meer via videobellen, dit is inmiddels weer terug naar alleen maar contact op locatie.”
- “Wij hebben de ondersteuning stop gezet.”

De hulp/ondersteuning tijdens de coronacrisis (n=308):

- Hetzelfde: 76%
- Meer ondersteuning: 2%
- Andere ondersteuning: 3%
- Minder ondersteuning: 4%
- Ondersteuning stopgezet: 5%
- Anders: 15%

Vooral telefonisch contact als alternatief

Bij drie op de tien cliënten (31%) die minder of geen ondersteuning ontvingen was er een alternatief aanbod beschikbaar (zie figuur 3.15). Dit was meestal telefonisch contact, gevolgd door beeldbellen. Bij 6 procent was het alternatief schriftelijk contact en 8 procent noemt iets anders, zoals meer huisbezoek of mantelzorg. Relatief veel cliënten met begeleiding ontvingen alternatieve ondersteuning. De ervaringen met dit alternatief zijn over het algemeen goed⁵: ruim de helft (59%) vindt het goed/uitstekend en een vijfde voldoende (18%). Een enkeling spreekt van een matig (3%) of onvoldoende (3%) alternatief. We vroegen cliënten welke onderdelen van deze ondersteuning zij ook na de coronacrisis willen behouden. Een enkeling noemt hier iets, met name de mogelijkheid van het (beeld)bellen en het snelle contact:

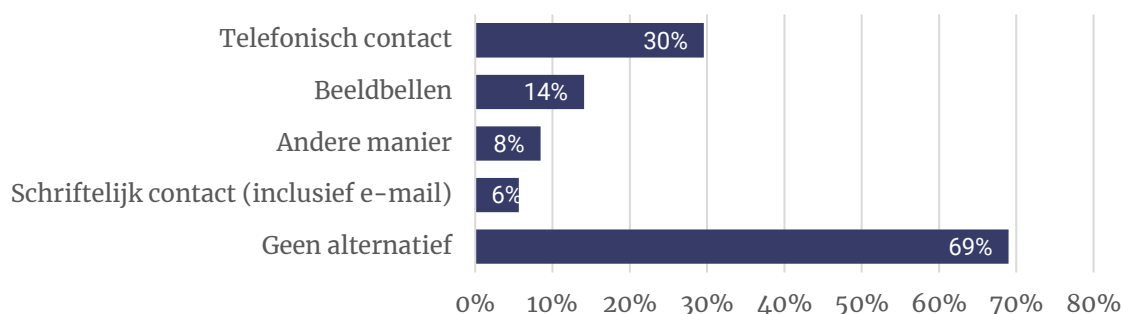
- “Snel in contact komen met elkaar, bellen.”
- “De optie om te beeldbellen.”
- “Telefonisch contact.”

Ervaring met alternatieve ondersteuning (n=34):

- Uitstekend (3%)
- Goed (56%)
- Voldoende (18%)
- Matig (3%)
- Onvoldoende (3%)
- Weet ik niet/n.v.t (18%)

⁵ In totaal hadden 34 cliënten te maken met alternatieve ondersteuning. Deze resultaten dienen vooral ter indicatie.

Figuur 3.17 Werd er een alternatief geboden voor de minder (of niet-) verleende ondersteuning? (n=71) (meerdere antwoorden mogelijk)

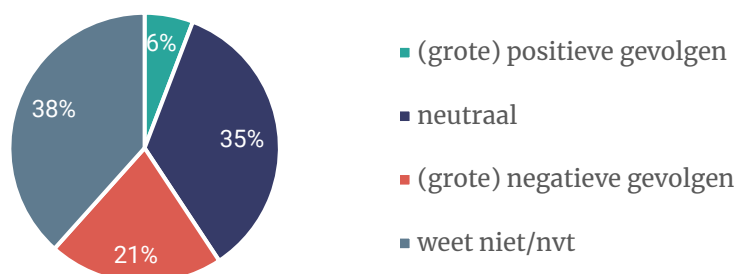


Deel ziet (grote) negatieve effecten door de pandemie

Eén op de vijf cliënten die te maken heeft met gewijzigde ondersteuning ervaart (grote) negatieve gevolgen van de coronacrisis in Breda. Zij lichten toe dat de verminderde ondersteuning zorgde voor meer druk op de thuissituatie en stress veroorzaakte. Ook het sociale aspect komt voorbij als groot negatief gevolg. De grootste groep (73%) heeft geen uitgesproken mening, vooral omdat de hulp ongewijzigd bleef en 6 procent ziet positieve gevolgen van de coronacrisis.

- “Niet meer naar de dagopvang, waardoor er meer zorg bij de partner terechtkwam.”
- “Veel onrust en spanning in het begin van corona gehad.”
- “Weinig persoonlijk contact was toen mogelijk.”
- “Ze hadden het heel druk en er ontstonden lange wachttijden.”
- “Ik ervaarde meer eenzaamheid.”

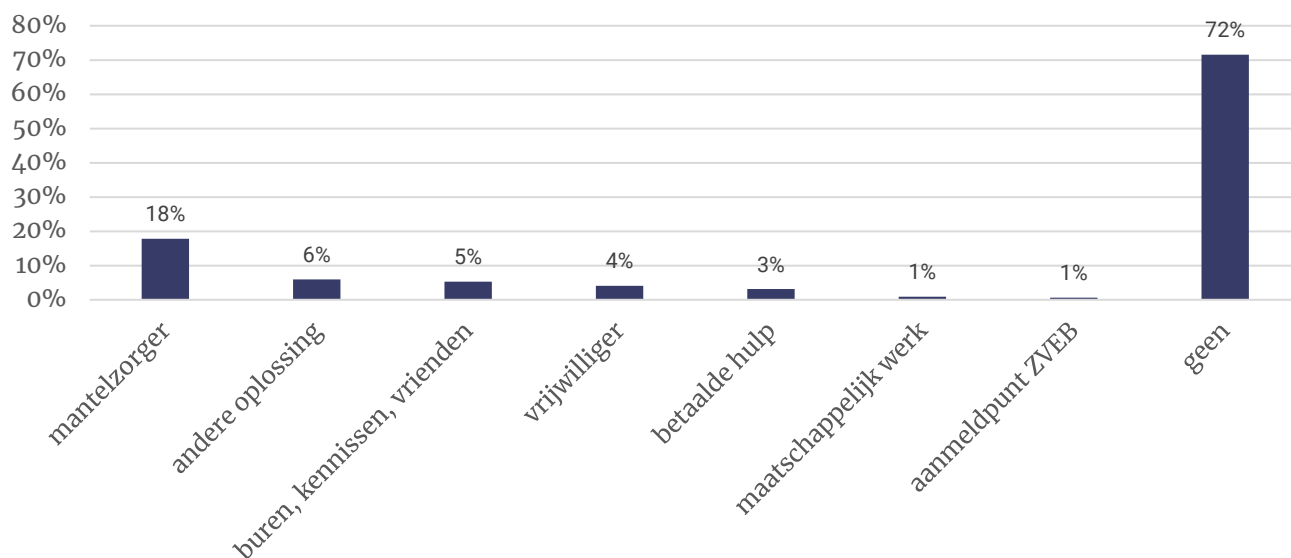
Figuur 3.18 Wat zijn de gevolgen van de coronacrisis voor de zorg of ondersteuning die u heeft ontvangen (n=86)



Weinig aanvullende ondersteuning tijdens de coronacrisis

Een ruime meerderheid van de Wmo-cliënten in Breda (72%) maakte geen gebruik van een van de onderstaande, informele ondersteuningsvormen tijdens de coronacrisis. Van alle cliënten vroeg 20 procent meer hulp vanuit het sociaal netwerk zoals een mantelzorger, burens, kennissen of vrienden en 5 procent via algemene voorzieningen in de gemeente. Relatief veel cliënten met begeleiding richtte zich op deze voorzieningen (11%). Acht procent maakte gebruik van overige ondersteuning zoals via de reguliere zorg.

Figuur 3.19 Heeft u door de coronacrisis naast de Wmo maatwerkvoorziening gebruik gemaakt van een andere oplossing voor uw hulpvraag? (n=320) (meerdere antwoorden mogelijk) (Meer) hulp van..

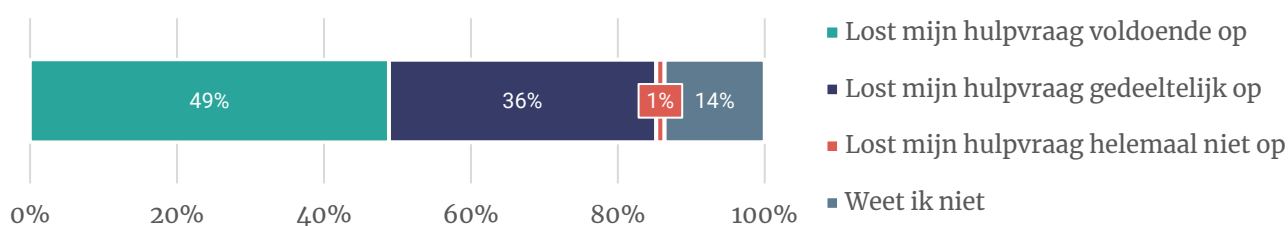


Informele ondersteuning lost hulpvraag (grotendeels) op bij meesten

Bij circa de helft van de cliënten die door de coronacrisis gebruik maakten van een andere oplossing voor hun hulpvraag, lost deze ondersteuning de hulpvraag voldoende op (49%). Bij een derde (36%) lost het de hulpvraag gedeeltelijk op, bij een enkeling is dit helemaal geen oplossing en de rest (14%) weet het niet. Enkele opmerkingen van cliënten:

- “Mijn partner kan ook niet alles, maar steunt mij wel.”
- “Mantelzorg is meer nodig in verband met het doen van boodschappen.”
- “De situatie is de ene week anders dan de andere, ook de gezondheid is de ene week anders, die schommelingen kunnen niet via de Wmo opgelost worden.”

Figuur 3.20 In hoeverre lost bovenstaande oplossing(en) uw hulpvraag op? (n=88)
De oplossing...



Twee op de drie ervaren machteloosheid

We vroegen cliënten hoe zij zich voelen door de huidige situatie rond corona. Bijna zeven op de tien voelen zich (een beetje) rustig en 66 procent voelt zich machteloos. Een kleiner deel geeft aan zich (een beetje) gefrustreerd (50%), verdrietig (52%) en gespannen (53%) te voelen. Minder cliënten, maar toch een substantiële groep, ervaart gevoelens van angst (42%), blijdschap (40%) en boosheid (38%).

Voor de meeste negatieve emoties geldt dat Wmo-cliënten deze meer ervaren dan andere inwoners van Breda: zij voelen zich meer gespannen, verdrietig en bang⁶. Minder vaak voelen zij zich blij, maar ook is een kleiner deel boos vanwege de coronacrisis in vergelijking met de hele gemeente.

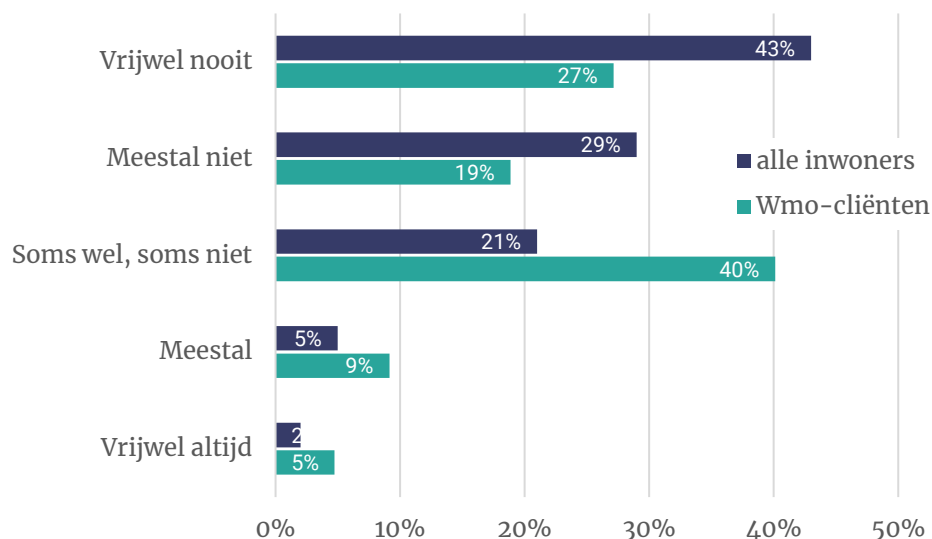
Tabel 3.4 Ervaren emoties vanwege situatie tijdens coronacrisis (nmin=218)

	Alle inwoners			Wmo-cliënten		
	Ja	Een beetje	Nee	Ja	Een beetje	Nee
Rustig	65%	20%	15%	43%	25%	32%
Machteloos	28%	34%	38%	33%	33%	34%
Gefrustreerd	17%	35%	48%	22%	28%	50%
Gespannen	8%	25%	67%	20%	33%	47%
Verdrietig	9%	30%	61%	17%	35%	48%
Bang	2%	19%	79%	16%	28%	56%
Blij	21%	41%	38%	11%	29%	60%
Boos	17%	35%	48%	10%	18%	72%

Meer eenzaamheid onder Wmo-cliënten

Iets meer dan de helft van de Wmo-cliënten in Breda (54%) voelt zich wel eens eenzaam, 14 procent meestal of (vrijwel) altijd. Onder Bredanaars in het algemeen is de eenzaamheid lager; 28 procent van alle Bredanaars voelt zich (soms) eenzaam⁷. Er zijn geen verschillen op het gebied van leeftijd tussen Wmo-cliënten in eenzaamheid. Het zijn wel significant vaker cliënten met begeleiding of huishoudelijke verzorging die zich eenzaam voelen.

Figuur 3.21 Ervaren eenzaamheid (n=339)



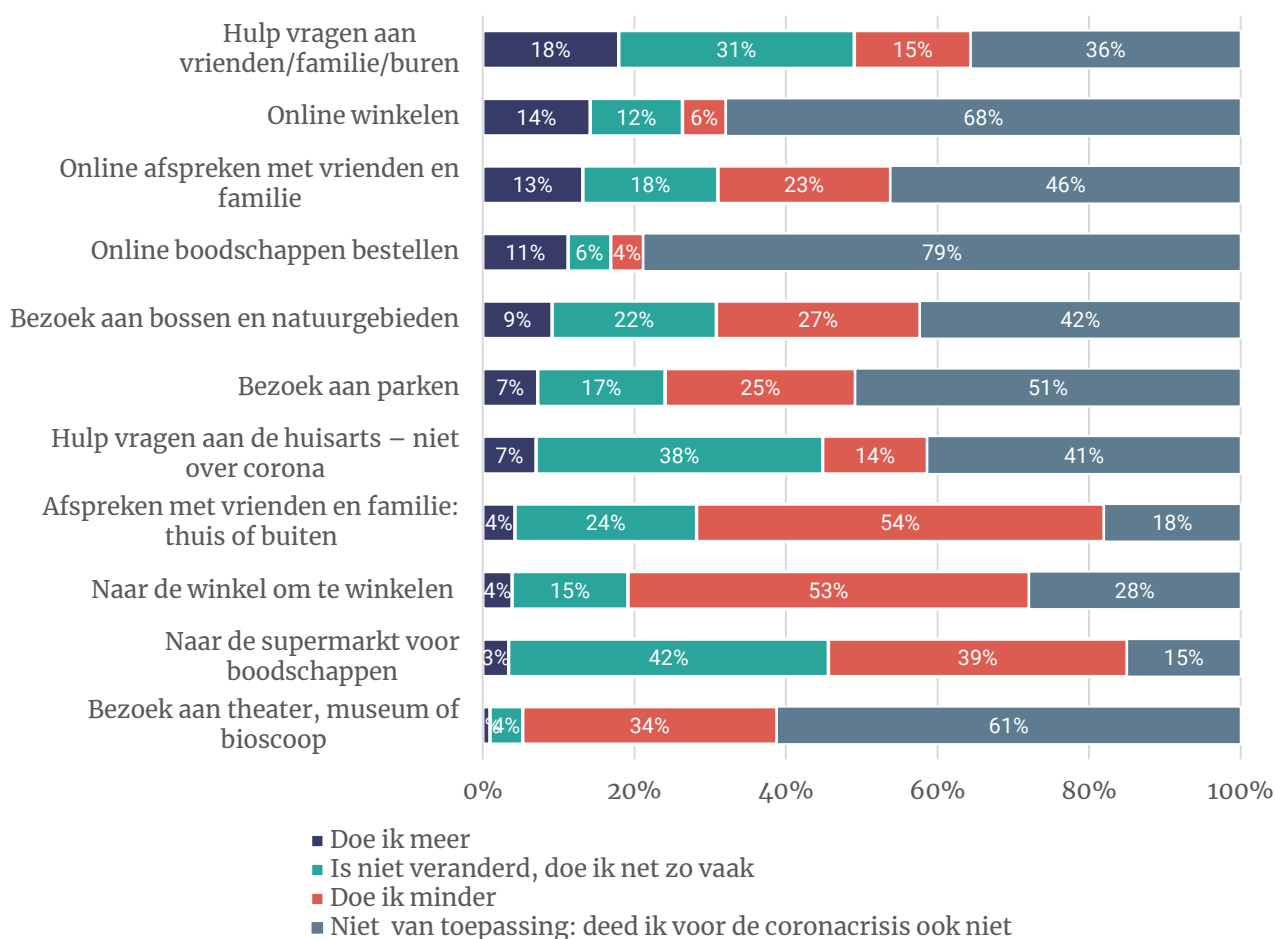
⁶ Coronapeiling gemeente Breda (juni, 2020). Verschillen zijn niet getoetst.

⁷ Coronapeiling gemeente Breda (juni, 2020).

Per saldo minder activiteiten vanwege de coronacrisis

Door de coronacrisis vragen Wmo-cliënten in Breda meer hulp uit hun netwerk (18%) en regelen ze meer zaken via het internet, zoals online winkelen (14%), online afspreken (13%) en eten bestellen (11%). De toename in online activiteiten komt overeen met de rest van de inwoners van Breda⁸, maar de groep die het betreft is kleiner onder de Wmo-cliënten. Voor de meeste van onderstaande activiteiten geldt dat er per saldo sprake is van een afname onder Wmo-cliënten. Dit speelt het meest bij het afspreken met vrienden of familie en het winkelen: meer dan de helft doet dit minder vanwege de coronacrisis. Meer 65-plussers geven aan dat zij minder vaak afspreken met anderen.

Figuur 3.22 Activiteiten en gevolgen van de coronacrisis (nmin=296)



⁸ Coronapeiling gemeente Breda (juni, 2020).

I&O Research Enschede

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

I&O Research Amsterdam

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