

25/7



gemeente
Weststellingwerf

Memo

2018-015915/in

Aan:	Gemeenteraad
Van:	College
Afdeling:	Sociaal Domein
Datum:	16 juli 2018
Onderwerp:	Memo cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018
Bijlagen memo:	Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 gemeente Weststellingwerf
N.a.v. toezegging raad d.d.:	-

Achtergrond Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018

Elk jaar voeren we een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit onder onze inwoners die gebruikmaken van voorzieningen uit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo). Dit is een wettelijke verplichting waarbij 10 vragen uit de vragenlijst landelijk identiek zijn. De uitkomsten van de 10 verplichte vragen, geformuleerd als stellingen, worden gepubliceerd op de website waarstaatjegemeente.nl. De afgenomen vragenlijst is aangevuld met thema's die de gemeente op dit moment belangrijk vindt. Het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2018 richt zich op inwoners die in 2017 via de gemeente c.q. het gebiedsteam een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan of een herindicatie voor een Wmo-voorziening hebben gekregen. Het onderzoek is uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau KWIZ.

Resultaten

In totaal hebben 1200 huishouden de enquête ontvangen waarvan 297 inwoners de vragenlijst ook ingevuld hebben. Voor het eerst was er dit jaar de mogelijkheid om de enquête digitaal in te vullen. Dit is gedaan door 27 inwoners, de overige 270 inwoners hebben de vragenlijst op papier ingevuld.

Bij de laatste vraag van de vragenlijst: "Als u wilt dat de gemeente contact met u opneemt over eventuele extra ondersteuning, vul dan hier uw naam en telefoonnummer in" hebben 63 personen hun gegevens opgeschreven. Vanuit de gebiedsteams zal met deze inwoners contact worden opgenomen.

Tenopzichte van de resultaten uit het CEO over 2016 zijn er vrijwel geen veranderingen. De gemeenten Opsterland en Ooststellingwerf hebben het onderzoek op dezelfde manier laten uitvoeren door KWIZ, ook tussen de gemeenten is weinig verschil in de resultaten. Uitzondering hierop zijn de eerste vier vragen met betrekking tot de beoordeling van het contact met de gemeente over de hulpvraag. De gemeente Opsterland scoort op deze vragen enkele procenten hoger dan de gemeenten Oost- en Weststellingwerf.

Bijzonderheden

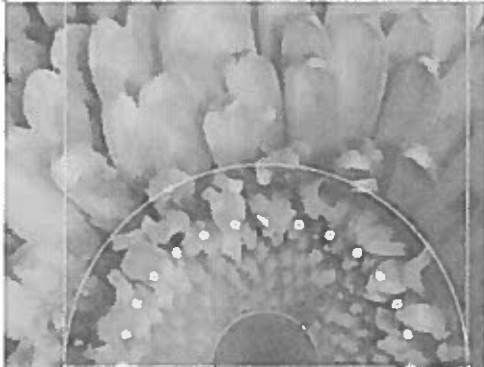
Uit het CEO Wmo 2018 komen geen opvallende resultaten waar beleidsmatig op ingezet moet worden. Over ondergenoemde aandachtspunten is afstemming geweest met de teamleiders van het gebiedsteam.

Informatievoorziening

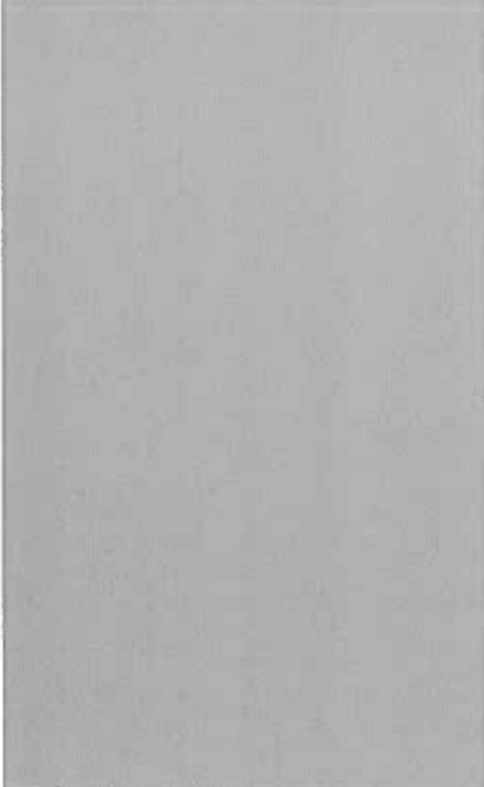
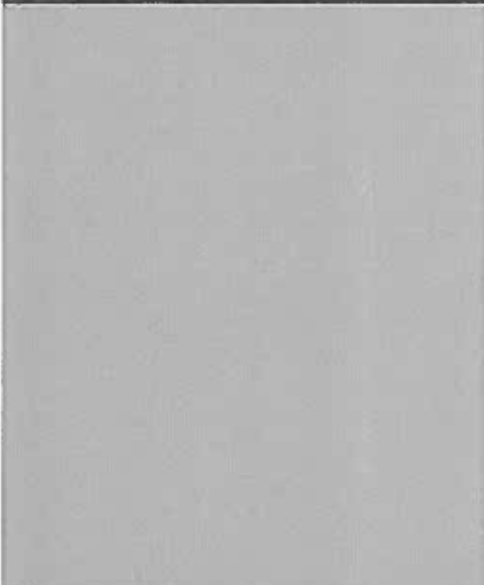
In het CEO zijn stellingen geformuleerd over de informatievoorziening. De uitkomsten van deze stellingen liggen lager dan de uitkomsten van de verplichte vragen. Op de verplichte vragen wordt positief geantwoord door +/- 80 procent van de respondenten (zie analyse). Op de stellingen over de informatievoorziening wordt door ongeveer 60 procent positief gereageerd. Op het gebied van (digitale) informatievoorziening is nog vooruitgang te boeken.

doorlooptijd

Het blijkt dat inwoners een doorlooptijd (de tijd tussen aanmelding bij het gebiedsteam en het moment dat de ondersteuning wordt ingezet) van 3,3 week normaal vinden. Echter voor de doorlooptijd staat in de Wmo wettelijk maximaal acht weken, met een mogelijkheid van verlenging indien het onderzoek langer duurt. Ook hier lijkt de oplossing informatievoorziening te zijn. Door inwoners goed te informeren over het proces hebben inwoners ook een realistische verwachting.



**CLIËNTERVARINGSONDERZOEK
WMO
GEMEENTE WESTSTELLINGWERF**



Clïentervaringsonderzoek Wmo gemeente Weststellingwerf

Colofon

Opdrachtgever
Gemeente Weststellingwerf

Datum
Mei 2018

Auteurs
Tessa Schoot Uiterkamp
Michelle Ellens

KWIZ
Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave
Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden veeelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Contact	4
2. Kwaliteit van de hulp/ ondersteuning	6
3. Effect van de hulp/ ondersteuning	8
4. Informatievoorziening	11
5. Overige ondersteuning	13
6. Tips en adviezen	16
7. Samenvattende conclusies	17
Bijlage 1. Vragenlijst Wmo	18

Inleiding

De transformatie van het sociale domein houdt onder meer in dat gemeenten de toegang en de dienstverlening op een andere manier organiseren dan voorheen. Met de nieuwe Wmo, Jeugdwet en Participatiewet zijn er tevens nieuwe rapportageverplichtingen aan het ministerie. De centrale vraag die hierbij dient te worden beantwoord is of de burgers/ cliënten van mening zijn dat de huidige werkwijzen hebben geleid tot een betere zelfredzaamheid, dan wel tot een bevredigende oplossing van de (zorg)vraag waarmee zij zich tot de gemeente hebben gewend.

Middels een jaarlijks terugkerend cliëntervaringsonderzoek dient de beantwoording van deze centrale vraag aan het ministerie te worden gerapporteerd. De gemeente Weststellingwerf heeft KWIZ gevraagd om dit onderzoek uit te voeren voor de Wmo in 2017. Het onderzoek is ook in 2015 en 2016 uitgevoerd, wat vergelijking in de tijd mogelijk maakt. De vragenlijst bestaat uit 10 verplichte vragen die vanuit de VNG zijn opgesteld, aangevuld met een aantal thema's die de gemeente op dit moment belangrijk vindt.

Opzet van het onderzoek

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Weststellingwerf die in 2017 contact met de gemeente of het gebiedsteam hebben gehad over de Wmo. Specifiek gaat het om inwoners die in 2017 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan en om inwoners die in 2017 een herindicatie voor een Wmo-voorziening hebben gekregen. Zij hebben allemaal een vragenlijst gekregen (1 vragenlijst per huishouden). In totaal zijn dit 1.200 huishoudens. De vragenlijst is zoveel mogelijk gelijk gehouden aan de vragenlijst over 2016. Het thema overige ondersteuning is dit jaar toegevoegd. De thema's eigen bijdrage en privacybescherming zijn juist niet meer opgenomen.

De vragenlijsten zijn verstuurd in maart 2018 en mensen hadden de mogelijkheid om deze online of op papier in te vullen.

Respons

297 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld. Oftewel 25 procent van de doelgroep van 1.200 huishoudens. Dit is voldoende om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen.

Leeswijzer

Per hoofdstuk geven we de antwoorden van een thema uit de vragenlijst weer. In hoofdstuk 7 worden de resultaten samengevat. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met die van vorig jaar. In de bijlage is de vragenlijst opgenomen.

Omdat niet iedere vraag door elke respondent is ingevuld geven we bij veel vragen het aandeel per antwoordcategorie weer. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet van toepassing vond of geen mening had ook buiten beschouwing. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede. Wel geven we per vraag het aantal respondenten weer dat de vraag heeft ingevuld (N=..). Daarbij tellen de respondenten die de vraag niet van toepassing vonden of geen mening hadden dus niet mee.

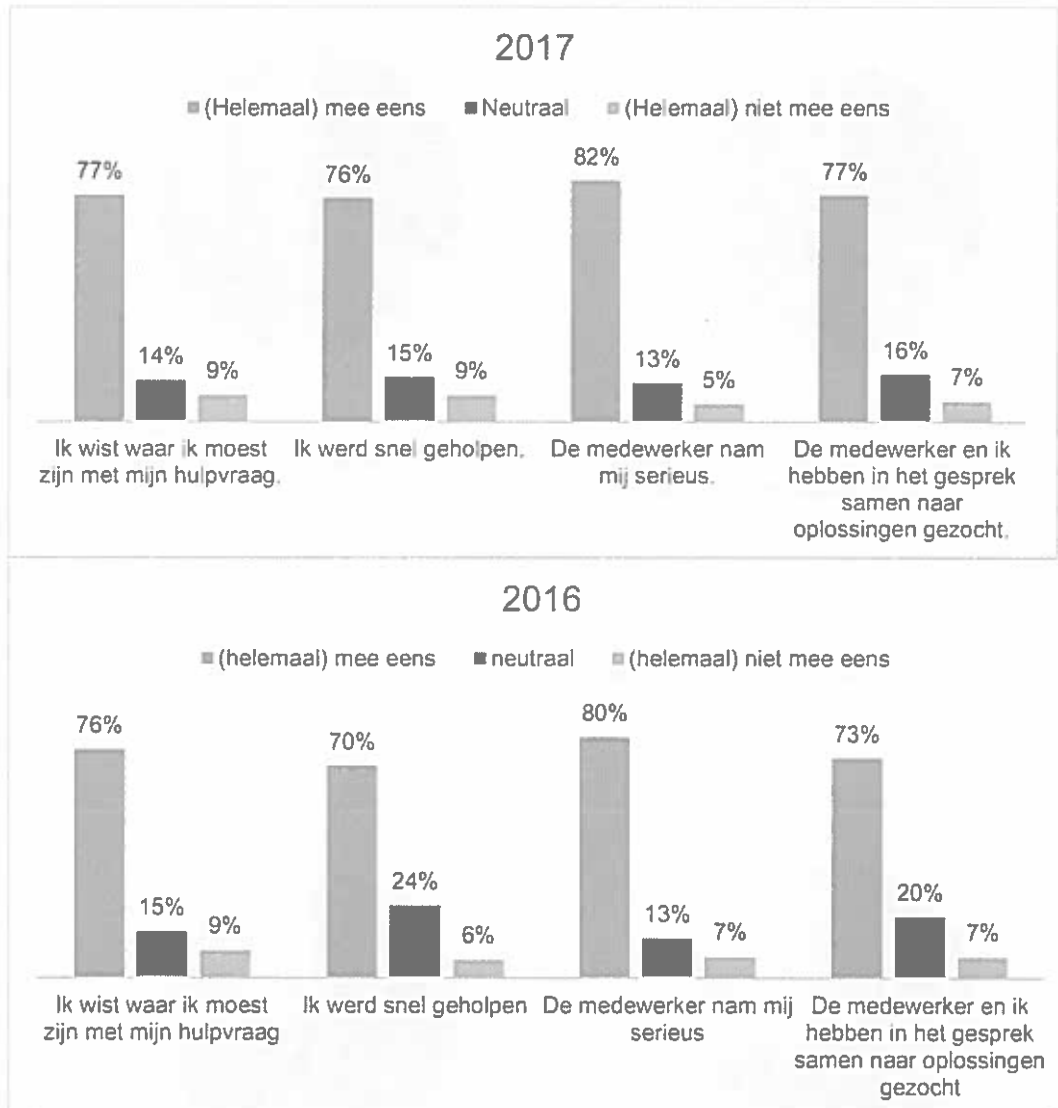
1. Contact

In dit hoofdstuk geven we de beoordeling van het contact met de gemeente over de hulpvraag die iemand had.

Toegang

De respondenten hebben vier stellingen ingevuld over hoe er met hun hulpvraag is omgegaan door de gemeente.

Figuur 1.1.1. Stellingen contact over uw hulpvraag (N=273 - 283)



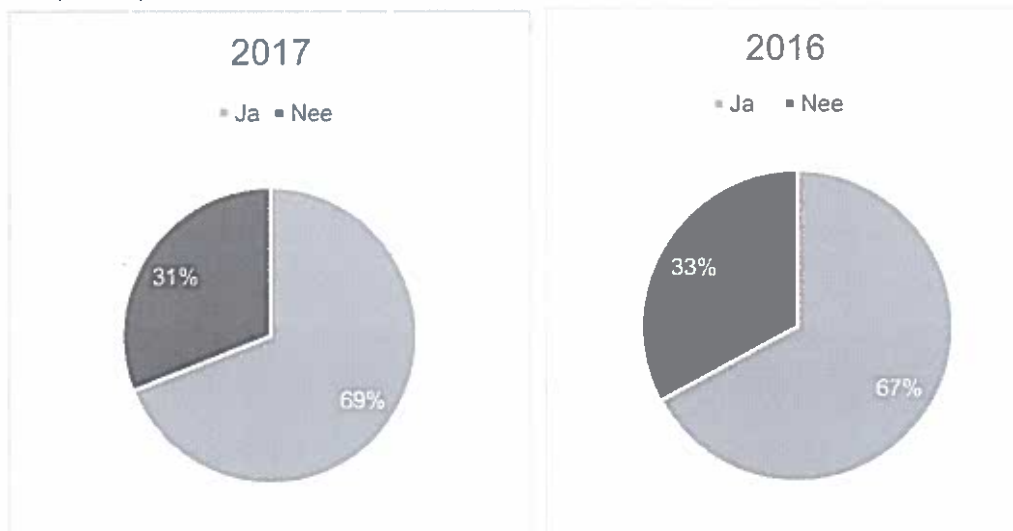
Het grootste deel van de respondenten is tevreden over het contact dat hij/zij met de gemeente heeft gehad over zijn/haar hulpvraag. In 2017 zijn respondenten daarover nog iets positiever dan in 2016; 76 procent van de respondenten geeft aan dat ze snel geholpen werden (2016: 70 procent) en 77 procent heeft samen met de medewerker naar oplossingen gezocht (2016: 73 procent).

Respondenten die in 2017 voor het eerst ondersteuning hebben gekregen vanuit de Wmo voelden zich vaker serieus genomen dan respondenten die ook al vóór 2017 ondersteuning kregen.

Iemand mee naar intakegesprek

Aan de respondenten is gevraagd of ze wisten dat iemand mee konden nemen naar de afspraak voor het intakegesprek, bijvoorbeeld hun partner of mantelzorger.

Figuur 1.1.2. Wist u dat u iemand mee kon nemen naar de afspraak voor het intakegesprek? (N=278)

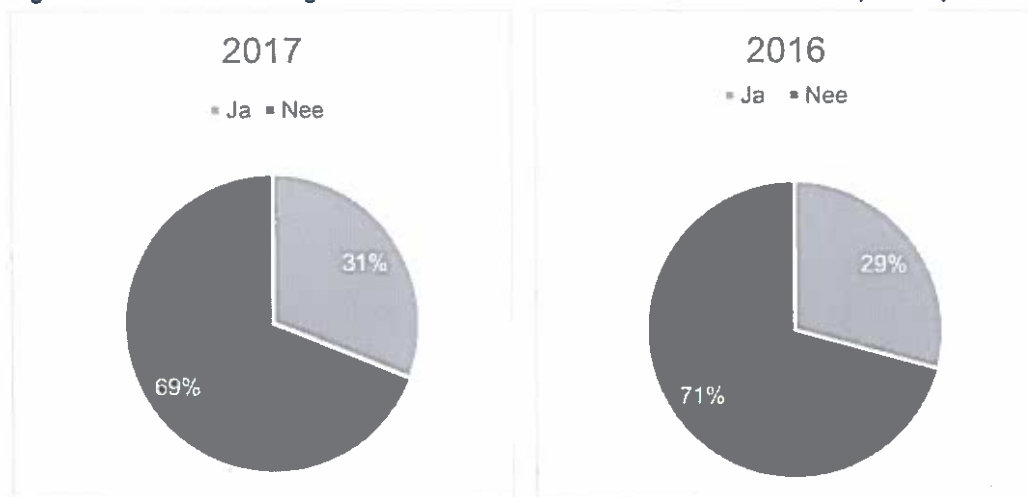


In 2017 wist twee derde van de respondenten dat ze iemand mee konden nemen naar het intakegesprek. Dit is nagenoeg gelijk aan 2016.

Onafhankelijke professionele cliëntondersteuner

Aan de cliënten is gevraagd of ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Figuur 1.1.3. Wist u dat u gebruik kon maken van een cliëntondersteuner? (N=279)



In 2017 wist 31 procent dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke professionele cliëntondersteuner. Dat is nagenoeg gelijk aan 2016. Respondenten die ook al vóór 2017 ondersteuning vanuit de Wmo kregen, wisten iets vaker dat ze gebruik konden maken van een cliëntondersteuner dan respondenten die in 2017 voor het eerst ondersteuning kregen.

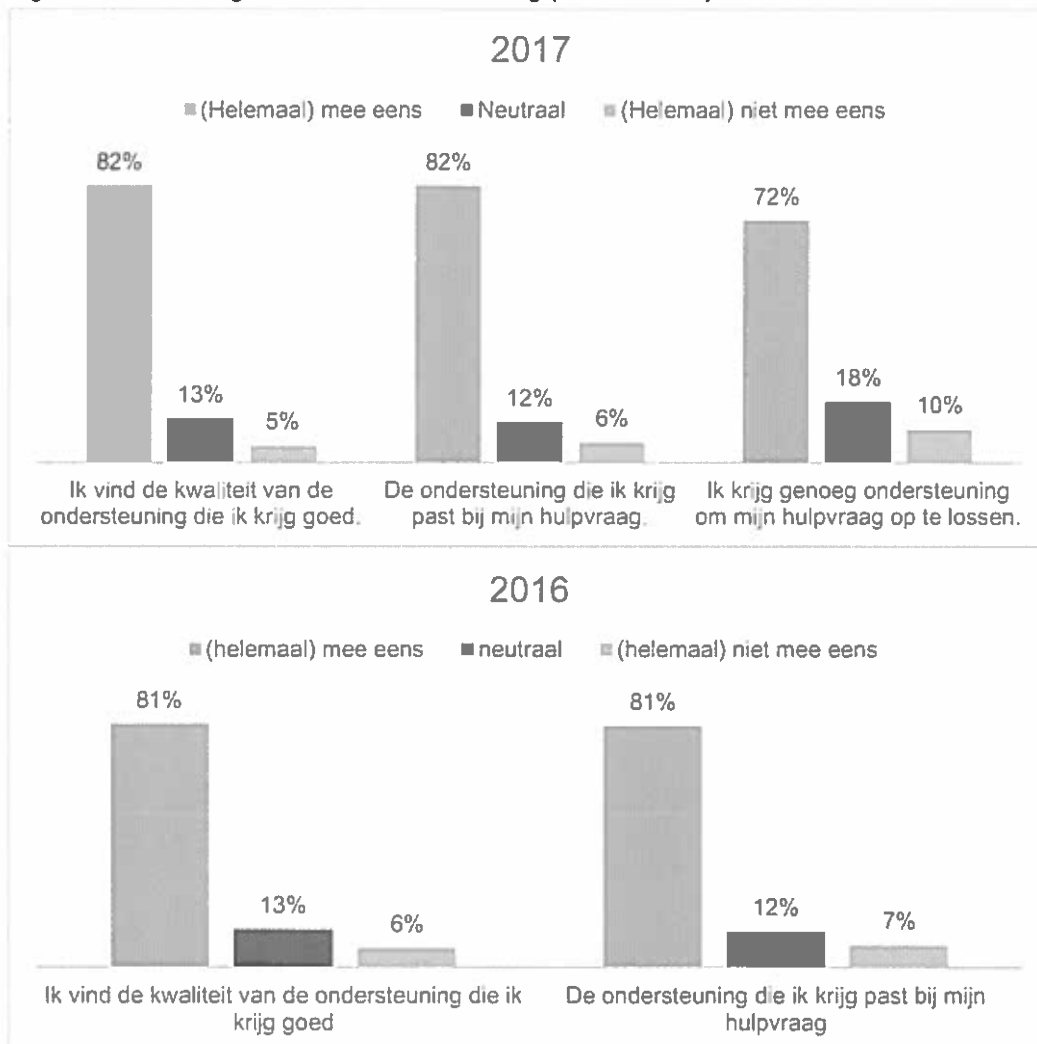
2. Kwaliteit van de hulp/ ondersteuning

In dit hoofdstuk geven we de beoordeling van de kwaliteit van de hulp/ ondersteuning weer.

Stellingen

In 2017 zijn drie stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de hulp/ ondersteuning, in 2016 waren dat twee stellingen.

Figuur 2.1.1. Stellingen kwaliteit ondersteuning (N=275 – 284)



De respondenten zijn erg tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning; 82 procent van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en eveneens 82 procent geeft aan dat de ondersteuning goed bij hun hulpvraag past. Dit is vergelijkbaar met 2016. Verder geeft 72 procent aan genoeg ondersteuning te krijgen om zijn/haar hulpvraag op te lossen. Voor 10 procent is de hulp onvoldoende om hun hulpvraag op te lossen. Respondenten die in 2017 voor het eerst ondersteuning vanuit de Wmo kregen zijn nog wat vaker tevreden over de kwaliteit dan diegenen die ook al voor 2017 hulp kregen. Ook zijn zij vaker van mening dat ondersteuning past bij hun hulpvraag.

Wat kan er beter

Respondenten hebben aangegeven hoe de hulp of ondersteuning beter bij de hulpvraag aan zou sluiten. Dat kan volgens hun door:

- *Meer informatie/ betere voorlichting:* meer informatie beschikbaar stellen. Deze informatie moet ook makkelijk terug te vinden zijn. Respondenten willen graag betere voorlichting over de mogelijkheden die er zijn.
- *Meer hulp:* sommige respondenten zijn van mening dat ze te weinig hulp krijgen en zouden graag meer hulp willen.
- *Kortere wachttijd:* sommige respondenten vinden de wachttijd te lang.
- *Meer kilometers:* een aantal respondenten vindt de kilometers die ze met het collectief vervoer of de Valys kunnen reizen ontoereikend.

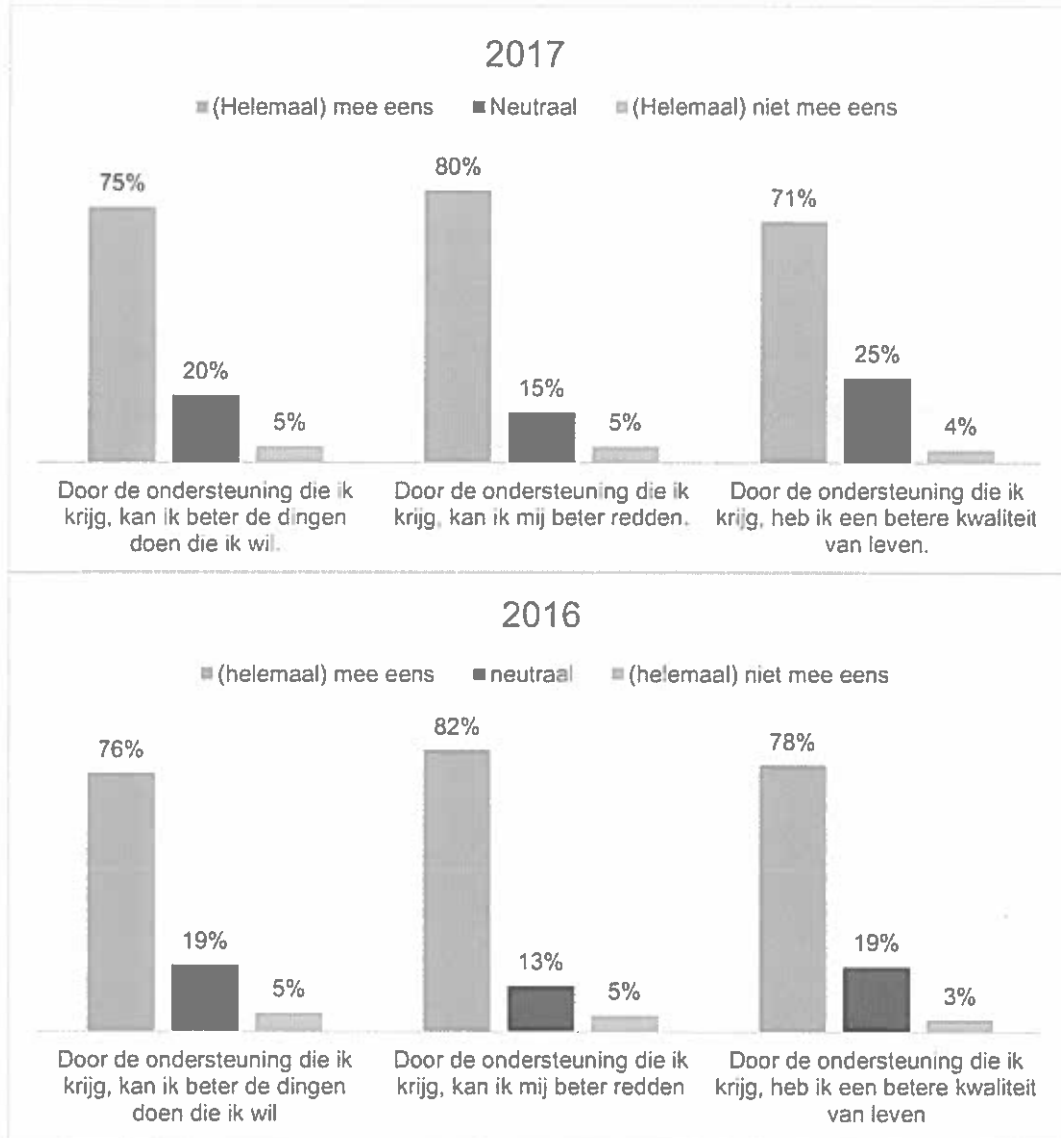
3. Effect van de hulp/ ondersteuning

In dit hoofdstuk gaan we in op het effect van de hulp die de respondenten krijgen.

Stellingen

In 2016 en 2017 zijn dezelfde drie stellingen voorgelegd.

Figuur 3.1.1. Stellingen effect van de ondersteuning op leven van cliënt (N= 262 – 270)



Net als in de voorgaande paragrafen is het grootste deel van de cliënten tevreden. De voorziening heeft dus een positief op de zelfredzaamheid van cliënten. Ten opzichte van 2016 is het aandeel respondenten dat het eens is met de stelling 'door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven' iets lager.

Opmerkingen

Respondenten konden opmerkingen plaatsen over de ondersteuning die ze krijgen. Hieronder volgen eerst de meest genoemde opmerkingen (gerubriceerd naar de strekking van de opmerking) en daarna geven we een aantal opmerkingen weer die letterlijk zijn opgeschreven door de respondenten.

- Ik ben tevreden over de hulp die ik krijg / de ondersteuning is prima (N = 16);
- Ik heb meer hulp/ ondersteuning (uren) nodig, het is niet genoeg (N = 6);
- Ik moet vaak lang wachten op hulp/ ik hoor niets meer (N = 3);
- Ik word niet serieus genomen/ de hulp is niet goed (N = 3).

Opmerkingen respondenten

"Ik ben blij zoals het nu gaat."

"De begeleiding kan beter."

"De dames van de thuiszorg hebben het soms zo druk, hierdoor moet ik lang wachten."

"Ik krijg huishoudelijke hulp. Ik krijg maar 2 uur, maar zou ik een halfuur langer willen hebben, dan ben ik tevreden."

"Ik vind dat je beter geholpen mag worden als je problemen hebt."

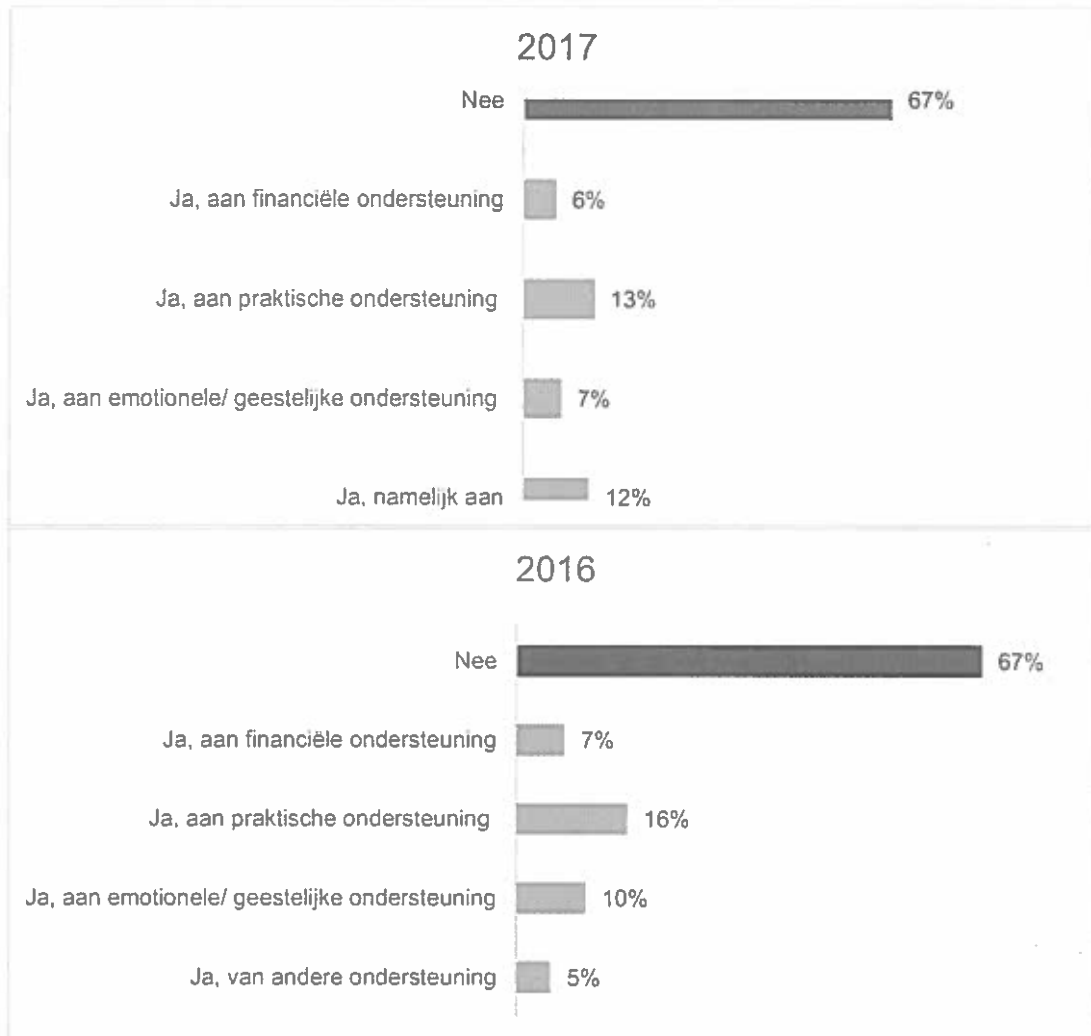
"Ik vind het helemaal mooi."

"Nee, je wordt van het kastje naar de muur gestuurd en je moet het zelf maar oplossen. Dat kan beter."

Extra ondersteuning

We vroegen de respondenten of ze nog behoefte hebben aan andere of meer ondersteuning. Ze konden meerdere antwoorden aankruisen.

Figuur 3.1.2. Heeft u nog behoefte aan andere of aan meer ondersteuning? (N=297)



Net als in 2016 hebben de meeste respondenten geen behoefte aan meer of andere ondersteuning. Degenen die daar wel behoefte aan hebben, vragen om praktische ondersteuning. Hier valt te denken aan hulpmiddelen, huishoudelijke hulp, dagopvang et cetera. Een deel van de respondenten (12 procent) geeft aan dat ze behoefte hebben aan andere ondersteuning, zoals:

- Aanpassingen in het huis (bijvoorbeeld trapstoel, steunen in de douche/toilet, etc);
- Meer uren aan hulp;
- Een maatje om uitstapjes mee te maken of om mee te praten.

4. Informatievoorziening

In dit hoofdstuk gaan we in op de beoordeling van de informatie die gemeente biedt.

Stellingen

Aan de respondenten zijn vier stellingen voorgelegd over de informatievoorziening¹.

Figuur 4.1.1. Stellingen informatievoorziening (N=259 - 265)



Gemiddeld is zo'n 60 procent van de respondenten tevreden over de informatievoorziening; zij vinden dat de gemeente/het gebiedsteam in het algemeen duidelijke informatie geeft en hebben in het gesprek met de gebiedsteammedewerker voldoende informatie gekregen. Niet iedereen kan echter gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen, daar ligt nog een punt van verbetering.

Wachttijden

Aan de respondenten is gevraagd wat ze een normale wachttijd vinden tussen verschillende fasen bij het aanvragen van een voorziening.

Tabel 4.1.2 Gemiddelde normale wachttijden

Wat vindt u een normale (wacht)tijd tussen...	
Het moment dat u aangeeft dat u hulp nodig heeft tot het moment dat het gebiedsteam contact met u opneemt:	6 dagen
Het eerste contactmoment met het gebiedsteam tot het moment dat er een beslissing over uw hulpvraag wordt genomen:	2,4 weken
De totale tijd tussen het moment dat u aangeeft dat u hulp nodig heeft tot het moment dat u de hulp (uw voorziening) daadwerkelijk krijgt:	3,3 weken

Gemiddeld vinden respondenten wachttijd van 6 dagen normaal als het gaat om de tijd tussen aangeven dat je hulp nodig hebt en het moment dat het gebiedsteam contact met je opneemt. Een kleine groep respondenten (8 procent) vindt dat er na een dag al contact moet worden

¹ In 2016 waren de antwoordcategorieën voor deze vraag anders. Daarom kunnen we de antwoorden niet in de tijd vergelijken.

opgenomen. Oudere respondenten vinden een langere wachttijd wat normaler dan jongere respondenten.

Respondenten vinden het normaal als er gemiddeld 2,4 weken zit tussen het eerste contactmoment en het moment dat er een beslissing is genomen over de hulpvraag. Een kleine groep (9 procent) vindt dat er binnen een week een beslissing moet worden genomen over de hulpvraag. We zien hier geen grote verschillen tussen de verschillende leeftijdscategorieën.

Tot slot is er gevraagd naar de totale tijd tussen het moment van aangeven dat je hulp nodig hebt tot het moment dat de hulp/voorziening daadwerkelijk start; respondenten vinden een wachttijd van 3,3 weken daarvoor normaal.

5. Overige ondersteuning

In dit hoofdstuk geven we aan of de respondenten naast hun Wmo-voorziening ook nog andere ondersteuning krijgen, bijvoorbeeld van hun familie. Deze vragen zijn in 2016 niet gesteld, er is daarom geen vergelijking in de tijd mogelijk.

Krijgt u andere hulp?

In de volgende figuur het aandeel respondenten dat hulp krijgt van familie of iemand anders. Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

Figuur 5.1.1. Van wie krijgt u hulp? (N=297)

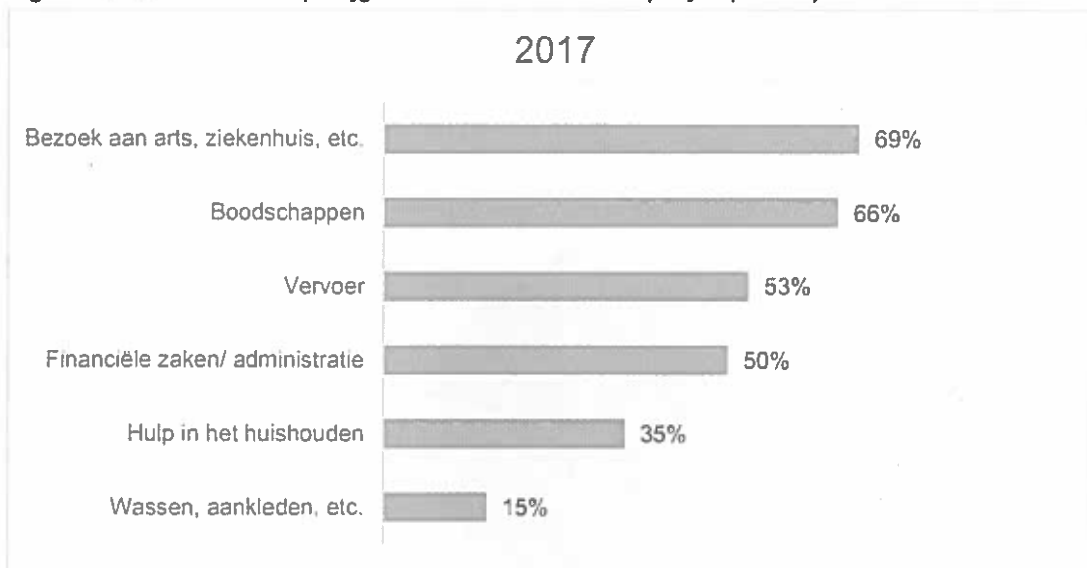


Bijna de helft van de respondenten krijgt hulp van hun partner/ familie/ vrienden of buren. Daarnaast maakt 14 procent van de respondenten (ook) gebruik van een particuliere schoonmaakster en krijgt een kleine groep van 4 procent hulp van (klein)kinderen die jonger zijn dan 18 jaar. In totaal geeft 29 procent aan geen andere hulp of ondersteuning te krijgen.

Soort hulp van naasten

Respondenten die hulp krijgen van hun partner/ familie/ vrienden/ buren of (klein)kinderen (oftewel 45 procent van de respondenten) hebben aangegeven wat voor soort hulp ze van hun naaste(n) krijgen.

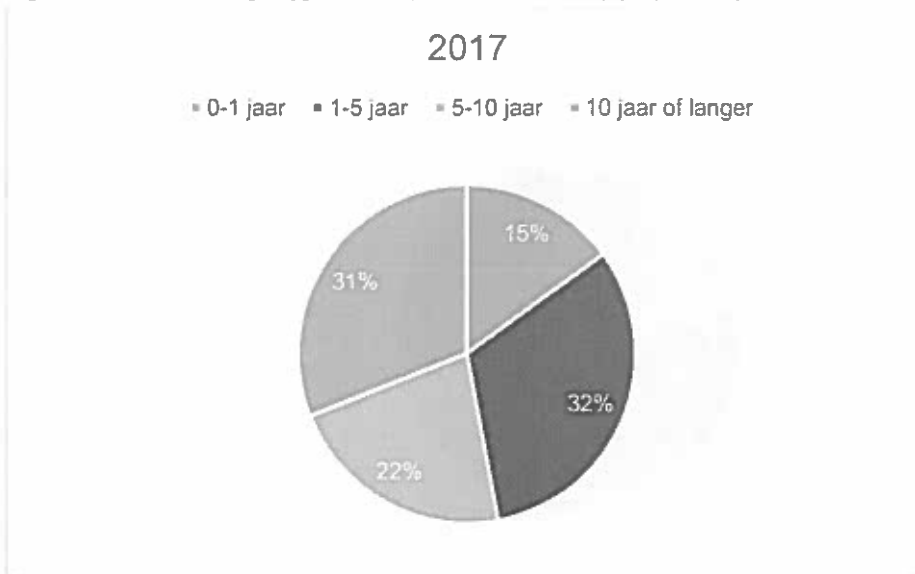
Figuur 5.1.2. Wat voor hulp krijgt u van uw naasten? Hulp bij... (N=139)



De meeste respondenten die hulp krijgen van hun naaste(n) krijgen hulp bij bezoek aan een arts/ziekenhuis en hulp bij de boodschappen. 35 procent krijgt (ook) hulp in het huishouden van hun naaste(n).

Vervolgens vroegen we dezelfde groep respondenten hoe lang ze al hulp krijgen van hun naaste(n).

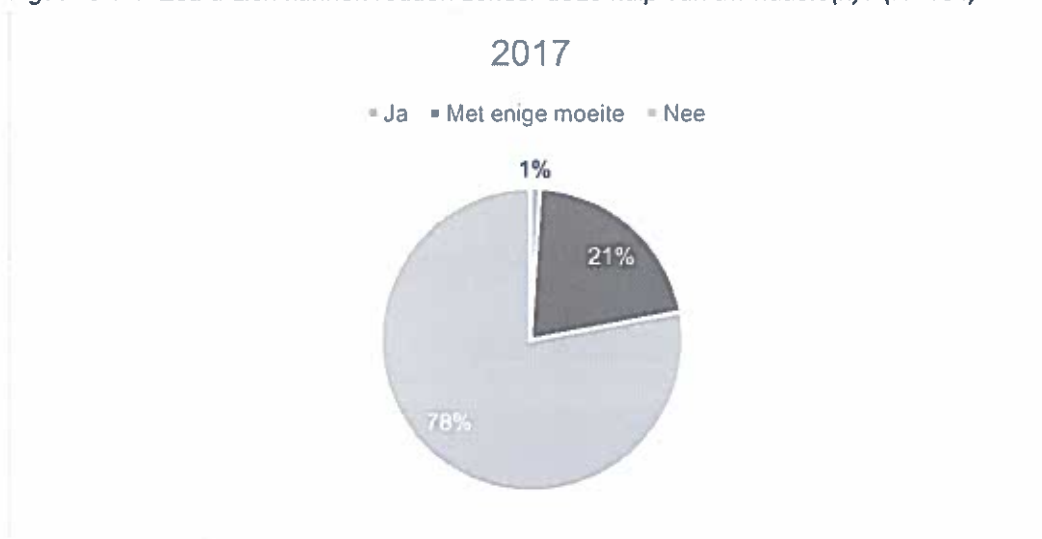
Figuur 5.1.3. Hoe lang krijgt u al hulp van uw naaste(n)? (N=131)



Meer dan de helft krijgt al langer dan vijf jaar hulp van hun naaste(n).

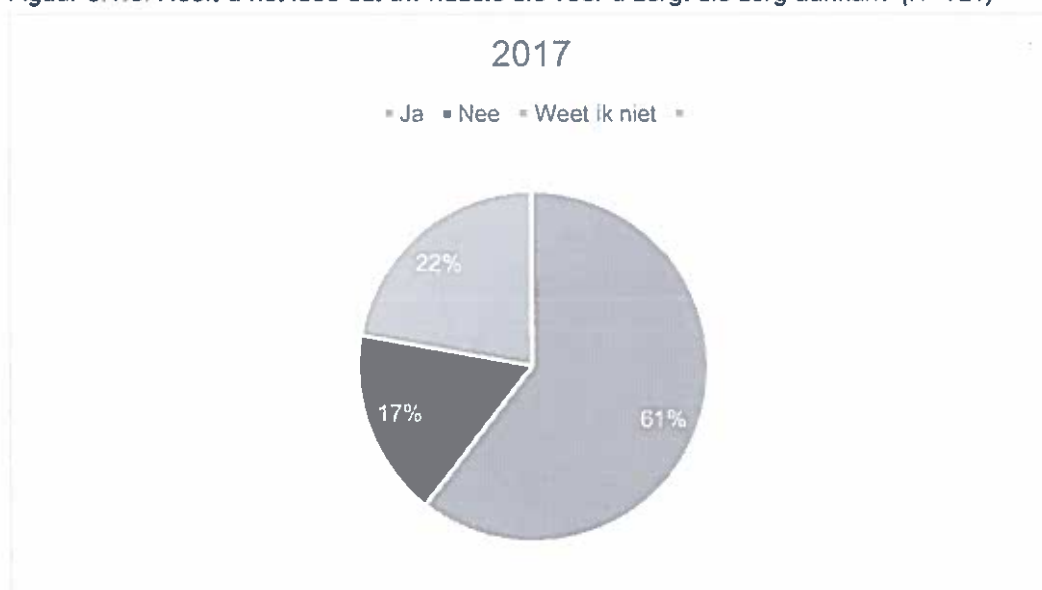
In de volgende figuur de antwoordverdeling op de vraag 'zou u zich ook kunnen redden zonder deze hulp van uw naaste(n)'?

Figuur 5.1.4. Zou u zich kunnen redden zonder deze hulp van uw naaste(n)? (N=134)



78 procent van de respondenten die hulp krijgt van hun naaste(n) zou zich zonder die hulp niet kunnen redden en 21 procent zou zich met enige moeite kunnen redden. Vervolgens vroegen we of ze het idee hebben dat de naaste die voor ze zorgt de zorg aankan.

Figuur 5.1.5. Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt die zorg aankan? (N=121)



De meeste respondenten denken dat de naaste(n) van wie ze hulp krijgen deze hulp ook aan kunnen, maar 17 procent denkt van niet.

Tenslotte vroegen we de respondenten die hulp krijgen van hun naaste(n) of ze weten waar ze in de gemeente terecht kunnen voor mantelzorg ondersteuning. 48 procent weet dit, de overige 52 procent geeft aan dit niet te weten.

6. Tips en adviezen

Aan het einde van de vragenlijst konden de nog tips en adviezen voor de gemeente opschrijven. De meeste genoemde tips en adviezen gaan over:

- *Communicatie*: Respondenten krijgen niet altijd antwoord en/ of horen niets van de gemeente/ het gebiedsteam. Daarnaast is de gemeente/ het gebiedsteam niet altijd goed telefonisch bereikbaar.
- *Snelheid*: Sneller contact opnemen met de respondenten en aanvragen sneller behandelen. De respondenten hebben soms maanden moeten wachten op een oplossing van hun hulpvraag.
- *Informatie*: meer/betere informatie over de Wmo en over het aanvragen van een voorziening. Sommige respondenten zouden graag (betere) voorlichting willen krijgen over waar ze gebruik van kunnen maken. Daarnaast is er behoefte aan meer informatie over de eigen bijdrage.
- *Contact*: Sommige respondenten geven aan dat ze het fijn vinden om meer contact te hebben met de gemeente/ het gebiedsteam. Ze hebben behoefte aan een jaarlijkse evaluatie.

Opmerkingen respondenten

"Betere voorlichting over waar men gebruik van kan maken."

"Dat er sneller wordt gereageerd, het is nu maar afwachten."

"De laatste inzet van het team (2018) was sneller en adequater dan in 2017. Het is dan ook (denk ik) een groeiproces."

"Geen tips, maar ga wel vooral zo door!"

"Men komt alleen op aanvraag. Het zou fijn zijn als er telkens na bijv. half/jaar een evaluatie is. Dit is ook zo in instellingen geregeld. Zorg rondom iemand kan veranderen, dus is een evaluatie op zijn tijd wel op zijn plaats."

"Ik heb geen tips. Ik ben heel tevreden over het verloop."

"Als de indicatie afloopt zou ik graag tijdig een herinnering krijgen zodat de voortgang van de ondersteuning niet in gevaar komt."

"Meer contacten naar de cliënt (persoon in kwestie)."

"In het begin was het een zoektocht. Wanneer je eenmaal in de molen zit gaat het iets makkelijker."

"Gemakkelijker uitbreiding km's vervoer met taxi te regelen. Hoe kom je bij internist in Groningen? Dit wordt niet vergoed tot nu toe."

7. Samenvattende conclusies

Respondenten over algemeen tevreden

De respondenten zijn tevreden over het contact dat ze met de gemeente hebben gehad over hun hulpvraag en over de kwaliteit van hun voorziening. Zo geeft 76 procent aan dat ze snel werden geholpen en 82 procent werd serieus genomen door de medewerker. Eveneens 82 procent vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en vindt dat deze bij hun hulpvraag past. Een klein deel van 10 procent krijgt onvoldoende ondersteuning om zijn/ haar hulpvraag op te lossen.

Ondersteuning leidt tot meer zelfredzaamheid

Driekwart van de respondenten kan door de ondersteuning beter de dingen doen die hij/ zij wil en kan zich ook beter redden. De meeste respondenten (67 procent) hebben dan ook geen behoefte aan meer of andere ondersteuning. Degene die dat wel hebben zouden met name meer praktische ondersteuning willen krijgen.

Ongeveer 60 procent is tevreden over de informatievoorziening

Gemiddeld is 60 procent van de respondenten tevreden over de informatievoorziening. Een punt van verbetering is het gemak waarmee cliënten informatie kunnen vinden.

Deel respondenten krijgt ook andere ondersteuning

45 procent van de respondenten krijgt ook hulp van hun partner/ familie/ vrienden/ burens en 14 procent maakt (eveneens) gebruik van een particuliere schoonmaakster. Een klein deel van 4 procent krijgt (ook) hulp van hun (klein)kinderen die jonger zijn dan 18 jaar. Respondenten krijgen voornamelijk hulp bij het bezoeken van een arts/ziekenhuis en bij het doen van boodschappen. De meeste respondenten zouden zich niet kunnen redden zonder deze hulp van hun naaste(n).

Adviezen van cliënten

Sommige respondenten hebben aangegeven dat de communicatie en informatievoorziening beter kan. De gemeente/ het gebiedsteam is niet altijd goed bereikbaar en de informatie (o.a. over het aanvragen van een voorziening) is soms lastig te vinden of moeilijk te begrijpen. Daarnaast zouden sommige respondenten (betere) voorlichting willen en meer informatie over de eigen bijdrage. Verder vindt een aantal respondenten dat het lang duurt voor ze hun voorziening krijgen of voordat er contact met ze werd opgenomen. Respondenten vinden 3,3 weken een normale duur tussen het moment dat ze aangeven hulp nodig te hebben en de start van hun voorziening. Voor het moment tussen aangeven dat ze hulp nodig hebben en het moment dat iemand van het gebiedsteam contact met ze opneemt vinden ze gemiddeld 6 dagen een normale wachttijd.

Vergelijking 2016

Respondenten werden in 2017 iets vaker snel geholpen dan in 2016 en hebben wat vaker samen met de medewerker naar een oplossing gezocht. Daarentegen is het aandeel respondenten dat door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven heeft juist gedaald. Op de meeste overige punten is de mening van de meeste respondenten over 2017 gelijk aan die van 2016.

Bijlage 1. Vragenlijst Wmo

CONTACT

U heeft in 2017 contact gehad met uw gemeente met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

1. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?							
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
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"/>
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"/>
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"/>
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"/>

2. Wist u dat u iemand (huisgenoot, mantelzorger) mee kon nemen naar de afspraak voor het intakegesprek?	
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee

3. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke professionele cliëntondersteuner? <i>Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt bij het vinden van de juiste zorg en ondersteuning. Bijvoorbeeld iemand van MEE, Timpaan, zorgbelang of Humanitas?</i>	
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee

KWALITEIT VAN DE HULP/ONDERSTEUNING

4. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?							
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
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"/>
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"/>
Ik krijg genoeg ondersteuning om mijn hulpvraag op te lossen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Wat kan er eventueel anders zodat de hulp/ondersteuning beter past bij uw hulpvraag?

.....

.....

.....

EFFECT VAN DE HULP/ONDERSTEUNING

6. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?							
	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
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"/>
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"/>
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"/>

7. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

.....

.....

.....

8. Heeft u nog behoefte aan andere of aan meer ondersteuning?

- Nee
- Ja, aan financiële ondersteuning
- Ja, aan praktische ondersteuning (bijv. hulpmiddelen, huishoudelijke hulp, dagopvang, etc.)
- Ja, aan emotionele/geestelijke ondersteuning (bijv. een maatje, gesprekspartner of cliëntondersteuner)
- Ja, namelijk aan

.....

.....

INFORMATIEVOORZIENING

9. Kunt u aangeven in hoeverre u het met de volgende stellingen eens bent?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
De gemeente/ gebiedsteam geeft in het algemeen duidelijke informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In het gesprek met de gebiedsteammedewerker is mij duidelijk geworden waar ik gebruik van kan maken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samen met de gebiedsteammedewerker is mij duidelijk geworden welke voorziening het beste bij mij past.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Wat vindt u een normale (wacht)tijd tussen...	
Het moment dat u aangeeft dat u hulp nodig heeft tot het moment dat het gebiedsteam contact met u opneemt: dagen
Het eerste contactmoment met het gebiedsteam tot het moment dat er een beslissing over uw hulpvraag wordt genomen: weken
De totale tijd tussen het moment dat u aangeeft dat u hulp nodig heeft tot het moment dat u de hulp (uw voorziening) daadwerkelijk krijgt: weken

OVERIGE ONDERSTEUNING

11. Wilt u aankruisen wat voor u (en/of uw partner) van toepassing is?
U mag meerdere antwoorden aankruisen.

Ik maak gebruik van een of meerdere voorzieningen die mij helpen, zoals het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, tafeltje-dekje, of was- en strijkservice.

Ik maak gebruik van een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden.

Ik krijg hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach).

Ik krijg hulp van mijn partner / familie / vrienden / burens → **ga door naar vraag 12**

Ik krijg hulp van mijn (klein)kinderen die jonger zijn dan 18 jaar → **ga door naar vraag 12**

Geen van bovenstaande. Ik krijg geen andere hulp of ondersteuning.

Krijgt u geen hulp van uw partner / familie / vrienden / burens of (klein)kinderen?
 Ga dan naar vraag 17 op de volgende pagina.

12. Wat voor hulp krijgt u van uw partner / familie / vrienden / burens / (klein)kinderen? Hulp bij.....
U mag meerdere antwoorden aankruisen.

<input type="checkbox"/> Wassen, aankleden, etc.	<input type="checkbox"/> Hulp in het huishouden	<input type="checkbox"/> Boodschappen
<input type="checkbox"/> Financiële zaken/ administratie	<input type="checkbox"/> Bezoek aan arts, ziekenhuis, etc.	<input type="checkbox"/> Vervoer
<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...	<input type="checkbox"/> ...

13. Hoe lang krijgt u al hulp van uw naaste(n)?

<input type="checkbox"/> 0 – 1 jaar	<input type="checkbox"/> 1 – 5 jaar	<input type="checkbox"/> 5 – 10 jaar	<input type="checkbox"/> 10 jaar of langer
-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	--

14. Zou u zich ook kunnen redden zonder deze hulp van uw naaste(n)?

<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Met enige moeite	<input type="checkbox"/> Nee
-----------------------------	---	------------------------------

15. Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt die zorg aankan?

- Ja Nee Weet ik niet Niet van toepassing

16. Weet u waar u in de gemeente terecht kunt voor een mantelzorg ondersteuning (bijvoorbeeld steunpunt Mantelzorg, Timpaan, gebiedsteam)?

- Ja Nee

ALGEMENE VRAGEN

17. Wat is uw leeftijd?

- 18 – 34 jaar 35 – 64 jaar 65 – 74 jaar 75 jaar of ouder

18. Wat is uw woonsituatie?

- Zelfstandig zonder partner Zelfstandig met een partner
 In een tehuis of instelling Anders

19. Wanneer kreeg u voor het eerst ondersteuning vanuit de Wmo ?

- In 2017 Eerder dan 2017

20. Heeft u nog tips en adviezen voor de gemeente over de Wmo of voor het gebiedsteam over haar dienstverlening?

.....

.....

.....

.....

21. Als u wilt dat de gemeente contact met u opneemt over eventuele extra ondersteuning, vul dan hier uw naam en telefoonnummer in. Deze gegevens worden alleen daarvoor doorgegeven aan de gemeente. De gemeente kan niet zien welke antwoorden u heeft gegeven. Uw naam wordt in de analyse niet aan uw antwoorden gekoppeld.

Aanhef:	De heer/ mevrouw
Voorletters en achternaam:	
Telefoonnummer:	

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk bedankt voor het invullen!

U kunt de vragenlijst terugsturen in de bijgevoegde antwoordenvolp.

**Bent u deze kwijt? Het retour adres is:
KWIZ B.V. Antwoordnummer 461. 9700 WB Groningen.**

Een postzegel is niet nodig.