

Rapport

CLIËNTERVARINGS- ONDERZOEK WMO

Gemeente Waalre

Juli 2016

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
020-3330670

Rapportnummer

2016/concept

Datum

Juli 2016

Opdrachtgever

Gemeente Waalre

Auteur(s)

Drs. Marion Holzmann
Aniek de Lange, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	8
2.1 Aanleiding	8
2.2 Werkwijze	8
2.3 Respons	9
2.4 Analyse	9
2.5 Leeswijzer	9
3. Ervaringen met de Wmo	11
3.1 Contact over hulpvraag	11
3.2 Reden contact gemeente	11
3.3 Keukentafelgesprek	13
4. Ervaringen met ondersteuning	16
4.1 Ontvangen ondersteuning	16
4.2 Overige ondersteuning	17
4.3 Effect(en) van de ondersteuning	18
5. Verandering huishoudelijke hulp	22
5.1 Inleiding	22
5.2 Communicatie	22
5.3 Oplossing	23
5.4 Impact op persoonlijke situatie	24
Bijlage 1. Achtergrondgegevens	27



HOOFDSTUK

Samenvatting

1. Samenvatting

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. In 2016 is hiervoor een verplichte vragenlijst opgesteld, bestaande uit tien basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. De gemeente Waalre heeft naast de tien basisvragen extra vragen over het contact met de gemeente, ervaringen met de ondersteuning, verandering huishoudelijke hulp en effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie toegevoegd. Voor dit onderzoek zijn 739 cliënten uitgenodigd. In totaal vulden 226 respondenten de vragenlijst in; een respons van 31 procent. Hieronder staan de belangrijkste resultaten van het onderzoek.

Contact met gemeente

- Een meerderheid van de cliënten is tevreden over het contact met de gemeente. Men weet de hulp meestal goed te vinden (79 procent) en men voelt zich serieus genomen door de medewerker (84 procent). Verder werd een groot deel snel geholpen (73 procent). Ongeveer een op de vijf geeft aan dat zij en de medewerker niet samen naar oplossingen hebben gezocht. Voor twee derde was dit wel het geval.
- De meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente, is vanwege het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk.
- Ongeveer een kwart (27 procent) is ermee bekend dat men gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- In totaal had 39 procent van de respondenten in het afgelopen jaar een (keukentafel)gesprek. Bij de meeste gesprekken was er ook iemand anders aanwezig. Dit was in de meeste gevallen een naaste, zoals een partner, vriend of kind.
- Meer dan de helft van de cliënten die een keukentafelgesprek hadden, zijn tevreden over de deskundigheid van de medewerker (63 procent), de manier waarop er geluisterd (62 procent) werd en het contact met de gespreksvoerder (61 procent). Voor ongeveer een vijfde geldt dit niet. Met de gekozen oplossing is de helft tevreden en twee op de vijf cliënten geven aan hierover (heel) ontevreden te zijn.

Ervaringen met ondersteuning

- Drie op de tien cliënten ontvangt een collectief vervoerspasje. Verder heeft een vijfde een scootmobiel en/of rolstoel.
- De meesten zijn positief over de ondersteuning; (ruim) driekwart vindt deze goed en passend bij de hulpvraag. Ook voldoet voor (ruim) driekwart de ondersteuning aan de wensen en behoeften.
- Twee derde van de Wmo-clients krijgt (ook) hulp op een andere manier, veelal van hun partner, familie, vrienden of burens. Volgens meer dan de helft (57 procent) kan de mantelzorger de zorg goed aan en volgens een kwart ervaart de mantelzorger problemen.

Effecten van de ondersteuning

- De ondersteuning leidt tot een verbeterde zelfredzaamheid: driekwart kan beter de dingen doen die hij of zij wil en kan zich beter redden. Verder geven zeven op de tien aan een betere kwaliteit van leven te ervaren als gevolg van de ondersteuning.
- De grootste bijdrage van de hulp of ondersteuning is het onderhouden van sociale contacten: voor 37 procent draagt de ondersteuning/hulp hier (grotendeels) aan bij.

Verandering huishoudelijke hulp

- Een kwart van de Wmo-cliënten had in 2015 te maken met de veranderingen omtrent de huishoudelijke hulp.
- Twee op de vijf respondenten zijn middels brief en huisbezoek geïnformeerd over de veranderingen. Drie op de tien is tevreden over de communicatiewijze.
- Gemiddeld gezien hebben twee op de vijf respondenten een oplossing gevonden. Deze wordt met name gezocht in het inschakelen van een particuliere schoonmaker.
- Wat betreft de impact op de persoonlijke situatie geven respondenten aan dat zij minder huishoudelijke hulp krijgen voor een hogere eigen bijdrage. Vooral degenen die nog een Wmo-voorziening ontvangen, geven (ook) een andere toelichting, namelijk een gebrek aan controle over het huishoudelijk werk, lichamelijke klachten en afhankelijkheid (en grenzen) van het sociaal netwerk.

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding



2.1 Aanleiding

Gemeenten zijn volgens de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het college is volgens dit artikel gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar (deze deadline is inmiddels uitgesteld naar 1 september 2016). In 2016 is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Thema's verplichte vragenset:

- Contact met Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD)
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

VNG en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor dit cliëntervaringsonderzoek. Daarnaast is er een (optionele) modelvragenlijst uit het overleg voortgekomen die – naast de tien basisvragen – bestaat uit verschillende thema's die gemeenten naar inzicht mogen invullen. Op deze manier kan het CEO optimaal worden ingezet naar eigen behoefte. Het betreft een anonieme vragenlijst waarmee informatie op hoofdlijnen wordt verkregen. Het CEO levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) zorg ervaren binnen hun gemeente.

De gemeente Waalre heeft voor het CEO gebruikgemaakt van de modelvragenlijst. Daarbij zijn vragen gesteld over onderstaande thema's:

- Vervolg over contact (ondersteuningsachtergrond en keukentafelgesprek)
- Ervaringen met ondersteuning
- Verandering van huishoudelijke hulp
- Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie



2.2 Werkwijze

Doelgroep van het CEO zijn alle cliënten met maatwerkvoorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dus voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt. In juni 2016 zijn alle cliënten met een maatwerkvoorziening op basis van de Wmo uit de gemeente Waalre uitgenodigd om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek door een vragenlijst in te vullen. Alle cliënten ontvingen een uitnodigingsbrief samen met een schriftelijke vragenlijst en een retourenvelop. In de brief stond een persoonlijke inlogcode waarmee de vragenlijst naar keuze ook via internet ingevuld kon worden. Na twee weken ontvingen degenen die de vragenlijst niet hadden ingevuld een herinneringsbrief.



Naast het cliëntervaringsonderzoek in het kader van de Wmo vond er een deelonderzoek plaats. Hiervoor zijn mensen benaderd die in 2015 te maken kregen met veranderingen rondom de huishoudelijke hulp. Dit deelonderzoek bestaat uit een vragenlijst van vier vragen. Hiervoor zijn twee groepen benaderd:

- Degenen die in 2015 te maken kregen met de veranderingen en op dit moment geen Wmo-voorziening ontvangen. Deze groep kreeg een vragenlijst toegestuurd met de vier vragen.
- Degenen die in 2015 te maken kregen met de veranderingen, maar nog wel een Wmo-voorziening hebben. Zij zijn in de vragenlijst van het cliëntervaringsonderzoek (door middel van een selectievraag) bevraagd over hun ervaringen met de veranderingen rondom de huishoudelijke hulp (door middel van dezelfde vier vragen).





2.3 Respons

Voor dit onderzoek zijn 739 Wmo-cliënten uitgenodigd. In totaal vulden 226 cliënten de vragenlijst in. Dit brengt de respons op 31 procent. Dit is voldoende om met 95 procent betrouwbaarheid en een foutmarge van 5 procent¹ uitspraken te doen over de Wmo-cliënten met een maatwerkvoorziening in de gemeente Waalre.

Voor het deelonderzoek over huishoudelijke hulp zijn 86 uitnodigingsbrieven gestuurd naar mensen die nu geen Wmo-voorziening meer ontvangen. Verder zijn 144 Wmo-cliënten (van de eerder genoemde 739) benaderd die voorheen ook huishoudelijke hulp ontvingen. Zij konden door mee te doen aan het cliëntervaringsonderzoek ook vragen beantwoorden over de veranderingen omtrent de huishoudelijke hulp. In totaal is de vragenlijst over huishoudelijke hulp door 94 respondenten ingevuld².



2.4 Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Dit heeft tot gevolg dat het aantal waarnemingen (boven de tabellen en grafieken aangegeven als 'n=') niet in alle gevallen hetzelfde is. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.



2.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk worden de ervaringen met de Wmo en het contact met de gemeente besproken. We gaan in op de reden(en) om contact op te nemen met de gemeente en ook het keukentafelgesprek komt aan bod. Het daarop volgende hoofdstuk behandelt de (ervaringen met de) ondersteuning vanuit de gemeente. In het laatste hoofdstuk bespreken we veranderingen die hebben plaatsgevonden rondom de huishoudelijke hulp. Ten slotte staan in de bijlage de achtergrondgegevens.

¹ De nauwkeurigheidsmarge geeft aan welke afwijking de werkelijkheid kan hebben in vergelijking met de resultaten. Voor dit onderzoek bedraagt de nauwkeurigheidsmarge ongeveer 5%. Ter illustratie: bij een uitkomst van 50%, ligt de werkelijkheid (met 95% betrouwbaarheid) maximaal tussen de 55% en 45%.

² Deze groep bestaat uit 56 Wmo-cliënten en 38 respondenten die geen Wmo-voorziening ontvangen.

HOOFDSTUK

Ervaringen met de Wmo

3. Ervaringen met de Wmo

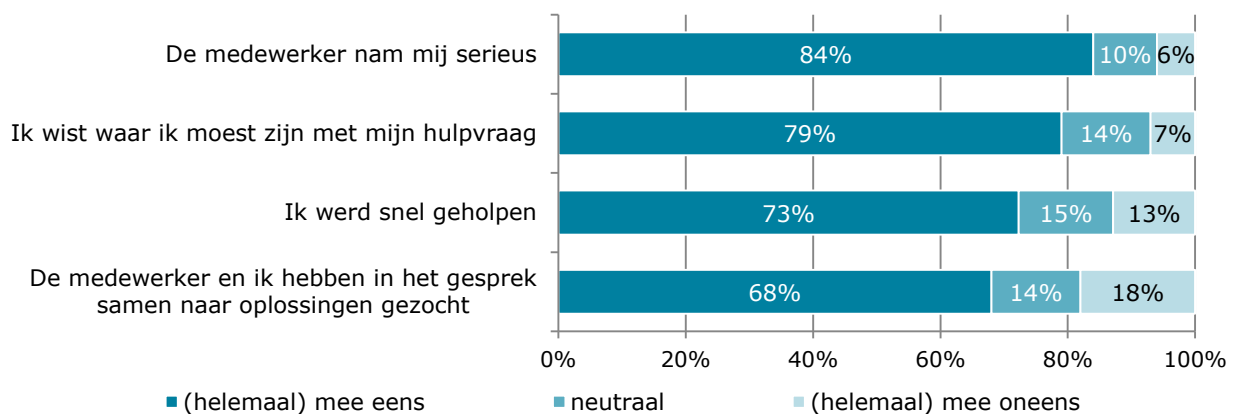
3.1 Contact over hulpvraag

Meerderheid van de cliënten weet de hulp te vinden

Van alle respondenten (n=226) nam driekwart het afgelopen jaar contact op met het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) vanwege een hulpvraag. Aan deze respondenten is gevraagd hoe zij het contact over de hulpvraag met het CMD hebben ervaren. Men is over het algemeen goed te spreken over dit contact. Een ruime meerderheid (84 procent) voelt zich serieus genomen door de medewerker van het CMD en ook weet men meestal waar men moet zijn met hun hulpvraag (79 procent). Driekwart werd naar hun idee snel geholpen en bij 68 procent werd er in het gesprek samen naar oplossingen gezocht voor de hulpvraag. Dit geldt niet voor iedereen; 13 procent werd niet snel geholpen en bij 18 procent werd er niet samen naar oplossingen gezocht.

Figuur 3.1

Stellingen over het contact met het CMD (nmin=130, nmax=154)



3.2 Reden contact gemeente

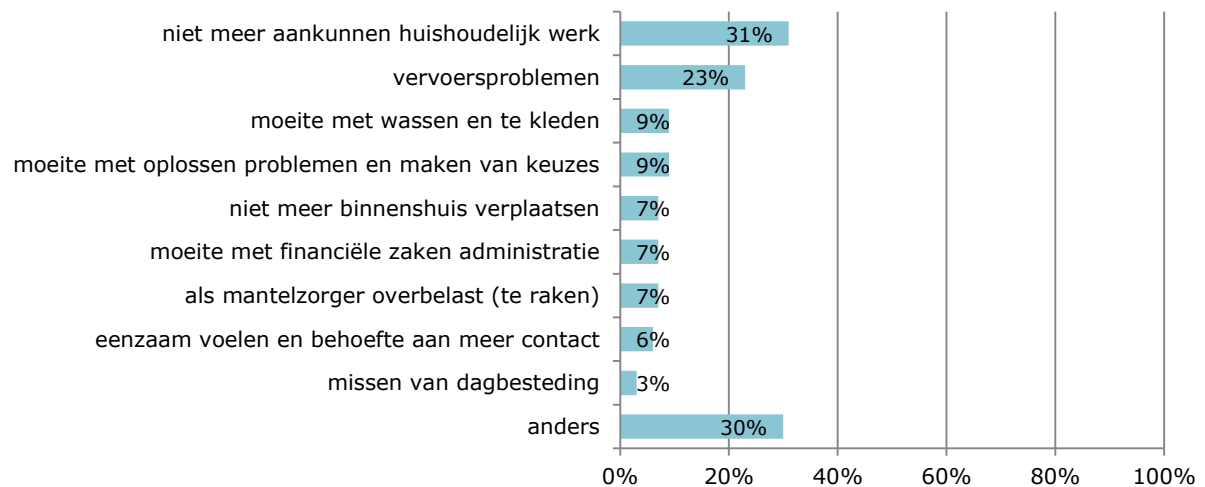
Problemen met uitvoeren van huishoudelijke taken meest genoemde aanleiding contact

De belangrijkste reden om contact te zoeken met de gemeente is het niet (meer) aankunnen van het huishoudelijke werk: drie op de tien cliënten geven dit aan. Een kwart zocht contact vanwege vervoersproblemen. Andere contactredenen komen in mindere mate (9 tot 6 procent) voor. Het missen van dagbesteding noemt men het minst (3 procent) vaak.

Figuur 3.2

Contactreden gemeente (n=226)

meerdere antwoorden mogelijk



46%

van de cliënten had eerder contact met de gemeente over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem. 45 procent had dit niet en 9 procent geeft aan het niet te weten

Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die de hulpbehoevende kan helpen om de weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Van alle respondenten wist ongeveer een kwart dat hij of zij gebruik kan maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



27%

wist dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner

Deel van de cliënten doorverwezen door de huisarts of andere zorgverlener

Aan de Wmo-clieënten is gevraagd in hoeverre verschillende aspecten mee speelden in het contact opnemen met de gemeente. Er werden vier stellingen voorgelegd (zie figuur 3.3). Bij 57 procent van de respondenten (n=128) speelde geen van de aspecten mee³. Bij het overige deel (43 procent, n=98) speelde minstens één aspect mee.

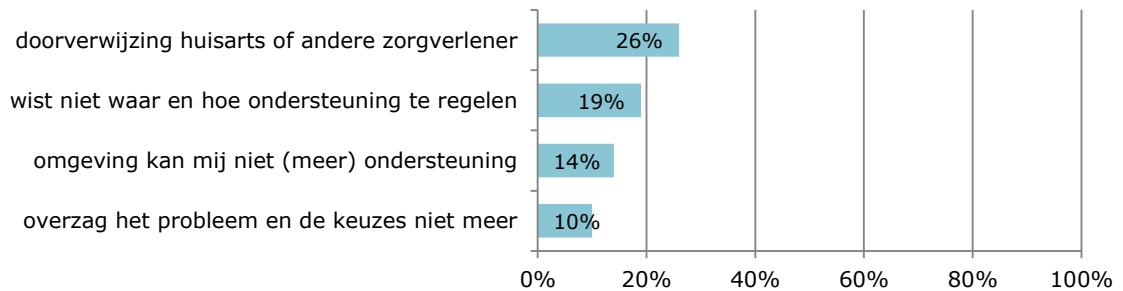
Een kwart van alle respondenten had een doorverwijzing van de huisarts of andere zorgverlener. Verder wist een op de vijf niet hoe en waar men de ondersteuning te regelen. Bij 14 procent van de Wmo-clieënten kon de omgeving onvoldoende ondersteuning (meer) bieden en een op de tien overzag het probleem en de verschillende keuzes niet meer.

³ Dit zijn respondenten die 'nee', 'niet van toepassing' of niets invulden.

Figuur 3.3

Redenen om naar gemeente te gaan (n=226)

meerdere antwoorden mogelijk



3.3 Keukentafelgesprek

Het gesprek is vaak niet alleen met cliënt

Van alle respondenten had 39 procent (n=84) in het afgelopen jaar een keukentafelgesprek of huisbezoek namens de gemeente. Bij 59 procent was dit gesprek er niet en een enkeling geeft aan het niet (meer) te weten.



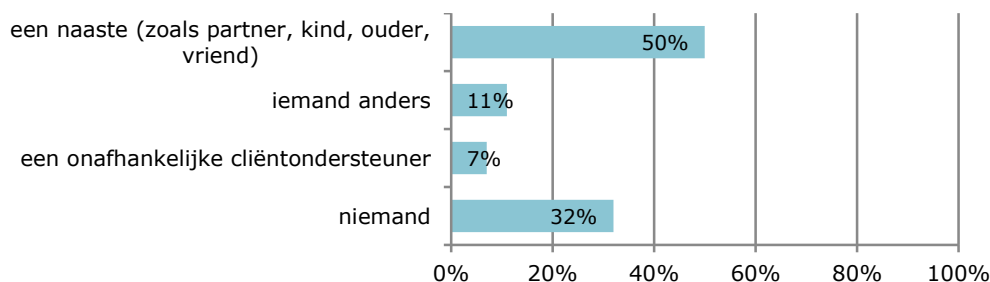
39%

had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek / huisbezoek op afspraak namens de gemeente Waalre

Bij een meerderheid (68 procent) van de keukentafelgesprekken was er ook iemand anders aanwezig. In de meeste gevallen was dit een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend. Bij ongeveer een tiende van de gesprekken was dit iemand anders en bij 7 procent een onafhankelijke cliëntondersteuner. Wmo-cliënten die gebruik maakten van een onafhankelijke cliëntondersteuner (n=6), zijn hier over het algemeen tevreden over⁴.

Figuur 3.2

Anderen aanwezig bij het (keukentafel)gesprek (n=84)



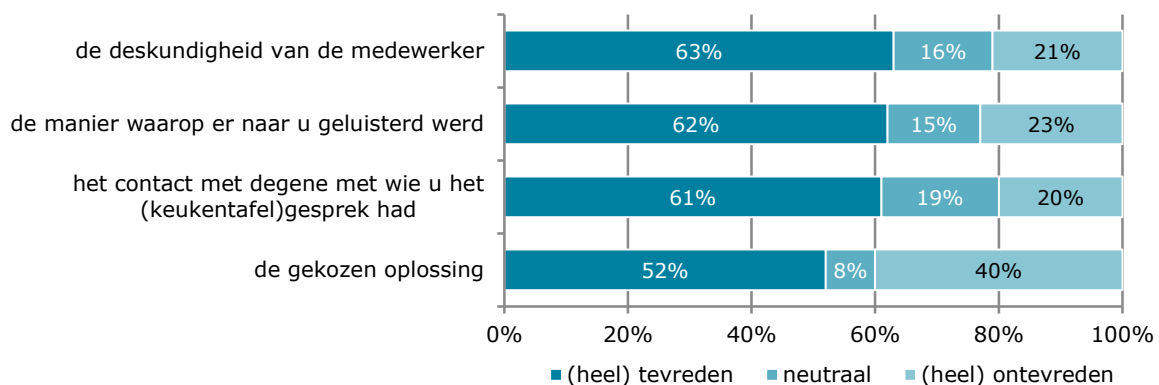
⁴ Eén respondent is heel tevreden, drie zijn tevreden en twee respondenten geven aan neutraal te zijn. Deze uitkomsten zijn indicatief vanwege het lage aantal waarnemingen.

Vier op de tien is ontevreden met de uiteindelijke oplossing

Aan degenen die een keukentafelgesprek hadden, is gevraagd hoe tevreden zij zijn over verschillende aspecten. Over de meeste aspecten van het (keuken)tafelgesprek is een meerderheid positief. Zes op de tien is (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker en de manier waarop er geluisterd werd. Een even groot deel is goed te spreken over het contact met de gespreksvoerder. Voor circa twee op de tien cliënten bevielen deze aspecten van het gesprek minder goed. Vooral met de gekozen oplossing is een relatief groot deel (zeer) ontevreden. Iets meer dan de helft is hier wel positief over en 8 procent heeft geen uitgesproken mening.

Figuur 3.4

Waardering aspecten meest recente gesprek (nmin=75)



Van degenen die (heel) ontevreden zijn over de gekozen oplossing (n=30) naar aanleiding van het keukentafelgesprek geeft 39 procent aan dat er niet samen naar oplossingen werd gezocht (gemiddeld onder alle Wmo-cliënten was dit 18 procent). Van de Wmo-cliënten die (heel) ontevreden zijn over de gekozen oplossing is meer dan de helft ook ontevreden over de deskundigheid (52 procent), de manier waarop er geluisterd werd (55 procent) en het algehele contact met de gespreksvoerder (55 procent). Bij de opmerkingen over de ondersteuning geven enkele van deze cliënten aan dat hun huishoudelijke hulp is weggevallen. Ook wijzen sommigen erop dat zij op dit moment geen ondersteuning krijgen. Deze uitkomsten zijn indicatief vanwege het relatief lage aantal waarnemingen.



HOOFDSTUK

Ervaringen met ondersteuning

4. Ervaringen met ondersteuning

4.1 Ontvangen ondersteuning

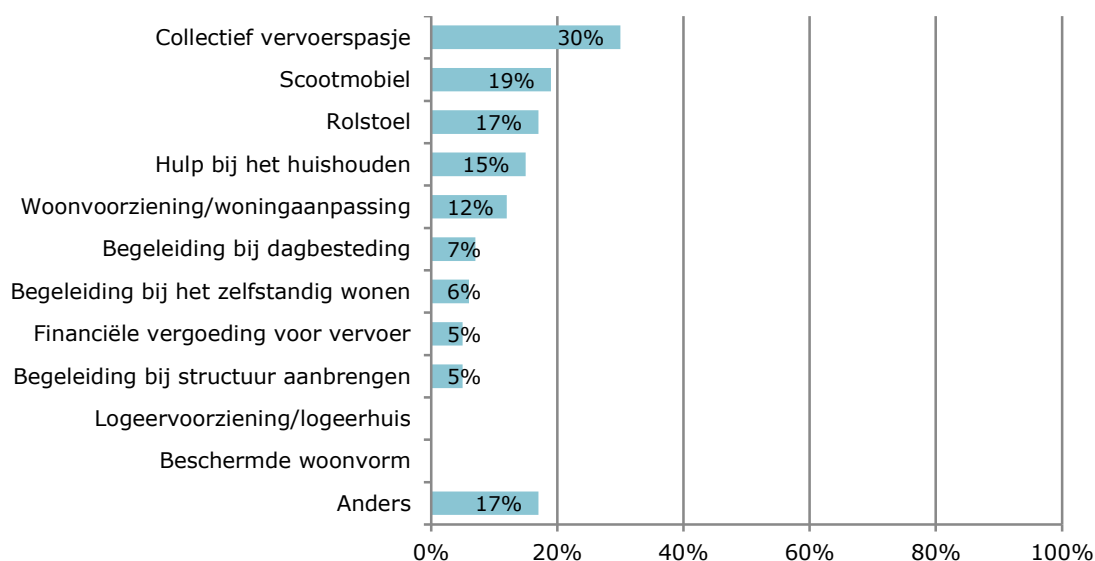
Collectief vervoer is meest gebruikte ondersteuning

De ondersteuning vanuit de Wmo, via de gemeente Waalre is bij drie op de tien cliënten een collectief vervoerspasje. Een vijfde heeft een scootmobiel en/of een rolstoel. Ondersteuning in de vorm van beschermd wonen en/of een logeervoorziening komt (vrijwel) niet voor.

Ongeveer een op de vijf (21 procent) geeft aan geen ondersteuning vanuit de gemeente te ontvangen. Bijna de helft (46 procent) ontvangt één type voorziening vanuit de gemeente. Zeventien procent ontvangt twee vormen van ondersteuning en even groot deel drie of meer.

Figuur 4.1

Type ontvangen ondersteuning (n=226)
meerdere antwoorden mogelijk

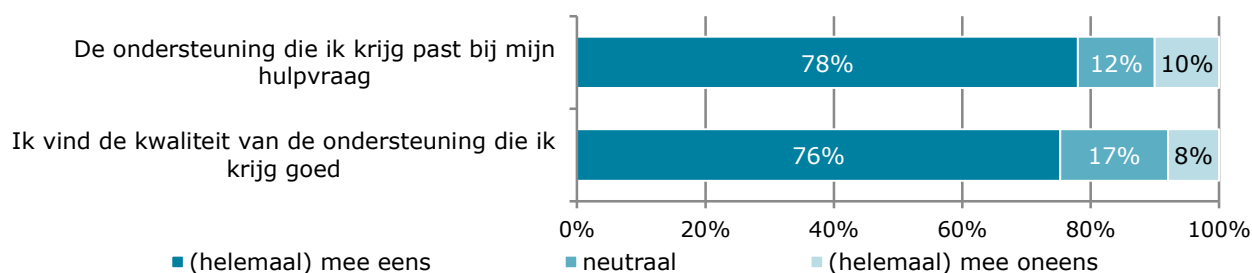


Ruime meerderheid krijgt passende ondersteuning vanuit de gemeente

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de gekregen ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning passend is bij de hulpvraag. Een op de tien is hier echter niet tevreden over. Verder vindt drie kwart de kwaliteit van de ondersteuning goed en is 8 procent hier minder over te spreken.

Figuur 4.2

Stellingen over de kwaliteit van ondersteuning (nmin=143)



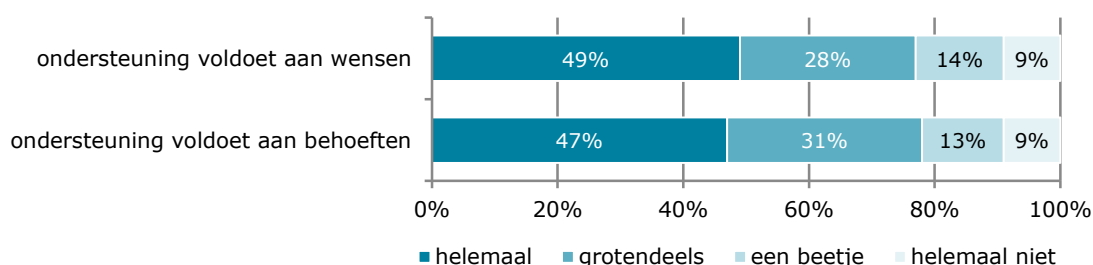
Van degenen die tevreden zijn over de gekozen oplossing naar aanleiding van het keukentafelgesprek, is niemand ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning bij de hulpvraag past (vanwege het lage aantal waarnemingen zijn deze uitkomsten indicatief).

Ondersteuning voorziet (grotendeels) in wensen en behoefte van cliënt

Voor ruim drie kwart voldoet de ondersteuning (grotendeels) aan de wensen (77 procent) en behoeften (78 procent). Voor 9 procent van de Wmo-cliënten is dit helemaal niet het geval.

Figuur 4.3

Kwaliteit ondersteuning (nmin=113)



Van degenen die tevreden zijn over de gekozen oplossing naar aanleiding van het keukentafelgesprek, voldoet de ondersteuning voor (bijna) iedereen (grotendeels) aan de wensen en behoeften.



4.2 Overige ondersteuning

Merendeel krijgt (ook) op andere manier ondersteuning

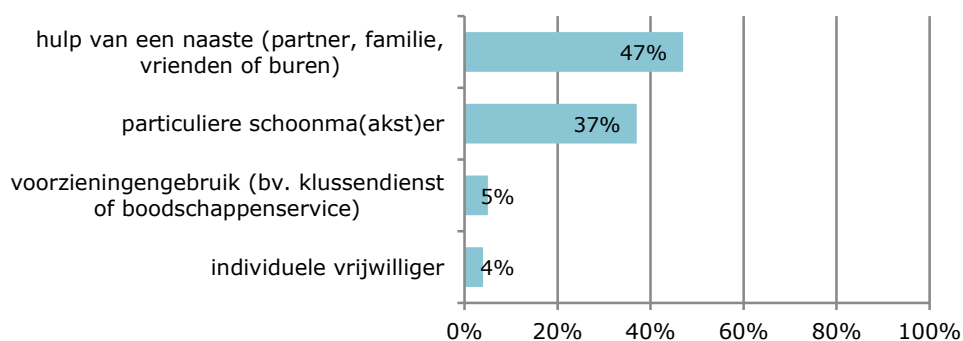
Om te achterhalen of Wmo-cliënten ook overige ondersteuning ontvangen, konden zij per vorm van ondersteuning aangeven of ze dit ontvangen (zie figuur 4.4). Van alle Wmo-cliënten krijgt de helft hulp van hun partner, familie, vrienden of buren. Bijna vier op de tien hebben een particuliere schoonma(a)k(st)er in dienst en een kleiner deel maakt gebruik van (algemene) voorzieningen zoals een klussendienst of een boodschappenservice. Bij 4 procent helpt een individuele vrijwilliger.

Gemiddeld krijgt twee derde van de Wmo-cliënten naast ondersteuning van de gemeente (ook) hulp of ondersteuning op een andere manier. Twee op de vijf krijgt één andere genoemde vorm van ondersteuning en 22 procent ontvangt twee vormen.

Figuur 4.4

Overige ondersteuning (n=226)

meerdere antwoorden mogelijk





47%

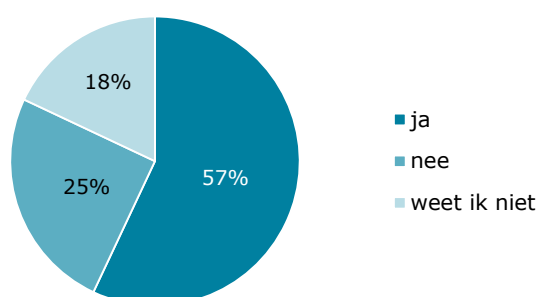
van de Wmo-cliënten krijgt hulp van hun partner, familie, vrienden of buren

Een kwart van de mantelzorgers kan de zorg niet goed aan

Wmo-cliënten die (ook) hulp of ondersteuning ontvangen van hun naaste denken meestal dat diegene de zorg aankan (57 procent). Een kwart geeft aan dat de mantelzorger hierbij problemen ervaart. Verder zegt 18 procent het niet te weten.

Figuur 4.5

Aankunnen van zorg door naaste (n=92)



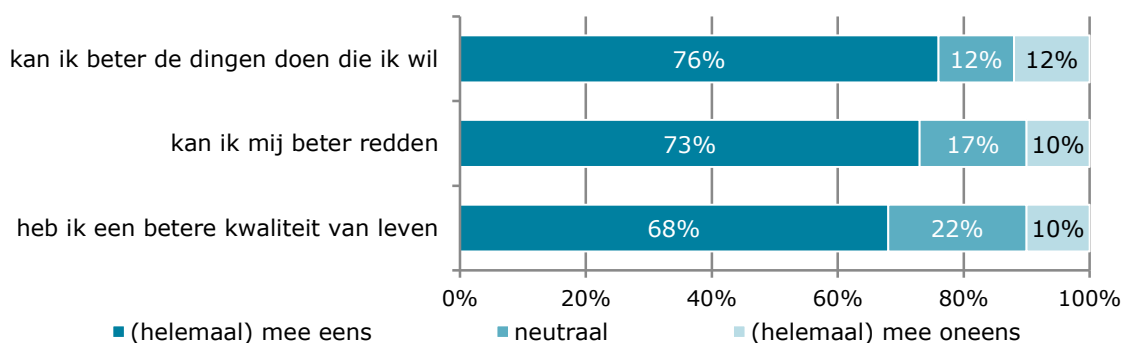
4.3 Effect(en) van de ondersteuning

Verbeterde zelfredzaamheid door ondersteuning

Wmo-cliënten geven aan dat zij positieve effecten ervaren als gevolg van de ondersteuning. Zo kan 76 procent beter de dingen doen die hij of zij wil en kan driekwart (73 procent) zich beter redden als gevolg van de ondersteuning. Voor een op de tien (12 en 10 procent) hebben voorzieningen deze effecten niet. Zeven op de tien heeft door de hulp een betere kwaliteit van leven. Bij ongeveer een op de tien van de cliënten is dit niet het geval.

Figuur 4.6

Stellingen over de effecten van ondersteuning (nmin=149)



Opmerkingen over de ondersteuning:

- “Zonder de ondersteuning zou de kwaliteit van leven duidelijk minder zijn.”
- “Ik ben het er niet mee eens hoe huishoudelijke zorg (niet) geregeld is.”
- “Ik krijg geen ondersteuning, alleen een parkeerkaart.”
- “De ondersteuning in de vorm van huishoudelijke hulp is helemaal weggefallen.”



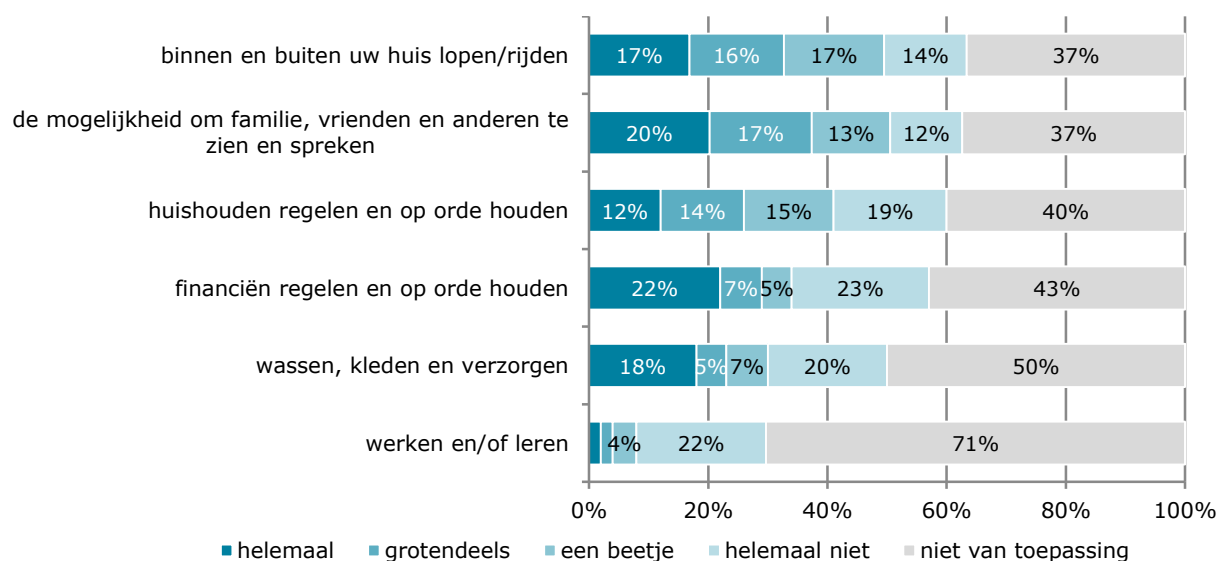
Ondersteuning heeft het meeste effect op onderhouden van sociale contacten

Op welk leefgebied zorgt de hulp of ondersteuning die Wmo-cliënten krijgen voor het grootste effect? De grootste bijdrage van de hulp of ondersteuning is het onderhouden van sociale contacten; dit is bij 37 procent (grotendeels) verbeterd. Een derde kan zich door de ondersteuning beter binnens- en buitenshuis verplaatsen.

Bij een kwart zorgt het voor het beter op orde houden van de financiële administratie en /of het beter onderhouden van het huishouden. Voor een substantieel deel van de cliënten geldt dat de ontvangen ondersteuning niet primair bijdraagt aan onderstaande effecten. Dit geldt het meest bij het helpen van anderen en werken/leren. Voor deze effecten is de ondersteuning wellicht ook niet bedoeld.

Figuur 4.7

Mate waarin ondersteuning of hulp bijdraagt aan.. (nmin=185, nmax=198)



In tabel 4.1 is de top 3 effecten van de drie meest voorkomende typen ondersteuning weergegeven. Daarin is te zien aan welke effecten de ondersteuning grotendeels of volledig bijdraagt. Het collectief vervoerspasje draagt bijvoorbeeld het meeste bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken.

Tabel 4.1Top drie effecten van ondersteuning⁵

TYPE ONTVANGEN ONDERSTEUNING	1	2	3
Collectief vervoerspasje (n=53)	Mogelijkheid om sociaal netwerk te zien (48%)	Binnens- en buitenhuis lopen/rijden (30%)	Financiën regelen en op orde houden (29%)
Rolstoel (n=35)	Binnens- en buitenhuis lopen/rijden (46%) en de mogelijkheid om sociaal netwerk te zien (46 procent)	Wassen, kleden en verzorgen (42%)	Huishouden regelen en op orde houden (42%)
Scootmobiel (n=35)	Binnens- en buitenhuis lopen/rijden (50%)	Mogelijkheid om sociaal netwerk te zien (42%)	Huishouden regelen en op orde houden (27%)

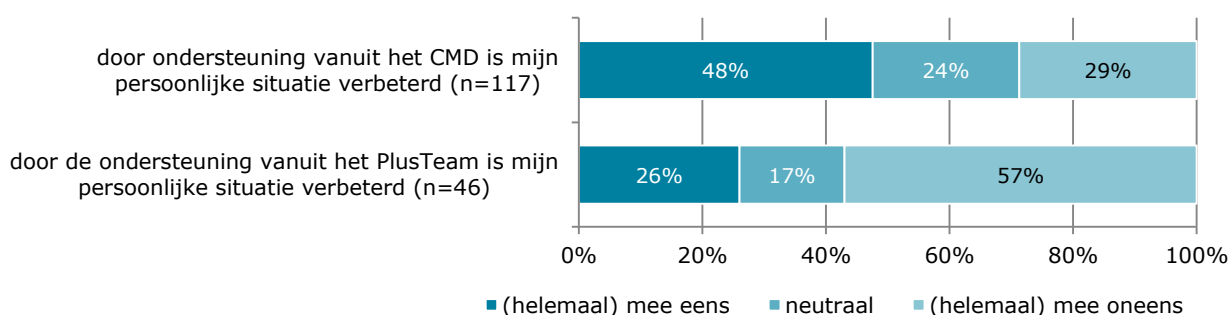
Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre hun persoonlijke situatie is verbeterd door de ondersteuning vanuit het CMD en/of het PlusTeam. In totaal hebben 117 respondenten de vraag over het CMD beantwoord. Ongeveer de helft (48 procent) geeft aan dat hun persoonlijke situatie is verbeterd als gevolg van de ondersteuning vanuit het CMD. Voor 29 procent is dit niet het geval. Dit blijkt vooral een relatie te hebben met de gekozen oplossing naar aanleiding van het keukentafelgesprek. Verder blijkt uit de opmerkingen over de ondersteuning dat een deel van mensen die ontevreden zijn over de ondersteuning vanuit het CMD te maken hebben gehad met het vervallen van huishoudelijke hulp. Ook ontvangt een deel van deze respondenten op dit moment geen ondersteuning.

Degenen die aangeven dat hun persoonlijke situatie niet is verbeterd als gevolg van ondersteuning van het CMD, geven ook bovengemiddeld vaak aan dat zij door de ondersteuning geen betere kwaliteit van leven hebben (42 procent; gemiddeld is dit 10 procent) (vanwege het lage aantal waarnemingen zijn deze uitkomsten indicatief).

In totaal hebben 46 respondenten de vraag over het PlusTeam beantwoord. Een meerderheid van deze groep geeft aan dat de persoonlijke situatie als gevolg van deze hulp niet is verbeterd. Van deze groep geeft een deel in de algemene opmerkingen over de ondersteuning aan geen ondersteuning te ontvangen. Ook heeft een deel te maken gehad met het vervallen van huishoudelijke hulp. Dit kan betekenen dat respondenten niet goed hebben begrepen welke ondersteuning onder het Plusteam valt.

Figuur 4.8

Effect van ondersteuning door CMD en PlusTeam



⁵ Vanwege het lage aantal waarnemingen dienen de resultaten voorzichtig te worden geïnterpreteerd.

HOOFDSTUK

Verandering huishoudelijke hulp

5. Verandering huishoudelijke hulp

5.1 Inleiding

In 2015 kregen mensen die huishoudelijke hulp ontvingen te maken met veranderingen. Degenen die hiermee te maken kregen zijn benaderd om hierover een korte vragenlijst in te vullen. In totaal vulden 93 mensen de vragenlijst in. Dit betreft deels mensen die nog een Wmo-voorziening ontvangen (hierna: 'Wmo+HH') en deels mensen die geen Wmo-voorziening ontvangen (hierna: 'alleen HH'). De resultaten worden per groep weergegeven.



25%

van de Wmo-cliënten had in 2015 te maken met een verandering in de huishoudelijke hulp binnen de Wmo

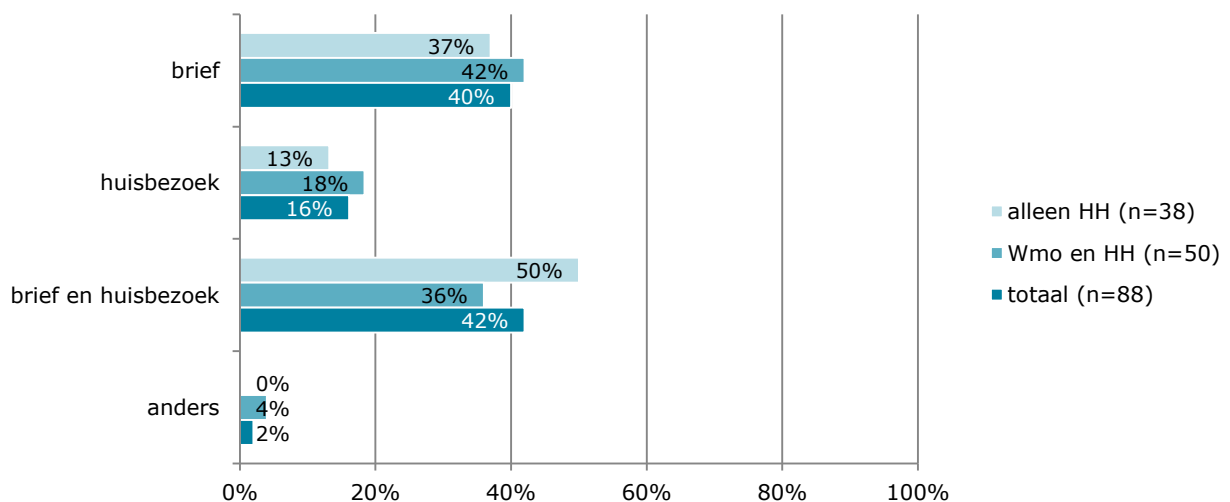
5.2 Communicatie

Drie op de tien is tevreden over de manier waarop er is gecommuniceerd

Aan de respondenten is gevraagd op welke manier zij op de hoogte zijn gesteld over de veranderingen rondom de huishoudelijke hulp. Twee op de vijf kreeg alleen een brief. Een iets groter deel (42 procent) geeft aan zowel een brief als een huisbezoek te hebben gehad. Bij degenen die alleen huishoudelijke hulp ontvingen is dit aandeel groter (50 procent) dan degenen die naast huishoudelijke hulp ook een andere Wmo-voorziening ontvingen (36 procent). Twee respondenten hebben 'anders, namelijk' ingevuld⁶.

Figuur 5.1

Wijze van informatievervalschaafing over verandering rondom huishoudelijke hulp (n=88)

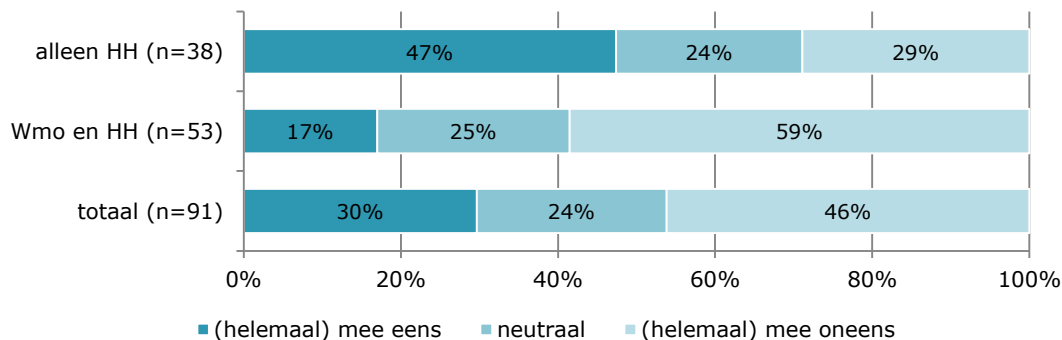


Gemiddeld gezien vindt drie op de tien dat hij/zij op een goede manier op de hoogte is gesteld over de veranderingen. Bij degenen die alleen huishoudelijke hulp ontvingen is de tevredenheid hoger dan degenen die ook een Wmo-voorziening ontvingen.

⁶ Eén respondent geeft aan via de Schakel geïnformeerd te zijn en een ander geeft aan te zijn gebeld; diegene is naar Waalre verhuisd.

Figuur 5.2

'Ik ben op een goede manier op de hoogte gesteld door de gemeente over de veranderingen rondom de huishoudelijke hulp' (n=91)



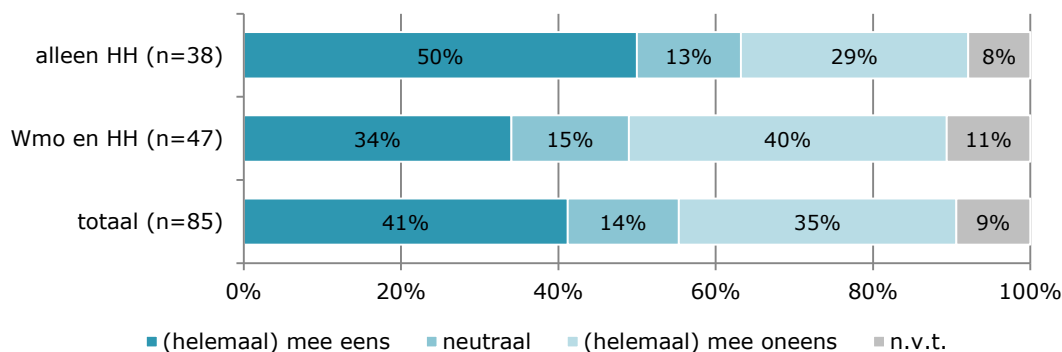
5.3 Oplossing

Twee op de vijf hebben een oplossing gevonden

Van alle respondenten heeft 41 procent een oplossing gevonden. Dit speelt met name onder degenen die alleen huishoudelijke hulp ontvingen. Verder geeft ongeveer een derde (35 procent) aan dat het (nog) niet is opgelost.

Figuur 5.3

'Ik heb een oplossing gevonden' (n=85)



Aan degenen die een oplossing hebben gevonden is gevraagd welke oplossing zij hebben gevonden. Van degenen die alleen huishoudelijke hulp ontvingen en dat nu niet meer via de gemeente ontvangen, geven 19 respondenten een toelichting. De meesten geven aan zelf particuliere hulp te hebben ingeschakeld. Twee personen geven expliciet aan het nu zelf te moeten doen.

Opmerkingen over oplossing:

- "Heb mezelf aangemeld bij Huishoudelijke Hulp & Co."
- "Ik had huishoudelijke hulp voor 3 uur. Ik heb nu via een andere instantie hulp voor 2 uur, omdat 3 uur hulp te duur was."
- "Ik heb noodgedwongen een particuliere hulp ingeschakeld (Huishoudelijke Hulp & Co)."
- "Zelf huishoudelijke hulp geregeld via RSZK."
- "Ik doe zelf zoveel mogelijk. Wat ik niet kan zijn hoge en lage werkzaamheden waarbij ik moet hurken of een trap nodig heb. Daarvoor moet ik wachten tot iemand me daarbij wil en kan helpen."
- "Ik moet het zelf doen."



Ook bij degenen die geen huishoudelijke hulp meer ontvangen via de gemeente, maar nog wel een andere Wmo-voorziening hebben, hebben de meesten zelf (particuliere) hulp ingeschakeld. In totaal geven 22 Wmo-cliënten een toelichting. Drie personen krijgen hulp van hun omgeving (*'financiële hulp van kinderen'*, *'hulp van dochter'*, en *'partner die het probeert'*). Verder wijzen twee cliënten erop dat ze een bezwaarschrift hebben ingediend.

Opmerkingen over oplossing:



- "Ik heb mijn hulp particulier overgenomen."
- "Particuliere hulp helaas om financiële redenen minder uren."
- "Ik betaal alles zelf met hulp van kinderen, daar mijn pensioen 50 euro bedraagt. Heb geen eigen huis en een klein beetje spaargeld."
- "Hulp van mijn dochter. Hulp in de huishouding 1x per 3 weken zelf bekostigd. Financieel is dit een extra belasting. Thuishulp is wekelijks noodzakelijk, maar financieel niet mogelijk."
- "We zijn benaderd door "thuiszorg" die ons voor dezelfde kostprijs wilden ondersteunen. Dat kon men doen omdat het rijk €7,50 aan subsidie verstrekt, maar tijdelijk tot en met 2016! Ik verwacht dan ook per 1-1-2017 een forse stijging van het uurloon van de hulp."
- "Had geen keus. Huishoudelijke hulp niet toegekend. Ondanks indicatie tot juli 2018 en bezwaarschrift. Betaal 100% zelf."

5.4 Impact op persoonlijke situatie

Meer betalen en minder hulp

Ten slotte konden respondenten door middel van een open vraag aangeven wat de veranderingen rondom de huishoudelijke hulp betekenen voor hun persoonlijke situatie. Van degenen die alleen huishoudelijke hulp ontvingen via de gemeente, geven 31 respondenten een toelichting. Bij enkele respondenten is er weinig tot niets veranderd aan hun situatie. De opmerking die het meest voorkomt is dat men meer moet betalen voor minder uren.

- "De verandering betekent voor mij minder uren werk, anders wordt het te duur voor mij."
- "Ik heb zelf zorg moeten inkopen. Een gedeelte hiervan wordt vergoed door bijzondere bijstand. Dit is voor mij nog steeds niet betaalbaar. Hierdoor hulp moeten halveren naar 2x per maand."

Verder geven enkele respondenten aan dat men een minder schoon huis heeft. Ook wijzen sommigen erop dat ze nu meer aangewezen zijn op anderen, maar dat dat niet altijd makkelijk is.

- "Mijn huis heeft veel achterstallig schoonmaakwerk. Mijn hulp krijgt het niet meer bijgewerkt."
- "Dingen zelf doen, wat niet altijd gaat, en aangewezen zijn op anderen."
- "Mijn man van boven de 80 (terwijl hijzelf in een zorgtraject zit i.v.m. vergeetachtigheid) is nu mijn huishoudelijke hulp."



Van de Wmo-cliënten laten 42 respondenten zien wat de veranderingen voor hen betekenen. Enkele Wmo-cliënten geven aan dat er weinig tot niets is veranderd. Door de overige cliënten worden de volgende aspecten het vaakst genoemd:

- men moet zelf meer betalen; minder hulp voor meer geld
- gevoel dat men het huishoudelijk werk niet meer onder controle heeft
- vanwege lichamelijke klachten kan men het huishoudelijk werk niet zelf uitvoeren
- afhankelijkheid (en grenzen) van sociaal netwerk



- "Dat ik vooralsnog minder (en eigenlijk te weinig) hulp krijg. Zelf uren inkopen is geen optie gezien het inkomen."
- "Zal het zelf moeten betalen, en dan slaan we maar eens wat over of er gebeurt een keer niet."
- "Ik heb psychische problemen en ervaar meer lasten, omdat huishoudelijke hulp is stopgezet. En het wordt daardoor een "zooitje"."
- "Waarom eerst +/- 4 jaar huishoudhulp gehad, en dan ineens stoppen, mijn leeftijd + alleen te groot huis, ik voel mij niet meer thuis in Waalre."
- "Dat de klachten waarvoor ik HH ondersteuning kreeg dusdanig zijn toegenomen dat ik dagelijks te kampen heb met veel pijn doordat ik nu huishoudelijk werk moet doen wat ik eigenlijk niet kan."
- "Partner en ik worden/zijn steeds minder mobiel."
- "Steeds meer mantelzorg vragen aan kinderen die niet in de regio wonen."
- "Vind het moeilijk om anderen te vragen, doe daardoor zoveel mogelijk zelf, dit ten nadele van mijn mentale en fysieke gezondheid."

BIJLAGE

Achtergrondgegevens

Bijlage 1. Achtergrondgegevens

GESLACHT	ABSOLUUT	PERCENTAGE
man	106	47%
vrouw	117	52%
antwoord onbekend	3	1%
TOTAAL	226	100%

LEEFTIJD	ABSOLUUT	PERCENTAGE
t/m 34 jaar	4	2%
35-54 jaar	25	11%
55-74 jaar	61	27%
75 jaar en ouder	136	60%
TOTAAL	226	100%

BEPERKINGEN/AANDOENINGEN	ABSOLUUT	PERCENTAGE
ja	191	85%
nee	16	8%
antwoord onbekend	19	8%
TOTAAL	226	100%

BEPERKINGEN/AANDOENINGEN	ABSOLUUT	PERCENTAGE
leggen van sociale contacten	23	10%
zintuiglijke beperking	20	9%
lichamelijke handicap	110	49%
verstandelijke beperking	11	5%
gedragsproblemen	5	2%
bewegen en verplaatsen	124	55%
geheugen- en oriëntatieproblemen	36	16%
psychisch functioneren	23	10%

WOONSITUATIE	ABSOLUUT	PERCENTAGE
ik woon zelfstandig	164	73%
ik woon in een tehuis/ instelling	12	5%
ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	22	10%
ik woon in bij mijn kinderen	2	1%
ik woon bij mijn ouders/verzorgers	4	2%
anders	13	6%
antwoord onbekend	9	4%
TOTAAL	226	100%

HOOGST AFGERONDE OPLEIDING	ABSOLUUT	PERCENTAGE
lagere school/ Basisschool	30	13%
lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	29	13%
VMBO theoretisch/ MAVO/ (M)ULO	43	19%
HAVO, MMS, HBS, VWO	33	15%
MBO	25	11%
HBO/Universiteit	45	20%
anders	9	4%
weet ik niet	5	2%
antwoord onbekend	7	3%
TOTAAL	226	100%

MATE VAN FINANCIËEL RONDKOMEN	ABSOLUUT	PERCENTAGE
zeer goed	15	7%
goed	85	38%
redelijk	90	40%
nauwelijks	28	12%
niet	2	1%
antwoord onbekend	6	2%
TOTAAL	226	100%

HULP GEHAD BIJ INVULLEN	ABSOLUUT	PERCENTAGE
nee	146	65%
ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	70	31%
ja, van een hulp- of zorgverlener	7	3%
ja, van iemand anders	2	1%
antwoord onbekend	1	0%
TOTAAL	226	100%