

Rapport

CLIËNTERVARINGEN WMO OVER 2017

Gemeente Lansingerland

Oktober 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research	Zuiderval 70
Piet Heinkade 55	Postbus 563
1019 GM Amsterdam	7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/192

Datum

Oktober 2018

Opdrachtgever

Gemeente Lansingerland

Auteur(s)

Roy van der Hoeve, MSc.
Lisa Nannes, MSc.

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

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



INHOUDSOPGAVE

1.	Belangrijkste resultaten	5
2.	Inleiding.....	8
3.	Ervaringen met de ondersteuning.....	11
3.1	De hulpvraag	11
3.2	Omgaan met de hulpvraag	14
3.3	De ontvangen ondersteuning	16
3.4	Effect van de ondersteuning	19



HOOFDSTUK

Belangrijkste resultaten

1. Belangrijkste resultaten

De gemeente Lansingerland voerde in 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2017 in het kader van de Wmo) van de gemeente een (individuele) voorziening ontvangen. In totaal ontvingen 962 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 443 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 46 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

Iets meer cliënten weten waar zij terecht kunnen, maar de tevredenheid over de snelheid waarmee de hulp tot stand komt, daalt

Bijna driekwart van de Wmo-cliënten was vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Deze bekendheid is iets gestegen ten opzichte van vorig jaar. De voornaamste contactreden is het niet meer aankunnen van huishoudelijk werk of vervoersproblemen. Men is doorgaans positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Acht op de tien voelen zich serieus genomen en veel cliënten geven aan dat er samen naar een oplossing werd gezocht. De tevredenheid over dit tweede aspect is wel gedaald ten opzichte van 2016. Ook voelen iets minder cliënten zich snel geholpen ten opzichte van een jaar eerder.

Bekendheid en gebruik cliëntondersteuner neemt af

Drie op de tien (31%) Wmo-cliënten zijn bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van onafhankelijke cliëntondersteuning, dit zijn minder cliënten dan vorig jaar. Zes procent maakte gebruik van deze cliëntondersteuner en nam deze mee naar het gesprek met de gemeente. Het gebruik ligt hiermee lager dan voorgaande jaren. Redenen om geen gebruik te maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner zijn dat cliënten er niet mee bekend zijn of het niet nodig vinden. Zij nemen doorgaans iemand uit hun omgeving mee naar het (keukentafel)gesprek. Van de cliënten die een onafhankelijke cliëntondersteuner mee hadden naar het gesprek, waren de meesten hierover (zeer) tevreden.

Cliënten zijn tevreden over het (keukentafel)gesprek met de gemeente

Ruim de helft van de cliënten (54%) heeft recent een (keukentafel)gesprek gehad met de gemeente, dit aandeel ligt hoger dan eerdere jaren. De meesten, maar minder cliënten dan in 2015 en 2016, gingen niet alleen naar dit gesprek; zij namen vaak een naaste mee. Cliënten zijn vooral tevreden over de manier waarop werd geluisterd. Wmo-cliënten beoordelen het contact met de medewerker van de gemeente iets minder positief dan vorig jaar.

Kwaliteit van de ondersteuning goed beoordeeld

Wmo-cliënten in Lansingerland zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning of voorziening die zij ontvangen. Ruim acht op de tien spreken van een goede kwaliteit en vinden de ondersteuning passen bij de hulpvraag. Beide aspecten zijn over de jaren heen steeds beter beoordeeld. De ondersteuning voldoet in de meeste gevallen aan de wensen en behoeften. Ook de waardering voor deze onderdelen neemt toe sinds 2015.

Positieve effecten door de ontvangen ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten van de ondersteuning op hun eigen leven. Het gaat dan om verbetering op het gebied van zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden), zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil) en de kwaliteit van leven. Het effect op zelfredzaamheid en kwaliteit van leven is gegroeid.



Helpt cliënten heeft hulp van een naaste

Naast hulp vanuit de gemeente heeft 51 procent van de Wmo-clients hulp van een naaste. Dit zijn, na een stijging vorig jaar, evenveel cliënten als in 2015. Volgens meer dan de helft (61%) van de cliënten kan deze naaste de zorg wel aan al ligt dit iets lager dan een jaar eerder.

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



De gemeente Lansingerland heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen én welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Lansingerland met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die in 2017 in het kader van de Wmo van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening krijgen. Voorbeelden hiervan zijn: hulp bij het huishouden, begeleiding, scootmobiel of rolstoel.



In september 2018 ontvingen 962 Wmo-cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 443 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 46 procent. Dit was vorig jaar 42 procent. Dit jaar is de respons hoger dan de respons in de landelijke referentiegroep (44%)¹.

- In totaal vulde 86 procent de vragenlijst schriftelijk in en 14 procent online.
- Meer dan de helft (54%) heeft de vragenlijst alleen ingevuld, de rest had hulp van een naaste (38%), een hulp- of zorgverlener (6%) of iemand anders (2%).

Vragenlijst ceo Wmo: naast tien verplichte basisvragen ook voor aanvullende vragen gekozen



De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Lansingerland heeft ervoor gekozen om enkele vragen toe te voegen over het gesprek met de gemeente en de ervaring met de ondersteuning. Ook heeft de gemeente vragen over de andere ondersteuningsvormen toegevoegd.

Analyse



De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op één plaats in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015 en 2016. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

¹ Zie kader op de volgende pagina voor meer informatie over de landelijke referentiegroep.

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Lansingerland worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Wmo 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten in 2016 (n=16.984 cliënten) en 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



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

HOOFDSTUK

Ervaringen met de ondersteuning

3. Ervaringen met de ondersteuning

3.1 De hulpvraag

De ondervraagde Wmo-cliënt in Lansingerland. Over wie hebben we het?



- Man: 26%
- Vrouw: 74%



- Basisonderwijs t/m VMBO-t: 69%
- Havo, Vwo, Mbo: 16%
- Hbo/universiteit: 6%



- t/m 34 jaar: 5%
- 35-54 jaar: 11%
- 55-74 jaar: 25%
- 75 jaar en ouder: 58%



- Zelfstandig: 79%
- Zelfstandig in een aangepaste woning: 10%
- Bij ouders/verzorgers: 5%
- Begeleid of beschermd wonen: 1%
- Bij kinderen: 1%
- In een instelling: 1%



- (Zeer) goed rondkomen: 39%
- Redelijk rondkomen: 50%
- Niet of nauwelijks rondkomen: 11%

Heeft een of meerdere beperkingen of aandoeningen: 85%



- Bewegen en verplaatsen: 47%
- Lichamelijke handicap: 37%
- Geheugen- en oriëntatieproblemen: 15%
- Zintuiglijke beperking: 8%



- Leggen van sociale contacten: 8%
- Verstandelijke beperking: 7%
- Psychisch functioneren: 6%



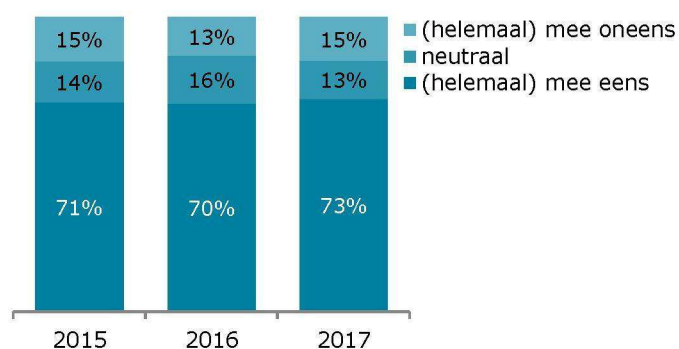
- Gedragsproblemen: 4%
- (Ook) anders: 11%

Bekendheid toegang iets gestegen

Bijna driekwart van de cliënten uit Lansingerland wist voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag. Dertien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 15 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid met de toegang is iets gestegen ten opzichte van 2016.

Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



In de referentiegroep was in 2016 75 procent op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (72%).

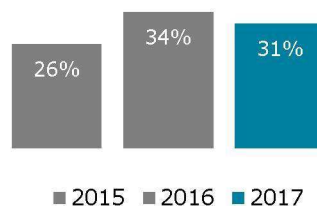


Bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning gedaald

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aanwezig zijn bij het gesprek met de gemeente. In Lansingerland is 31 procent bekend met deze mogelijkheid, dit zijn minder cliënten dan in 2016.

Figuur 3.2

Bekendheid cliëntondersteuning (% bekend)



Drie op de tien cliënten (31%) in de referentiegroep waren in 2016 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2015 (25%).



 | **65%**

van de Wmo-cliënten voelt zich snel geholpen. Dit zijn minder cliënten dan in 2016 (72%), maar meer dan in 2015 (60%).

In de referentiegroep geeft driekwart van de Wmo-cliënten (73%) aan snel te zijn geholpen. Dit is toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).



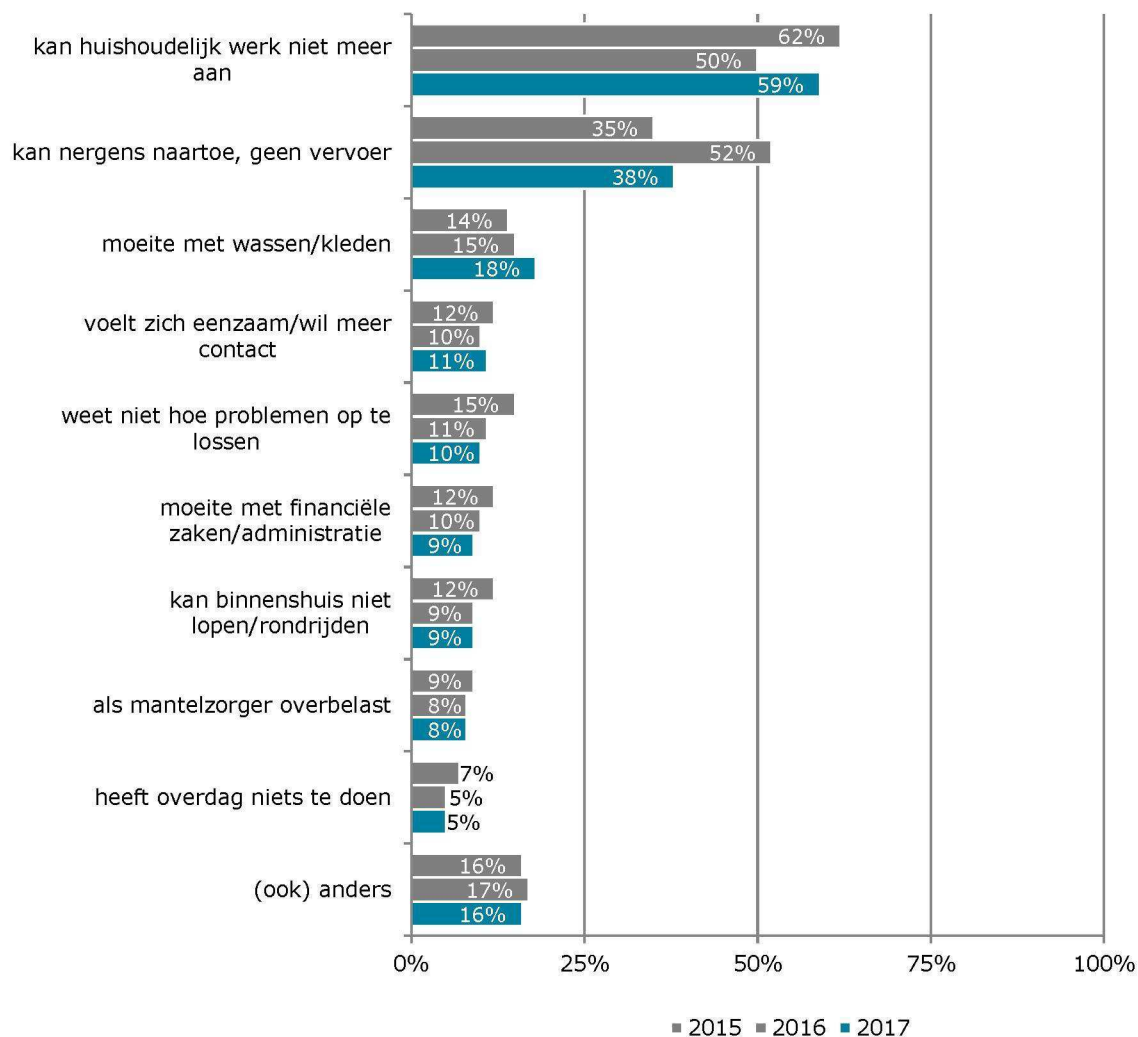
Niet meer aankunnen huishoudelijk werk voornaamste contactredenen

Zes op de tien cliënten nemen contact op met de gemeente, omdat ze het huishoudelijk werk niet meer aankunnen. Ook gebrek aan vervoer speelt vaak een rol. Vorig jaar leek het voorkomen van deze contactredenen wat te veranderen; minder cliënten konden het huishoudelijk werk niet meer aan, terwijl meer cliënten te maken hadden met vervoersproblemen. Dit jaar zijn beide redenen (bijna) terug op het oude niveau. De andere contactredenen komen in vrijwel dezelfde mate voor als andere jaren.

Figuur 3.3

Redenen contact gemeente

Meerdere antwoorden mogelijk



Andere redenen om naar de gemeente te gaan (incl. niet van toepassing):

- Doorverwijzing huisarts of andere zorgverlener: 40% (2016: 36%, 2015: 42%)
- Omgeving kan de cliënt niet (meer) ondersteunen: 28% (2016: 20%, 2015: 35%)
- De cliënt wist niet waar en hoe hij/zij ondersteuning kon regelen: 20% (2016: 22%, 2015: 20%)
- De cliënt overzag het probleem en de keuzes niet meer: 13% (2016: 13%, 2015: 15%)

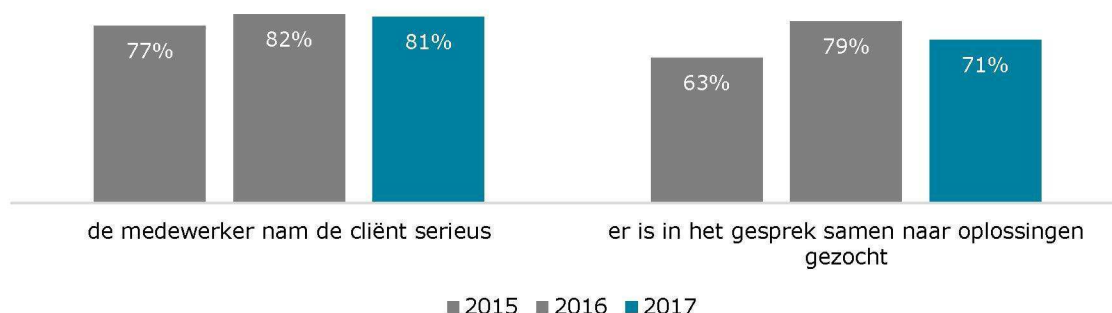
3.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënten zijn positief over het contact in het kader van de hulpvraag

Wmo-cliënten in Lansingerland zijn overwegend positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Acht op de tien vinden dat de medewerker de cliënt serieus neemt. Minder cliënten dan vorig jaar vinden dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht. Toch beoordeelt 71 procent dit goed.

Figuur 3.4

Contact over de hulpvraag



Cliënten in de referentiegroep geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2016 beter gaat ten opzichte van 2015. Men voelt zich meer serieus genomen, dit was 81 procent en is gestegen naar 84 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 76% in 2016).



54%

van de Wmo-cliënten had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek op afspraak met de gemeente. Dit zijn meer cliënten dan in 2016 (33%) en 2015 (49%).

Meerderheid cliënten voert het gesprek met gemeente niet alleen

Van de cliënten met een (keukentafel)gesprek heeft 58 procent iemand bij zich ter ondersteuning en dan vooral een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend. Zes procent maakt gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Zij zijn hier (zeer) tevreden over. Meer cliënten dan voorgaande jaren voeren het gesprek alleen. Zij nemen minder vaak een naaste, een onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders mee ten opzichte van eerdere jaren.

Aanwezig bij gesprek:

Meerdere antwoorden mogelijk

- Naaste: 45%, 2016: 48%, 2015: 49%
- Onafhankelijke cliëntondersteuner: 6%, 2016: 11%, 2015: 13%
- Iemand anders (met name begeleider): 7%, 2016: 18%, 2015: 9%
- Niemand: 42%, 2016: 32%, 2015: 28%

Aan cliënten die geen gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner is gevraagd naar de reden hiervoor. De meeste cliënten wisten niet van het bestaan af of hadden hier geen behoefte aan. Enkele toelichtingen:

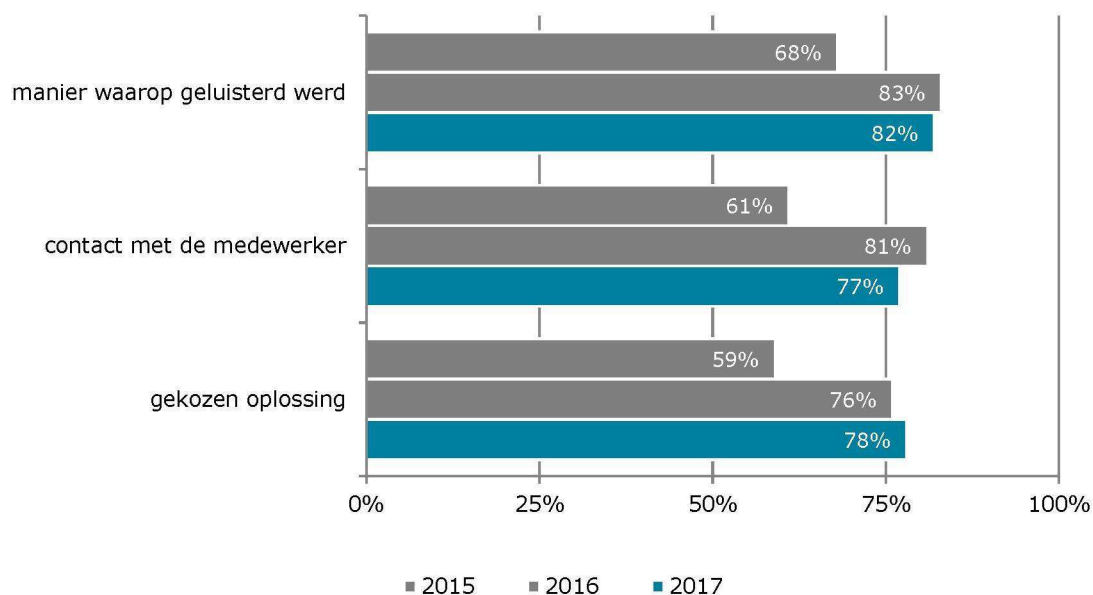
- "Wist niet van het bestaan van cliëntondersteuning, anders wil ik daar graag gebruik van maken en hoe kom ik aan een cliëntondersteuner?"
- "Wist niet dat dat bestond."
- "Was niet nodig."
- "Was mij niet bekend."
- "Op dat moment onbekend."
- "Omdat mijn dochter mij ondersteunt bij deze zaken."
- "Omdat kinderen dit oppakken."
- "Omdat ik van het bestaan niet afwist."
- "Omdat ik dat niet wist, zodoende hebben mijn kinderen er toen mee geholpen (contact gemeente / WMO)."
- "Niet nodig, zelf genoeg kennis in huis."
- "Mijn dochter regelt alles."
- "Kende de mogelijkheid niet, bovendien was partner erbij."
- "Ik wist van het bestaan niet af, en ik kon het zelf wel."
- "Had steun van kinderen."
- "Geen idee wat dat voor iemand is."

Hoge tevredenheid (keukentafel)gesprek

Over het gesprek met de gemeente is de meerderheid positief. Cliënten zijn vooral tevreden over de manier waarop werd geluisterd. Na een stijging in 2016 is de beoordeling in 2017 stabiel. Iets minder cliënten zijn te spreken over het contact met de medewerker. Nog steeds is 77 procent van de cliënten hier positief over. Een even groot deel is positief over de gekozen oplossing in het gesprek.

Figuur 3.5

Beoordeling gesprek gemeente

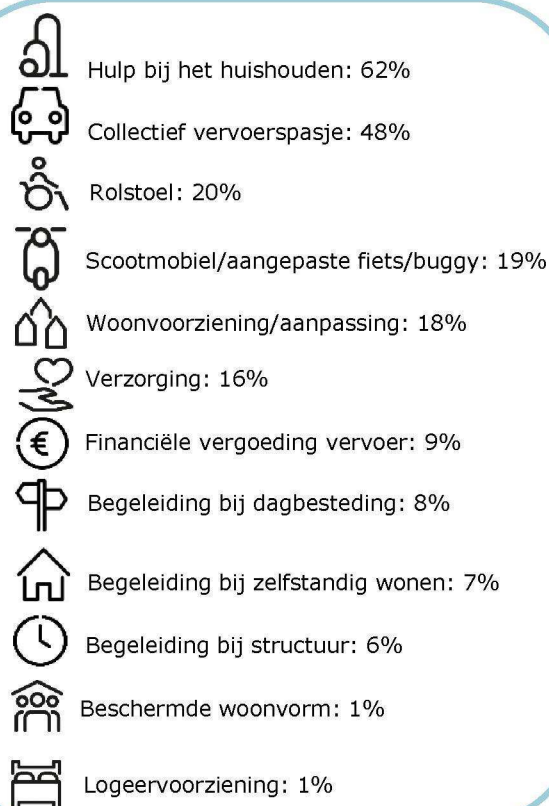


Over alle aspecten van het (keukentafel)gesprek zijn Wmo-cliënten in de referentiegroep in 2016 positiever dan een jaar eerder. De manier waarop er geluisterd wordt door de medewerker krijgt de hoogste waardering (76% tevreden), gevolgd door het contact dat men heeft (72%). Over de gekozen oplossing in het gesprek en de deskundigheid van de medewerker is 71 procent goed te spreken.



3.3 De ontvangen ondersteuning

Wat ontvangen deze Wmo-cliënten in Lansingerland?



64% van alle cliënten ontvangt meerdere vormen van ondersteuning.

 | 27%

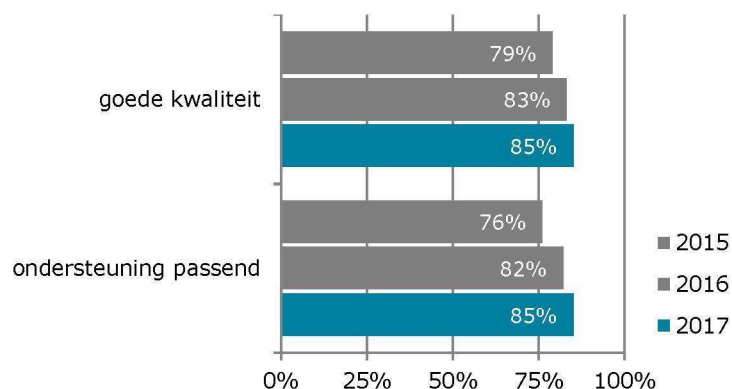
van de Wmo-cliënten geeft aan dat er afgelopen jaar iets is veranderd in de ondersteuning die zij ontvangen van de gemeente. Dit zijn meer cliënten dan in 2016 (17%), maar minder dan in 2015 (35%).

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

Ruim acht op de tien cliënten zijn te spreken over de kwaliteit van de ondersteuning en de passendheid van de ondersteuning aan de hulpvraag. Beide aspecten zijn over de jaren heen steeds beter beoordeeld.

Figuur 3.6

Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



In 2016 spreken acht op de tien cliënten in de referentiegroep van een kwalitatief goede ondersteuning (82%) die past bij de hulpvraag die men heeft (80%). Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van een jaar eerder.

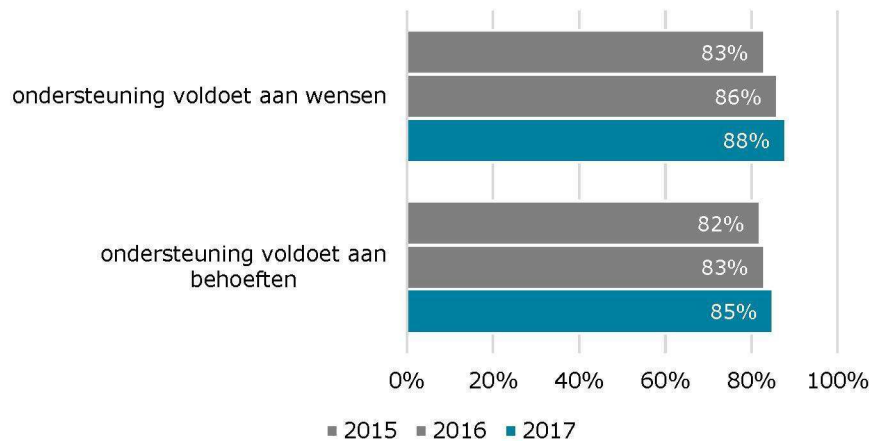


Ondersteuning voldoet ruimschoots aan wensen en behoeften

De meeste Wmo-cliënten vinden dat de ondersteuning die zij ontvangen, voldoet aan hun wensen en behoeften. Deze positieve beoordeling neemt toe over de jaren.

Figuur 3.7

Voldoening ondersteuning aan wensen en behoeften (% ja, helemaal/grotendeels)



Verschillende cliënten geven een toelichting op hun ontvangen ondersteuning. Hierin zijn zij positief over de hulp of ondersteuning die zij krijgen. Enkele toelichtingen:

- "We zijn er heel erg mee geholpen en zijn er blij mee."
- "Voldoende prima."
- "De organisatie denkt met je mee, legt alles goed uit, probeert alles voor je te doen, zodat ik nu beter met mijn ziekte kan omgaan."
- "Scootmobiel blij mee vervoer op maat ook."
- "Op dit ogenblik voldoende."
- "Ik ben zeer tevreden en content erover."
- "Ik ben erg tevreden met mijn ondersteuner. We bespreken wat we doen, voeren het uit en kijken wat beter kan etc."
- "Ik ben erg tevreden over de begeleiding."
- "Er is een hele goede match voor mij gevonden. Ik ben er heel tevreden over."
- "De hulp bevalt goed."
- "Ben tevreden met de huishoudelijke hulp en zorg bij het wassen en aankleden die ik krijg."
- "De behandeling die wij krijgen is zeer goed."
- "Ben er erg dankbaar voor."
- "Alles is prima in orde, geen klachten, meer als tevreden."

Sommige cliënten noemen een verbeter- of aandachtspunt, zoals de wisseling van hulpverleners, de wachttijd of communicatie naar cliënten toe. Een aantal reacties:

- "Regelmatig een andere huishoudelijke hulp en daar meneer niet over inlichten."
- "Zou graag meer hulp hebben in de huishouding."
- "Veel wisseling van ondersteunende mensen, dat is jammer."
- "Tijdsduur tussen aanvraag ondersteuning en hulp duurt te lang (in mijn geval ongeveer 10 weken)."
- "Te vaak andere medewerker (flex wet?) na 1 jaar wordt hun contract niet verlengd."
- "Tijdens gesprek is half uur meer toegezegd. Maar niet uitgevoerd."
- "Soms duurt het wat lang als je iets nodig hebt."

- "Op dit moment al twee keer geen ondersteuning gehad (huishoudelijk), in verband met personeelstekort bij de organisatie. Hoop dat dit snel wordt opgelost."
- "Momenteel heb ik een prima hulp maar het is ook weleens anders geweest. In de toekomst zou het wat meer mogen zijn dan de 7 uur in de maand die ik nu heb."
- "Ik vind dat ik meer ondersteuning nodig heb."
- "Huishoudelijke hulp is gestopt, nu iedere keer een ander, dat is vervelend."
- "Het veelal uitleggen wat onze situatie is, is soms vermoeiend en niet leuk om te vertellen. Het dossier is bekend dus het zou fijn zijn dat daarnaar gehandeld wordt."
- "Het aantal uren huishoudelijke hulp is te weinig."
- "De tijd tussen de aanvraag en afspraak op het gemeentehuis duurde erg lang (+/- 8 weken)."
- "De communicatie wanneer ik wel of geen hulp krijg, kan ik een stuk beter. Is een tijd erg rommelig verlopen, gaat nu beter!"
- "Communicatie met de organisatie (huishoudelijke hulp) verloopt moeizaam. Ik heb een hele goede hulp, maar bij afwezigheid komt er iemand anders en de organisatie lijkt dat niet aan te kunnen. Telefonisch contact verloopt moeizaam."
- "Alleen in de vakanties van mijn hulp zijn er altijd problemen. Steeds verzetten van afspraken en soms ook gewoon 1 week geen hulp. Zelfs niet voor een uurtje, zodat mijn wc, badkamer en keuken een beetje op orde zijn. Dit vind ik heel vervelend."

Meer dan helft heeft hulp uit het eigen netwerk

De meerderheid van de inwoners maakt (naast ondersteuning vanuit de gemeente) ook gebruik van andere vormen van ondersteuning. Het gaat dan het meest om hulp van naasten. Na een stijging vorig

jaar krijgen weer evenveel cliënten als in 2015 hulp van een naaste. Ook maken minder cliënten gebruik van een particuliere schoonmaker of voorliggende voorzieningen vergeleken met 2016.

Gebruik van overige ondersteuning:

Meerdere antwoorden mogelijk

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| • Hulp van een naaste: | 51% (2016: 79%, 2015: 51%) |
| • Particuliere schoonmaker: | 11% (2016: 28%, 2015: 10%) |
| • Voorliggende voorzieningen: | 9% (2016: 18%, 2015: 14%) |
| • Individuele vrijwilliger: | 7% (2016: 8%, 2015: 8%) |

 | **61%**

van de Wmo-clënten die hulp krijgt van een naaste heeft het idee dat hij/zij de hulp aankan. Dit zijn minder cliënten dan in 2016 (66%), maar meer dan in 2015 (48%).

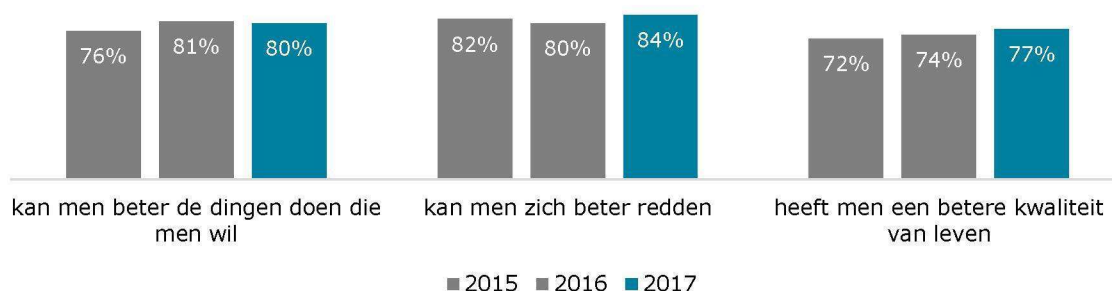
3.4 Effect van de ondersteuning

Positieve effecten door de ondersteuning

Veel cliënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. Het gaat dan om verbetering op het gebied van zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden), zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil) en de kwaliteit van leven. Meer cliënten dan vorig jaar ervaren een effect op zelfredzaamheid en kwaliteit van leven.

Figuur 3.8

Stellingen over gemerkte effecten van de ondersteuning (% (zeer) mee eens)



Cliënten konden een toelichting geven op het effect van de ontvangen ondersteuning. Zo ervaren zij bijvoorbeeld meer rust, zelfstandigheid of vrijheid. Enkele reacties:

- "Zonder kan ik niets."
- "Zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en contacten maken en onderhouden."
- "We hoeven zelf minder schoon te maken."
- "Voel me beter, kan het leven iets beter aan dan zonder hulp."
- "Traplift voorkomt moeizaam geklauter. Veel veiliger naar boven en beneden."
- "Taxivervoer brengt mij tot zover waar ik moet zijn! Huishoudelijke hulp verlicht mijn werk in de huishouding."
- "Taxi vervoer, hoeft niet altijd iemand lastig te vallen."
- "Rust, omdat er dingen uit handen wordt genomen."
- "Rust in mijn hoofd, ruimte in mijn huis en structuur in mijn dagelijks leven."
- "Omdat de dingen die ik niet meer kan doen nu toch gedaan worden!"
- "Met een rolstoel is het mogelijk mee te gaan met lange wandelingen."
- "Niet in huis opgesloten zitten door middel van een rolstoel."
- "Neemt het werk uit handen wat ik zelf niet meer kan."
- "Minder vermoeid."
- "Minder pijn."
- "Met de ondersteuning kan ik op de momenten dat het nodig is gewoon zelfstandig in de maatschappij mee blijven draaien."
- "Met mijn elektrische rolstoel en mijn plafondlift kan ik weer vrijheid voelen. Iedereen kan mij helpen met de plafondlift en ik kan daardoor weer mijn tijd indelen hoe ik het wil."
- "Meer zelfstandig."
- "Meer 'vrijheid' en 'zelfstandigheid'."
- "Maakt dat zelfstandig wonen mogelijk blijft."
- "Kan er vaker op uit met de regiotaxi."

- "Ik voel mij wat makkelijker dat er toch mensen om je heen zijn die om je geven en dat maakt mijn leven wat aangenamer en vreugdevol voor mij. Zou dit niet willen missen."
- "Ik voel mij beter."
- "Ik leer beter om te gaan met allerlei problemen."
- "Ik kan nu recreatieve dingen beter doen."
- "Hierdoor heb ik een sociaal leven."
- "Doordat het lotgenoten zijn voel ik me daar heel prettig (dagbesteding)."
- "Door de hulp blijft mijn huis op orde. Door de voorzieningen kan ik mij beter zelfstandig redden."
- "Door dat ik een scootmobiel heb, ben ik mobieler en kan wat meer dingen doen."
- "Door dagbesteding kom ik uit het sociale isolement. Door dagbesteding ben ik niet meer langdurig alleen, dit voorkomt stress en angstaanvallen."
- "De kwaliteit van leven verbeterd."

Ondersteuning heeft op veel dagelijkse bezigheden een effect

De ondersteuning die cliënten in Lansingerland ontvangen, heeft, in ieder geval bij een deel van de cliënten, effect op verschillende dagelijkse bezigheden. De top-3 gebieden waar de ondersteuning het meeste effect op heeft zijn: welbevinden, het organiseren van het huishouden en het onderhouden van contacten met familie en vrienden. Er is een kleiner effect zichtbaar op het helpen van anderen of werken/leren. Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit niet zien als het effect van de ondersteuning.

Figuur 3.9

Effect van de ondersteuning op dagelijkse bezigheden (incl. niet van toepassing) (% ja, helemaal/grotendeels)

