

Clïentervaringsonderzoek 2016

Wet maatschappelijke ondersteuning

Gemeente Olst-Wijhe



Juni 2016
Jaap Barink
Team Kennis en Verkenning
Gemeente Deventer

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Achtergrond	7
2. Resultaten verplicht cliëntervaringsonderzoek	9
3. Informatie	11
4. Contact	13
5. Maatwerkvoorzieningen	15
6. Wmo-Adviesraad	18
Bijlage Opmerkingen van cliënten over de ondersteuning die men krijgt	19

Samenvatting

Achtergrond

De afgelopen jaren was er in de Wmo 2007 een verplichting tot het uitvoeren van een *klanttevredenheidsonderzoek*. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een *cliëntervaringsonderzoek* uit te (laten) voeren. Het onderzoek is niet meer gericht op de tevredenheid van cliënten, maar op hun ervaringen. Gemeenten zijn verplicht om minimaal een korte set van tien vragen af te nemen, en hebben daarnaast de mogelijkheid om aanvullende vragen op te nemen. De verplichte vragenlijst is in opdracht van VNG en VWS ontwikkeld door BMC.

In opdracht van de gemeente Olst-Wijhe heeft het team Kennis en Verkenning van de gemeente Deventer in het voorjaar van 2016 het eerste cliëntervaringsonderzoek vanuit de Wmo 2015 uitgevoerd. Naast de tien verplichte vragen is een selectie van vragen uit het vroegere klanttevredenheidsonderzoek opgenomen, aangevuld met vragen over ondersteuning en begeleiding. Voor het onderzoek zijn 738 cliënten benaderd met het verzoek een vragenlijst in te vullen en terug te sturen. Van de aangeschreven cliënten hebben er 303 een bruikbaar ingevulde vragenlijst teruggestuurd, een respons van 41%. Ter vergelijking: bij het laatstgehouden klanttevredenheidsonderzoek in 2014 was de respons 56%.

Resultaten verplicht cliëntervaringsonderzoek

De verplichte vragenlijst is opgebouwd uit een set van negen stellingen en één gesloten vraag. De vragenlijst sluit af met een open vraag waarin de respondent opmerkingen kwijt kan over de ondersteuning. De vragen gaan over de ervaring met de toegang, de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

De ervaring met de toegang

Het eerste deel van de verplichte vragen telt vier stellingen en een gesloten vraag over de ervaring met de toegang tot de Wmo. Voor alle stellingen geldt dat de meeste cliënten het er (helemaal) mee eens zijn. Het aandeel positieve antwoorden varieert van 65% tot 81%. Bij de meeste cliënten (70%) in de gemeente Olst-Wijhe is het niet bekend dat ze gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning

Het tweede deel van de verplichte vragen telt twee stellingen over de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning. Over beide stellingen oordeelt bijna driekwart van de cliënten positief.

Het ervaren effect op de zelfredzaamheid

Het derde deel van de verplichte vragen bevat drie stellingen over de effecten van de ondersteuning. Op elk van de stellingen antwoordde een ruime meerderheid instemmend (71% tot 79%).

Informatie

Net als in 2014 antwoordde het grootste deel van de cliënten (33%) eerder een aanvraag te hebben ingediend. In ruim één op de vijf gevallen is de cliënt doorverwezen door een arts of hulpverlener. De categorie 'familie, vrienden en kennissen' volgt met 15% op de derde plaats. Een telefoontje naar de gemeente is net als in 2014 de belangrijkste bron om aan informatie over maatschappelijke ondersteuning te komen. Op de vraag wat de cliënten vinden van de kwaliteit van de informatievoorziening door de gemeente Olst-Wijhe over de Wmo antwoordde 35% 'positief'. Het grootste deel (44%) gaf op deze vraag het antwoord 'neutraal', 8% van de cliënten oordeelt negatief over de informatievoorziening, 14% weet het niet.

Contact

Voor het onderdeel 'contact' is gevraagd op welke wijze de cliënt voor de laatste aanvraag contact heeft opgenomen met de gemeente. De meeste cliënten (41%) hebben gebeld met de gemeente. Het

aandeel cliënten dat het contact met de gemeente als positief heeft ervaren, is 60% en ligt daarmee ruim onder de 77% in 2014.

In vergelijking met het klanttevredenheidsonderzoek in 2014 zijn in het cliëntervaringsonderzoek 2016 drie nieuwe vragen opgenomen over het (keukentafel)gesprek dat cliënten over maatschappelijke ondersteuning voeren. Bij 70% van de cliënten was er bij het gesprek iemand anders aanwezig, voornamelijk een naaste zoals partner, kind, ouder, ander familielid of vriend (52%). Een meerderheid van 55% is tevreden over het contact met degene met wie ze het (keukentafel)gesprek hadden. Zeven procent van de respondenten antwoordde hierover ontevreden te zijn, 9% heel ontevreden en 29% gaf het antwoord 'neutraal'. De tevredenheid over de tijdens het gesprek gekozen oplossing bedraagt 57%.

De vakgroep Wmo gaat bij de gemeente Olst-Wijhe over maatschappelijke ondersteuning. Volgens 55% van de cliënten zijn de *brieven en beschikkingen* van de vakgroep Wmo duidelijk leesbaar en goed te begrijpen (dit was in 2014 69%). Voor 53% van de cliënten zijn de *formulieren* van de vakgroep Wmo duidelijk leesbaar en goed te begrijpen (dit was in 2014 tweederde). Over de *afhandelingstermijn* van meldingen, aanvragen en brieven bij de vakgroep Wmo is 35% positief. Dat is aanzienlijk lager dan de tevredenheid in 2014 (65%). De vraagstelling was overigens anders dan in 2014; respondenten hadden toen niet de mogelijkheid om de nu veel gekozen antwoordmogelijkheid 'neutraal' aan te kruisen.

Maatwerkvoorzieningen

Omdat er veel van maatwerkvoorzieningen in omloop zijn, zijn ze in het onderzoek in drie categorieën opgedeeld: huishoudelijke hulp, voorzieningen en ondersteuning/begeleiding.

Huishoudelijke hulp

Van de cliënten in het onderzoek die in 2015 ook al huishoudelijke hulp ontvingen, maakt nu 80% gebruik van de Huishoudelijke Hulp Toeslag. Zes procent van de desbetreffende cliënten declareert de kosten voor huishoudelijke hulp via de Bijzondere Bijstand. Vijf procent antwoordde van allebei de regelingen gebruik te maken. De overige 9% van de cliënten die eerder huishoudelijke hulp ontvingen, maakt van geen enkele regeling gebruik en regelt het huishouden nu zelf. Van de cliënten die in 2015 huishoudelijke hulp ontvingen, is 72% op de hoogte van de financiële regelingen om een tegemoetkoming te krijgen in de kosten van huishoudelijke hulp.

Net als in 2014 is de cliënten gevraagd of ze in een rapportcijfer kunnen aangeven hoe tevreden ze zijn over de huishoudelijke hulp. In 2014 gaven cliënten gemiddeld het rapportcijfer 7,8 voor hun tevredenheid over de huishoudelijke hulp. In 2016 is het cijfer gedaald naar 7,5. Van de cliënten met huishoudelijke hulp ontvangt 30% ook hulp van anderen bij het huishouden. Hiervan geeft 41% aan dat er overleg plaatsvindt tussen de huishoudelijke hulp en anderen die bijdragen in het huishouden. Twee jaar geleden waren deze percentages respectievelijk 28% en 43%.

Voorzieningen

De helft (51%) van de Wmo-clieënten in het onderzoek ontvangt een voorziening vanwege een lichamelijke beperking. Van hen oordeelt 37% positief over de keuzemogelijkheden tussen de verschillende voorzieningen, 7% oordeelt negatief, 46% neutraal en 10% weet het niet. In 2014 was de vraagstelling anders. Toen was 86% van de cliënten met een voorziening ter ondersteuning van een lichamelijke beperking (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen de verschillende voorzieningen. Een enkeling gaf toen aan (zeer) ontevreden te zijn en de overige 10% kon het niet beoordelen. Cliënten hebben nu veel gekozen voor de nieuwe antwoordmogelijkheid 'neutraal'.

Aan de cliënten op wie het van toepassing is, is gevraagd om hun oordeel over hun woonvoorziening, rolstoel en scootmobiel. Een ruime meerderheid van de cliënten oordeelt positief over hun voorziening(en). Om precies te zijn: 71% oordeelt positief over hun woonvoorziening, 73% over de rolstoel en 79% over de scootmobiel. In het tevredenheidsonderzoek in 2014 was 94% tevreden tot zeer

tevreden over de woonvoorziening, 90% over de rolstoel en 94% over de scootmobiel (andere vraagformulering in 2014).

Collectief vervoer

Bijna tweederde (64%) van de cliënten in het onderzoek die een voorziening ontvangen vanwege een lichamelijke beperking maakt tevens gebruik van collectief vervoer (de regiotaxi). Deze cliënten is gevraagd naar hun oordeel over verschillende aspecten van het collectief vervoer.

De behulpzaamheid van de chauffeur bij het in- en uitstappen wordt vanuit het best beoordeeld: 84% van de cliënten oordeelt hier positief over. Het bestelgemak volgt met 68% op de tweede plek, als derde komt de prijs per rit (61%) naar voren. Over de aspecten mogelijke reisafstand, tijdsduur rit(ten) en wachttijden oordeelt minder dan de helft van de gebruikers van de regiotaxi positief. Bij deze aspecten zochten de respondenten wat meer hun toevlucht in de antwoordmogelijkheid 'neutraal'. In het klanttevredenheidsonderzoek in 2014 was de vraagformulering gericht op de tevredenheid: 99% van de cliënten was (zeer) tevreden over het bestelgemak, 91% over de wachttijden, 98% over de behulpzaamheid van de chauffeur, 95% over de tijdsduur van de rit(ten), 87% over de mogelijke reisafstand en 96% over de prijs per rit.

De gebruikers van collectief vervoer in het onderzoek drukken hun algemene tevredenheid over het collectief vervoer uit in het rapportcijfer 7,4. Dat is gelijk aan de waardering in 2014.

Ondersteuning/begeleiding

Van de cliënten die aan het cliëntervaringsonderzoek hebben deelgenomen, ontvangt 18% individuele begeleiding. Zij ervaren de ontvangen begeleiding in ruime meerderheid positief (91%), negen procent van de cliënten oordeelt 'neutraal' en geen enkele cliënt negatief. Elf procent van de cliënten in het onderzoek ontvangt dagbesteding. Van hen oordeelt 90% positief over de dagbesteding, tien procent neutraal en geen enkele cliënt negatief. Van de cliënten met dagbesteding ontvangt 57% ook vervoer van en naar de dagbesteding. In dit geval oordeelt 80% (12 respondenten) positief over het vervoer, twee respondenten antwoordden neutraal, één cliënt negatief.

Wmo-Adviesraad

Ruim één op de drie cliënten (34%) heeft aangegeven wel eens van de Wmo-Adviesraad gehoord te hebben, vergelijkbaar met de 30% in 2014. Ruim 40% van de cliënten die wel eens gehoord hebben van de Wmo-Adviesraad, is bekend met de activiteiten van de raad. Ook dat is vergelijkbaar met de situatie in 2014. Volgens 90% van de cliënten die bekend zijn met de activiteiten van de Wmo-Adviesraad, is de raad actief genoeg. Ook dit is gelijk aan de uitkomst in 2014.

Cliënten willen het liefst door middel van een folder of brochure (24%), de Huis-aan-huiskrant (20% of een persoonlijk gesprek (18%) over de Wmo-Adviesraad worden geïnformeerd. Deze werden ook in 2014 het meest genoemd. Het aandeel cliënten dat niet geïnformeerd wil worden over de Wmo-Adviesraad is 9%. Dit zijn er meer dan de 20% in 2014.

1. Achtergrond

De afgelopen jaren was er in de Wmo 2007 een verplichting tot het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo 2015 artikel 2.5.1 verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Het onderzoek is niet meer gericht op de tevredenheid van cliënten, maar op hun ervaringen. De vragenlijst voor het ervaringsonderzoek is in opdracht van VNG en VWS ontwikkeld door BMC. Gemeenten zijn verplicht om minimaal een korte set van tien vragen af te nemen, en hebben daarnaast de mogelijkheid om aanvullende vragen te stellen.

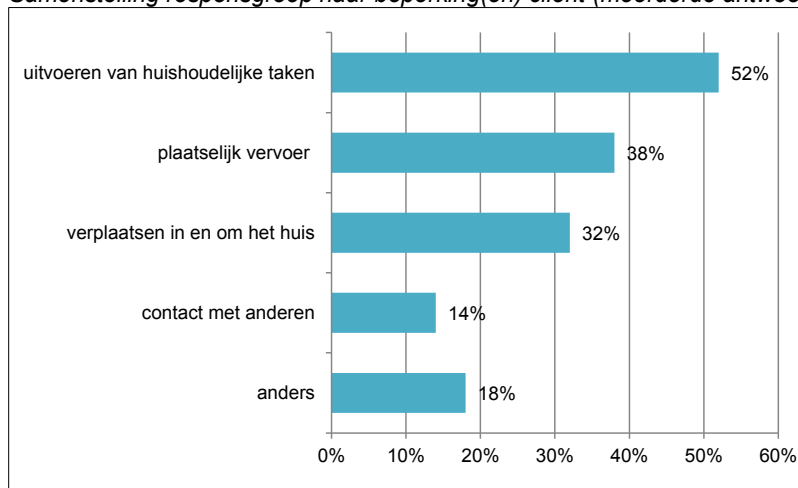
In opdracht van de gemeente Olst-Wijhe heeft het team Kennis en Verkenning van de gemeente Deventer in het voorjaar van 2016 het eerste cliëntervaringsonderzoek vanuit de Wmo 2015 uitgevoerd. Naast de tien verplichte vragen is een selectie van vragen uit het vroegere klanttevredenheidsonderzoek opgenomen, aangevuld met een vragenblok over ondersteuning en begeleiding. Laatgenoemde zorgvormen zijn met de invoering van de Wmo 2015 een verantwoordelijkheid van de gemeente.

Voor het onderzoek zijn 738 cliënten benaderd met het verzoek een vragenlijst in te vullen en terug te sturen. Van de aangeschreven cliënten hebben er 303 een bruikbaar ingevulde vragenlijst teruggestuurd, een respons van 41%. Ter vergelijking: bij het laatstgehouden klanttevredenheidsonderzoek (2014) was de respons 56%. Van de respondenten heeft 47% hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst, 53% heeft de vragenlijst zonder hulp ingevuld. De 47% hulp kan worden onderverdeeld in 37% hulp van een naaste, 8% hulp van een hulp- of zorgverlener en 2% hulp van iemand anders.

Kenmerken respondenten

Van de respondenten is 62% ouder dan 75 jaar. De leeftijdsgroepen 40-64 en 65-74 jaar nemen elk 16% van de respons voor hun rekening, daarna volgen de groepen 18 tot 40 jaar met een aandeel van 5% en jongeren tot 18 jaar met een aandeel van 2%. Figuur 1 laat zien voor welke beperking(en) de responsgroep een beroep op de gemeente heeft gedaan. Beperkingen bij het voeren van het huishouden zijn het meest genoemd (52%), gevolgd door plaatselijk vervoer (38%) en verplaatsen in en om het huis (32%).

Figuur 1. Samenstelling responsgroep naar beperking(en) cliënt (meerderde antwoorden mogelijk)



De respondenten wonen verspreid over het hele grondgebied van de gemeente Olst-Wijhe. De meeste respondenten wonen, analoog aan de werkelijke geografische spreiding in Olst-Boskamp (48%) en Wijhe-Boerhaar (41%). Wesepe volgt met een aandeel in de respons van 5%, de overige kernen en buurtschappen zijn gezamenlijk goed voor 7% van de respons.

Leeswijzer

De resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wet maatschappelijke ondersteuning 2016 worden in dit rapport gepresenteerd. Waar mogelijk vindt een vergelijking plaats met het laatstgehouden klanttevredenheidsonderzoek in 2014. Hoofdstuk 2 geeft inzicht in de antwoorden van de Wmo-cliënten op de tien verplichte vragen. In hoofdstuk 3 staan het onderwerp informatievoorziening centraal, in hoofdstuk 4 het contact met de gemeente Olst-Wijhe. Hoofdstuk 5 belicht de ervaringen van cliënten met zogenoemde maatwerkvoorzieningen. Het afsluitende hoofdstuk 6 gaat in op vragen over de Wmo-adviesraad.

2. Resultaten verplicht cliëntervaringsonderzoek

In overeenstemming met het Wmo-artikel 2.5.1 en 2.5.2 is het verplichte cliëntervaringsonderzoek opgesteld (CEO). Met deze vragenlijst wordt onderzocht hoe de cliënten de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren en welk effect ze hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. De vragenlijst is opgebouwd uit een set van negen stellingen en één gesloten vraag. De vragenlijst sluit af met een open vraag waarin de respondent opmerkingen kwijt kan over de ondersteuning. Bij de samenstelling van dit hoofdstuk is alleen gebruik gemaakt van de zogenoemde valide antwoorden in de rangorde 'helemaal mee eens' tot 'helemaal niet mee eens'. Ontbrekende antwoorden en de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' zijn buiten beschouwing gelaten.

De ervaring met de toegang

Dit eerste onderdeel is opgebouwd uit vier stellingen en een gesloten vraag. De meningen over de stellingen zijn verwerkt in tabel 1. Voor alle stellingen geldt dat de meeste cliënten het er (helemaal) mee eens zijn. Het meest positief oordeelt men over de stelling "De medewerker nam mij serieus": 81% (helemaal) mee eens. Als tweede komt de stelling "Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag" naar voren: 74% (helemaal) mee eens. Daarna volgen de stellingen "Ik werd snel geholpen" (67%) en "De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht" (65%). Laatstgenoemde stelling behaalde het grootste aandeel negatieve antwoorden: 18% (helemaal) niet mee eens.

Tabel 1. Mening van Wmo-cliënten over stellingen inzake contact

Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	27%	47%	14%	7%	6%
Ik werd snel geholpen	19%	48%	20%	9%	4%
De medewerker nam mij serieus	27%	54%	11%	5%	4%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	19%	46%	17%	12%	6%

In dit eerste deel van de verplichte vragenlijst is de cliënten ook gevraagd of ze wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is bij de meeste cliënten in de gemeente Olst-Wijhe niet bekend: 70%, tegenover 30% van de cliënten die er wel mee bekend is.

De kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning

Het tweede onderdeel van de verplichte vragenlijst telt twee stellingen. In tabel 2 staan de resultaten. Over beide stellingen oordeelt bijna driekwart van de cliënten positief.

Tabel 2. Mening van Wmo-cliënten over stellingen inzake kwaliteit van de ondersteuning

Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	27%	47%	15%	7%	4%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	27%	46%	14%	8%	5%

Het ervaren effect op de zelfredzaamheid

Het derde blok in de verplichte vragenlijst bevat drie stellingen over de effecten van de ondersteuning. Op elk van de stellingen antwoordde een ruime meerderheid instemmend. Het meest positief oordelen de cliënten over de stelling "Door de ondersteuning die krijg kan ik mij beter redden": 79% (helemaal) mee eens). De beide andere stellingen resulteerden elk in 71% (helemaal) mee eens. De aandelen cliënten die het niet eens waren met de stellingen, bedragen telkens minder dan 10%.

Tabel 3. Mening van Wmo-cliënten over stellingen inzake de effecten van de ondersteuning

Stelling	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doe die ik wil	27%	44%	21%	5%	3%
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	30%	49%	15%	3%	3%
Door de ondersteuning die krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	26%	45%	20%	5%	4%

Opmerkingen over de ondersteuning die men krijgt

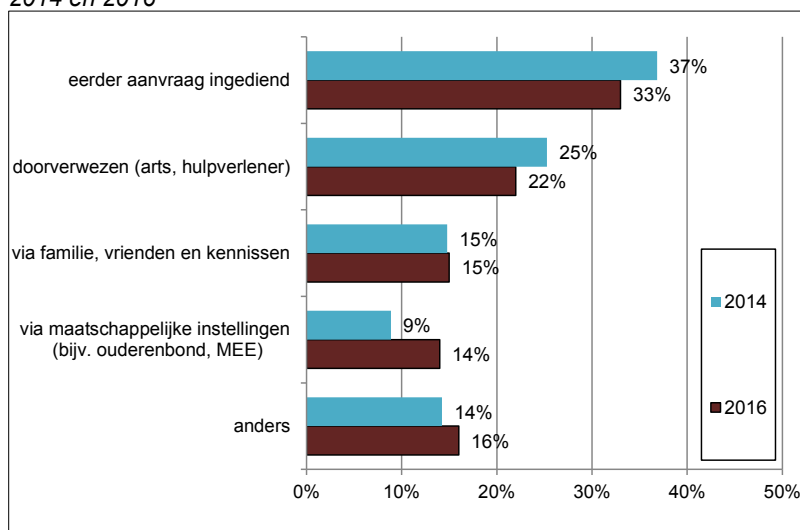
Cliënten konden in de verplichte vragenlijst door middel van een open vraag hun opmerkingen kwijt over de ondersteuning die ze krijgen. De opmerkingen van de cliënten zijn integraal opgenomen in de bijlage van deze rapportage.

3. Informatie

Met betrekking tot het onderwerp 'informatie' hebben de respondenten vragen voorgelegd gekregen over hoe ze bij hun laatste aanvraag bij de gemeente Olst-Wijhe terecht zijn gekomen, hoe ze aan informatie over maatschappelijke ondersteuning in de gemeente komen en of men vindt dat men voldoende wordt geïnformeerd door de gemeente over maatschappelijke ondersteuning.

In figuur 2 is te zien langs welke weg Wmo-cliënten voor hun laatste aanvraag bij de gemeente Olst-Wijhe terecht zijn gekomen. Net als in 2014 antwoordde het grootste deel van de cliënten (33%) eerder een aanvraag te hebben ingediend. In ruim één op de vijf gevallen is de cliënt doorverwezen door een arts of hulpverlener. De categorie 'familie, vrienden en kennissen' volgt met 15% op de derde plaats. Het aandeel dat via een maatschappelijke instelling bij de gemeente terecht is gekomen, is licht gestegen van 9% naar 14%. De verzamelcategorie 'anders' (16%) omvat de antwoorden 'website' van de gemeente, 'publieksbalie' en 'anders, namelijk'.

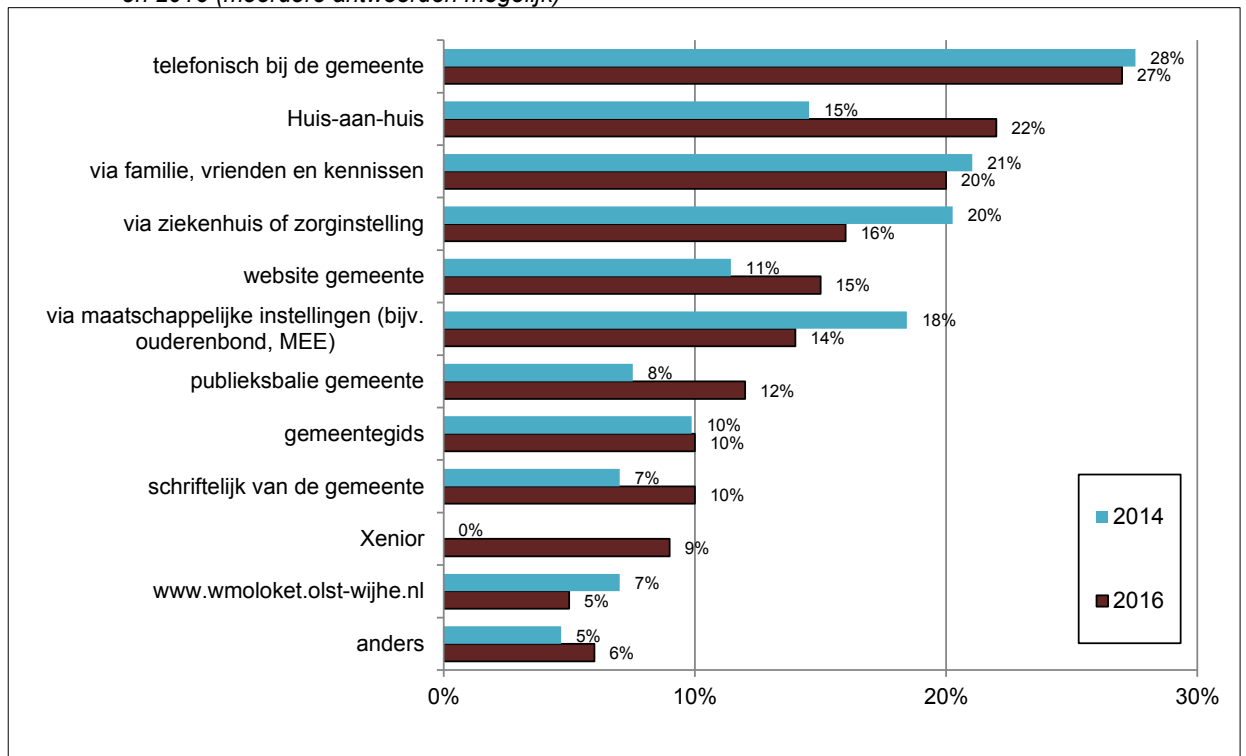
Figuur 2. Weg waarlangs Wmo-cliënten bij de laatste Wmo-aanvraag bij de gemeente terecht zijn gekomen, 2014 en 2016



Wmo-cliënten komen op verschillende manieren aan informatie over maatschappelijke ondersteuning. In figuur 3 is te zien dat een telefoontje naar de gemeente net als in 2014 de belangrijkste informatiebron is. Ook familie, vrienden en kennissen zijn een belangrijke bron van informatie (20%), maar hen komen we nu op de derde plaats tegen. Hun tweede plek in 2014 wordt nu ingenomen door Huis-aan-huis (22%). Het belang van Huis-aan-huis als informatiebron is gestegen ten koste van de bronnen ziekenhuis of zorginstelling en maatschappelijke instelling.

Op de vraag wat de cliënten vinden van de kwaliteit van de informatievoorziening over de Wmo door de gemeente Olst-Wijhe antwoordde 35% 'positief'. Het grootste deel van 44% gaf op deze vraag het antwoord 'neutraal', 8% van de cliënten oordeelt negatief over de informatievoorziening, 14% weet het niet.

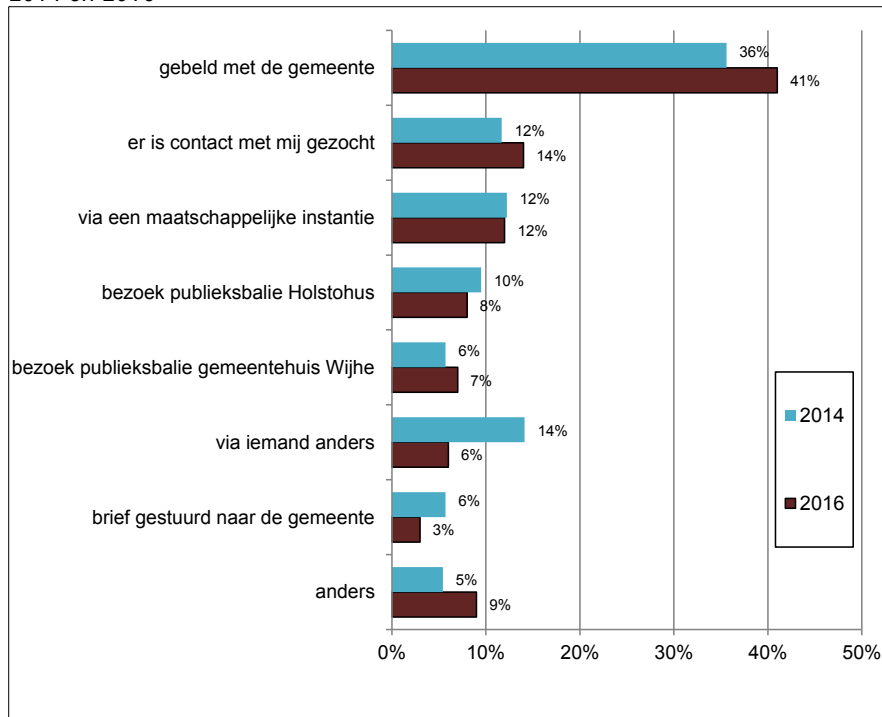
Figuur 3. Wijze waarop Wmo-cliënten aan informatie over maatschappelijke ondersteuning komen, en 2016 (meerdere antwoorden mogelijk)



4. Contact

Voor het onderdeel 'contact' is gevraagd op welke wijze de cliënt voor de laatste aanvraag contact heeft opgenomen met de gemeente. De meeste cliënten (41%) hebben gebeld met de gemeente (figuur 4). De overige wijzen waarop contact is gezocht volgen op ruime afstand. Op de plaatsen twee en drie staan 'er is contact met mij gezocht' (14%) en 'via een maatschappelijke instantie' (12%).

Figuur 4. Wijze waarop voor de laatste aanvraag contact is opgenomen met de gemeente, 2014 en 2016



Algemeen contact met de gemeente

Het aandeel cliënten dat het contact met de gemeente als positief heeft ervaren, is 60% en ligt daarmee ver onder de 77% in 2014. Er heeft in vergelijking met 2014 een verschuiving plaatsgevonden van het antwoord 'positief' naar het antwoord 'neutraal' (van 17% naar 32%). Net als in 2014 heeft een relatief klein aantal cliënten het contact als negatief ervaren (8%).

Tabel 4. Ervaring contact met de gemeente bij laatste aanvraag, 2014 en 2016

	2014	2016
Positief	77%	60%
Neutraal	17%	32%
Negatief	6%	8%

(Keukentafel)gesprek

Bijna de helft van de cliënten (48%) gaf aan nooit overige hulpvragen te hebben tijdens gesprekken met de gemeente over maatschappelijke ondersteuning, vergelijkbaar met de 51% in 2014. Van de cliënten die wel eens andere hulpvragen hebben tijdens gesprekken met de gemeente, geeft het overgrote deel aan dat er voldoende aandacht is voor deze vragen (73%; 84% in 2014), 27% deelt deze mening niet (16% onvoldoende in 2014).

In vergelijking met het klanttevredenheidsonderzoek in 2014 zijn in het cliëntervaringsonderzoek 2016 drie nieuwe vragen opgenomen over het (keukentafel)gesprek dat cliënten over maatschappelijke ondersteuning voeren. Op de eerste vraag of er bij het gesprek nog iemand anders aanwezig was antwoordde 52% dat een naaste zoals partner, kind, ouder, ander familielid of vriend erbij was. Zes procent noemde de aanwezigheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner en 12% antwoordde 'iemand anders'. Bij 30% van de cliënten was tijdens het (keukentafel)gesprek niemand anders aanwezig.

Hoe tevreden zijn cliënten over het contact met degene met wie ze het (keukentafel)gesprek hadden? Een meerderheid van 55% is hierover tevreden, onder te verdelen in 43% tevreden en 12% heel tevreden. Zeven procent van de respondenten antwoordde hierover ontevreden te zijn, 9% heel ontevreden en 29% gaf het antwoord 'neutraal'. De tevredenheid over de tijdens het gesprek gekozen oplossing bedraagt 57% (44% tevreden, 13% heel tevreden). Op deze vraag antwoordde 13% ontevreden te zijn, 12% heel ontevreden en 18% neutraal.

De vakgroep Wmo

De vakgroep Wmo gaat bij de gemeente Olst-Wijhe over maatschappelijke ondersteuning. Volgens 55% van de cliënten zijn de *brieven en beschikkingen* van de vakgroep Wmo duidelijk leesbaar en goed te begrijpen. Zo'n 12% heeft moeite met de brieven, 31% gaf aan nooit zelf een brief of beschikking van de vakgroep gelezen te hebben. In 2014 antwoordde nog 69% van de cliënten dat de brieven en beschikkingen van de vakgroep Wmo duidelijk leesbaar zijn en goed te begrijpen.

Voor 53% van de cliënten zijn de *formulieren* van de vakgroep Wmo duidelijk leesbaar en goed te begrijpen (dit was in 2014 nog tweederde van de cliënten). Dertien procent van de cliënten deelt deze mening niet en 34% weet het niet. De formulieren worden door 39% van de cliënten zelf ingevuld, 36% laat dit door familie, vrienden of kennissen doen en 15% laat het door iemand anders dan familie, vrienden of kennissen doen. Tien procent gaf op deze vraag het antwoord 'weet niet'.

Over de afhandelingstermijn van meldingen, aanvragen en brieven bij de vakgroep Wmo is 35% positief, 56% antwoordde 'neutraal' en 9% is negatief over de afhandeling. Het aandeel van 35% positieve antwoorden is aanzienlijk lager dan de tevredenheid in 2014 (65%). De vraagstelling was hier overigens anders dan in 2014; respondenten hadden toen niet de mogelijkheid om de nu veel gekozen antwoordmogelijkheid 'neutraal' aan te kruisen.

5. Maatwerkvoorzieningen

Dit onderdeel van de rapportage gaat over zogenoemde maatwerkvoorzieningen. Er zijn vele vormen van maatwerkvoorzieningen. Sommige maatwerkvoorzieningen worden al jaren verstrekt. Sommige maatwerkvoorzieningen zijn met de invoering van Wmo 2015 nieuw. Omdat er veel van zulke voorzieningen in omloop zijn, zijn ze in het onderzoek in drie categorieën opgedeeld:

- Huishoudelijke hulp;
- Voorzieningen;
- Ondersteuning/begeleiding.

Huishoudelijke hulp

Van de respondenten in het onderzoek heeft 46% in 2015 vanuit de gemeente Olst-Wijhe huishoudelijke hulp ontvangen. De Nieuwe Zorg Thuis werd door 97% van de ontvangers van huishoudelijke hulp als aanbieder genoemd, 1% noemde Zorgkompas en 3% antwoordde een persoonsgebonden budget te hebben ontvangen.

Veel mensen ontvangen na 2015 geen huishoudelijke hulp meer van de gemeente als zij dit zelf kunnen regelen. Mensen kunnen wel gebruik maken van financiële regelingen om een tegemoetkoming te krijgen in de kosten van huishoudelijke hulp. Van de cliënten in het onderzoek die in 2015 ook al huishoudelijke hulp ontvingen, maakt nu 80% gebruik van de Huishoudelijke Hulp Toeslag. Zij kopen hun uren huishoudelijke hulp voor 6 euro per uur bij de Nieuwe Zorg Thuis. Zes procent van de desbetreffende cliënten declareert de kosten voor huishoudelijke hulp via de Bijzondere Bijstand. Vijf procent antwoordde van allebei de regelingen gebruik te maken. De overige 9% van de cliënten die in 2015 vanuit de gemeente huishoudelijke hulp ontvingen, maakt van geen enkele regeling gebruik en regelt het huishouden nu zelf. Van de cliënten die in 2015 huishoudelijke hulp ontvingen, is 72% op de hoogte van de financiële regelingen om een tegemoetkoming te krijgen in de kosten van huishoudelijke hulp.

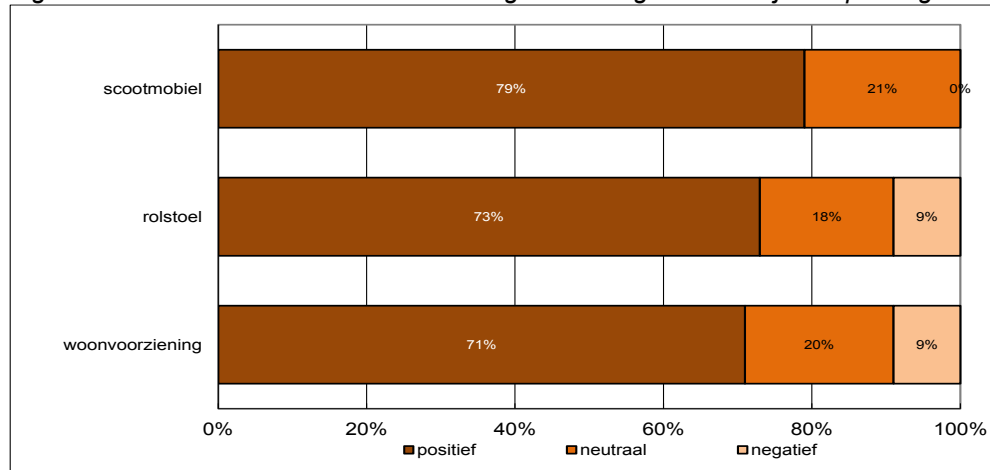
Net als in 2014 is de cliënten gevraagd of ze in een rapportcijfer kunnen aangeven hoe tevreden ze zijn over de huishoudelijke hulp. In 2014 gaven cliënten gemiddeld een 7,8, in 2016 is het cijfer gedaald naar 7,5. Van de cliënten met huishoudelijke hulp ontvangt 30% ook hulp van anderen bij het huishouden. Hiervan geeft 41% aan dat er overleg plaatsvindt tussen de huishoudelijke hulp en anderen die bijdragen in het huishouden. Twee jaar geleden waren deze percentages respectievelijk 28% en 43%.

Voorzieningen

De helft (51%) van de Wmo-clieënten in het onderzoek ontvangt een voorziening vanwege een lichamelijke beperking. Van hen oordeelt 37% positief over de keuzemogelijkheden tussen de verschillende voorzieningen, 7% oordeelt negatief, 46% neutraal en 10% weet het niet. In 2014 was de vraagstelling anders. Toen was 86% van de cliënten met een voorziening ter ondersteuning van een lichamelijke beperking (zeer) tevreden over de keuzemogelijkheden tussen de verschillende voorzieningen. Een enkeling gaf toen aan (zeer) ontevreden te zijn en de overige 10% kon het niet beoordelen. Cliënten hebben nu veel gekozen voor de nieuwe antwoordmogelijkheid 'neutraal'.

Aan de cliënten op wie het van toepassing is, is gevraagd om hun oordeel over hun woonvoorziening, rolstoel en scootmobiel. Figuur 5 laat zien dat een ruime meerderheid van de cliënten positief oordeelt over hun voorziening(en). Om precies te zijn: 71% oordeelt positief over hun woonvoorziening, 73% over de rolstoel en 79% over de scootmobiel. In het tevredenheidsonderzoek in 2014 was 94% tevreden tot zeer tevreden over de woonvoorziening, 90% over de rolstoel en 94% over de scootmobiel. Ook deze vraagformulering was in 2014 dus anders dan 2016.

Figuur 5. Oordeel cliënten over voorzieningen vanwege lichamelijke beperking

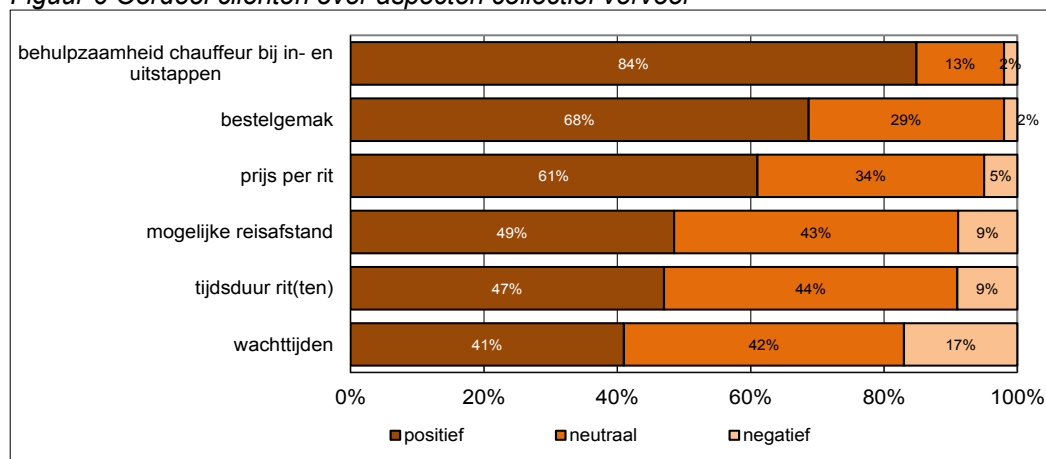


Collectief vervoer

Bijna tweederde (64%) van de cliënten in het onderzoek die een voorziening ontvangen vanwege een lichamelijke beperking maakt tevens gebruik van collectief vervoer (de regiotaxi). Deze cliënten is gevraagd naar hun oordeel over verschillende aspecten van het collectief vervoer.

De behulpzaamheid van de chauffeur bij het in- en uitstappen wordt veruit het best beoordeeld: 84% van de cliënten oordeelt hier positief over. Het bestelgemak volgt met 68% op de tweede plek, als derde komt de prijs per rit (61%) naar voren. Over de aspecten mogelijke reisafstand, tijdsduur rit(ten) en wachttijden oordeelt minder dan de helft van de gebruikers van de regiotaxi positief. Bij deze aspecten zochten de respondenten wat meer hun toevlucht in de antwoordmogelijkheid 'neutraal'.

Figuur 6 Oordeel cliënten over aspecten collectief vervoer



Ter vergelijking: in het klanttevredenheidsonderzoek in 2014 was 99% van de cliënten (zeer) tevreden over het bestelgemak, 91% over de wachttijden, 98% over de behulpzaamheid van de chauffeur, 95% over de tijdsduur van de rit(ten), 87% over de mogelijke reisafstand en 96% over de prijs per rit.

Tot slot is de respondenten die gebruik maken van collectief vervoer gevraagd hun algemene tevredenheid over het collectief vervoer uit te drukken in een rapportcijfer. De gemiddelde waardering is een 7,4, wat gelijk is aan de waardering in 2014.

Ondersteuning/begeleiding

Vanaf 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor mensen die ondersteuning of begeleiding nodig hebben of naar dagbesteding gaan. Hoe ervaren cliënten deze zorg

Van de cliënten die aan het cliëntervaringsonderzoek hebben deelgenomen, ontvangt 18% individuele begeleiding. Zij ervaren de ontvangen begeleiding in ruime meerderheid positief (91%), negen procent van de cliënten oordeelt 'neutraal' en geen enkele cliënt negatief.

Elf procent van de cliënten in het onderzoek ontvangt dagbesteding. Van hen oordeelt 90% positief over de dagbesteding, tien procent neutraal en geen enkele cliënt negatief. Van de cliënten met dagbesteding ontvangt 57% ook vervoer van en naar de dagbesteding. In dit geval oordeelt 80% (12 respondenten) positief over het vervoer, twee respondenten antwoordden neutraal, één cliënt negatief.

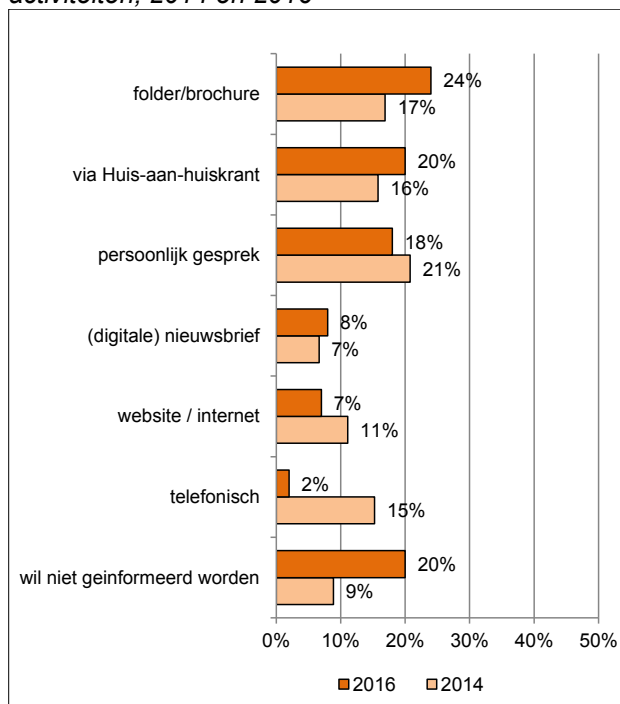
6. Wmo-Adviesraad

De gemeente vindt het belangrijk dat burgers actief meedenken en meepraten over plannen en ontwikkelingen die te maken hebben met het Wmo-beleid. Daarvoor is er in Olst-Wijhe een Wmo-Adviesraad. Hierin zijn verschillende clusters van de Wmo vertegenwoordigd.

Ruim één op de drie cliënten (34%) heeft aangegeven wel eens van de Wmo-Adviesraad gehoord te hebben, vergelijkbaar met de 30% in 2014. Ruim 40% van de cliënten die wel eens gehoord hebben van de Wmo-Adviesraad, is bekend met de activiteiten van deze adviesraad. Ook dat is vergelijkbaar met de situatie in 2014. Volgens 90% van de cliënten die bekend zijn met de activiteiten van de Wmo-Adviesraad, is de adviesraad actief genoeg. Ook dit is gelijk aan de uitkomst in 2014.

Aan de cliënten is ook gevraagd hoe ze het liefst geïnformeerd willen worden over de Wmo-adviesraad en zijn activiteiten. De meest genoemde wijzen zijn een folder of brochure (24%), via de Huis-aan-huiskrant (20%) en een persoonlijk gesprek (18%). Deze werden ook in 2014, zij het in een andere volgorde, het meest genoemd. Het aandeel cliënten dat niet geïnformeerd wil worden over de Wmo-Adviesraad is 9%. Dit zijn er meer dan de 20% in 2014.

Figuur 7. Wijze waarop cliënten geïnformeerd willen worden over de Wmo-Adviesraad en zijn activiteiten, 2014 en 2016



Acht respondenten hebben desgevraagd aangegeven zitting te willen nemen in de Wmo-Adviesraad. Deze respondenten konden rechtstreeks contact opnemen met de secretaris van de Wmo-Adviesraad. Haar contactgegevens waren voor dit doel opgenomen in de vragenlijst.

Bijlage Opmerkingen van cliënten over de ondersteuning die men krijgt

De volgende antwoorden zijn gegeven op de laatste vraag van de verplichte vragenlijst: Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

- Aanvangstijdstip vergeet men wel eens.
- Aanvraag traplift en, aanpassing badkamer afgewezen.
- Aanvraag WMO pas niet gehonoreerd.
- Alleen Carinova douchen.
- Als 90 jarige hulp in de huishouding geweldig.
- Beter luisteren over het probleem van gegadigde.
- Bij vakantie van vast hulp, hulp vraag slecht geregeld, geen hulp.
- De hulp die ik krijg kan niet alles meer vanwege lichamelijke problemen.
- De hulp is prima maar de Nieuwe zorg thuis laat administratief nog wel eens een steek(je) vallen.
- De hulp is prima, maar erg weinig uren!.
- De keuze van leveranciers die de ondersteuning leveren is zeer beperkt. Als dit breder zou zijn er meer mogelijkheden qua tarieven (goedkoper).
- De ondersteuning heeft betrekking op de traplift, die ik al jaren heb.
- De zelfstandigheid van mijn ondersteuner is laag (huishouden). Ik moet vertellen en herinneren wat er moet gebeuren, dit zou niet hoeven is mijn mening. Over de taxi ben ik wel tevreden.
- Door de gemeentelijke afvaardiging werden de uren van St Goed geregeld getaxeerd. Ik ben blij met de toewijzing van de bepaling van de gemeentezaken als bovenstaand, beter uit te kunnen voeren.
- Door de kwaliteit van ondersteuning (HH2) wordt niet alleen mijn huis mooi schoon, maar voel ik mij begrepen en veilig.
- Door de Taxi kan ik komen waar ik wil, daar ik heel moeilijk loop, alleen nog een stukje met de rollator.
- Een pluim voor WMO "Olst-Wijhe"
- Er is gevraagd om gebruik te maken van de Regiotaxi. Dit is afgewezen, onduidelijk waarom.
- Er is tegenwoordig te weinig tijd om echt naar de verzorgde om te kijken.
- geen ondersteuning toegewezen gekregen, beperking is niet "erg" genoeg volgens gemeente.
- Geen passende ondersteuning bleek mogelijk.
- Graag regiotaxi Wij willen ook graag binnen de bebouwde kom ergens naar toe dat hebben wij niet.
- Helaas kan de uitbreiding van 1 dagdeel bij de dagbesteding niet plaatsvinden volgens WMO. Dit vind ik een slechte zaak.
- Het duurt allemaal heel lang.
- Huishoudelijke. hulp opgezegd, voldeed niet, particuliere hulp genomen.
- Huishoudelijk hulp volledig ingeleverd door aangescherpte regels van gemeente!! (Hoe sociaal kun je zijn).
- Hulp in de huishouding is perfect, ondersteuning nieuwe zorg thuis is onder de maat.
- Hulp in de huishouding is qua uren aan de krappe kant.
- Ik ben de mantelzorger van mijn man die alzheimer heeft in een vergevorderd stadium. Ik vul ook de vragenlijst in. Hij heeft geen mening meer.
- Ik had graag wat ondersteuning bij vervoer.
- Ik heb een fiets waar ze maar een accu mogen hebben dat is niet genoeg. Je kan er te kort mee fietsen de accu is te snel leeg.
- Ik heb geen hulp in de huishouding; de hulp die mij aangeboden werd voldeed niet! Ik heb een particuliere hulp genomen.

- Ik krijg 2 uur huishoudelijke hulp per week een jaar geleden 3 uren, ben 96 jaar (dus hoe ouder hoe minder).
- Ik krijg toezegging gebruik van Valys op het moment dat ik het niet meer nodig had!
- Ik maak gebruik van de regiotaxi. Omdat geen exacte tijd kan worden afgesproken, kost het veel tijd om gebruik te maken van dit type vervoer.
- Ik vind dat bij aanvragen van bijstand dat bv adviezen in het geding komt mag dat allemaal.
- Ik wil graag een taxikaart om de 14 dagen komt mijn dochter thuis. Verstandelijk handicap hiervoor graag een kaart ik breng haar dan 's avonds weer weg elke keer 18,20.
- In de vakanties moet de hulp beter geregeld worden, dat is vaker mis.
- Komen niet in aanmerking naar taxi vervoer, alles moet door vrijwilligers of familie.
- Krijg geen ondersteuning want die werd mondeling al afgewezen. Een aanvraagformulier was niet nodig! De uitslag werd toch negatief.
- kwam niet in aanmerking voor ondersteuning (regiotaxi) terwijl dit wel nodig was.
- maak gebruik van huishoudelijke hulp, het aantal uren is te laag.
- Met ondersteuning bedoel ik mijn scootmobiel en rolstoel.
- Mijn ervaring met de nieuwe zorg thuis is wisselend. De RIBO SO positief.
- Mijn familie ondersteunt mij niemand anders.
- Ondersteuning is nut voor ons als ouder maar voor 13 jarige zoon.
- Onze 2 zoons wonen op Overkempe. In het (verre) verleden kregen we een tegemoetkoming reiskosten Olst-Ede, 1x per maand. Is gestopt!
- Op het moment, dat ik mijzelf niet meer kon redden en om huishoudelijke hulp vroeg, kreeg ik die niet i.v.m. te hoog inkomen (?). WMO is niet inkomensafhankelijk. Dus nooit huishoudelijke hulp ontvangen. Nu al weken geleden rolstoel aangevraagd... Is nog niemand voor geweest om te kijken.
- Taxivervoer alleen van toepassing. Belangrijk.
- Tijdens ziekte van een schoonmaakster zeker 4 weken geen vervanging geregeld ook na melding van dit voorval.
- Traplift
- Twijfel over dit antwoord omdat ik zelf a zou willen aankruisen: het leven wordt wat eenvoudiger dus draagbaar.
- Valys taxivervoer: 600 km. heb dochter + kleinkinderen in wijk bij Duurstede wonen. Heb zoon wonen in Weesp + kleinkinderen door heel Nederland. Kan het geen 2250 km.
- Via telefoon werd er wel geluisterd maar helaas had ik geen recht op huishoudelijk werk.
- Vorig jaar gestopt. Nu m.b.v. mantelzorg.
- Waarom kan ik geen taxi krijgen?
- wij zijn niet tevreden over de ambulante ondersteuning. Wij vinden dat ze te weinig voor onze dochter gedaan heeft.
- Wil de hulp in de huishouding graag houden.
- Zeer goede schootmobiel.
- Ziektebeeld verandert niet, zal alleen maar slechter worden, mogelijk zelfs uitgebreid moeten worden. Er ligt nog voldoende geld op de plank, die dit mogelijk kan maken.
- Zou meer huishoudelijke hulp wensen maar laat mijn budget niet toe.