

Rapport

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Haarlem

Juli 2016



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer.....	5
2 Resultaten standaardvragenlijst	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	8
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	8
2.4 Samenvatting beantwoording open vragen	9
3 Aanvullende vragen.....	10
3.1 Ondersteuning	10
3.2 Uw Wmo-voorziening	11
3.3 Mantelzorg.....	11
3.4 Hulp en ondersteuning uit uw eigen omgeving	14
3.5 Activiteiten / ondersteuning van andere organisaties	16
3.6 Huishoudelijke hulp toelage.....	18
3.7 Eigen bijdrage	18
3.8 Onderzoeksverslag en beschikking.....	19
3.9 Klachten.....	21
3.10 Bezwaar	22
3.11 Communicatie en informatievoorziening	23
Bijlage 1: de vragenlijst.....	26

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Sinds 1 januari 2015 werken de gemeente Haarlem en Zandvoort samen in één uitvoeringsorganisatie aan de uitvoering van de taken in het sociaal domein. Voor beide gemeenten is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Om hier een beeld van te krijgen hebben de gemeenten Haarlem en Zandvoort in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgezet onder Wmo-cliënten. Op basis van de inzichten uit dit onderzoek kunnen de gemeenten mogelijke verbeterpunten benoemen en kunnen ze hun dienstverlening waar nodig optimaliseren.

Vanaf 2016 zijn gemeenten op grond van de Wmo 2015 artikel 2.5.1. verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoen de gemeenten aan hun wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De resultaten worden daarnaast gebruikt als input voor de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein, thema 'klantervaringen', waardoor de resultaten kunnen worden vergeleken met die van andere gemeenten.

1.2 Aanpak onderzoek

De gemeenten Haarlem en Zandvoort hebben het ervaringsonderzoek gezamenlijk uitgevoerd. De resultaten van het onderzoek worden per gemeente weergegeven. In dit rapport staan de resultaten van het onderzoek onder Wmo-cliënten uit Haarlem.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Haarlem die in 2015 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening. Niet alle cliënten zijn benaderd, er is een steekproef getrokken.

Steekproef

De steekproef is getrokken aan de hand van de richtlijnen die door de VNG voor onderzoek onder Wmo-cliënten zijn opgesteld. Op basis hiervan zijn 1035 cliënten zijn aangeschreven.

Omdat de gemeente Haarlem (in samenwerking met de gemeente Zandvoort) vergelijking tussen aanbieders mogelijk wil maken is de steekproef aangevuld met cliënten die van één zorgaanbieder hulp ontvangen, zodat de resultaten per zorgaanbieder zuiver herleidbaar zijn naar één zorgaanbieder.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijk vastgestelde standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Gemeenten zijn verplicht deze vragenlijst onder Wmo-cliënten uit te zetten. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

In overleg met de gemeente zijn nog een aantal vragen aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vragen zijn onder andere opgesteld op basis van de uitkomsten van het kwalitatieve cliënttevredenheidsonderzoek van 2015. De vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Tevredenheid met de zorgaanbieder
- Mantelzorg
- Hulp en ondersteuning uit uw eigen omgeving
- Activiteiten en ondersteuning van andere organisaties
- Huishoudelijke Hulp Toelage
- Eigen bijdrage
- Onderzoeksverslag en beschikking
- Klachten en bezwaar
- Communicatie en informatievoorziening

Aan de gehele steekproef is dezelfde vragenlijst voorgelegd. In bijlage 1 is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Voordat de Wmo-cliënten zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek hebben de cliënten een vooraankondiging ontvangen. In de vooraankondiging is het doel van het onderzoek

uitgelegd en hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om zich af te melden voor het onderzoek. Vervolgens hebben de cliënten een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp en na twee weken een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp ontvangen. De respondenten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal (via een link in de brief) invullen. De cliënten hebben 4 weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Zoals eerder beschreven is er een steekproef getrokken volgens de richtlijnen van de VNG. De respons uit deze steekproef is weergegeven in onderstaande tabel. Van de 451 reacties bleven na controle volgens de richtlijnen van VNG 392 vragenlijsten over. In deze controle zijn vragenlijsten waarbij minder dan 4 vragen zijn ingevuld verwijderd. Daarnaast is gecontroleerd of vragenlijsten niet vaker dan 1 keer zijn ingevuld.

Responstabel steekproef VNG richtlijnen		
	Aantal	%
Aantal verzonden vragenlijsten	1035	
Aantal reacties (Bruto respons)	451	43,6
• Waarvan dubbel	4	
• Minder dan 4 verplichte vragen beantwoord	55	
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	392	37,9

De VNG houdt rekening met een foutenmarge van 5% bij een respons van 35%. De respons ligt hoger dan 35%, waardoor de foutenmarge iets lager is dan op basis van 35% respons zou worden verwacht. Op basis van het aantal bruikbare vragenlijsten die zijn ontvangen ligt de foutenmarge voor dit onderzoek op 4,8% in plaats van de 5% foutenmarge die door de VNG wordt aangehouden. Dit wil zeggen dat uitgaande van een representatieve steekproef het antwoord van de respondenten maximaal 4,8% afwijkt van het te verwachten antwoord van de hele populatie.

Zoals eerder besproken is de steekproef aangevuld. In totaal is de steekproef aangevuld met 1.340 cliënten. De respons van de totale groep (steekproef volgens VNG richtlijnen + aanvulling steekproef) is in onderstaande tabel weergegeven. Deze respons is enkel gecontroleerd op dubbele vragenlijsten.

Responstabel totale steekproef		
	Aantal	%
Aantal verzonden vragenlijsten	2375	
Aantal reacties (Bruto respons)	970	40,8
• Waarvan dubbel	9	
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	961	40,4

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten van de vragen uit de standaardvragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In dat hoofdstuk zijn enkel de resultaten van de respondenten uit de steekproef volgens de VNG-richtlijnen meegenomen. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. In dat hoofdstuk worden de resultaten van de volledige steekproef weergegeven.

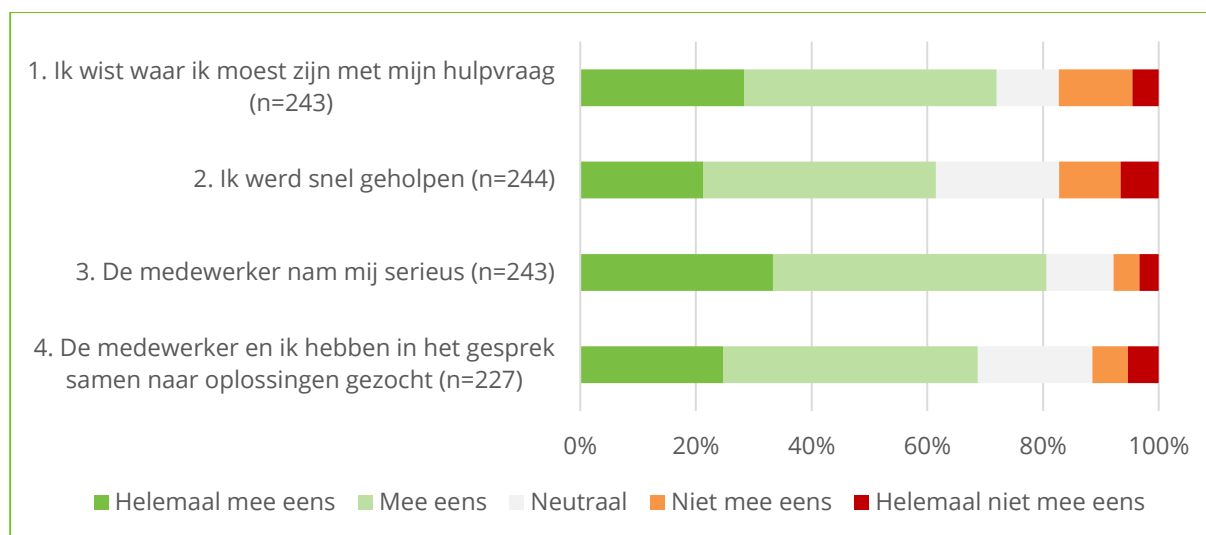
De resultaten worden in dit rapport zowel in tabellen als grafieken gerapporteerd. In de tabellen worden de aantallen en percentages voor alle antwoordcategorieën weergegeven. In de grafieken en de tekstuele toelichting worden de antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' niet meegenomen.

2 | Resultaten standaardvragenlijst

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor het standaard gedeelte van de vragenlijst. Dit zijn de resultaten zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In deze resultaten is alleen de respons uit de steekproef volgens VNG-richtlijnen meegenomen (n=392).

2.1 Contact met de gemeente

Onderstaande vragen gaan over het eerste contact met de gemeente.

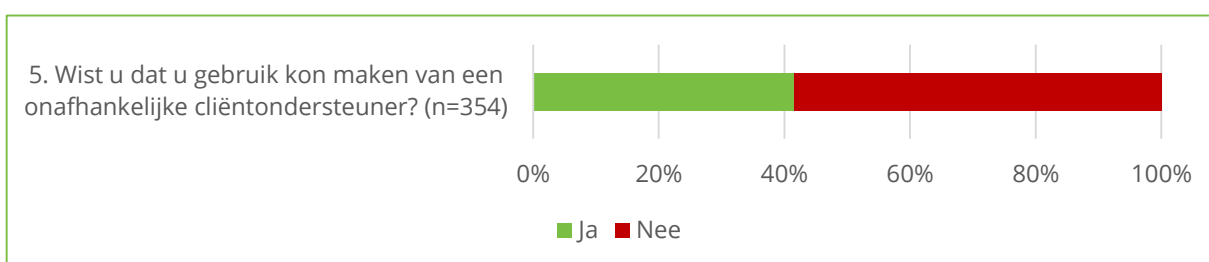


	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		N.v.t.	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V1	69	17,8	106	27,4	26	6,7	31	8,0	11	2,8	4	1,0	140	36,2
V2	52	13,4	98	25,2	52	13,4	26	6,7	16	4,1	3	0,8	142	36,5
V3	81	20,9	115	29,6	28	7,2	11	2,8	8	2,1	3	0,8	142	36,6
V4	56	14,5	100	25,9	45	11,7	14	3,6	12	3,1	5	1,3	154	39,9

Tussen 36 en 40% van de respondenten geeft aan dat deze vragen niet van toepassing zijn. Een van de redenen hiervoor kan zijn dat respondenten in 2015 geen contact hebben gehad met de gemeente, bijvoorbeeld omdat iemand in 2014 een beschikking over een periode langer dan een jaar heeft ontvangen. Van de respondenten die in 2015 wel contact hebben gehad met de gemeente geeft het grootste gedeelte (70%) aan te weten waar men moest zijn met zijn/haar hulpvraag. Ongeveer 60% vindt dat hij/zij snel genoeg geholpen is. Bijna 20% vond dat hij/zij niet

snel genoeg geholpen is. Ongeveer 70-80% van de respondenten voelde zich serieus genomen door de medewerker en gaf aan in het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht.

Een cliëntondersteuner is iemand die de hulpvrager ondersteuning biedt, bijvoorbeeld bij het gesprek met de gemeente, de zorgaanbieder, het onderzoek voor de Wmo-voorziening en/of de aanvraag hiervan. De gemeente is wettelijk verplicht om een gratis onafhankelijk cliëntondersteuner aan de cliënt aan te bieden.

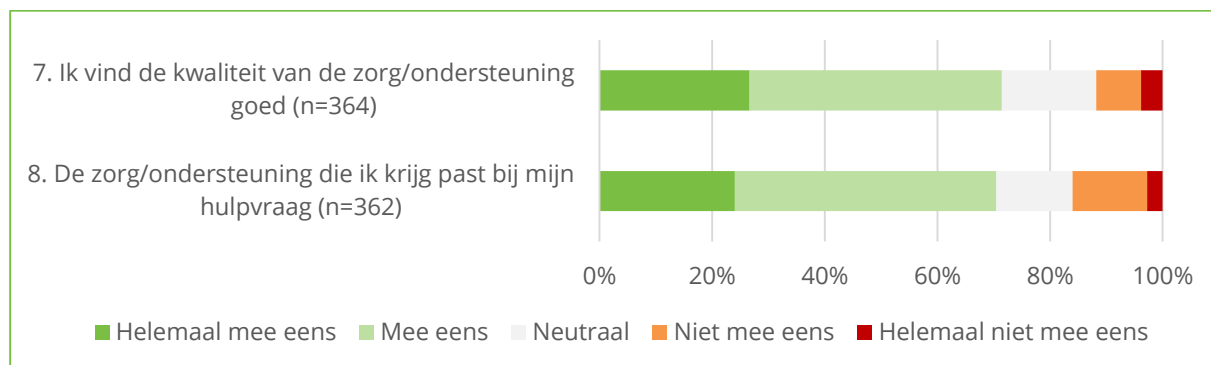


Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?		
	<i>n</i>	%
Ja	147	41,5
Nee	207	58,5

Bijna 6 op de 10 respondenten wist niet dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Als wordt gevraagd van wie men cliëntondersteuning ontvangen heeft, dan geven de meeste respondenten aan dat men is geholpen door een mantelzorger. Enkele respondenten noemen hier tevens de namen van een aantal zorgaanbieders. Mogelijk hebben respondenten deze vraag over de onafhankelijke cliëntondersteuner breder opgevat dan de wettelijk verplicht gestelde gratis onafhankelijke cliëntondersteuning.

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

De vragen onder dit thema gaan over wat de cliënt vinden van de ondersteuning die zij ontvangen.

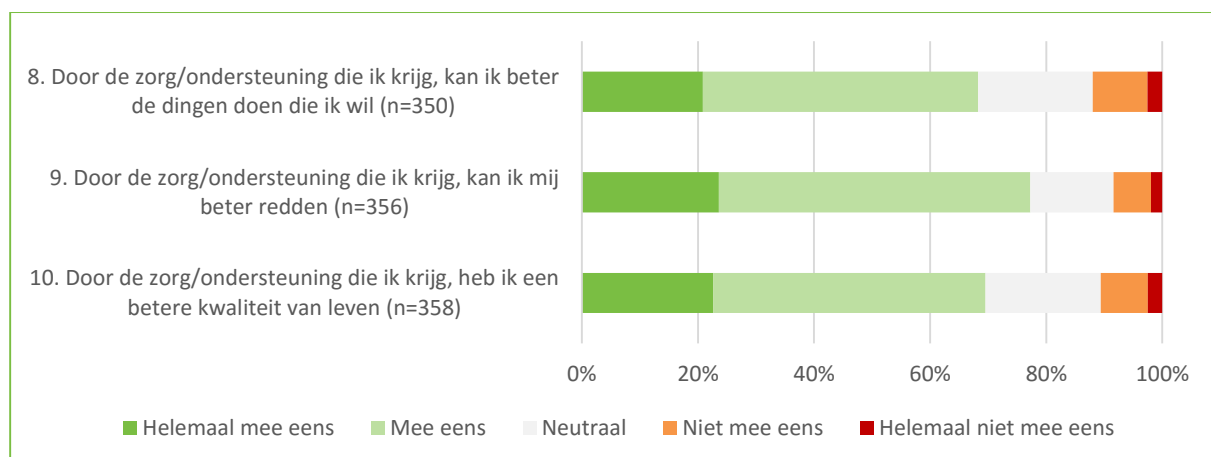


	Helemaal mee eens		Mee eens		Neutraal		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Geen mening		N.v.t.	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V7	97	25,3	163	42,4	61	15,9	29	7,6	14	3,6	6	1,6	14	3,6
V8	87	22,7	168	43,8	49	12,8	48	12,5	10	2,6	8	2,1	14	3,6

Het grootste deel van de respondenten (68%) is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Een ongeveer even groot deel van de respondenten vindt dat de zorg/ondersteuning past bij de hulpvraag. In de open antwoorden worden de meeste opmerkingen gemaakt over de huishoudelijke hulp. Met name het aantal uren huishoudelijke hulp wordt genoemd als een verbeterpunt.

2.3 Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit thema gaan over het effect van de zorg/ondersteuning op het leven van de cliënt.



	<i>Helemaal mee eens</i>		<i>Mee eens</i>		<i>Neutraal</i>		<i>Niet mee eens</i>		<i>Helemaal niet mee eens</i>		<i>Geen mening</i>		<i>N.v.t.</i>	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V9	73	19,1	166	43,3	69	18,0	33	8,6	9	2,3	8	2,1	25	6,5
V10	84	21,8	191	49,5	51	13,2	23	6,0	7	1,8	7	1,8	23	6,0
V11	81	21,0	168	43,6	71	18,4	29	7,5	9	2,3	6	1,6	21	5,5

Het grootste deel (tussen de 65 en 75%) van de respondenten geeft aan een positief effect van de ondersteuning te ervaren. Zo kunnen zij beter de dingen doen die zij graag willen doen, kunnen ze zich beter redden en hebben ze een betere kwaliteit van leven. Ongeveer 1 op de 10 respondenten geeft aan dat de zorg/ondersteuning niet bijdraagt aan bovengenoemde zaken.

2.4 Samenvatting beantwoording open vragen

Onderstaand wordt een samenvatting gegeven van de antwoorden op de vraag 'heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u ontvangt?'.

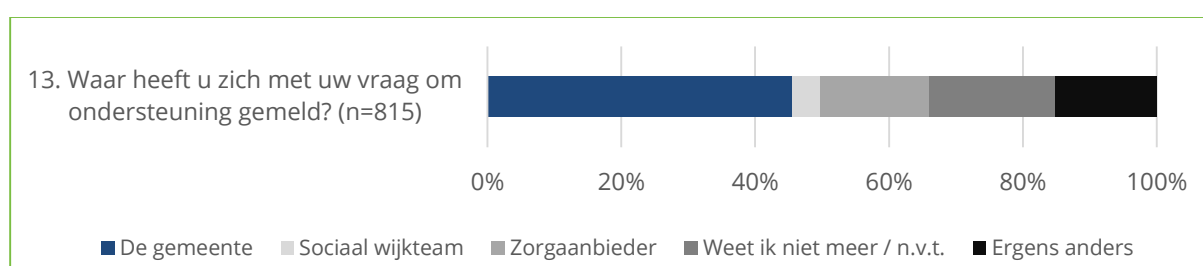
- In de open vraag wordt door respondenten het meest genoemd dat zij **erg blij zijn met de hulp** die zij krijgen.
- Er is ook een aantal respondenten dat hier hun onvrede over de ondersteuning uit. Zo geven enkele respondenten aan dat het **aantal uren huishoudelijke hulp** verminderd is. Dit vinden ze vervelend, ze vinden het aantal uren nu onvoldoende. Deze respondenten geven aan graag meer uren hulp te willen.
- Ook geeft een aantal respondenten aan dat de **eigen bijdrage** te hoog is, waardoor zij niet alle zorg kunnen krijgen die zij nodig hebben om zelfstandig te kunnen blijven wonen.
- Verder geeft een aantal respondenten aan dat **vervanging bij ziekte/afwezigheid** van de vaste hulp beter geregeld kan worden.
- Tot slot zijn er wisselende ervaringen met het **taxi-vervoer**. Zo zijn er enkele respondenten die aangeven dat de taxi vaak te laat is. Andere respondenten zijn erg tevreden over het vervoer.

3 | Aanvullende vragen

In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de vragen weergegeven die door de gemeente Haarlem toegevoegd zijn aan de standaardvragenlijst.

3.1 Ondersteuning

In dit thema wordt beschreven waar de cliënt heen gaat met zijn/haar hulpvraag.



13. Waar heeft u zich met uw vraag om ondersteuning gemeld?		
	<i>n</i>	%
De gemeente	372	45,6
Sociaal wijkteam	33	4,0
Zorgaanbieder	133	16,3
Weet ik niet meer / n.v.t.	153	18,8
Ergens anders	124	15,2
Totaal	815	100

Bijna de helft van de respondenten heeft zich met zijn/haar hulpvraag bij de gemeente gemeld. De respondenten hebben zich het minst vaak gemeld bij het Sociaal Wijkteam. Bij de optie 'ergens anders' zijn dit de meest genoemde antwoorden:

- De huisarts
- Draagnet
- Ergotherapeut/revalidatie
- Ziekenhuis

3.2 Uw Wmo-voorziening

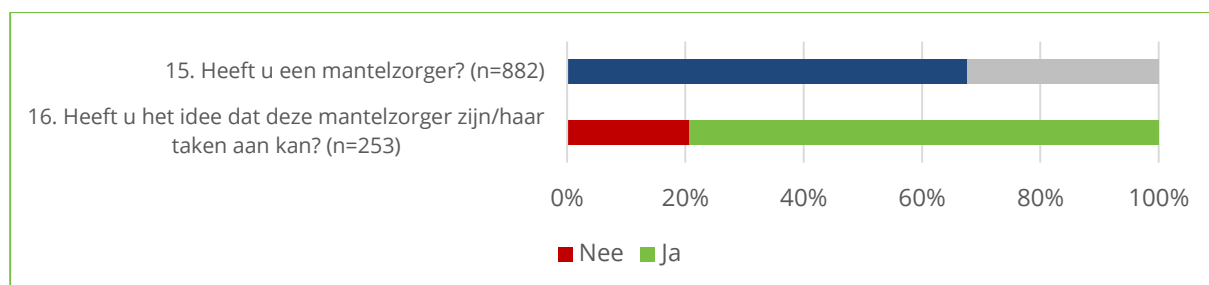
In onderstaande tabel is te zien welk cijfer de respondenten aan de hulp/ondersteuning geven.

14. Hoe tevreden bent u over de hulp/ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder(s)?		
	<i>n</i>	<i>%</i>
1	32	3,6
2	15	1,7
3	18	2,0
4	25	2,8
5	58	6,6
6	96	10,9
7	171	19,4
8	210	23,8
9	108	12,3
10	148	16,8
Totaal	881	100
N.v.t. / geen mening	39	-
Gemiddeld cijfer 7,3		

Meer dan de helft (53%) van de respondenten beoordeelt de ondersteuning met een 8 of hoger. 17% van de respondenten geeft de ondersteuning een onvoldoende. Het gemiddelde cijfer dat men geeft is een 7,3.

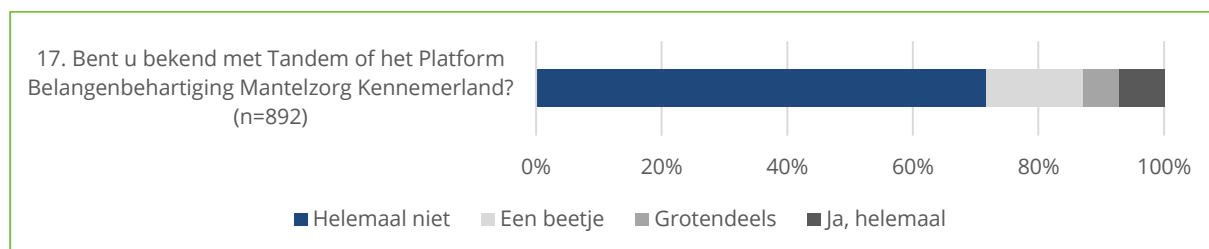
3.3 Mantelzorg

Een mantelzorger is iemand uit de directe omgeving die een cliënt onbetaald verzorgt of begeleidt. Bijvoorbeeld met uit bed helpen, maaltijden verzorgen of intensieve begeleiding. De volgende vragen hebben betrekking op de mantelzorg die een cliënt ontvangt.



	<i>Nee</i>		<i>Ja</i>	
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
V15	596	67,6	286	32,4
V16	52	20,6	201	79,4

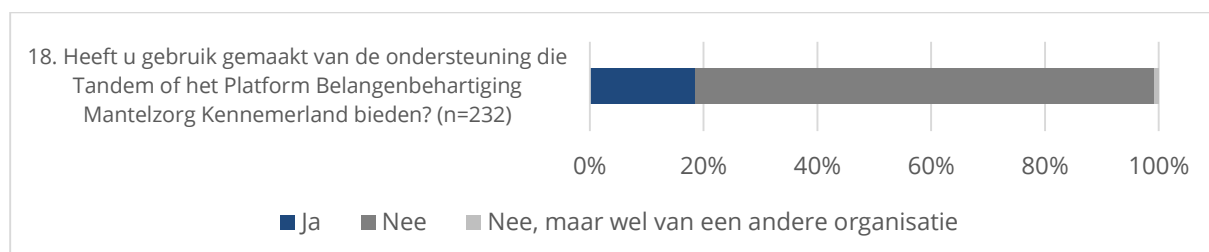
Ongeveer een derde van de respondenten heeft een mantelzorger. Van deze respondenten geeft een vijfde aan het idee te hebben dat de mantelzorger zijn/haar taken niet aan kan.



17. Bent u bekend met Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Kennemerland?

	<i>n</i>	%
Helemaal niet	640	71,7
Een beetje	138	15,5
Grotendeels	50	5,6
Ja, helemaal	64	7,2
Totaal	892	100

Het grootste deel van de respondenten (71,7%) geeft aan niet bekend te zijn met de mantelzorgondersteuning van Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg.



18. Heeft u gebruik gemaakt van de ondersteuning die Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Kennemerland bieden?

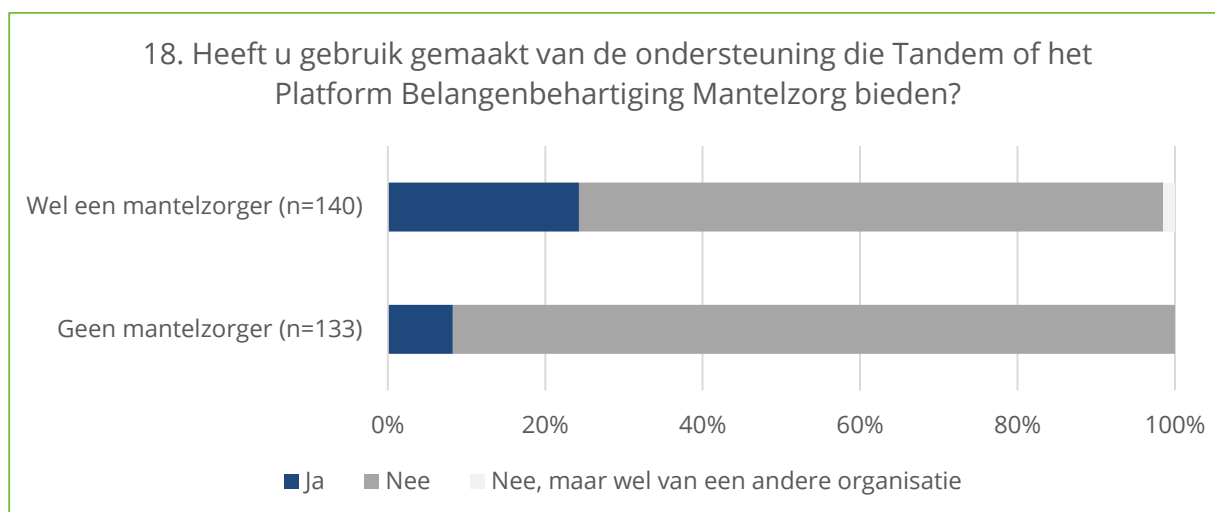
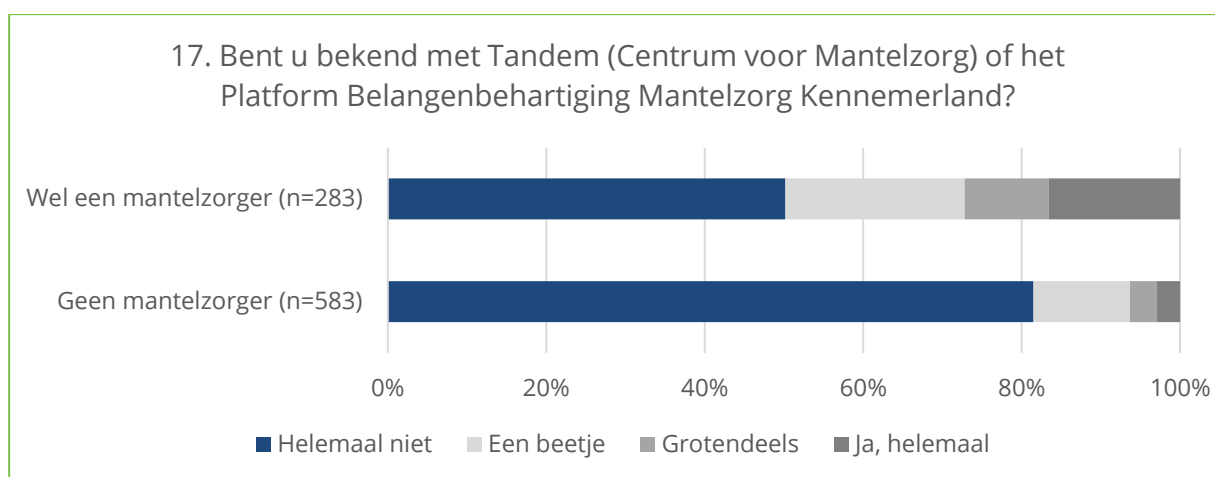
	<i>n</i>	%
Ja	43	18,0
Nee	187	78,2
Nee, maar wel van een andere organisatie	9	3,8
Totaal	232	100

Van de respondenten die bekend zijn met Tandem en Platform Mantelzorg geeft 18% ook gebruik van de ondersteuning van (een van) deze organisaties te hebben gemaakt. Andere organisaties waarvan men gebruik gemaakt heeft zijn:

- Hartekamp
- Kinderen

- Kontext
- Pemente
- Rode Kruis
- Sig
- Wijkthuiszorgteam Molenburg

Voor de vragen 17 en 18 is gekeken of er verschil is tussen respondenten met en zonder mantelzorger. In onderstaande grafieken zijn de resultaten voor de vragen 17 en 18 opgesplitst voor respondenten met en zonder mantelzorger. Respondenten die wel een mantelzorger hebben zijn vaker bekend met Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Kennemerland en maken vaker gebruik van de ondersteuning die deze organisaties bieden.



19. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning door Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Kennemerland?		
	<i>n</i>	%
1	2	6,3
2	1	2,6
3	0	0,0
4	1	2,6
5	3	7,9
6	5	13,2
7	8	21,1
8	10	26,3
9	3	7,9
10	5	13,2
Totaal	38	100
Gemiddeld cijfer 7,0		

Er zijn 38 respondenten die een cijfer hebben gegeven voor de ondersteuning die Tandem en het Platform Mantelzorg biedt. Het gemiddelde cijfer is een 7,0. 82% van deze respondenten geeft de ondersteuning een voldoende.

20. Heeft u nog opmerkingen over de mantelzorgondersteuning?

Onderstaand worden de antwoorden op de open vraag over de mantelzorgondersteuning samengevat weergegeven.

- De meeste respondenten geven aan niet bekend te zijn met de mantelzorgondersteuning of geen mantelzorger te hebben. Enkele cliënten geven daarbij aan graag meer informatie hierover te willen.
- Een aantal respondenten geeft aan dat de mantelzorger overbelast lijkt en dat er teveel verwacht wordt van mantelzorgers. Het zou prettig zijn als er af en toe een professionele vervanger komt zodat de mantelzorger even 'vrij' heeft.

3.4 Hulp en ondersteuning uit uw eigen omgeving

In dit thema wordt bekeken of cliënten naast de mantelzorger andere personen uit hun eigen omgeving kennen die hen ondersteuning kunnen bieden en in hoeverre cliënten hier ook daadwerkelijk gebruik van maken.

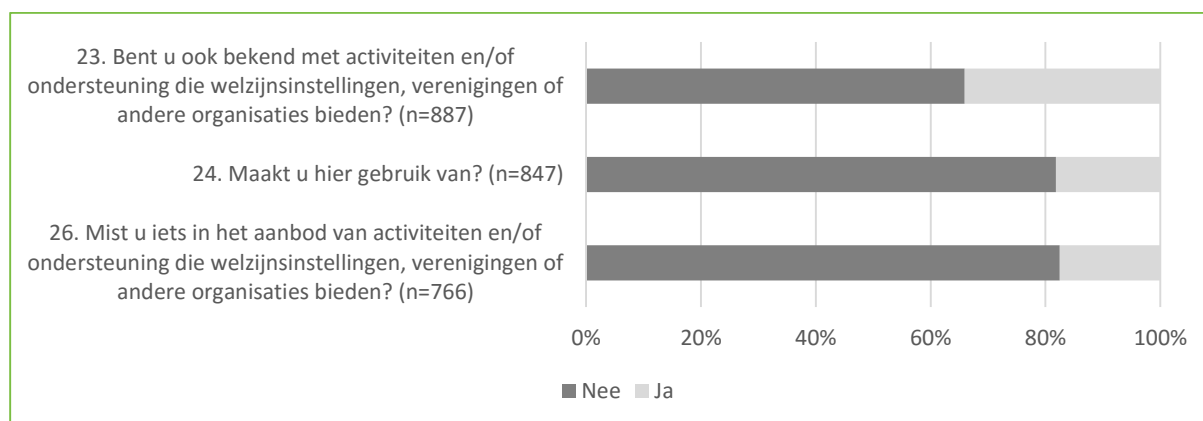


	<i>Helemaal niet</i>		<i>Een beetje</i>		<i>Veel</i>		<i>Zeer veel</i>		<i>N.v.t.</i>	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V21	325	35,7	414	45,4	76	8,3	23	2,5	73	8,0
V22	329	36,6	370	41,2	91	10,1	37	4,1	71	7,9

Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat er geen of weinig personen zijn die hen ondersteuning kunnen bieden. Een even groot deel geeft aan geen of een beetje gebruik te maken van ondersteuning en/of hulp uit de eigen omgeving.

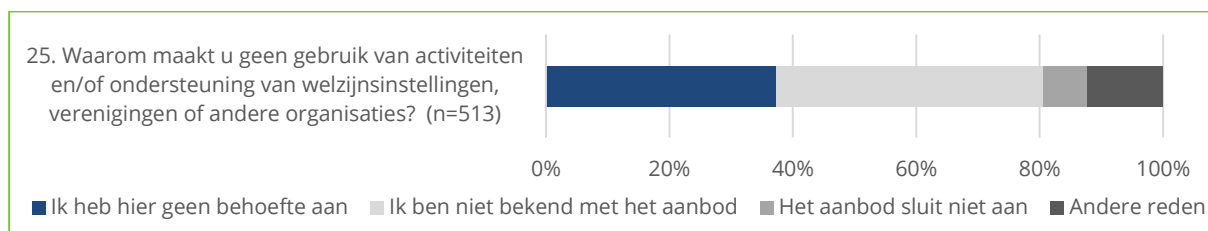
3.5 Activiteiten / ondersteuning van andere organisaties

Naast ondersteuning vanuit organisaties die maatwerkvoorzieningen vanuit de Wmo aanbieden, zijn er ook organisaties die ondersteuning en activiteiten als algemene voorziening aanbieden. Onderstaande vragen hebben betrekking op deze ondersteuning en activiteiten.



	Nee		Ja	
	n	%	n	%
V23	585	66,0	302	34,0
V24	693	81,8	154	18,2
V26	632	82,5	134	17,5

Twee derde van de respondenten is niet bekend met activiteiten en/of ondersteuning van welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties. Meer dan drie kwart van de respondenten maakt hier ook geen gebruik van. Ongeveer 80% van de respondenten mist niets in het aanbod van de overige welzijnsorganisaties.



25. Waarom maakt u geen gebruik van activiteiten en/of ondersteuning van welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties?		
	<i>n</i>	%
Ik heb hier geen behoefte aan	191	37,2
Ik ben niet bekend met het aanbod	222	43,3
Het aanbod sluit niet aan	37	7,2
Andere reden	63	12,3
Totaal	513	100

De meeste respondenten maken geen gebruik van welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties omdat ze er geen behoefte aan hebben of onbekend zijn met het aanbod. Andere redenen waarom respondenten hier geen gebruik van maken zijn:

- Te belastend of vanwege gezondheidsklachten
- Niet mobiel genoeg om er heen te gaan
- Aarzeling omdat er vreemde mensen zijn

27. Wat mist u in het aanbod van activiteiten die welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties bieden?

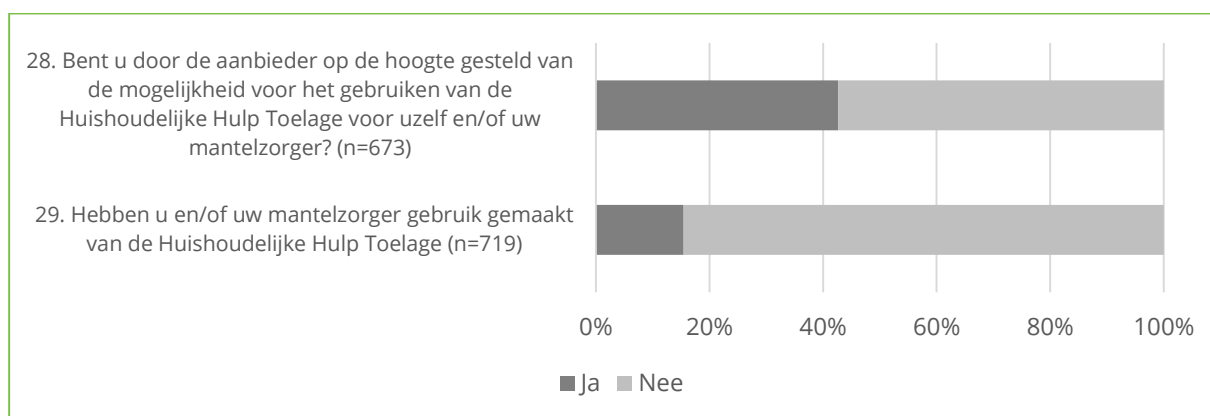
Onderstaand wordt weergegeven welke activiteiten het meest gemist worden in het aanbod van welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties:

- Activiteiten voor leeftijdsgenoten en/of gelijkgestemden. Zo geven enkele respondenten aan graag activiteiten te willen doen met mensen van hun eigen achtergrond (bijv. opleidingsniveau of gelijksoortige aandoening).
- Begeleiding voor mensen die moeilijk ter been zijn en/of in een rolstoel zitten bij dagelijkse handelingen als boodschappen doen of naar de kapper gaan.
- Een klussendienst voor de klusjes die cliënten zelf niet meer kunnen doen.
- Een inlooppunt in de buurt waar je als je eenzaam bent naartoe kunt gaan om een kopje koffie met anderen te drinken. Deze punten zijn volgens de respondenten nu vaak alleen toegankelijk voor cliënten van een zorginstelling.

- Dagjes uit of dagactiviteiten. Een aantal respondenten noemt specifiek lichamelijke activiteiten zoals zwemmen of wandelen.

3.6 Huishoudelijke hulp toelage

De huishoudelijke hulp toelage (HHT) is een financiële bijdrage in de kosten van huishoudelijke ondersteuning voor de mantelzorger. Ook kunnen cliënten met de HHT hulp inkopen voor extra werkzaamheden die niet vallen onder de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning.

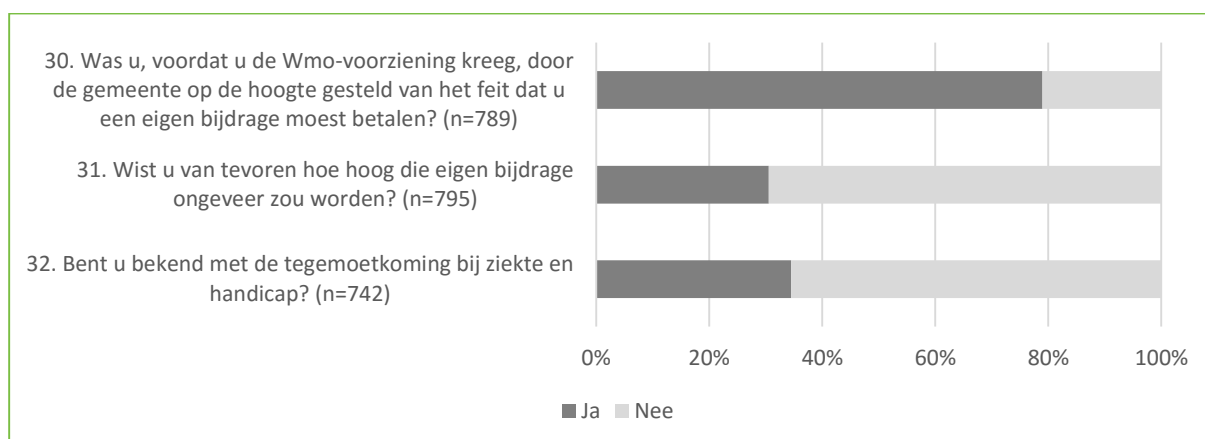


	Ja		Nee		Weet ik niet (meer) / n.v.t.	
	n	%	n	%	n	%
V28	272	30,8	365	41,3	247	27,9
V29	111	15,1	608	82,6	17	2,3

Het grootste deel van de respondenten (57%) geeft aan niet door de aanbieder op de hoogte gesteld te zijn van de mogelijkheid om gebruik van de HHT te maken. Een nog groter deel (85%) geeft aan geen gebruik van de HHT te hebben gemaakt.

3.7 Eigen bijdrage

De volgende vragen hebben betrekking op de eigen bijdrage. In hoeverre is het duidelijk is dat er een eigen bijdrage betaald moet worden voor de voorziening, in hoeverre is duidelijk is hoe hoog de bijdrage is en in hoeverre zijn cliënten bekend met de tegemoetkoming bij ziekte en handicap?

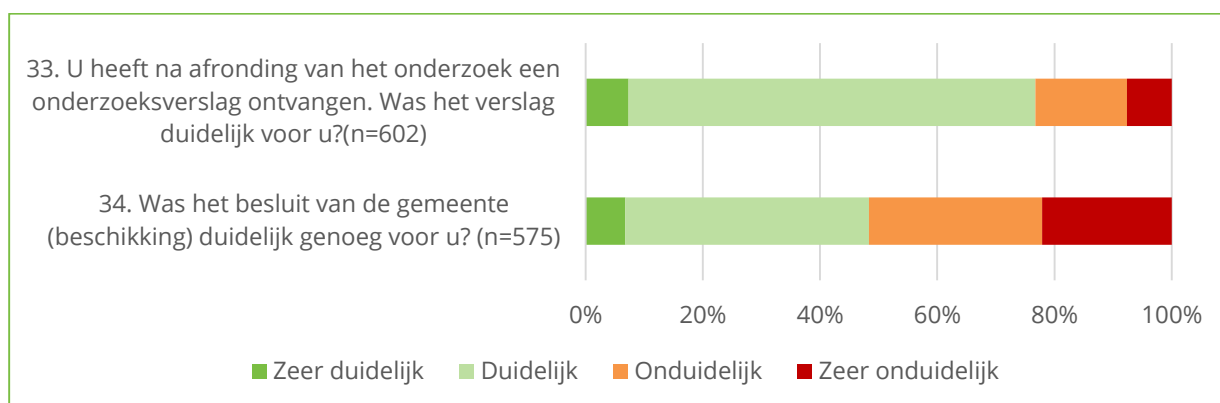


	<i>Ja</i>		<i>Nee</i>		<i>Weet ik niet (meer) / n.v.t.</i>	
	n	%	n	%	n	%
V30	623	68,7	166	18,3	118	13,0
V31	243	26,9	552	61,2	107	11,9
V32	256	28,6	486	54,2	154	17,2

Het grootste deel van de respondenten (bijna 80%) geeft aan dat hij/zij van tevoren op de hoogte was van het feit dat zij een eigen bijdrage moest betalen. Ongeveer 70% wist echter niet hoe hoog die eigen bijdrage dan zou worden. Ook zijn de meeste cliënten (65%) niet op de hoogte van de tegemoetkoming bij ziekte en handicap.

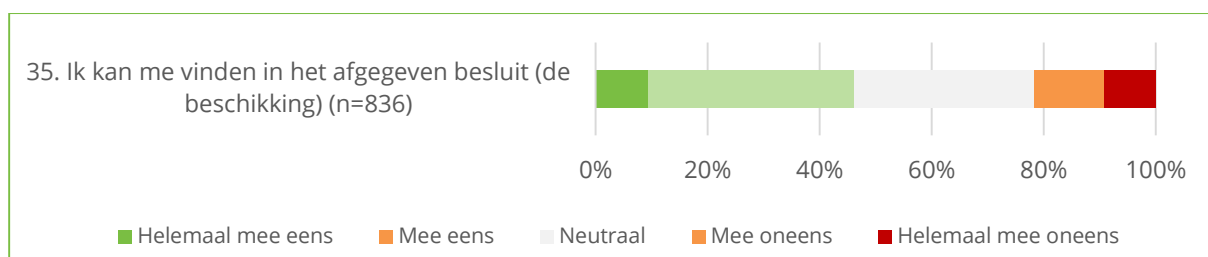
3.8 Onderzoeksverslag en beschikking

Na afronding van het onderzoek/keukentafelgesprek, ontvangen de cliënten een onderzoeksverslag. Vervolgens krijgen cliënten een besluit waarin de gemeente meedeelt welke voorziening/ondersteuning de cliënt van de gemeente ontvangt (de beschikking). Onderstaande vragen hebben gaan over de duidelijkheid van het onderzoeksverslag en de beschikking.



	<i>Zeer onduidelijk</i>		<i>Onduidelijk</i>		<i>Duidelijk</i>		<i>Zeer duidelijk</i>		<i>N.v.t. / weet ik niet (meer)</i>	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V33	46	5,2	94	10,6	418	47,3	44	5,0	281	31,8
V34	127	17,3	170	23,2	239	32,6	39	5,3	158	21,6

Tussen de 20 en 30% van de respondenten geeft aan zich niet te kunnen herinneren of het verslag en de beschikking duidelijk waren of geeft aan dat de vragen hierover niet van toepassing zijn. Van de overige respondenten geeft ongeveer 80% aan dat het verslag duidelijk was, de helft van de respondenten geeft aan dat de beschikking duidelijk was.



35. Ik kan me vinden in het afgegeven besluit (de beschikking)		
	<i>n</i>	<i>%</i>
Helemaal mee oneens	63	7,5
Mee oneens	85	10,2
Neutraal	219	26,2
Mee eens	251	30,0
Helemaal mee eens	64	7,7
Niet van toepassing / weet ik niet (meer)	154	18,4
Totaal	836	100

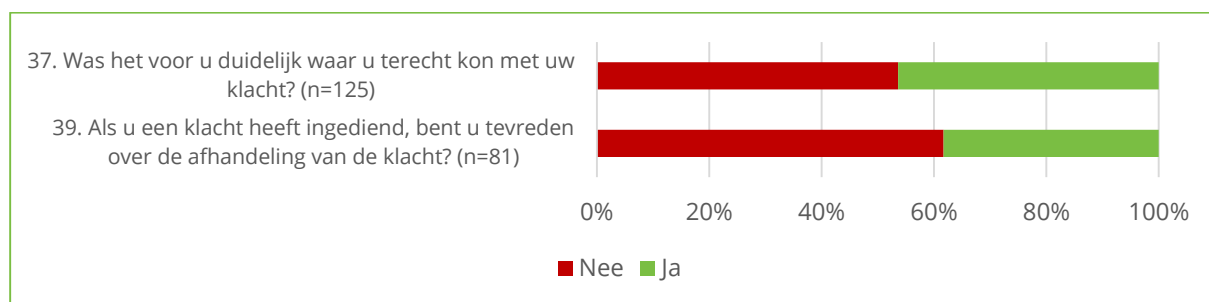
Ongeveer een op de vijf respondenten kan zich niet vinden in het afgegeven besluit. Ongeveer de helft van de respondenten kan zich hier wel in vinden.

3.9 Klachten

Onderstaande vragen gaan over klachten die cliënten mogelijk hebben over de zorg/ondersteuning of het contact met de gemeente en de afhandeling daarvan.

36. Heeft u gedurende het ontvangen van uw zorg klachten over de geleverde ondersteuning of het contact met de gemeente gehad? (meerkeuze)	
	<i>n</i>
Nee	722
Klachten over de geleverde ondersteuning	98
Klachten over de gemeente	46

De meeste respondenten geven aan geen klachten te hebben gehad. In totaal geven 144 respondenten aan klachten te hebben gehad. Het grootste deel van deze respondenten had een klacht over de geleverde ondersteuning.



	<i>Nee</i>		<i>Ja</i>	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
V37	67	53,6	58	46,4
V39	50	61,7	31	38,3

Van de mensen die klachten hadden, geeft iets meer dan de helft van de respondenten aan niet te weten waar zij terecht konden met hun klacht. Ongeveer 6 op de 10 van de respondenten zijn ontevreden over de afhandeling van hun klacht.

38. Op welk(e) onderwerp(en) had(den) uw klacht(en) betrekking? (meerkeuze)	
	<i>n</i>
Bejegening door ambtenaren	12
Bejegening door de zorgaanbieder	31
Resultaat van de ondersteuning	62
Wachttijd/levertijd	38
Communicatie en informatie	44
Ander(e) onderwerp(en)	43

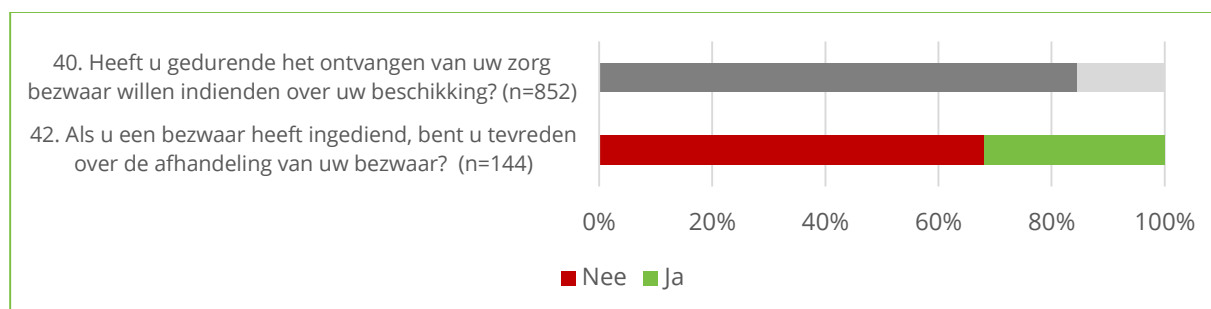
De meeste klachten gingen over het resultaat van de ondersteuning. Andere onderwerpen die genoemd worden zijn:

- Kosten/ eigen bijdrage
- Beperking aantal uren ondersteuning
- Geen toekenning van het aangevraagde
- Kwaliteit van de zorgaanbieder
- Steeds wisselende hulpen

Gezien de antwoorden op de vragen 38 en 39 hebben respondenten deze vraag breder opgevat dan 'formele klachten': 81 respondenten hebben aangegeven een klacht te hebben ingediend, waarvan 12 over bejegening door ambtenaren. De gemeente heeft echter slechts 1 klacht over bejegening door een ambtenaar ontvangen. Niet alle van de 81 klachten die in de tabel worden genoemd zijn als officiële klacht ingediend.

3.10 Bezwaar

Clënten kunnen bezwaar indienen over hun beschikking. In dit thema wordt bekeken in hoeverre cliënten bezwaar wilden indienen en of zij tevreden zijn over de afhandeling van hun bezwaar.



	Nee		Ja	
	n	%	n	%
V40	720	84,5	132	15,5
V42	98	68,1	46	31,9

De meeste respondenten (85%) hebben geen bezwaar ingediend over hun beschikking. Van de cliënten die wel een bezwaar ingediend hebben is ongeveer twee derde ontevreden over de afhandeling van het ingediende bezwaar.

41. Indien u wel bezwaar wilde indienen, maar geen bezwaar hebt ingediend, waarom heeft u dit niet gedaan? (meerkeuze)

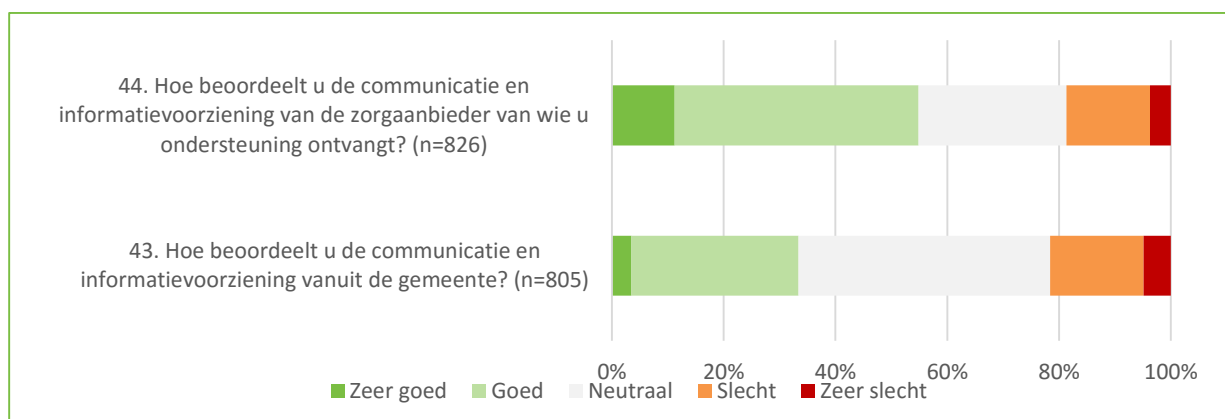
	<i>n</i>
Ik wist niet hoe ik mijn bezwaar in kon dienen	47
Het was teveel moeite om bezwaar in te dienen	27
Ik had het idee dat het geen zin heeft om een bezwaar in te dienen	157
Andere reden	48
Niet van toepassing	440

Het grootste deel van de cliënten die wel een bezwaar in wilde dienen maar dit niet heeft gedaan, heeft dit niet gedaan omdat hij/zij het idee heeft dat een bezwaar indienen geen zin heeft. Andere redenen waarom men geen bezwaar ingediend heeft zijn:

- De meeste respondenten geven ook hier aan dat zij denken dat het geen zin heeft om bezwaar in te dienen.
- Een aantal respondenten geeft aan dat MEE geholpen heeft.
- Enkele respondenten geven aan via de zorginstelling een klacht ingediend te hebben.

Gezien de antwoorden op deze vragen hebben respondenten deze vraag breder opgevat dan ‘formeel bezwaar’: 132 respondenten geven aan een bezwaar te willen indienen, maar de gemeente heeft niet zoveel officiële bezwaren ontvangen.

3.11 Communicatie en informatievoorziening



	<i>Zeer slecht</i>		<i>Slecht</i>		<i>Neutraal</i>		<i>Goed</i>		<i>Zeer goed</i>		<i>N.v.t. / weet ik niet (meer)</i>	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V43	39	4,4	135	15,1	362	40,4	241	26,9	28	3,1	90	10,1
V44	31	3,5	123	13,9	219	24,7	360	40,6	93	10,5	61	6,9

Ongeveer 35% van de respondenten tevreden is over de communicatie/informatievoorziening vanuit de gemeente. Iets meer dan 20% is hier ontevreden over. Als het gaat om de zorgaanbieder dan geven meer respondenten aan tevreden te zijn over de communicatie/informatievoorziening (ruim 50%).

Waar zou u meer informatie over willen hebben vanuit de gemeente of vanuit uw zorgaanbieder?

Onderstaand is samengevat weergegeven waarover respondenten graag meer informatie zouden willen ontvangen.

- Meer informatie over de eigen bijdrage en eventuele financiële tegemoetkomingen.
- Over alle veranderingen aangaande de ondersteuning vanuit de Wmo.
- Informatie in brede zin over alle ondersteuningsmogelijkheden die er zijn.
- Makkelijkere taal vanuit de gemeente.
- Informatie over hoe een besluit tot stand komt en op de hoogte gehouden worden tijdens de aanvraagprocedure.
- Informatie over aanvullende ondersteuning en activiteiten die niet onder de Wmo vallen.

46. Zou u het op prijs stellen als de gemeente na enige tijd contact met u zou opnemen over de geleverde ondersteuning?

	<i>n</i>	<i>%</i>
Ja	270	31,1
Nee, ik heb hier geen behoefte aan	299	34,4
Nee, ik neem dan liever zelf contact op met de gemeente	185	21,3
Geen mening	115	13,2
Totaal	869	100

Ongeveer een derde van de respondenten geeft aan het op prijs te stellen als de gemeente na enige tijd contact met ze zou opnemen. Andere respondenten (55%) hebben hier juist geen behoefte aan.

47. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u ontvangt?

De antwoorden die hier gegeven worden zijn vergelijkbaar met de antwoorden op vraag 12. Cliënten geven aan dat ze gekort zijn op het aantal uren huishoudelijke hulp en dat zij dit vervelend vinden. Daarnaast is voor een deel van de cliënten de eigen bijdrage te hoog.

Bijlage 1: de vragenlijst

Uw ervaringen met de Wmo

- Deze vragenlijst gaat over de **zorg en/of ondersteuning die u in 2015** hebt ontvangen.
- Deze vragenlijst gaat over u. **U kunt hem alleen invullen, of samen met iemand anders** (bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider).
- Er zijn **geen goede** en **geen foute** antwoorden. Het gaat om uw mening!
- Hebt u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerde aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- Alle informatie behandelen wij **strikt vertrouwelijk**. Uw gegevens en antwoorden worden niet één op één teruggekoppeld naar de gemeente en/of andere personen/organisaties. De antwoorden hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: tel 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail helpdesk@zorgfocuz.nl

Algemeen

In 2015 heeft u contact gehad met de gemeente Haarlem of Zandvoort over een hulpvraag. Het kan ook zijn dat u zich met uw hulpvraag tot een aanbieder heeft gericht. De volgende vragen gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het **contact vóór 2015 heeft plaatsgevonden, vult** u dan voor de vragen 1 tot en met 4 in: '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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik werd snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De medewerker nam mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Wist u dat u gebruik kon maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner? *(Een cliëntondersteuner is iemand die u ondersteuning biedt bij bijvoorbeeld het gesprek met de gemeente, de zorgaanbieder, bij het onderzoek voor de Wmo-voorziening en/of de aanvraag hiervan. Dit kan iemand van een organisatie zijn, maar ook iemand uit uw omgeving, zoals een zoon of dochter, uw mantelzorger of een bekende).*

- ☐ Nee
☐ Ja

6. Als u gebruik heeft gemaakt van cliëntenondersteuning: van wie heeft u deze ontvangen?

Ondersteuning

U krijgt één of meerdere vormen van zorg en/of ondersteuning. Bijvoorbeeld: een woningaanpassing, begeleiding, taxivervoer, een rolstoel, bezoek aan een activiteitencentrum, huishoudelijke ondersteuning, beschermd wonen of dagopvang. De volgende vragen 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 zorg/ondersteuning die ik krijg goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over het effect van de zorg en/of ondersteuning op uw leven.

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

12. Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?

13. Waar heeft u zich met uw vraag om ondersteuning gemeld?

- ☐ De gemeente
☐ Sociaal wijkteam
☐ Zorgaanbieder
☐ Anders, namelijk
☐ Weet ik niet (meer) / niet van toepassing

Uw Wmo-voorziening

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nvt/ geen mening
14. Hoe tevreden bent u over de hulp/ondersteuning die u ontvangt van <NAAM AANBIEDER>? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Mantelzorg

Een mantelzorger is iemand uit uw directe omgeving die u, als u chronisch ziek of hulpbehoevend bent, (dagelijks) onbetaald verzorgt of begeleidt. Bijvoorbeeld met uit bed helpen, maaltijden verzorgen of intensieve begeleiding.

15. Heeft u een mantelzorger?

☐ Nee → **Ga naar vraag 17**

☐ Ja

16. Heeft u het idee dat deze mantelzorger zijn of haar taken aan kan ? *(Deze vraag kunt u samen met uw mantelzorger invullen.)*

☐ Nee

☐ Ja

17. Bent u bekend met Tandem (Centrum voor Mantelzorg) of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Kennemerland?

☐ Helemaal niet → **Ga naar vraag 20**

☐ Een beetje

☐ Grotendeels

☐ Ja, helemaal

18. Heeft u gebruik gemaakt van de ondersteuning die Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg bieden?

☐ Ja

☐ Nee → **Ga naar vraag 20**

☐ Nee, maar wel van een andere organisatie, namelijk:.....

19. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning door Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg? *(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden).*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20. Heeft u nog opmerkingen over de mantelzorgondersteuning?

Hulp en ondersteuning uit uw eigen omgeving

	Helemaal niet	Een beetje	Veel	Zeer veel	Niet van toepassing
21. Zijn er in uw eigen omgeving (ook) andere personen dan een mantelzorger aanwezig die u hulp/ondersteuning kunnen bieden? <i>(denk aan vrienden/familie/buren)?</i>	☐	☐	☐	☐	☐
22. Maakt u gebruik van ondersteuning en/of hulp van personen uit uw eigen omgeving?	☐	☐	☐	☐	☐

Activiteiten en ondersteuning van andere organisaties

23. U ontvangt via de gemeente een voorziening/ondersteuning van een zorgaanbieder. Bent u ook bekend met activiteiten en/of ondersteuning die welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties bieden?

☐ Nee

☐ Ja

24. Maakt u hier gebruik van?

- ☐ Nee
☐ Ja → Ga naar vraag 26

25. Zo nee, waarom niet?

- ☐ Ik heb hier geen behoefte aan
☐ Ik ben niet bekend met het aanbod
☐ Het aanbod sluit niet aan
☐ Anders, namelijk.....

26. Mist u iets in het aanbod van activiteiten en/of ondersteuning die welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties bieden?

- ☐ Nee → Ga naar vraag 28
☐ Ja

27. Zo ja, welk aanbod mist u?

Huishoudelijke hulp toelage

De huishoudelijke hulp toelage (HHT) is een financiële bijdrage in de kosten van huishoudelijke ondersteuning voor uw mantelzorger. Ook kunt u zelf met de HHT hulp inkopen voor extra werkzaamheden die niet vallen onder de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning (bijv. ramen lappen en boodschappen doen).

	Ja	Nee	Weet ik niet meer / niet van toepassing
28. Bent u door de aanbieder op de hoogte gesteld van de mogelijkheid voor het gebruiken van de Huishoudelijke Hulp Toelage voor uzelf en/of uw mantelzorger?	☐	☐	☐
29. Hebben u en/of uw mantelzorger gebruik gemaakt van de Huishoudelijke Hulp Toelage?	☐	☐	

Eigen bijdrage

	Ja	Nee	Weet ik niet meer / niet van toepassing
30. Was u, voordat u de Wmo-voorziening kreeg, door de gemeente op de hoogte gesteld van het feit dat u een eigen bijdrage moest betalen?	☐	☐	☐
31. Wist u van te voren hoe hoog die eigen bijdrage ongeveer zou worden?	☐	☐	☐
32. Bent u bekend met de tegemoetkoming bij ziekte en handicap? <i>(als u chronisch ziek bent of een handicap heeft, kunt u onder bepaalde voorwaarden een tegemoetkoming krijgen)</i>	☐	☐	☐

Onderzoeksverslag en beschikking

De beschikking is het besluit waarin de gemeente meedeelt welke voorziening/ondersteuning u van de gemeente ontvangt (de brief van de gemeente waarin het besluit staat).

	Ze er onduidelijk	Onduidelijk	Duidelijk	Ze er duidelijk	Niet van toepassing / weet ik niet (meer)
33. U heeft na afronding van het onderzoek een onderzoeksverslag ontvangen. Was het verslag duidelijk voor u ?	☐	☐	☐	☐	☐
34. Was het besluit van de gemeente (beschikking) duidelijk genoeg voor u?	☐	☐	☐	☐	☐

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Niet van toepassing / weet ik niet (meer)
35. Ik kan me vinden in het afgegeven besluit (de beschikking).	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Klachten

36. Heeft u gedurende het ontvangen van uw zorg klachten over de geleverde ondersteuning of het contact met de gemeente gehad?

☐ Nee → **Ga naar vraag 40**

☐ Klachten over de geleverde ondersteuning

☐ Klachten over de gemeente

37. Was het voor u duidelijk waar u terecht kon met uw klacht?

☐ Nee

☐ Ja

38. Op welk onderwerp(en) had uw klacht betrekking? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

☐ Bejegening door ambtenaren

☐ Bejegening door de zorgaanbieder

☐ Resultaat van de ondersteuning,

☐ Wachtijd/levertijd

☐ Communicatie en informatie

☐ Anders, namelijk

39. Als u een klacht heeft ingediend, bent u tevreden over de afhandeling van de klacht?

☐ Nee

☐ Ja

Bezwaar

40. Heeft u gedurende het ontvangen van uw zorg bezwaar willen indienen over uw beschikking?

☐ Nee

☐ Ja

41. Indien u wel een bezwaar wilde indienen, maar geen bezwaar hebt ingediend, waarom heeft u dit niet gedaan? *(meerdere antwoorden mogelijk)*

☐ Ik wist niet hoe ik mijn bezwaar in kon dienen

☐ Het was teveel moeite om bezwaar in te dienen

☐ Ik had het idee dat het geen zin heeft om een bezwaar in te dienen

☐ Anders, namelijk

☐ Niet van toepassing

42. Als u een bezwaar heeft ingediend, bent u tevreden over de afhandeling van uw bezwaar?

☐ Nee

☐ Ja

Communicatie en informatievoorziening

	Ze er slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Ze er goed	Niet van toepassing / weet ik niet (meer)
43. Hoe beoordeelt u de communicatie en informatievoorziening vanuit de gemeente?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44. Hoe beoordeelt u de communicatie / informatievoorziening vanuit de zorgaanbieder van wie u ondersteuning ontvangt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

45. Waar zou u meer informatie over willen hebben vanuit de gemeente of vanuit uw zorgaanbieder?

46. Zou u het op prijs stellen als de gemeente na enige tijd contact met u zou opnemen over de geleverde ondersteuning ?

- ☐ Ja
☐ Nee, ik heb hier geen behoefte aan
☐ Nee, ik neem dan liever zelf contact op met de gemeente
☐ Geen mening

47. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u ontvangt?

Tot slot

Naar aanleiding van de uitkomsten van de enquête zouden wij later dit jaar misschien graag eens met een groep burgers verder in gesprek gaan over hun ervaringen met de WMO.

Bent u eventueel bereid om later dit jaar eens met een groep burgers over dit onderwerp door te praten? Laat dan hier uw telefoonnummer of e-mailadres achter! Het achterlaten van deze gegevens betekent niet dat de gemeente inzage krijgt in uw antwoorden. ZorgfocuZ zal deze informatie scheiden van de door u ingevulde enquête.

Bent u benieuwd naar de resultaten van dit onderzoek? Laat dan hier uw e-mailadres of adresgegevens achter, dan sturen wij een samenvatting van de resultaten!

Uitgevoerd door



Bezoekadres

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Contactpersoon

Arjan Rozema
Chiel Westra
a.rozema@zorgfocuz.nl
c.westra@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461

In opdracht van



Haarlem

Gemeente Haarlem

Zijlvest 39
2011 VB Haarlem

Contactpersoon

Gerwin Nijland
gnijland@haarlem.nl