



Rapport

Clïentervaringen Wmo over 2019 gemeente Houten

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2020/154

Datum

september 2020

Opdrachtgever

Gemeente Houten

Auteurs

Lisa Nannes
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	Wmo	11
3.1	De hulpvraag	11
3.2	Omgaan met de hulpvraag	13
3.3	Persoonlijk gesprek met Sociaal Team	13
3.4	De ontvangen ondersteuning	15
3.5	Effect van de ondersteuning	18
3.6	Informele ondersteuning	19



Samenvatting



1 Samenvatting

De gemeente Houten voerde in juni 2020 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-clënten binnen de gemeente over 2019. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn inwoners die in 2019 in het kader van de Wmo van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. In totaal ontvingen 1.000 inwoners een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 415 inwoners de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 42 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Bekendheid toegang verder toegenomen

Ruim acht op de tien Wmo-clënten in Houten waren vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met de hulpvraag. Deze bekendheid ligt hoger dan in eerdere jaren. Een ruime meerderheid en meer cliënten dan voorgaande jaren is positief over hoe de gemeente Houten omgaat met de hulpvraag: negen op de tien voelen zich serieus genomen en geven aan dat er gezamenlijk naar oplossingen wordt gezocht. Driekwart voelt zich snel geholpen, dat is ook een toename ten opzichte van voorgaande jaren.

Hogere bekendheid cliëntondersteuner en sociaal ombudsfunctionaris

Een derde van de Wmo-clënten is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit aandeel komt overeen met 2018, maar ligt hoger dan de jaren ervoor. Zes procent neemt in 2019 een onafhankelijk ondersteuner mee naar het gesprek. Net als de cliëntondersteuning weet een vergelijkbaar deel van de cliënten in Houten (32%) dat zij bij ontevredenheid contact kunnen opnemen met de sociaal ombudsfunctionaris. Dit percentage ligt hoger onder cliënten die het afgelopen jaar een gesprek hebben gehad met een medewerker van het Sociaal Team (39%), dan onder cliënten die dit niet hebben gehad (29%). Meer cliënten dan in 2018 zijn op de hoogte van het bestaan van de sociaal ombudsfunctionaris. Net als in 2018 heeft 3 procent van de cliënten al eens contact gezocht met de sociaal ombudsfunctionaris.

Hoge tevredenheid gesprek Sociaal Team

Vier op de tien cliënten hadden het afgelopen jaar een gesprek met een medewerker van het Sociaal Team. Dit zijn iets minder cliënten dan in de jaren ervoor. Steeds meer cliënten (45%) gaan alleen naar dit gesprek. Een even groot deel neemt een bekende uit hun netwerk mee, zoals een partner, kind, ouder of vriend. Er is sprake van een toegenomen tevredenheid met het gesprek: veel waardering is er voor de manier waarop geluisterd wordt en het contact met de medewerker, 92 procent is hierover positief. Maar ook de andere aspecten beoordeelt een ruime meerderheid – en meer cliënten dan eerdere jaren – als goed. Tijdens het gesprek bespreekt de medewerker van het Sociaal Team verschillende mogelijkheden om de hulpvraag op te lossen. Net als voorgaande jaren komt vooral ondersteuning vanuit het gezin en de familie voorbij, gevolgd door hulp vanuit het sociaal netwerk en de mantelzorgondersteuning. Ondersteuning uit het gezin/familie en mantelzorgondersteuning komen vaker voorbij dan eerdere jaren.



Meer tevredenheid over de kwaliteit van de voorziening

Ruim acht op de tien Wmo-cliënten in Houten zijn positief over de ondersteuning of voorziening die zij ontvangen. Men spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning. Ook voldoet de ondersteuning in 89 procent van de gevallen aan de wensen en behoeften. De waardering voor de kwaliteit blijft toenemen sinds 2015. Deze ontwikkeling is ook te zien per voorziening die men ontvangt. Cliënten met individuele begeleiding zijn het meest tevreden met de kwaliteit van de ondersteuning en ontvangers van dagbesteding geven de hoogste score voor het aansluiten van de ondersteuning aan de hulpvraag¹. Minder Wmo-cliënten – maar nog steeds een ruime meerderheid – zijn positief over de vervoersvoorziening die zij ontvangen (zoals een aangepaste fiets, auto of buggy). De waardering voor de vervoersvoorzieningen is lager dan in 2018.

Meer zelfredzaamheid door de ondersteuning

Cliënten zien positieve effecten van de ondersteuning op hun eigen leven. Bijna negen op de tien kunnen zich beter redden door deze ondersteuning, dit ligt hoger dan in voorgaande jaren. Acht op de tien zien een verbetering op het gebied van zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil) en de kwaliteit van leven. Dit ligt op hetzelfde niveau als in 2018. Onder cliënten met dagbesteding of begeleiding individueel zien zelfs negen op de tien cliënten positieve effecten op hun leven dankzij de ondersteuning.

De helft krijgt ook hulp van naasten

Net als eerdere jaren heeft de informele ondersteuning van Wmo-cliënten een belangrijk aandeel naast de ondersteuning vanuit de gemeente. Iets meer dan de helft van de cliënten ontvangt zorg van een naaste. Dit aandeel is met uitzondering van 2017 stabiel sinds 2015. Andere vormen van ondersteuning zoals particuliere schoonmaak en algemene voorzieningen worden door ongeveer een tiende van de cliënten in Houten ingezet, dit is iets minder dan afgelopen jaar. Het aantal cliënten dat gebruikmaakt van een vrijwilliger (5%) is onveranderd sinds 2015.

¹ Vanwege het lage aantal waarnemingen per voorziening geldt dat voor de meeste ondersteuningsvormen deze resultaten vooral indicatief zijn.



Inleiding



2 Inleiding

De gemeente Houten is in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar cliënten. De gemeente verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar Wmo-clieñten 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 jaarlijks het ceo uit. Dit 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 Houten 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 2019 van de gemeente Houten een individuele maatwerkvoorziening kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2019 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen.



In juni 2020² ontvingen 1.000 Wmo-clieñten uit Houten 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 (72%), de rest (28%) vulde hem online in.

Tabel 2.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
1.000	415	42%

Vragenlijst

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden 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. Er zijn sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit een beschikbare modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Houten heeft ervoor gekozen om ook vragen op te nemen over onder meer:

- *het (keukentafel)gesprek;*
- *de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning;*
- *de bekendheid met de sociaal ombudsfunctionaris.*

² De dataverzameling vond plaats tijdens de coronacrisis in 2020. Cliënten is gevraagd om de vragenlijst zoveel mogelijk in te vullen over de situatie voor de coronacrisis.

Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', '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.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers).

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Houten worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo van de afgelopen jaren. Dit zijn 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 en 50 gemeenten (n=22.075) over 2018.



De resultaten worden namens de gemeente Houten door I&O Research aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om (meerjarige) vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.



Wmo



3 Wmo

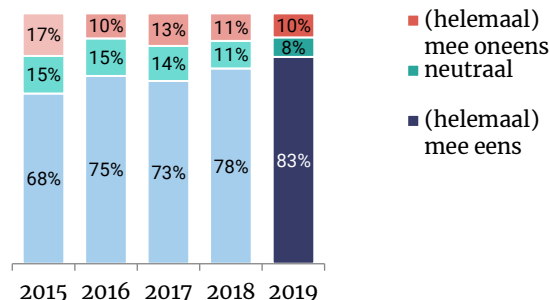
3.1 De hulpvraag

Tabel 3.1 De ondervraagde Wmo-cliënt in Houten: over wie hebben we het?

Geslacht	%	Beperkingen en aandoeningen	
• Man	31%	• Bewegen en verplaatsen	54%
• Vrouw	69%	• Lichamelijke beperking	52%
Leeftijd		• Geheugen- en oriëntatieproblemen	16%
• t/m 34 jaar	7%	• Leggen van sociale contacten	12%
• 35 – 54 jaar	9%	• Psychisch functioneren	11%
• 55 – 74 jaar	31%	• Zintuigelijke beperking	7%
• 75 jaar e.o.	54%	• Verstandelijke beperking	4%
Woonsituatie		• Gedragsproblemen	3%
• Woont alleen	59%	• Anders	19%
• Woont met partner en kind(eren)	7%		
• Woont met partner zonder kind(eren)	26%		
• Woont zonder partner met kind(eren)	2%		
• Anders	6%		

Cliënten weten vaker waar zij moeten zijn

Ruim acht op de tien Wmo-cliënten uit Houten wisten voorafgaand waar zij terechtkonden met hun hulpvraag. Acht procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 10 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid ligt hoger dan eerdere jaren. Onder cliënten met een woonvoorziening of begeleiding individueel³ ligt de bekendheid iets lager, terwijl deze hoger ligt onder Wmo-cliënten met regiotaxi.



Figuur 3.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag

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



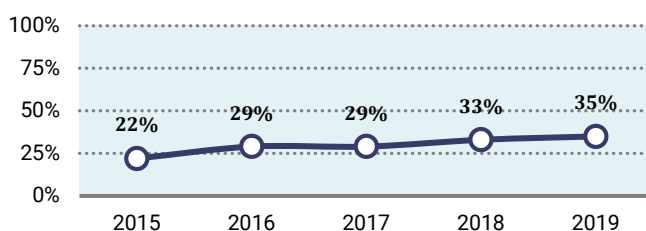
³ In totaal zijn er respectievelijk 43 en 47 respondenten met de voorziening begeleiding individueel en een woonvoorziening, om deze reden zijn deze resultaten vooral indicatief van aard.

Begeleiding individueel en dagbesteding

De gemeente Houten wil graag meer inzicht in de cliënten met individuele begeleiding en dagbesteding⁴. Cliënten met dagbesteding kennen grotendeels dezelfde demografie als de andere cliënten, het merendeel is 75 jaar en ouder en woont alleen. Voor cliënten met individuele begeleiding geldt ook dat zij in de meeste gevallen alleenwonend zijn, alleen zijn het relatief jonge cliënten: ongeveer de helft is jonger dan 55 jaar. Cliënten met deze voorzieningen kampen gemiddeld vaker met psychische klachten, gedragsproblemen, geheugen- en oriëntatieproblemen en (met name cliënten met dagbesteding) met het leggen van sociale contacten.

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning blijft (licht) toenemen sinds 2015

Als Wmo-client 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 Houten is een derde (35%) bekend met deze mogelijkheid. Dit aandeel is gelijk ten opzichte van 2018, maar hoger dan in de jaren ervoor. De bekendheid met de cliëntondersteuning is even groot onder cliënten die de afgelopen twaalf maanden een gesprek hebben gehad met het Sociaal Team als onder cliënten die geen gesprek hebben gehad het afgelopen jaar. Onder cliënten met een rolstoel, een vervoersvoorziening en/of cliënten die gebruik maken van ondersteuning maatschappelijke deelname (dagbesteding⁵) ligt de bekendheid iets hoger.



Figuur 3.2 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning

Iets meer dan een op de drie cliënten (35%) in de landelijke benchmark was in 2018 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2017 (33%), 2016 (31%) en 2015 (25%).



73%

van alle Wmo-clienten in Houten voelt zich in 2019 snel geholpen. Dit zijn meer cliënten ten opzichte van eerdere jaren (2018: 69%, 2017: 66%, 2016: 65% en 2015: 58%). Cliënten met een rolstoel of individuele begeleiding zijn minder te spreken over de snelheid waarmee zij zijn geholpen.

⁴ In totaal zijn er respectievelijk 25 en 43 respondenten met de voorziening dagbesteding en begeleiding individueel, om deze reden beschrijven we de kenmerken van deze groep meer kwalitatief en zijn de resultaten vooral indicatief van aard.

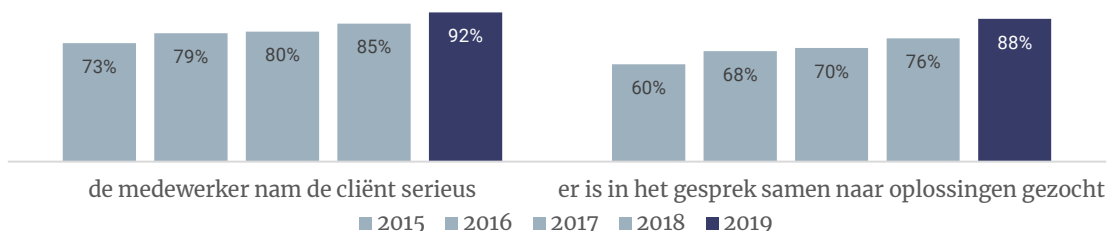
⁵ In totaal zijn er respectievelijk 25 en 27 respondenten met de voorziening dagbesteding en een vervoersvoorziening, om deze reden zijn deze resultaten vooral indicatief van aard.



3.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënt in gemeente Houten voelt zich meer serieus genomen

De Wmo-cliënten in Houten zijn positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Negen op de tien (92%) cliënten voelen zich serieus genomen en geven aan dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht (88%). Op beide onderdelen blijft de tevredenheid verder toenemen sinds 2015.



Figuur 3.3 Tevredenheid over bejegening tijdens toegang

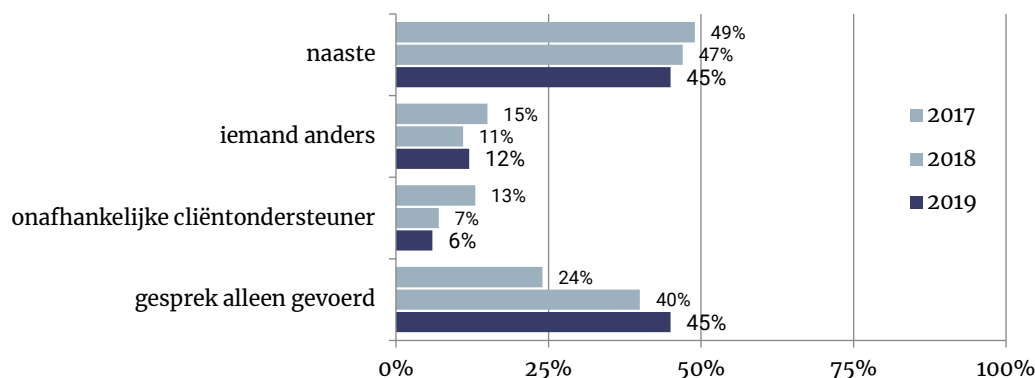
In 2018 voelde 87 procent van de cliënten in de landelijke benchmark zich serieus genomen door de medewerker. In 2015 was dit 81 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 80% in 2018). Verder geeft driekwart van de Wmo-cliënten in 2018 aan snel te zijn geholpen. Dit is vergelijkbaar met het jaar ervoor (74%) en 2016 (73%) en toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).



3.3 Persoonlijk gesprek met Sociaal Team

Meer cliënten voeren alleen het gesprek met het Sociaal Team

Vier op de tien Wmo-cliënten uit Houten (41%) hadden in 2019 een gesprek met een medewerker van het Sociaal Team bij hen thuis of op het gemeentehuis. Dit zijn iets minder cliënten dan in eerdere jaren (respectievelijk 45%, 44%, 45% en 48% in 2018, 2017, 2016 en 2015). Iets meer dan de helft van de Wmo-cliënten nam iemand mee naar het gesprek met het Sociaal Team. Bij de grootste groep (45%) was dit een naaste zoals een partner, vriend, ouder of kind en bij 12 procent was dit iemand anders. Zes procent nam een onafhankelijke cliëntondersteuner mee, het gebruik van deze mogelijkheid neemt af de afgelopen jaren. Ruim vier op de tien en meer cliënten dan in 2018 en 2017 voerden het gesprek alleen.

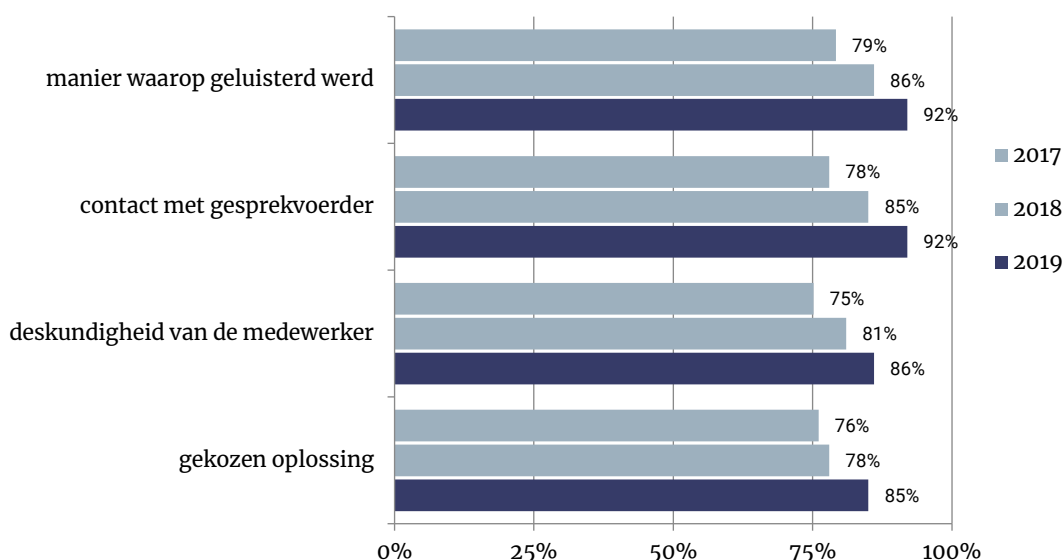


Figuur 3.4 Anderen aanwezig bij keukentafelgesprek



Toegenomen tevredenheid met het gesprek

Een ruime meerderheid van de cliënten vindt dat het gesprek goed is verlopen en is tevreden met de gekozen oplossing. Het meest te spreken is men over de manier waarop er geluisterd werd door de medewerker en het contact tijdens het gesprek (beiden 92%). Ruim acht op de tien zijn positief over de deskundigheid van de medewerker en waarderen de gekozen oplossing. Alle verschillende aspecten worden beter beoordeeld dan in de jaren ervoor.



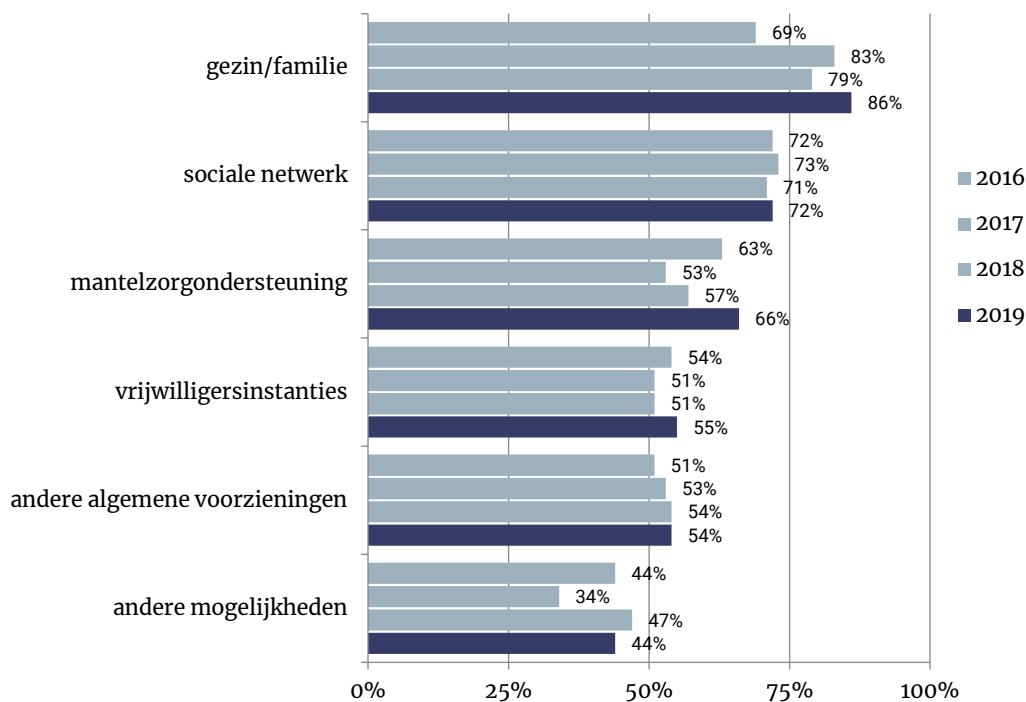
Figuur 3.5 Tevredenheid over verloop keukentafelgesprek

Over alle aspecten van het (keukentafel)gesprek is de tevredenheid jaarlijks toegenomen. Het contact met de medewerker en de manier waarop er geluisterd wordt door de medewerker kreeg over 2018 de hoogste waardering (78%). Over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing was resp. 76 procent en 74 procent tevreden. Op alle onderdelen is ten opzichte van 2015 een grote toename te zien.



In gesprek kijkt het Sociaal Team meer naar wat gezin of familie kan bijdragen

Tijdens het gesprek met het Sociaal Team komen verschillende mogelijkheden en oplossingen voorbij om de hulpvraag van de cliënt op te lossen. Net als eerdere jaren komt de ondersteuning die het gezin of de rest van de familie (meer) kan bieden volgens cliënten het meest ter tafel. Bij (ruim) zeven op de tien gesprekken komen mogelijke oplossingen vanuit het sociaal netwerk voorbij en bij twee derde de mantelzorgondersteuning. Ook wordt bij ruim vier op de tien gesprekken gesproken over andere mogelijke oplossingen voor de hulpvraag van de cliënt, zoals dagbesteding en de regiotaxi. Zowel ondersteuning vanuit het gezin/familie als mantelzorgondersteuning komen vaker als mogelijke oplossing ter tafel.



Figuur 3.6 Mogelijkheden en oplossingen besproken in gesprek Sociaal Team

3.4 De ontvangen ondersteuning

Ontvangen ondersteuning sluit aan

De helft van de Wmo-clënten in Houten ontvangt hulp bij het huishouden en/of een Wmo vervoerspas vanuit de gemeente. Een op de zes heeft een rolstoel of een scootmobiel en een tiende maakt gebruik van een woonvoorziening of individuele begeleiding. Respectievelijk 7 en 6 procent heeft een vervoersvoorziening of dagbesteding en 2 procent van de cliënten ontvangt kortdurend verblijf. Bij 89 procent van de cliënten voldoet de ondersteuning (grotendeels) aan de wensen en behoeften. Dit is een iets hoger percentage dan in 2018. De tevredenheid over de ondersteuning is het hoogst onder cliënten met een woonvoorziening (96%). Hier is sprake van een toename ten opzichte van eerdere jaren. Dit geldt ook voor hulp bij het huishouden, begeleiding individueel en vervoersvoorziening. Cliënten die als ondersteuning een Wmo-vervoerspas, rolstoel of scootmobiel ontvangen zijn minder tevreden dan in 2018.

Tabel 3.2 Ontvangen ondersteuning

Ontvangen ondersteuning	Aandeel
• Hulp bij het huishouden	53% (211)
• Wmo vervoerspas (regiotaxi)	52% (205)
• Rolstoel	18% (71)
• Scootmobiel	17% (69)
• Woonvoorziening/-aanpassing	12% (47)
• Ondersteuning zelfredzaamheid (begeleiding individueel)	11% (43)
• Vervoersvoorziening	7% (27)
• Ondersteuning maatschappelijke deelname (dagbesteding)	6% (25)
• Kortdurend verblijf	2% (7)
• Anders	14% (56)
Gemiddelde	

Tabel 3.3 Ondersteuning voldoet aan wensen en behoeften⁶

Ontvangen ondersteuning	2017	2018	2019
• Hulp bij het huishouden	84%	87%	89%
• Wmo vervoerspas (regiotaxi)	85%	93%	88%
• Rolstoel	83%	92%	88%
• Scootmobiel	88%	94%	85%
• Woonvoorziening/-aanpassing	80%	78%	96%
• Ondersteuning zelfredzaamheid (begeleiding individueel)	94%	86%	92%
• Vervoersvoorziening	63%	68%	91%
• Ondersteuning maatschappelijke deelname (dagbesteding)	100%	95%	90%
• Kortdurend verblijf	100%	100%	83%
Gemiddelde	86%	87%	89%

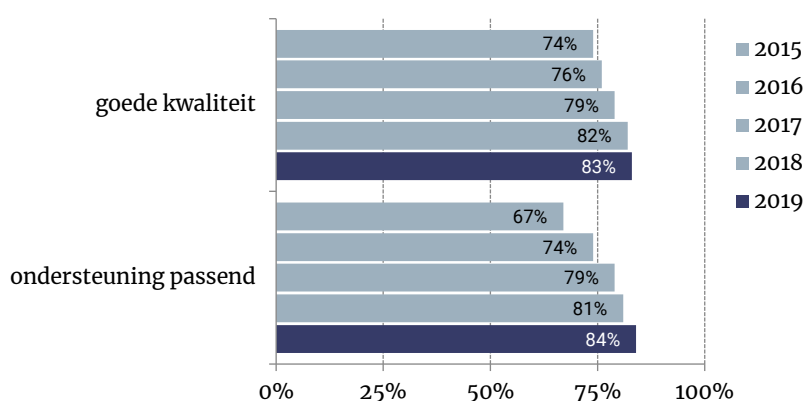
Ondanks dat de meeste cliënten positief zijn en de ondersteuning (gemiddeld meer dan in eerdere jaren) voldoet aan de wensen en behoeften, geldt dat niet voor iedereen. Een enkeling (2%) geeft aan dat de voorziening die hij/zij ontvangt helemaal niet voldoet. Dit komt vooral door de wisselende kwaliteit, te weinig tijd in ondersteuning, lange wachttijden of problemen met de leverancier. Enkele opmerkingen hierover:

⁶ Deze tabel laat naast de ondersteuningsvormen ook zien in hoeverre cliënten aangeven dat deze ondersteuning aansluit aan de wensen en behoeften (% helemaal/grotendeels). Vanwege het lage aantal waarnemingen per individuele voorziening geldt (met uitzondering van hulp bij het huishouden, Wmo vervoerspas, rolstoel en scootmobiel) dat deze resultaten vooral indicatief zijn.

- “De kwaliteit is heel verschillend.”
- “Taxi kan eerder of later voor de deur staan, soms een half uur.”
- “Doordat een nieuwe leverancier het onderhoud doet, zijn de wachttijden voor reparaties erg lang.”
- “Huishoudelijke hulp krijgt te weinig tijd om haar werk goed te kunnen uitvoeren.”
- “Wisselende en soms onervaren hulp.”

Ruim acht op de tien spreken van een goede kwaliteit en passende ondersteuning

Meer dan acht op de tien cliënten vinden de ondersteuning van goede kwaliteit en passend bij de hulpvraag. Sinds 2015 blijft de tevredenheid over de kwaliteitsaspecten van de ondersteuning toenemen.



Over 2018 spreken ruim acht op de tien cliënten (83%) 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 (resp. 79% en 77%).



Figuur 3.7 *Tevredenheid met kwaliteit ondersteuning*

Ook toename in waardering bij de meeste voorzieningen

Kijkend naar de voorziening die men ontvangt, is ook hier in de meeste gevallen een toename te zien ten opzichte van eerdere jaren in de waardering van de kwaliteit van de ondersteuning en het aansluiten van deze ondersteuning op de hulpvraag. Begeleiding individueel scoort het hoogst op het gebied van de kwaliteit op nauwe afstand gevolgd door woonvoorziening en dagbesteding. Dagbesteding en begeleiding individueel staan (ook) bovenaan als het gaat om het aansluiten van de ondersteuning aan de hulpvraag. Minder cliënten – maar nog steeds een ruime meerderheid – zijn positief over de vervoersvoorziening. De waardering neemt hier ook af sinds 2018.

Let op: voor de meeste voorzieningen geldt dat deze resultaten vooral indicatief zijn.

Tabel 3.4 Kwaliteit van de ondersteuning naar type voorziening⁷

Ontvangen ondersteuning	Goede kwaliteit			Ondersteuning passend		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
• Ondersteuning zelfredzaamheid (begeleiding individueel)	86%	86%	90%	82%	83%	88%
• Woonvoorziening/-aanpassing	69%	88%	89%	74%	81%	84%
• Ondersteuning maatschappelijke deelname (dagbesteding)	81%	81%	88%	69%	86%	96%
• Wmo vervoerspas (regiotaxi)	77%	82%	86%	76%	82%	87%
• Kortdurend verblijf	-	77%	86%	-	85%	86%
• Hulp bij het huishouden	83%	83%	83%	76%	81%	84%
• Scootmobiel	68%	83%	81%	69%	84%	80%
• Rolstoel	56%	77%	77%	65%	73%	82%
• Vervoersvoorziening (zoals aangepaste fiets, auto, buggy)	64%	88%	77%	74%	81%	76%
• Anders	-	78%	87%	-	80%	87%

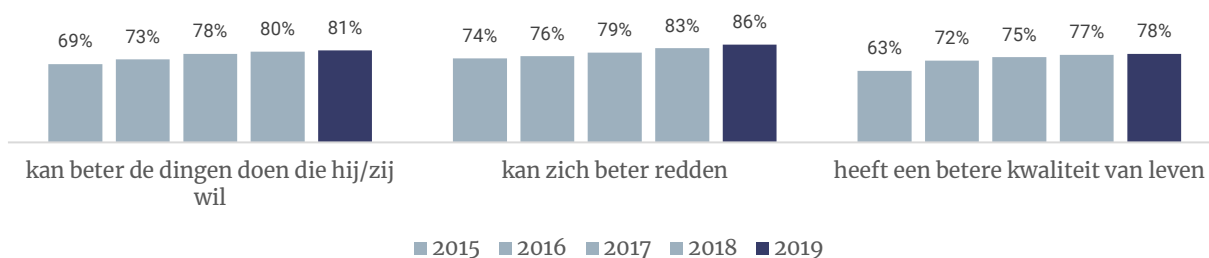
Een op de drie cliënten bekend met de sociaal ombudsfunctionaris

Tweeëndertig procent van de cliënten weet dat zij bij ontevredenheid met de dienstverlening of inzet van de Wmo contact kunnen opnemen met de sociaal ombudsfunctionaris. Onder cliënten die het afgelopen jaar een gesprek hebben gehad met het Sociaal Team is dit percentage hoger (39%) dan onder cliënten die het afgelopen jaar geen gesprek hebben gehad (29%). Gemiddeld genomen is het percentage cliënten dat bekend is met de sociaal ombudsfunctionaris iets hoger dan in 2018 (27%). Net als in 2018 heeft een enkeling (3%) al eens contact opgenomen.

3.5 Effect van de ondersteuning

Meer zelfredzaam door de ondersteuning

Cliënten in Houten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Bijna negen op de tien geven aan dat ze zich beter kunnen redden, dit zijn meer cliënten dan eerdere jaren. Acht op de tien ervaren een betere kwaliteit van leven (78%) en kunnen beter de dingen doen die zij willen (81%). De toegenomen tevredenheid op deze aspecten lijkt af te vlakken.



Figuur 3.8 Effect van de ondersteuning

⁷ Deze tabel laat per ondersteuningsvormen het aandeel cliënten zien die aangeven dat zij tevreden zijn met de kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens) en het aandeel cliënten die vinden dat de ondersteuning aansluit op de hulpvraag (% (helemaal) mee eens). Vanwege het lage aantal waarnemingen per individuele voorziening geldt (met uitzondering van hulp bij het huishouden, Wmo vervoerspas, rolstoel en scootmobiel) dat deze resultaten vooral indicatief zijn.

Cliënten in de landelijke benchmark ervaren in 2018 een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van de 2015 en een vergelijkbare zelfredzaamheid als in 2016 en 2017. Zo kon in 2015 79 procent zich beter redden, dit steeg naar 83 procent in 2018. 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 78% in 2018).



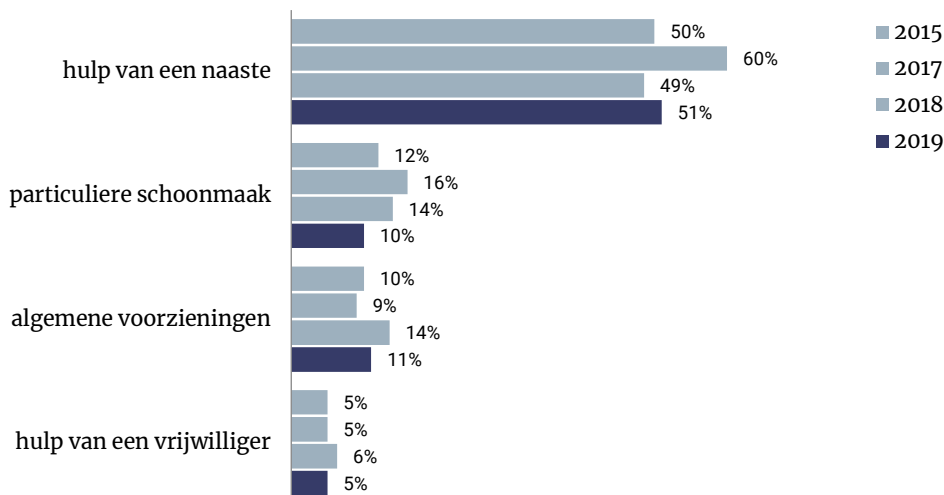
Meer cliënten begeleiding individueel en dagbesteding ervaren positieve effecten

Cliënten met een voorziening voor begeleiding individueel of dagbesteding zien een (iets) grotere bijdrage op hun dagelijks leven: negen op de tien kunnen zich beter redden door de ondersteuning. Ruim acht op de tien kunnen beter de dingen doen die zij willen en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven⁸. Voor cliënten met dagbesteding geldt dat 90 procent een betere kwaliteit van leven ervaart door de hulp vanuit de Wmo.

3.6 Informele ondersteuning

Ruim helft cliënten krijgt hulp van partner, buren of familie

Naast ondersteuning van een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen veel cliënten ook op een andere manier ondersteuning. Voor 51 procent komt deze overige ondersteuning in de vorm van mantelzorg door de partner, buren of van familieleden. Dit zijn – met uitzondering van 2017 – evenveel cliënten als de jaren hiervoor. Een op de tien maakt gebruik van een particuliere schoonmaakdienst of van algemene voorzieningen, dit is iets afgenomen ten opzichte van 2018. Vijf procent maakt gebruik van een vrijwilliger, maatje of coach.



Figuur 3.9 Overige ondersteuning naast de Wmo

⁸ In totaal zijn er respectievelijk 25 en 43 respondenten met de voorziening dagbesteding en begeleiding individueel, om deze reden beschrijven we de kenmerken van deze groep meer kwalitatief en zijn de resultaten vooral indicatief van aard.

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