

verbind



Zwolle

Advies en Faciliteiten
AF

Stadskantoor
Lübeckplein
Postbus 538
8000 AM Zwolle
Telefoon (038) 498 2383
www.zwolle.nl

Ervaringen van cliënten Wet maatschappelijke ondersteuning Gemeente Zwolle - 2021

Voor nadere informatie: Gemeente Zwolle, Afdeling Onderzoek & Informatie
Versie: definitief
Datum: 23 augustus 2021

Datum augustus 2021
Ons kenmerk CEO Wmo 2021

Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Aanpak	5
1.3 Respons en representativiteit	6
2 Toegang ondersteuning	8
2.1 Eerste contact met SWT	8
2.2 Bereikbaarheid SWT en zorgaanbieder	9
2.3 Cliëntondersteuning	10
3 Ontvangen ondersteuning	12
3.1 Soorten Wmo-ondersteuning	12
3.2 Tevredenheid met Wmo-ondersteuning	13
3.3 Andere ondersteuning	14
4 Effecten van de ondersteuning	16
4.1 Ervaren effecten van Wmo-ondersteuning	16
4.2 Tevredenheid met het leven	17
5 Gevolgen van de coronamaatregelen	19
5.1 Veranderingen in de hulp	19
5.2 Veranderingen behouden	20
6 Ervaringen van cliënten beschermd wonen	22
6.1 Eerste contact met Centrale Toegang	22
6.2 Bereikbaarheid Centrale Toegang en zorgverleners	22
6.3 Ervaren effecten door cliënten beschermd wonen	23
6.4 Tevredenheid met het leven van cliënten beschermd wonen	24
Bijlage I Uitnodigingsbrief	25
Bijlage II Vragenlijst	27

Samenvatting

De gemeente Zwolle heeft een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uitgevoerd onder de inwoners die ondersteuning ontvangen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In dit kader ontvingen in april 2021 2.000 Wmo-cliënten die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening en 400 cliënten beschermd wonen een vragenlijst.

In totaal vulden 641 cliënten (570 cliënten die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening en 71 cliënten beschermd wonen) de vragenlijst nagenoeg volledig in. Daarmee komt de respons uit op 27%.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- In z'n algemeenheid is de tevredenheid over het eerste contact voorafgaand aan het verkrijgen van ondersteuning toegenomen. Een groeiend aandeel cliënten vindt dat hij of zij snel is geholpen, dat de medewerker hem of haar serieus heeft genomen en dat er samen naar oplossingen is gezocht. Echter, het aandeel cliënten dat goed weet waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag, is wat afgenomen vergeleken met 2020.
- Dit jaar is ook gevraagd naar de bereikbaarheid van het sociaal wijkteam (SWT) en de zorgaanbieder(s). 61 procent vindt dat het SWT goed bereikbaar was en 62 procent vindt dat de zorgaanbieder goed bereikbaar was.
- De laatste jaren kent ongeveer 30 procent van de cliënten de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het aandeel cliënten dat er gebruik van maakt is 6 procent, wat vergelijkbaar is met voorgaande jaren.
- Een keukentafelgesprek wordt in de helft van de gevallen met iemand erbij gevoerd zoals een naaste of een begeleider.
- De meest voorkomende vormen van ondersteuning die de cliënten binnen dit onderzoek ontvangen, zijn thuisondersteuning (72%), collectief vervoer (42%) en hulpmiddelen (21%). Daarna volgen woningaanpassingen (14%) en beschermd wonen (11%). Ongeveer de helft ontvangt twee of meer soorten ondersteuning.
- Het aandeel cliënten dat ook mantelzorg ontvangt is 88 procent. Meestal gaat het om familieleden. Dit is meer dan in de jaren hiervoor.
- Ongeveer één op de acht cliënten gebruikt (ook) voorliggende voorzieningen in de wijk en een kwart van de cliënten gebruikt ook betaalde, aanvullende ondersteuning. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.
- Net als vorig jaar vindt het merendeel van de cliënten (85%) dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Ook vindt het merendeel van de cliënten (86%) dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit neemt jaarlijks iets toe.
- Het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, is vergelijkbaar met het vorige jaar. 82 procent vindt dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, 87 procent vindt dat zij zich beter kunnen redden en 81 procent ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.
- Zo'n 70 procent van de cliënten is altijd of vaak tevreden met het leven. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Dit jaar is gevraagd naar de gevolgen van de coronamaatregelen. Hieruit blijkt het volgende:

- Driekwart van de cliënten heeft geen verandering ervaren in de hulp als gevolg van de coronamaatregelen. Bij ongeveer één op de tien werd de hulp op een andere manier aangeboden of werd minder hulp geboden dan afgesproken.
- Ruim de helft van de cliënten vindt dat geen van de veranderingen als gevolg van de coronamaatregelen behouden moet worden. De andere helft noemt vooral hulp via de telefoon (22%) en wandelen (13%) als veranderingen die behouden mogen worden.
- Een kwart van de cliënten vond de veranderingen in de ondersteuning als gevolg van de coronamaatregelen (heel) prettig en 20 procent vond de veranderingen juist niet prettig. Ruim twee derde van de cliënten vindt dat de coronamaatregelen geen effect hebben gehad op de hulp.

De uitkomsten van de cliënten beschermd wonen zijn nader bekeken. Hieruit blijkt het volgende:

- Het merendeel van hen kan zich beter redden dankzij de ondersteuning (84%), kan beter de dingen doen die hij/zij wil doen (78%) en ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning (78%).
- Bijna de helft van de cliënten beschermd wonen is vaak of altijd tevreden met het leven.

1 Inleiding

Dit rapport doet verslag van het onderzoek onder inwoners van de gemeente Zwolle die ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) ontvangen. Voor Zwolle als centrumgemeente geldt dat ook de cliënten beschermd wonen tot de doelgroep behoren.

1.1 Aanleiding

De gemeente Zwolle is net als andere gemeenten wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder haar Wmo-clients. Tot vorig jaar moest hierbij een lijst met 10 vragen worden gebruikt. De uitkomsten moesten worden doorgegeven aan het ministerie en werden gepubliceerd op Waarstaatjegemeente.nl. Dit maakte het mogelijk om gemeenten onderling te vergelijken.

Gemeenten hoeven met ingang van 2021 niet meer gebruik te maken van de 10 vragen, maar mogen zelf beslissen hoe ze invulling geven aan het CEO. Ze zijn wel verplicht om tenminste drie onderwerpen aan bod te laten komen, te weten de toegankelijkheid van voorzieningen, de kwaliteit van de ondersteuning én het ervaren effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid en participatie. Na afloop moeten gemeenten een formulier invullen over de gehanteerde onderzoeksmethode, de resultaten en eventuele aanpassingen in beleid of uitvoering naar aanleiding van de uitkomsten van het CEO.

1.2 Aanpak

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn inwoners van Zwolle die in het jaar voorafgaand aan het onderzoek (dus in 2020) in het kader van de Wmo 2015 één of meer maatwerkvoorzieningen ontvingen én 18 jaar of ouder zijn. Bij maatwerkvoorzieningen gaat het om thuisondersteuning (voorheen huishoudelijke hulp en individuele begeleiding), woningaanpassing, collectief vervoer en hulpmiddelen. In totaal zijn dit 8.500 personen. Voor Zwolle als centrumgemeente geldt dat ook de cliënten beschermd wonen tot de doelgroep behoren. Dit zijn in totaal 1.220 personen¹.

Het is overigens mogelijk dat een inwoner al langer ondersteuning kreeg en in 2020 bijvoorbeeld een herindicatie of aanvullende voorziening ontving².

Steekproef

Uit de doelgroep is een steekproef getrokken van 2.000 Wmo-clients die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening. De selectie van mensen met een hulpmiddel is anders aangepakt dan voorgaande jaren, namelijk op basis van de eigen bijdrage, om er zeker van te zijn dat het hulpmiddel actueel is. Daarnaast zijn 400 cliënten beschermd wonen aangeschreven. Dit zijn cliënten die in beschermd wonen locaties wonen in de gehele regio IJssel-Vecht, waaronder de gemeente Zwolle.

¹ CBS Statline: Wmo-clients; type maatwerkarrangement (detail), regio: Zwolle, periode: 2020

² We spreken in de rest van de rapportage over 2021, terwijl gevraagd is naar de ervaringen met de ondersteuning die in 2020 is ontvangen.

Datum augustus 2021
Ons kenmerk CEO Wmo 2021

Al deze 2.400 cliënten ontvingen in april 2021 een brief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek (zie bijlage I)³. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst (zie bijlage II). De cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen.

Vragenlijst

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

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

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

Analyse

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

Ontwikkelingen en trends

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

1.3 Respons en representativiteit

In totaal hebben 641 mensen de vragenlijst (nagenoeg) compleet ingevuld: 570 Zwolse inwoners die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening en 71 inwoners die beschermd wonen in de regio IJssel-Vecht. De totale respons komt uit op 27%. Dit is een lagere respons dan vorig jaar (33%) maar hetzelfde als in 2019.

Voor de doelgroep inwoners die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening is de respons 29% en voor de doelgroep inwoners die beschermd wonen 18%.

De 570 Zwolse inwoners die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening hebben we wat betreft leeftijd en geslacht vergeleken met de steekproef van 2.000 cliënten (zie

³ Uitgesloten zijn mensen die dit jaar voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp zijn uitgenodigd, vorig jaar zijn uitgenodigd voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo en/of bij wie een voorziening na 1 december 2020 is gestart.

tabel 1). Hieruit blijkt dat de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld iets ouder zijn en iets vaker vrouw zijn.

Ook hebben we de leeftijdsverdeling van de 71 cliënten beschermd wonen die de vragenlijst hebben ingevuld, vergeleken met die van de totale groep cliënten beschermd wonen. Hieruit blijkt dat de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, ouder zijn dan de totale groep.

De gegevens over de man-vrouwverdeling van de totale groep cliënten beschermd wonen zijn niet beschikbaar. Zodoende kon deze vergelijking niet worden gemaakt.

Tabel 1 Vergelijking steekproef/populatie en respondenten

	Steekproef zelfstandig wonende Wmo- cliënten (N=2.000)	Respondenten zelfstandig wonende Wmo- cliënten (N=570)	Populatie cliënten beschermd wonen* (N=695)	Respondenten cliënten beschermd wonen (N=71)
Leeftijd				
.. 18 – 34 jaar	17%	10%	71%	38%
.. 35 – 49 jaar	11%	11%	13%	13%
.. 50 – 64 jaar	16%	17%	8%	20%
.. 65 – 79 jaar	28%	30%	2%	15%
.. 80 jaar en ouder	29%	31%	0%	13%
.. onbekend	1%	2%	6%	1%
Geslacht				
.. man	36%	31%	-	49%
.. vrouw	63%	67%	-	51%
.. anders	0%	0%	-	0%
.. onbekend	0%	2%	-	0%

*op peildatum 14 juni 2021

2 Toegang ondersteuning

In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen van de cliënten met het eerste contact over de hulpvraag, de onafhankelijke cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek. Dit jaar is gevraagd naar zowel de ervaringen met het Sociaal Wijkteam (SWT) als de ervaringen met de Centrale Toegang (CT) bij GGD IJsselland die in opdracht van centrumgemeente Zwolle de toegang tot beschermd wonen uitvoert.

De ervaringen met het SWT van de cliënten met een maatwerkvoorziening, beschrijven we in dit hoofdstuk. De ervaringen met de Centrale Toegang van de cliënten die beschermd wonen, komen aan bod in hoofdstuk 6.

2.1 Eerste contact met SWT

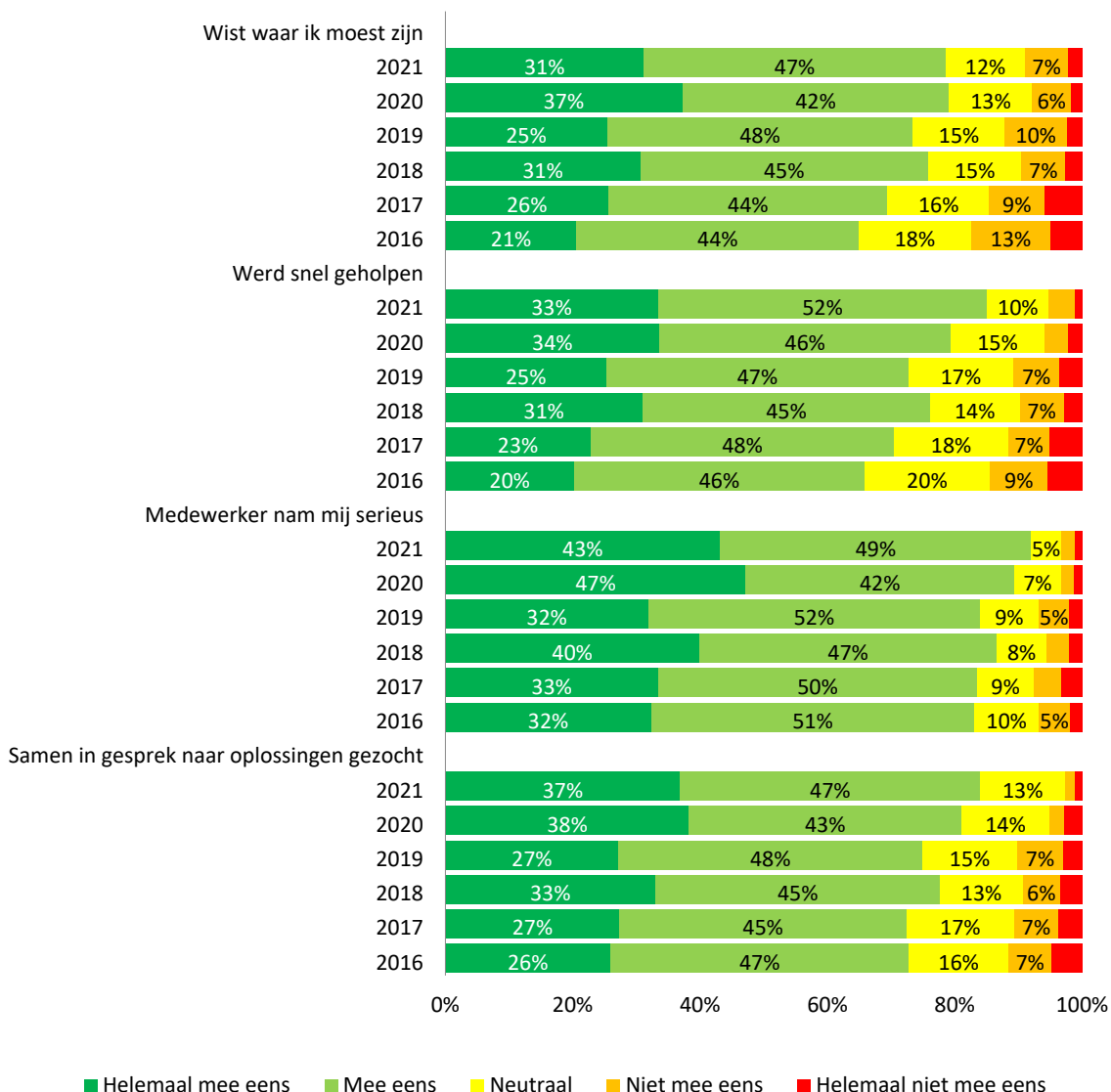
Inwoners kunnen een Wmo-voorziening aanvragen bij het Sociaal Wijkteam (SWT). Net als voorgaande jaren is met vier stellingen in beeld gebracht hoe cliënten het eerste contact hebben ervaren.

Bij drie van de vier stellingen zien we een positieve ontwikkeling. Zo vindt een stijgend aandeel cliënten dat hij of zij snel is geholpen, dat de medewerker hem of haar serieus heeft genomen en dat er samen naar oplossingen is gezocht (zie figuur 1). Het aandeel cliënten dat goed weet waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag, is wat afgenomen vergeleken met 2020.

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

- *“We zijn netjes geholpen en er is goed geluisterd.”*
- *“Ik werd heel serieus geholpen en vriendelijk te woord gestaan.”*
- *“Het was een duidelijk telefoongesprek, kon mijn verhaal kwijt en kreeg duidelijk antwoord op mijn vragen.”*

Figuur 1 Oordeel over eerste contact met SWT (Nmin 2021=415⁴)



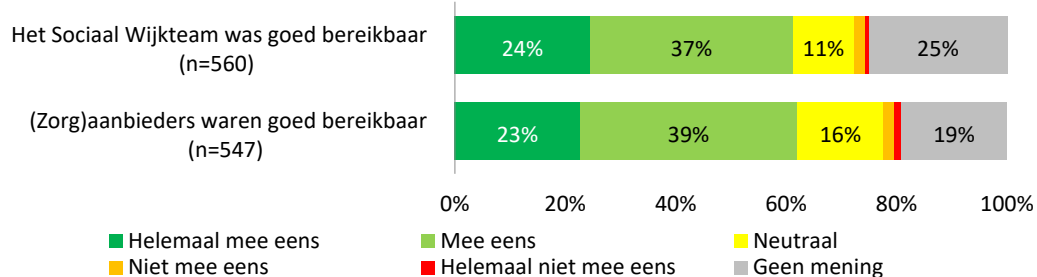
2.2

Bereikbaarheid SWT en zorgaanbieder

Dit jaar is ook gevraagd in hoeverre cliënten vinden dat het sociaal wijkteam en de zorgaanbieder(s) goed bereikbaar waren. Bijna twee derde van de cliënten (61%) vindt dat het sociaal wijkteam goed bereikbaar was en een vergelijkbaar aandeel (62%) vindt dat de zorgaanbieder goed bereikbaar was (zie figuur 2). Slechts 3 procent is het (helemaal) oneens met de stelling dat het SWT respectievelijk de zorgaanbieder goed bereikbaar waren.

⁴ Nmin is de laagste respons op een van de stellingen. Op de andere stellingen is er eenzelfde of een hogere respons. De respons op deze stellingen is relatief laag. Dit komt doordat een deel van de zelfstandig wonende Wmo-cliënten de vragen over de Centrale Toegang in plaats van de vragen over het SWT heeft beantwoord.

Figuur 2 Oordeel over bereikbaarheid van SWT en zorgaanbieder

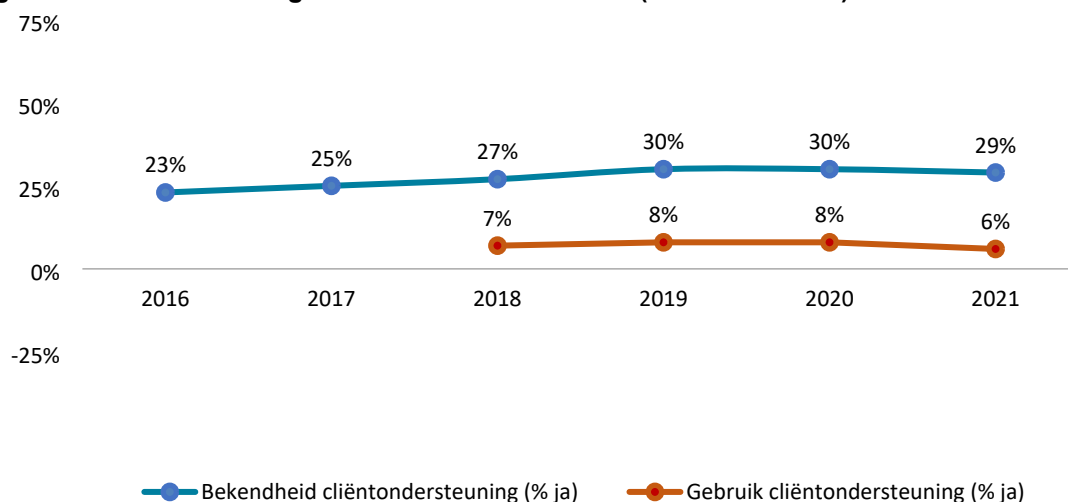


2.3 Cliëntondersteuning

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij de zoektocht naar de juiste vorm van ondersteuning. Ook kan de onafhankelijke cliëntondersteuner aansluiten bij het keukentafelgesprek. We zien dat in de periode 2016-2019 het aandeel cliënten dat bekend is met deze mogelijkheid jaarlijks steeds iets toenam. De laatste jaren is het aandeel dat de mogelijkheid van cliëntondersteuning kent, blijven steken op ongeveer 30 procent (zie figuur 3).

Sinds 2018 wordt ook gevraagd of men gebruik maakt van onafhankelijke cliëntondersteuning, via Zorgbelang Overijssel of op een andere manier. Net als in voorgaande jaren, maakt een beperkt aandeel cliënten gebruik van een cliëntondersteuner (6%) (zie figuur 3). De reden voor dit geringe gebruik is niet bekend.

Figuur 3 Bekendheid en gebruik cliëntondersteuner (Nmin 2021=572)



De 33 cliënten die in de vragenlijst aangeven gebruik te hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning, zijn hier erg tevreden over: 94 procent van hen vond de ondersteuning goed of zeer goed. Slechts twee cliënten vonden de ondersteuning matig of helemaal niet goed.

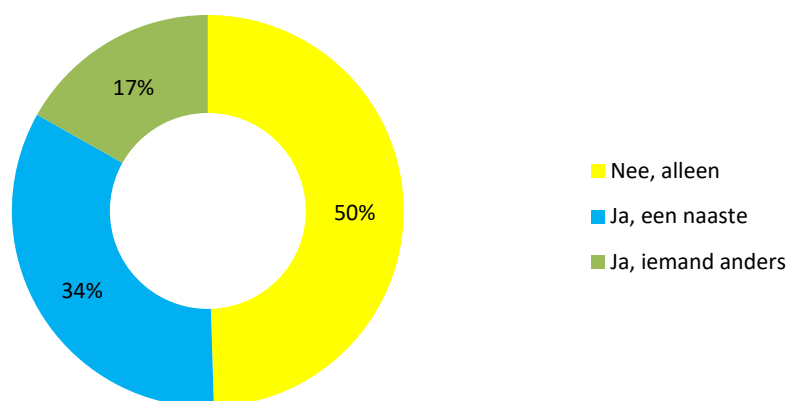
De waardering voor de onafhankelijke cliëntondersteuning is vergelijkbaar met de afgelopen jaren: in 2020 vond ook 94 procent de ondersteuning (zeer) goed en in 2019 was dit 92 procent.

Bij het keukentafelgesprek had de helft van de cliënten iemand bij zich (zie figuur 4). Dit is vergelijkbaar met het voorgaande jaar (56%). Meestal was dit een naaste (34%). Bij degenen die iemand anders bij zich hadden (17%), was dit meestal een begeleider of hulpverlener.

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

- *“Dan hoef ik niet teveel na te denken over wat er precies gezegd wordt in één gesprek en kan de begeleiding mij helpen als ik iets vergeet te vragen.”*
- *“Dat voelde gesteund, dat er met mij werd meegedacht. Dat de verantwoordelijkheid gedeeld werd.”*
- *“Fijn om bepaalde zaken te kunnen verduidelijken en toelichten.”*
- *“Het is prettig omdat door spanning voor het gesprek er iemand is die je kan aanvullen. Iemand anders kijkt ook anders tegen dingen aan, die voor mij gewoon waren geworden.”*

Figuur 4 Gezamenlijk voeren van keukentafelgesprek (N=641)



3 Ontvangen ondersteuning

In dit hoofdstuk beschrijven we welke typen ondersteuning de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, ontvangen. Behalve dat aan de cliënten is gevraagd welke ondersteuning vanuit de Wmo zij ontvangen, is ook gevraagd naar de andere vormen van ondersteuning zoals hulp van naasten (mantelzorg), voorzieningen in de wijk en overige, zelf ingekochte, ondersteuning.

3.1 Soorten Wmo-ondersteuning

De meest voorkomende vormen van ondersteuning die de cliënten binnen dit onderzoek ontvangen, zijn thuisondersteuning (72%), collectief vervoer (42%) en hulpmiddelen (21%). Daarna volgen woningaanpassingen (14%) en beschermd wonen (11%) (zie tabel 2).

Vergeleken met het voorgaande jaar is het aandeel cliënten dat aangeeft gebruik te maken van één of meer hulpmiddelen veel kleiner (21% versus 39%). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de cliënten met een hulpmiddel dit jaar op een andere manier zijn geselecteerd voor de steekproef.

In tabel 2 is ook weergegeven via welke verzilveringsvorm men de ondersteuning ontvangt: als Zorg in Natura (ZIN) of met een persoonsgebonden budget (pgb). Net als vorig jaar zien we dat bij thuisondersteuning een relatief groot aandeel cliënten een pgb gebruikt. Dit geldt ook voor de cliënten die beschermd wonen: circa een derde zegt een pgb te hebben. De overige vormen van ondersteuning ontvangen cliënten bijna altijd in natura.

Tabel 2 Ontvangen ondersteuning (N=641)

Type ondersteuning	Ja	zonder pgb	met pgb	Nee	Geen antwoord
Thuisondersteuning	72%	61%	11%	21%	7%
Beschermd wonen	11%	8%	3%	70%	19%
Hulpmiddelen	21%	17%	3%	63%	16%
Woningaanpassing	14%	10%	3%	68%	18%
Collectief vervoer	42%	37%	5%	45%	13%
Anders	3%	2%	1%	33%	64%

Bijna de helft (47%) van de cliënten ontvangt één vorm van Wmo-ondersteuning. De andere helft ontvangt meerdere vormen van ondersteuning:

- 26% ontvangt twee vormen van ondersteuning;
- 18% ontvangt drie of meer soorten ondersteuning.

Eén op de tien cliënten heeft geen van de soorten ondersteuning aangekruist. Mogelijk herkenden zij de gebruikte termen niet.

In tabel 3 is te zien welke combinaties van voorzieningen veel voorkomen. Van de cliënten met een hulpmiddel, woningaanpassing of met collectief vervoer heeft het merendeel ook thuisondersteuning.

Tabel 3 Combinaties van Wmo-ondersteuning*

	Thuisonder- steuning (n=459)	Beschermd wonen (n=71)	Hulpmid- delen (n=132)	Woningaan- passing (n=89)	Collectief vervoer (n=269)
Thuisondersteuning	nvt	nvt	83%	76%	73%
Beschermd wonen	nvt	nvt	12%	13%	9%
Hulpmiddelen	24%	23%	nvt	57%	33%
Woningaanpassing	15%	17%	39%	nvt	19%
Collectief vervoer	43%	35%	67%	58%	nvt

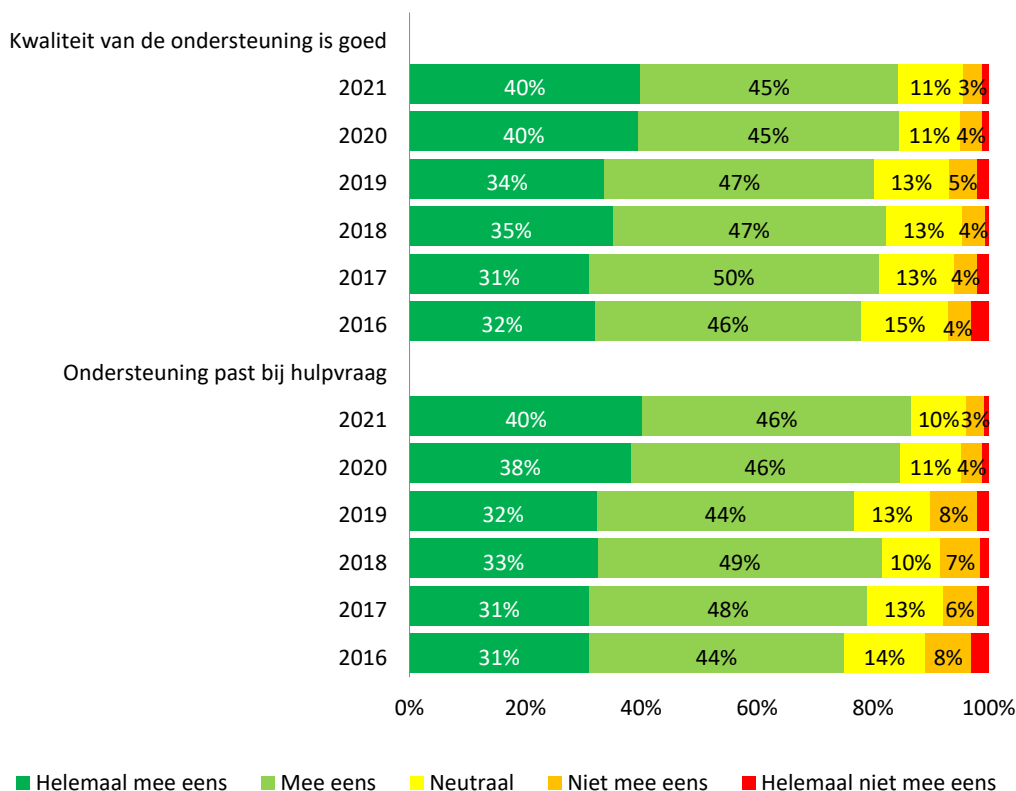
*De percentages tellen niet op tot 100 omdat de cliënten die 3 of meer voorzieningen hebben, in meerdere categorieën vallen. Bovendien staan de cliënten die van één voorziening gebruik maken, niet in deze tabel. Omdat individuele begeleiding altijd onderdeel uitmaakt van beschermd wonen, is de combinatie van deze twee ondersteuningsvormen niet weergegeven.

3.2

Tevredenheid met Wmo-ondersteuning

Het merendeel van de cliënten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (85%) en past bij hun hulpvraag (86%) (zie figuur 5). We zien dat de tevredenheid met de kwaliteit van de ondersteuning gelijk is aan vorig jaar. Het aandeel cliënten dat vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, is in de afgelopen jaren (met uitzondering van 2019) telkens iets toegenomen.

Figuur 5 Tevredenheid met Wmo-ondersteuning (Nmin 2021=557)



Cliënten konden eventueel hun antwoord toelichten. Meestal werd hier nog eens vermeld dat men tevreden is of werd de reden genoemd waarom men tevreden is over de ondersteuning, bijvoorbeeld:

- *“Hulp in de huishouding bevalt mij uitstekend. Ze werkt netjes en is heel aardig en beleefd!”*
- *“Ik voel me hier op mijn gemak. Ik ben niet gemakkelijk, maar heb het hier toch al langer volgehouden als mijn vorige instelling.”*
- *“Ondersteuning is warm en professioneel. Wel mis ik soms de kennis van autisme.”*
- *“Tijdelijk niet in het verkeer mogen deelnemen, heel erg geholpen met het wmo vervoer!”*
- *“Ik krijg goede ondersteuning en ik weet waar ik terecht kan als ik iets wil weten.”*

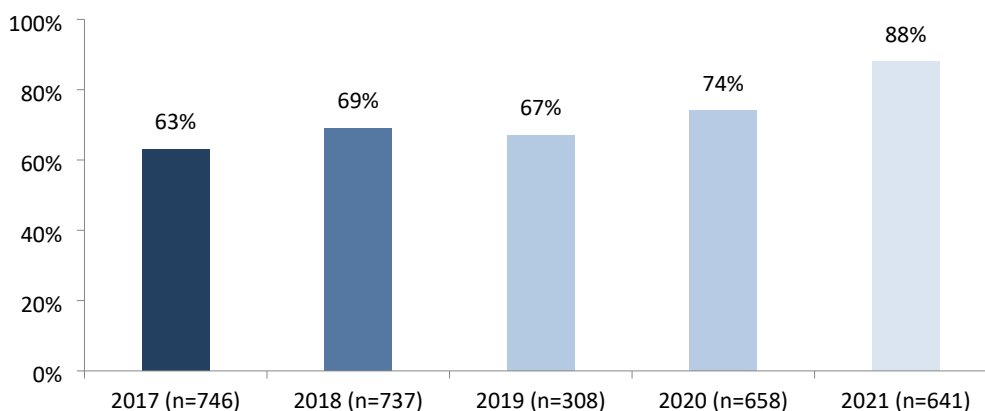
Degenen die niet tevreden zijn noem vaak als reden dat ze onvoldoende uren hulp krijgen of dat de kwaliteit van de hulp te wensen overlaat.

3.3 Andere ondersteuning

Wmo-cliënten kunnen naast de ondersteuning vanuit de gemeente, ook op andere manieren worden ondersteund. Zij kunnen worden geholpen door naasten (mantelzorg) maar ook gebruik maken van faciliteiten in de wijk (wijkcentrum, vrijwilligers- en boodschappendiensten) of (aanvullende) ondersteuning inhuren (zoals een tuinman of schoonmaker).

In figuur 6 is te zien dat het aandeel cliënten dat ook mantelzorg ontvangt met 88 procent flink groter is dan in de jaren daarvoor. Mogelijk is de coronatijd, waarbij ondersteuning veelal tijdelijk werd stopgezet, hierop van invloed geweest.

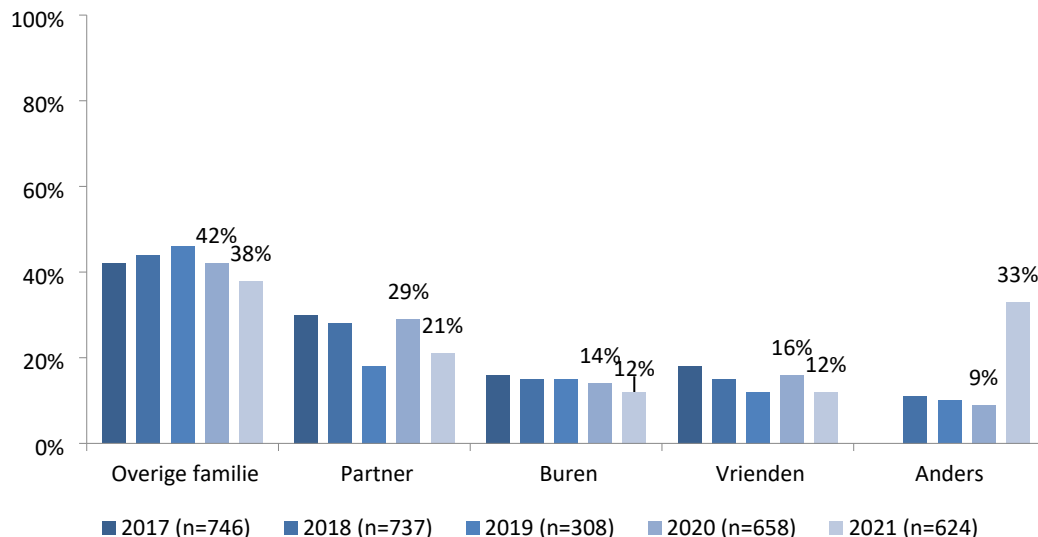
Figuur 6 Aandeel Wmo-cliënten dat mantelzorg ontvangt



In figuur 7 is weergegeven van wie de Wmo-cliënten mantelzorg ontvangen. Opvallend is dat de opties familie, partner, buren en vrienden minder vaak zijn aangekruist dan vorig jaar. Het aandeel cliënten dat door overige familie wordt geholpen en het aandeel dat hulp krijgt van buren, is zelfs lager dan alle jaren hiervoor. Het aandeel cliënten dat zegt door een ander te zijn geholpen is daarentegen veel groter dan de jaren hiervoor. Het is op basis van deze gegevens niet duidelijk wat hiervan de reden is. Overigens geven veel cliënten bij 'anders' aan dat het toch om een familielid gaat.

Het is hierbij goed om te weten dat onlangs de mantelzorgmonitor is uitgevoerd (over het jaar 2020). Deze monitor geeft beter inzicht in de ontwikkelingen op het terrein van mantelzorg en respijtzorg.

Figuur 7 Van wie ontvangt Wmo-cliënt mantelzorg*

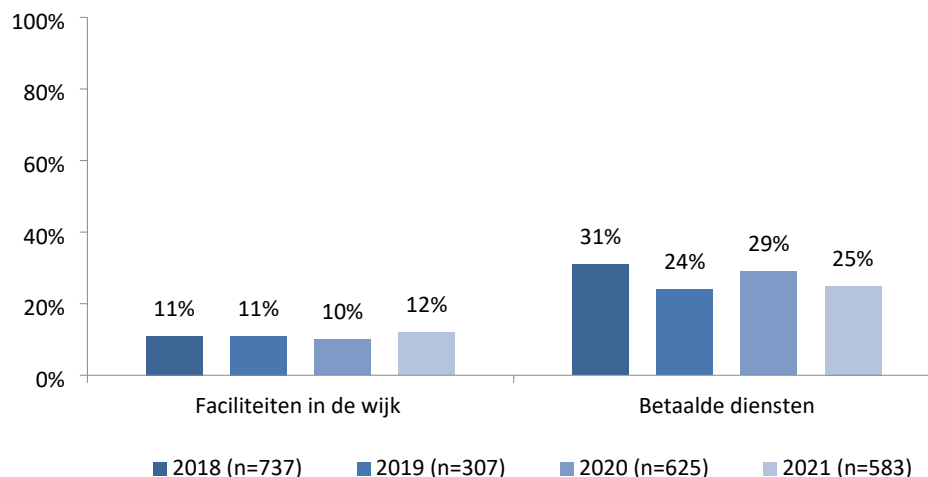


*De percentages tellen niet op tot 100 omdat men meer dan één categorie kon aankruisen en daarnaast kon kiezen voor de optie 'geen'.

Naast de Wmo-ondersteuning maakt 12 procent van de cliënten (ook) gebruik van voorliggende voorzieningen in de wijk (zie figuur 8). Dit aandeel is vergelijkbaar met de jaren ervoor.

Verder heeft een kwart van de cliënten ook betaalde ondersteuning zoals een particuliere schoonmaker, tuinman of klussendienst. Ook dit aandeel is vergelijkbaar met de twee jaren hiervoor.

Figuur 8 Gebruik van andere ondersteuning



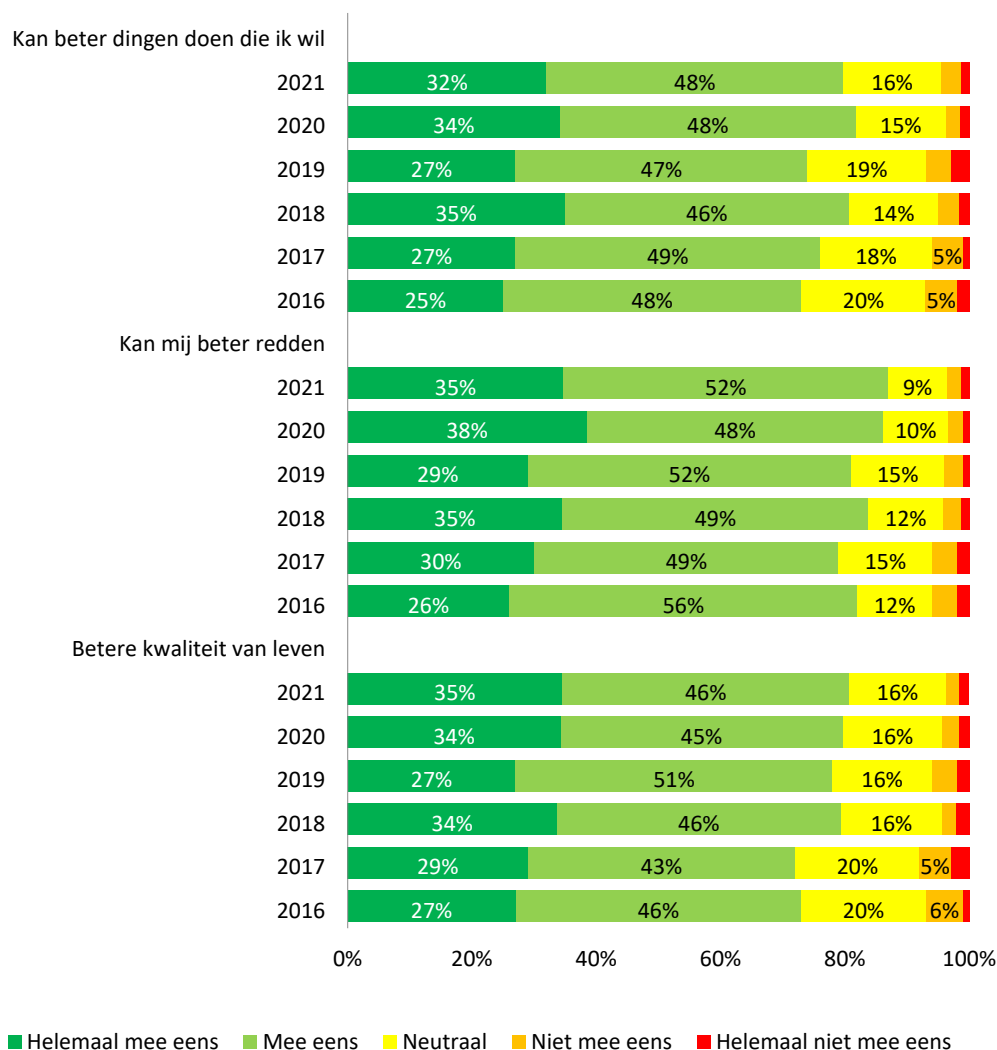
4 Effecten van de ondersteuning

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

4.1 Ervaren effecten van Wmo-ondersteuning

We zien dat het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, vergelijkbaar is met het vorige jaar (zie figuur 9). 82 procent vindt dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, 87 procent vindt dat zij zich beter kunnen redden en 81 procent ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning. Het aandeel cliënten dat op deze aspecten niet tot nauwelijks effect merkt, is klein (3 a 4%).

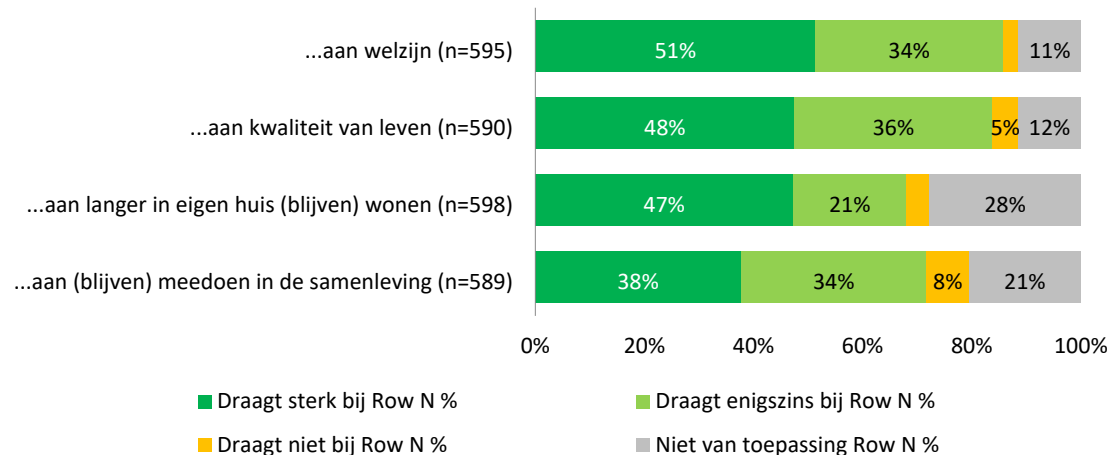
Figuur 9 Ervaren effecten van de ondersteuning (Nmin 2021=532)



Dit jaar is ook gevraagd in hoeverre de ondersteuning *bijdraagt* aan het welzijn, de kwaliteit van leven, het langer in het eigen huis wonen en het meedoen in de samenleving. Cliënten geven aan dat de ondersteuning vooral bijdraagt aan het welzijn (85%) en de kwaliteit van leven (84%) (zie figuur 10).

Bij een kleiner aandeel van de cliënten heeft de ondersteuning bijgedragen aan het blijven wonen in het eigen huis (68%) en het meedoen in de samenleving (72%). Het aandeel cliënten dat zegt dat de ondersteuning niet heeft bijgedragen, is klein en varieert van 3 tot 8 procent.

Figuur 10 Bijdrage van de ondersteuning



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

- “Als ik geen ondersteuning zou krijgen kan ik niet hier blijven wonen.”
- “De ondersteuning geeft me veel rust. Daardoor ga ik met meer plezier naar mijn werk.”
- “Door de ondersteuning kan ik beter functioneren.”
- “Er is nu meer rust in mijn leven.”
- “Ik ben mijn energie niet kwijt aan het huishouden.”
- “Mijn echtgenoot kan makkelijker naar buiten toe via de drempeltrap en verhoging.”

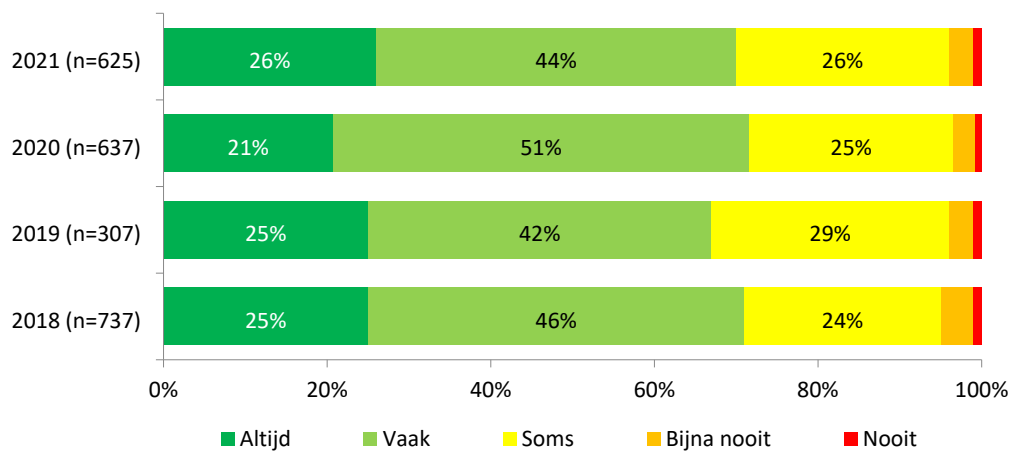
4.2 Tevredenheid met het leven

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd in hoeverre men tevreden is met het leven. Zo'n 70 procent van de cliënten is altijd of vaak tevreden (zie figuur 11). Dat is ongeveer net zoveel als in de jaren hiervoor.

Het aandeel cliënten dat *altijd* tevreden is met het leven zit, na een dip vorig jaar, op hetzelfde niveau als in 2019 en 2018. Een klein aandeel (3%) is bijna nooit of nooit tevreden met hun leven.

Datum augustus 2021
Ons kenmerk CEO Wmo 2021

Figuur 11 Tevredenheid van cliënten met hun leven



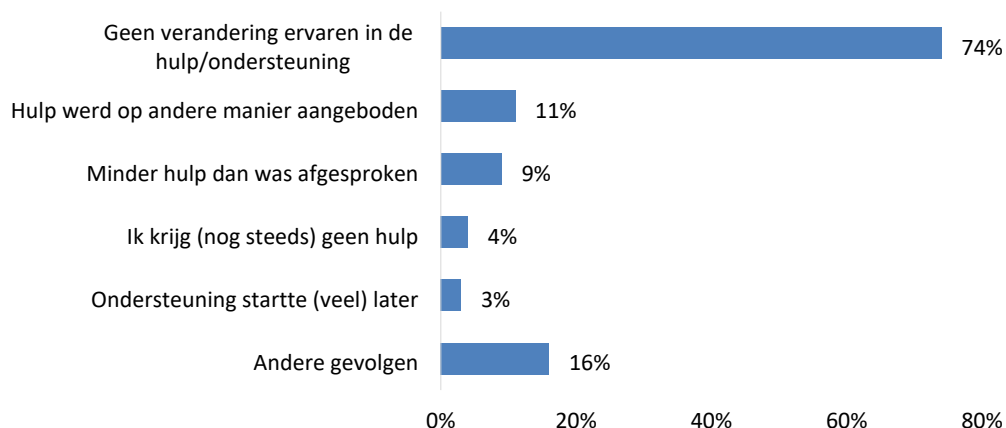
5 Gevolgen van de coronamaatregelen

Dit jaar zijn ook vragen gesteld over de invloed van de coronamaatregelen op de ondersteuning. Er is gevraagd welke veranderingen cliënten merken, hoe zij deze veranderingen ervaren en welke veranderingen ze zouden willen behouden.

5.1 Veranderingen in de hulp

Driekwart van de cliënten (74%) heeft *geen* verandering ervaren in de hulp als gevolg van de coronamaatregelen. Bij ongeveer één op de tien werd de hulp op een andere manier aangeboden (bijvoorbeeld telefonisch) of werd minder hulp geboden dan afgesproken. Een klein aandeel van de cliënten geeft aan dat de hulp (nog) niet is gestart (4%) of dat de hulp (veel) later is gestart (3%) (zie figuur 12). De cliënten die aangeven dat de coronamaatregelen andere gevolgen heeft (gehad) voor de hulp, noemen hier vaak dat ze geen gebruik hebben gemaakt van ondersteuning (bijvoorbeeld in geval van een taxi), dat ze geen ondersteuning hebben gehad of dat de hulp recent was opgestart waardoor ze niet te maken hebben gehad met een verandering.

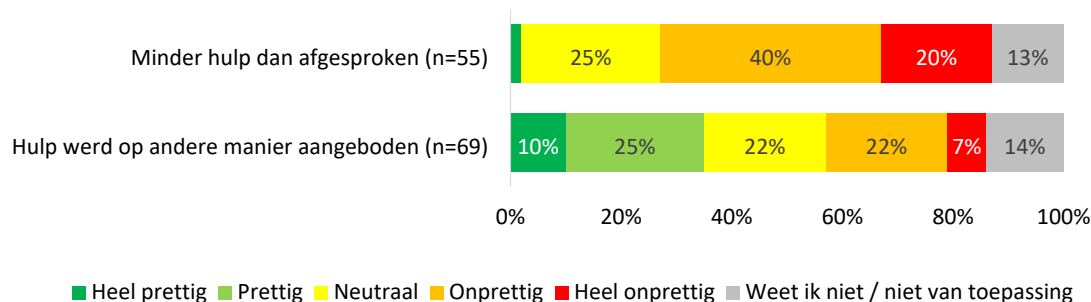
Figuur 12 Gevolgen van de coronamaatregelen op hulp (N=621)



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

Dat er minder hulp is geboden dan afgesproken, vond 60 procent (heel) onprettig. Slechts 2 procent heeft dit als prettig ervaren. Dat de hulp op een andere manier werd aangeboden, vond ruim een derde van de cliënten (35%) (heel) prettig en 29 procent vond dit (heel) onprettig (zie figuur 13).

Figuur 13 Mening over de verandering als gevolg van de coronamaatregelen



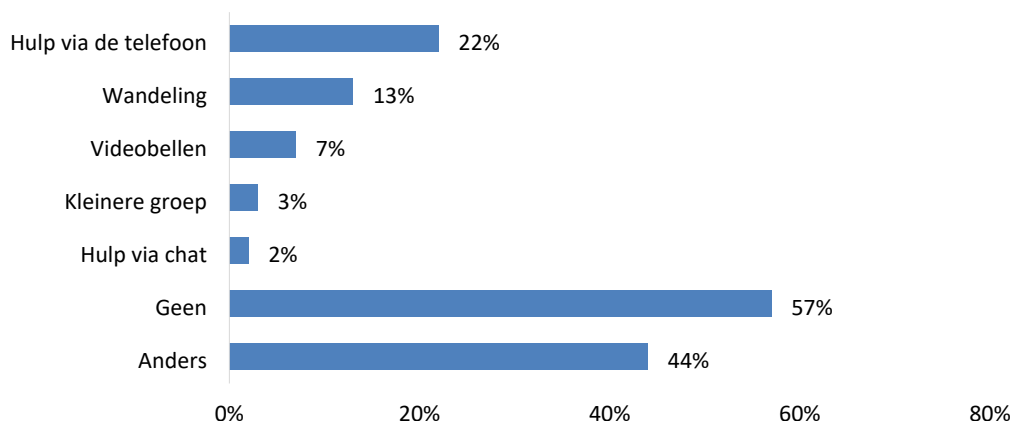
5.2

Veranderingen behouden

Aan de cliënten is ook gevraagd welke verandering(en) in de ondersteuning zij in de toekomst zouden willen behouden. Ruim de helft (57%) vindt dat geen van de veranderingen als gevolg van de coronamaatregelen behouden moet worden. Ongeveer één vijfde (22%) geeft aan dat zij hulp via de telefoon zouden willen behouden. Het wandelen wordt door 13 procent van de cliënten aangekruist als een verandering die behouden moet worden. Videobellen, hulp in een kleinere groep en hulp via chatten zijn minder populair bij de cliënten (zie figuur 14).

De cliënten gaven bij het antwoord 'andere verandering' vaak aan dat zij geen verandering wilden behouden of dat de vraag niet van toepassing was. Daarnaast wordt hier vaak genoemd dat men terug naar de oude situatie wil, zoals persoonlijke hulp, een hulpverlener die aan huis komt en de mogelijkheid van een taxi.

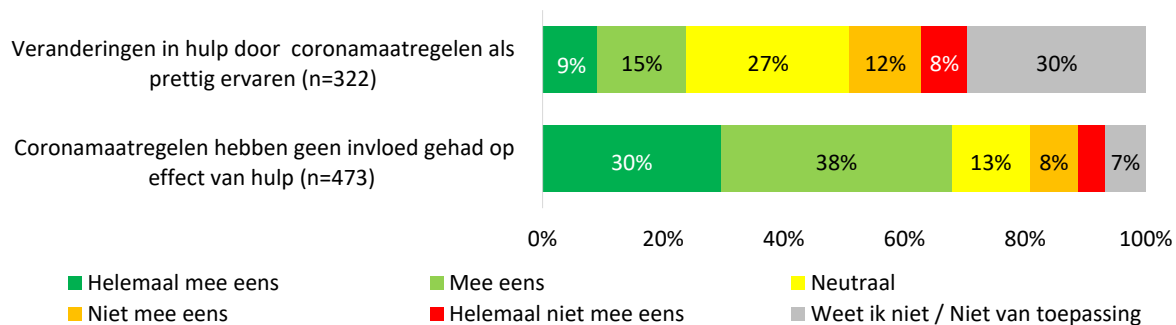
Figuur 14 Aandeel cliënten dat verandering wil behouden voor toekomst (N=409)



Tot slot zijn nog twee algemene vragen gesteld over de invloed van de coronamaatregelen. Allereerst is gevraagd in hoeverre men de veranderingen in de hulp als prettig ervaart. Bijna een derde geeft aan dit niet te weten of dat dit niet van toepassing is. Van de overige cliënten geeft bijna een kwart aan de veranderingen (heel) prettig en 20 procent juist niet prettig te vinden (zie figuur 15).

Ten tweede is gevraagd of de coronamaatregelen van invloed zijn geweest op het effect van de hulp. Het merendeel van de cliënten (68%) vindt dat de coronamaatregelen geen effect hebben gehad op de hulp (zie figuur 15).

Figuur 15 Invloed van de coronamaatregelen



Men kon nog in z'n algemeenheid iets kwijt over de hulp in coronatijd. Een aantal cliënten geeft aan dat ze het een lastige of angstige tijd vinden. Anderen benoemen hier hoe tevreden en/of dankbaar ze zijn voor de hulp die ze ondanks alles kregen. Ook melden cliënten hier dat de ondersteuning (tijdelijk) stopte of dat ze deze zelf hebben stopgezet.

6 Ervaringen van cliënten beschermd wonen

Dit jaar is een aanvullende steekproef getrokken onder de cliënten beschermd wonen in de regio Zwolle. In totaal geven 71 cliënten aan dat ze beschermd wonen. Zodoende kunnen we de ervaringen van deze doelgroep eruit lichten. Hierbij moeten we wel opmerken dat de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, gemiddeld ouder zijn dan de totale groep cliënten beschermd wonen (zie paragraaf 1.3).

6.1 Eerste contact met Centrale Toegang

Cliënten beschermd wonen hebben contact gehad met de Centrale Toegang bij GGD IJsselland. Er zijn vier stellingen voorgelegd over dit contact. Omdat slechts 27 tot 32 cliënten hun mening hebben gegeven over deze stellingen, tonen we alleen de aantallen (tabel 4). Hieruit is op te maken dat het merendeel van deze cliënten positief is over het contact met de Centrale Toegang.

Tabel 4 Ervaring met contact Centrale Toegang

	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) niet mee eens	Totaal
Wist waar ik moest zijn met hulpvraag	16	9	4	29
Werd snel geholpen	17	8	6	31
Medewerker nam mij serieus	23	6	3	32
In gesprek samen naar oplossingen gezocht	15	7	5	27

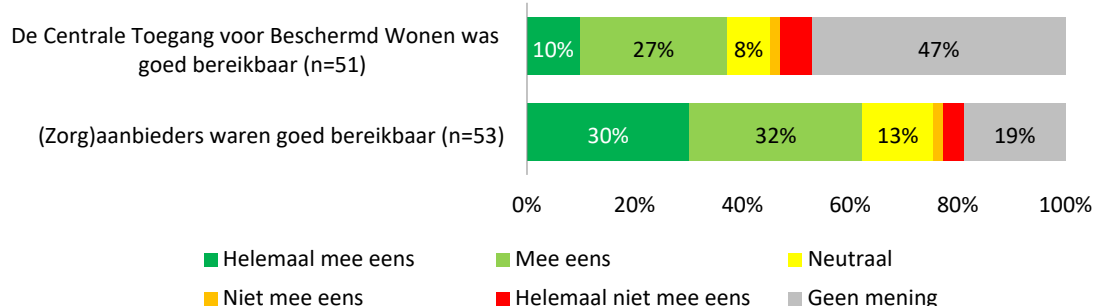
Bij de toelichtingen die gaan over de Centrale Toegang, wordt een aantal keer een opmerking gemaakt over de wachtlijst voor beschermd wonen.

6.2 Bereikbaarheid Centrale Toegang en zorgverleners

Over de bereikbaarheid van de Centrale Toegang en de zorgaanbieders hebben 51 respectievelijk 53 cliënten beschermd wonen hun mening gegeven. Gezien de kleine aantallen, dient enigszins terughoudend met onderstaande uitkomsten worden omgegaan.

Het merendeel van de cliënten heeft geen mening over de bereikbaarheid van de Centrale Toegang. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat men niet recentelijk contact heeft gehad met de Centrale Toegang of dat men niet goed begrijpt wat met de Centrale Toegang wordt bedoeld. Van degenen die wel een mening hebben, is het merendeel tevreden (zie figuur 16). Over de bereikbaarheid van de zorgaanbieder(s) is bijna twee derde van de cliënten beschermd wonen (62%) tevreden.

Figuur 16 Oordeel over bereikbaarheid van Centrale Toegang en zorgaanbieders

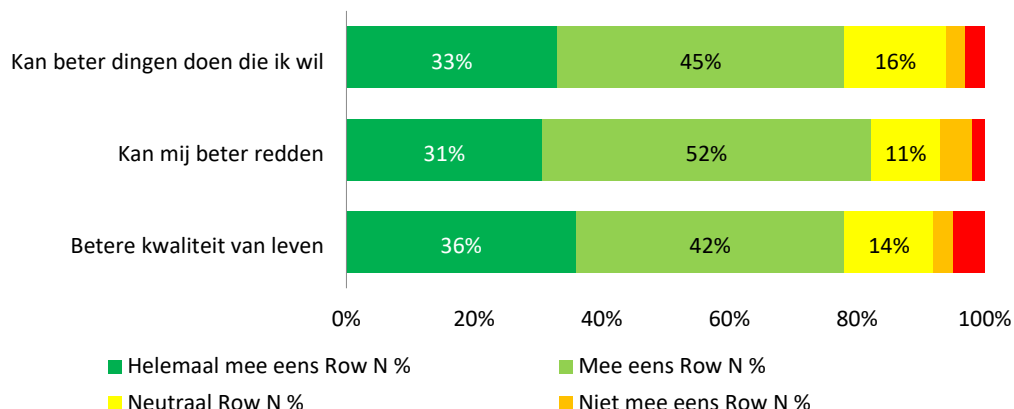


6.3

Ervaren effecten door cliënten beschermd wonen

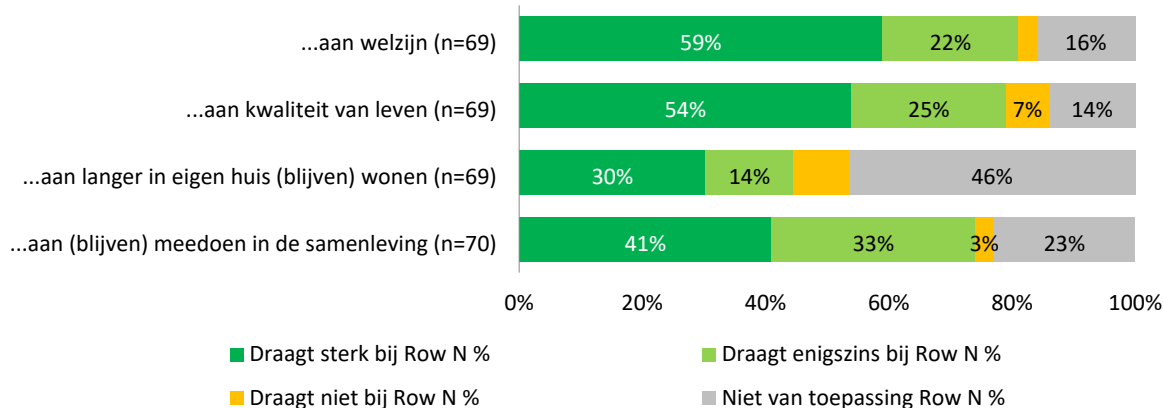
64 cliënten beschermd wonen hebben aangegeven in hoeverre ze effecten ervaren van de ondersteuning. Het merendeel vindt dat hij/zij zich beter kan redden dankzij de ondersteuning (84%), beter de dingen kan doen die hij/zij wil doen (78%) en ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning (78%). Het aandeel cliënten dat op deze aspecten niet tot nauwelijks effecten merkt, is klein (6 tot 8%).

Figuur 17 Ervaren effecten door cliënten beschermd wonen (N=64)



Er is ook gevraagd in hoeverre de ondersteuning bijdraagt aan het welzijn, de kwaliteit van leven, het langer in het eigen huis wonen en het meedoen in de samenleving. Zoals is te zien in figuur 18, vindt het merendeel dat de ondersteuning bijdraagt aan het welzijn (81%) en de kwaliteit van leven (79%). Driekwart van de cliënten beschermd wonen vindt dat de ondersteuning een bijdrage levert aan het meedoen in de samenleving (74%).

Figuur 18 Bijdrage van ondersteuning volgens cliënten beschermd wonen



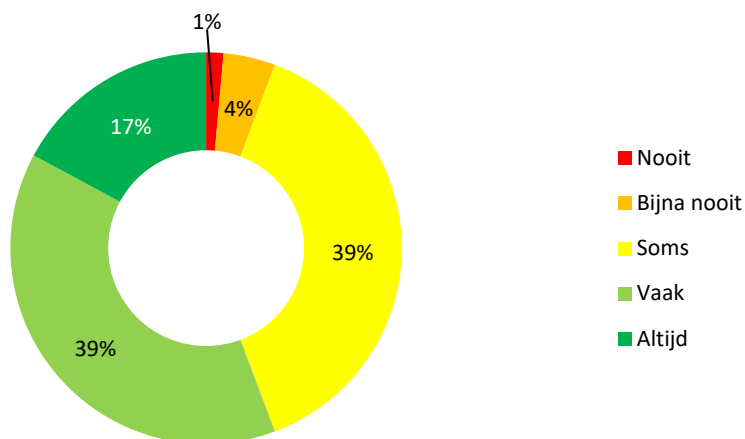
6.4

Tevredenheid met het leven van cliënten beschermd wonen

Bijna de helft van de 69 cliënten beschermd wonen (46%) is vaak of altijd tevreden met het leven (zie figuur 19). Dit is minder dan de 70 procent van de totale groep Wmo-clieënten, al is vergelijken lastig gezien de geringe respons onder de cliënten beschermd wonen. Dat cliënten beschermd wonen minder vaak tevreden zijn met het leven, is ook wel logisch gezien de complexiteit en aard van hun problematiek.

Een groot aandeel van de cliënten beschermd wonen is soms tevreden met het leven. Het aandeel dat bijna nooit of nooit tevreden is met het leven, is klein (5%).

Figuur 19 Tevredenheid met het leven van cliënten beschermd wonen (N=69)



Datum augustus 2021
Ons kenmerk CEO Wmo 2021

Bijlage I Uitnodigingsbrief

Beste ,

U hebt in 2020 gebruik gemaakt van een voorziening in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit onderzoek is gericht op uw ervaring van vorig jaar (in 2020) met deze ondersteuning vanuit de Wmo, waarvoor u vorig jaar of al eerder een brief met het besluit van de gemeente Zwolle hebt gekregen.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig en wordt zeer op prijs gesteld. Door het beantwoorden van de vragen deelt u uw ervaringen. Zo helpt u de gemeente om de ondersteuning aan u en anderen in Zwolle met hulp vanuit de Wmo te verbeteren.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten.
U kunt op twee manieren meedoen:

1. Via internet op tablet, smartphone of computer.

Ga naar www.zwolle.nl/onderzoek (via de adresregel, niet via Google)

Klik op 'Onderzoek ondersteuning Wmo'

Log in met de volgende persoonlijke codes:

Project ID:

Wachtwoord:

2. U kunt ook de bijgevoegde papieren vragenlijst gebruiken. Gebruik de antwoordenvolp om de ingevulde vragenlijst op te sturen. Een postzegel is niet nodig.

Let op: u kunt de vragenlijst invullen tot en met 2 mei 2021.

Mag een ander de vragenlijst samen met mij invullen?

Ja, u mag hulp vragen aan bekenden om de vragenlijst samen in te vullen. Bijvoorbeeld vrienden, bureu of familie.

Anonimiteit

U hebt een eigen wachtwoord en code voor de vragenlijst waarmee we kunnen zien of u die vragenlijst wel of niet hebt ingevuld. Dit is voor ons handig, want:

Zo kunnen we zien van wie wij de vragenlijst nog niet hebben ontvangen. Deze mensen sturen we een herinnering.

Met de unieke code per respondent voorkomen we dat mensen meerdere keren kunnen meedoen aan het onderzoek.

Uw antwoorden worden geanonimiseerd verwerkt, de gemeente Zwolle houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit betekent dat niemand te weten komt wat u hebt ingevuld.

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

Vragen

Datum augustus 2021
Ons kenmerk CEO Wmo 2021

Hebt u nog vragen over deze brief of vraagt u zich af waarom wij u voor deelname uitnodigen?
Neem dan contact op met het Sociaal wijkteam van gemeente Zwolle via telefoonnummer 038 – 498 99 80.

Voor vragen over het inloggen bij dit onderzoek kunt u contact opnemen met gemeente Zwolle, afdeling Informatievoorziening via telefoonnummer 038 – 498 2040 of stuur een email naar onderzoek@zwolle.nl.

Hartelijk dank voor uw medewerking,
namens burgemeester en wethouders,

Dorrit de Jong, wethouder

Bijlage II Vragenlijst

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de Wmo **in 2020**. U kunt de lijst alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider). U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt. Uw toelichting op de vragen is voor ons zeer waardevol!
Uw antwoorden zijn anoniem en hebben geen gevolgen voor uw ondersteuning.

Blok 1. Contact

U hebt vorig jaar of eerder contact gehad met het Sociaal Wijkteam over een hulpvraag. Of u hebt contact gehad met de Centrale Toegang (CT) over Beschermd Wonen. Het kan ook zijn, dat u contact zowel met het Sociaal Wijkteam als met de Centrale Toegang hebt gehad; beantwoord dan de stellingen a.u.b. voor beide.

De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

- Vul vragen 1a t/m 4a in, als u **contact met het Sociaal Wijkteam / de gemeente Zwolle** hebt gehad.
Is het contact met het Sociaal Wijkteam / de gemeente Zwolle langer dan een jaar geleden? Vult u dan 'niet van toepassing' in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1a. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2a. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3a. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4a. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

- Vul vragen 1b t/m 4b in, als u **contact met de Centrale Toegang voor Beschermd Wonen** hebt gehad.
Is het contact met de Centrale Toegang voor Beschermd Wonen langer dan een jaar geleden? Vult u dan 'niet van toepassing' in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing

Datum
Ons kenmerk

augustus 2021
CEO Wmo 2021

1b. Ik wist waar ik moest
zijn met mijn
hulpvraag

☐☐☐☐☐☐☐

2b. Ik werd snel
geholpen

☐☐☐☐☐☐☐

3b. De medewerker nam
mij serieus

☐☐☐☐☐☐☐

4b. De medewerker en ik
hebben in het
gesprek samen naar
oplossingen gezocht

☐☐☐☐☐☐☐

5. Wilt u uw antwoorden over het contact en hoe er met uw hulpvraag is omgegaan in
het vak hieronder toelichten?

Ja

Nee

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

☐☐

** Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand – buiten uw familie en vrienden – die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan iemand van Zorgbelang Overijssel.*

Blok 2. Kwaliteit van de ondersteuning

**U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld:
thuisondersteuning (begeleiding thuis, hulp bij het huishouden), beschermd
wonen, woningaanpassing, een rolstoel of een scooter.
De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.**

	Helemaa l mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaa l niet mee eens	Geen menin g	Niet van toepassin g
--	--------------------------	-------------	----------	------------------	----------------------------------	--------------------	----------------------------

Datum
Ons kenmerk

augustus 2021
CEO Wmo 2021

7. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

8. De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

9. Wilt u uw antwoorden over de kwaliteit van de ondersteuning in het vak hieronder toelichten?

Als u meerdere vormen van ondersteuning ontvangt en de kwaliteit ervan verschillend ervaart, kunt u dit bij uw toelichting aangeven.

Blok 3. Wat de ondersteuning voor u betekent

De vragen in dit blok gaan over de invloed van de ondersteuning die u krijgt, op uw leven.

Bij ondersteuning kunt u denken aan diverse vormen, zoals thuisondersteuning (begeleiding thuis, hulp bij het huishouden), beschermd wonen, woningaanpassing, een rolstoel of een scootmobiel.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
10. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13. Wilt u uw antwoorden bij de vragen over wat de ondersteuning voor u betekent in het vak hieronder toelichten?

Datum
Ons kenmerk

augustus 2021
CEO Wmo 2021

Blok 4. Soort ondersteuning

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

► Kies bij elke vorm van ondersteuning welk antwoord voor u geldt.

	Nee	Ja, zonder PGB*	Ja, met PGB*
14. Thuisondersteuning: begeleiding thuis en/of hulp bij het huishouden	☐	☐	☐
15. Beschermd wonen of begeleid wonen	☐	☐	☐
16. Hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets)	☐	☐	☐
17. Woningaanpassing (bijvoorbeeld traplift, tillift, aangepaste drempels)	☐	☐	☐
18. Collectief vervoer (bijvoorbeeld Valys of Wmo-taxivervoer)	☐	☐	☐
19. Anders (eventueel toelichten bij vraag 20)	☐	☐	☐

* PGB = Persoonsgebonden budget

20. Als u 'Ja' hebt ingevuld bij "Anders" in de vraag hiervoor, gebruik dan onderstaand vak voor uw toelichting.

In hoeverre draagt de ondersteuning / hulp die u van de gemeente krijgt, bij ...

	Draagt sterk bij	Draagt enigszins bij	Draagt niet bij	Niet van toepassing
21. ... aan uw welzijn	☐	☐	☐	☐
22. ... aan de kwaliteit van uw leven	☐	☐	☐	☐
23. ... aan het langer in eigen huis (blijven) wonen	☐	☐	☐	☐
24. ... aan het (blijven) meedoen in de samenleving	☐	☐	☐	☐

Blok 5. Ondersteuning en corona

Datum
Ons kenmerk

augustus 2021
CEO Wmo 2021

Vanwege de corona-maatregelen hebben zowel de gemeente als de aanbieders hun dienstverlening in 2020 aangepast. Zo zijn de dagen en tijden voor het inloopsprekuren bij de Sociaal Wijkteams gewijzigd. Wel bleef SWT op dezelfde manier bereikbaar via de telefoon en e-mail. U kon ook contact met hen opnemen via een live-chat of een contactformulier op de website.

Hulp en ondersteuning van de aanbieders zijn in veel gevallen afgezegd of uitgesteld. Vaak is de manier waarop hulp en ondersteuning werd geboden aangepast, bijvoorbeeld video-bellen in plaats van 1-op-1 contact.

We willen graag weten wat er bij u in de hulp veranderd is.

25. Kunt u aangeven of de hulp/ ondersteuning die u kreeg in 2020, veranderd is vanwege de corona-maatregelen?

► *Meerdere antwoorden mogelijk*

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

26. Als u hebt aangegeven dat één van de onderstaande veranderingen in uw hulp is geweest, kunt u per verandering aangegeven in hoeverre u dit als prettig of onprettig hebt ervaren?

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

27. Welke verandering in de ondersteuning of in vorm zou u in de toekomst (als alles weer normaal is) willen behouden?

► *Meerdere antwoorden mogelijk*

- ☐ Hulp via de telefoon
- ☐ Videobellen
- ☐ Hulp via chat
- ☐ Wandeling
- ☐ Kleinere groep

Datum
Ons kenmerk

augustus 2021
CEO Wmo 2021

☐ Geen

☐ Anders, namelijk ...

28. Wilt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent? Geef uw mening over uw ervaring in 2020.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet / Niet van toepassing
Het Sociaal Wijkteam was goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De Centrale Toegang voor Beschermd Wonen was goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(Zorg)aanbieders waren goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb de veranderingen in de hulp die veroorzaakt zijn door de coronamaatregelen, als prettig ervaren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De corona-maatregelen hebben geen invloed gehad op het effect van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐

29. Wilt u iets anders met ons delen over hulp in corona tijd? (niet verplicht)

Blok 6. Klachten

De vragen in dit blok gaan over het indienen van een klacht en over uw ervaring wanneer u een klacht hebt ingediend.

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

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

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

- ☐ Ja, en dat heb ik ook gedaan

Datum

augustus 2021

Ons kenmerk

CEO Wmo 2021

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

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

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

Blok 7. Overige ondersteuning

33. Hebt u gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning*?

- ☐ Ja, via Zorgbelang Overijssel
- ☐ Ja, ik heb onafhankelijke cliëntondersteuning anders geregeld
- ☐ Nee, ik heb geen onafhankelijke cliëntondersteuning gehad => ga verder naar **vraag 35**

** Onder onafhankelijke cliëntondersteuning verstaan we dat iemand – buiten uw familie en vrienden -u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. U kunt hierbij denken, bijvoorbeeld, aan iemand van Zorgbelang Overijssel.*

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

- ☐ Zeer goed
- ☐ Goed
- ☐ Matig
- ☐ Niet goed
- ☐ Helemaal niet goed

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

- ☐ Ik wist niet dat ik gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning
- ☐ Ik wist wel dat ik gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning, maar ik heb er geen behoefte aan gehad
- ☐ Anders, namelijk ...

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

► *Meerdere antwoorden mogelijk*

- ☐ Nee
- ☐ Ja, een naaste (zoals partner, ouder/kind, vriend)
- ☐ Ja, iemand anders, namelijk ...

Datum
Ons kenmerk

augustus 2021
CEO Wmo 2021

37. Bij 'Ja' op vraag 36: Wilt u hieronder toelichten hoe het was om iemand erbij te hebben?

38. Mensen uit uw omgeving kunnen mantelzorg verlenen. Van wie krijgt u hulp?

► *Meerdere antwoorden mogelijk.*

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

39. Als u bij vraag 38 'Anders' hebt ingevuld, dan kunt u uw antwoord hieronder toelichten:

We willen ook graag weten of u, naast de ondersteuning vanuit de Wmo, ook van andere soorten ondersteuning gebruik maakt.

► *Wilt u aankruisen wat van toepassing is?*

	Waar	Niet waar
40. Ik maak gebruik van faciliteiten in de wijk (bijvoorbeeld activiteiten in het wijkcentrum, hulp van vrijwilligers, boodschappendienst)	☐	☐
41. Ik regel en betaal zelf de ondersteuning die ik nodig heb (bijvoorbeeld een particuliere schoonmaakster, tuinman, klussendienst)	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

augustus 2021
CEO Wmo 2021

Blok 8. Ervaring met de ondersteuning

42. Hebt u nog andere opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? Deze kunt u in het vak hieronder vermelden:

--

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

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

44. Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

--

Blok 9. Over uzelf

45. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Anders

46. Wat is de samenstelling van uw huishouden?

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

--

--	--

47. Wat is uw leeftijd in jaren?