Ceo Wmo over 2022 gemeente Breda

Rapport I&O Research

i&o research

www.ioresearch.nl

Colofon

Uitgave
I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer
2023/112

Datum
juni 2023

Opdrachtgever
Gemeente Breda

Auteurs
Naïma van Huizen
Judith van Werkhooven

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

Inhoudsopgave

1 Samenvatting 4

2 Inleiding 7

3 Resultaten 11

3.1 De toegang tot hulp 11
3.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning 13
3.3 Omgaan met de hulpvraag 13
3.4 Snelheid van hulp bieden 16
3.5 De ontvangen ondersteuning 18
3.6 Effect van de ondersteuning 21

1 Samenvatting

De gemeente Breda voerde in 2023 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die in 2022 van de gemeente een individuele Wmo-maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 990 cliënten een uitnodigingsbrief met, waarvan 361 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 36 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Bekendheid met toegang licht gestegen; bekendheid met cliëntondersteuner gedaald
In 2022 is de bekendheid van de toegang tot hulp lichtelijk gestegen ten opzichte van 2021, van 71 procent naar 74 procent. De bekendheid is over de afgelopen jaren vrij stabiel gebleven. Meer dan driekwart van de cliënten voelt zich snel geholpen door de gemeente Breda (76%). Ten opzichte van het voorgaande jaar 2021 (72%) is er een stijging te zien. Verder is meer dan een derde van de Wmo-cliënten van de gemeente bekend met de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen (34%). De bekendheid is gedaald ten opzichte van 2021 (39%) en komt overeen met 2020 (32%).

(Onveranderde) meerderheid van de cliënten voelt zich serieus genomen
Een meerderheid van de Wmo-cliënten voelt zich serieus genomen door de gemeente in de afgelopen jaren. In 2022 voelt 87 procent van de cliënten zich serieus genomen en bij 5 procent is dit niet het geval. Dit is stabiel ten opzichte van voorgaande jaren. Meer dan acht op de tien cliënten hebben het gevoel samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht in het gesprek (82%), 6 procent heeft dit gevoel niet. Over de afgelopen jaren zien we een lichte positieve stijging. Verder is een ruime meerderheid van de cliënten (87%) van mening dat er goed naar hen is geluisterd door de medewerker van de gemeente Breda. Dit resultaat komt overeen met 2020 en laat een toename zien ten opzichte van 2021 (84%).

Tevredenheid over contact met en informatie van gemeente toegenomen
Zeven op de tien cliënten zijn positief over het contact met de gemeente. Cliënten vinden dat de brieven of mails begrijpelijk zijn (70%) en voldoende informatie bevatten (71%). Een minderheid van respectievelijk 2 en 5 procent is het hier niet mee eens. Daarnaast geeft 70 procent van de Wmo-cliënten aan goed geholpen te worden wanneer ze contact opnemen met de gemeente. Na een afname in tevredenheid over het contact in 2021, is er in 2022 weer een stijging te zien. De tevredenheid met de begrijpelijkheid van de berichtgeving is het meest gestegen (van 60% naar 70%).

Tevredenheid over snelheid van het regelen Wmo-ondersteuning
Een meerderheid van de cliënten is tevreden over de snelheid waarmee de verschillende stappen in het aanvragen en regelen van de ondersteuning gezet werden. Men is het meest tevreden over hoe snel er in het gesprek met de Wmo-klantmanager duidelijk werd of de ondersteuning zou worden toegekend (82%). Cliënten zijn het minst te spreken over de eerste stap, namelijk de snelheid waarmee er contact met hen werd opgenomen nadat een Wmo-melding was gedaan bij de gemeente. Zestien procent van de cliënten is hier ontevreden over, ongeveer zeven op de tien cliënten (68%) vonden echter dat dit wel snel ging.

Ontvangen ondersteuning wordt positief ervaren; lichte daling in kwaliteitservaring
Het overgrote deel van de cliënten is (heel) tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen vanuit de Wmo (87%), wat vergelijkbaar is met 2021. Een klein deel (7%) is (heel) ontevreden met de ondersteuning die zij ontvangen, dat is een toename sinds 2021: van 3 procent naar 7 procent. Ongeveer acht op de tien Wmo-cliënten zijn tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning: de ondersteuning die de cliënten ontvangen past bij de hulpvraag (83%) en is van goede kwaliteit (80%). De tevredenheid met de ontvangen ondersteuning is sinds 2019 ongeveer gelijk gebleven, echter is er een lichte daling in 2022 te zien. Bijna negen op de tien cliënten (89%) vinden het doel van de ondersteuning duidelijk. Ongeveer acht op de tien cliënten (82%) zijn tevreden over wat ze zelf doen en wat de medewerker voor ze doet en 84 procent ervaart dat de medewerker de afspraken nakomt.

Naast ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen ongeveer zes op de tien van de cliënten ook andere ondersteuning. De helft van de Wmo-cliënten ontvangt ook hulp uit de eigen omgeving, 38 procent van een mantelzorger en/of 12 procent van een bekende.

Betere kwaliteit van leven, meer zelfstandigheid en zelfredzaamheid door Wmo
Ruim driekwart van de Wmo-cliënten in Breda heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning (76%). Cliënten geven aan dat ze zich beter kunnen redden (zelfredzaamheid) (85%) en ongeveer acht op de tien geven aan beter de dingen te kunnen doen die zij willen (zelfstandigheid) (82%). Op alle drie aspecten wordt in 2022 gelijk aan 2021 gescoord. Verder waarderen cliënten hun leven voor de ondersteuning met een 6,2 en na de ondersteuning met een 7,5.

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-cliënten 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 2022 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 2022 van de gemeente Breda een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2022 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Deze groep heeft recent contact gehad met de gemeente en kan hierover dus nog goed oordelen. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, de deeltaxi, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en dagbesteding.

In maart 2023 ontvingen 990 Wmo-cliënten 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 of QR-code. 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 (64%), de rest vulde hem online in.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
990	361	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. Sinds 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.*

Analyse en weging
De antwoordcategorieën 'geen mening' 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. Enkele vragen zijn meerkeuzevragen, waardoor percentages ook niet optellen tot 100 procent. 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 onderzoeksresultaten zijn gewogen op ondersteuningsvorm. Hiermee zijn de resultaten wat betreft dit kenmerk representatief voor de gehele populatie Wmo-cliënten in Breda. Voorgaande jaren zijn de resultaten niet gewogen. De vergelijking met voorgaande jaren is daarom indicatief. Toch valt de vergelijking goed te trekken, aangezien de resultaten van de gewogen data en de ongewogen data sterk met elkaar overeenkomen.

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 een van die stellingen benoemd. Als de resultaten van meerdere jaren staan verwerkt in een grafiek of tabel, dan heeft het aantal respondenten betrekking op de huidige meting (2022).

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. In de figuren staan niet alle jaren weergegeven om de leesbaarheid van de figuren te vergroten. De eerste meting van 2015 staat wel weergegeven, om een mogelijke trend in kaart te kunnen brengen.

Ook beschrijven we over de resultaten van 2022 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 (ongewogen n)

Ondersteuningsvorm	Aantal cliënten	Kwadrant[1]	Aantal cliënten	Leeftijd	Aantal cliënten
Deeltaxi	125	*Noord Oost*	81	*18 – 39 jaar*	29
Huishoudelijke verzorging	174	*Noord West*	68	*40 – 64 jaar*	71
Hulpmiddelen	94	*Zuid Oost*	108	*65 – 79 jaar*	140
Begeleiding	79	*Zuid West*	95	*80 jaar e.o.*	121
Beschermd wonen	43				

[1] *Onder de kwadranten vallen de volgende postcodes: Noord Oost = 4816, 4825, 4826, 4827, 4847. Noord West = 4822, 4823, 4824, 4841. Zuid Oost = 4817, 4818, 4834, 4835, 4851, 4854, 4859. Zuid West = 4811, 4812, 4813, 4814, 4815, 4819, 4836, 4837, 4838, 4839.*

Resultaten

3 Resultaten

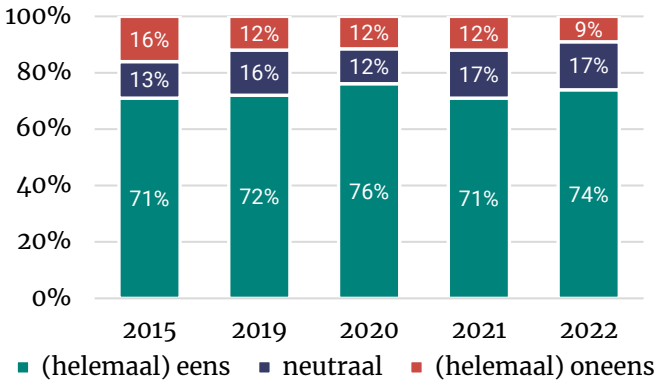
3.1 De toegang tot hulp

Tabel 3.1 Achtergrond van Wmo-cliënten in Breda: over wie hebben we het? (ongewogen en gewogen)

Leeftijd	% (ongewogen)	% (gewogen)	Voorziening	% (ongewogen)	% (gewogen)
18 – 39 jaar	8%	4%	Deeltaxi	35%	70%
40 – 64 jaar	20%	19%	Huishoudelijke verzorging	48%	35%
65 – 79 jaar	39%	42%	Hulpmiddelen	26%	21%
80 jaar e.o.	34%	35%	Begeleiding/dagbesteding	22%	13%
			Beschermd wonen	12%	3%
Kwadrant		%			
Noord Oost	23%	23%			
Noord West	19%	17%			
Zuid Oost	31%	33%			
Zuid West	27%	28%			

Cliënten kennen de toegang tot hulp
Over de afgelopen jaren is te zien dat meer dan 70 procent van de Wmo-cliënten van de gemeente Breda voorafgaand wist waar zij terechtkonden met hun hulpvraag. In 2022 is de bekendheid van de toegang tot hulp lichtelijk gestegen ten opzichte van 2021, van 71 procent naar 74 procent. Het aandeel wat niet wist waar ze terechtkonden met de hulpvraag is van 12 procent (2021) naar 9 procent gedaald in 2022. Cliënten uit Zuid West wisten vaker waar zij moesten zijn (81%) dan cliënten uit Noord West (60%).

Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag (n=309)



Bekend met Wmo door andere hulpinstanties
Cliënten die aangegeven hebben dat ze niet wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag kregen de mogelijkheid om een toelichting te geven. Hieruit blijkt dat sommige cliënten bij de Wmo terecht zijn gekomen door hulp van andere organisaties (via de SMO Helmond manager, MEE, GGZ, GGMD, ASVZ, Zorg voor Elkaar, huisarts, ergotherapeut) die hen hebben doorverwezen of de Wmo voor hen hebben aangevraagd. Andere cliënten zijn via familie, buurtgenoten of kennissen bij de Wmo terechtgekomen. Een enkeling geeft aan moeite te hebben met de omgang met internet waardoor informatie vergaren over de Wmo moeizaam gaat.

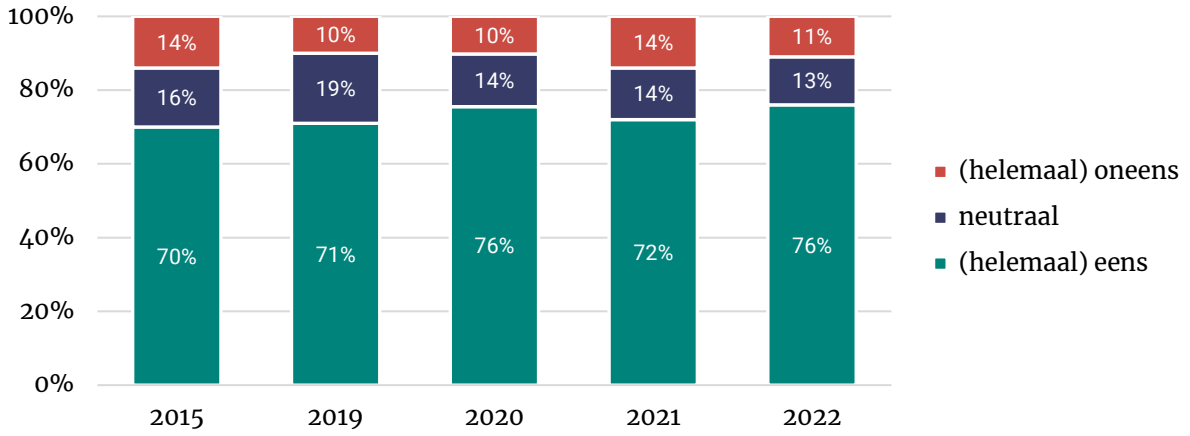
Hieronder volgen enkele citaten ter illustratie:

- *"Dankzij hulp van familie kon ik de weg vinden. Gezien mijn leeftijd is het internet een moeilijke hobbel om te nemen. Het is dus heel lastig om informatie te vinden buiten het internet om."*
- *"Heb dit via MEE geregeld, die zijn lijntjes gaan trekken en zo zijn wij bij deze hulp terechtgekomen."*
- *"Ik kon slecht vinden waar ik moest zijn."*
- *"Ik wist het allemaal niet. Mijn ergotherapeut heeft alles geregeld en aangevraagd."*
- *"Het is niet altijd duidelijk bij wie ik voor welke vraag moet zijn. Soms word ik daardoor constant doorverwezen van persoon naar persoon."*

Ongeveer driekwart van de cliënten voelt zich snel geholpen

Meer dan driekwart van de cliënten voelt zich snel geholpen door de gemeente Breda (76%) (zie Figuur 3.2). Dit is een toename ten opzichte van 2021 en vergelijkbaar met 2020. Ongeveer een op de tien cliënten is van mening niet snel geholpen te zijn door de gemeente (11%). Cliënten uit Zuid Oost zijn vaker positief over de snelheid (83%), dan cliënten uit Noord West (63%). Dit is ook het geval voor 65 plussers (79%) ten opzichte van jongere cliënten (66%).

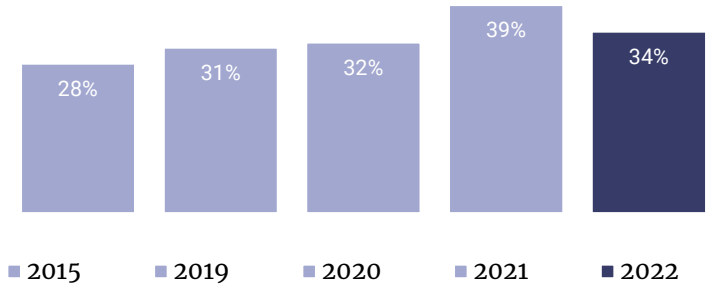
Figuur 3.2 Ik werd snel geholpen (n=311)



3.2 Onafhankelijke cliëntondersteuning

Ongeveer een op de drie cliënten is bekend met de 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. Ongeveer een derde van de Wmo-cliënten in de gemeente Breda is bekend met deze mogelijkheid (34%). De bekendheid van de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te zetten is gedaald ten opzichte van 2021 (39%) en komt overeen met 2020 (32%).

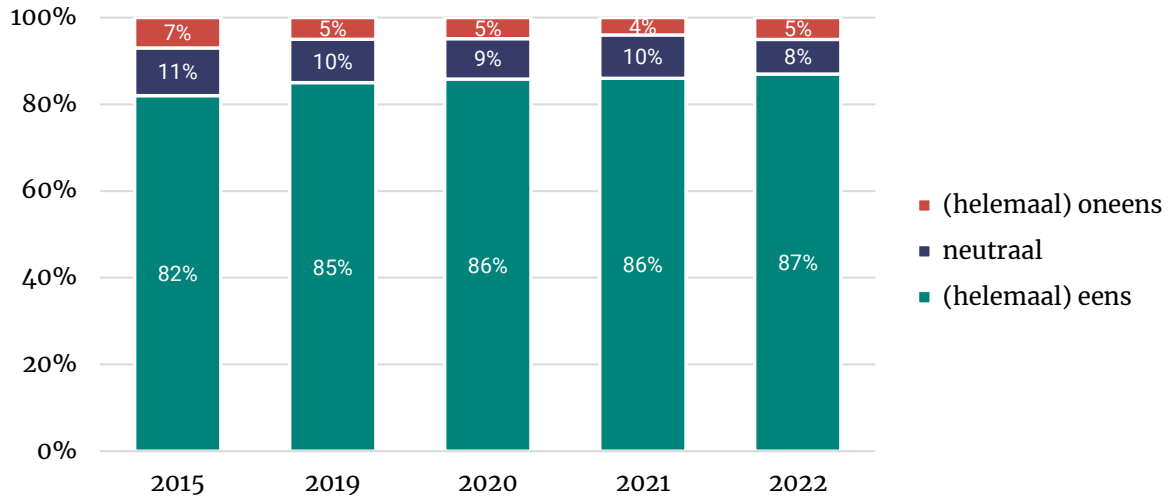
Figuur 3.3 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (%ja) (n=344)



3.3 Omgaan met de hulpvraag

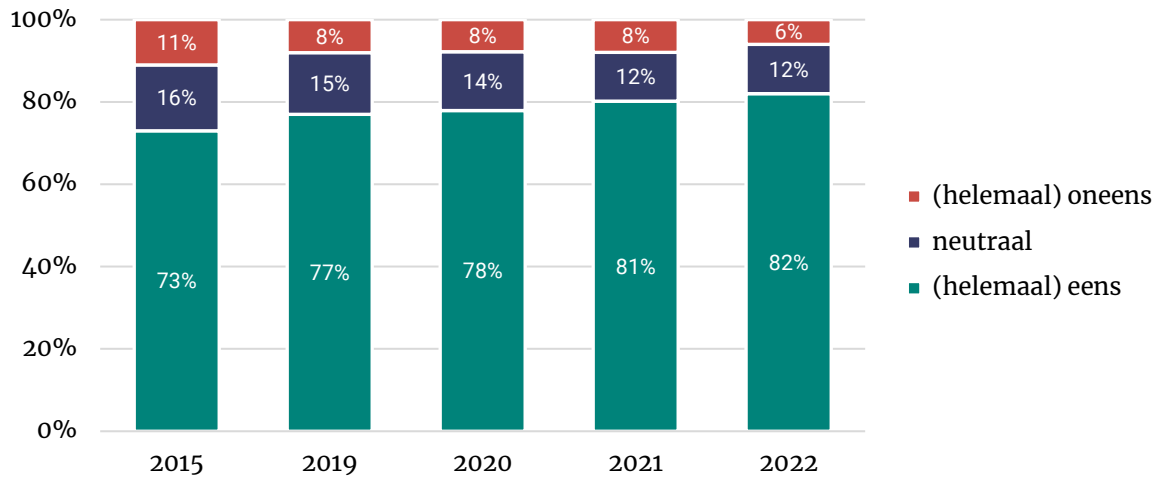
Net als voorgaande jaren voelt meerderheid cliënten zich serieus genomen
Een meerderheid van de Wmo-cliënten voelt zich serieus genomen door de gemeente in de afgelopen jaren. In 2022 voelt 87 procent van de cliënten zich serieus genomen en bij 5 procent is dit niet het geval. Dit is stabiel ten opzichte van voorgaande jaren en een toename ten opzichte van 2015. Cliënten uit Noord West vinden vaker dat zij niet serieus zijn genomen (13%), dan cliënten uit Zuid Oost (2%). Cliënten jonger dan 80 jaar zijn hier vaker positief over (90%), dan 80 plussers (82%).

Figuur 3.4 De medewerker nam mij serieus (n=311)



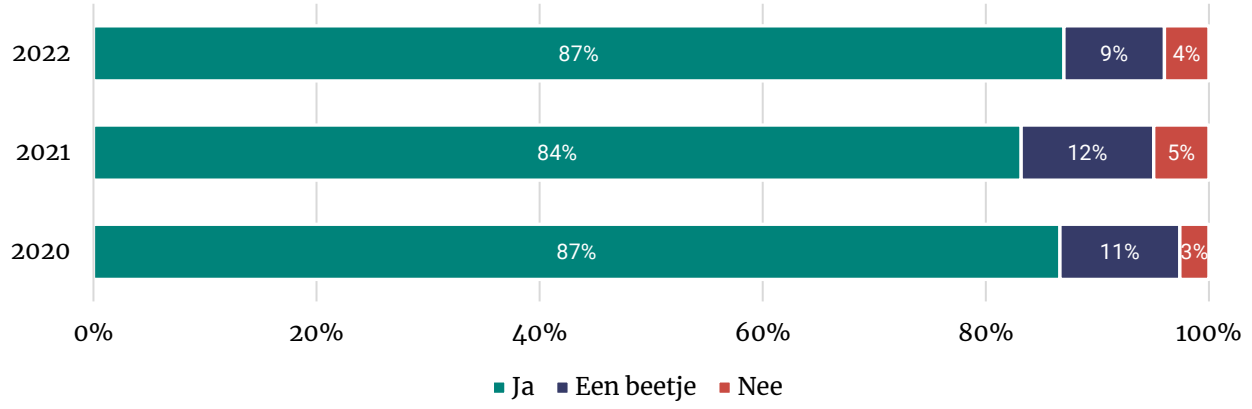
De meeste cliënten hebben samen met medewerkers oplossingen gezocht
Meer dan acht op de tien cliënten hebben het gevoel samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht in het gesprek met de gemeente (82%), 6 procent heeft dit gevoel niet. We zien over de afgelopen jaren een stijging in het aandeel Wmo-cliënten dat dat gevoel heeft. Tachtig plussers zijn er vaker negatief over (10%) dan jongere cliënten (4%).

Figuur 3.5 De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (n= 295)



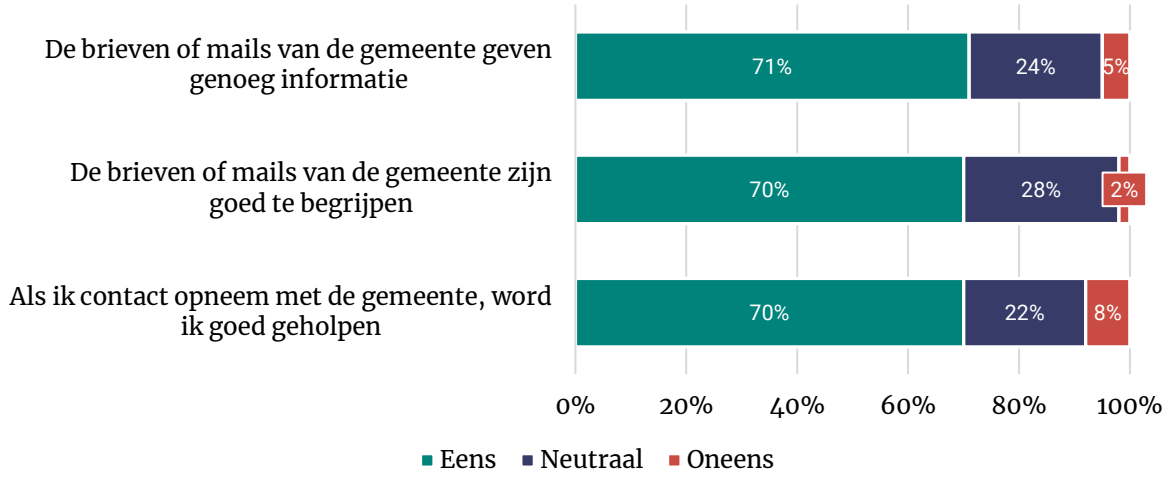
Stijging in het percentage cliënten dat zich gehoord voelt
Een ruime meerderheid van de cliënten (87%) is van mening dat er goed naar hen is geluisterd door de medewerker van de gemeente Breda. Het percentage cliënten dat zich gehoord voelt komt overeen met 2020 en laat een toename zien ten opzichte van 2021 (84%). Een groep van 9 procent van de cliënten voelt zich een beetje gehoord en slechts 4 procent vindt dat er niet goed naar hun verhaal is geluisterd. In Noord West laten cliënten zich hier vaker ontevreden over uit (10%), dan in Zuid Oost (1%).

Figuur 3.6 Er is naar mij en mijn verhaal geluisterd (n=341)



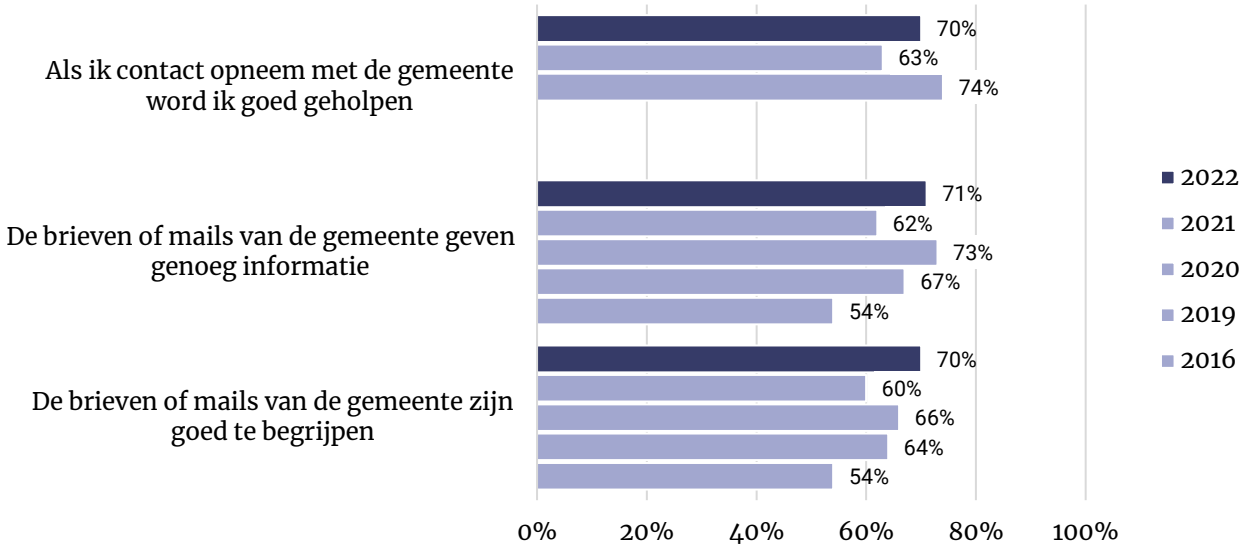
Tevredenheid over contact met en informatie van gemeente toegenomen
Zeven op de tien cliënten zijn positief over het contact met de gemeente. Cliënten vinden dat de brieven of mails van de gemeente begrijpelijk zijn (70%) en voldoende informatie bevatten (71%). Een minderheid van respectievelijk 2 en 5 procent is het hier niet mee eens. Daarnaast geeft 70 procent van de Wmo-cliënten aan goed geholpen te worden wanneer ze contact opnemen met de gemeente. De brieven en mail van de gemeente worden door cliënten jonger dan 80 jaar vaker positief beoordeeld (77%) dan door oudere cliënten (60%).

Figuur 3.7 Contact met de gemeente (nmin=291)



In de periode van 2016 tot en met 2020 is een positieve ontwikkeling te zien in de beoordeling van cliënten in het contact met de gemeente (zie Figuur 3.8). In 2021 is echter de tevredenheid met het contact voor alle drie de uitgevraagde aspecten afgenomen. In 2022 is er weer een stijging te zien in de tevredenheid met het contact met de gemeente Breda, de tevredenheid met het contact scoort het hoogst in 2022.

Figuur 3.8 Ontwikkeling in contact met de gemeente 2016-2022 (% eens) (nmin=303)



Grote tevredenheid met klantmanager
Cliënten is gevraagd of zij konden toelichten waar zij tevreden of ontevreden over zijn in het contact met de gemeente. Cliënten stellen dat ze het contact met de gemeente als prettig ervaren doordat de medewerkers vriendelijk en meedenkend zijn. Daarnaast geeft een deel van de cliënten echter aan dat ze lang moesten wachten op een reactie, of geen reactie hebben ontvangen. Ook hadden enkele cliënten graag meer toelichting en begrip ontvangen van de medewerkers van de gemeente.

Hieronder volgen enkele citaten ter illustratie:

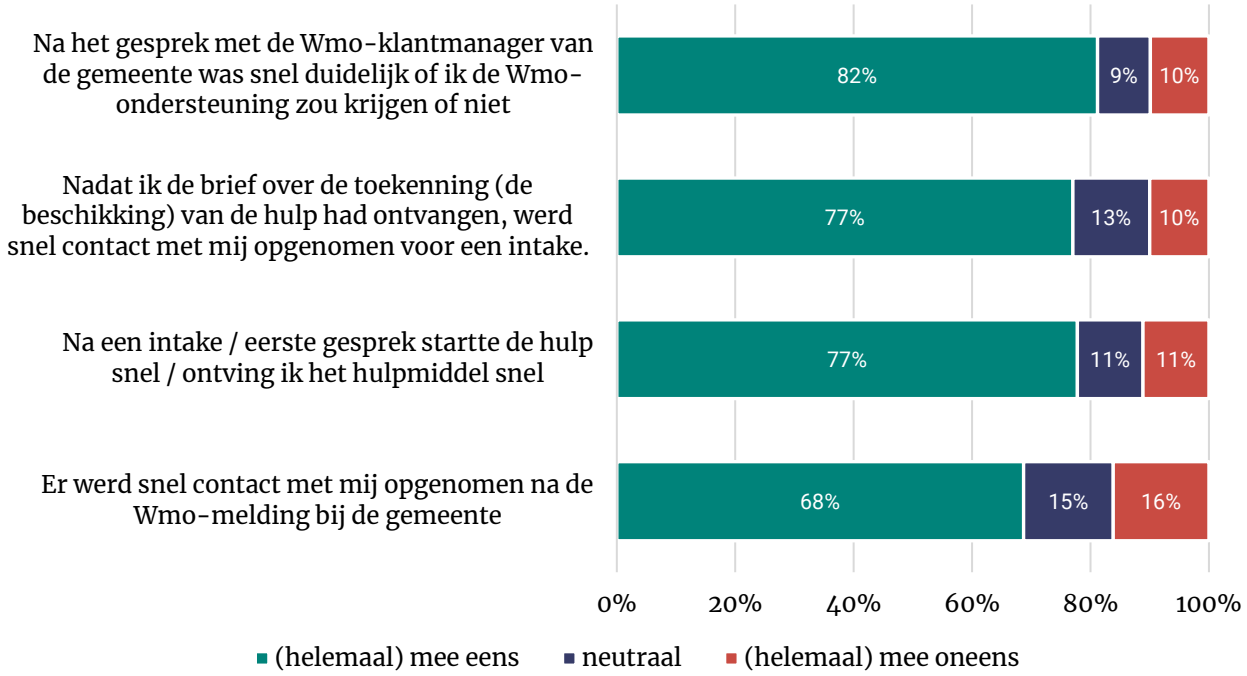
- *"Afgelopen maanden heb ik meerdere mails verstuurd naar ons vaste contactpersoon, maar geen enkele reactie ontvangen."*
- *"Beter naar mij luisteren. Voor mijn gevoel moest ik veel herhalen"*
- *"Medewerker van de gemeente gaf weinig ruimte om oplossingen te bespreken, er was voor de medewerker maar één oplossing die echter voor mij niet passend was."*
- *"Alles is goed geregeld, geen vragen."*
- *"[Naam] is heel vriendelijk en meedenkend. Kan goed doorpakken en is heel duidelijk in de communicatie. Heel erg fijn! Ook denkt ze goed met je mee en staat ze voor veel dingen open om het makkelijker voor mij te maken, alles zodat ik de juiste ondersteuning krijg."*

3.4 Snelheid van hulp bieden

Tevredenheid over snelheid van het regelen Wmo-ondersteuning
Een meerderheid van de cliënten is tevreden over de snelheid waarmee de verschillende stappen in het aanvragen en regelen van de ondersteuning gezet zijn (zie Figuur 3.9). Men is het meest tevreden over hoe snel er in het gesprek met de Wmo-klantmanager duidelijk werd of de ondersteuning zou worden toegekend (82%). Cliënten zijn het minst te spreken over de eerste stap, namelijk de snelheid waarmee er contact met hen werd opgenomen nadat een Wmo-melding was gedaan bij de gemeente. Zestien procent van de cliënten is hier ontevreden over, ongeveer zeven op de tien cliënten (68%) vonden echter dat dit wel snel ging. Verder werd 77 procent van de cliënten na het ontvangen van de brief over de toekenning van de hulp snel gecontacteerd voor een intake en ontving vervolgens snel hulp/het hulpmiddel.

Over de snelheid van het contact voor een intake zijn cliënten met huishoudelijk hulp vaker tevreden (84%), dan cliënten die andere ondersteuning ontvangen (73%). Cliënten zonder (een) hulpmiddel(en) zijn hier juist vaker ontevreden over (11%), dan cliënten met (een) hulpmiddel(en) (3%). Over de snelheid van het ontvangen van de ondersteuning na de intake/het eerste gesprek, zijn cliënten jonger dan 65 jaar vaker ontevreden (18%) dan oudere cliënten (9%). De groep die (een) hulpmiddel(en) ontvangt via de gemeente geeft vaker aan dat er snel contact hen is opgenomen na de Wmo-melding (79%), dan de groep met een andere ondersteuning (65%).

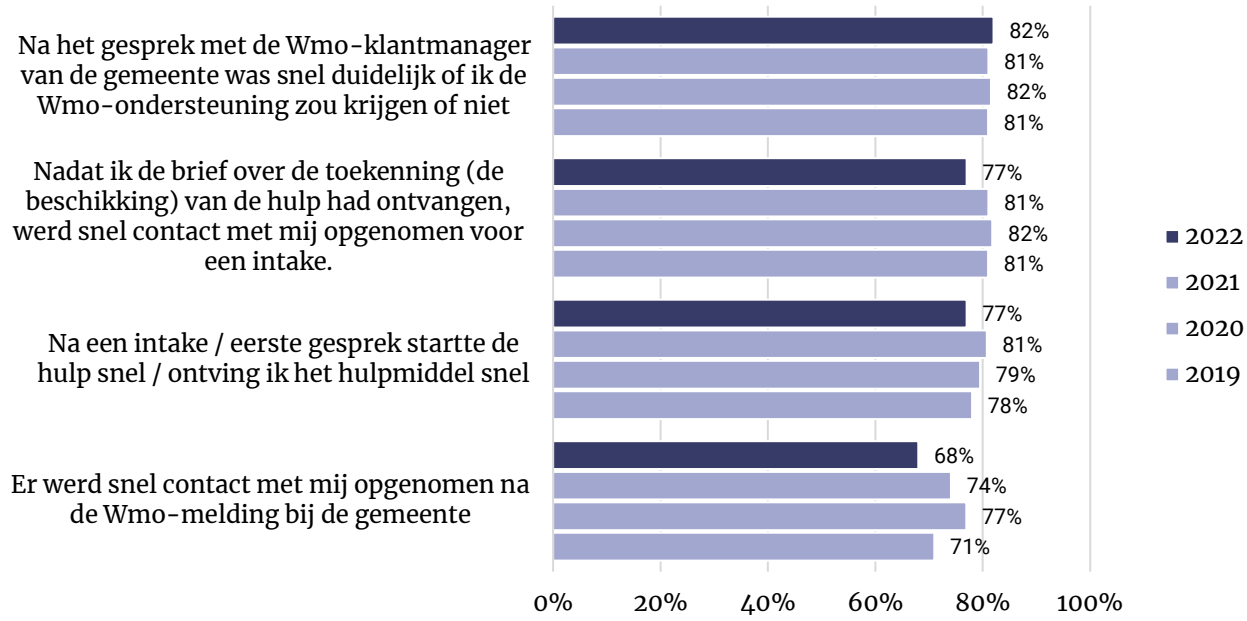
Figuur 3.9 Snelheid van hulp bieden (nmin=303)



Daling in tevredenheid over snelheid van hulp bieden

In Figuur 3.10 is te zien dat in 2022 de tevredenheid omtrent de snelheid van het contact opnemen en hulp(middel) ontvangen gezakt is vergeleken met 2021. De tevredenheid over de snelheid van de toekenning of afwijzing is gelijk gebleven in 2022. De mate waarin de cliënten tevreden zijn met de snelheid van het contact na de Wmo-melding is het meest gezakt in 2022 ten opzichte van 2021, namelijk met 6 procent.

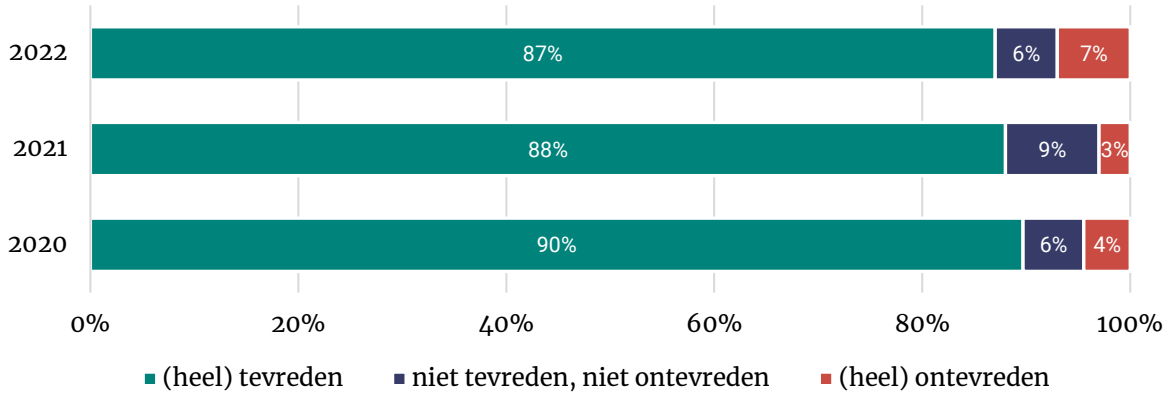
Figuur 3.10 Snelheid van hulp bieden over de jaren (nmin=303) (% (helemaal) mee eens)



3.5 De ontvangen ondersteuning

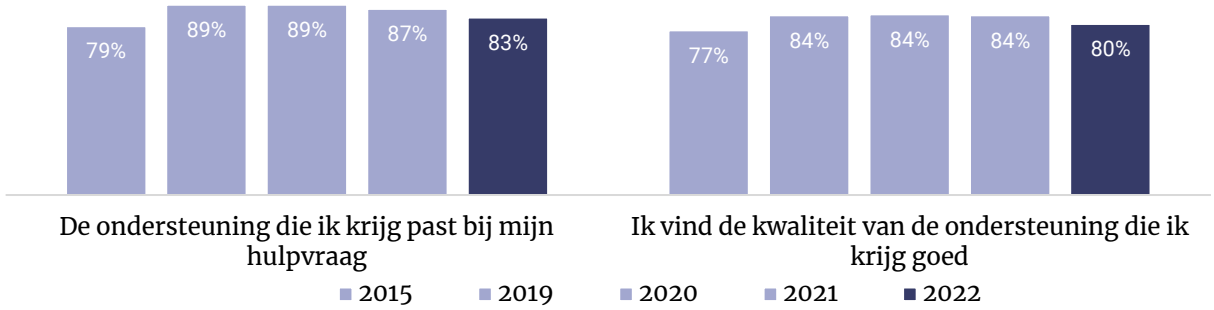
Ontvangen ondersteuning wordt positief ervaren
Het overgrote deel van de cliënten is (heel) tevreden met de ondersteuning die zij ontvangen vanuit de Wmo (87%). Een klein deel (6%) is niet tevreden maar ook niet ontevreden en 7 procent van de cliënten is (heel) ontevreden met de ondersteuning die zij ontvangen. De tevredenheid is vergelijkbaar met 2021, toen was 88 procent (heel) tevreden met de ontvangen ondersteuning of het hulpmiddel. Het aandeel dat (heel) ontevreden is over de ontvangen ondersteuning of hulp middel is in 2022 toegenomen, van 3 procent naar 7 procent. Cliënten met huishoudelijke hulp zijn vaker tevreden (92%) dan cliënten met andere ondersteuningsvormen (84%). Cliënten die begeleiding ontvangen zijn juist vaker ontevreden (14%) dan cliënten met andersoortige ondersteuning (5%). Verder zijn cliënten jonger dan 80 jaar vaker tevreden (91%) dan oudere cliënten (81%).

Figuur 3.11Tevreden met ontvangen ondersteuning/hulpmiddel (n=355)



Beoordeling kwaliteit ondersteuning licht gedaald
Ongeveer acht op de tien Wmo-cliënten zijn tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning. De ondersteuning die de cliënten ontvangen past bij de hulpvraag (83%) en is van goede kwaliteit (80%). In Figuur 3.12 is te zien dat de tevredenheid met de ontvangen ondersteuning in 2019, 2020 en 2021 ongeveer gelijk was gebleven, echter is er een lichte daling in 2022 te zien. Cliënten met huishoudelijk hulp vinden de hulp vaker passend (90%) dan cliënten met andere ondersteuning (79%), terwijl cliënten met begeleiding hun ondersteuning vaker niet vinden passen (14% ten opzichte van 4%). Deze laatste groep is ook vaker ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (16% ten opzichte van 6%). Cliënten die andersoortige ondersteuning ontvangen dan huishoudelijke hulp, zijn vaker negatief over de kwaliteit (10%), dan cliënten die wel huishoudelijke hulp ontvangen (3%). Verder vinden cliënten jonger dan 80 jaar hun ondersteuning vaker passend (86%) dan oudere cliënten (77%).

Figuur 3.12 Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning (% (helemaal) mee eens) (n=331)

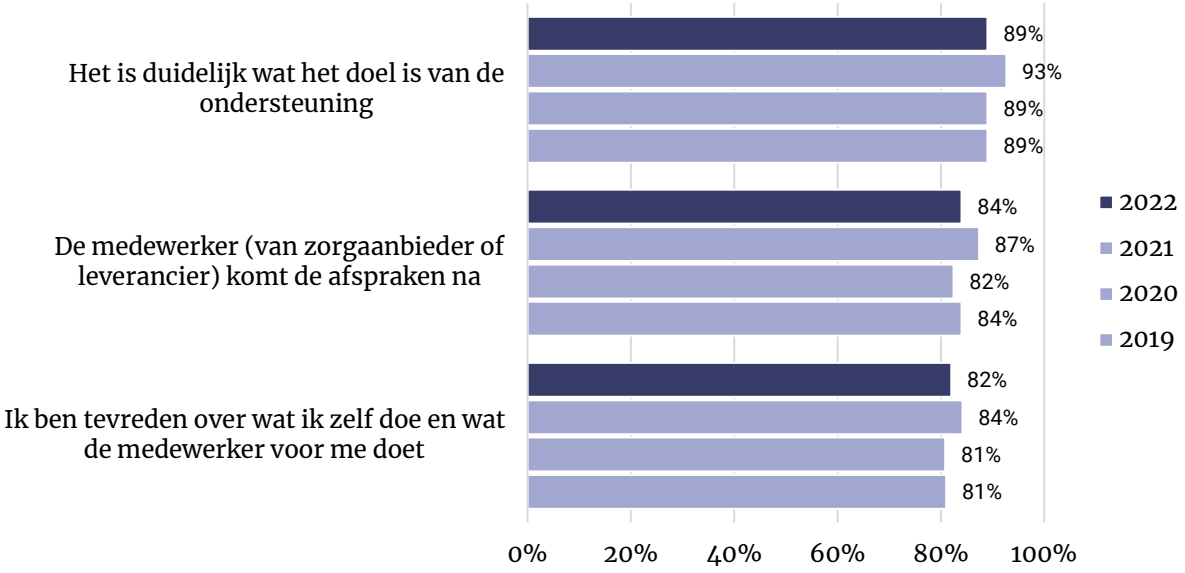


89% van de Wmo-cliënten geeft aan dat het doel van de ondersteuning duidelijk is; dit is een afname ten opzichte van 2021 (93%) en vergelijkbaar met 2020 (89%) en 2019 (89%).

Tevredenheid met taakverdeling medewerker en cliënt

Figuur 3.13 toont de tevredenheid van Wmo-cliënten met de medewerkers van de jaren 2019 tot en met 2022. Bijna negen op de tien cliënten (89%) vinden het doel van de ondersteuning duidelijk. Ongeveer acht op de tien cliënten (82%) zijn tevreden over wat ze zelf doen en wat de medewerker voor hen doet en 84 procent ervaart dat de medewerker de afspraken nakomt. De tevredenheid met de medewerkers van de zorgaanbieder of leverancier is in 2022 wat lager dan in 2021 en is vergelijkbaar met 2020 en 2019. Cliënten die begeleiding ontvangen zijn vaker van mening dat de betrokken medewerker de afspraken niet nakomt (17%), dan cliënten die andere ondersteuning ontvangen (5%).

Figuur 3.13 Tevredenheid met medewerker 2019-2022 (nmin=325)



Toelichtingen op tevredenheid met ondersteuning
Cliënten konden toelichten waar zij tevreden of ontevreden over zijn bij de medewerker van de zorgaanbieder of de leverancier van hun hulpmiddel. Enkele cliënten benoemen specifiek de passende thuiszorghulp en het prettige contact met de aanbieder of leverancier. Ontevreden cliënten geven aan zijn niet tevreden zijn met de snelheid van de levering en een enkeling is ontevreden over de afstemming tussen de gemeente en de leverancier.

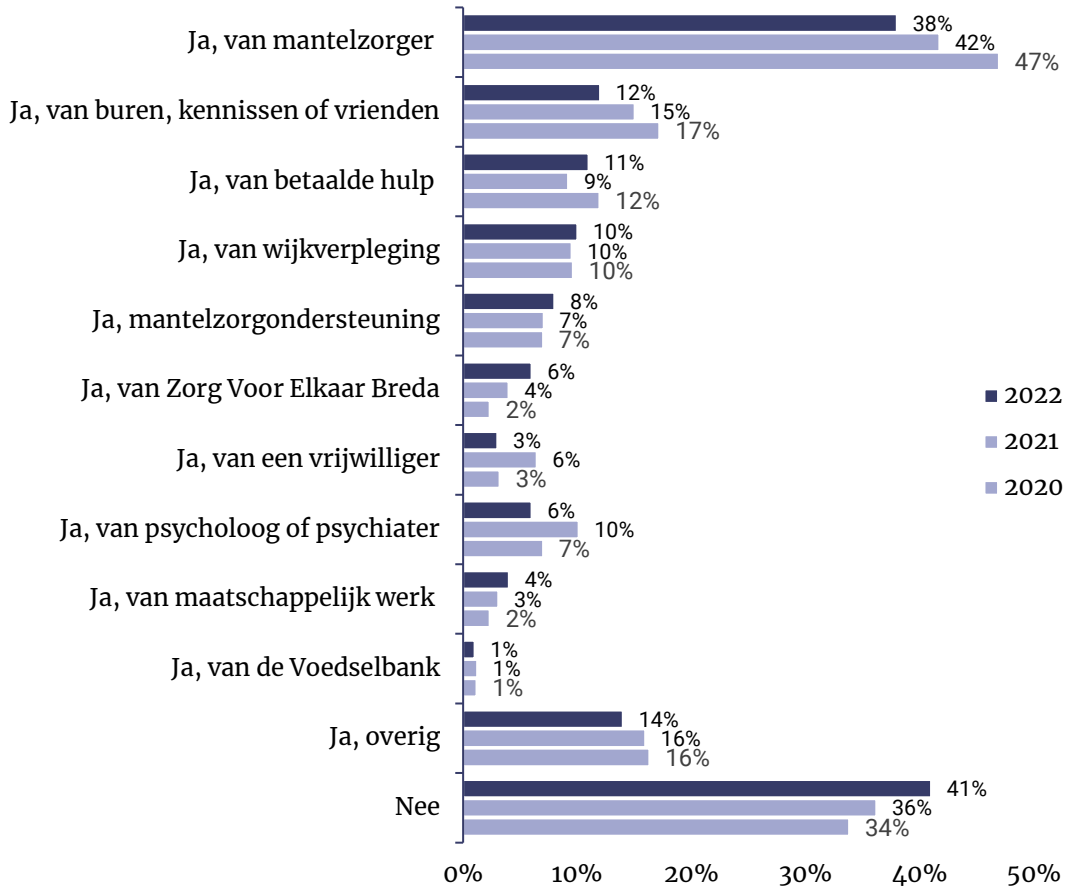
Hieronder volgen enkele citaten ter illustratie:

- *"100% tevreden, ik heb een goede , meedenkende en meelevende hulpverlener."*
- *"Ben tevreden over hulp in het huishouden, het is prima geregeld!"*
- *"Ik ben ontzettend blij met de huishoudelijke hulp die ik heb maar nu ik wat ouder word gaat alles steeds moeizamer dus in die 2 uurtjes dat ze komt moet ze alles super snel doen misschien iets langer zou fijn zijn."*
- *"Er is een eerst een verkeerde rolstoel besteld, zodoende heeft het 3 maanden langer geduurd."*
- *"Het hele traject voor de indicatie duurde wel een tijdje nu 't allemaal loopt en als verlengt wordt is het goed zo."*

Helft van cliënten ontvangt hulp van naasten naast Wmo
Naast ondersteuning vanuit de Wmo ontvangen ongeveer zes op de tien van de cliënten ook andere ondersteuning. De helft van de Wmo-cliënten ontvangt ook hulp uit de eigen omgeving, 38 procent van een mantelzorger en 12 procent (ook) van een bekende. Het percentage Wmo-cliënten dat hulp uit de eigen omgeving krijgt is gedaald ten opzichte van 2021. Ongeveer een op de tien cliënten ontvangt naast de Wmo ook betaalde hulp, wijkverpleging en mantelzorg-ondersteuning. In het voorgaande jaar (2021) ontving ook een op de tien cliënten hulp van een psycholoog of psychiater, in 2022 is dit gezakt naar 6 procent. Verder ontvangen ongeveer vier op de tien cliënten geen andere hulp naast de Wmo (41%).

Vijfenzestig plussers hebben vaker een mantelzorger (42%) dan jongere cliënten (24%). Cliënten uit Noord Oost, Noord West en Zuid Oost ontvangen vaker ondersteuning van hun buren, kennis of vrienden (16 tot 17%), dan cliënten in Zuid West (4%). Cliënten in Noord West ontvangen vaker wijkverpleging (28%) dan cliënten in de andere kwadranten (4 tot 8%). Verder ontvangen cliënten jonger dan 65 jaar vaker hulp van een psycholoog of psychiater (16%) en van de voedselbank (4%), dan oudere cliënten (respectievelijk 3% en 0%).

Figuur 3.14 Andersoortige ondersteuning dan Wmo (meerdere antwoorden mogelijk) (n=354)

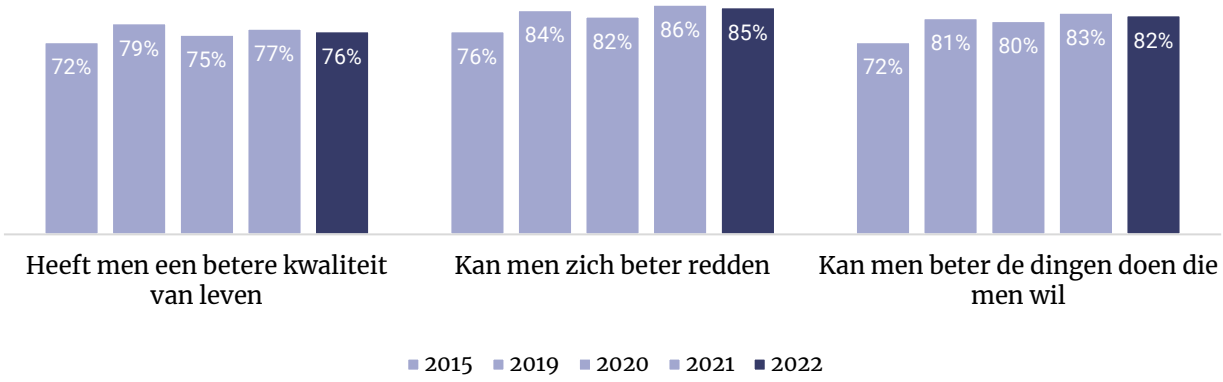


3.6 Effect van de ondersteuning

Betere kwaliteit van leven, meer zelfstandigheid en zelfredzaamheid door Wmo
Cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Ruim driekwart van de Wmo-cliënten in Breda heeft een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning (76%). Cliënten geven aan dat ze zich beter kunnen redden (zelfredzaamheid) (85%) en ongeveer acht op de tien geven aan beter de dingen te kunnen doen die zij willen (zelfstandigheid) (82%). Alle drie de vormen van effecten van de ondersteuning worden in vergelijkbare mate als in 2021 ervaren.

Cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen zijn vaker van mening dat ze een betere kwaliteit van leven hebben door de ondersteuning (84%), dan cliënten zonder deze ondersteuning (71%). Cliënten die begeleiding ontvangen, geven echter vaker aan dat de kwaliteit van hun leven niet is verbeterd (16%), ten opzichte van cliënten met andere ondersteuning (5%). Ook geven zij vaker aan dat zij zich niet beter kunnen redden dankzij de ondersteuning (16% ten opzichte van 5%) en dat zij niet beter de dingen kunnen doen die zij willen (16% ten opzichte van 5%). Over deze laatste twee aspecten zijn cliënten jonger dan 80 jaar vaker positief (88% zowel bij zelfredzaamheid als bij zelfstandigheid), dan oudere cliënten (respectievelijk 78% en 70%). Deze oudere cliënten zijn juist weer vaker negatief over de rol die de ondersteuning speelt bij hun zelfredzaamheid (12%) en zelfstandigheid (12%), dan jongere cliënten (5% en 4%).

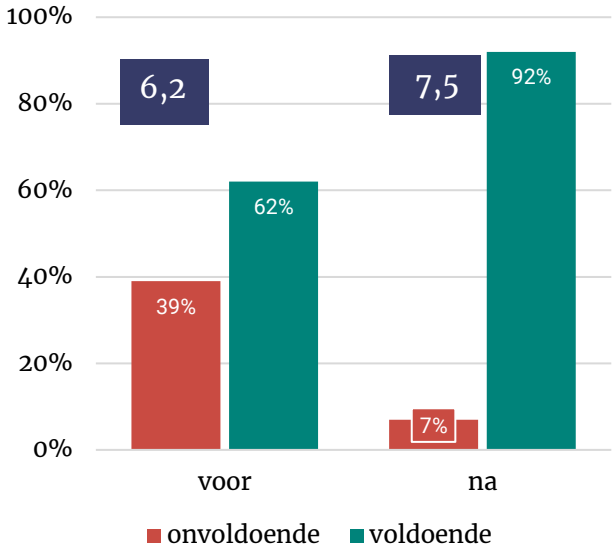
Figuur 3.15 Effect van de ondersteuning (nmin=318) Door de ondersteuning...



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. Voordat zij ondersteuning ontvingen, geven cliënten gemiddeld een 6,2 voor hun leven (zie Tabel 3.2). Meer dan zes op de tien cliënten (62%) geven een voldoende en een op de drie (35%) een onvoldoende. 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 92 procent. Deze cijfers zijn de afgelopen drie jaar stabiel. In 2019 en 2020 nam de gemiddelde score toe van een 6,1 naar een 7,5. Cliënten die begeleiding ontvangen, geven vaker een onvoldoende voor hun leven na deze ondersteuning (19%), dan cliënten met andere ondersteuning (5%). Ook cliënten jonger dan 65 jaar geven vaker een onvoldoende voor hun leven na de ondersteuning (13%), dan oudere cliënten (5%).

Figuur 3.16 Waardering leven voor en na ondersteuning (nmin=314)

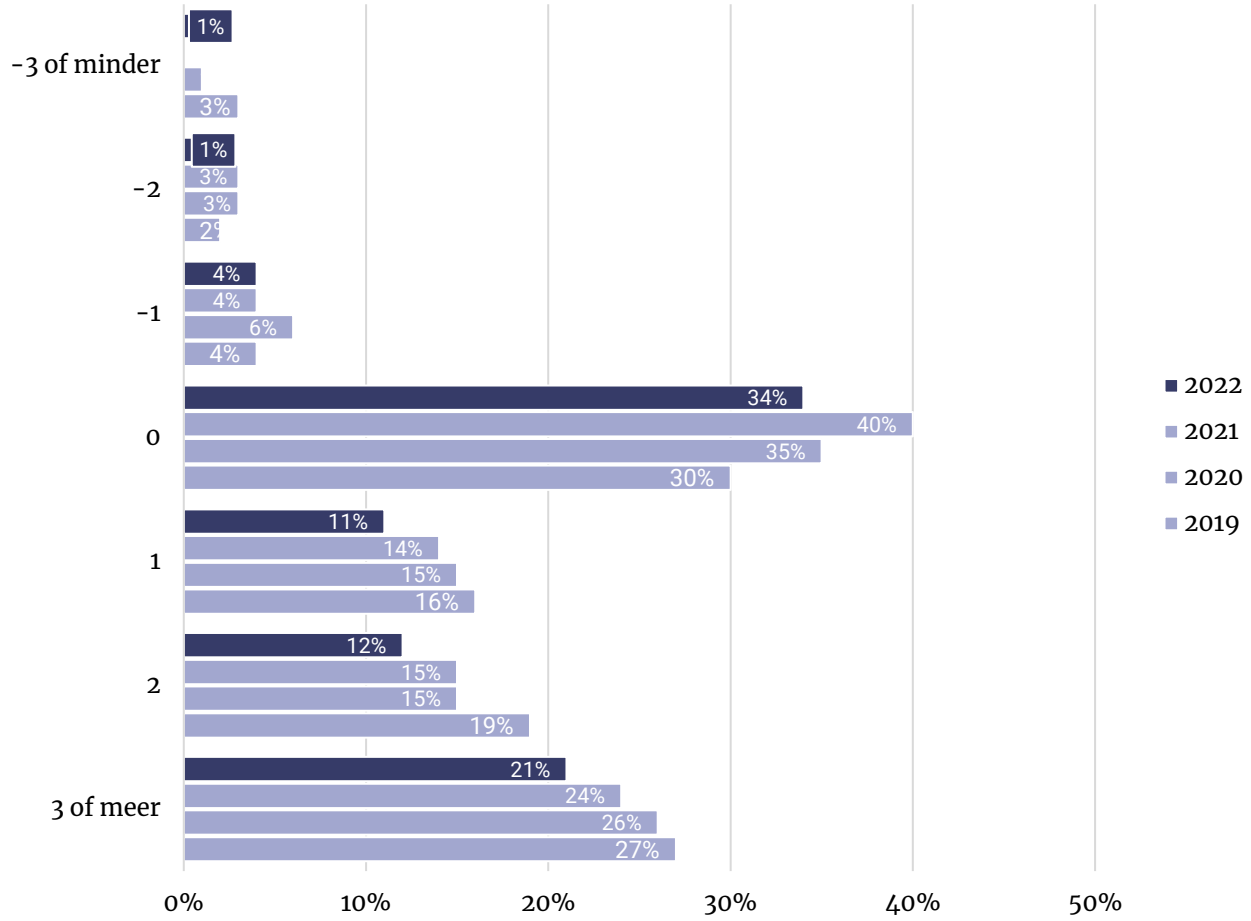


Tabel 3.2 Ontwikkeling cijfer voor leven naar ondersteuningsvorm

Ondersteuningsvorm	Gemiddeld cijfer voor de ondersteuning	Gemiddeld cijfer sinds de ondersteuning
Hulpmiddelen	6,3	7,4
Deeltaxi	6,2	7,5
Huishoudelijke verzorging	6,3	7,7
Begeleiding	6,0	7,1
Beschermd wonen	5,3	7,6

Meer dan vier op de tien ervaren positieve ontwikkeling sinds ondersteuning
Bij ruim vier op de tien cliënten (44%) is er sprake van een hogere waardering van het leven sinds de Wmo-ondersteuning: de rapportcijfers zijn met 1, 2 of 3 punten omhoog gegaan (zie Figuur 3.17). Dit is minder dan in 2021, toen was er bij 53 procent sprake van een hogere waardering sinds de Wmo-ondersteuning. Een derde van de cliënten (34%) geeft hetzelfde rapportcijfer en waarderen het leven met en zonder ondersteuning hetzelfde. Een klein deel (6%) van de cliënten geeft hun leven een lager cijfer sinds de ondersteuning. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met de twee voorgaande jaren.

Figuur 3.17 Ontwikkeling waardering leven voor en na ondersteuning (n=306)

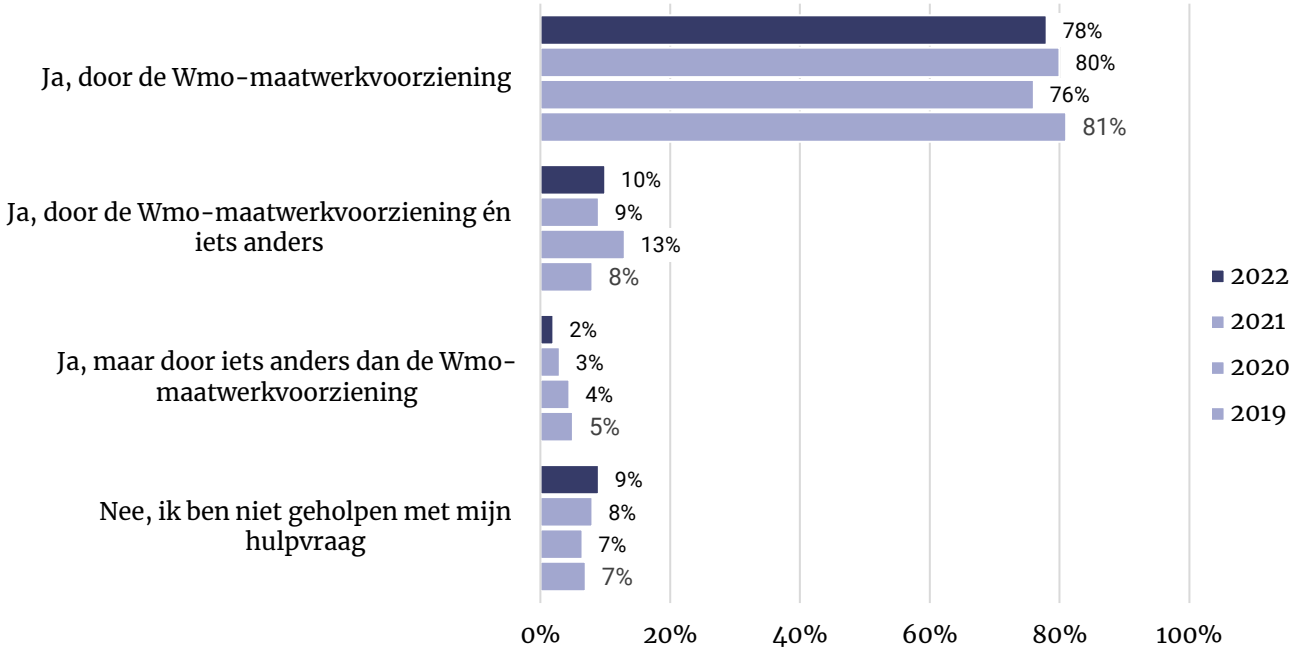


Cliënten voelen zich geholpen met hulpvraag
Ongeveer acht op de tien Wmo-cliënten zijn met hun hulpvraag geholpen door de ontvangen ondersteuning (zie Figuur 3.18). Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren. Een klein deel van de cliënten (10%) is geholpen door de Wmo-voorziening samen met iets anders. Uit enkele toelichtingen blijkt dat dit om ondersteuning gaat zoals hulp van een psycholoog/psychiater, mantelzorg, familie, buren of vrienden. Negen procent van de cliënten geeft aan niet geholpen te zijn met de hulpvraag.

Hieronder volgen enkele citaten ter illustratie:

- *"Mijn broer of mijn vriendin rijden mij gewoonlijk, op afspraak. Zelf kan ik dat niet meer."*
- *"Ergo helpt bij steunkousen aan en uit doen."*
- *"De rolstoel die we krijgen is oké, maar de huishoudelijk hulp voor het schoonmaken is waardeloos."*
- *"Alles werd geweigerd aan hulpmiddelen , heb alleen de rolstoel."*

Figuur 3.18 Bent u geholpen met uw hulpvraag? (n=298)



Contactgegevens

I&O Research Enschede
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 – 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

i&o research