

Continu-onderzoek Wmo - gemeente Diemen

i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Aanleiding

Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder mensen die gebruikmaken van een Wmo-voorziening. Het staat gemeenten vrij hieraan een eigen invulling te geven. De gemeente Diemen heeft, samen met de gemeenten Ouder-Amstel en Uithoorn, gekozen voor een kwantitatief continu-onderzoek. Doorlopend worden cliënten bevraagd over hun tevredenheid. Met dit onderzoek voldoet uw gemeente aan haar wettelijke verplichting.



Onderzoeksmethode

Het is een kwantitatief onderzoek, waarbij een gestandaardiseerde vragenlijst naar cliënten met een Wmo-voorziening is verzonden. Het onderzoek bestaat uit twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst meet de ervaringen van cliënten met de toegangsfasen. De cliënten ontvangen deze vragenlijst aan het begin van het kwartaal nadat zij een keukentafelgesprek hebben gevoerd. De tweede vragenlijst meet ervaringen met de kwaliteit en effecten van de Wmo-voorziening. Deze ontvangen zij zes tot negen maanden na de start van de voorziening.



Verzending en respons



In totaal zijn voor de eerste vragenlijst (toegangsfasen) 522 vragenlijsten verzonden. Hiervan zijn er 182 ingevuld geretourneerd. Dit is een **responspercentage van 35%**.

Voor de tweede vragenlijst, die de ervaringen met de kwaliteit en effecten van een voorziening meet, zijn 248 vragenlijsten verzonden. Hiervan zijn er 66 ingevuld geretourneerd vóór 1 april 2023. Dit houdt een **responspercentage van 25%** in. Het responspercentage is lager dan normaal omdat er vlak voor de uitdraaidatum een batch is aangeleverd door DUO+. Hierop is veel respons binnengekomen, maar pas na de uitdraaidatum van 1 april. De eigenlijke respons ligt rond de 39%. Die resultaten zitten echter in de uitdraai van komend jaar.

Een gemiddelde respons onder deze doelgroep is 35%-40%. Door de kleine populatie zijn de resultaten echter **indicatief**. Dit betekent dat ze niet statistisch betrouwbaar zijn en op toeval zijn gebaseerd.

i

Inleiding

Hulp en leeftijd

Woonsituatie & Opleiding

Type voorziening

Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente

Locatie gesprek

Aanwezigheid gesprek

Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente

Aanvraagprocedure

Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder

PGB / Zorg In Natura

Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg

Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning

Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente

Hulpverlening

Krijgt u hulp bij het invullen van deze vragenlijst?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Referentie groep 2022
Nee	76%	68%	61%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	20%	24%	32%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	2%	6%	5%
Ja, van iemand anders	2%	2%	2%

Wat is uw leeftijd?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Referentie groep 2022
0 t/m 17	0%	0%	0%
18 t/m 25	1%	1%	2%
26 t/m 35	5%	3%	3%
36 t/m 45	1%	2%	3%
46 t/m 55	4%	5%	6%
56 t/m 65	9%	8%	12%
66 t/m 74	20%	16%	19%
75+	60%	64%	53%

Achtergrondvragen: hulp bij invullen en leeftijd respondent

Om een beeld te krijgen van de kenmerken van de respondenten worden in de vragenlijst enkele vragen gesteld die dit inzichtelijk maken.

Zo wordt de vraag gesteld of de respondent hulp kreeg bij het invullen van de vragenlijst. In uw gemeente geldt dit voor 24% van de respondenten. 76% van de respondenten kreeg geen hulp bij het invullen van de vragenlijst.

Daarnaast is de leeftijd uitgevraagd. Zoals te verwachten bij een onderzoek onder Wmo-cliënten is de leeftijd van de respondenten gemiddeld hoog. Veruit de grootste groep (60%) van de respondenten zit in de leeftijdscategorie 75+. De leeftijdsverdeling komt redelijk overeen met de referentiegroep.



i

Inleiding

Hulp en leeftijd

Woonsituatie & Opleiding

Type voorziening

Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente

Locatie gesprek

Aanwezigheid gesprek

Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente

Aanvraagprocedure

Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder

PGB / Zorg In Natura

Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg

Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning

Kwaliteit ondersteuning

Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente

Hulpverlening

Wat is uw woonsituatie?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Referentie groep 2022
Ik woon zelfstandig	83%	86%	80%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	4%	5%	8%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	2%	2%	4%
Ik woon in een tehuis/ instelling	3%	2%	3%
Ik woon in bij mijn kinderen	2%	0%	0%
Anders	5%	5%	5%

Wat is uw hoogst genoten opleiding?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Referentie groep 2022
Lagere school/ Basisschool	10%	16%	20%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	15%	14%	23%
VMBO theoretisch/ MAVO/ (M)ULO	29%	20%	16%
HAVO, MMS, HBS, VWO	10%	16%	7%
MBO	19%	9%	16%
HBO/Universiteit	15%	19%	11%
Anders	3%	7%	7%

Wat is uw geslacht?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Referentie groep 2022
Man	33%	27%	33%
Vrouw	67%	73%	67%

Achtergrondvragen: woonsituatie, opleiding en geslacht

Het beeld van de respondent wordt verder versterkt door de woonsituatie, hoogst genoten opleiding en het geslacht te bevragen. In uw gemeente woont het gros van deelnemende Wmo-cliënten aan dit onderzoek nog zelfstandig (83%).

De hoogst genoten opleiding is voor de grootste groep het VMBO theoretische leerweg, MAVO of MULO, gevolgd door het MBO. Verder is het opleidingsniveau redelijk gelijk verdeeld over de verschillende categorieën.

Ten slotte blijkt het merendeel van de deelnemers aan dit onderzoek vrouw te zijn (67%).

i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Hulp bij het huishouden	47%	65%	72%
Individuele begeleiding	16%	12%	10%
Dagbesteding	6%	7%	7%
Rolstoel	11%	17%	13%
Vervoershulpmiddel zoals een scootmobiel, driewiel fiets, bruikleenauto, buggy	23%	27%	21%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift of douchestoel)	20%	23%	23%
Collectief vervoerspasje (Wmo-vervoer)	73%	56%	47%
Financiële tegemoetkoming	6%	4%	5%
Logeervoorziening/logeerhuis	0%	2%	0%
Anders	6%	6%	5%

Collectief vervoerspasje en hulp bij het huishouden voorzieningen waar het meest gebruik van wordt gemaakt

Cliënten konden in het begin van de vragenlijst aangeven welk type voorziening of welke typen voorzieningen (daarom tellen de aantallen op tot boven de 100%) zij ontvangen vanuit de Wmo. Zoals elk jaar worden daarbij voornamelijk hulp bij het huishouden (47%) en het collectief vervoerspasje (73%) genoemd. Opvallend is wel dat de verhouding tussen deze twee voorzieningen dit jaar is omgedraaid. Er zijn in dit onderzoek veel respondenten met een vervoerspasje en relatief weinig met hulp in het huishouden opgenomen in vergelijking met vorige jaren.

Naast deze twee voorzieningen maken ook relatief veel respondenten gebruik van een vervoershulpmiddel (23%) en een woningaanpassing (20%).

i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Waarom nam u contact op met de gemeente?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Referentie groep 2022
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	11%	20%	16%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	48%	66%	67%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	30%	32%	31%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	8%	7%	10%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	8%	5%	12%
Ik heb overdag niks te doen	3%	5%	6%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	5%	5%	9%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	13%	17%	13%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	7%	8%	10%
Anders	35%	27%	17%

Reden verzoek tot hulp van gemeente

Op de vorige pagina zagen we dat respondenten vooral hulp in het huishouden en collectieve vervoersplassen ontvangen als Wmo-voorziening. Het is dan ook niet gek dat voor veel respondenten de reden om hulp te vragen een relatie heeft tot het niet meer zelfstandig kunnen uitvoeren van het huishoudelijk werk (48%) of het niet meer beschikken over (veilig) zelfstandig vervoer (30%) waardoor de fysieke mobiliteit ernstig afneemt.

Overige redenen die door respondenten relatief vaak worden genoemd zijn het hebben van moeite met zelfstandig wassen en kleden (11%) en het niet meer kunnen overzien van problemen en hoe deze op te lossen (13%).





Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente

Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

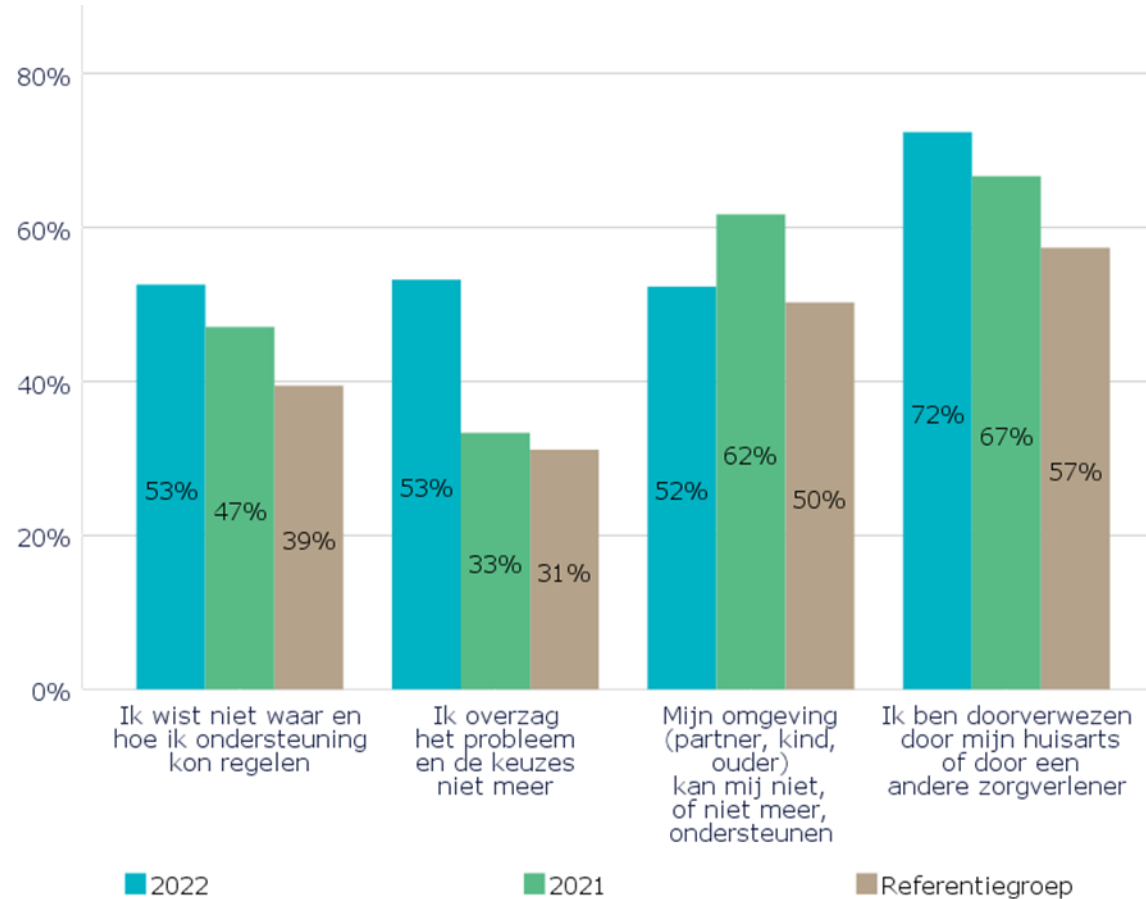
Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Welke redenen speelden mee om naar de gemeente te gaan?



Redenen om naar de gemeente te gaan

Gevraagd naar welke redenen meespeelden om naar de gemeente te gaan, geeft de grootste groep aan dat zij zijn doorverwezen door de huisarts of andere zorgverlener (72%). Maar ook op alle andere stellingen stelt een meerderheid dat deze klopt. Zo is 52% van de respondenten van mening dat de omgeving hen niet meer goed kan ondersteunen, stelt 53% dat zij de problemen en keuzes niet meer overzagen en nogmaals 53% stelt dat zij niet goed wisten waar zij ondersteuning konden regelen. Op één na is het aandeel respondenten dat de stellingen met 'ja' beantwoordt toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Overal is het aandeel dat de stellingen met 'ja' beantwoordt hoger dan in de referentiegroep.

i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

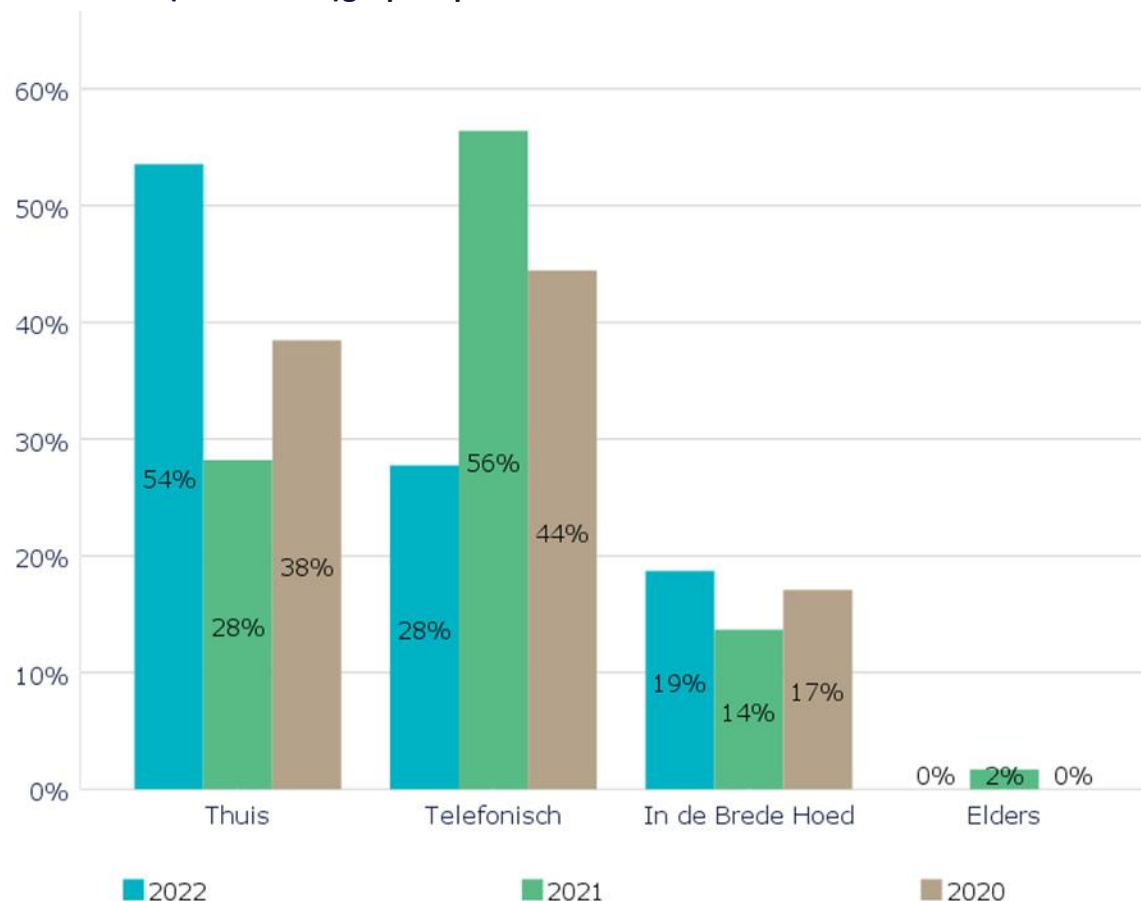
Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Waar vond het (keukentafel)gesprek plaats?



Keukentafelgesprek weer voornamelijk thuis gevoerd

De afgelopen jaren zagen we, door de coronamaatregelen, dat het aandeel keukentafelgesprekken dat telefonisch werd gevoerd sterk toenam. Over afgelopen jaar is het oude beeld echter weer hersteld. Het merendeel van de keukentafelgesprekken wordt weer als vanouds bij de respondent thuis gevoerd (54%) of fysiek op een externe locatie (19%). Wel is het aandeel telefonische intakes nog altijd 28%, maar dit was het jaar ervoor nog 56%.



i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

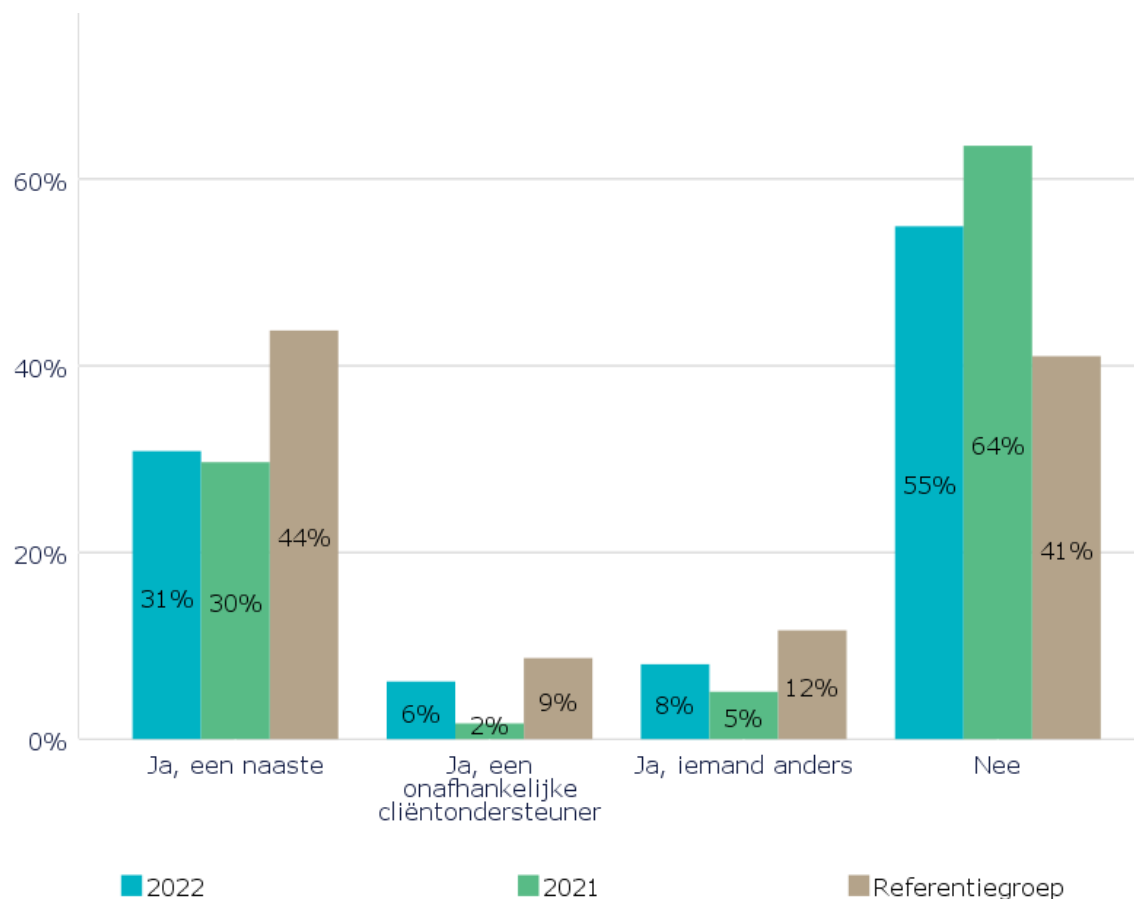
Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek?



Meeste respondenten voerden het keukentafelgesprek alleen

Gevraagd naar de aanwezigheid van naasten, een onafhankelijke cliëntondersteuner of anderen bij het keukentafelgesprek blijkt dat opnieuw een meerderheid van de respondenten het gesprek zelfstandig, zonder anderen, heeft gevoerd (55%). Als er wel iemand aansloot ter ondersteuning was dit meestal een naaste zoals een partner, familielid of vriend (31%). In uw gemeente maakte ongeveer 6% van de respondenten gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een mooie toename ten opzichte van het jaar ervoor (2%).





Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

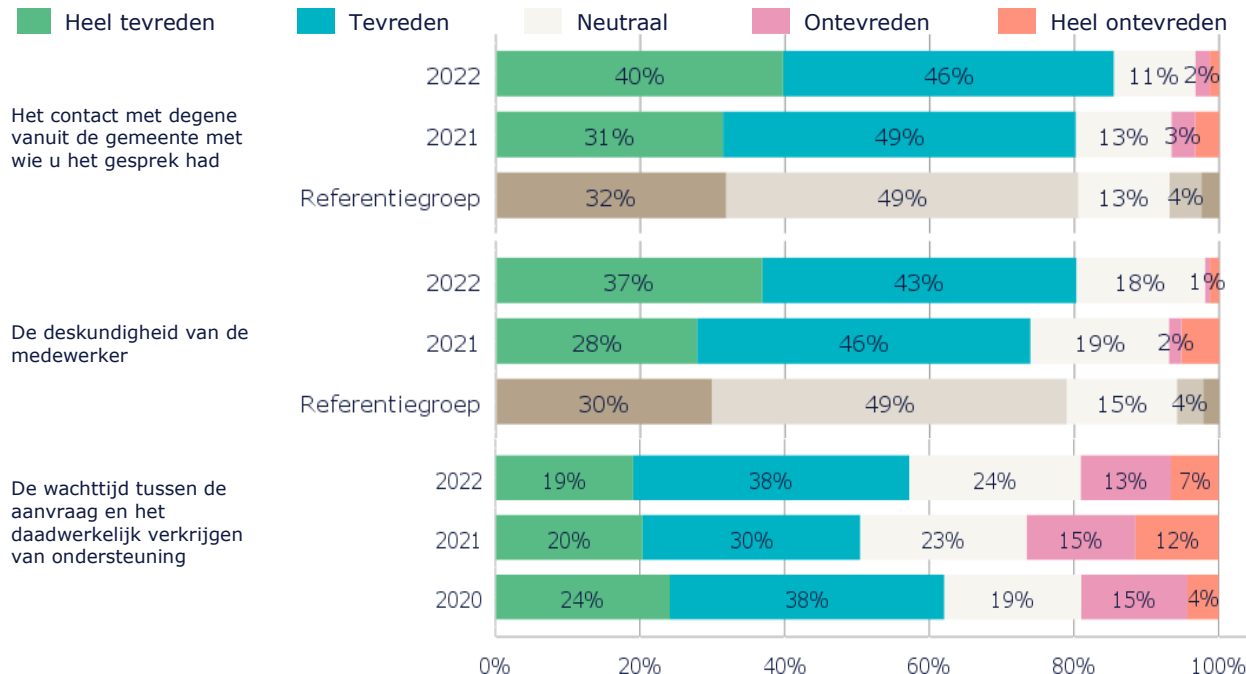
Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Hoe tevreden bent u over ...



Tevredenheid over het keukentafelgesprek is toegenomen

Om een beeld te vormen van de tevredenheid over het keukentafelgesprek is aan de cliënten gevraagd wat zij vonden van het contact met degene met wie zij het gesprek voerden, wat de deskundigheid was van die medewerker en hoe de wachttijd tussen aanvraag en het verkrijgen van de ondersteuning is bevalen. Positief is dat er in uw gemeente op alle stellingen een grotere tevredenheid te zien is dan vorig jaar en dan in de referentiegroep. Zo is 86% (heel) tevreden over het contact, is 80% (heel) tevreden over de deskundigheid en is het aandeel respondenten dat tevreden is over de wachttijd gegroeid met 7%. Daarbij is het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is over de wachttijd flink gedaald, waarbij de grootste daling zit in de groep 'heel ontevreden'. Een mooi en positief resultaat dus!

i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

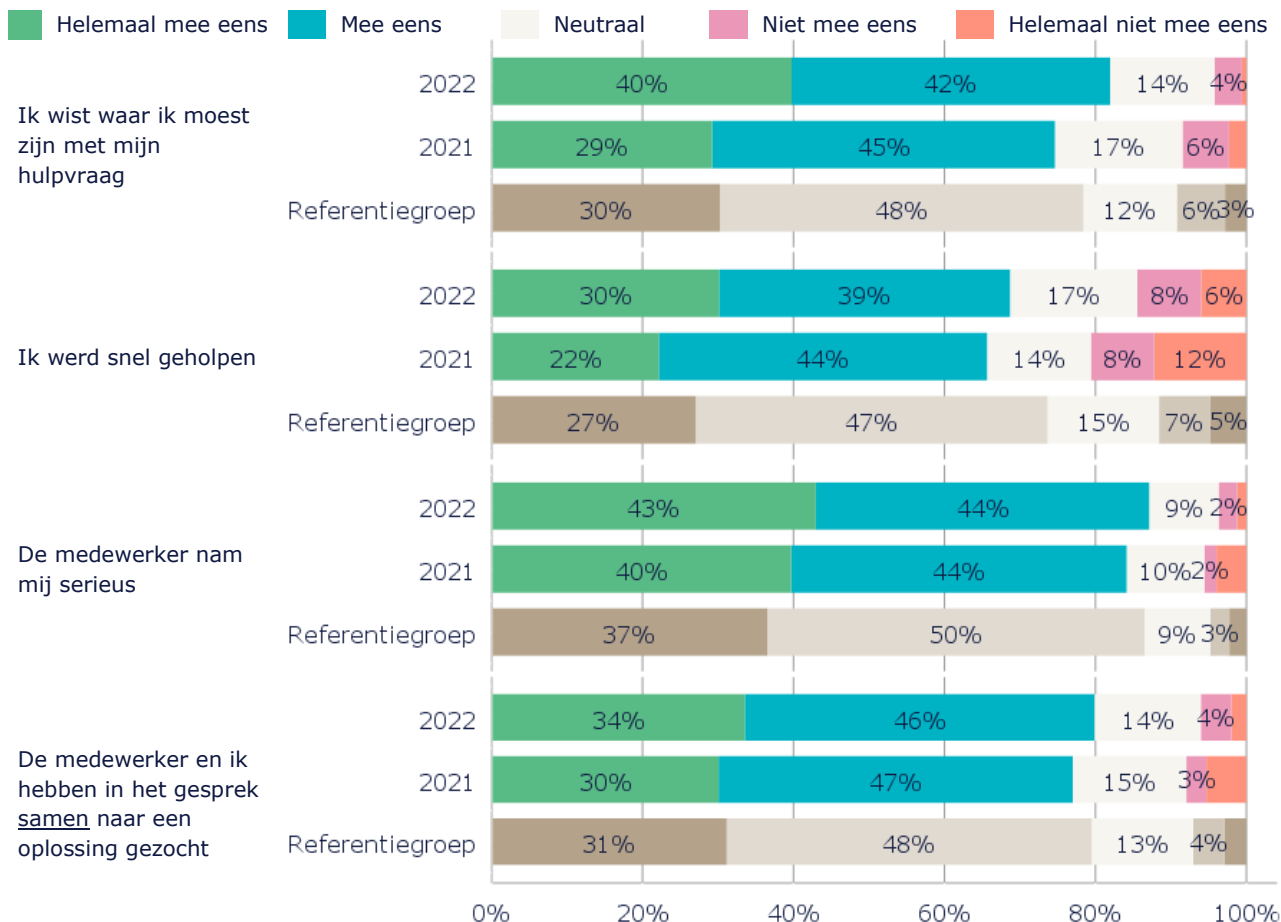
Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Ervaring met het contact met de gemeente



Stijgende lijn in tevredenheid over contact met gemeente

Een grote meerderheid van de respondenten is, in toenemende mate, tevreden over de toegang van de gemeente. Zo wist 82% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag en voelt 87% van de respondenten zich serieus genomen door de gemeentelijk medewerker. Ook de scores op de stellingen 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht' (80%) en 'ik werd snel geholpen' (69%) zijn hoger dan afgelopen jaar. Daarbovenop is het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is gedaald op alle stellingen. Gemiddeld genomen zijn de resultaten gelijk aan de referentiegroep.

i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Er is tijdens de aanvraagprocedure...

Ja

Nee

Weet niet

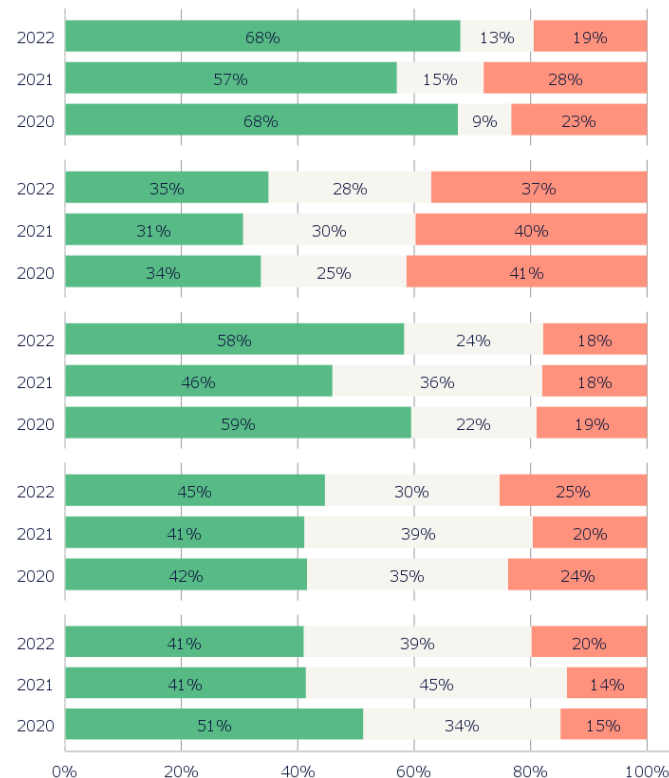
rekening gehouden met mijn persoonlijke situatie

rekening gehouden met de situatie van mijn mantelzorger (bijv. partner, familielid, etc.)

aan mij gevraagd wat ikzelf kan oppakken

aan mij gevraagd of iemand uit mijn (directe) omgeving iets kan oppakken

gekeken of ik nog andere hulp en ondersteuning nodig had



Aspecten rond de aanvraagprocedure

Gevraagd naar de aanvraagprocedure stelt twee derde van de respondenten dat rekening is gehouden met hun persoonlijke situatie (68%). Ook stellen 58% en 45% van de respondenten dat is gevraagd wat zij nog zelf of wat hun omgeving kan oppakken. Dit wordt dus niet standaard uitgevraagd. Gevraagd naar het rekening houden met de situatie van de mantelzorger stelt slechts een minderheid van 35% dat dit gedaan is. Wel is dit een toename ten opzichte van vorig jaar. Echter stelt 30% expliciet dat hier niet naar gevraagd is. Hier is mogelijk winst te behalen, omdat we landelijk zien dat veel mantelzorgers het risico lopen overbelast te raken. Even veel respondenten als vorig jaar stellen dat er is doorgevraagd naar andere hulpvragen (41%). Ook hier staat een relatief grote groep van 39% tegenover die stelt expliciet niet bevraagd te zijn over eventuele andere hulpvragen. Ook hier zou extra op kunnen worden ingezet om eerder aanvullende vragen te signaleren.

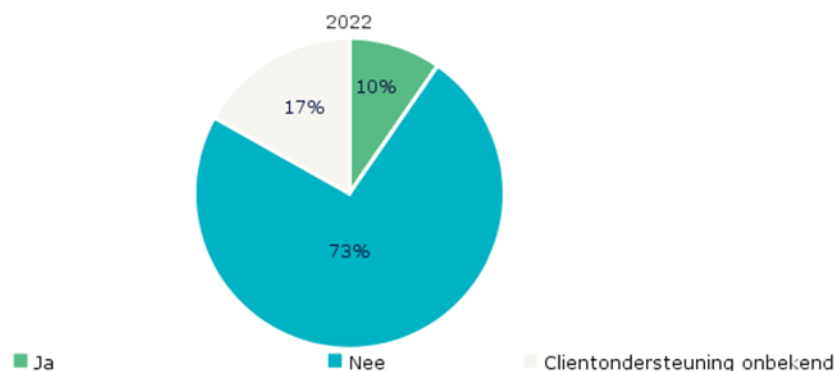




Behoeftte aan onafhankelijke cliëntondersteuner bestaat bij 10% van de cliënten

Voor het eerst is dit jaar de vraag rond de onafhankelijke cliëntondersteuning aangepast. Niet langer is uitgevraagd of cliënten bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner, maar of zij behoefte hebben (gehad) aan de aanwezigheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner bij gesprekken met de gemeente. Daaruit blijkt een grote meerderheid van 73% geen behoefte te hebben gehad aan de aanwezigheid, maar toch ook een wezenlijk aandeel van 10% stelt dat zij dit wel hebben (gehad). 17% van de respondenten geeft aan onbekend te zijn met cliëntondersteuning.

Heeft u tijdens het contact met de gemeente behoefte gehad aan een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening



Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

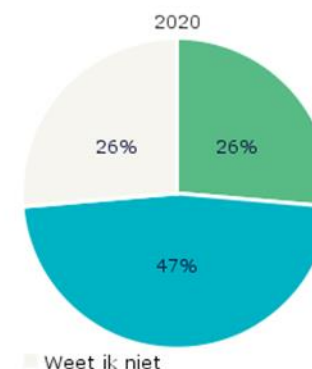
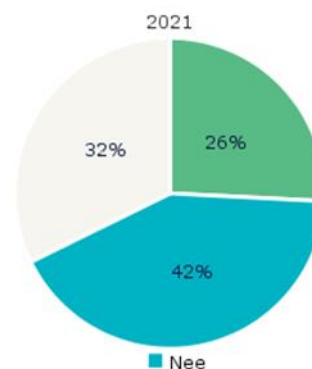
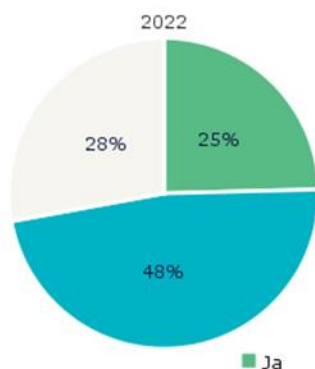
Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

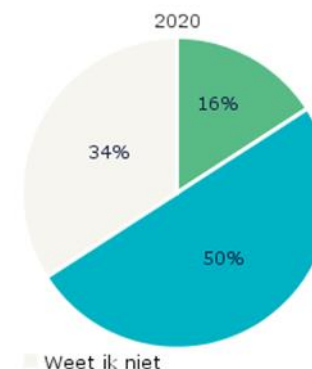
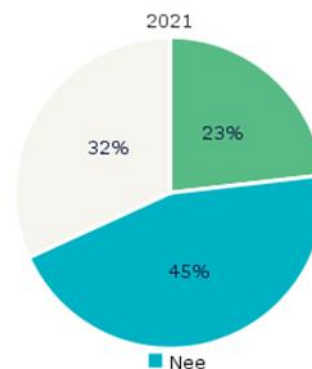
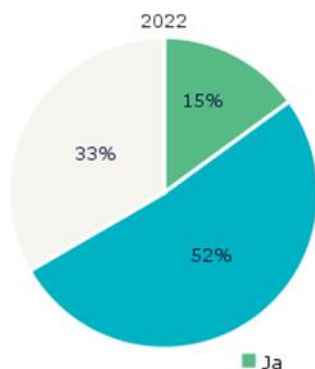
Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

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)?



Aanbod voor keuzevrijheid in aanbieder of vorm (iets) afgenomen

Slechts een kwart van de respondenten (25%) geeft aan dat zij een keuze hebben gekregen tussen verschillende organisaties en leveranciers. Ongeveer de helft (48%) had dit niet. De overige respondenten weten niet meer of zij deze keuze wel of niet aangeboden hebben gekregen. Hiermee is de keuzevrijheid van respondenten iets gedaald, al is dit miniem. Vorig jaar gaf nog 26% aan een keuze te hebben gekregen, het jaar ervoor eveneens 26%.

52% van de respondenten geeft daarnaast 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, 33% weet het niet meer en slechts 15% heeft deze keuze wel gehad, wat eveneens een lager percentage is dan in 2021 (23%).

i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB/Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

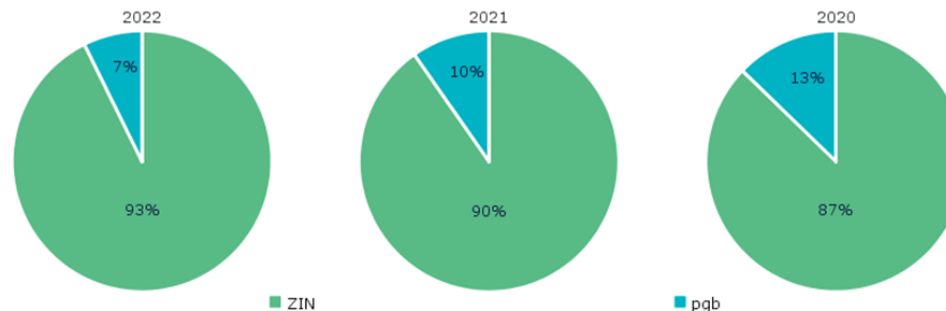
Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

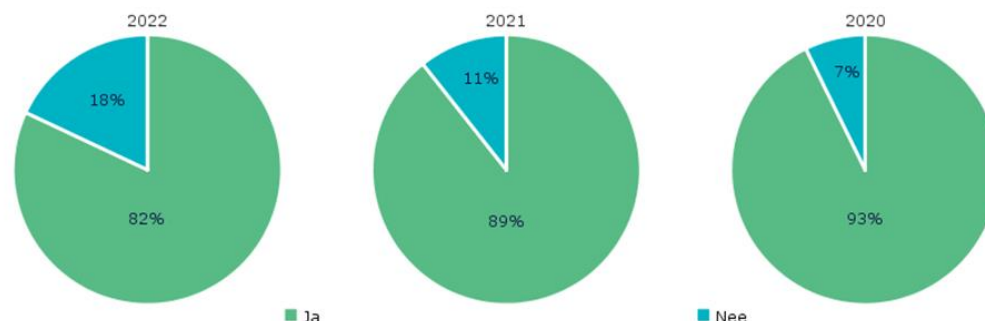
Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

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



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



Indien nee, wat is daarvan de reden?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Eigen keuze	55%	33%	35%
Hoogte eigen bijdrage	9%	3%	0%
Planning zorgaanbieder	0%	3%	6%
Beschikbaarheid hulp	18%	0%	0%
Weet ik niet	9%	33%	41%
Anders, namelijk	9%	27%	18%

Hulp wordt vooral als zorg in natura aangeboden en meestal volgens indicatie geleverd

Het aandeel respondenten dat gebruikmaakt van ondersteuning in de vorm van een persoonsgebonden budget is de afgelopen jaren iets afgenomen. Zo vormt het aandeel respondenten met ondersteuning via zorg in natura nog altijd het leeuwendeel van het totaal (nu 93%).

Om na te gaan of de geïndiceerde zorg ook daadwerkelijk geleverd wordt op basis van de vastgestelde indicatie is aan de cliënten gevraagd of dit is gelukt. Evenals vorig jaar stelt het overgrote deel van de respondenten dat dit zo is (82%). Toch is het opvallend dat een groeiende groep van 18% stelt dat dit niet is gedaan. Dit is een opvallend grote groep. We beschikken niet over een referentiegroep, maar in de andere DUO-gemeenten gaat het om 10% (Uithoorn) en 8% (Ouder-Amstel). 18% wijkt daar significant van af. Waarbij 55% van de respondenten die 'nee' antwoordden aangeeft dat dit een eigen keuze betreft, maar dat dit ook wordt veroorzaakt door bijvoorbeeld de beschikbaarheid van de aanbieder (18%) of de hoogte van de eigen bijdrage (9%).



Meeste respondenten bij Cordaan

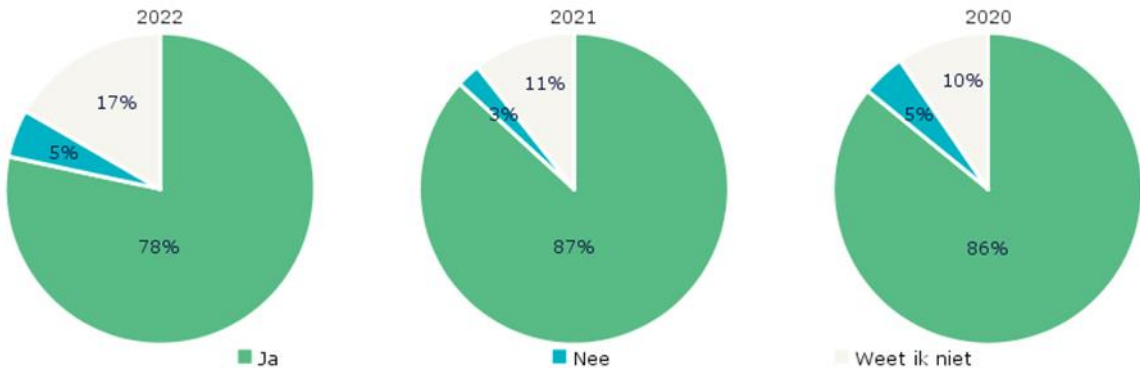
Respondenten ontvangen het meest zorg van Cordaan (37%), Algemeen ThuisZorg Bureau (ATZB) (21%) en Tzorg (9%). Ook is er een relatief grote groep van 19% die aangeeft dat zij zorg ontvangen van een aanbieder anders dan de lijst die zij konden aanvinken.

Desgevraagd geeft 78% van de respondenten aan dat de betreffende aanbieder de afgesproken doelen en resultaten nakomt. 5% stelt dat dit niet het geval is en 17% van de respondenten weet het niet. Door de grote groep die aangeeft het niet zeker te weten is het lastig conclusies trekken in vergelijking met voorgaande jaren, al zien we dat het aandeel respondenten dat 'nee' heeft aangevinkt weer gelijk ligt aan 2020, en iets hoger dan in 2021.

Door wie wordt de zorg geleverd?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Tzorg	9%	10%	9%
Algemeen ThuisZorg Bureau ATZB	21%	14%	28%
Axxicom	2%	1%	0%
Cordaan	37%	37%	42%
Ons Tweede Thuis	5%	0%	1%
Amstelring	5%	2%	2%
Landzijde	2%	0%	0%
HVO-Querido	0%	1%	1%
Zonnehuisgroep Amstelland	0%	0%	0%
Andere aanbieder	19%	37%	19%

Komt de hulpverlener de afgesproken doelen/resultaten na?



Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 3

Inpraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

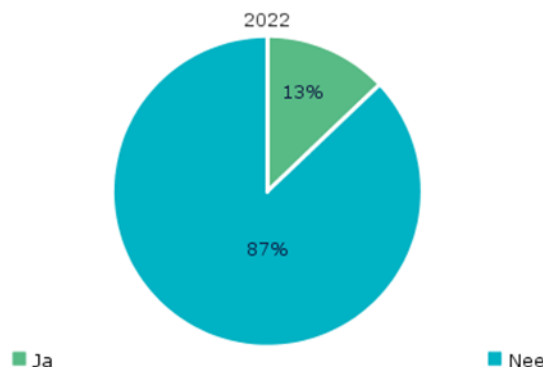
Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

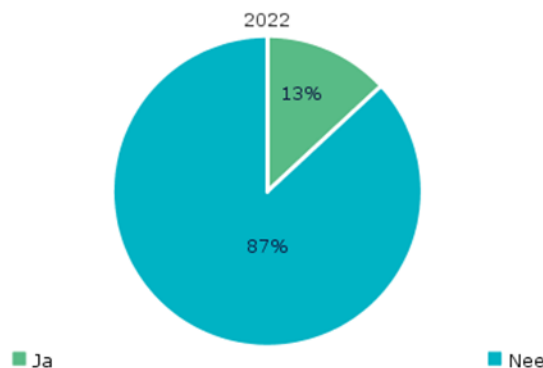
Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld een boodschappenservice, klussendienst of diemenvoorelkaar.nl ?



Neemt u deel aan activiteiten van Stichting Welzijn Diemen (zoals in het Huis van de Buurt of Wijkcentrum het Noorderlicht)?



Afname van respondenten die gebruikmaken van algemene voorzieningen

Veel respondenten ontvangen, naast ondersteuning vanuit de Wmo, ook overige vormen van ondersteuning. Net als vorig jaar geven veel respondenten aan dat zij gebruikmaken van algemene voorzieningen (13%) zoals een boodschappenservice of diemenvoorelkaar.nl. Dit aandeel is iets afgenomen, vorig jaar was dit 19%.

Ook stelt 13% van de respondenten deel te nemen aan activiteiten van Stichting Welzijn Diemen. Dit is eveneens een (flinke) daling ten opzichte van vorig jaar (31%) en de score over 2020 (20%).



i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

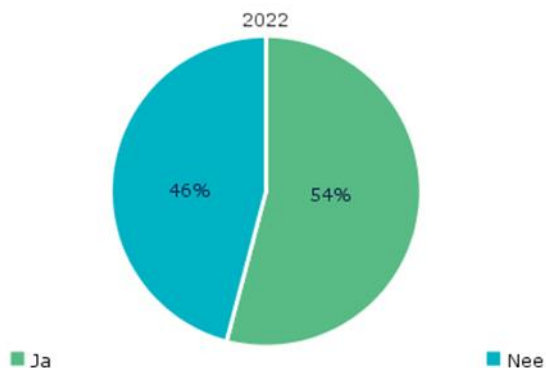
Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

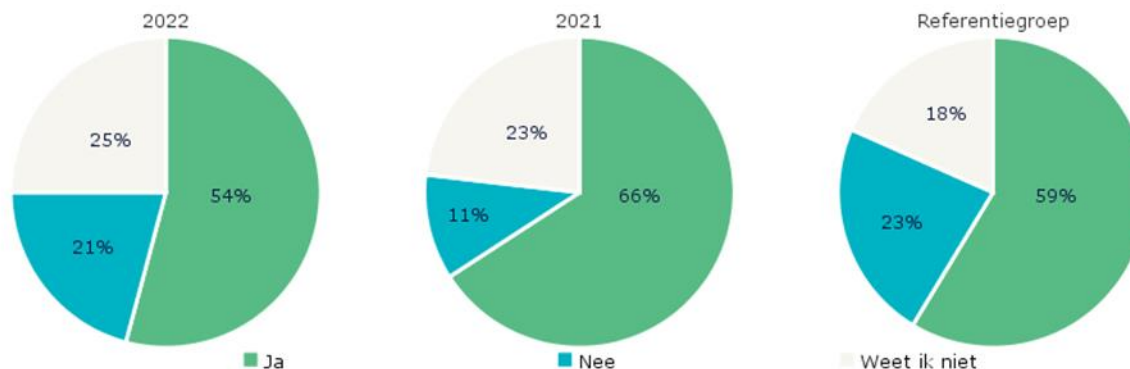
Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Ontvangt u hulp van uw partner, uw familie, vrienden of buren?



Kan de naaste die voor u zorgt de hulp aan?



Meerderheid van respondenten ontvangt vorm van mantelzorg

Gevraagd naar ondersteuning van een naaste als een partner, familie, vrienden of buren stelt 54% van de respondenten dat zij inderdaad hulp via deze weg ontvangen. Aangezien er signalen bestaan dat mantelzorgers tijdens en na corona meer overbelast raken, is het belangrijk na te gaan of dat ook in uw gemeente het geval is.

De inschatting van de respondenten (let op: niet de mantelzorgers zelf) is dat de naaste de zorg voor de respondent in meerderheid aankan (54%). Toch stelt een op de vijf respondenten dat dit eigenlijk niet zo is. Nog eens een kwart weet dit niet zeker. Ook hier bestaat dus het risico dat een deel van de mantelzorgers overvraagd is.



i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

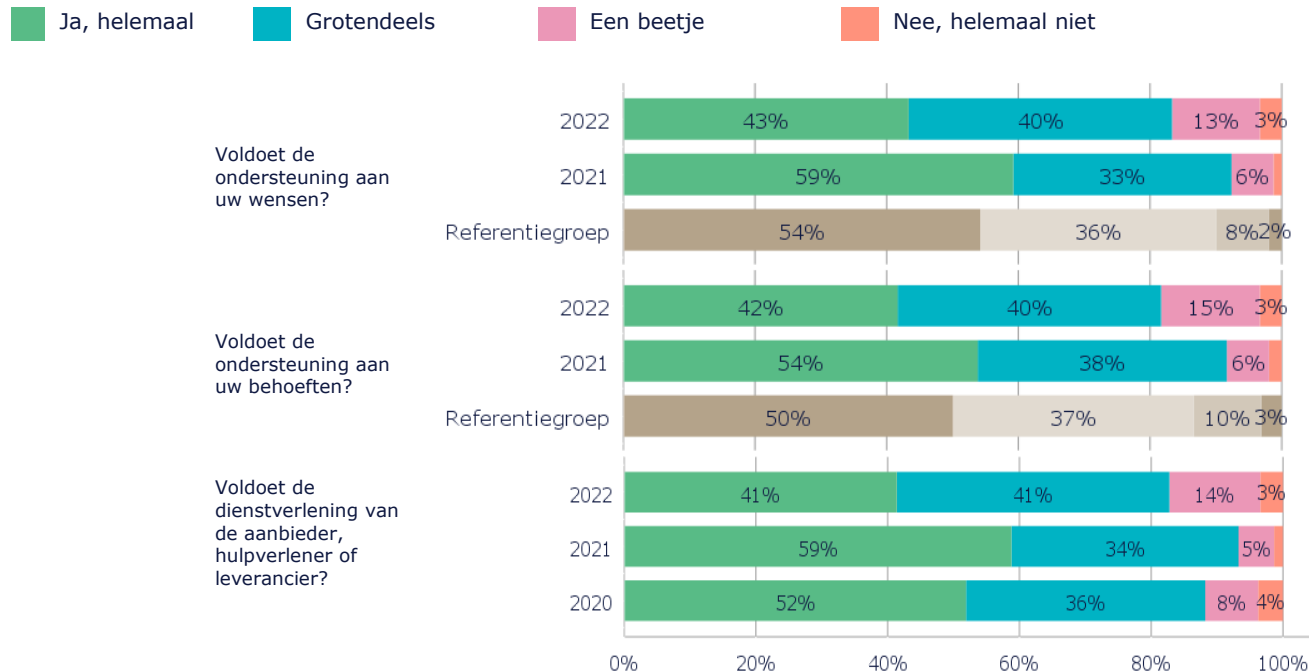
Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Mening over de mate waarin de ondersteuning voldoet



Voor grote meerderheid voldoet de ondersteuning aan hun wensen en behoeften, maar tevredenheid neemt wel af

Opnieuw geven respondenten aan dat zij grotendeels of helemaal tevreden zijn over de aansluiting van de ondersteuning bij hun wensen (83%) en behoeften (82%). Daarnaast vindt 82% dat de dienstverlening van de aanbieder, hulpverlener of leverancier helemaal of grotendeels voldoet. Hoewel de scores dus in grote mate positief zijn, is het helaas wel zo dat alle drie de stellingen minder goed worden beoordeeld dan vorig jaar. Vooral het aandeel respondenten dat op de vragen antwoordt met 'een beetje' neemt toe. De groep die aangeeft dat de ondersteuning helemaal niet aansluit, is telkens slechts 3%.



i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

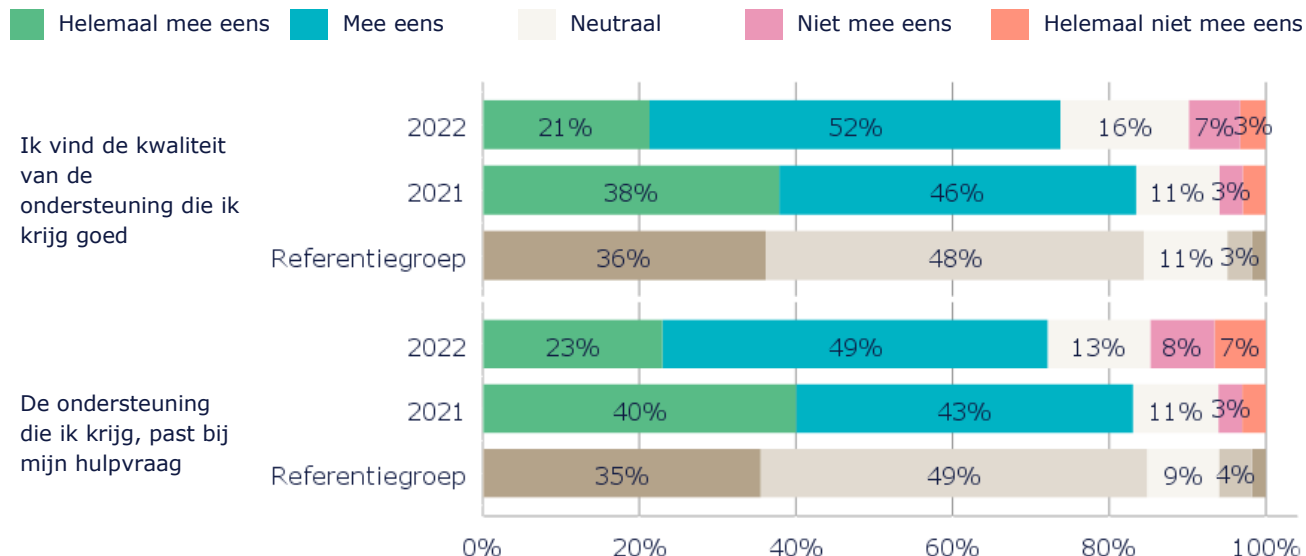
Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Kwaliteit van de ondersteuning



Minder respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en aansluiting op de hulpvraag dan vorig jaar

Gevraagd naar de kwaliteit van de ondersteuning en de aansluiting op de hulpvraag zijn respondenten in uw gemeente overwegend positief, maar is dit aandeel wel een stuk gedaald. Zo is dit jaar 73% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling dat de kwaliteit die wordt geleverd goed is. Vorig jaar was dit nog 84%. Daarnaast is 72% het (helemaal) eens met de stelling dat de ondersteuning die wordt gegeven past bij de hulpvraag. Vorig jaar was dit 83%, waarbij de groep die het (helemaal) niet eens is met deze laatste stelling verdubbeld is. De scores zijn daardoor ook lager dan in de referentiegroep.



i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

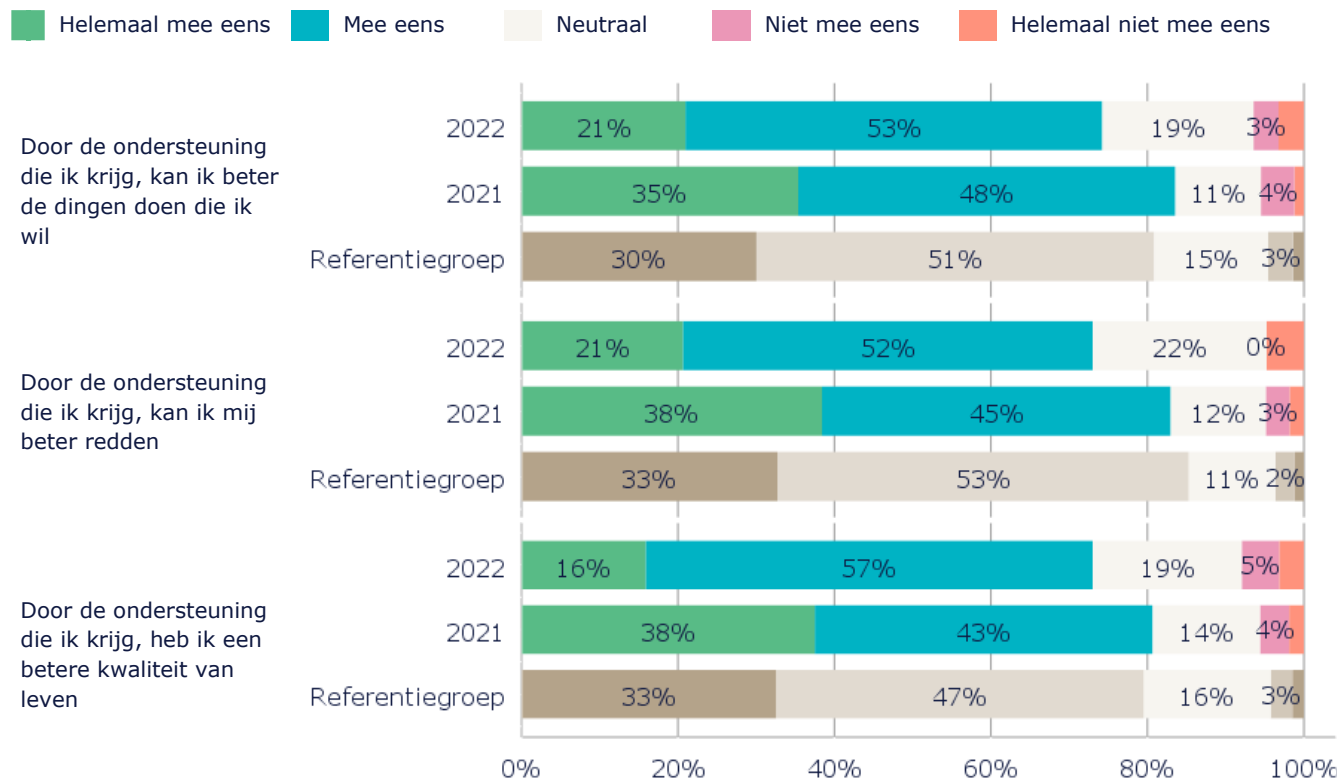
Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Effect van de ondersteuning



Veel respondenten merken een positief effect van de ondersteuning

Wanneer ondersteuning wordt afgegeven is het altijd met een doel. Dit kan meer of langere zelfredzaamheid zijn, het verhogen van de kwaliteit van leven of meer zelfstandigheid. Deze effecten zijn dan ook uitgevraagd onder de respondenten. Desgevraagd blijkt dat een groot deel van de respondenten het (helemaal) eens is met de stellingen die dit meten. Zo stelt 74% van de respondenten dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen, vindt 73% dat zij zich beter kunnen redden en 73% dat zij een betere kwaliteit van leven hebben gekregen door de ondersteuning. De effecten worden op alle stellingen wel in minder hoge mate dan vorig jaar ervaren. Hiermee scoort uw gemeente nu lager dan de referentiegroep.



i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Open vraag: heeft u nog opmerkingen of adviezen over het contact met de gemeente?

'Wij hebben 2 aanvragen voor aanvullend vervoer en maar 1 app om dat mee te doen. De 1 kan het dan doen via de app, de ander niet.'

'Zeer duidelijke antwoorden en concrete afspraken. Dank!'

'We hebben alleen een aanvraag gedaan voor Wmo-vervoer en tot nu toe hebben we er nog geen gebruik van gemaakt.'

'Zeer tevreden. Mensen altijd vriendelijk en behulpzaam.'

'De reden waarom de aanvraag is afgewezen vind ik niet correct. De administratie klopt niet. De ondersteuning heb ik niet gekregen.'

'Niets dan lof!'

'Nee, al kan het contact soms wel wat persoonlijker en niet alles online. Vooral voor ouderen.'

'Problemen met de traplift. Hij zit aan de verkeerde kant, tegen mijn wens in.'

'Traag proces: weinig tussentijds op de hoogte stellen rond lopende zaken.'

'Na aanmelding vond het gesprek met de gemeente pas na 4 maanden plaats. Vervolgens nog eens 5 maanden moeten wachten dat de traplift pas werd geplaatst.'

'Ik vind het vreemd dat een medewerker bij de Wmo mij had verwezen naar Diemen voor elkaar (ik ben nog geen 60) terwijl zij toch moe weten dat dat voor oudere mensen is.'

Open antwoorden op de vraag: Heeft u nog opmerkingen of adviezen over het contact met de gemeente?

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over het contact met de gemeente. Links vindt u enkele opmerkingen van respondenten die kenmerkend zijn voor het geheel.



i

Inleiding

Hulp en leeftijd
Woonsituatie & Opleiding
Type voorziening
Reden contact

1

Hoofdstuk 1

Reden contact gemeente
Locatie gesprek
Aanwezigheid gesprek
Tevredenheid gesprek

2

Hoofdstuk 2

Ervaring contact gemeente
Aanvraagprocedure
Cliëntondersteuner

3

Hoofdstuk 3

Inspraak in aanbieder
PGB / Zorg In Natura
Aanbieders

4

Hoofdstuk 4

Niet geïndiceerde zorg
Hulp van naaste

5

Hoofdstuk 5

Aansluiten ondersteuning
Kwaliteit ondersteuning
Effect ondersteuning

6

Open vragen

Contact met gemeente
Hulpverlening

Open vraag: heeft u nog opmerkingen of adviezen over de hulpverlening die u heeft ontvangen?

'Ben invalide. Toen ik stopte met autorijden verviel mijn gehandicaptenparkeerkaart. Aanvraag gedaan voor een GPK passagier. Afgewezen! In theorie misschien juist maar praktisch ervaar ik diverse problemen.'

'De beugel in de douche moest ik zelf betalen, evenals de rollator. Terwijl de beugel in het toilet werd geregeld door jullie.'

'Heb sinds juli een scootmobiel besteld, maar heb deze nog altijd niet. Wel heb ik een contract met de woningbouw getekend voor stalling onder de flat en gebruik van stopcontact.'

'Ik ben erg tevreden.'

'Tevreden en dankbaar!'

Open antwoorden op de vraag: Heeft u nog opmerkingen of adviezen over de hulpverlening die u heeft ontvangen?

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Links vindt u alle opmerkingen van respondenten die zij hebben doorgegeven in dit onderzoek (Door het kleine aantal respondenten is het aantal losse opmerkingen erg laag.)

