

Advies en Faciliteiten  
AF

Stadskantoor  
Lübeckplein  
Postbus 538  
8000 AM Zwolle  
Telefoon (038) 498 2383  
[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

# Ervaringen van cliënten Wet maatschappelijke ondersteuning

## Gemeente Zwolle 2018



Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

## Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding	4
1.2 Aanpak	4
1.3 Representativiteit steekproef	4
<b>2 Ervaringen met de aanvraag</b>	<b>6</b>
2.1 Eerste contact	6
2.2 Cliëntondersteuning	7
2.3 Keukentafelgesprek	8
<b>3 Gebruik van ondersteuning</b>	<b>9</b>
3.1 Ondersteuning vanuit de Wmo	9
3.2 Ondersteuning van naasten	10
3.3 Overige ondersteuning	11
<b>4 Effecten van ondersteuning</b>	<b>12</b>
4.1 Tevredenheid met ondersteuning	12
4.2 Effecten van de ondersteuning	12
<b>5 Groepen vergeleken</b>	<b>15</b>
5.1 Vergelijking tussen soorten ondersteuning	15
5.2 Vergelijking tussen PGB en zorg in natura	16
5.3 Vergelijking tussen alleenwonende en niet alleenwonende 70 plussers	16
<b>Bijlage I Uitnodigingsbrief</b>	<b>17</b>
<b>Bijlage II Vragenlijst</b>	<b>19</b>
<b>Bijlage III Instructies CEO</b>	<b>25</b>

## Samenvatting

De gemeente Zwolle wil graag weten hoe inwoners die ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen, deze ondersteuning ervaren en of ze zich erdoor geholpen voelen. Daarom is, net als in 2016 en 2017, een vragenlijstonderzoek gehouden onder een steekproef van de Wmo-cliënten. In totaal hebben 737 Wmo-cliënten de vragenlijst ingevuld. Deze groep lijkt representatief te zijn voor de totale groep en is wat betreft de achtergrondkenmerken vergelijkbaar met de groep die in 2017 heeft deelgenomen aan het onderzoek.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- De meerderheid van de cliënten is positief over het eerste contact bij het indienen van een aanvraag. Vergeleken met 2016 en 2017 zijn cliënten iets vaker tevreden over het eerste contact en de afhandeling van de hulpvraag.
- Ongeveer een kwart van de cliënten weet dat ze gebruik kunnen maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is iets meer dan afgelopen jaren.
- Bijna de helft van de cliënten is tijdens het keukentafelgesprek bijgestaan door bijvoorbeeld een naaste.
- Het grootste deel van de cliënten maakt gebruik van hulp bij het huishouden en/of collectief vervoer. Een klein aandeel van de cliënten organiseert de hulp zelf met een persoonsgebonden budget (PGB).
- Ruim de helft van de cliënten maakt gebruik van twee of meer soorten ondersteuning. Vooral de voorzieningen huishoudelijke hulp en collectief vervoer worden vaak samen ingezet.
- De meerderheid van de cliënten is (heel) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag. Vergeleken met 2016 en 2017 zijn cliënten iets vaker tevreden over de ondersteuning.
- Het overgrote deel van de cliënten ervaart effecten van de ondersteuning. Vergeleken met 2016 en 2017 merken cliënten iets vaker effecten van de Wmo-ondersteuning.
- Ongeveer twee derde van de cliënten wordt geholpen door naasten. Bijna een derde maakt naast de Wmo-ondersteuning ook gebruik van (betaalde) diensten. Eén op de tien maakt gebruik van faciliteiten in de wijk.

## **1 Inleiding**

Dit rapport doet verslag van het onderzoek onder de inwoners van de gemeente Zwolle die ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen.

### **1.1 Aanleiding**

Bijna negen duizend inwoners van de gemeente Zwolle ontvingen in het jaar 2017 ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning<sup>1</sup>. Dit is circa zeven procent van de totale bevolking. De ondersteuning kan bestaan uit bijvoorbeeld hulp in de huishouding, begeleiding bij het wonen of een woningaanpassing. De gemeente wil graag weten hoe de inwoners die deze ondersteuning ontvangen (vanaf nu spreken we over Wmo-cliënten) dit ervaren en of ze zich erdoor geholpen voelen. Daarom is een vragenlijst (zie bijlagen I en II) uitgezet onder een steekproef van de Wmo-cliënten.

Omdat de gemeente verplicht is om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren met een set van tien vragen, is deze verplichte vragenlijst als uitgangspunt gebruikt (zie bijlage III voor een verdere toelichting op dit verplichte cliëntervaringsonderzoek).

### **1.2 Aanpak**

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle mensen die een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo ontvangen én 18 jaar of ouder zijn, uitgezonderd de mensen die beschermd wonen met zorg in natura. Uit deze groep is een steekproef van 2.036 personen getrokken. Mensen die in 2017 of 2016 zijn benaderd voor dit onderzoek, zijn deze keer niet uitgenodigd.

Net als in voorgaande jaren, is de vragenlijst per post verstuurd. Daarnaast had men de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen. In de begeleidende brief stond de link vermeld.

De verplichte tien vragen zijn aangevuld met vragen over de soort(en) ondersteuning die men ontvangt, de onafhankelijke cliëntondersteuning, ontvangen ondersteuning van naasten, het keukentafelgesprek, gebruik van andere vormen van ondersteuning en de ervaren kwaliteit van leven.

In totaal hebben 805 mensen gereageerd, waarvan 737 de vragenlijsten nagenoeg compleet hebben ingevuld<sup>2</sup>. De respons komt hiermee uit op 36 procent. Dit is conform de eerdere ervaringen landelijk waarbij gemiddeld een respons van 35 procent werd behaald.

### **1.3 Representativiteit steekproef**

De steekproef lijkt een goede afspiegeling te zijn van de totale Wmo-cliënten. Zo is de leeftijdsverdeling van de steekproef gelijk aan die van de totale populatie. Wel zien we dat, net als vorig jaar, de respons onder de oudere Wmo-cliënten (65 jaar of ouder) groter is dan onder de jongere Wmo-cliënten (49 jaar of jonger) (zie tabel 1).

---

<sup>1</sup> Dit is exclusief de mensen die beschermd wonen.

<sup>2</sup> Voor het verplichte cliëntervaringsonderzoek geldt dat alleen de vragenlijsten worden meegenomen van de respondenten die minstens 7 van de 10 vragen hebben beantwoord. Om die reden rapporteren we in Waarstaatjegemeente over de antwoorden van 743 Wmo-cliënten.

Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

Tabel 1 Leeftijdverdeling populatie, steekproef, respondenten 2018 en 2017

Leeftijdscategorie	Wmo- cliënten (N=7.550)	Steekproef 2018 (N=2.036)	Respons 2018 (N=737)	Respons 2017 (N=746)
18 - 34 jaar	14%	14%	5%	6%
35 - 49 jaar	12%	11%	8%	7%
50 - 64 jaar	17%	18%	18%	19%
65 - 79 jaar	24%	27%	32%	29%
80 jaar en ouder	33%	31%	37%	39%

Daarnaast zien we dat twee derde van de respondenten vrouw is. Dit is iets meer dan in de totale groep Wmo-cliënten (zie tabel 2). Een verklaring hiervoor is dat verhoudingsgewijs meer ouderen hebben deelgenomen aan het onderzoek en onder ouderen zijn vrouwen oververtegenwoordigd.

Tabel 2 Man-vrouwverdeling populatie, steekproef, respondenten 2018 en 2017

Geslacht	Wmo- cliënten (N=7.550)	Steekproef 2018 (N=2.036)	Respons 2018 (N=737)	Respons 2017 (N=746)
Man	37%	36%	33%	34%
Vrouw	63%	64%	67%	66%

De leeftijdsverdeling en man-vrouwverdeling in de groep respondenten is vergelijkbaar met die in 2017. Om inzicht te krijgen in eventuele veranderingen, vergelijken we de uitkomsten van dit onderzoek waar mogelijk met de uitkomsten in de jaren 2017 en 2016. Hierbij moeten we wel opmerken dat in 2016, conform de instructie, bij de steekproeftrekking onderscheid is gemaakt tussen 'nieuwe' en 'bestaande' inwoners met Wmo-ondersteuning in de verhouding 75% en 25%. Dit heeft als gevolg dat in 2016 naar verhouding veel meer Wmo-cliënten jonger dan 65 jaar hebben deelgenomen aan het onderzoek.

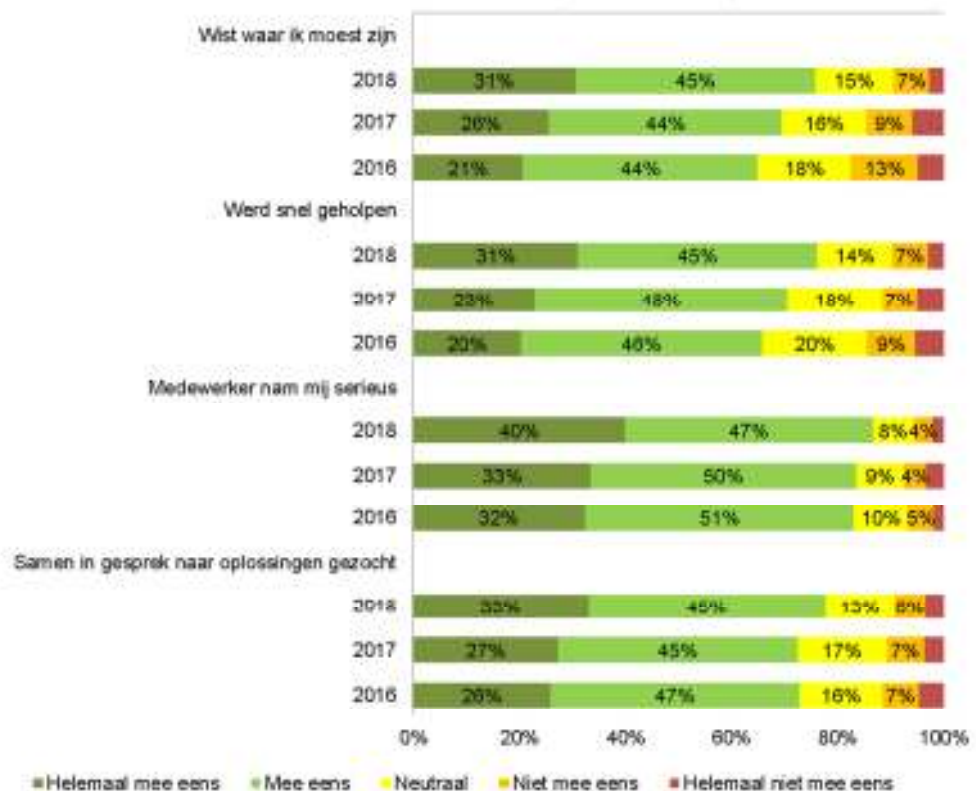
## 2 Ervaringen met de aanvraag

In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen van de cliënten met het eerste contact over de hulpvraag, de onafhankelijke cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek.

### 2.1 Eerste contact

Inwoners kunnen een Wmo voorziening aanvragen bij het Sociaal Wijkteam. In geval van beschermd wonen heeft men contact met de Centrale Toegang van de gemeente Zwolle. Cliënten kregen vier stellingen voorgelegd over hoe dit contact verliep. De meerderheid van de cliënten is in 2018 positief over het contact naar aanleiding van de hulpvraag (zie In figuur 1). Verder zien we ten opzichte van voorgaande jaren een positieve ontwikkeling: een groter aandeel van de Wmo-clieënten is dit jaar tevreden over het eerste contact en de afhandeling van de hulpvraag.

Figuur 1 Oordeel over eerste contact naar aanleiding van hulpvraag



Na de vier stellingen is aan de cliënten gevraagd of ze hun antwoorden over het contact en hoe er met de hulpvraag is omgegaan, wilden toelichten. 239 cliënten hebben dit gedaan. Het merendeel (65%) van de toelichtingen gingen over hoe tevreden men is. Men gaf bijvoorbeeld aan dat het contact prettig was en goed verliep. Of dat er snel hulp werd geboden. Ruim een kwart (27%) gaf in de toelichting juist aan waarom men ontevreden is. De drie meest genoemde redenen voor onvrede zijn:

1. Onvoldoende deskundigheid, met bijvoorbeeld als gevolg dat men niet voldoende of niet passende ondersteuning krijgt.
2. Het duurt lang voor de ondersteuning daadwerkelijk start.

3. Geen goede communicatie. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de houding van de hulpverlener (slecht luisteren, ongeïnteresseerd overkomen) of het niet nakomen van afspraken (niet teruggebeld worden).

## 2.2 Cliëntondersteuning

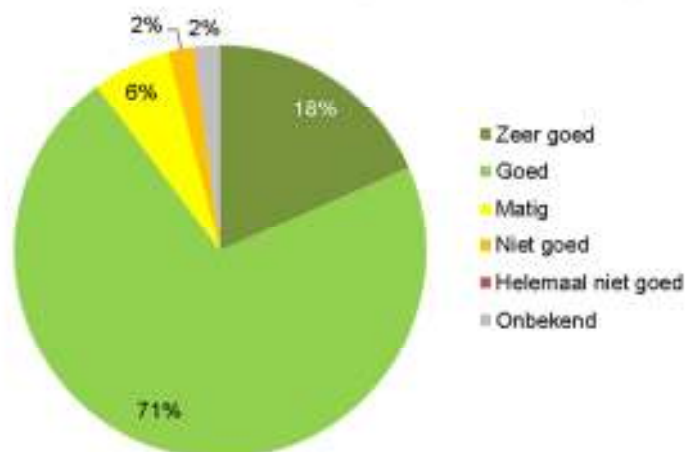
Een onafhankelijk cliëntondersteuner is iemand die een cliënt helpt zijn weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Zorgbelang Overijssel biedt onafhankelijke cliëntondersteuning. De cliënten zijn gevraagd of zij weten dat ze hier gebruik van kunnen maken. Ruim een kwart weet dit (zie figuur 2). Op dit aspect zien we een kleine toename ten opzichte van de jaren 2017 en 2016.

Figuur 2 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuning



Zeven procent van de Wmo-cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft gebruik gemaakt van de cliëntondersteuning. Deze 49 cliënten zijn gevraagd naar hun mening hierover. De overgrote meerderheid vindt de cliëntondersteuning goed of zeer goed (zie figuur 3). In de voorgaande jaren is niet naar de ervaringen met de cliëntondersteuning gevraagd, waardoor vergelijken niet mogelijk is.

Figuur 3 Oordeel over de onafhankelijke cliëntondersteuning (n=49)



Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

### **2.3 Keukentafelgesprek**

In een (keukentafel)gesprek verkent de medewerker van het Sociaal Wijkteam of de Centrale Toegang wat de hulpvraag is en welke ondersteuning nodig is. De cliënten is gevraagd of zij door iemand werden bijgestaan tijdens dit gesprek. 36 procent van de cliënten had een naaste bij zich en 14 procent werd bijgestaan door iemand anders. Meestal was dit een begeleider of hulpverlener. Bijna de helft (46%) van de cliënten voerde het keukentafelgesprek alleen.

Degenen die door iemand werden bijgestaan tijdens het keukentafelgesprek, zijn gevraagd om toe te lichten hoe dit was. 190 cliënten hebben een toelichting gegeven. Veruit het meest genoemd is dat men zich gesteund voelde door de aanwezigheid van een ander: hij of zij luistert mee, kan aanvullen, vragen stellen, helpen begrijpen en zaken toelichten en uitleggen aan de consulent. Ook noemen cliënten dat ze het gesprek naderhand met iemand kunnen nabespreken.

Omdat in 2018 deze vraag op een andere manier is gesteld (er konden meerdere antwoorden worden aangekruist wat in 2016 en 2017 niet mogelijk was) is een goede vergelijking lastig. Wel lijkt het erop dat het aandeel cliënten dat het gesprek met de consulent alleen voert, niet is veranderd.



### 3 Gebruik van ondersteuning

In dit hoofdstuk schetsen we een beeld van de soorten ondersteuning waar de 737 Wmo-cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, gebruik van maken. Behalve de ondersteuning vanuit de Wmo, kijken we ook naar de hulp van naasten (mantelzorg) en overige, zelf ingekochte, ondersteuning.

#### 3.1 Ondersteuning vanuit de Wmo

Aan de cliënt is gevraagd welk type ondersteuning hij of zij ontvangt en of dat met een persoonsgebonden budget gefinancierd wordt of niet. Het grootste deel van de cliënten maakt gebruik van hulp bij het huishouden en/of collectief vervoer (zie tabel 3). Een klein aandeel van de cliënten organiseert de hulp zelf met een persoonsgebonden budget (PGB). Verder valt op dat veel cliënten deze vragen hebben overgeslagen, mogelijk omdat ze niet goed begrepen wat werd bedoeld.

Tabel 3 Soort Wmo-ondersteuning (N=737)

Ondersteuning	Ja	zonder PGB*	met PGB	Nee	Geen antwoord
Hulp bij het huishouden	54%	44%	10%	34%	12%
Collectief vervoer	51%	46%	5%	34%	15%
Hulpmiddelen	33%	29%	3%	48%	19%
Individuele begeleiding	20%	14%	6%	58%	21%
Woningaanpassing	16%	14%	2%	62%	22%
Beschermd wonen	6%	4%	2%	70%	24%

\*PGB staat voor persoonsgebonden budget.

In 2017 zijn andere categorieën gehanteerd bij de uitvraag van de soort(en) ondersteuning, waardoor vergelijken niet altijd mogelijk is. Bij een paar categorieën kan wel met het voorgaande jaar worden vergeleken:

- Het aandeel dat collectief vervoer gebruikt, is kleiner dan in 2017. Mogelijk is de iets gewijzigde vraagstelling een verklaring voor dit verschil.
- Bij hulp bij het huishouden, individuele begeleiding en woningaanpassingen zijn de percentages cliënten die hier gebruik van maken vergelijkbaar met 2017.

38 procent van de cliënten ontvangt één vorm van ondersteuning. Het merendeel ontvangt meerdere vormen van ondersteuning:

- 30% ontvangt twee vormen van ondersteuning.
- 27% maakt van drie of meer soorten ondersteuning gebruik.

In tabel 4 is te zien welke combinaties van voorzieningen veel voorkomen. Vooral de voorzieningen huishoudelijke hulp en collectief vervoer worden vaak samen ingezet: een derde van de 737 cliënten heeft allebei deze voorzieningen. Ook maakt een aanzienlijk deel van de cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen, gebruik van één of meer hulpmiddelen. Verder gaan collectief vervoer en hulpmiddelen vaak samen.

Tabel 4 Combinaties van soorten Wmo-ondersteuning (N=737)\*

	hh	ib	bw	hm	wa	cv
Huishoudelijke hulp (hh) (n=401)		13%	3%	21%	11%	32%
Individuele begeleiding (ib) (n=150)	13%		3%	6%	3%	8%
Beschermd wonen (bw) (n=43)**	n.v.t.	n.v.t.		3%	1%	3%
Hulpmiddelen (hm) (n=242)	21%	6%	3%		12%	21%
Woningaanpassingen (wa) (n=117)	11%	3%	1%	12%		12%
Collectief vervoer (cv) (n=378)	32%	8%	3%	21%	12%	

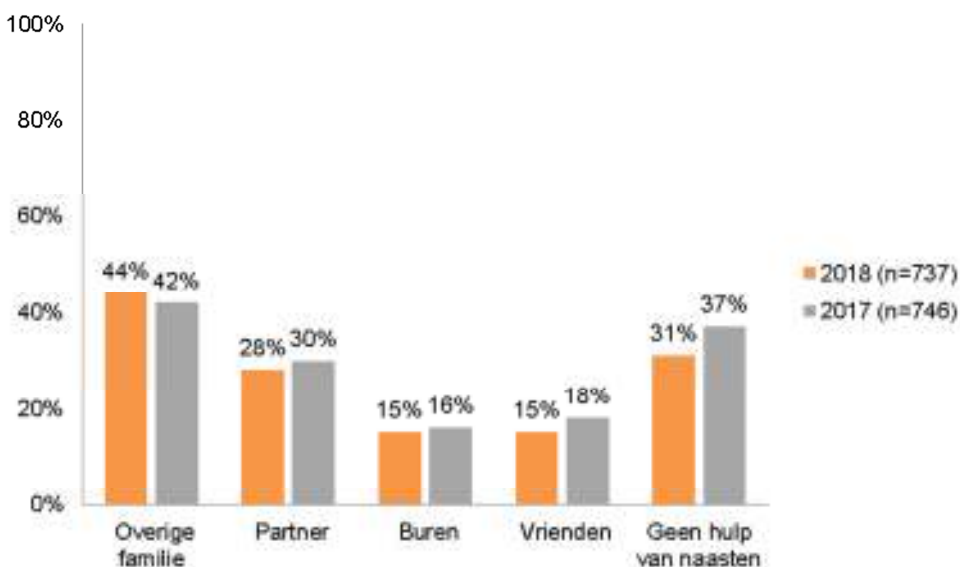
\*De percentages tellen niet op tot 100 omdat de Wmo-cliënten die 3 of meer voorzieningen hebben, in meerdere categorieën vallen. Bovendien staan de cliënten die van één voorziening gebruik maken, niet in deze tabel.

\*\*Omdat huishoudelijke hulp en individuele begeleiding onderdeel uitmaken van beschermd wonen, staan ze niet als combinatie in de tabel.

### 3.2 Ondersteuning van naasten

Cliënten zijn gevraagd of ze hulp krijgen van naasten. Bij het merendeel van de cliënten is dit het geval (zie figuur 4). Meestal krijgen ze hulp van familie, waarbij het vaak om de kind(eren) van de cliënten gaat. Vergeleken met 2017 is het aandeel cliënten dat zegt geen hulp te ontvangen van naasten, iets gedaald. Al kan dit verschil ook komen door de iets andere manier van uitvragen.

Figuur 4 Ondersteuning van naasten, vergeleken met 2017\*



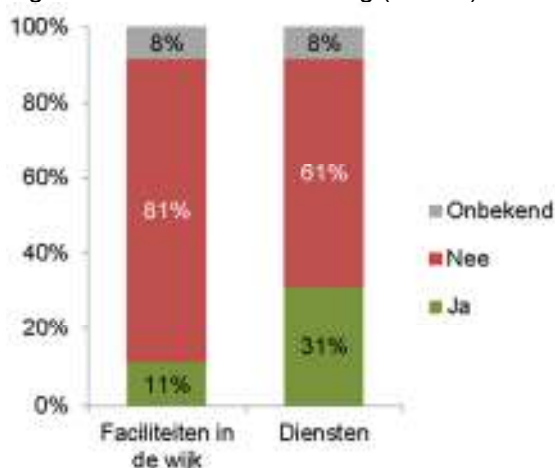
\*De percentages tellen niet op tot 100 omdat de Wmo-cliënten meerdere opties konden aankruisen.

### 3.3 Overige ondersteuning

De cliënten zijn gevraagd of zij, naast de Wmo-ondersteuning, ook gebruik maken van andere (betaalde) diensten zoals een particuliere huishoudelijke hulp, een tuinman of klussendienst. Verder is gevraagd naar het gebruik van faciliteiten in de wijk (bijvoorbeeld activiteiten in het wijkcentrum, vrijwilligers of boodschappendienst). In figuur 5 is te zien dat bijna een derde van de Wmo-cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, ook gebruik maakt van andere dienstverlening. Ongeveer één op de tien zegt gebruik te maken van faciliteiten in de wijk.

Deze cijfers kunnen we niet vergelijken met voorgaande jaren wegens veranderingen in vraagstelling. Zo werd in 2017 alleen naar het gebruik van een huishoudelijke hulp gevraagd.

Figuur 5 Andere ondersteuning (N=737)



Na de vragen over het gebruik van andere soorten ondersteuning, kon men een toelichting geven. 109 cliënten deden dit. Het merendeel geeft hier aan tevreden te zijn met de ontvangen Wmo-ondersteuning. Twintig cliënten geven juist aan ontevreden te zijn met de Wmo-ondersteuning. De meest genoemde reden is dat zij vinden dat zij onvoldoende ondersteuning ontvangen, waarbij het met name de uren huishoudelijke hulp betreft.

Ook geven ongeveer twintig cliënten hier een toelichting op de andere vormen van ondersteuning die zij gebruiken. Zij noemen bijvoorbeeld:

- Boodschappen- of maaltijddienst.
- Student aan huis voor hulp met laptop/pc.
- Een vrijwilliger die meegaat bij het kopen van kleding.

Verder noemen enkele cliënten hier de hulp die ze krijgen van een naaste of vanuit het verzorgingshuis en de activiteiten in het buurthuis waaraan ze aan deelnemen.

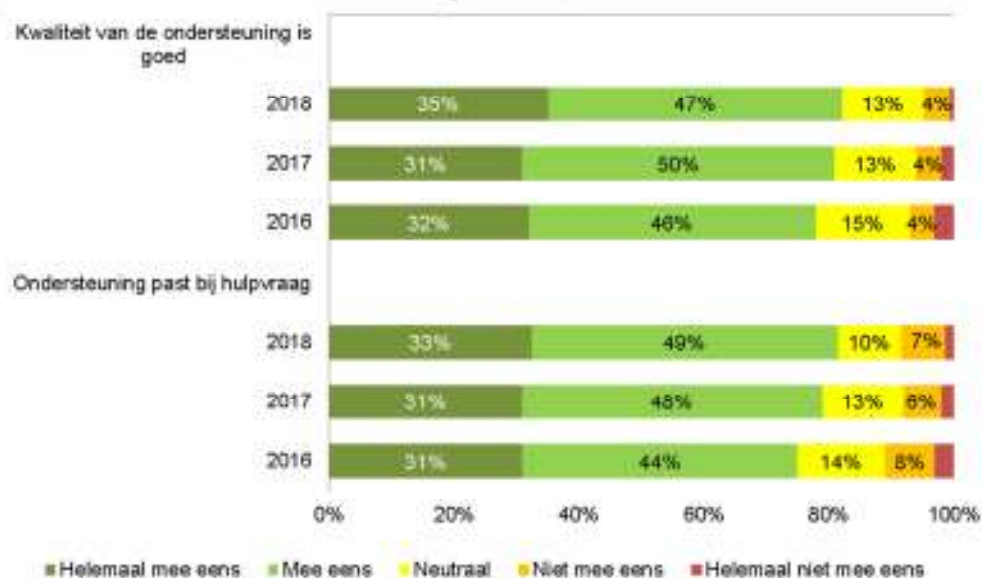
## 4 Effecten van ondersteuning

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op hoe cliënten oordelen over de kwaliteit en de mate waarin de ondersteuning past bij hun hulpvraag. Hierna komen de ervaren effecten van de ondersteuning aan de orde.

### 4.1 Tevredenheid met ondersteuning

Met twee stellingen is de tevredenheid met de ondersteuning in kaart gebracht. De meerderheid van de cliënten is in 2018 (heel) tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag. Als we dit vergelijken met de jaren 2016 en 2017 zien we een kleine toename in de tevredenheid (figuur 6).

Figuur 6 Tevredenheid met ondersteuning (N=737)



Mensen konden een toelichting geven op hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. 264 cliënten hebben dit gedaan. Men gaf hier vooral aan tevreden te zijn met de ondersteuning. Cliënten die tevreden zijn, geven als toelichting dat alles in overleg gaat of dat er goed naar hen wordt geluisterd. Ook noemen tevreden cliënten dat ze snel zijn geholpen, dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is, dat hulpverleners vriendelijk zijn en dat de ondersteuning goed aansluit bij hun behoefte. Degenen die ontevreden zijn, noemen vooral de volgende redenen:

- Te weinig ondersteuning (uren huishoudelijke hulp).
- Slechte bereikbaarheid van de hulpverlenende organisatie, niet nakomen van afspraken of niet op tijd komen (de Wmo-taxi).
- Moeizame communicatie met de hulpverlenende organisatie.
- Teveel wisselingen in begeleiders of zorgverleners.

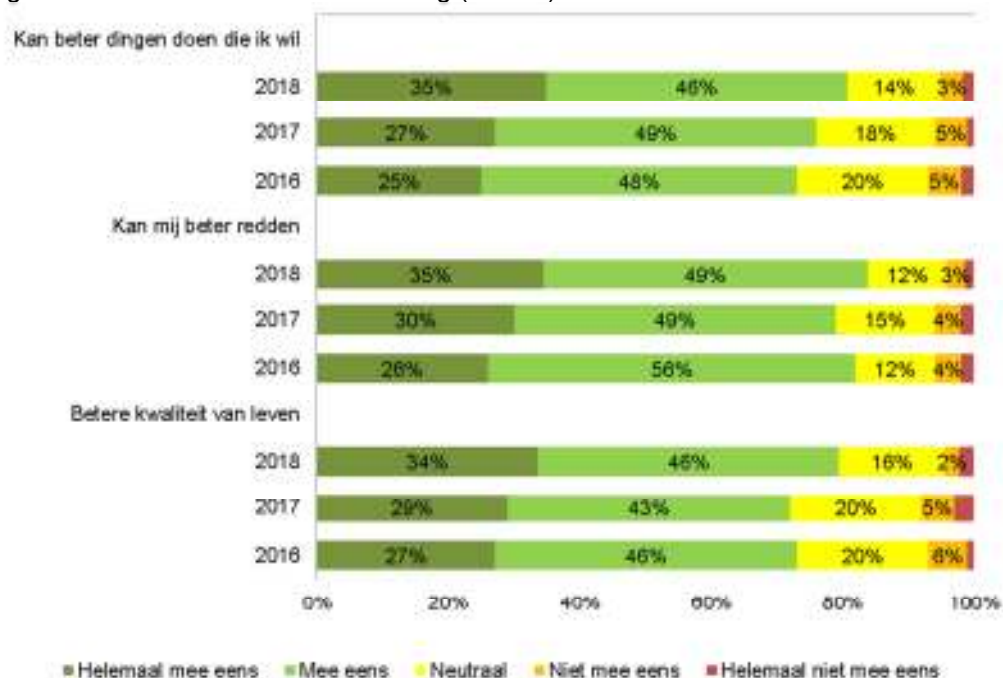
### 4.2 Effecten van de ondersteuning

Met drie stellingen zijn de cliënten gevraagd welke effecten zij ervaren van de ondersteuning. Het overgrote deel van de cliënten in 2018 ervaart effecten van de ondersteuning. In die zin dat men dankzij de ondersteuning beter de dingen kan doen

Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

die men wil doen, zich beter kan redden dankzij de ondersteuning of een betere kwaliteit van leven heeft. Vergeleken met de voorgaande jaren, merken cliënten vaker effecten van de Wmo-ondersteuning (figuur 7).

Figuur 7 Effecten van de ondersteuning (N=737)



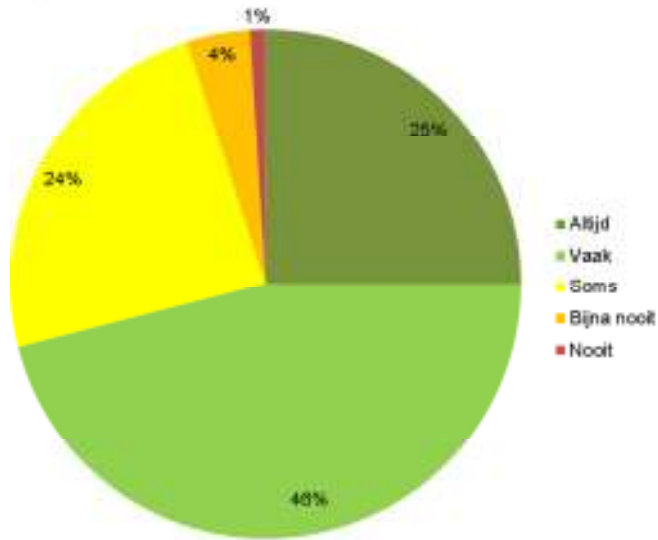
Ook bij deze vragen zijn de cliënten gevraagd om een toelichting. 130 mensen hebben dit gedaan. De top drie van meest genoemde opmerkingen is:

1. Door de ondersteuning (langer) zelfstandig kunnen wonen, meer vrijheid, onafhankelijkheid en zelfredzaamheid.
2. Door de ondersteuning meer kwaliteit van leven: meer energie, kunnen werken of een opleiding volgen, minder pijn, minder stress en zorgen, verlichting.
3. Door de ondersteuning mobieler, en daardoor in staat om activiteiten te ondernemen en sociale contacten te onderhouden.

In 2018 is gevraagd in hoeverre men tevreden is met zijn of haar leven. Het merendeel van de cliënten is altijd of vaak tevreden met zijn of haar leven (zie figuur 8). In de toelichtingen legt men veelal de relatie met de gezondheid. Ook de zelfstandigheid en vitaliteit worden genoemd als verklaring voor de ervaren kwaliteit van leven. Verder noemt een aantal cliënten in de toelichting het verband met sociale contacten en eenzaamheid.

Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

Figuur 8 Tevredenheid met het leven (N=737)



## 5 Groepen vergeleken

In dit hoofdstuk vergelijken we de antwoorden van subgroepen Wmo-cliënten. We kijken bijvoorbeeld of degenen die huishoudelijke hulp ontvangen, andere antwoorden geven dan Wmo-cliënten die individuele begeleiding ontvangen. Ook bekijken we in hoeverre de cliënten met een persoonsgebonden budget verschillen van degenen die zorg in natura ontvangen en of de antwoorden van cliënten die ouder zijn en alleen wonen, verschillen van hen die niet alleen wonen.

### 5.1 Vergelijking tussen soorten ondersteuning

Op inhoudelijke gronden is ervoor gekozen om subgroepen samen te stellen van cliënten met huishoudelijke hulp, cliënten met individuele begeleiding en cliënten met zowel huishoudelijke hulp als individuele begeleiding. Daarnaast gebruiken zij eventueel collectief vervoer, hulpmiddelen of woningaanpassing(en).

De cliënten die beschermd wonen, waren aanvankelijk ook een subgroep die we nader wilden bekijken. Echter, omdat huishoudelijke hulp en begeleiding onderdeel uitmaken van het beschermd wonen kunnen we deze subgroep moeilijk los zien van de andere. Daarom laten we deze subgroep buiten beschouwing.

We vergelijken de volgende drie groepen:

1. De 301 cliënten die huishoudelijke hulp ontvangen, maar geen individuele begeleiding of beschermd wonen.
2. De 50 cliënten die individuele begeleiding ontvangen, maar geen huishoudelijke hulp of beschermd wonen.
3. De 82 cliënten die huishoudelijke hulp en individuele begeleiding ontvangen, maar niet beschermd wonen.

Omdat de drie groepen voor het grootste gedeelte dezelfde antwoorden geven, benoemen we hier alleen de verschillen.

*Degenen die huishoudelijke hulp ontvangen:*

- Zijn doorgaans ouder dan degenen die andere vormen van ondersteuning ontvangen.
- Vinden minder vaak dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag.

*De cliënten die individuele begeleiding krijgen:*

- Zijn gemiddeld jonger dan de overige Wmo-cliënten.
- Zijn minder tevreden over de wijze waarop hun aanvraag is afgehandeld: ze hebben minder vaak het gevoel dat de consulent hen serieus nam en vinden minder vaak dat samen met hen is gezocht naar oplossingen.
- Zijn het meest tevreden over de ondersteuning en ervaren er de meeste effecten van.
- Zijn minder vaak tevreden met hun leven. Dit is mogelijk te verklaren is doordat deze cliënten relatief vaak psychische klachten hebben.

*De cliënten die beide vormen van ondersteuning krijgen:*

- Weten minder goed waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag.

Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

- Hebben minder vaak het gevoel dat ze dankzij de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen doen.

## 5.2 Vergelijking tussen PGB en zorg in natura

Het grootste deel van de cliënten ontvangt zorg in natura. Een klein deel regelt de zorg zelf met behulp van een persoonsgebonden budget. In deze paragraaf vergelijken we beide groepen:

1. De 136 cliënten die een deel of alle ondersteuning die zij ontvangen bekostigen met een PGB.
2. De 545 cliënten die uitsluitend zorg in natura ontvangen.

*De cliënten die de ondersteuning deels of helemaal bekostigen met een persoonsgebonden budget:*

- Zijn jonger dan de cliënten die alleen zorg in natura ontvangen.
- Weten beter waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag.
- Hebben minder vaak het gevoel dat de consulent hen serieus nam.
- Zijn meer tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning.
- Zijn minder vaak tevreden over hun leven. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat een PGB taken en verplichtingen met zich meebrengt die van invloed kunnen zijn op het welbevinden.

## 5.3 Vergelijking tussen alleenwonende en niet alleenwonende 70 plussers

De veronderstelling is dat oudere Wmo-clieënten die alleen wonen, kwetsbaarder zijn dan oudere Wmo-clieënten die niet alleen wonen. In deze paragraaf vergelijken we beide groepen:

1. De 269 cliënten die 70 jaar of ouder zijn en alleen wonen.
2. De 162 cliënten die 70 jaar of ouder zijn en niet alleen wonen.

*De cliënten die 70 jaar of ouder zijn en alleen wonen:*

- Zijn minder tevreden over de wijze waarop hun aanvraag is afgehandeld: ze hebben minder vaak het gevoel dat de consulent hen serieus nam en vinden minder vaak dat samen met hen is gezocht naar oplossingen.
- Hebben vaker het gevoel dat ze dankzij de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die ze willen doen.
- Hebben vaker het gevoel dat ze zich dankzij de ondersteuning beter kunnen redden.



Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

## Bijlage I Uitnodigingsbrief

Beste meneer / mevrouw [achternaam],

U hebt in 2017 gebruik gemaakt van een voorziening in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit onderzoek is gericht op uw ervaring met deze ondersteuning vanuit de Wmo, waarvoor u vorig jaar of al eerder een brief met 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 iedereen in Zwolle die hulp vanuit de Wmo nodig heeft, te verbeteren.

U kunt op twee manieren meedoen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 10 minuten.

1. Via internet op tablet, smartphone of computer.

- Ga naar [www.zwolle.nl/onderzoek](http://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 antwoordenvelop om de ingevulde vragenlijst op te sturen. *Een postzegel is niet nodig.*

Let op: u kunt de vragenlijst invullen tot en met 27 mei 2018.

### **Mag een ander de vragen samen met mij invullen?**

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

### **Anonimiteit**

U hebt een eigen wachtwoord of code op 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.

Wij kijken niet naar de antwoorden van personen, maar analyseren alleen op groepsniveau. De gemeente Zwolle houdt zich aan de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit betekent dat niemand te weten komt wat u hebt ingevuld. Zie hiervoor ook de website [www.cbp.web.nl](http://www.cbp.web.nl).

Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

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

**Vragen**

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 Onderzoek en Informatie via telefoonnummer 038 – 498 2040 of stuur een email naar [onderzoek@zwolle.nl](mailto:onderzoek@zwolle.nl).

Hartelijk dank voor uw medewerking,  
namens burgemeester en wethouders,

Eefke Meijerink  
wethouder

Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

## Bijlage II Vragenlijst

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de Wmo. U kunt de lijst alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorger). 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 contact gehad met het Sociaal wijkteam over een hulpvraag. Of u hebt contact gehad met de gemeente Zwolle over beschermd wonen. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.**

► 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
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik werd snel geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerker nam mij serieus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning.

## **Blok 2. Kwaliteit van de ondersteuning**

**U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of beschermd wonen. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
<b>7.</b> Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8.</b> De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

## **Blok 3. Wat de ondersteuning voor u betekent**

**De vragen in dit blok gaan over wat de ondersteuning voor u betekent.**

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
<b>10.</b> Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>11.</b> Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>12.</b> Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

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

#### **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. Hulp bij het huishouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Individuele begeleiding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Beschermd wonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Woningaanpassing (bijvoorbeeld traplift, tillift)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Collectief vervoer (bijvoorbeeld regiovervoer of Wmo-vervoer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Anders <i>(eventueel toelichten bij vraag 21)</i>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Hebt u vraag 20 met 'Ja' beantwoord? Gebruik dan onderstaand vak voor uw toelichting.

#### **Overige ondersteuning**

	Ja	Nee
22. Zorgbelang Overijssel biedt onafhankelijke cliëntondersteuning. Bent u door hen ondersteund?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

**23.** Bij vorige vraag **Ja**: Wat vindt u van de onafhankelijke cliëntondersteuning van Zorgbelang Overijssel?

Zeer goed      Goed      Matig      Niet goed      Helemaal niet goed

**24.** Van wie krijgt u nog meer hulp? ► *Meerdere antwoorden mogelijk.*

Partner      Overige familie      Buren      Vrienden      Anders      Geen

**25.** Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

**26.** 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, vriend)
- Ja, iemand anders, namelijk
- ...

**27.** Bij vorige vraag **Ja**: wilt u hieronder toelichten hoe het was om er iemand bij te hebben?

**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?*

Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

Waar Niet waar

28. Ik maak gebruik van faciliteiten in de wijk (bijvoorbeeld activiteiten in het wijkcentrum, vrijwilligers, boodschappendienst)

29. Ik betaal zelf de ondersteuning die ik nodig heb (bijvoorbeeld een particuliere schoonmaakster, tuinman, klussendienst)

### **Blok 5. Ervaring met de ondersteuning**

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

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

Nooit      Bijna nooit      Soms      Vaak      Altijd

32. Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

### **Blok 6. Over uzelf**

33. Wat is uw geslacht?

Man       Vrouw       Anders (bijv. transgender, intersekse)

Datum 20 september 2018

Ons kenmerk CEO Wmo 2018

**34.** Wat is de samenstelling van uw huishouden? Uitwonende kinderen niet meerekenen.

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

**35.** Wat is uw leeftijd in jaren?

--	--

*Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!*



Datum 20 september 2018  
Ons kenmerk CEO Wmo 2018

## **Bijlage III Instructies CEO**

Sinds 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het college is volgens dit artikel gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning voor 1 juli van elk jaar.

Een verplichte set van 10 vragen moet worden gebruikt. De vragen gaan over:

- De ervaring met de toegang;
- De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning;
- Het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Verdere instructies zijn:

- De verplichte set van 10 vragen moet altijd als eerste worden gesteld.
- Er mogen geen extra vragen tussen de vragen worden toegevoegd. Vragen toevoegen na de 10 verplichte vragen kan wel. Uitzondering: er mogen wel lege tekstvakken tussen de vragen geplaatst worden waarin om verdere toelichting gevraagd wordt.
- De volgorde en routing van de vragen moet behouden blijven.
- Er moet in ieder geval een schriftelijke vragenlijst worden verstuurd. Daarnaast kan als alternatief een online enquête worden gebruikt.