

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 - 2020



Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

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	8
2.2 Cliëntondersteuning	9
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	17
4.1 Ervaren effecten van Wmo-ondersteuning	17
4.2 Tevredenheid met het leven	18
Bijlage I Uitnodigingsbrief	19
Bijlage II Vragenlijst	21

Samenvatting

De gemeente Zwolle wil graag weten hoe inwoners die ondersteuning in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ontvangen deze ondersteuning ervaren. Daarnaast is de gemeente in het kader van de Wmo 2015 verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren. In dit kader ontvingen in juni 2020 2.000 Wmo-cliënten uit Zwolle een brief met het verzoek deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. In totaal vulden 658 cliënten de vragenlijst nagenoeg volledig in. Daarmee komt de respons uit op 33%.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- De tevredenheid over het eerste contact voorafgaand aan het verkrijgen van ondersteuning is de afgelopen jaren toegenomen, uitgezonderd een dip in 2019 die mogelijk het gevolg is van de overgang naar thuisondersteuning. Daarbij kregen sommige cliënten die voorheen huishoudelijke ondersteuning of individuele begeleiding ontvingen, te maken met een andere aanbieder.
- Het meest tevreden is men over de mate waarin de medewerker hen serieus neemt (89%), gevolgd door het samen zoeken naar een oplossing in het gesprek (81%). Daarna volgen de snelheid waarmee men geholpen werd (80%) en de bekendheid van de toegang (79%).
- Net als vorige jaar kent 30% van de cliënten de onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook het aandeel cliënten dat er gebruik van maakt is niet veranderd (8%).
- Een keukentafelgesprek wordt meestal met iemand erbij gevoerd. Het gaat dan om een naaste (33%) of iemand anders (23%). In veel gevallen is deze 'andere' een begeleider of hulpverlener.
- Het merendeel van de Wmo-cliënten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (85%) en past bij hun hulpvraag (84%). Ook hier zien we dat de tevredenheid de afgelopen jaren (met uitzondering van 2019) is toegenomen.
- Bijna driekwart (74%) ontvangt ondersteuning uit het sociale netwerk. Meestal gaan het om familieleden. Dit aandeel is hoger dan dat in de jaren hiervoor. Mogelijk is dit een gevolg van de Coronatijd, waarbij de formele hulp veelal tijdelijk werd stopgezet.
- Het aandeel dat geholpen wordt door de partner is gestegen dit jaar. Hetzelfde geldt voor het aandeel dat hulp krijgt van vrienden. Het aandeel cliënten dat door overige familie wordt geholpen is juist afgenomen.
- Net als voorgaande jaren maakt één op de tien cliënten (ook) gebruik van voorliggende voorzieningen in de wijk. Het aandeel cliënten dat gebruik maakt van betaalde, aanvullende ondersteuning is, na de dip in 2019, met 29% op hetzelfde niveau als in 2018.
- We zien dat het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, is toegenomen in de afgelopen jaren (uitgezonderd het jaar 2019). In 2020 vindt 82% van de cliënten dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, vindt 86% dat zij zich beter kunnen redden en ervaart 79% een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning. Voor respectievelijk 4%, 3% en 5% geldt dit niet.

Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

- In 2020 is 72% van de cliënten altijd of vaak tevreden. Dat is meer dan in 2019 en nagenoeg evenveel als in 2018. Binnen deze groep zien we wel een kleine verschuiving: het aandeel cliënten dat *altijd* tevreden is met hun leven, is afgenomen terwijl het aandeel cliënten dat *vaak* tevreden is met hun leven juist is toegenomen. Net als vorig jaar is 4% (bijna) nooit tevreden met hun leven.

Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

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 het onderzoek nemen we de cliënten met een maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo 2015. De onderzoekspopulatie bestaat uit mensen met één of meerder (maatwerk)voorzieningen in 2019 bestaande uit thuisondersteuning, beschermd wonen, rolstoel en scootmobiel. In Zwolle gaat het in totaal om circa 5.500 inwoners.

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-clieënten. De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een aanpak hiervoor. Er is een verplichte set van 10 vragen opgesteld over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Het jaarlijks herhalen van dit cliëntervaringsonderzoek maakt ontwikkelingen en trends inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang van de toegang, uitvoering en effecten van de Wmo te monitoren. Zo kan worden vastgesteld of de uitvoering van de Wmo in Zwolle aan de verwachtingen voldoet en of er aanleidingen zijn om het beleid en/of de dienstverlening aan te passen.

1.2 Aanpak

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn mensen die in het jaar voorafgaand aan het onderzoek (dus 2019) in het kader van de Wmo 2015 een individuele maatwerkvoorziening ontvingen. Het is daarbij mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2019 bijvoorbeeld een herindicatie of aanvullende voorziening ontving¹.

Steekproef

Begin juni 2020 ontvingen 2.000 Wmo-clieënten van 18 jaar of ouder uit Zwolle een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek (zie bijlage I)². Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst (zie bijlage II). Cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen.

Vragenlijst

Gemeenten zijn vrij om zelf vragen toe te voegen aan de 10 verplichte vragen. De gemeente Zwolle heeft ervoor gekozen om vragen toe te voegen over:

- het soort ondersteuning dat de cliënt heeft ontvangen;
- ondersteuning van naasten (bijvoorbeeld van familie of de partner);

¹ We spreken in de rest van de rapportage over 2020, terwijl gevraagd is naar de ervaringen met de ondersteuning die in 2019 is ontvangen.

² 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 2019 is gestart.

Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

- gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- het keukentafelgesprek;
- gebruik van faciliteiten in de wijk en/of zelf betaalde ondersteuning;
- tevredenheid met het leven.

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

Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse 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. De uitkomsten van de 10 verplichte vragen worden door de gemeente Zwolle aangeboden aan het Ministerie van VWS en worden door het Ministerie gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om (meerjarige) vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

1.3 Respons en representativiteit

In totaal hebben 713 mensen gereageerd, waarvan 658 de vragenlijst nagenoeg compleet hebben ingevuld³. De respons komt hiermee uit op 33%. Dit is een normale respons in vergelijking met voorgaande jaren: de respons in 2019 was 27% en in 2018 35%.

Bij de steekproeftrekking is rekening gehouden met het betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5%, zoals voorgeschreven door het ministerie. De foutmarge is de mate waarin de resultaten in het onderzoek de werkelijkheid benaderen. Dit kan het beste worden toegelicht aan de hand van een voorbeeld. Stel dat uit het onderzoek blijkt dat 50% man is, dan ligt met een foutmarge van 5% het werkelijke percentage tussen de 45% en 55%.

De respondenten lijken een goede afspiegeling te zijn van de totale populatie Wmo-cliënten. De respons onder jongere cliënten (49 jaar of jonger) is dit jaar groter dan voorgaande jaren, terwijl de respons onder 65 plussers juist wat kleiner is (zie tabel 1). De leeftijdsverdeling van de respondenten is zodoende dit jaar redelijk vergelijkbaar met die van de steekproef, wat de representativiteit ten goede komt.

³ 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 672 Wmo-cliënten.

Datum november 2020
 Ons kenmerk CEO Wmo 2020

Tabel 1 Vergelijking steekproef en respondenten 2018, 2019 en 2020

Steekproef 2020		Respons		
(N=2.000)		2018 (N=737)	2019 (N=308)	2020 (N=658)
Leeftijd				
.. 18 – 34 jaar	15%	5%	4%	10%
.. 35 – 49 jaar	14%	8%	10%	14%
.. 50 – 64 jaar	21%	18%	15%	19%
.. 65 – 79 jaar	27%	32%	33%	28%
.. 80 jaar e.o.	23%	37%	37%	29%
Geslacht				
.. man	37%	33%	30%	35%
.. vrouw	63%	67%	70%	65%

Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

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.

2.1 Eerste contact

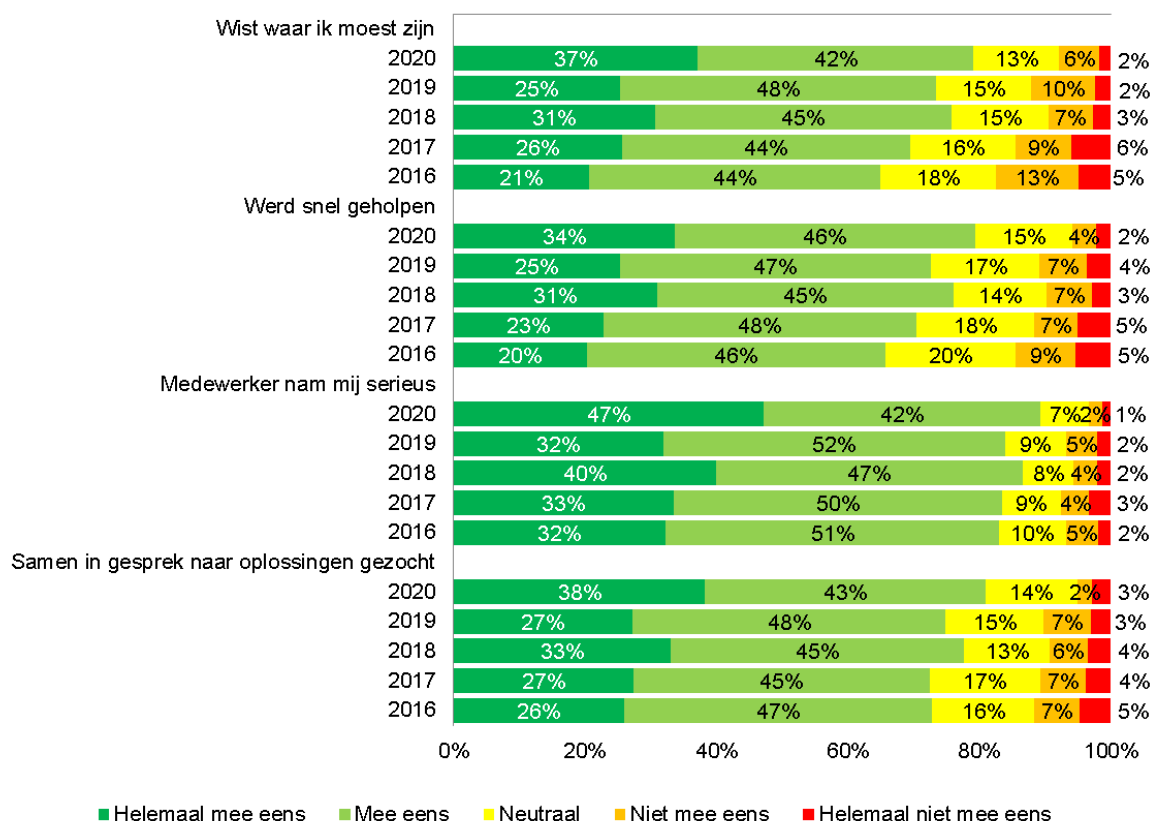
Inwoners kunnen een Wmo voorziening aanvragen bij het Sociaal Wijkteam. In geval van beschermd wonen heeft men contact met de Centrale Toegang van de gemeente Zwolle bij GGD IJsselland. Cliënten kregen vier stellingen voorgelegd over hoe dit contact verliep. We zien dat, na een dip in 2019 die mogelijk veroorzaakt is door de overgang van huishoudelijke hulp en individuele begeleiding naar thuisondersteuning, de trend van de stijgende tevredenheid over het eerste contact heeft doorgezet (zie figuur 1). Het meest tevreden is men over de mate waarin de medewerker hen serieus neemt: 89% is het (helemaal) eens met de stelling hierover. Van de cliënten zegt 81% dat in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht, 80% vindt dat hij/zij snel is geholpen en 79% zegt dat zij wisten waar ze moesten zijn.

Het aandeel cliënten dat ontevreden is over het eerste contact, ligt dit jaar lager dan voorgaande jaren. De percentages lopen uiteen van 3% (voelde zich niet serieus genomen) tot 8% (wist niet waar men terecht kon met hulpvraag).

Bij het invullen van de vragenlijst konden cliënten een toelichting geven over hoe zij het contact hebben ervaren. In totaal hebben 315 cliënten iets opgeschreven. Van de reacties waarin een duidelijke mening over het contact werd gegeven (ongeveer twee derde), was de overgrote meerderheid positief van aard. Vaak werd vermeld dat de medewerker aardig of begripvol was, dat serieus werden genomen, dat er goed werd geluisterd en snel werd gehandeld.

Degenen die een negatieve reactie achterlieten, gaven bijvoorbeeld als toelichting dat het sociaal wijkteam slecht bereikbaar was, dat de medewerker onvoldoende kennis had of dat de afhandeling van de hulpvraag erg lang duurde.

Figuur 1 Oordeel over eerste contact n.a.v. hulpvraag (Nmin 2020=421⁴)



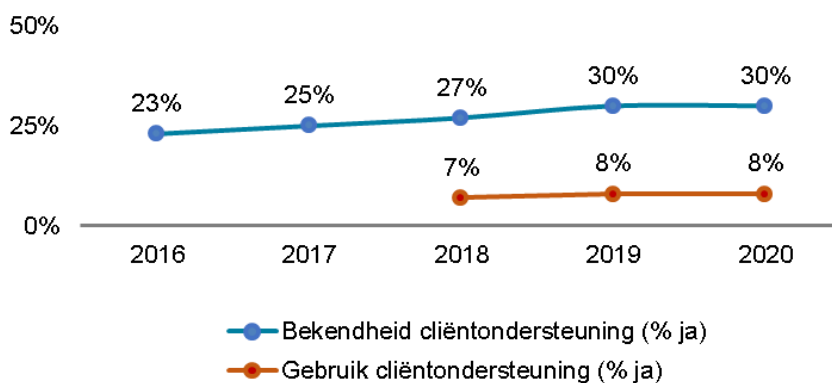
2.2 Cliëntondersteuning

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. In de periode 2016-2019 is het aandeel cliënten dat bekend is met deze mogelijkheid jaarlijks gestegen. In 2020 is net als in 2019 30% van de cliënten bekend met deze dienst (zie figuur 2).

Sinds 2018 wordt ook gevraagd of men gebruik maakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning van Zorgbelang Overijssel. Het aandeel cliënten dat hier gebruik van maakt is beperkt (8% in 2020) en niet tot nauwelijks veranderd in de afgelopen jaren (zie figuur 2). De reden voor dit geringe gebruik is niet bekend.

⁴ Nmin betekent dat de laagste respons op een van de stellingen 421 is. Op de andere stellingen is er eenzelfde of een hogere respons.

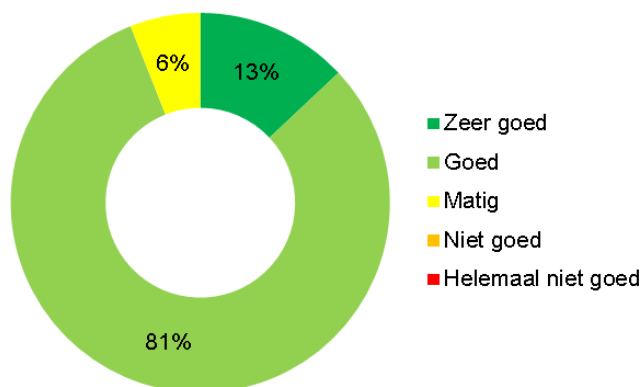
Figuur 2 Bekendheid en gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (Nmin 2020=624)
75%



De 52 cliënten die in de vragenlijst aangeven gebruik te hebben gemaakt maken van de ondersteuning van Zorgbelang Overijssel, zijn hier erg tevreden over. In figuur 3 is te zien dat 94% van hen de ondersteuning goed of zeer goed vindt. Slechts drie cliënten vonden de ondersteuning matig.

De waardering voor de onafhankelijke cliëntondersteuning is de afgelopen drie jaar iets toegenomen: in 2018 vond 90% de ondersteuning goed of zeer goed.

Figuur 3 Oordeel onafhankelijke cliëntondersteuning Zorgbelang Overijssel in 2020 (n=52)

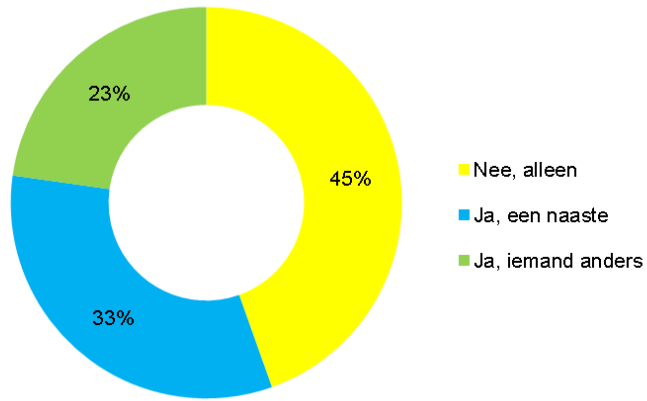


Bij het keukentafelgesprek had het 56% van de cliënten iemand bij zich (zie figuur 4). Meestal was dit een naaste (33%). Bij degenen die iemand anders bij zich hadden (23%), ging het meestal om een begeleider of hulpverlener.

In de toelichting geven de meeste cliënten aan dat ze het fijn vonden dat er iemand bij was. Veel cliënten merken op dat het hen steun en vertrouwen geeft, dat ze het fijn vinden dat er iemand is die tijdens het gesprek of achteraf zaken kan verduidelijken of dat ze het prettig vinden dat een extra paar oren meeluistert. Bij sommigen heeft de ander ook de rol van vertaler omdat zijzelf de Nederlandse taal niet goed machtig zijn.

Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

Figuur 3 Gezamenlijk voeren van keukentafelgesprek in 2020 (N=658)



3 Ontvangen ondersteuning

In dit hoofdstuk beschrijven we welke typen ondersteuning de 658 Wmo-cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, ontvangen. Behalve de ondersteuning vanuit de Wmo, kijken we ook 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 Wmo-ondersteuning die de cliënten binnen dit onderzoek ontvangen, zijn thuisondersteuning (71%), collectief vervoer (51%) en hulpmiddelen (49%). Daarna volgen woningaanpassingen (20%) en het kleine aandeel (5%) dat beschermd woont.

Vier op de tien cliënten ontvangen één vorm van Wmo-ondersteuning. Het merendeel ontvangt meerdere vormen van ondersteuning:

- 29% ontvangt twee vormen van ondersteuning;
- 20% ontvangt drie of meer soorten ondersteuning.

In tabel 2 is te zien welke combinaties van voorzieningen veel voorkomen. Vooral woningaanpassingen en hulpmiddelen worden vaak samen ingezet: 77% van de 100 cliënten met een woningaanpassing heeft ook een hulpmiddel. Verder zien we dat het merendeel van de 23 cliënten die beschermd wonen, ook gebruik maakt van een hulpmiddel. Verder heeft 62% van de 276 cliënten die gebruik maken van collectief vervoer, ook thuisondersteuning.

Tabel 2 Combinaties van Wmo-ondersteuning in 2020*

	Thuisonder- steuning (n=418)	Beschermd wonen (n=23)	Hulpmid- delen (n=258)	Woningaan- passing (n=100)	Collectief vervoer (n=276)
TO	nvt	nvt	44%	52%	62%
BW	nvt	nvt	6%	3%	5%
HM	27%	70%	nvt	77%	55%
WA	12%	13%	30%	nvt	21%
CV	41%	57%	59%	58%	nvt

*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 thuisondersteuning altijd onderdeel uitmaakt van beschermd wonen, is de combinatie van deze twee ondersteuningsvormen niet weergegeven.

In tabel 3 is weergegeven welke ondersteuning de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, ontvangen. Het overgrote deel van de cliënten ontvangt de ondersteuning als Zorg in Natura (ZIN). Slechts enkele cliënten hebben een Persoonsgebonden Budget (PGB).

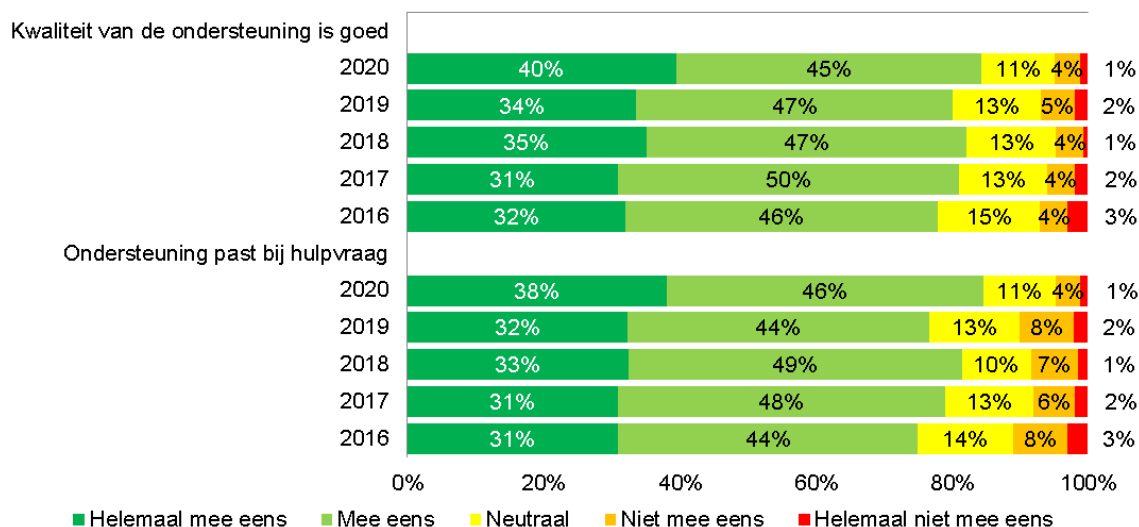
Tabel 3 Ontvangen ondersteuning in 2020 (N=658)

Type ondersteuning	Ja	zonder PGB	met PGB	Nee	Geen antwoord
Thuisondersteuning	63%	53%	10%	26%	11%
Beschermd wonen	4%	3%	1%	68%	28%
Hulpmiddelen	39%	34%	5%	42%	19%
Woningaanpassing	15%	13%	2%	59%	25%
Collectief vervoer	42%	35%	7%	40%	18%
Anders	4%	3%	1%	26%	70%

3.2 Tevredenheid met Wmo-ondersteuning

Het merendeel van de Wmo-cliënten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (85%) en past bij hun hulpvraag (84%). Ook hier zien we dat, na een dip in 2019 die mogelijk veroorzaakt is door de overgang naar thuisondersteuning, de tevredenheid met de ondersteuning jaarlijks iets is toegenomen.

Figuur 4 Tevredenheid met ondersteuning (Nmin 2020=590)



Wanneer we de meest gebruikte soorten ondersteuning (namelijk thuisondersteuning, collectief vervoer en hulpmiddelen) uitsplitsen, zien we kleine verschillen in de tevredenheid over de kwaliteit en mate waarin de ondersteuning passend is. Hoewel het per type ondersteuning om relatief kleine aantallen cliënten gaat, lijkt het erop dat cliënten met thuisondersteuning over het algemeen meer tevreden zijn met de ondersteuning dan de cliënten met hulpmiddelen.

Tabel 5 Tevredenheid per type ondersteuning in 2020

	Thuisondersteuning (Nmin=342)	Collectief vervoer (Nmin=219)	Hulpmiddelen (Nmin=190)
Kwaliteit is goed	82%	79%	75%
Past bij hulpvraag	83%	81%	74%

Ook hier hadden cliënten de mogelijkheid om hun antwoord toe te lichten en 258 cliënten hebben dit gedaan. De meerderheid van de opmerkingen was positief van aard: mensen gaven in verschillende bewoordingen aan dat ze tevreden zijn met de hulp.

Degenen die ontevreden zijn, noemden bijvoorbeeld dat dit kwam door veel wisselingen in zorgverleners, onvoldoende kwaliteit in het schoonmaken, afspraken die op het laatste moment werden afgezegd en dat de taxi 2 uur van tevoren moet worden aangevraagd.

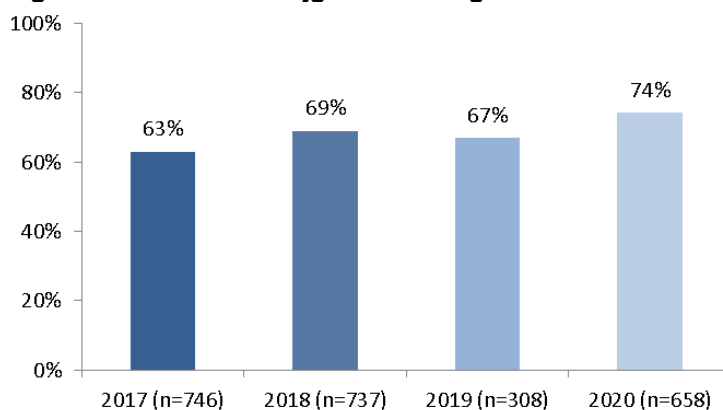
Sommigen gaven bij de toelichting aan dat het beantwoorden van de vraag lastig was omdat ze verschillende vormen van ondersteuning ontvangen en hier in verschillende mate tevreden over zijn.

3.3 Andere ondersteuning

Wmo-clieënten 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).

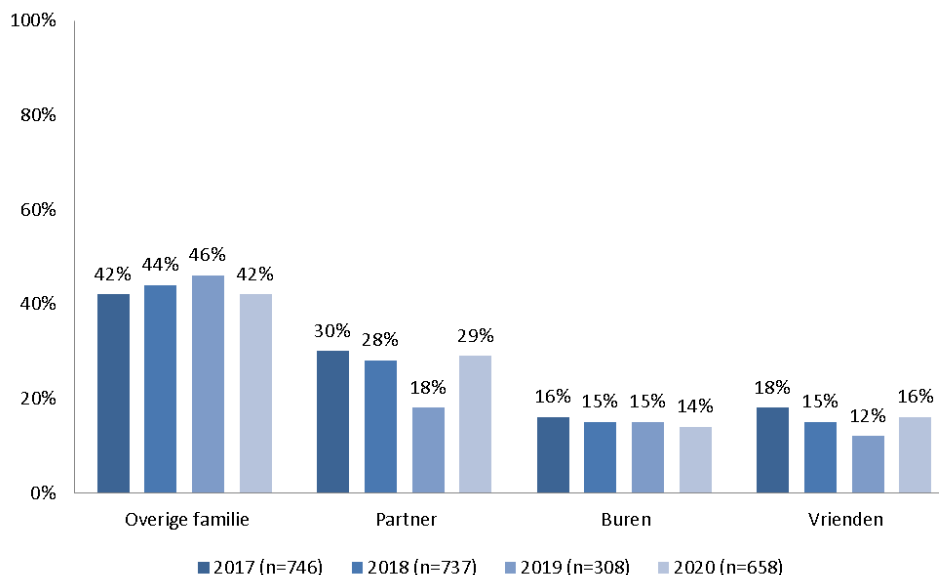
In figuur 5 staat het aandeel Wmo-clieënten dat mantelzorg ontvangt. In 2020 is dit aandeel met 74% groter dan in de jaren daarvoor. Mogelijk is de Coronatijd, waarbij ondersteuning veelal tijdelijk werd stopgezet, hierop van invloed geweest.

Figuur 5 Wmo-clieënt krijgt mantelzorg



In figuur 6 is weergegeven van wie de Wmo-clieënt mantelzorg ontvangt. We zien dat het aandeel dat geholpen wordt door de partner flink is gestegen dit jaar en dat ook een groter aandeel cliënten hulp krijgt van vrienden. Het aandeel cliënten dat door overige familie wordt geholpen is juist afgenomen.

Figuur 6 Van wie krijgt 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'.

Cliënten die alleen wonen worden minder vaak geholpen door naasten dan cliënten die niet alleen wonen: 65% versus 87%. Dit verschil wordt voornamelijk veroorzaakt door het al dan niet hebben van een partner die hulp biedt. Zo is in tabel 6 te zien dat twee derde van de cliënten die niet alleen wonen, hulp ontvangen van hun partner.

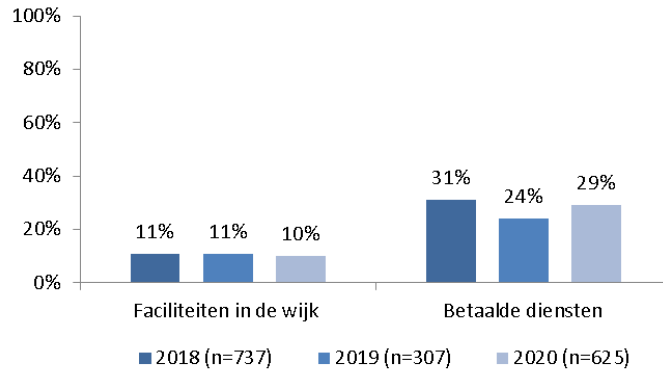
Tabel 6 Ontvangen van mantelzorg naar type huishouden

	Alleenwonend			Niet-alleenwonend		
	2018 (N=428)	2019 (N=211)	2020 (N=371)	2018 (N=290)	2019 (N=97)	2020 (N=274)
Partner	3%	0%	2%	67%	55%	66%
Overige familie	51%	48%	45%	36%	41%	38%
Buren	17%	15%	15%	12%	15%	12%
Vrienden	17%	13%	17%	13%	10%	16%
Anders	12%	11%	11%	9%	8%	8%

Naast de Wmo-ondersteuning maakt één op de tien cliënten (ook) gebruik van voorliggende voorzieningen in de wijk (zie figuur 6). Dit aandeel is vergelijkbaar met de twee jaren ervoor.

Bijna één op de drie cliënten (29%) heeft ook betaalde ondersteuning zoals een particuliere schoonmaker, tuinman of klussendienst. Dit aandeel is, na een dip in 2019, ongeveer gelijk met dat in 2018 (31%).

Figuur 6 Gebruik van andere betaalde 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.

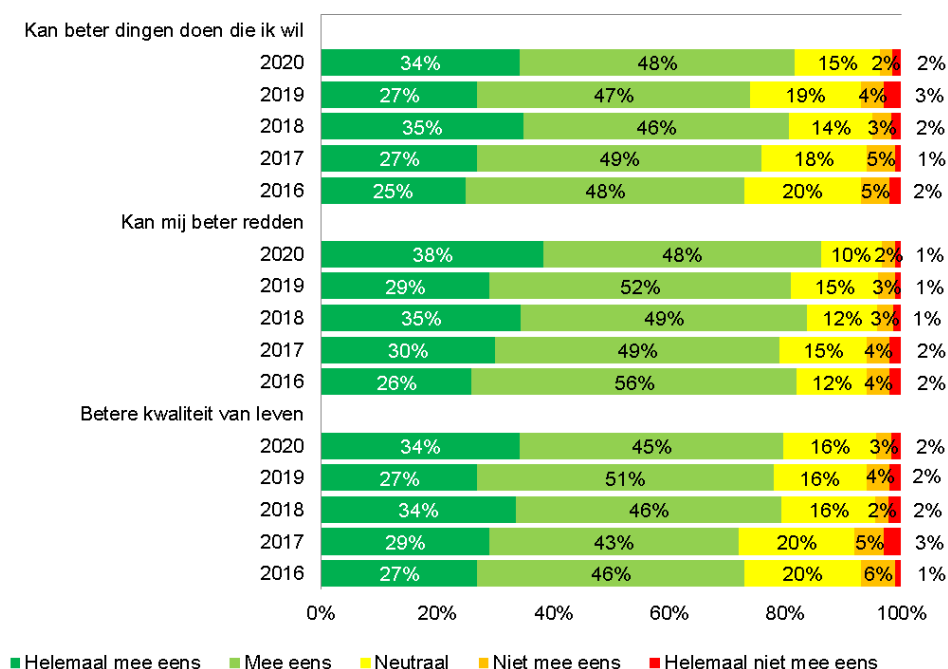
4.1 Ervaren effecten van Wmo-ondersteuning

We zien dat het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, is toegenomen in de afgelopen jaren (zie figuur 7). Ook bij dit aspect is 2019 een uitzondering: in dat jaar nam het aandeel cliënten dat effecten merkte van de ondersteuning juist af.

In 2020 vindt 82% van de cliënten dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, vindt 86% dat zij zich beter kunnen redden en ervaart 79% een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.

Voor respectievelijk 4%, 3% en 5% geldt dat zij niet tot nauwelijks effecten merken van de ondersteuning.

Figuur 7 Ervaren effecten van de ondersteuning (Nmin 2020=588)



270 cliënten gaven een toelichting bij hun antwoorden op de drie bovenstaande stellingen. Hieruit blijkt dat de ondersteuning met name betekent dat cliënten meer rust, meer zelfredzaamheid, meer energie, minder pijn en/of minder stress ervaren. Verder wordt genoemd dat mensen dankzij de ondersteuning mobieler zijn, beter functioneren, meer vrijheid hebben en langer zelfstandig thuis kunnen blijven wonen.

Enkele voorbeelden van reacties:

“Betekent voor mij heel veel. Kan weer beter functioneren in samenleving!”

“Door aanpassingen in huis en scootmobiel heb ik weer de mogelijkheid om sociale contacten te hebben.”

Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

“Door de hulp die ik krijg en vooral het vervoer kan ik deelnemen aan activiteiten, wat anders niet zou kunnen en ik veel geïsoleerder zou leven.”

“Door de ondersteuning ervaar ik minder stress in mijn leven.”

“Door de ondersteuning heb ik een comfortabeler leven en hou ik meer energie over voor leuke dingen.”

“Door deze ondersteuning kan ik in mijn eigen huis blijven wonen, wat zeer belangrijk voor mij is.”

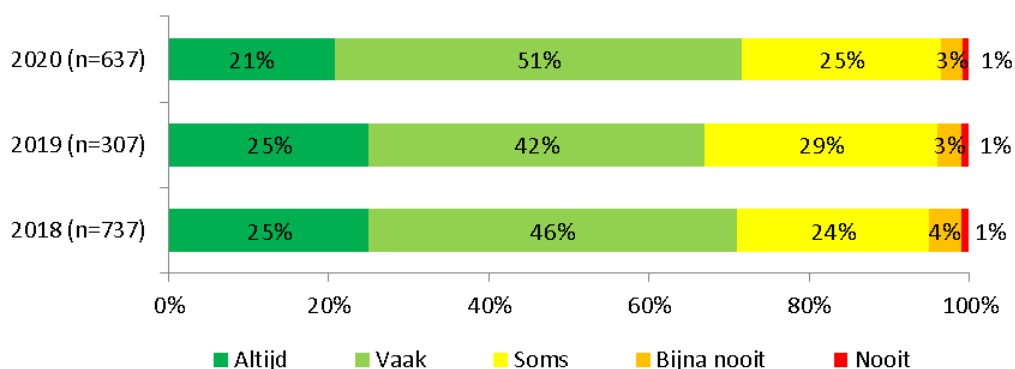
“Doordat ik hulp heb, krijg ik minder last van benauwdheid en van mijn reuma.”

4.2 Tevredenheid met het leven

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd in hoeverre men tevreden is met het leven. In 2020 is 72% van de cliënten altijd of vaak tevreden (zie figuur 8). Dat is meer dan in 2019 en nagenoeg evenveel als in 2018.

Het aandeel cliënten dat *altijd* tevreden is met hun leven, is wel wat afgenomen dit jaar. Terwijl het aandeel cliënten dat *vaak* tevreden is met het leven juist is toegenomen. Een klein aandeel (4%) is bijna nooit of nooit tevreden met hun leven.

Figuur 8 Tevredenheid van cliënten met hun leven



Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

Bijlage I Uitnodigingsbrief

Beste ,

U hebt in 2019 gebruik gemaakt van een voorziening in het kader van de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dit onderzoek is gericht op uw ervaring **in 2019** 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 (via de adresregel, niet via Google)
- Klik op 'Onderzoek ondersteuning Wmo'
- Log in met de volgende persoonlijke codes:
Project ID: **rp7h2qdu**
Wachtwoord: **tiguhis5**

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 **28 juni 2020**.

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.

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.

Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

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 Informatievoorziening via telefoonnummer 038 – 498 2040 of stuur een email naar onderzoek@zwolle.nl.

Hartelijk dank voor uw medewerking,
namens burgemeester en wethouders,

Klaas Sloots, wethouder

Bijlage II Vragenlijst

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de Wmo **in 2019**. 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 Centrale Toegang (CT) 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.

Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

Blok 2. Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: Thuisondersteuning, , 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
7. 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"/>
8. 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 het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 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"/>
12. 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 november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

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

20. Hebt u vraag 19 met 'Ja' beantwoord? Gebruik dan onderstaand vak voor uw toelichting.

Overige ondersteuning

21. Zorgbelang Overijssel biedt onafhankelijke cliëntondersteuning. Bent u door hen ondersteund?

	Ja	Nee
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Zeer goed	Goed	Matig	Niet goed	Helemaal niet goed
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

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

Partner	Overige familie	Buren	Vrienden	Anders	Geen
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

25. 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 ...

26. 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?*

	Waar	Niet waar
27. Ik maak gebruik van faciliteiten in de wijk (bijvoorbeeld activiteiten in het wijkcentrum, vrijwilligers, boodschappendienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Ik betaal zelf de ondersteuning die ik nodig heb (bijvoorbeeld een particuliere schoonmaakster, tuinman, klussendienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Datum november 2020
Ons kenmerk CEO Wmo 2020

Blok 5. Ervaring met de ondersteuning

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

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

Nooit	Bijna nooit	Soms	Vaak	Altijd
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

Blok 6. Over uzelf

32. Wat is uw geslacht?

Man Vrouw Anders

Datum

november 2020

Ons kenmerk

CEO Wmo 2020

33. 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 ...

34. Wat is uw leeftijd in jaren?

--	--

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

