

Cliëntervaring Wmo 2020

Deze factsheet geeft inzicht in de cliëntervaringen Wmo.

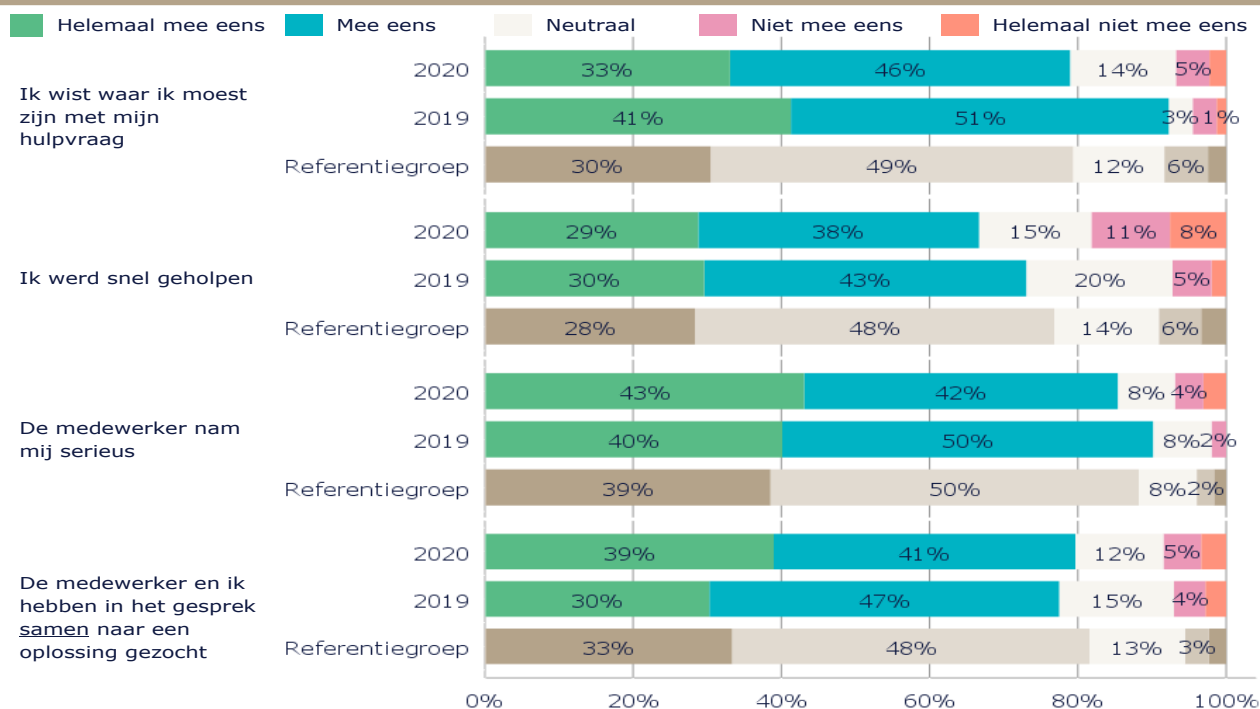
Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de cliënten die gebruikmaken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. Er dient gebruik te worden gemaakt van een vragenlijst die ingaat op de drie thema's toegang, kwaliteit en effect.

Uw gemeente heeft gekozen voor de tien standaardvragen, aangevuld met eigen vragen.

In uw gemeente zijn in totaal 1.412 vragenlijsten verzonden, waarvan 404 keer de vragenlijst rond de toegang en 1.008 keer de vragenlijst rond de kwaliteit en effecten van de ondersteuning. Van de eerste vragenlijst zijn er 137 ingevuld, van de tweede 235. Het responspercentage ligt bij de eerste vragenlijst op **34%** en bij de tweede vragenlijst op **23%**. Voor de eerste vragenlijst maakt dit de resultaten indicatief. De tweede vragenlijst is representatief met een betrouwbaarheid van 90% en 5% foutmarge.

In de vragenlijst is de doelgroep van dit onderzoek, Wmo-clieñten, een aantal uitspraken voorgelegd en is aan hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn. Dit is gedaan middels continu, kwantitatief onderzoek. Hiertoe is een vragenlijst uitgezet onder alle inwoners met een Wmo-voorziening in 2020. Onderstaande figuren en tabellen geven de ervaringen van uw Wmo-clieñten weer afgezet tegen het gemiddelde van het voorgaande jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

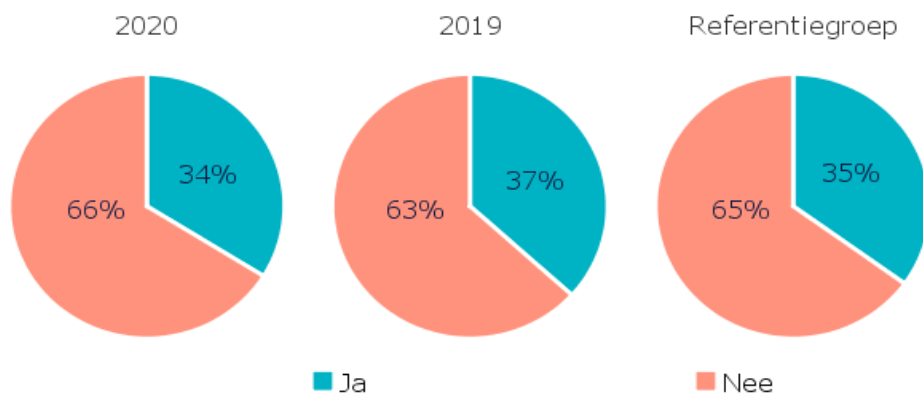
Contact



Grote meerderheid tevreden over toegang

Een grote meerderheid van de respondenten is tevreden over de toegang van de gemeente Diemen. Zo vindt 85% van de respondenten dat zij serieus werden genomen. Ook de scores op de stellingen 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' (79%) en 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' (80%) zijn hoog. Het minst tevreden zijn de respondenten over de snelheid waarmee zij werden geholpen. Toch is 67% hierover tevreden.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



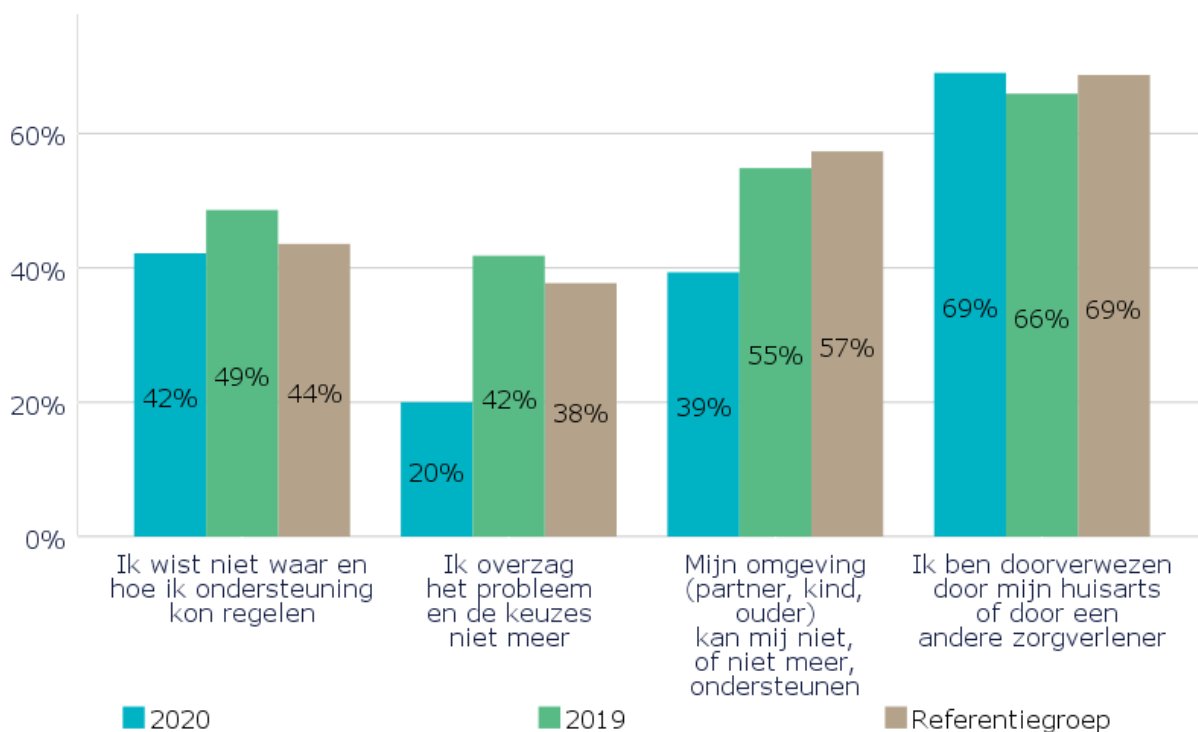
Waarom nam u contact op met de gemeente?

	Gemeente 2020	Gemeente 2018	Referentie- groep 2020
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	12%	12%	15%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	57%	61%	66%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	31%	30%	30%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	9%	6%	9%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	10%	8%	11%
Ik heb overdag niks te doen	7%	3%	6%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	9%	2%	9%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	16%	7%	14%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	11%	9%	11%
Anders	31%	18%	19%

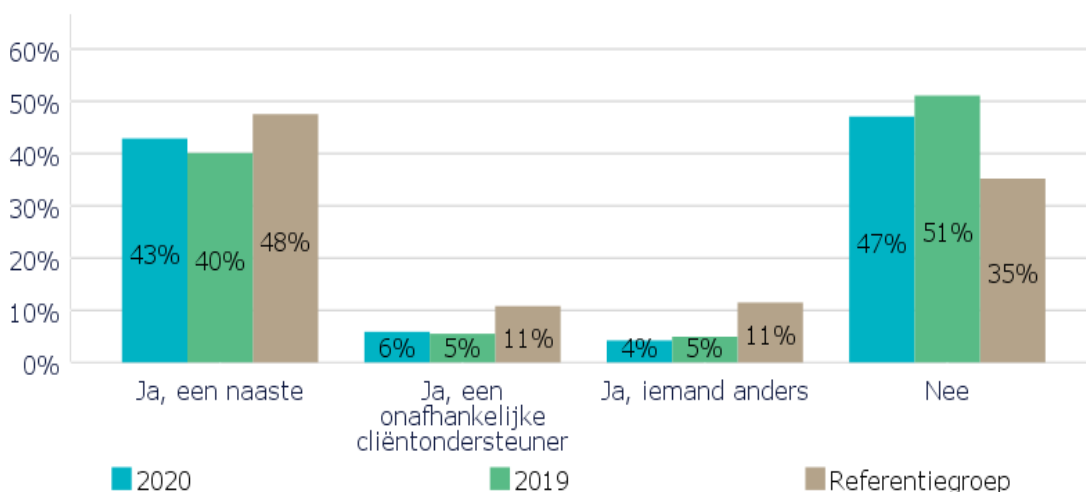
Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner en reden hulpvraag

In uw gemeente wist 34% van de respondenten in 2020 dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De belangrijkste specifieke redenen om contact op te nemen met de gemeente zijn het niet meer aankunnen van het huishoudelijke werk (57%), geen zelfstandig vervoer meer hebben (31%) en het niet weten hoe bepaalde problemen op te lossen (16%). De minst voorkomende hulpvraag is dagbesteding. 7% van de respondenten geeft aan overdag niks te doen te hebben. Ten slotte is er een relatief grote groep die een andere hulpvraag had (31%).

Welke redenen speelden mee om naar de gemeente te gaan? (% ja t.o.v. ja/nee)

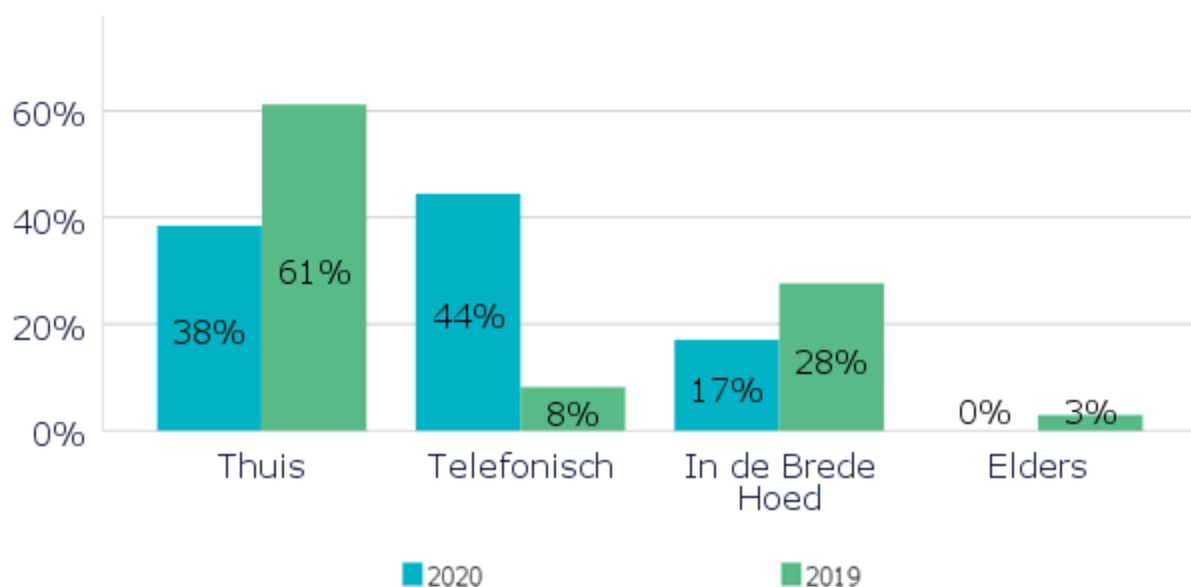


Was er bij het gesprek met de gemeente nog iemand anders aanwezig?

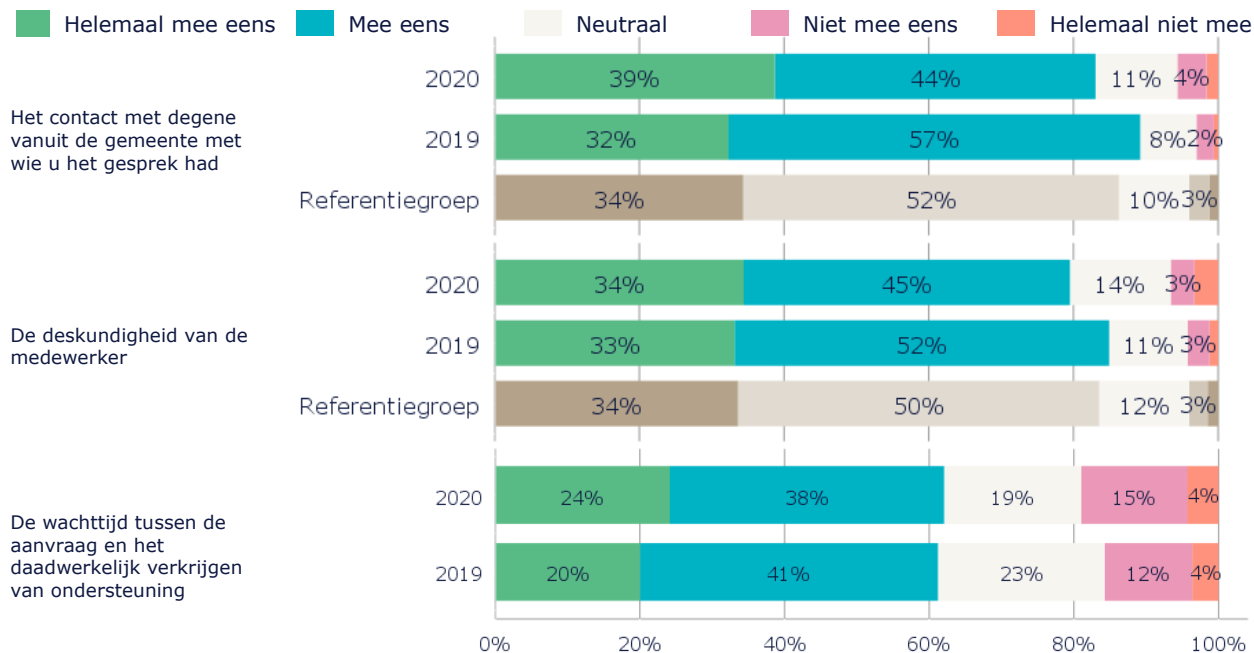


Respondenten vooral doorverwezen door huisarts en voerden de intake alleen of met partner
 Meer dan twee derde van de respondenten (69%) blijkt doorverwezen door de huisarts. 38% geeft aan dat de omgeving niet, of niet meer, kon ondersteunen. 42% van de respondenten wist niet hoe zij ondersteuning konden regelen en 20% overzag het probleem en de keuzes niet meer. Wanneer zij een (keukentafel)gesprek voerden, deden zij dit veelal alleen (47%). Wanneer zij iemand meenamen was dit meestal een naaste (43%). Van de respondenten die het gesprek samen met iemand voerden, heeft 6% gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Waar vond het gesprek met de gemeente plaats?



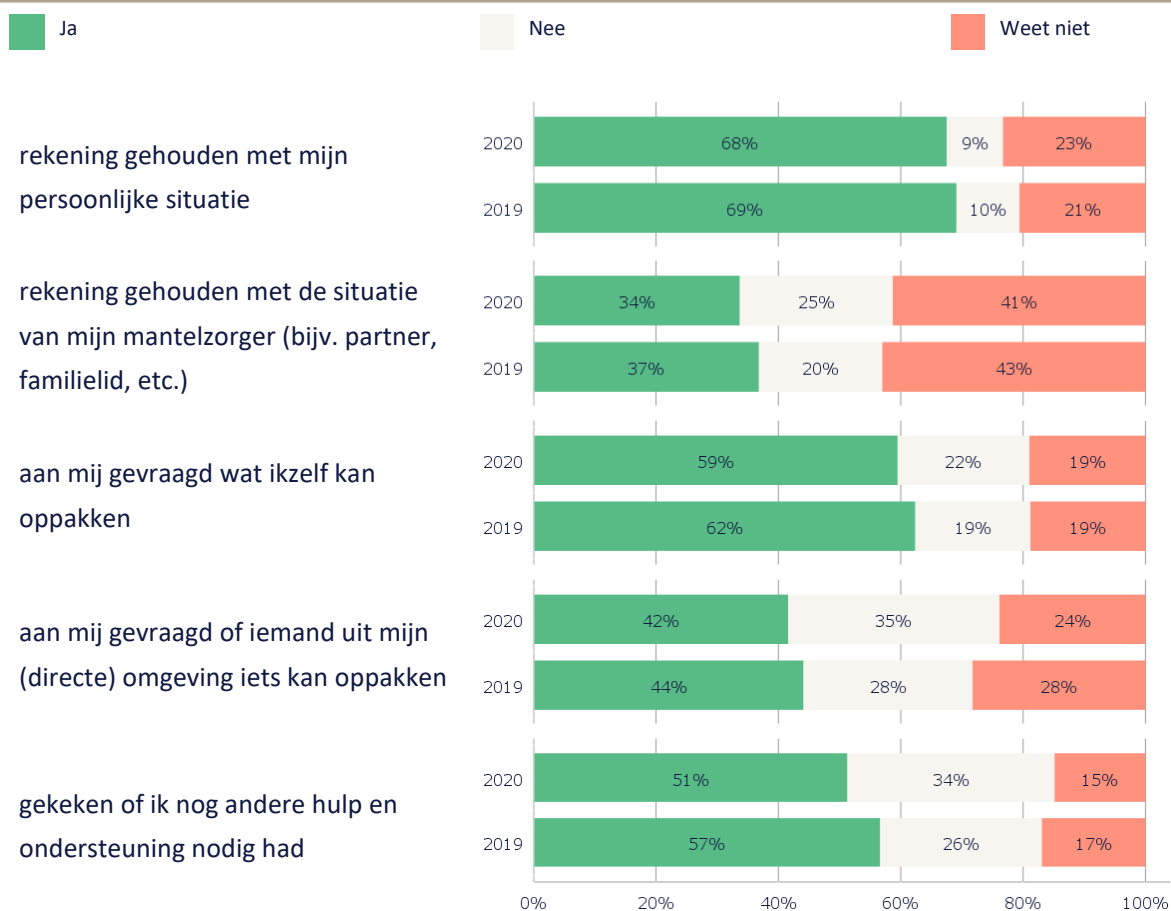
Hoe tevreden bent u over ...



Gesprekken in eigen huis, respondenten tevreden over onafhankelijke cliëntondersteuning

Het overgrote deel van de respondenten heeft het intakegesprek in de thuissituatie gevoerd. Daarbij is het, mede door de coronamaatregelen, in 44% van de gevallen telefonisch verlopen. In 38% van de gevallen was een fysiek keukentafelgesprek mogelijk. 17% heeft een gesprek gevoerd in de Brede Hoed. In uw gemeente is 83% van de respondenten tevreden over het contact met de consulent. Ook vindt 79% de consulent deskundig. Iets minder tevreden is men over de wachttijd. Hier is 62% tevreden over, maar ook een groep van bijna 20% die uitgesproken ontevreden is.

Er is tijdens de aanvraagprocedure...



Bent u een man of een vrouw?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentiegroep 2020
Man	38%	37%	33%
Vrouw	62%	63%	67%

Tevredenheid over contact en ervaringen aanvraagprocedure

Gevraagd naar de aanvraagprocedure stellen de respondenten dat er goed rekening gehouden is met de persoonlijke situatie (68%) en dat hen is gevraagd wat zij zelf kunnen oppakken (59%). In 34% van de gevallen is tijdens de aanvraagprocedure rekening gehouden met de situatie van een mantelzorger, wat in de coronaperiode een belangrijke vraag is. Tevens is bij 42% gevraagd of de respondent nog andere hulp en ondersteuning nodig had. Hier is het aandeel respondenten dat stelt dat dit niet gebeurd is wel gestegen.

Wat is uw leeftijd?

	Gemeente 2020	Gemeente 2018	Referentiegroep 2020
0 t/m 17	1%	0%	0%
18 t/m 25	2%	0%	2%
26 t/m 35	2%	1%	3%
36 t/m 45	3%	3%	4%
46 t/m 55	3%	4%	6%
56 t/m 65	8%	12%	12%
66 t/m 74	22%	13%	19%
75+	58%	68%	54%

Wat is uw woonsituatie?

	Gemeente 2020	Gemeente 2018	Referentiegroep 2020
Ik woon zelfstandig	87%	91%	81%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	4%	4%	7%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	3%	1%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	1%	3%	2%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	0%	0%
Anders	5%	3%	5%

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

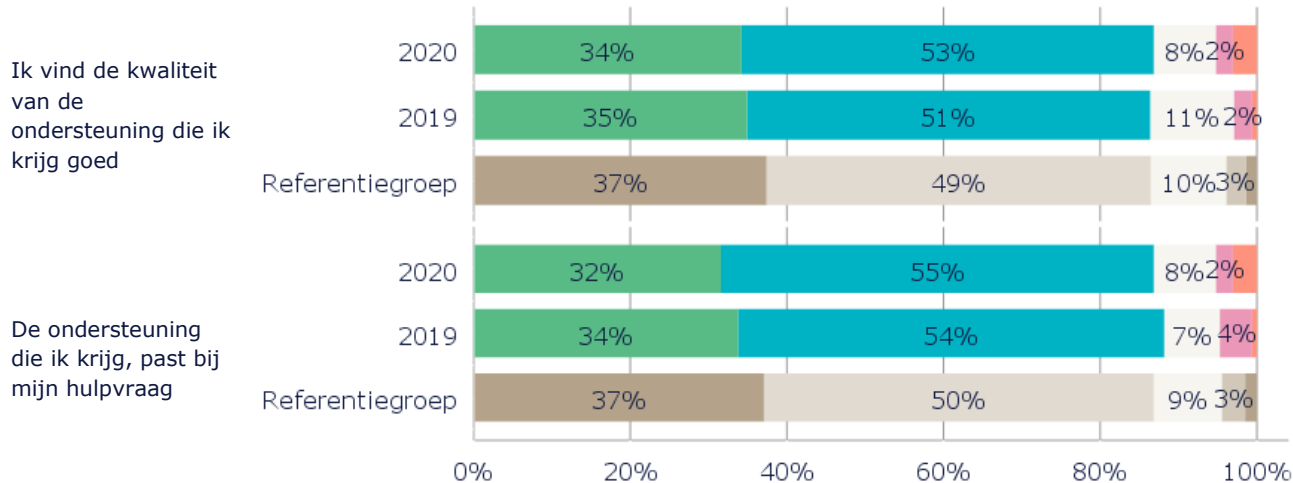
	Gemeente	Gemeente	Referentie-
	2020	2018	groep 2020
Lagere school/basisschool	19%	14%	21%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	10%	15%	21%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	22%	21%	18%
HAVO, MMS, HBS, VWO	9%	15%	7%
MBO	13%	12%	15%
HBO/Universiteit	24%	17%	10%
Anders	2%	5%	7%

Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?

	Gemeente	Gemeente	Referentie-
	2020	2019	groep 2020
Nee	23%	27%	51%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	4%	2%	26%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	3%	1%	5%
Ja, van iemand anders	69%	71%	19%

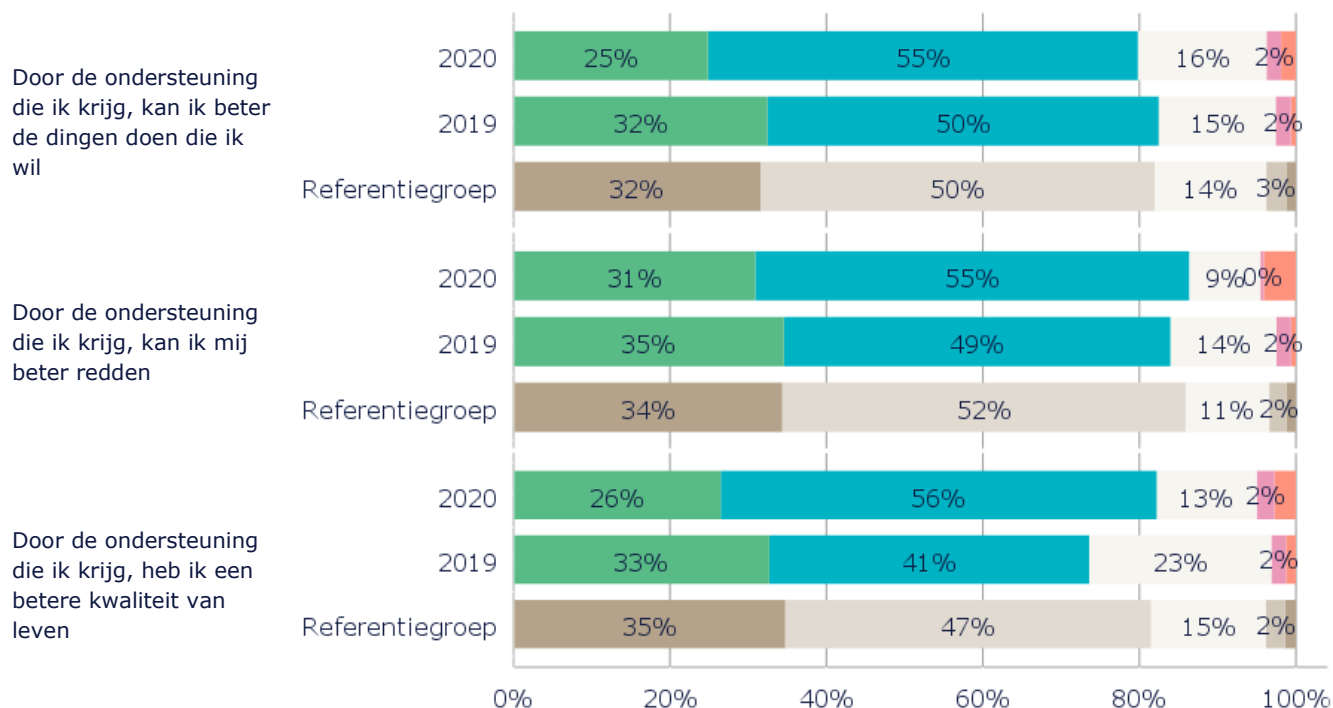
Kwaliteit van de ondersteuning

■ Helemaal mee eens
 ■ Mee eens
 ■ Neutraal
 ■ Niet mee eens
 ■ Helemaal niet mee eens



Effect van de ondersteuning

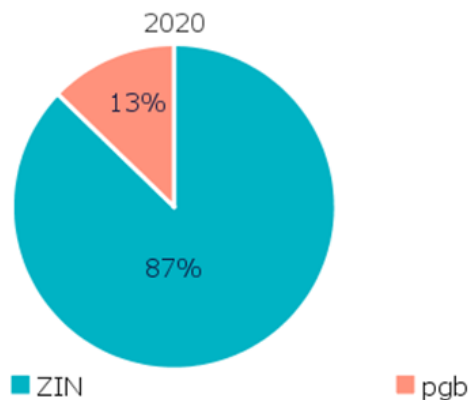
■ Helemaal mee eens
 ■ Mee eens
 ■ Neutraal
 ■ Niet mee eens
 ■ Helemaal niet mee eens



Respondenten tevreden over kwaliteit ondersteuning, effect is groot

Een zeer groot aandeel respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en passend bij de hulpvraag (beide 87%). Als grootste effect geven de respondenten aan dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning (86%). Daarnaast stelt 82% dat de ondersteuning leidt tot een betere kwaliteit van leven en is 80% het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen.

Ontvangt u de zorg in natura (van een door de gemeente gecontracteerde aanbieder) of in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb)?



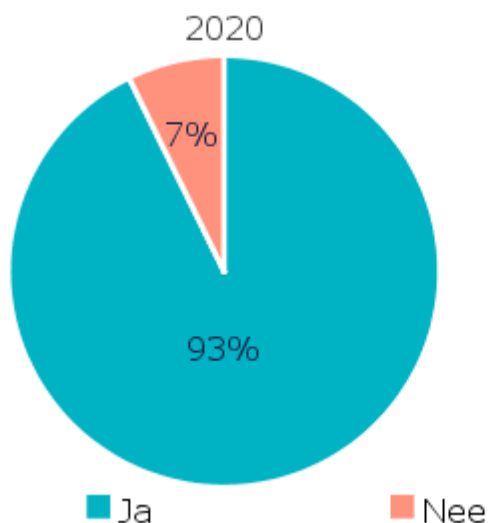
Welke voorziening

	Gemeente 2020
Hulp bij het huishouden	72%
Individuele begeleiding	10%
Dagbesteding	7%
Rolstoel	13%
Vervoershulpmiddel zoals een scootmobiel, driewiel fiets, bruikleenauto, buggy	21%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift of douchestoel)	23%
Collectief vervoerspasje (Wmo-vervoer)	47%
Financiële tegemoetkoming	5%
Logeervoorziening/logeerhuis	0%
Anders	5%

Vooral hulp bij het huishouden, vervoerspassen en woningaanpassingen, via zorg in natura

In uw gemeente ontvangt 87% van de respondenten in 2020 de zorg in natura. De overige respondenten ontvangen zorg in de vorm van een persoonsgebonden budget. De meest ontvangen ondersteuning is het krijgen van hulp bij het huishouden (72%), gevolgd door het ontvangen van een collectief vervoerspasje (47%), het ontvangen van een vervoershulpmiddel (21%) en woonvoorzieningen/woningaanpassingen (23%).

Is de ondersteuning geleverd op basis van de vastgestelde indicatie/zorgplan?



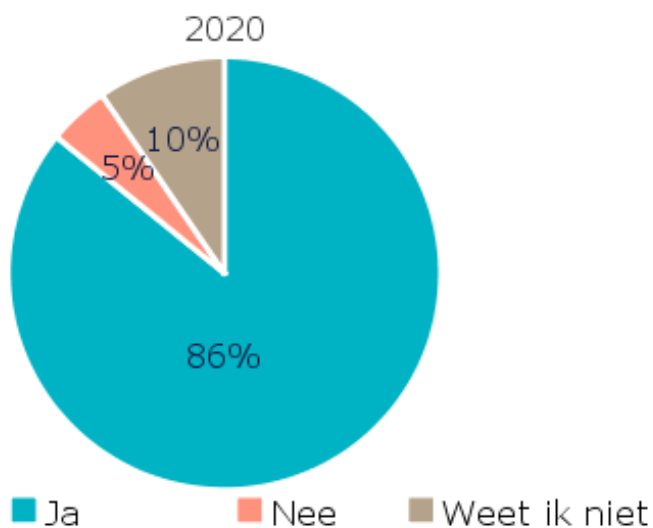
Indien nee, wat is daarvan de reden?

	Gemeente 2020
Eigen keuze	35%
Hoogte eigen bijdrage	0%
Planning zorgaanbieder	6%
Beschikbaarheid hulp	0%
Weet ik niet	41%
Anders, namelijk	18%

Merendeel respondenten ontvangt ondersteuning vastgesteld in indicatie/zorgplan

In uw gemeente ontvangt 93% van de respondenten in 2020 de ondersteuning zoals deze vastgesteld werd in de indicatie of het zorgplan. De meeste respondenten (41%) waarvoor dit niet het geval was wisten niet waarom zij de vastgestelde ondersteuning niet ontvangen hadden, of maakten zelf de keuze deze ondersteuning niet te ontvangen (35%). Daarnaast speelde ook de planning van zorgaanbieders hierin een rol.

Komt de hulpverlener de afgesproken doelen/resultaten na?



Indien nee, wat is daarvan de reden?

Indien respondenten aangaven dat de afspraken niet worden nagekomen, konden zij in een open tekstvlak aangeven welke precieze afspraken niet nagekomen zijn. Het valt op dat respondenten vooral aangeven welke hulp niet is nagekomen. Zo zijn er opmerkingen die betrekking hebben op huishoudelijke ondersteuning of coronamaatregelen.

'Er wordt niets gedaan met mijn zorgvraag. De burens + familie moeten helpen.'

'Alleen door de huishoudelijke hulp zijn we minder tevreden.'

'Scootmobiel moet nog komen.'

'Momenteel wordt er helemaal geen zorg verleend. Maar wel betaald?'

'Ze doen geen mondkapje op.'

'Wij hebben de aanpassingen in huis zelf moeten betalen.'

'Het gaat vaak mis met afspraken door slechte of geen communicatie.'

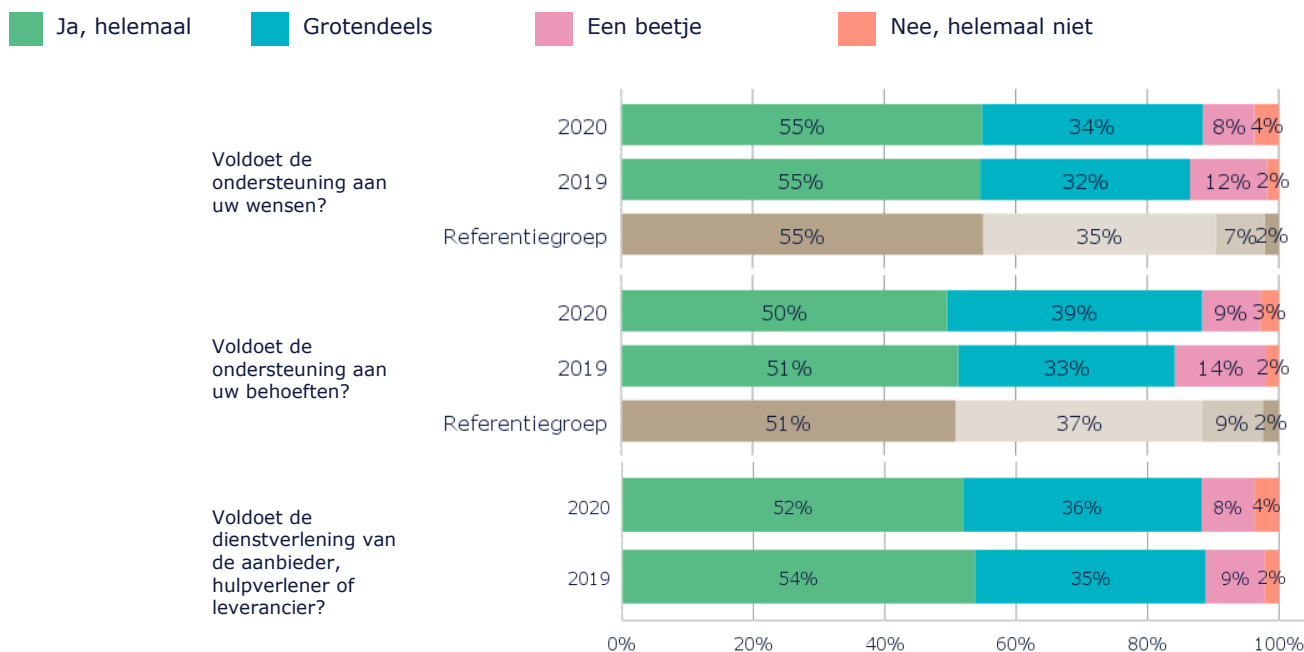
Zorg wordt grotendeels geleverd volgens afgesproken doelen/resultaten

86% van de respondenten geeft aan dat de hulpverlener de afgesproken doelen/resultaten nakomt. 9% weet dit niet zeker, 5% stelt dat de afgesproken doelen/resultaten niet worden nagekomen.

Door wie wordt de zorg geleverd?

	Gemeente 2020
Tzorg	9%
Algemeen ThuisZorg Bureau ATZB	28%
Axxicom	0%
Cordaan	42%
Zorgbalans/Flexicura (onderaannemer ZorgSamen)	0%
Thuiszorg Aalsmeer	0%
Ons Tweede Thuis	1%
Amstelring	2%
Landzijde	0%
HVO-Querido	1%
Participe Amstelland	0%
Zonnehuisgroep Amstelland	0%
Andere aanbieder	19%

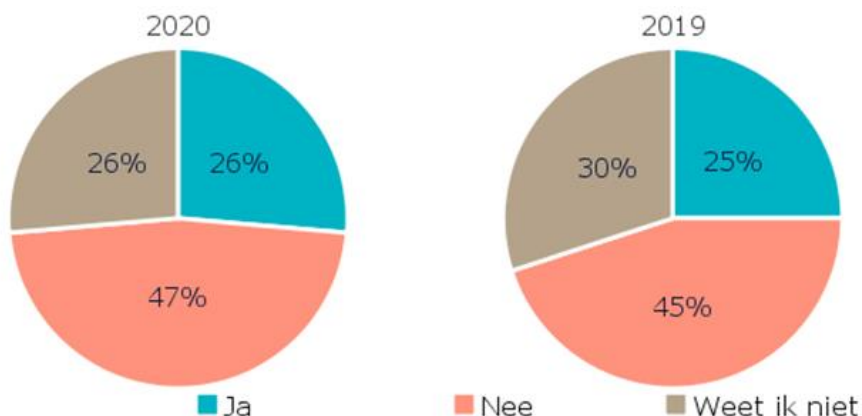
Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



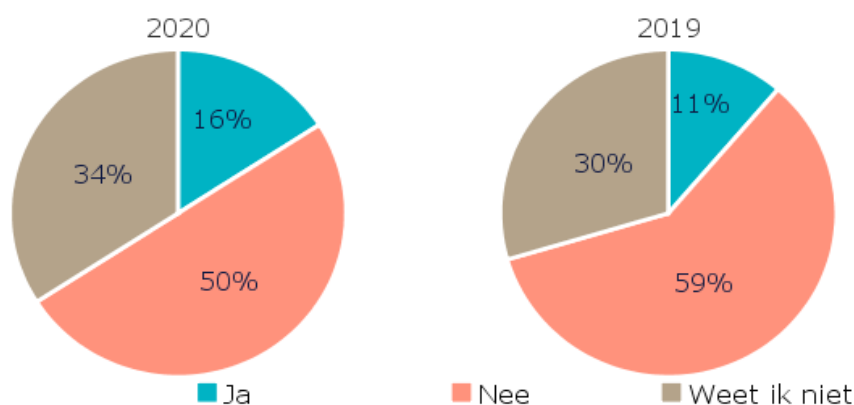
Oordeel over totaalpakket Wmo-voorzieningen en ondersteuning zeer positief

Respondenten ontvangen het meest zorg van Cordaan (42%), ATZB (28%) en Tzorg (9%). In uw gemeente geeft 89% van de respondenten in 2020 aan dat de ondersteuning helemaal of grotendeels aan de wensen voldoet. Daarnaast geeft 89% aan dat de ondersteuning helemaal of grotendeels voldoet aan de behoeften. Van de respondenten geeft 88% aan dat de dienstverlening van de aanbieder, hulpverlener of leverancier helemaal of grotendeels voldoet.

Heeft de gemeente u een keuze voorgelegd uit de verschillende organisaties of leveranciers die deze ondersteuning en/of hulpmiddelen aanbieden?



Heeft de gemeente u de keuze voorgelegd tussen zorg in natura (via door de gemeente gecontracteerde partijen) of ondersteuning in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb)?



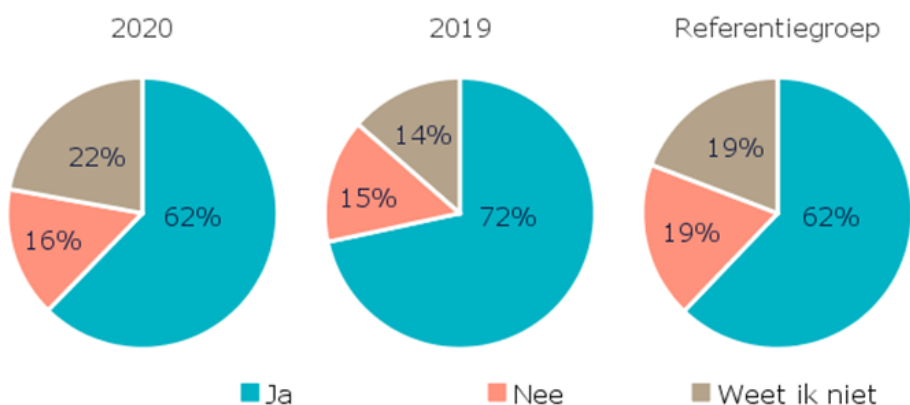
Keuze tussen verschillende organisaties of leveranciers, ZIN of pgb

Ongeveer de helft van de respondenten (47%) geeft aan dat zij geen keuze hebben gehad tussen verschillende organisaties en leveranciers. Een kwart van de respondenten heeft deze keuze wel voorgelegd gekregen. De overige respondenten weten niet meer of zij deze keuze wel of niet aangeboden hebben gekregen. 50% van de respondenten geeft aan dat zij vanuit de gemeente niet de keuze tussen zorg in natura of ondersteuning in de vorm van een persoonsgebonden budget voorgelegd hebben gekregen, 34% weet het niet meer. 16% heeft deze keuze wel gehad, wat een hoger percentage is dan in 2019.

Algemene voorzieningen

	Gemeente 2020	Gemeente 2019
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld een boodschappenservice, klussendienst of diemenvoorelkaar.nl (online platform om hulp te vragen en aan te bieden)?	21%	16%
Neemt u deel aan activiteiten van Stichting Welzijn Diemen (zoals in het Huis van de Buurt of Wijkcentrum het Noorderlicht)?	20%	22%
Ontvangt u hulp van uw partner, familie, vrienden of bureu?	87%	86%

Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?



Algemene voorzieningen en intensiteit voor mantelzorg

Veel respondenten ontvangen, naast ondersteuning vanuit de Wmo, ook overige vormen van ondersteuning. Respondenten geven aan dat vooral hulp van partners, familie, vrienden of bureu vaak ontvangen wordt (87%). 20% neemt deel aan activiteiten van Stichting Welzijn Diemen en 21% maakt gebruik van algemene voorzieningen. In coronatijd is het netwerk een belangrijk thema. Zorgbehoevenden zijn mogelijk door de coronamaatregelen in grotere mate afhankelijk van mantelzorg. In uw gemeente geeft 62% van de respondenten aan dat de naaste de zorg voor die persoon aankan. 16% geeft aan dat de naaste dit eigenlijk niet meer kan en 22% weet het niet.

Bent u een man of een vrouw?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentiegroep 2020
Man	33%	37%	33%
Vrouw	67%	63%	67%

Wat is uw leeftijd?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentiegroep 2020
0 t/m 17	0%	0%	0%
18 t/m 25	2%	0%	2%
26 t/m 35	3%	1%	3%
36 t/m 45	2%	3%	4%
46 t/m 55	3%	4%	6%
56 t/m 65	10%	12%	12%
66 t/m 74	12%	13%	19%
75+	68%	68%	54%

Wat is uw woonsituatie?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentiegroep 2020
Ik woon zelfstandig	80%	91%	81%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	10%	4%	7%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	3%	1%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	2%	3%	2%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	0%	0%
Anders	4%	3%	5%

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

	Gemeente	Gemeente	Referentie-
	2020	2019	groep 2020
Lagere school/Basisschool	21%	14%	21%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	14%	15%	21%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	22%	21%	18%
HAVO, MMS, HBS, VWO	12%	15%	7%
MBO	14%	12%	15%
HBO/Universiteit	13%	17%	10%
Anders	4%	5%	7%

Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?

	Gemeente	Gemeente	Referentie-
	2020	2019	groep 2020
Nee	34%	27%	51%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	4%	2%	26%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	2%	1%	5%
Ja, van iemand anders	60%	71%	19%

Heeft u nog opmerkingen of adviezen over het contact met de gemeente?



In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Hieronder enkele opmerkingen van respondenten:

'Ik vond dat desbetreffende contactpersoon zijn best binnen de mogelijkheden gedaan heeft. We zijn dankbaar daarvoor.'

'Fijn dat ik een oplossing heb gekregen.'

'Het afdelingshoofd of leidinggevende was bekwaam, ervaren en heel serieus maar de casemanager was onbekwaam, onervaren en onsympathiek.'

'Vervoer werkt voor ons beide prima.'

'Graag iets sneller aanvraag regelen voor huishoudelijke hulp. In verband met mijn vrouw die is ook gehandicapt door verschillende rugoperaties.'

'Het team Wmo van de gemeente is maar korte tijd bereikbaar! 09.00 tot 12.00. Betere tijd zou zijn: van 10.00 tot 14.00.'

'Antwoord op vragen duurde soms lang.'

'Heel blij dat ik nu Wmo-vervoer heb, ik zat al jaren thuis!'

Colofon

Opdrachtgever:
Opdrachtnemer:
Datum:

Gemeente Diemen
BMC
Augustus 2021