verbind

Zwolle

Informatievoorziening
IV

Stadskantoor
Lübeckplein
Postbus 538
8000 AM Zwolle
Telefoon (038) 498 2040
www.zwolle.nl

Ervaringen van cliënten Wet maatschappelijke ondersteuning en Beschermd wonen

Gemeente Zwolle - 2022

Voor nadere informatie: Gemeente Zwolle, Afdeling Informatievoorziening
Versie: definitief
Datum: september 2022

Datum september 2022
Ons kenmerk CEO Wmo 2022

Inhoud

Samenvatting **3**

1 Inleiding **5**
1.1 Aanleiding 5
1.2 Aanpak 5
1.3 Respons en representativiteit 6

2 Toegang Wmo-voorziening **8**
2.1 Eerste contact met SWT 8
2.2 Bereikbaarheid SWT en zorgaanbieder 10
2.3 Cliëntondersteuning 10

3 Ontvangen ondersteuning **12**
3.1 Soorten Wmo-ondersteuning 12
3.2 Tevredenheid met Wmo-ondersteuning 13
3.3 Mantelzorg 14

4 Effecten van de ondersteuning **15**
4.1 Ervaren effecten van Wmo-ondersteuning 15
4.2 Tevredenheid met het leven 17

5 Gevolgen van de coronamaatregelen **18**
5.1 Veranderingen in de hulp 18
5.2 Veranderingen behouden 19

6 Klachtafhandeling **22**
6.1 Klacht indienen 22
6.2 Tevredenheid over klachtafhandeling 22

7 Ervaringen van cliënten beschermd wonen **23**
7.1 Ervaringen met Centrale Toegang 23
7.2 Ervaringen met beschermd wonen 23
7.3 Impact van coronamaatregelen 24
7.4 Klacht indienen 24

Bijlage I Uitnodigingsbrief **25**

Bijlage II Vragenlijst zelfstandig wonende Wmo-cliënten **27**

Bijlage III Vragenlijst cliënten Beschermd Wonen **35**

Samenvatting

De gemeente Zwolle heeft een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uitgevoerd onder de inwoners die ondersteuning ontvangen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In dit kader ontvingen in mei 2022 2.500 inwoners die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening en 143 inwoners die beschermd wonen in Zwolle, een vragenlijst.
In totaal vulden 977 cliënten die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening en 17 cliënten beschermd wonen de vragenlijst nagenoeg volledig in. De respons op de vragenlijst is daarmee 38% respectievelijk 12%.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek onder de zelfstandig wonende Wmo-cliënten zijn:

- In z'n algemeenheid zijn cliënten tevreden over het contact met het sociaal wijkteam (SWT). Net als vorig jaar vindt de overgrote meerderheid dat hij/zij serieus wordt genomen door de medewerker (90%), dat hij/zij snel is geholpen (82%) en dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (82%). Ook wist de meerderheid waar ze moesten zijn voor hulp (78%).
- Twee derde van de cliënten (66%) vindt dat het SWT goed bereikbaar was. Dit is meer dan vorig jaar (61%). 61 procent vindt dat de zorgaanbieder goed bereikbaar was. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (62%).
- Dit jaar kent 19 procent van de cliënten de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Dat is aanzienlijk minder dan voorgaande jaren toen ongeveer 30 procent deze mogelijkheid kende.
- Net als in voorgaande jaren, maakt een beperkt aandeel cliënten gebruik van een cliëntondersteuner (6%).
- Net als vorig jaar, had de helft van de cliënten (49%) iemand bij zich tijdens het keukentafelgesprek, zoals een naaste of een hulpverlener.
- De meest voorkomende vormen van ondersteuning die de cliënten binnen dit onderzoek ontvangen, zijn thuisondersteuning (84%), collectief vervoer (37%) en hulpmiddelen (30%). Daarna volgen woningaanpassingen (16%).
- Het aandeel cliënten dat ook mantelzorg ontvangt is 71 procent. Meestal gaat het om familieleden. Dit is minder dan in 2021 maar gelijk aan de jaren daarvoor.
- Het merendeel van de cliënten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (82%) en past bij de hulpvraag (86%). Dit is vergelijkbaar met de afgelopen twee jaar.
- Het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, is vergelijkbaar met de afgelopen twee jaar. 83 procent vindt dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, 89 procent vindt dat zij zich beter kunnen redden en 80 procent ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.
- 73 procent van de cliënten is altijd of vaak tevreden met het leven. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

- Net als in 2021 heeft bijna driekwart van de cliënten (73%) geen verandering ervaren in de hulp als gevolg van de coronamaatregelen.
- Net als vorig jaar, vindt ruim de helft (53%) dat geen van de veranderingen als gevolg van de coronamaatregelen behouden moet worden. Een kwart (25%) zou de hulp via de telefoon wel willen behouden.
- 59 procent vindt dat de coronamaatregelen geen effect hebben gehad op de hulp. Vorig jaar was dit twee derde. 31 procent vindt de veranderingen in de hulp als gevolg van de coronamaatregelen (heel) prettig. Dit is een groter aandeel dan vorig jaar (24%).
- Ruim een derde (35%) van de cliënten weet hoe ze een klacht kunnen indienen. Eén op de tien heeft weleens een klacht ingediend (11%) en eveneens één op de tien wil dit nog doen (10%).

Omdat slechts 17 cliënten beschermd wonen de vragenlijst nagenoeg volledig hebben ingevuld, dient terughoudend met de resultaten worden omgegaan. We kunnen er immers niet vanuit gaan dat deze 17 cliënten representatief zijn voor de totale groep cliënten beschermd wonen. Op hoofdlijnen zijn de ervaringen van deze 17 cliënten:

- Het merendeel van deze cliënten vindt de zorgaanbieder(s) goed bereikbaar.
- Het merendeel van deze cliënten ervaart positieve effecten van het beschermd wonen. Zoals meer welzijn, zich beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven.
- Met merendeel van deze cliënten heeft de ervaring dat door de coronamaatregelen de ondersteuning soms op een andere manier werd aangeboden, bijvoorbeeld via videobellen of door te wandelen. Zes cliënten zouden het wandelen willen behouden.
- Zeven cliënten zeggen dat zij weten hoe ze een klacht kunnen indienen en twee cliënten hebben dit weleens gedaan.

1 Inleiding

Dit rapport doet verslag van het onderzoek onder de zelfstandig wonende inwoners van de gemeente Zwolle die ondersteuning krijgen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Ook wordt in dit rapport verslag gedaan van de ervaringen van inwoners die beschermd wonen in Zwolle.

1.1 Aanleiding

De gemeente Zwolle is net als andere gemeenten wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder haar Wmo-cliënten. Tot 2021 moest hierbij een lijst met 10 vragen worden gebruikt. De uitkomsten moesten worden doorgegeven aan het ministerie en werden gepubliceerd op Waarstaatjegemeente.nl. Dit maakte het mogelijk om gemeenten onderling te vergelijken.
Met ingang van 2021 hoeven gemeenten niet meer gebruik te maken van de 10 vragen, maar mogen ze zelf beslissen hoe ze invulling geven aan het CEO. Ze zijn wel verplicht om tenminste drie onderwerpen aan bod te laten komen, te weten de toegankelijkheid van voorzieningen, de kwaliteit van de ondersteuning én het ervaren effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid en participatie. Na afloop kunnen gemeenten een formulier invullen over de gehanteerde onderzoeksmethode, de resultaten en eventuele aanpassingen in beleid of uitvoering naar aanleiding van de uitkomsten van het CEO.

1.2 Aanpak

Het cliëntervaringsonderzoek heeft twee doelgroepen.

1. Inwoners van Zwolle die in het jaar voorafgaand aan het onderzoek (dus in 2021) in het kader van de Wmo 2015 één of meer maatwerkvoorzieningen ontvingen, zelfstandig wonen én 18 jaar of ouder zijn. Bij maatwerkvoorzieningen gaat het om thuisondersteuning, woningaanpassing, collectief vervoer en hulpmiddelen. In totaal zijn dit 6.375 personen[1].
2. De 143 inwoners die beschermd wonen in de gemeente Zwolle[2]. Dit is anders dan bij de meting in 2021: toen bestond de doelgroep uit alle cliënten beschermd wonen in de gehele regio waar Zwolle centrumgemeente is.

Het is overigens mogelijk dat een inwoner al langer ondersteuning kreeg en in 2021 bijvoorbeeld een herindicatie of aanvullende voorziening ontving[3].

Steekproef

Uit de doelgroep is een steekproef getrokken van ongeveer 2.500 Wmo-cliënten die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening. Wmo-cliënten met collectief vervoer en cliënten met een woningaanpassing zijn alleen meegenomen indien ze ook thuisondersteuning ontvangen.
Alle 143 cliënten die beschermd wonen in Zwolle zijn aangeschreven.

[1] CBS Statline: Wmo-cliënten; type maatwerkarrangement (detail), regio: Zwolle, periode: 2021

[2] Gemeente Zwolle heeft als centrumgemeente in 2021 in totaal 915 cliënten gehad die beschermd wonen (of woonden). 143 van hen wonen in Zwolle.

[3] We spreken in de rest van de rapportage over 2022, terwijl gevraagd is naar de ervaringen met de ondersteuning die in 2021 is ontvangen.

Al deze cliënten ontvingen in mei 2022 een brief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek (zie bijlage I voor de brief die is verstuurd naar de zelfstandig wonende Wmo-cliënten)[4]. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst (zie bijlage II voor de vragenlijst voor de zelfstandig wonende Wmo-cliënten en bijlage III voor de vragenlijst voor de cliënten beschermd wonen). De cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen.

Vragenlijst
De gemeente Zwolle heeft ervoor gekozen om weer de 10 vragen, die voorheen verplicht waren, op te nemen in de vragenlijst. Zo kunnen ontwikkelingen en trends over een aantal jaren in beeld worden gebracht. Daarnaast heeft de gemeente Zwolle vragen gesteld over:

- het soort ondersteuning dat de cliënt heeft ontvangen;
- ondersteuning van naasten (bijvoorbeeld van familie of de partner);
- gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- het keukentafelgesprek;
- tevredenheid met het leven;
- klachtafhandeling;
- de gevolgen van de coronamaatregelen op de hulp en ondersteuning.

De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen, maar vaak was er de mogelijkheid om een toelichting te geven op het antwoord.

Analyse
De vragenlijsten die online zijn ingevuld, zijn alleen meegenomen in de analyse indien ze compleet waren ingevuld. De vragenlijsten die schriftelijk zijn ingevuld, zijn meegenomen indien circa 80 procent van de vragenlijst was ingevuld. Verder geldt dat de antwoordcategorieën ‘weet niet’, ‘geen antwoord’ en ‘niet van toepassing’ vaak buiten de analyse zijn gehouden. Hierdoor wisselt de respons (aangegeven met n) per vraag. Indien de percentages niet optellen tot 100%, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Ontwikkelingen en trends
Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren.

1.3 Respons en representativiteit

In totaal hebben 977 zelfstandig wonende Wmo-cliënten de vragenlijst (nagenoeg) compleet ingevuld en 17 cliënten beschermd wonen. De respons onder de Wmo-cliënten komt uit op 38% (zie tabel 1). Dat is een hogere respons dan vorig jaar (29%) en 2020 (33%). De respons onder de inwoners die beschermd wonen komt uit op 12%. Dat is een lagere respons dan vorig jaar (18%), toen nog een steekproef uit alle gemeenten werd aangeschreven waarvan Zwolle centrumgemeente is voor beschermd wonen.

[4] Uitgesloten zijn mensen die dit jaar voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp zijn uitgenodigd, vorig jaar zijn uitgenodigd voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo en/of bij wie een voorziening na 1 maart 2022 is gestart.

Tabel 1 Respons op de vragenlijsten

	Benaderd	Vragenlijst compleet ingevuld	Respons-percentage
Zelfstandig wonende cliënten met een maatwerkvoorziening	2.582	977	38%
Cliënten beschermd wonen	143	17	12%

De 977 Wmo-cliënten hebben we wat betreft leeftijd en geslacht vergeleken met de steekproef van 2.500 Wmo-cliënten (zie tabel 2). Hieruit blijkt dat de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld iets ouder zijn.
In tabel 2 staat ook de leeftijdsverdeling en het geslacht van de 17 cliënten beschermd wonen die de vragenlijst hebben ingevuld en die van de totale groep van 143 cliënten beschermd wonen uit Zwolle. Gezien het kleine aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld, gaan we niet in op de verschillen en overeenkomsten met de totale groep cliënten. Ook kunnen we geen uitspraken doen over de mate waarin deze 17 cliënten representatief zijn voor de totale groep.

Tabel 2 Vergelijking steekproef en respondenten

	Steekproef Wmo-cliënten (N=2.582)	Respondenten Wmo-cliënten (N=977)	Cliënten beschermd wonen (N=143)	Respondenten cliënten beschermd wonen (N=17)
Leeftijd				
.. 18 – 34 jaar	17%	10%	83%	65%
.. 35 – 49 jaar	13%	11%	12%	2%
.. 50 – 64 jaar	18%	17%	5%	18%
.. 65 – 79 jaar	27%	30%	0%	0%
.. 80 jaar en ouder	25%	31%	1%	0%
Geslacht				
.. man	38%	35%	62%	35%
.. vrouw	62%	65%	38%	53%
.. anders	0%	0%	0%	12%

1.4 Leeswijzer

Zoals beschreven onderscheiden we in dit onderzoek twee groepen, namelijk (zelfstandig wonende) Wmo-cliënten en cliënten beschermd wonen. De uitkomsten van het onderzoek onder deze groepen worden in dit rapport afzonderlijk van elkaar beschreven. In hoofdstuk 2 tot en met 6 gaan we in op de ervaringen van de Wmo-

cliënten. In hoofdstuk 7 bespreken we de uitkomsten van het onderzoek onder de cliënten beschermd wonen.

2 Toegang Wmo-voorziening

In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen van de zelfstandig wonende Wmo-cliënten met het eerste contact over de hulpvraag met het Sociaal Wijkteam (SWT), de onafhankelijke cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek.

2.1 Eerste contact met SWT

Inwoners kunnen een Wmo-voorziening aanvragen bij het Sociaal Wijkteam (SWT). Net als voorgaande jaren is met vier stellingen in beeld gebracht hoe cliënten het eerste contact hebben ervaren.

Vergeleken met 2021 zien we geen (grote) veranderingen. Net als vorig jaar vindt de overgrote meerderheid van de cliënten (90%) dat hij/zij serieus wordt genomen door de medewerker. 82 procent vindt dat hij/zij snel is geholpen en dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. 78 procent van de cliënten wist waar ze moesten zijn voor hulp (zie figuur 1).

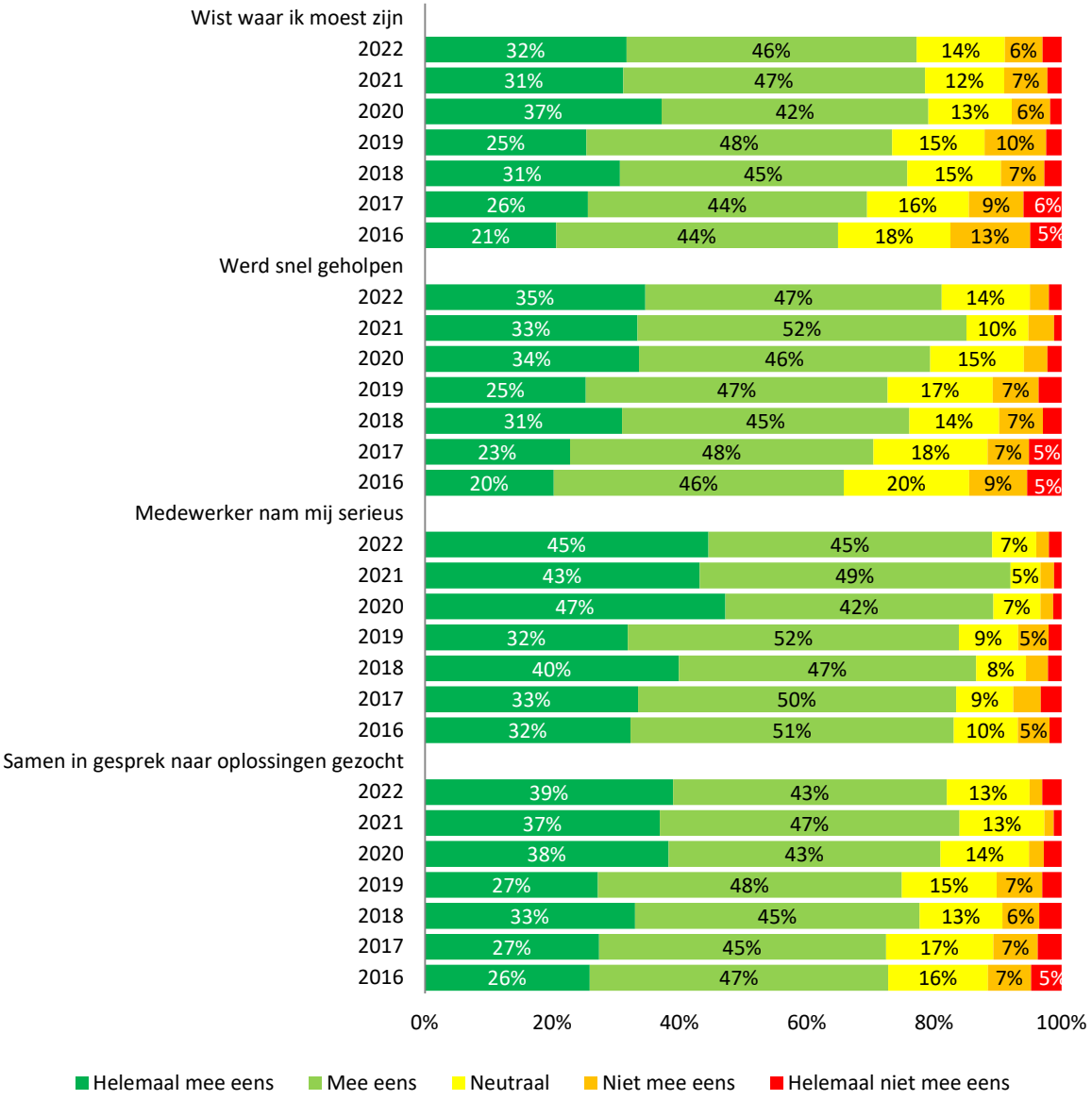
Bij het invullen van de vragenlijst konden cliënten een toelichting geven over hoe zij het contact met het SWT hebben ervaren. Ongeveer een derde heeft hierover iets opgeschreven. Meestal was de opmerking positief van aard. Bijvoorbeeld:

- *“Aardig en behulpzaam, denkt goed mee”*
- *“Begripvol, tijd genomen, overdracht voor screening gesprek binnen 2 weken”*
- *“Ben gehoord en de juist zorg en pgb gekregen er was ruimte voor mij”*
- *“Ik ben heel dankbaar en respectvol voor de medewerker die heel vriendelijk en begripvol was ik waardeer het heel erg”*
- *“Netjes te woord gestaan door medewerker. Ook snel geholpen kortom zeer tevreden!”*

De toelichtingen van cliënten die ontevreden zijn, hadden vaak betrekking op een wachttijd voor huishoudelijke hulp. Zoals:

- *“Ik kwam op vrijdag thuis het heeft 10 dagen geduurd voordat ik HH hulp kreeg voor iemand die niets kon doen vond ik het redelijk laat”.*
- *“Ik werd snel geholpen vanwege uitval van mijn partner had ik per direct huishoudelijke hulp nodig na mijn mail werd ik nog dezelfde ochtend teruggebeld dus daar werd ik snel geholpen. Helaas moest ik drie maanden wachten voor dat ik hh kreeg ondanks dat ik op de urgente lijst stond dus echt snel geholpen werd ik niet”.*
- *“Was een tijd waarbij er meer dan 200 mensen op de wachtlijst stonden, uw medewerker kon geen andere oplossing vinden en dat begreep ik”.*

Figuur 1 Oordeel over eerste contact met SWT (Nmin 2022=594[5])

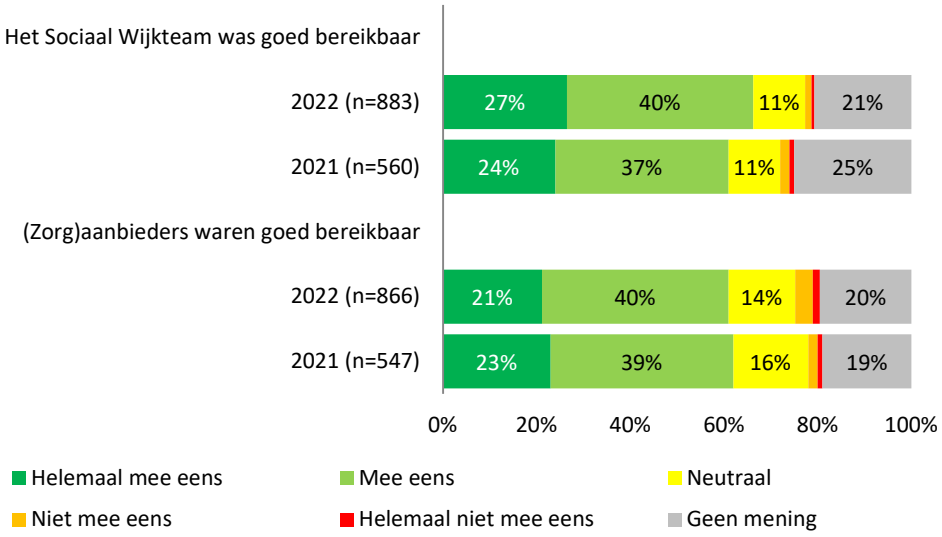


[5] Nmin is de laagste respons op een van de stellingen. Op de andere stellingen is er eenzelfde of een hogere respons.

2.2 Bereikbaarheid SWT en zorgaanbieder

Net als vorig jaar is dit jaar gevraagd in hoeverre cliënten vinden dat het sociaal wijkteam en de zorgaanbieder(s) goed bereikbaar waren. Twee derde van de cliënten (66%) vindt dat het sociaal wijkteam goed bereikbaar was. Dit is een groter aandeel dan vorig jaar (61%) (zie figuur 2). 61 procent vindt dat de zorgaanbieder goed bereikbaar was, wat vergelijkbaar is met vorig jaar (62%).

Figuur 2 Oordeel over bereikbaarheid van SWT en zorgaanbieder



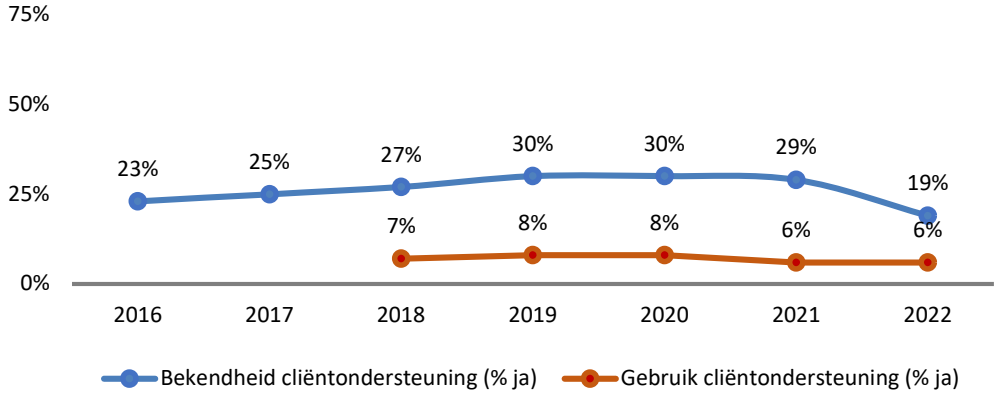
2.3 Cliëntondersteuning

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij de zoektocht naar de juiste vorm van ondersteuning. Ook kan de onafhankelijke cliëntondersteuner aansluiten bij het keukentafelgesprek. We zien dat in de afgelopen jaren het aandeel cliënten dat bekend is met deze mogelijkheid rond de 30 procent lag. Dit jaar is het aandeel cliënten dat de mogelijkheid van cliëntondersteuning kent kleiner, namelijk 19 procent (zie figuur 3). De reden van deze afname in de bekendheid van cliëntondersteuning, is niet duidelijk.

Sinds 2018 wordt ook gevraagd of men gebruik maakt van onafhankelijke cliëntondersteuning van Zorgbelang Overijssel. Net als in voorgaande jaren, maakt een beperkt aandeel cliënten gebruik van een cliëntondersteuner (6%) (zie figuur 3).

Van de cliënten die geen gebruik hebben gemaakt van een cliëntondersteuner geeft bijna de helft (48%) aan dat ze hier geen behoefte aan hadden. 43 procent zegt dat ze niet wisten dat ze hier gebruik van konden maken. De overige 9 procent heeft een andere reden voor het niet gebruikmaken van een cliëntondersteuner.

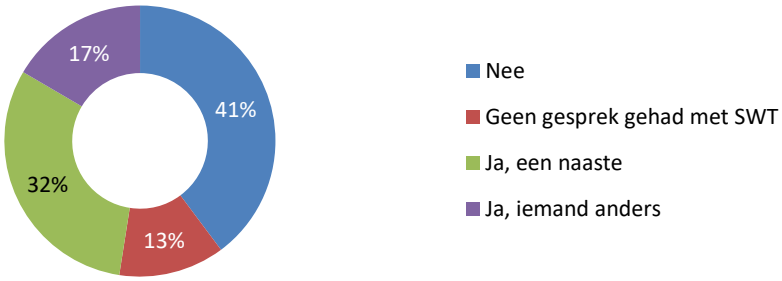
Figuur 3 Bekendheid en gebruik cliëntondersteuner (Nmin 2022=897)



De 46 cliënten die in de vragenlijst aangeven gebruik te hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning, zijn hier erg tevreden over. Net als in 2021 en 2020 vindt 94 procent de ondersteuning goed of zeer goed. Slechts drie cliënten vinden de ondersteuning matig.

Net als vorig jaar, had de helft van de cliënten (49%) iemand bij zich tijdens het keukentafelgesprek (zie figuur 4). Meestal was dit een naaste (32%). Bij degenen die iemand anders bij zich hadden (17%), was dit meestal een begeleider of hulpverlener.

Figuur 4 Gezamenlijk voeren van keukentafelgesprek (N=902)



Cliënten konden een toelichting geven op hoe zij het vonden om iemand bij zich te hebben tijdens het keukentafelgesprek. Meestal merken cliënten op dat ze het prettig vonden dat er iemand bij was.

- *"Het is fijner om er een familielid bij te hebben want twee horen meer dan een"*
- *"Het was prettig, omdat ik het heel moeilijk vond om om hulp te vragen, en niet altijd de juiste woorden kon vinden"*
- *"Je kan elkaar aanvullen en een partner bekijkt de zaak gedeeltelijk van een andere kant of belicht die kant"*
- *"Is voor mij vertrouwd. Regievoerder kent mijn geschiedenis"*
- *"Mijn Nederlands is niet zo best dus vond ik het prettig dat mijn zusje erbij zat"*

3 Ontvangen ondersteuning

In dit hoofdstuk beschrijven we welke typen ondersteuning de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, ontvangen. Behalve dat aan de cliënten is gevraagd welke ondersteuning vanuit de Wmo zij ontvangen, is ook gevraagd naar hulp van naasten (mantelzorg).

3.1 Soorten Wmo-ondersteuning

De meest voorkomende vormen van ondersteuning die de cliënten binnen dit onderzoek ontvangen, zijn thuisondersteuning (84%), collectief vervoer (37%) en hulpmiddelen (30%). Daarna volgen woningaanpassingen (16%) (zie tabel 3).

In tabel 3 is ook weergegeven via welke verzilveringsvorm men de ondersteuning ontvangt: als Zorg in Natura (ZIN) of met een persoonsgebonden budget (pgb). Net als vorig jaar zien we dat bij thuisondersteuning een relatief groot aandeel cliënten (10%) een pgb gebruikt. De overige vormen van ondersteuning ontvangen cliënten bijna altijd in natura.

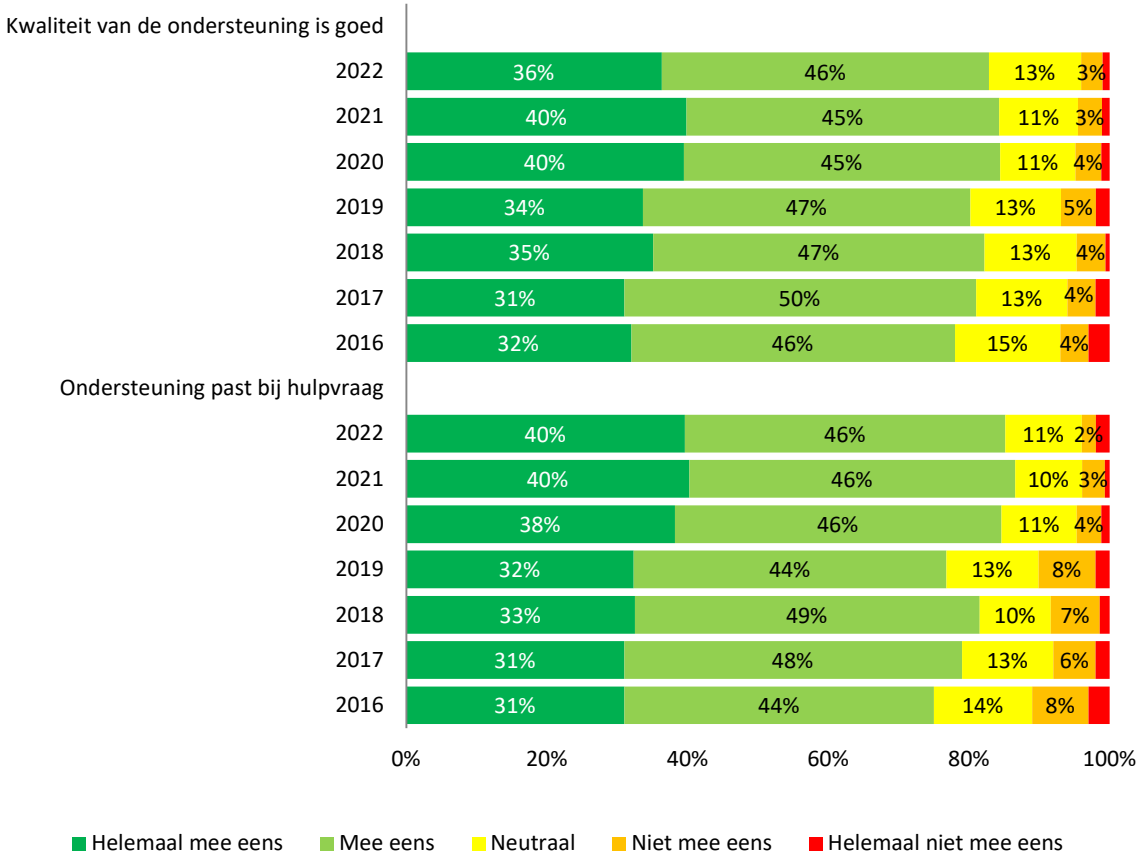
Tabel 3 Ontvangen ondersteuning (N=977)

Type ondersteuning	Ja	*zonder pgb*	*met pgb*	Nee	Geen antwoord
Thuisondersteuning	84%	*73%*	*10%*	11%	6%
Hulpmiddelen	30%	*27%*	*3%*	44%	26%
Woningaanpassing	16%	*15%*	*1%*	52%	32%
Collectief vervoer	37%	*32%*	*5%*	41%	22%
Anders	5%	*5%*	*0%*	21%	74%

3.2 Tevredenheid met Wmo-ondersteuning

Het merendeel van de cliënten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (82%) en past bij hun hulpvraag (86%) (zie figuur 5).
De aandelen cliënten die tevreden zijn met de kwaliteit van de ondersteuning en vinden dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, zijn vergelijkbaar met de afgelopen twee jaar.

Figuur 5 Tevredenheid met Wmo-ondersteuning (Nmin 2022=901)



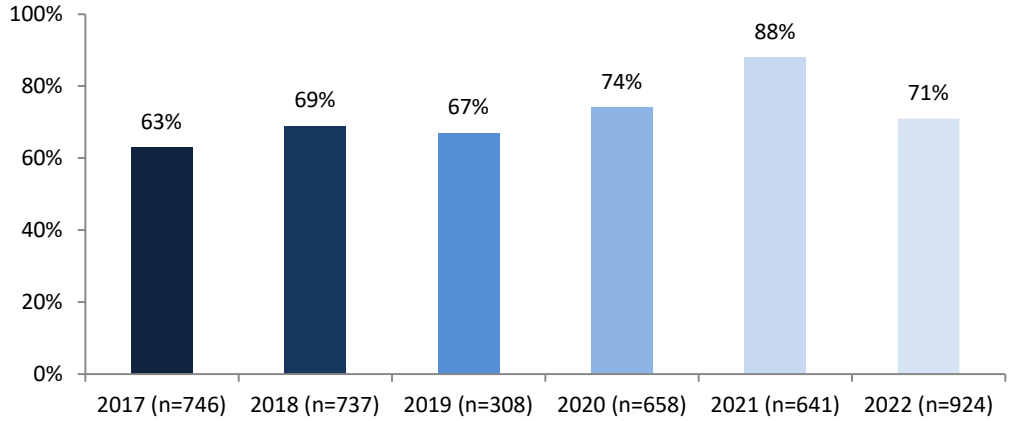
Cliënten konden hun antwoord toelichten. Degenen die ontevreden zijn, geven vaak als toelichting dat ze vinden dat ze te weinig ondersteuning (meestal huishoudelijke hulp) krijgen of dat de hulp hen niet beviel. Degenen die tevreden zijn, vermelden vaak waarom ze tevreden zijn. Bijvoorbeeld:

- *"Ik heb een hele fijn begeleidster gekregen die me bij alles helpt waar ik haar nodig heb. Hebben een fijne band opgebouwd en zonder haar was ik het afgelopen jaar niet door gekomen zoals nu."*
- *"Ik vind de kwaliteit die de hulp in de huishouding levert goed."*
- *"Rolstoel met aandrijving werkt goed! In begin niet, dit is snel verholpen."*

3.3 Mantelzorg

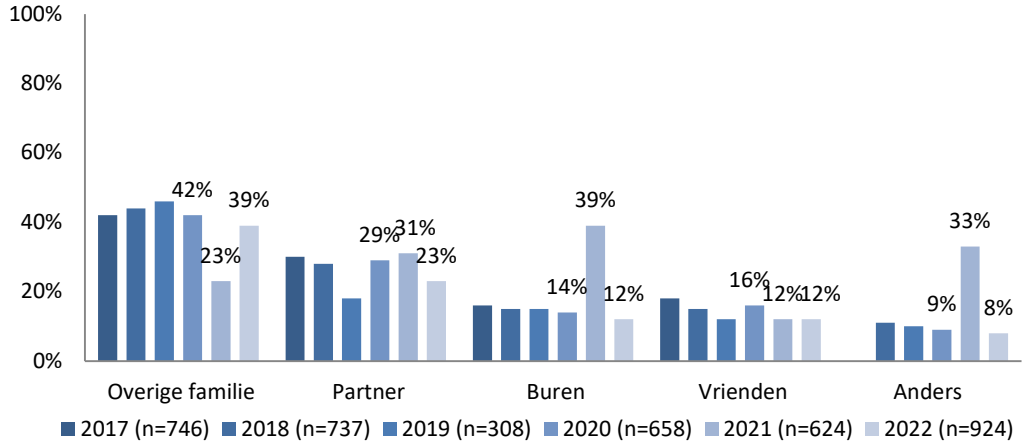
Wmo-cliënten kunnen naast de ondersteuning vanuit de gemeente, ook worden geholpen door naasten (mantelzorg). In figuur 6 is te zien dat 71 procent van de cliënten mantelzorg ontvangt. Dit aandeel is, na een piek in 2021, op hetzelfde niveau als de jaren daarvoor.

Figuur 6 Aandeel Wmo-cliënten dat mantelzorg ontvangt



In figuur 7 is weergegeven van wie de Wmo-cliënten mantelzorg ontvangen. De meeste cliënten worden door familieleden (meestal zijn dit de kinderen) geholpen (39%), gevolgd door de partner (23%).
De personen van wie cliënten hulp ontvangen, zijn redelijk vergelijkbaar met de jaren 2017-2020. Vorig jaar kregen cliënten naar eigen zeggen veel minder vaak hulp van familie en juist vaker van buren. Mogelijk was dit een gevolg van de coronamaatregelen.

Figuur 7 Van wie ontvangt Wmo-cliënt mantelzorg*



*De percentages tellen niet op tot 100 omdat men meer dan één categorie kon aankruisen en daarnaast kon kiezen voor de optie ‘geen’.

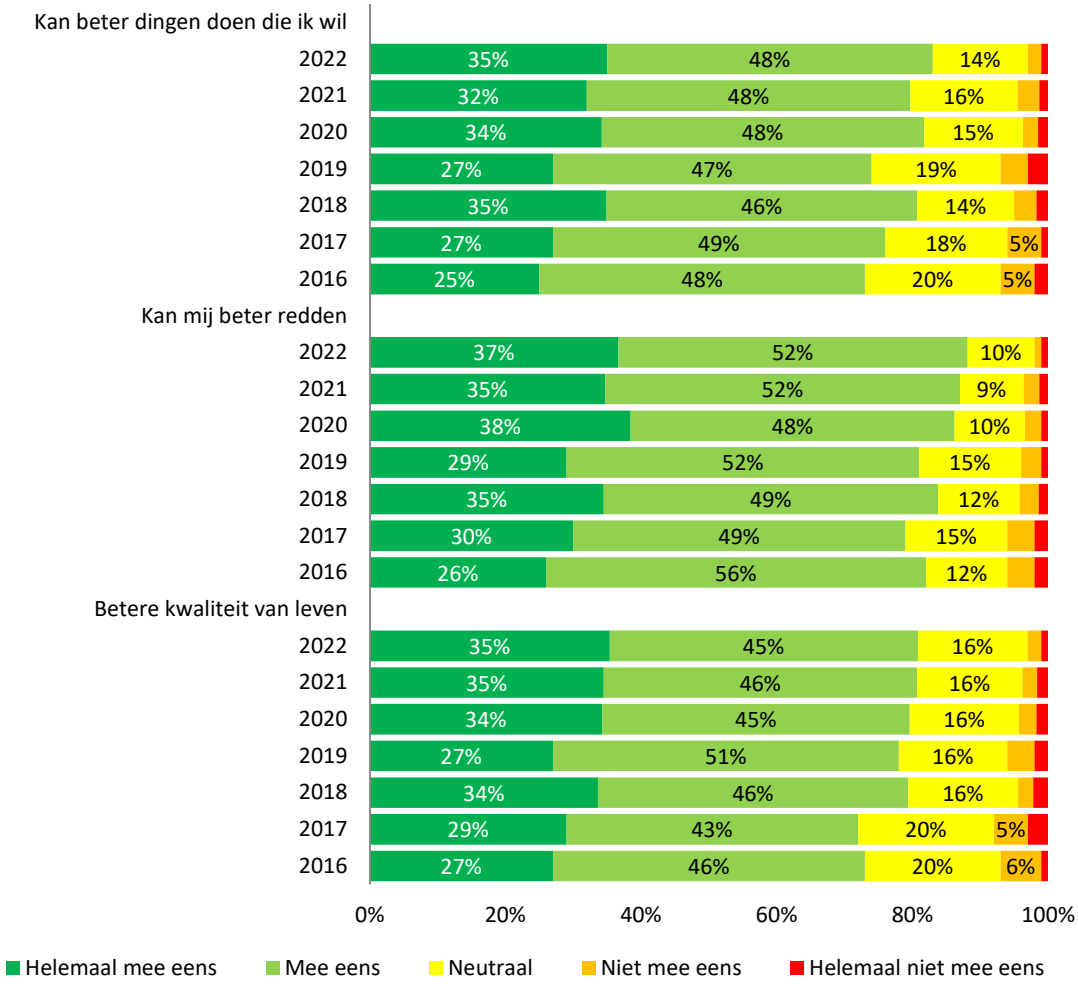
4 Effecten van de ondersteuning

In dit hoofdstuk gaan we in op de mate waarin cliënten effecten ervaren van de ondersteuning en tevreden zijn met hun leven.

4.1 Ervaren effecten van Wmo-ondersteuning

We zien dat het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, vergelijkbaar is met de afgelopen twee jaar (zie figuur 8). 83 procent vindt dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, 89 procent vindt dat zij zich beter kunnen redden en 80 procent ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning. Het aandeel cliënten dat op deze aspecten niet tot nauwelijks effect merkt, is klein (2 a 3%).

Figuur 8 Ervaren effecten van de ondersteuning (Nmin 2022=876)

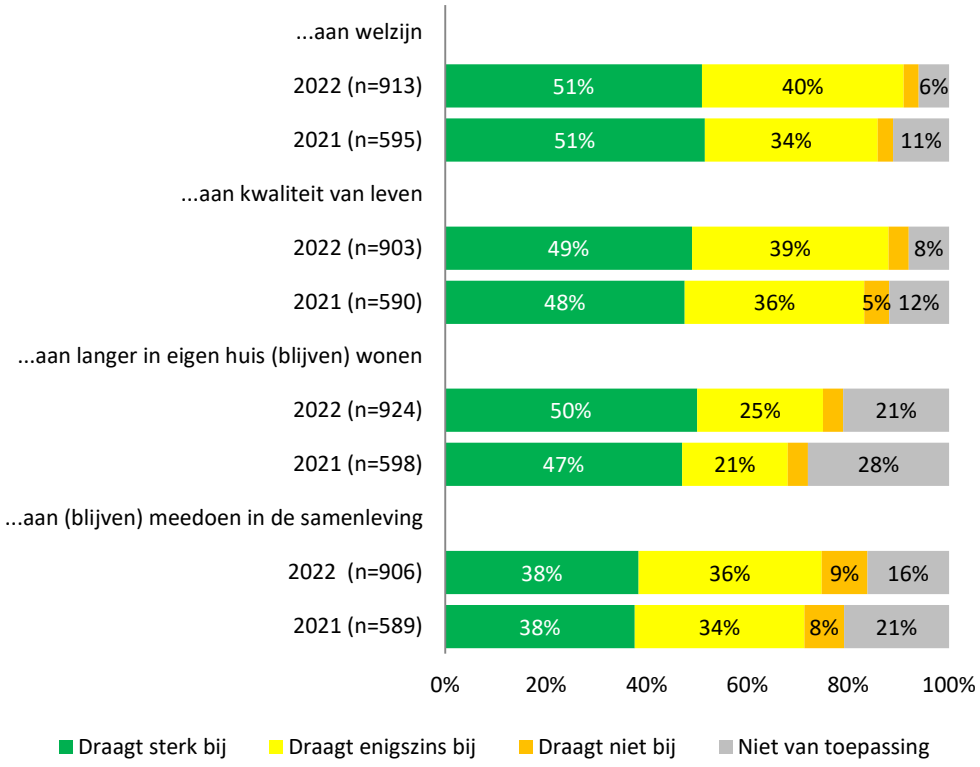


Net als vorig jaar is gevraagd in hoeverre de ondersteuning *bijdraagt* aan het welzijn, de kwaliteit van leven, het langer in het eigen huis wonen en het meedoen in de samenleving. Cliënten geven aan dat de ondersteuning vooral bijdraagt aan het welzijn (91%) en de kwaliteit van leven (88%).

Ook draagt de ondersteuning bij het merendeel van de cliënten bij aan het blijven wonen in het eigen huis (75%) en het meedoen in de samenleving (74%) (zie figuur 9).
Het aandeel cliënten dat zegt dat de ondersteuning niet heeft bijgedragen, is klein en varieert van 3 tot 9 procent.

Vergeleken met 2021 ervaart een groter aandeel cliënten dat de ondersteuning bijdraagt, met name aan hun welzijn en aan het langer thuis kunnen blijven wonen.

Figuur 9 Bijdrage van de ondersteuning



Cliënten konden toelichten wat de ondersteuning voor hen betekent. Uit de antwoorden blijkt dat de ondersteuning op verschillende gebieden effect heeft. Vrijheid, rust, energie overhouden voor andere dingen, overzicht en zelfredzamer zijn veelgebruikte termen. Enkele voorbeelden van reacties van cliënten zijn:

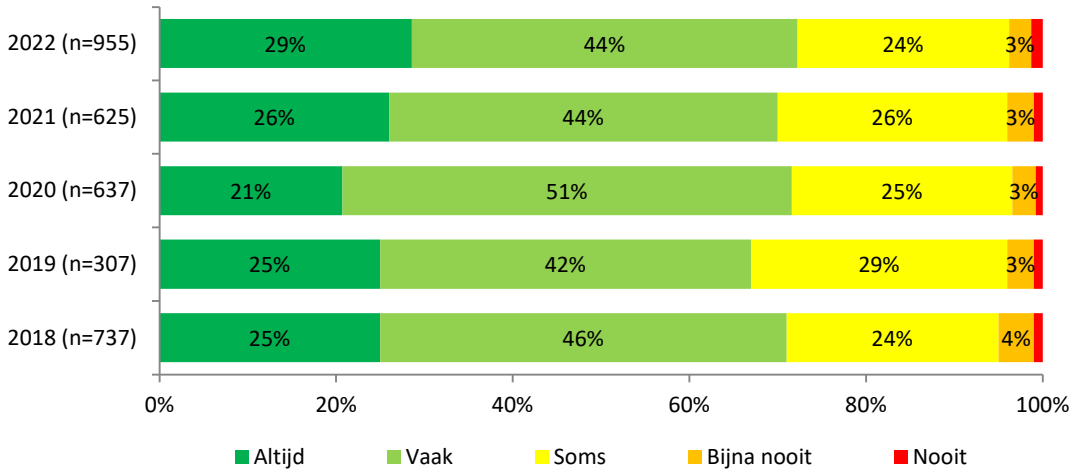
- *"Alles is voor ons zelf leuker/lichter/makkelijker geworden. Meer tijd voor leuke dingen voor ons zelf."*
- *"Als ik deze niet zou hebben zouden mijn longproblemen en psychische problemen meer zijn dan nu het geval is. Hierdoor kan ik meer doen dan vroeger".*
- *"Zonder zou ik de trap niet op kunnen en de deur niet uit."*
- *"Ik ben blij met mijn scootmobiel mijn leven is daardoor zeer vooruit gegaan"*
- *"Ben echt blij met hh hulp zodat we samen het huis netjes houden en ook ff gezellig koffie drinken! ook helemaal happy dat ik toch weg kan dmv wmo vervoer!"*
- *"Ik ben mobieler geworden kan weer een terrasje pikken, naar de markt!"*
- *"Dankzij de ondersteuning houd ik beetje energie over om te tekenen en te schilderen wat heel fijn is."*

- *"Mijn kwaliteit van leven is zeker heel veel beter geworden met alle WMO voorzieningen. Zonder mijn scootmobiel zou ik de deur niet alleen uit kunnen nu kan ik mijn eigen boodschappen doen en heerlijk met mijn vriendinnen op pad!"*
- *"De scootmobiel geeft mij een heel groot gedeelte van mijn zelfstandigheid terug. Ik ben niet meer afhankelijk van anderen en kan er zelf op uit. Het er op uit kunnen in de natuur doet mij ook enorm goed."*

4.2 Tevredenheid met het leven

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd in hoeverre men tevreden is met het leven. 73 procent van de cliënten is altijd of vaak tevreden (zie figuur 10). Dat is ongeveer net zoveel als in de jaren hiervoor.
Net als voorgaande jaren is een klein aandeel (4%) bijna nooit of nooit tevreden met hun leven.

Figuur 10 Tevredenheid van cliënten met hun leven



5 Gevolgen van de coronamaatregelen

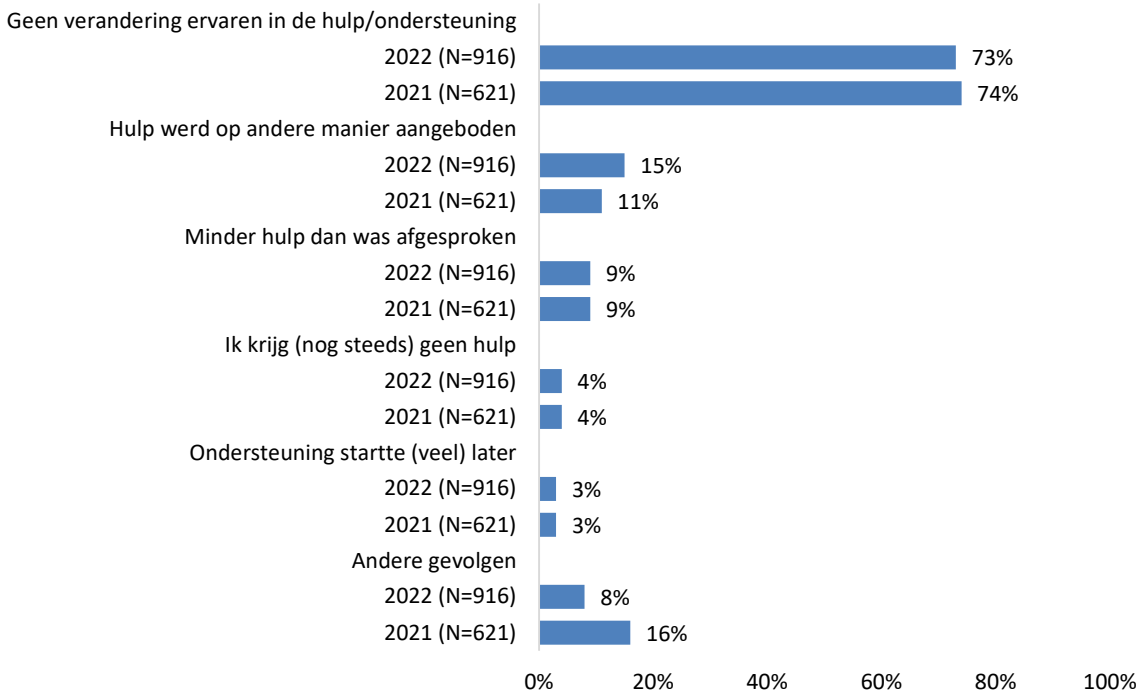
Net als in 2021 zijn vragen gesteld over de invloed van de coronamaatregelen op de ondersteuning. Er is gevraagd welke veranderingen cliënten merken, hoe ze deze veranderingen ervaren en welke veranderingen ze zouden willen behouden.

5.1 Veranderingen in de hulp

Net als in 2021 heeft bijna driekwart van de cliënten (73%) *geen* verandering ervaren in de hulp als gevolg van de coronamaatregelen. Bij 15 procent werd de hulp op een andere manier aangeboden (bijvoorbeeld telefonisch) en bij 9 procent werd minder hulp geboden dan afgesproken. Een klein aandeel van de cliënten geeft aan dat de hulp (nog) niet is gestart (4%) of dat de hulp (veel) later is gestart (3%) (zie figuur 11).

De cliënten die aangeven dat de coronamaatregelen andere gevolgen hebben (gehad) voor de hulp, noemen hier vaak dat de hulp soms uitviel wegens besmettingen of personeelstekorten of dat er meer personeelswisselingen waren. Ook noemen sommige cliënten dat ze minder of geen gebruik hebben gemaakt van ondersteuning (bijvoorbeeld in geval van een taxi).

Figuur 11 Gevolgen van de coronamaatregelen op hulp

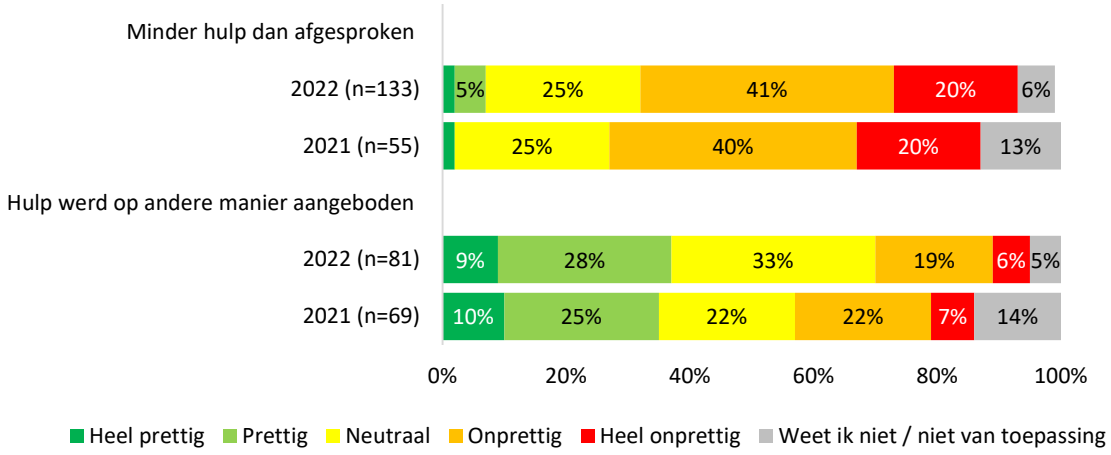


De cliënten die aangaven dat de coronamaatregelen gevolgen hebben gehad voor de hulp, is gevraagd in hoeverre zij dit prettig vonden. Alleen de meningen van de cliënten over de meest voorkomende gevolgen (minder hulp dan afgesproken en hulp op een andere manier aangeboden), worden weergegeven in figuur 12.

Dat er minder hulp is geboden dan afgesproken, vond 61 procent (heel) onprettig. Slechts 7 procent heeft dit als prettig ervaren.

Dat de hulp op een andere manier werd aangeboden, vond ruim een derde van de cliënten (37%) (heel) prettig en 25 procent vond dit (heel) onprettig. Deze percentages zijn vergelijkbaar met die in 2021.

Figuur 12 Mening over de verandering als gevolg van de coronamaatregelen

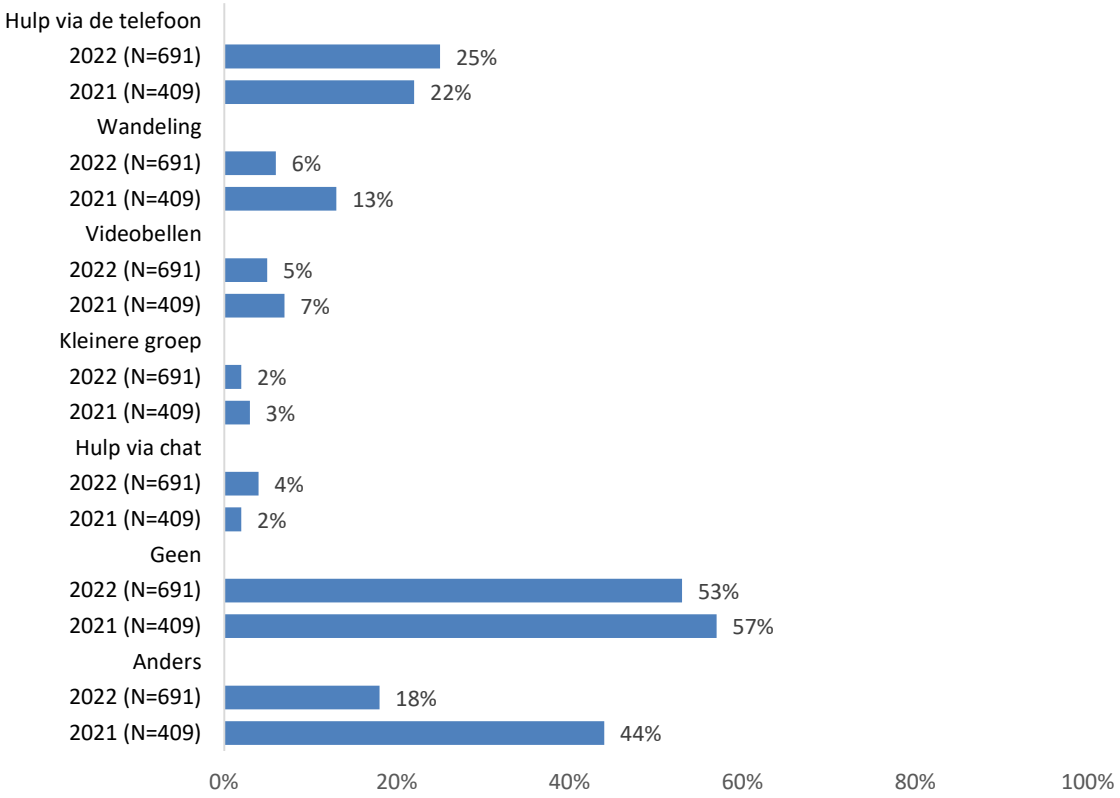


5.2 Veranderingen behouden

Aan de cliënten is ook gevraagd welke verandering(en) in de ondersteuning zij in de toekomst zouden willen behouden. Ruim de helft (53%) vindt dat geen van de veranderingen als gevolg van de coronamaatregelen behouden moet worden een kwart (25%) geeft aan dat zij hulp via de telefoon zouden willen behouden. Deze uitkomsten zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar.

Het wandelen wordt door 6 procent van de cliënten aangekruist als een verandering die behouden moet worden. Videobellen, hulp in een kleinere groep en hulp via chatten zijn minder populair bij de cliënten (zie figuur 13).

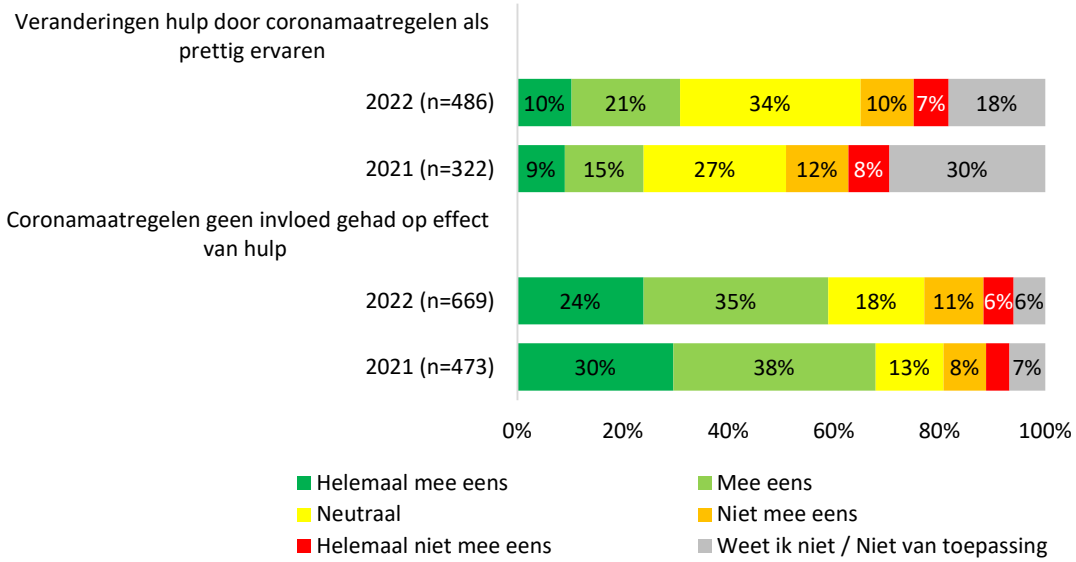
Figuur 13 Aandeel cliënten dat verandering wil behouden voor toekomst



Tot slot zijn nog twee algemene vragen gesteld over de invloed van de coronamaatregelen. Allereerst is gevraagd in hoeverre men de veranderingen in de hulp als prettig ervaart. Een derde (34%) koos de optie neutraal. Van de overige cliënten vindt 31 procent de veranderingen (heel) prettig. Dit is een groter aandeel dan vorig jaar (24%) (zie figuur 14).

Ten tweede is gevraagd of de coronamaatregelen van invloed zijn geweest op het effect van de hulp. Het merendeel van de cliënten (59%) vindt dat de coronamaatregelen geen effect hebben gehad op de hulp. Vorig jaar vonden meer cliënten dat de coronamaatregelen effect hadden op de hulp (zie figuur 14).

Figuur 14 Invloed van de coronamaatregelen



6 Klachtafhandeling

In dit hoofdstuk gaan we in op hoe in hoeverre cliënten op de hoogte zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen en indien ze dit hebben gedaan, hoe ze de afhandeling hebben ervaren.

6.1 Klacht indienen

De cliënten zijn gevraagd of ze weten hoe ze een klacht kunnen indienen over de ondersteuning. Ruim een derde (35%) zegt dit te weten (figuur 15).

Figuur 15 Bekend met mogelijkheid van klacht indienen (n=942)



Cliënten zijn ook gevraagd of ze ook een klacht hebben ingediend of daar plannen voor hebben. Ongeveer één op de tien heeft een klacht ingediend (11%) en één op de tien wil dit nog doen (10%) (zie tabel 4).

Tabel 4 Klacht indienen (n=924)

Hebt u een klacht willen indienen over de ondersteuning?	
Ja, en dat heb ik ook gedaan	11%
Ja, dat wilde ik wel, maar heb ik niet gedaan	7%
Ja, dat wilde ik en dat wil ik nog steeds	3%
Nee, dat wil ik niet	80%

6.2 Tevredenheid over klachtafhandeling

De 98 cliënten die een klacht hebben ingediend, zijn gevraagd in hoeverre ze tevreden zijn met de afhandeling van de klacht. 20 procent is hier heel tevreden over en 29 procent is grotendeels tevreden. 42 procent is daarentegen niet tevreden over de afhandeling van de klacht. Voor de overige 9 procent was deze vraag niet van toepassing, onder andere omdat de klacht nog in behandeling was.

7 Ervaringen van cliënten beschermd wonen

Net als vorig jaar is dit jaar ook een vragenlijst gestuurd naar een steekproef van de cliënten beschermd wonen die in Zwolle wonen. Omdat slechts 17 van hen de vragenlijst nagenoeg helemaal hebben ingevuld, beschrijven we de uitkomsten kort en bondig zonder uitgebreid in te gaan op de aantallen en deze in figuren weer te geven. We kunnen er ook niet van uitgaan de ervaringen van deze 17 cliënten representatief zijn voor de totale groep cliënten beschermd wonen uit Zwolle.

7.1 Ervaringen met Centrale Toegang

Cliënten beschermd wonen hebben contact gehad met de Centrale Toegang bij GGD IJsselland. Echter niet elke cliënt beschermd wonen weet dit nog of cliënten begrijpen niet wat met de term Centrale Toegang wordt bedoeld. Dit blijkt bij de vraag of de Centrale Toegang goed bereikbaar is: de helft van de cliënten zegt dit niet te weten of heeft er geen mening over. Ook de vragen over de ervaringen met de Centrale Toegang zijn door een minderheid van de cliënten beantwoord.

7.2 Ervaringen met beschermd wonen

Bereikbaarheid zorgaanbieder

Twaalf cliënten hebben antwoord gegeven op de vraag hoe zij de bereikbaarheid van de zorgaanbieder(s) vinden. Negen van hen zijn hier (heel) tevreden over.

Effecten van beschermd wonen

Aan de cliënten beschermd wonen is een aantal stellingen voorgelegd over welke effecten zij merken van de hulp die zij ontvangen. Het merendeel van de 17 cliënten merkt dat het beschermd wonen in sterke mate of enigszins bijdraagt aan zijn of haar welzijn. Ook zien we dat het merendeel vindt dat ze zich beter kunnen redden en dat ze een betere kwaliteit van leven hebben door beschermd te wonen (zie tabel 5).

Tabel 5 Effecten van het beschermd wonen

Effect	Percentage
Door beschermd wonen kan ik beter de dingen doen die ik wil (n=16)	57%
Door beschermd wonen kan ik mij beter redden (n=16)	75%
Door beschermd wonen heb ik een betere kwaliteit van leven (n=15)	60%
Het beschermd wonen draagt (sterk) bij aan welzijn (n=17)	88%
Het beschermd wonen draagt (sterk) bij aan de kwaliteit van leven (n=17)	76%
Het beschermd wonen draagt (sterk) bij aan het (blijven) meedoen in de samenleving (n=17)	65%

Tevredenheid met leven

Op de vraag of ze tevreden zijn met hun leven, antwoorden 10 cliënten ‘soms’, 5 ‘vaak’ of ‘meestal’ en de overige 2 cliënten ‘zelden’ of ‘nooit’.

7.3 Impact van coronamaatregelen

De 17 cliënten hebben meestal geen verandering gemerkt in de hulpverlening door de coronamaatregelen. De enige verandering die is gemerkt (door 10 cliënten) is dat de ondersteuning op een andere manier werd aangeboden, bijvoorbeeld via videobellen of door te wandelen. Twee cliënten vonden deze verandering (heel) prettig en twee cliënten vonden deze verandering juist (heel) onprettig.

Er is de cliënten een lijstje met veranderingen voorgelegd met de vraag of ze deze zouden willen behouden in de toekomst. Zes cliënten zouden het wandelen graag willen behouden. De andere veranderingen (zoals via de telefoon, videobellen) zijn minder populair.

7.4 Klacht indienen

Zeven cliënten zeggen dat zij weten hoe ze een klacht kunnen indienen. De overige 10 cliënten weten dit niet maar weten wel waar ze hierover informatie kunnen vinden of hebben zich er gewoon nog nooit in verdiept.
Twee cliënten hebben weleens een klacht ingediend en beide cliënten zijn grotendeels of helemaal tevreden met hoe deze klacht is afgehandeld.

Datum september 2022
Ons kenmerk CEO Wmo 2022

Bijlage I Uitnodigingsbrief

Beste ,

U hebt het afgelopen jaar gebruikgemaakt van een Wmo-voorziening van de gemeente Zwolle. Bijvoorbeeld thuisondersteuning, een rolstoel, scootmobiel, een aanpassing aan uw woning of beschermd wonen. Wij willen graag weten wat inwoners van de Wmo-voorzieningen vinden. Daarom ontvangt u deze vragenlijst.

Wij stellen het erg op prijs als u de vragenlijst invult. Door het beantwoorden van de vragen deelt u uw ervaringen. Zo helpt u ons om de Wmo-voorzieningen voor u en anderen in Zwolle te verbeteren.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten. Meedoen is vrijwillig.
Uw antwoorden blijven anoniem. De gemeente Zwolle houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit betekent dat niemand te weten komt wat u hebt ingevuld. Het invullen van de vragenlijst heeft geen gevolgen voor de Wmo-voorziening die u nu hebt of in de toekomst aanvraagt.

Hoe kan ik meedoen?
U kunt op twee manieren meedoen:

1. Via internet op tablet, smartphone of computer.
- Ga naar www.zwolle.nl/onderzoek (via de adresregel, niet via Google)
- Klik op ‘Onderzoek ondersteuning Wmo’
- Log in met uw persoonlijke codes:

Enquête ID: <codeID>
Wachtwoord: <wachtwoord>

2. Of gebruik de papieren vragenlijst die wij meesturen met deze brief. Gebruik de antwoordenvelop om de vragenlijst terug te sturen. Een postzegel is niet nodig.

Let op: u kunt de vragenlijst invullen tot en met **6 juni 2022.**

Mag iemand mij helpen met het invullen van de vragenlijst?
Ja, natuurlijk mag dat. Vrienden, buren of familie kunnen u misschien helpen.

Waarom heb ik een eigen wachtwoord en code voor de vragenlijst?
Hierdoor kunnen we zien of u die vragenlijst wel of niet hebt ingevuld. Dit is voor ons handig, want:
- Zo zien we wie de vragenlijst nog niet heeft ingevuld. Deze mensen sturen we een herinnering.
- Door de unieke code kunnen mensen maar één keer meedoen aan het onderzoek.

Datum september 2022
Ons kenmerk CEO Wmo 2022

Blijven mijn antwoorden anoniem?
Ja, uw antwoorden blijven anoniem. De gemeente Zwolle houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit betekent dat niemand te weten komt wat u hebt ingevuld.

Het invullen van de vragenlijst heeft geen gevolgen voor de Wmo-voorziening die u nu hebt of in de toekomst aanvraagt.

Vragen
Hebt u vragen over deze brief? Of wilt u weten waarom wij u vragen om mee te doen? Neem dan contact op met het Sociaal wijkteam van de gemeente Zwolle via telefoonnummer (038) 498 99 80.

Hebt u vragen over het inloggen? Neem dan contact op met de afdeling Informatievoorziening via telefoonnummer (038) 498 2040. Of stuur een e-mail naar onderzoek@zwolle.nl.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Dorrit de Jong
Wethouder Zorg en Wmo

Datum september 2022
Ons kenmerk CEO Wmo 2022

Bijlage II Vragenlijst zelfstandig wonende Wmo-cliënten

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de Wmo **in het afgelopen jaar**. U kunt de lijst alleen invullen, of samen met iemand anders. Bijvoorbeeld met uw partner, mantelzorger of begeleider.

Wij stellen het zeer op prijs als u de vragenlijst invult. Door het beantwoorden van de vragen deelt u uw ervaringen. Zo helpt u ons om de Wmo-voorzieningen voor u en anderen in Zwolle te verbeteren.

Uw antwoorden blijven anoniem en hebben geen gevolgen voor uw ondersteuning.

Blok 1. Soort Wmo-voorziening

1. Welke Wmo-voorziening ontvangt u of hebt u ontvangen vanuit de gemeente?
► *Kies bij elke voorziening welk antwoord voor u geldt.*

	Nee	Ja, zonder PGB*	Ja, met PGB*
Thuisondersteuning: begeleiding thuis en/of hulp bij het huishouden	☐	☐	☐
Hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets)	☐	☐	☐
Woningaanpassing (bijvoorbeeld traplift, tillift, aangepaste drempels)	☐	☐	☐
Collectief vervoer (bijvoorbeeld Wmo-taxivervoer)	☐	☐	☐
Anders (*eventueel toelichten bij vraag 2*)		☐	☐

***** PGB: persoonsgebonden budget

2. Als u ‘Ja’ hebt ingevuld bij “Anders” in de vraag hierboven, gebruik dan onderstaand vak voor uw toelichting.

Blok 2. Contact

3. U hebt contact gehad met het Sociaal wijkteam over uw ondersteuningsvraag. De stellingen in dit blok gaan over hoe de medewerker met uw ondersteuningsvraag is omgegaan. Geef bij elke stelling aan in hoeverre u het ermee eens of oneens bent.
► *Is het contact met het Sociaal wijkteam langer dan een jaar geleden? Vul dan ‘Niet van toepassing’ in.*

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
Ik wist waar ik moest zijn met mijn ondersteuningsvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?

5. Wist u dat u gebruik kunt maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner*?

☐ Ja
☐ Nee

* Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Zoals iemand van Zorgbelang Overijssel. Een cliëntondersteuner is géén familielid of vriend.

Blok 3. Kwaliteit van de Wmo-voorziening

6. U hebt een Wmo-voorziening. Bijvoorbeeld thuisondersteuning (begeleiding thuis, hulp bij het huishouden), een woningaanpassing, rolstoel of een scootmobiel.
De stellingen in dit blok gaan over wat u van uw Wmo-voorziening vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De voorziening die ik krijg, past bij mijn ondersteuningsvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?
► *Als u meerdere Wmo-voorzieningen ontvangt en de kwaliteit ervan verschillend ervaart, kunt u dit bij uw toelichting aangeven.*

Blok 4. Wat uw Wmo-voorziening voor u betekent

8. De stellingen in dit blok gaan over de invloed van uw Wmo-voorziening op uw leven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
Door mijn Wmo-voorziening kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door mijn Wmo-voorziening kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door mijn Wmo-voorziening heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?

10. In hoeverre draagt uw Wmo-ondersteuning bij aan …

	Draagt sterk bij	Draagt enigszins bij	Draagt niet bij	Niet van toepassing
… uw welzijn	☐	☐	☐	☐
… de kwaliteit van uw leven	☐	☐	☐	☐
… het langer in eigen huis (blijven) wonen	☐	☐	☐	☐
… het (blijven) meedoen in de samenleving	☐	☐	☐	☐

Blok 5. Ondersteuning en corona

Door corona moesten de gemeente en de aanbieders van de Wmo-voorzieningen hun dienstverlening in 2020 en 2021 aanpassen. Zo zijn de dagen en tijden voor het inloopspreekuur bij de Sociaal wijkteams gewijzigd. Wel bleef het SWT op dezelfde manier bereikbaar via de

telefoon en e-mail. U kon ook contact met hen opnemen via een live-chat of een contactformulier op de website.
Ondersteuning van de aanbieders is in veel gevallen afgezegd of uitgesteld. Vaak is de manier waarop ondersteuning werd geboden aangepast, bijvoorbeeld video-bellen in plaats van 1-op-1 contact. We willen graag weten wat er bij u in de ondersteuning veranderd is.

11. Kunt u aangeven of de ondersteuning die u kreeg in het afgelopen jaar, veranderd is door de coronamaatregelen?
► *Meerdere antwoorden mogelijk*

- ☐ Ik heb geen verandering ervaren in de ondersteuning
- ☐ Ik kreeg minder ondersteuning dan was afgesproken (bijvoorbeeld korter, minder vaak of (tijdelijk) geen hulp)
- ☐ De ondersteuning werd op een andere manier aangeboden (bijvoorbeeld videobellen, wandelen)
- ☐ De ondersteuning startte (veel) later
- ☐ Ik krijg (nog steeds) geen ondersteuning
- ☐ Anders, ____

12. Als u bij de vorige vraag één van de onderstaande veranderingen hebt aangekruist, kunt u dan per verandering aangegeven in hoeverre u dit als prettig of onprettig hebt ervaren?

	Heel prettig	Prettig	Neutraal	Onprettig	Heel onprettig	Weet ik niet/ Niet van toepassing
Ik kreeg minder ondersteuning van de aanbieder dan was afgesproken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ondersteuning van de aanbieder werd op een andere manier aangeboden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13. Welke (verandering in de) ondersteuning wilt u graag behouden?

► *Meerdere antwoorden mogelijk*

☐ Ondersteuning via de telefoon
☐ Videobellen
☐ Ondersteuning via chat
☐ Wandeling
☐ Kleinere groep
☐ Geen
☐ Anders,

14. Wilt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet/ Niet van toepassing
Het Sociaal wijkteam was goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aanbieders waren goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De veranderingen in de ondersteuning door de aanbieder door de coronamaatregelen vond ik prettig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De coronamaatregelen hadden geen invloed op het effect van de ondersteuning door de aanbieder	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. Wilt u iets anders met ons delen over de ondersteuning in coronatijd?

Blok 6. Klachten

De volgende vragen gaan over het indienen van klachten.

16. Weet u hoe u een klacht kunt indienen over de ondersteuning?

- ☐ Ja, ik weet hoe ik dat kan doen
- ☐ Nee, maar ik weet wel waar ik de informatie kan vinden
- ☐ Nee, ik heb me er nooit in verdiept
- ☐ Nee, ik heb er wel naar gezocht maar de informatie nooit kunnen vinden

17. Hebt u een klacht willen indienen over de ondersteuning?

- ☐ Ja, en dat heb ik ook gedaan
- ☐ Ja, dat wilde ik wel, maar heb ik niet gedaan
- ☐ Ja, dat wilde ik en dat wil ik nog steeds
- ☐ Nee, dat wil ik niet

18. Als u een klacht hebt ingediend: bent u tevreden over de manier waarop uw klacht is afgehandeld?

- ☐ Ja, helemaal tevreden
- ☐ Ja, voor een groot deel tevreden
- ☐ Nee, niet tevreden
- ☐ Weet ik niet, mijn klacht is nog in behandeling
- ☐ Niet van toepassing

Blok 7. Overige ondersteuning

19. Zorgbelang Overijssel biedt onafhankelijke cliëntondersteuning*****. Bent u door hen ondersteund?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik heb cliëntondersteuning anders geregeld
- ☐ Nee, ik heb geen cliëntondersteuning gehad *>> ga verder naar vraag 21*

***** Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Zoals iemand van Zorgbelang Overijssel. Een cliëntondersteuner is géén familielid of vriend.

20. Als u wel gebruik hebt gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning: Wat vond u van de onafhankelijke cliëntondersteuning?

- ☐ Zeer goed *>> door naar vraag 22*
- ☐ Goed *>> door naar vraag 22*
- ☐ Matig *>> door naar vraag 22*
- ☐ Niet goed *>> door naar vraag 22*
- ☐ Helemaal niet goed *>> door naar vraag 22*

21. Als u geen gebruik hebt gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning: Waarom hebt u geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning?

☐ Ik wist niet dat ik gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning
☐ Ik had geen behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning
☐ Anders,

22. Als het goed is, hebt u een gesprek gehad met het Sociaal wijkteam over uw ondersteuningsvraag en Wmo-voorziening. Was er iemand anders bij dit gesprek aanwezig?
► *Meerdere antwoorden mogelijk*

☐ Nee, er was niemand anders bij het gesprek aanwezig
☐ Ik heb geen gesprek met het Sociaal wijkteam gehad
☐ Ja, een naaste (zoals partner, ouder/kind, vriend)
☐ Ja, iemand anders,

23. Bij ‘Ja’ op vraag 22: wilt u hieronder toelichten hoe het was om iemand erbij te hebben?

24. Mensen uit uw omgeving kunnen mantelzorg verlenen. Van wie krijgt u hulp?
► *Meerdere antwoorden mogelijk.*

☐ Niemand
☐ Partner
☐ Overige familie
☐ Buren
☐ Vrienden
☐ Anders,

26. Hebt u nog (andere) opmerkingen over uw Wmo-voorziening?

Blok 8. Over uzelf

27. Bent u over het algemeen tevreden over uw leven?

- ☐ Nooit
- ☐ Bijna nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

28. Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

29. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders

30. Wat is de samenstelling van uw huishouden?

- ☐ Alleenwonend
- ☐ Samenwonend/ gehuwd zonder thuiswonend(e) kind(eren)
- ☐ Samenwonend/ gehuwd met thuiswonend(e) kind(eren)
- ☐ Eenoudergezin
- ☐ Anders, | |

31. Wat is uw leeftijd in jaren? | | |

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!

Datum september 2022
Ons kenmerk CEO Wmo 2022

Bijlage III Vragenlijst cliënten Beschermd Wonen

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met beschermd wonen **in het afgelopen jaar**. U kunt de lijst alleen invullen, of samen met iemand anders. Bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider.

Wij stellen het zeer op prijs als u de vragenlijst invult. Door het beantwoorden van de vragen deelt u uw ervaringen. Zo helpt u ons om de Wmo-voorzieningen voor u en anderen in Zwolle te verbeteren.

Uw antwoorden blijven anoniem en hebben geen gevolgen voor uw ondersteuning.

Blok 1. Contact

1. U hebt contact gehad met de Centrale Toegang (CT) over beschermd wonen.
De stellingen in dit blok gaan over hoe de medewerker met uw ondersteuningsvraag is omgegaan. Geef bij elke stelling aan in hoeverre u het ermee eens of oneens bent.
► *Is het contact met de Centrale Toegang langer dan een jaar geleden? Vul dan 'Niet van toepassing' in.*

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
Ik wist waar ik moest zijn met mijn ondersteuningsvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?

3. Wist u dat u gebruik kunt maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner*?

☐ Ja
☐ Nee

* Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Zoals iemand van Zorgbelang Overijssel. Een cliëntondersteuner is géén familielid of vriend.

Blok 2. Kwaliteit van beschermd wonen

4. De stellingen in dit blok gaan over wat u van beschermd wonen vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
Ik vind de kwaliteit van beschermd wonen goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De vorm van beschermd wonen die ik krijg, past bij mijn ondersteuningsvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?

Blok 3. Wat beschermd wonen voor u betekent

6. De stellingen in dit blok gaan over de invloed van uw Wmo-voorziening op uw leven.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
Doordat ik beschermd woon, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Doordat ik beschermd woon, kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Doordat ik beschermd woon, heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?

Blok 4. Soort ondersteuning

8. U ontving afgelopen jaar ondersteuning in de vorm van beschermd wonen. Ontving u hiervoor een persoonsgebonden budget (pgb)?

- ☐ Nee, ik ontving geen pgb
- ☐ Ja, ik ontving pgb
- ☐ Weet ik niet

9. In hoeverre draagt beschermd wonen bij aan …

	Draagt sterk bij	Draagt enigszins bij	Draagt niet bij	Niet van toepassing
… uw welzijn	☐	☐	☐	☐
… de kwaliteit van uw leven	☐	☐	☐	☐
… het (blijven) meedoen in de samenleving	☐	☐	☐	☐

Blok 5. Ondersteuning en corona

Door corona hebben de gemeente en de zorgaanbieders hun dienstverlening in 2020 en 2021 aangepast. Zo werd ondersteuning door de aanbieder vaak afgezegd of uitgesteld. In plaats van 1-op-1 contact was het mogelijk om te video-bellen. We willen graag weten wat er bij u in de ondersteuning veranderd is.

10. Kunt u aangeven of de ondersteuning die u kreeg in het afgelopen jaar, veranderd is door de coronamaatregelen?
► *Meerdere antwoorden mogelijk*

- ☐ Ik heb geen verandering ervaren in de ondersteuning door de aanbieder van beschermd wonen
- ☐ Ik kreeg minder ondersteuning door de aanbieder van beschermd wonen dan was afgesproken (bijvoorbeeld korter, minder vaak of (tijdelijk) geen ondersteuning)
- ☐ De ondersteuning door de aanbieder van beschermd wonen werd op een andere manier aangeboden (bijvoorbeeld videobellen, wandelen)
- ☐ De ondersteuning startte (veel) later
- ☐ Anders, ____

11. Als u één van de onderstaande veranderingen hebt aangekruist, kunt u per verandering aangegeven in hoeverre u dit als prettig of onprettig hebt ervaren?

	Heel prettig	Prettig	Neutraal	Onprettig	Heel onprettig	Weet ik niet/ Niet van toepassing
Ik kreeg minder ondersteuning door de aanbieder van beschermd wonen dan was afgesproken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De ondersteuning door de aanbieder van beschermd wonen werd op een andere manier aangeboden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Welke (verandering in de) ondersteuning wilt u graag behouden?
► *Meerdere antwoorden mogelijk*

☐ Ondersteuning via de telefoon
☐ Videobellen
☐ Ondersteuning via chat
☐ Wandeling
☐ Kleinere groep
☐ Geen
☐ Anders, _____

13. Wilt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet/ Niet van toepassing
Centrale Toegang was goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aanbieders waren goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De veranderingen in de ondersteuning door de aanbieder van beschermd wonen door de corona-maatregelen vond ik prettig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De coronamaatregelen hadden geen invloed op het effect van de ondersteuning door de aanbieder van beschermd wonen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Wilt u iets anders met ons delen over de ondersteuning door de aanbieder van beschermd wonen in coronatijd?

Blok 6. Klachten

De volgende vragen gaan over het indienen van klachten.

15. Weet u hoe u een klacht kunt indienen over de ondersteuning?

- ☐ Ja, ik weet hoe ik dat kan doen
- ☐ Nee, maar ik weet wel waar ik de informatie kan vinden
- ☐ Nee, ik heb me er nooit in verdiept
- ☐ Nee, ik heb er wel naar gezocht maar de informatie nooit kunnen vinden

16. Hebt u een klacht willen indienen over de ondersteuning?

- ☐ Ja, en dat heb ik ook gedaan
- ☐ Ja, dat wilde ik wel, maar heb ik niet gedaan
- ☐ Ja, dat wilde ik en dat wil ik nog steeds
- ☐ Nee, dat wil ik niet

17. Als u een klacht hebt ingediend: bent u tevreden over de manier waarop uw klacht is afgehandeld?

- ☐ Ja, helemaal tevreden
- ☐ Ja, voor een groot deel tevreden
- ☐ Nee, niet tevreden
- ☐ Weet ik niet, mijn klacht is nog in behandeling
- ☐ Niet van toepassing

Blok 7. Overige ondersteuning

18. Zorgbelang Overijssel biedt onafhankelijke cliëntondersteuning*****. Bent u door hen ondersteund?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik heb cliëntondersteuning anders geregeld
- ☐ Nee, ik heb geen cliëntondersteuning gehad *>> ga verder naar vraag 20*

***** Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Zoals iemand van Zorgbelang Overijssel. Een cliëntondersteuner is géén familielid of vriend.

19. Als u wel gebruik hebt gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning: Wat vond u van de onafhankelijke cliëntondersteuning?

☐ Zeer goed *>> door naar vraag 21*
☐ Goed *>> door naar vraag 21*
☐ Matig *>> door naar vraag 21*
☐ Niet goed *>> door naar vraag 21*
☐ Helemaal niet goed *>> door naar vraag 21*

20. Als u geen gebruik hebt gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning: Waarom hebt u geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning?

☐ Ik wist niet dat ik gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning
☐ Ik had geen behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning
☐ Anders, ☐

21. Als het goed is, hebt u een gesprek gehad met de gemeente over welke ondersteuning u nodig hebt. Was er bij het (keukentafel)gesprek iemand anders aanwezig?
► *Meerdere antwoorden mogelijk*

☐ Nee, er was niemand anders bij het (keukentafel)gesprek aanwezig
☐ Ik heb geen (keukentafel)gesprek met de gemeente gehad
☐ Ja, een naaste (zoals partner, ouder/kind, vriend)
☐ Ja, iemand anders, ☐

22. Bij ‘Ja’ op vraag 21: wilt u hieronder toelichten hoe het was om iemand erbij te hebben?

☐

23. Mensen uit uw omgeving kunnen mantelzorg verlenen. Van wie krijgt u hulp?
► *Meerdere antwoorden mogelijk.*

☐ Niemand
☐ Partner
☐ Overige familie
☐ Buren
☐ Vrienden
☐ Anders, ☐

24. Hebt u nog (andere) opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? Deze kunt u in het vak hieronder vermelden.

☐

Blok 8. Over uzelf

25. Bent u over het algemeen tevreden over uw leven?

- ☐ Nooit
- ☐ Bijna nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

26. Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

27. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders

28. Wat is de samenstelling van uw huishouden?

- ☐ Alleenwonend
- ☐ Samenwonend/ gehuwd zonder thuiswonend(e) kind(eren)
- ☐ Samenwonend/ gehuwd met thuiswonend(e) kind(eren)
- ☐ Eenoudergezin
- ☐ Anders,

29. Wat is uw leeftijd in jaren? | | |

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!