

Rapport

Clïëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Zandvoort

Juli 2016



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer.....	4
2 Resultaten standaardvragenlijst	5
2.1 Contact met de gemeente	5
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	7
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op	7
2.4 Samenvatting antwoorden op open vragen	8
3 Aanvullende vragen.....	9
3.1 Ondersteuning	9
3.2 Uw Wmo-voorziening	10
3.3 Mantelzorg	10
3.4 Hulp en ondersteuning uit uw eigen omgeving	13
3.5 Activiteiten / ondersteuning van andere organisaties	15
3.6 Huishoudelijke hulp toelage.....	16
3.7 Eigen bijdrage	17
3.8 Onderzoeksverslag en beschikking.....	18
3.9 Klachten.....	20
3.10 Bezwaar	21
3.11 Communicatie en informatievoorziening	22
Bijlage 1: de vragenlijst.....	24

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 Zandvoort.

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Zandvoort 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-clienten zijn opgesteld. Op basis hiervan zijn 849 cliënten zijn aangeschreven.

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 alle Wmo-cliënten in de gemeente Zandvoort 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 antwoordenvelop en een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop 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 402 reacties bleven na controle volgens de richtlijnen van VNG 337 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		
	Aantal	%
Aantal verzonden vragenlijsten	849	
Aantal reacties (Bruto respons)	402	47,3
• Waarvan dubbel	3	
• Minder dan 4 verplichte vragen beantwoord	62	
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	337	39,7

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 4,6% 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 4,6% afwijkt van het te verwachten antwoord van de hele populatie.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van het de vragen uit de standaardvragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven.

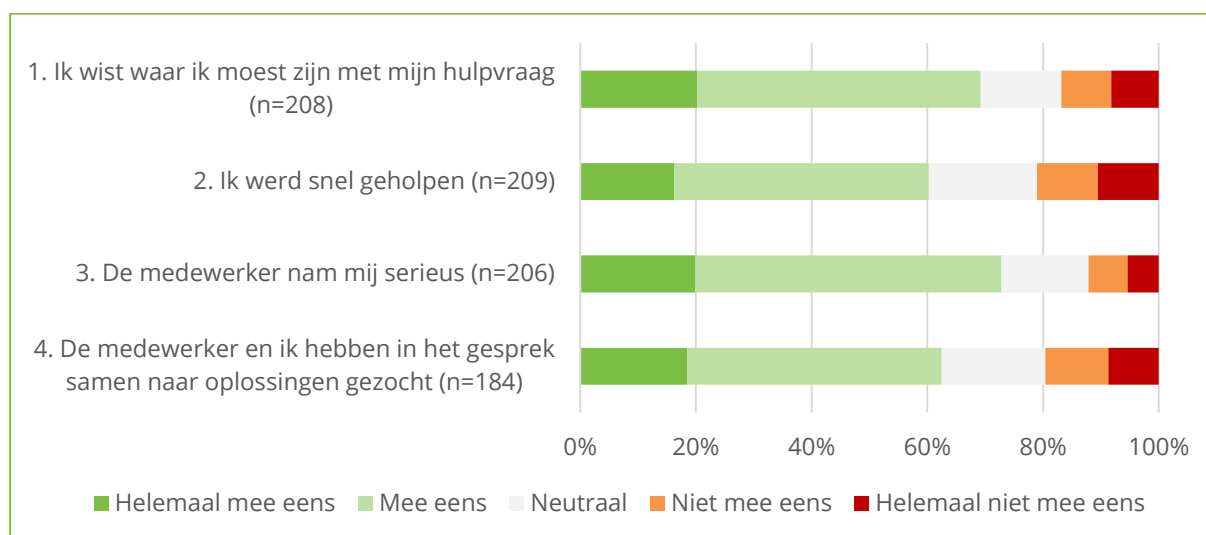
De resultaten worden in dit rapport zowel in tabellen als grafieken gerapporteerd. In de tabellen worden de aantallen en percentages voor alle antwoordcategorieën weergegeven. In de grafieken en de tekstuele toelichting worden de antwoordcategorieën 'niet van toepassing' en 'weet ik niet' niet meegenomen.

2 | Resultaten standaardvragenlijst

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor standaard gedeelte van de vragenlijst. Dit zijn de resultaten zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

2.1 Contact met de gemeente

Onderstaande vragen gaan over het eerste contact met de gemeente.

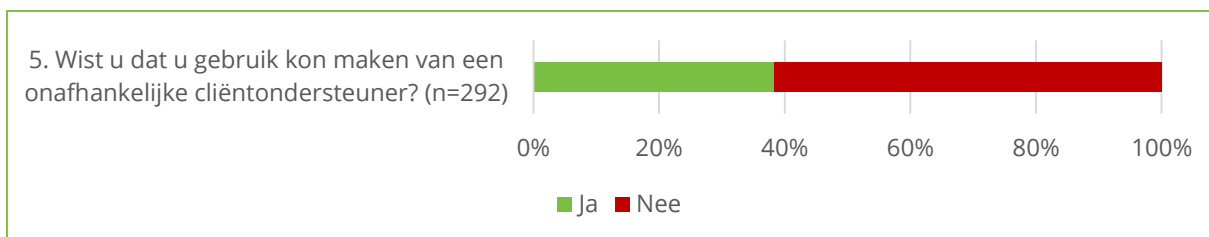


Tabel 2.1

	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	42	12,5	102	30,4	29	8,7	18	5,4	17	5,1	3	0,9	124	37,0
V2	34	10,1	92	27,5	39	11,6	22	6,6	22	6,6	1	0,3	125	37,3
V3	41	12,2	109	32,2	31	9,2	14	4,2	11	3,3	1	0,3	129	38,4
V4	34	10,3	81	24,5	33	10,0	20	6,1	16	4,8	2	0,6	144	43,6

Tussen de 37 en 44% van de respondenten geeft aan dat deze vragen niet van toepassing zijn. Een reden hiervoor kan zijn dat de 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. Het grootste deel van de respondenten (60-70%) geeft aan te weten waar hij/zij moet zijn met zijn/haar hulpvraag en zegt snel geholpen te zijn. Ongeveer 7 op de 10 % van de respondenten voelde zich serieus genomen door de medewerker. Zo'n 6 op de 10 respondenten geeft aan 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, bij het onderzoek voor de Wmo-voorziening en/of de aanvraag van de Wmo-voorziening. De gemeente is wettelijk verplicht om een gratis onafhankelijk cliëntondersteuner aan de cliënt aan te bieden.

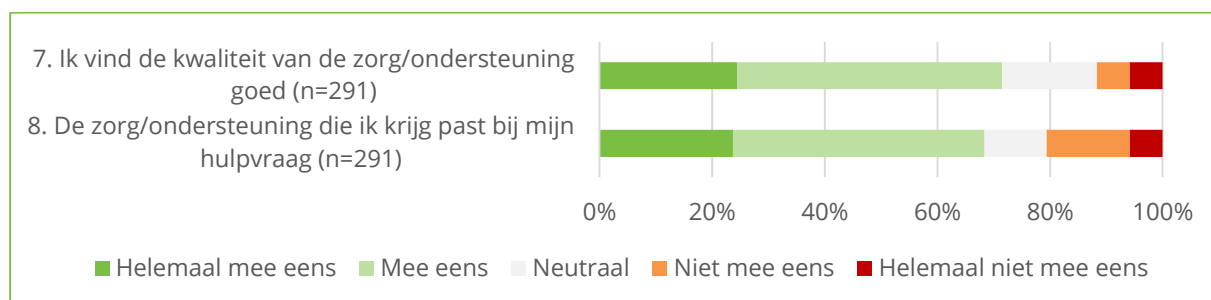


Tabel 2.2 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?		
	<i>n</i>	%
Ja	112	38,4
Nee	180	61,6

Ongeveer 6 op de 10 respondenten wist niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Als wordt gevraagd van wie men cliëntondersteuning ontvangen heeft dan geven de meeste respondenten aan dat dit de mantelzorger was. Ook de zorginstelling wordt vaak genoemd als cliëntondersteuner. Mogelijk hebben respondenten deze vraag over de onafhankelijke cliëntondersteuner breder opgevat dan de wettelijk verplicht gestelde gratis onafhankelijke clientondersteuning.

2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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



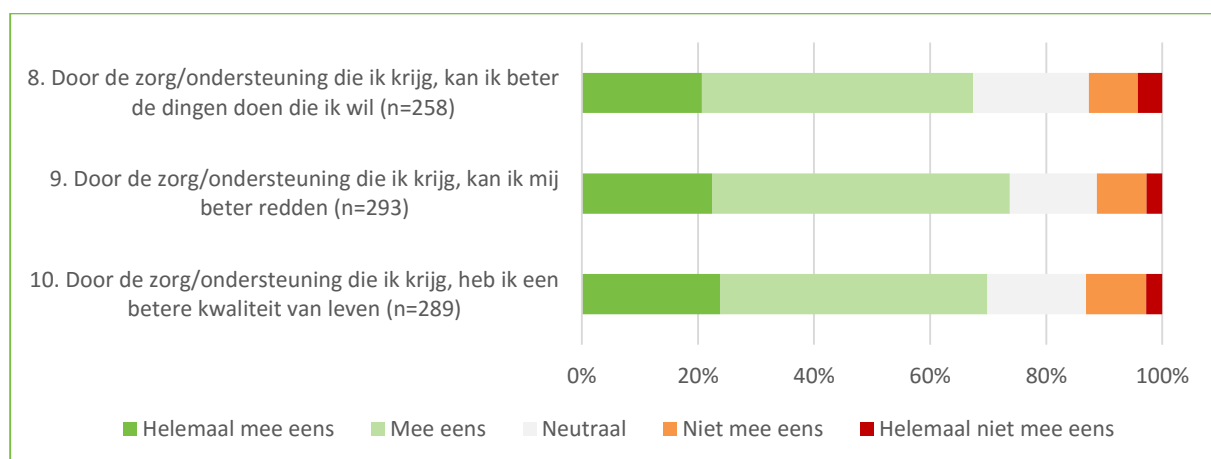
Tabel 2.3

	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	71	21,6	137	41,6	49	14,9	17	5,2	17	5,2	6	1,8	32	9,7
V8	69	20,9	130	39,4	32	9,7	43	13,0	17	5,2	7	2,1	32	9,7

Het grootste deel van de respondenten (70%) is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Een ongeveer even grote groep geeft aan dat de zorg/ondersteuning die men krijgt past bij de hulpvraag. De meeste opmerkingen in de open vragen worden gemaakt over de huishoudelijke hulp. De hulp zou te weinig tijd hebben om het huis goed schoon te kunnen maken.

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.



Tabel 2.4														
	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	%
V9	59	17,7	133	39,8	57	17,1	24	7,2	12	3,6	8	2,4	41	12,3
V10	66	19,8	150	45,0	44	13,2	25	7,5	8	2,4	5	1,5	35	10,5
V11	69	20,8	133	40,1	49	14,8	30	9,0	8	2,4	5	1,5	38	11,4

Het grootste deel 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 is de kwaliteit van leven beter geworden. Zo'n 10% van de respondenten geeft aan dat de zorg/ondersteuning hier niet aan bijdraagt.

2.4 Samenvatting antwoorden op open vragen

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

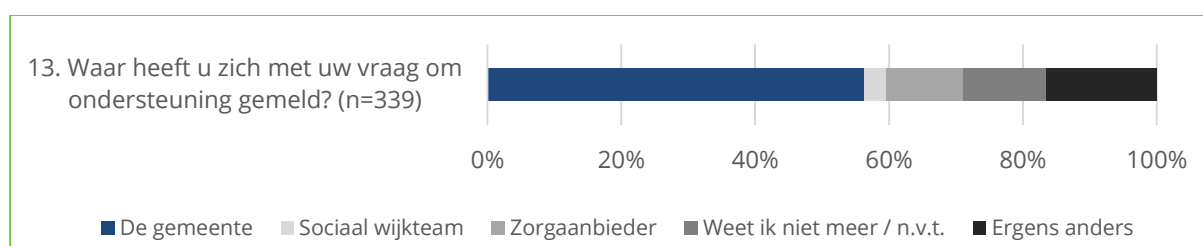
- In de open vraag wordt door respondenten het meest genoemd dat zij **erg blij zijn met de hulp** die zij krijgen.
- Er is ook een aantal respondenten dat hier hun onvrede over de ondersteuning uit. Zo geeft een aantal respondenten aan dat het **aantal uren huishoudelijke hulp** verminderd is. Dit vinden deze cliënten vervelend, ze geven aan graag meer uren hulp te willen.
- Een aantal respondenten geeft aan dat **vervanging bij ziekte/afwezigheid** van de vaste hulp beter geregeld kan worden.

3 | Aanvullende vragen

In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de vragen weergegeven die door de gemeenten Haarlem en Zandvoort 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	191	56,3
Sociaal wijkteam	11	3,2
Zorgaanbieder	39	11,5
Weet ik niet meer / n.v.t.	42	12,4
Ergens anders	56	16,5
Totaal	339	100

Meer dan de helft van de respondenten heeft zich met zijn/haar hulpvraag bij de gemeente gemeld. Het Sociaal Wijkteam is met 3,2% de organisatie waar respondenten het minst vaak geweest zijn met hun hulpvraag. Andere punten waar men zich meldt met vragen om ondersteuning zijn:

- De huisarts
- Bij vrienden/familie
- Ziekenhuis

3.2 Uw Wmo-voorziening

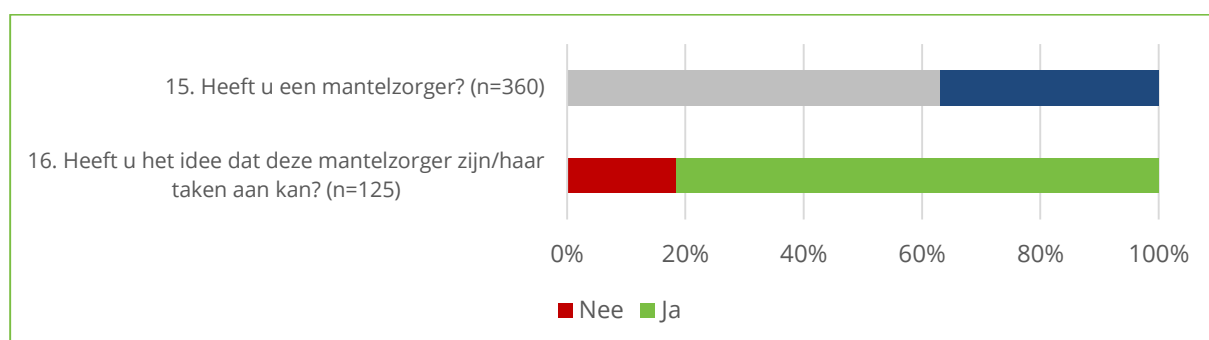
In onderstaande tabel is te zien welk cijfer de respondenten aan de hulp/ondersteuning geven.

14. Hoe tevreden bent u over de hulp/ondersteuning die u ontvangt?		
	<i>n</i>	%
1	17	5,4
2	6	1,9
3	7	2,2
4	9	2,9
5	23	7,3
6	30	9,6
7	65	20,7
8	79	25,2
9	31	9,9
10	47	15,0
Totaal	365	100
N.v.t. / geen mening	51	
Gemiddeld cijfer 7,1		

50% van de respondenten beoordeelt de ondersteuning met een 8 of hoger. 20% van de respondenten geeft de ondersteuning een onvoldoende. Het gemiddelde cijfer dat men geeft is een 7,1.

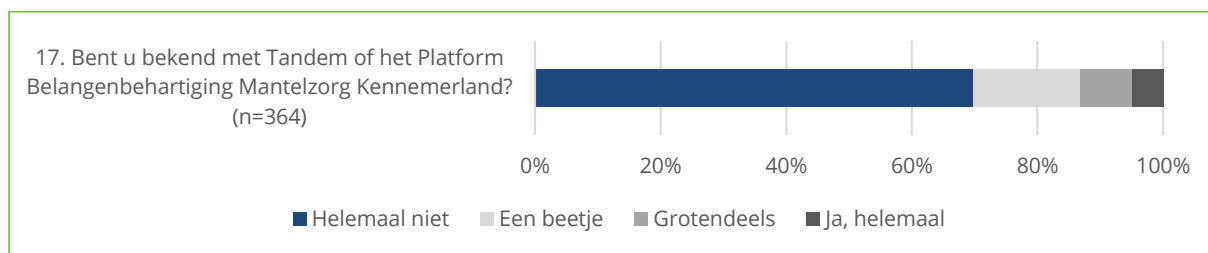
3.3 Mantelzorg

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.



	Nee		Ja	
	n	%	n	%
V15	227	63,1	133	36,9
V16	23	18,4	102	81,6

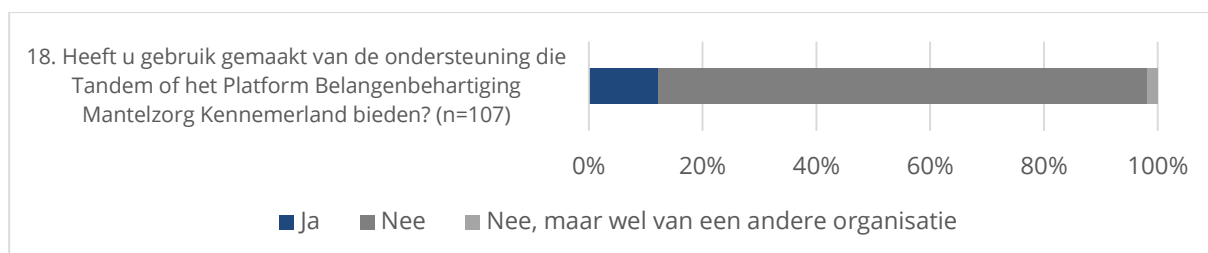
Iets meer dan een derde van de respondenten heeft een mantelzorger. Van deze respondenten geeft 18% aan het idee te hebben dat de mantelzorger zijn/haar taken niet aan kan.



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

	n	%
Helemaal niet	254	69,8
Een beetje	62	17,0
Grotendeels	30	8,2
Ja, helemaal	18	4,9
Totaal	364	100

Het grootste deel van de respondenten (69,8%) geeft aan niet bekend te zijn met de mantelzorgondersteuning van Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg.

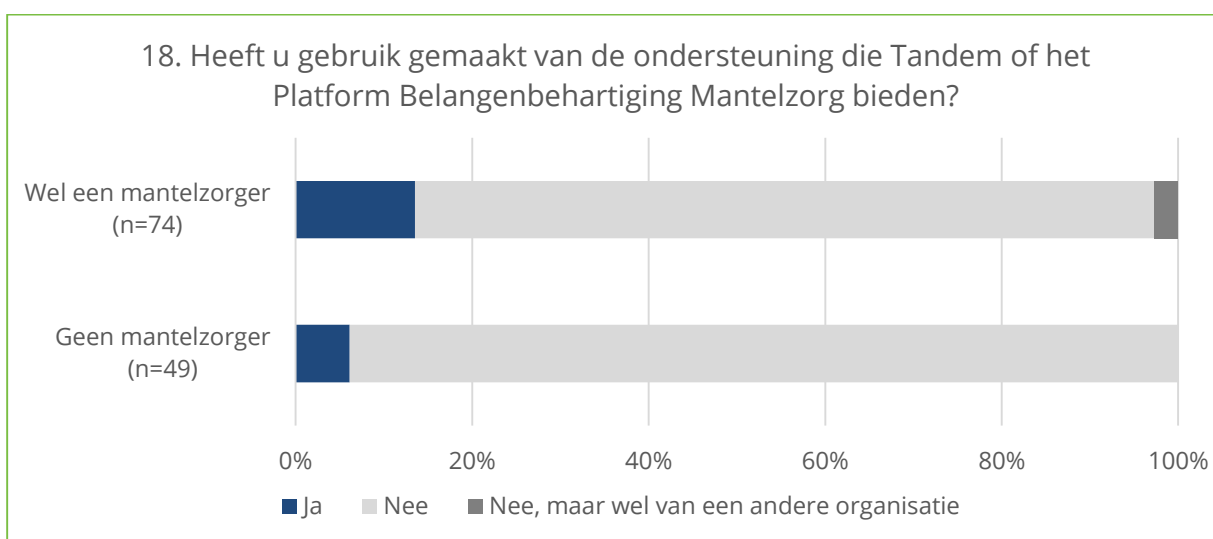
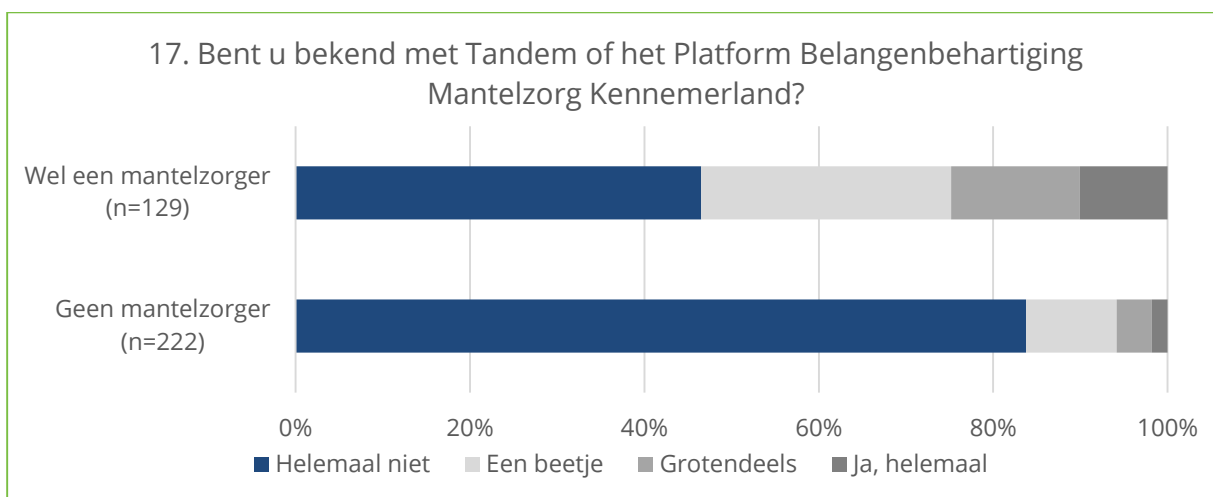


18. Heeft u gebruik gemaakt van de ondersteuning die Tandem of het Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Kennemerland bieden?

	n	%
Ja	13	12,1
Nee	92	86,0
Nee, maar wel van een andere organisatie	2	1,9
Totaal	107	100

Van de respondenten die bekend zijn met Tandem en Platform Mantelzorg geeft 12,1% aan hier ook gebruik van gemaakt te hebben.

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>	<i>%</i>
1	1	7,7
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	3	23,1
8	6	46,2
9	2	15,4
10	1	7,7
Totaal	13	100
Gemiddeld cijfer 6,8		

De respondenten die gebruik hebben gemaakt van de ondersteuning van Tandem of Platform Belangenbehartiging Mantelzorg Kennemerland beoordelen de ondersteuning met een 6,8.

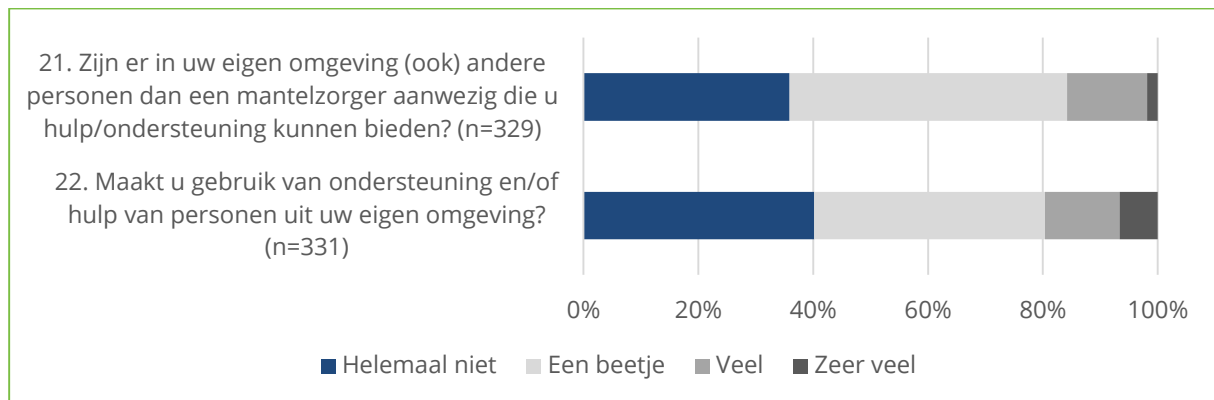
20. Heeft u nog opmerkingen over de mantelzorgondersteuning?

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

- 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 die de mantelzorger kan ontlasten.
- Een aantal respondenten geeft aan onbekend te zijn met de mantelzorgondersteuning en daar graag meer informatie over willen.

3.4 Hulp en ondersteuning uit uw eigen omgeving

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

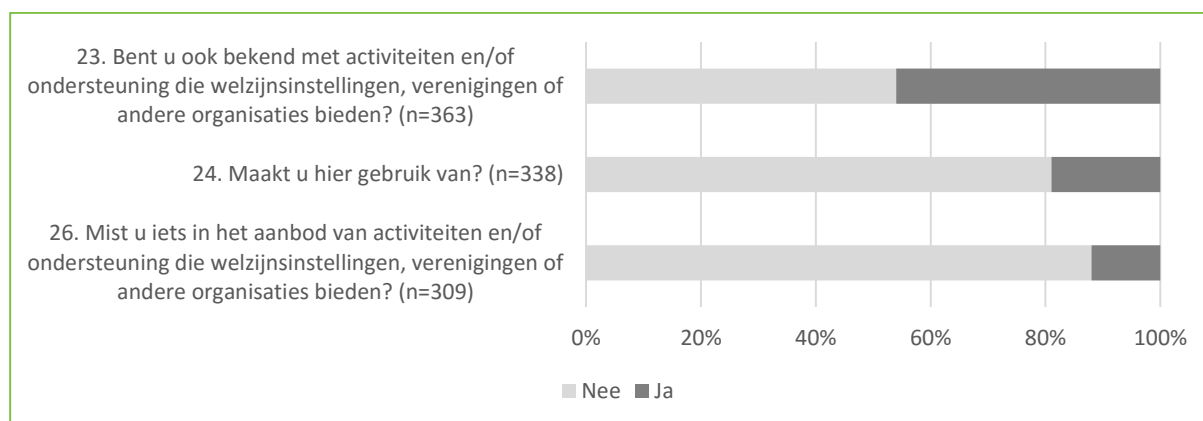


	<i>Helemaal niet</i>		<i>Een beetje</i>		<i>Veel</i>		<i>Zeer veel</i>		<i>N.v.t.</i>	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V21	118	32,2	159	43,4	46	12,5	6	1,6	38	10,4
V22	133	36,7	133	36,7	43	11,9	22	6,1	31	8,6

Het grootste deel van de respondenten (ruim 80%) geeft aan dat er geen of weinig personen zijn die hen ondersteuning kunnen bieden. Een ongeveer even groot deel geeft aan geen of een beetje gebruik te maken van ondersteuning en/of hulp uit de eigen omgeving.

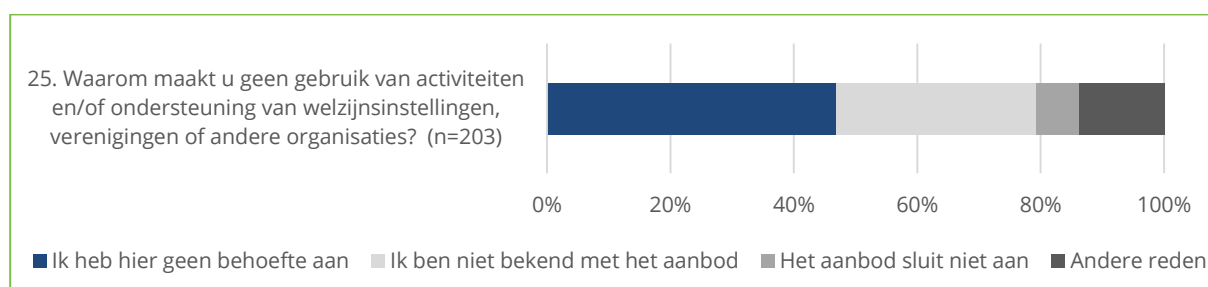
3.5 Activiteiten / ondersteuning van andere organisaties

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



	Nee		Ja	
	n	%	n	%
V23	196	53,0	167	46,0
V24	274	81,1	64	18,9
V26	272	88,0	37	12,0

Het merendeel van de respondenten (53%) is niet bekend met activiteiten en/of ondersteuning van welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties. Iets meer dan 8 op de 10 respondenten maakt hier geen gebruik van. Daarnaast mist 12% iets in het aanbod van de activiteiten.



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	95	46,8
Ik ben niet bekend met het aanbod	66	32,5
Het aanbod sluit niet aan	14	6,9
Andere reden	28	13,8
Totaal	203	100

De belangrijke reden om geen gebruik te maken van de activiteiten van welzijnsinstellingen, verenigingen en andere organisaties is dat men er geen behoefte aan heeft of dat men niet bekend is met het aanbod. Een andere redenen waarom respondenten hier geen gebruik van maken is dat het te belastend is vanwege gezondheidsklachten.

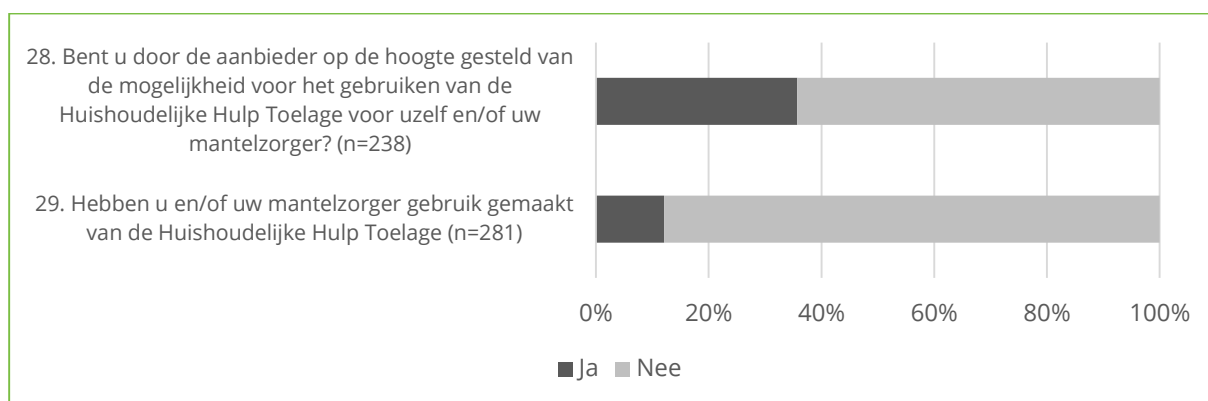
27. Wat mist u in het aanbod van activiteiten die welzijnsinstellingen, verenigingen of andere organisaties bieden?

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 behoefte te hebben aan activiteiten voor jongere mensen. Veel activiteiten zijn gericht op senioren.
- Dagjes uit of dagactiviteiten. Een aantal respondenten noemt specifiek lichamelijke activiteiten (ook voor gehandicapten) zoals zwemmen of wandelen.
- Een aantal respondenten geeft aan niet bekend te zijn met overige activiteiten. Zij zouden graag meer informatie / een overzicht krijgen van wat er zoal beschikbaar is aan activiteiten.

3.6 Huishoudelijke hulp toelage

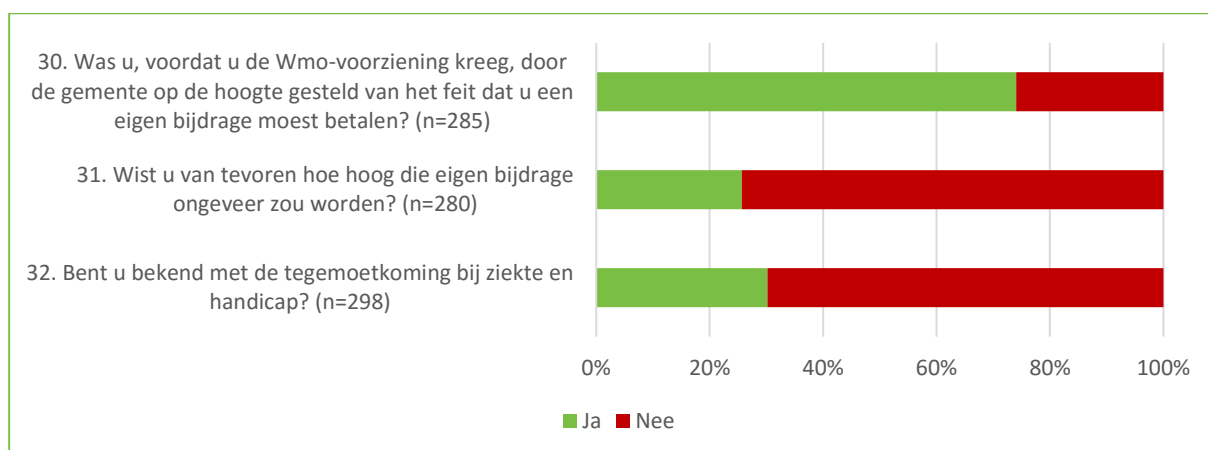
De huishoudelijke hulp toelage (HHT) is een financiële bijdrage in de kosten van huishoudelijke ondersteuning voor de mantelzorger. Ook kunnen cliënten hiermee hulp inkopen voor extra werkzaamheden die niet vallen onder de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning.



	Ja		Nee		Weet ik niet (meer) / n.v.t.	
	n	%	n	%	n	%
V28	85	24,4	153	44,0	110	31,6
V29	34	11,8	247	85,8	7	2,4

Het grootste deel van de respondenten 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 geeft aan geen gebruik van de HHT gemaakt te hebben.

3.7 Eigen bijdrage

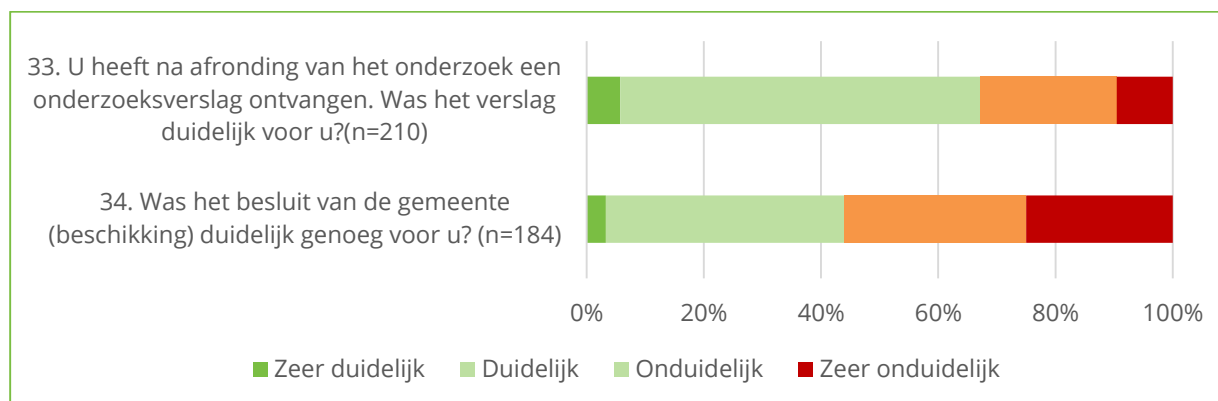


	Ja		Nee		Weet ik niet (meer) / n.v.t.	
	n	%	n	%	n	%
V30	211	59,4	74	20,8	70	19,7
V31	72	20,1	208	57,9	79	22,0
V32	90	25,0	208	57,8	62	17,2

Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat zij van tevoren op de hoogte waren van het feit dat zij een eigen bijdrage moesten betalen. Meer dan driekwart van de respondenten geeft aan niet te weten wat de hoogte van de eigen bijdrage zou worden. Ook zijn de meeste respondenten niet op de hoogte van de tegemoetkoming bij ziekte en handicap.

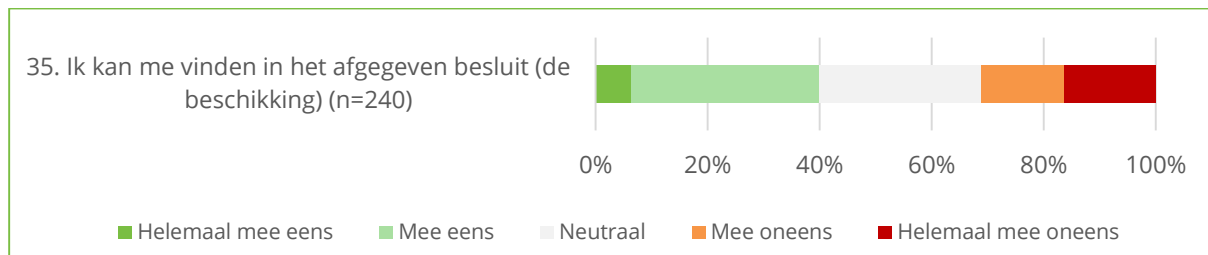
3.8 Onderzoeksverslag en beschikking

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 gaan over de duidelijkheid van het onderzoeksverslag en de beschikking.



	Zeep onduidelijk		Onduidelijk		Duidelijk		Zeep duidelijk		N.v.t. / weet ik niet (meer)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V33	20	5,6	49	13,8	129	36,3	12	3,4	145	40,8
V34	46	16,1	57	19,9	75	26,2	6	2,1	102	35,7

Ongeveer 35-40% 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 70% aan dat het verslag duidelijk was, 45% van de respondenten geeft aan dat de beschikking duidelijk was.



35. Ik kan me vinden in het afgegeven besluit (de beschikking)		
	<i>n</i>	%
Helemaal mee oneens	39	12,0
Mee oneens	36	11,1
Neutraal	69	21,3
Mee eens	81	25,0
Helemaal mee eens	15	4,6
Niet van toepassing / weet ik niet (meer)	93	28,7
Totaal	324	100

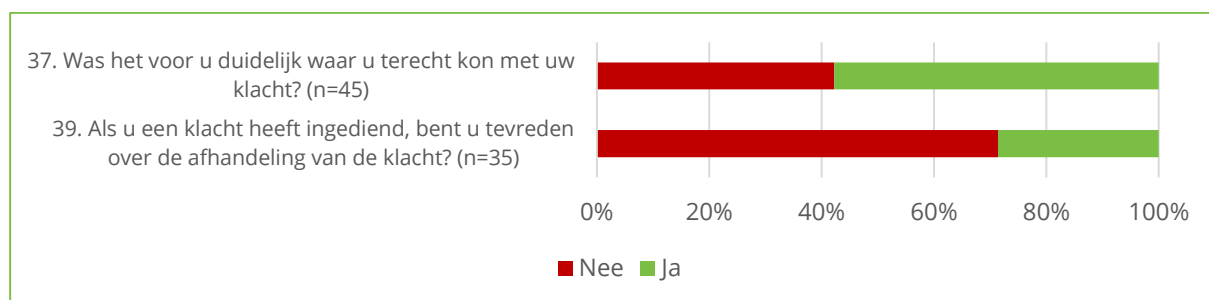
Ongeveer 30% van de respondenten kan zich niet vinden in het afgegeven besluit. Zo'n 40% van de respondenten kan zich hier wel in vinden.

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	285
Klachten over de geleverde ondersteuning	39
Klachten over de gemeente	14

De meeste respondenten geven aan geen klachten te hebben gehad. 39 respondenten geven aan klachten te hebben gehad over de geleverde ondersteuning, 14 respondenten hadden klachten over de gemeente.



	<i>Nee</i>		<i>Ja</i>	
	<i>n</i>	%	<i>n</i>	%
V37	19	42,2	26	57,8
V39	25	71,4	10	28,6

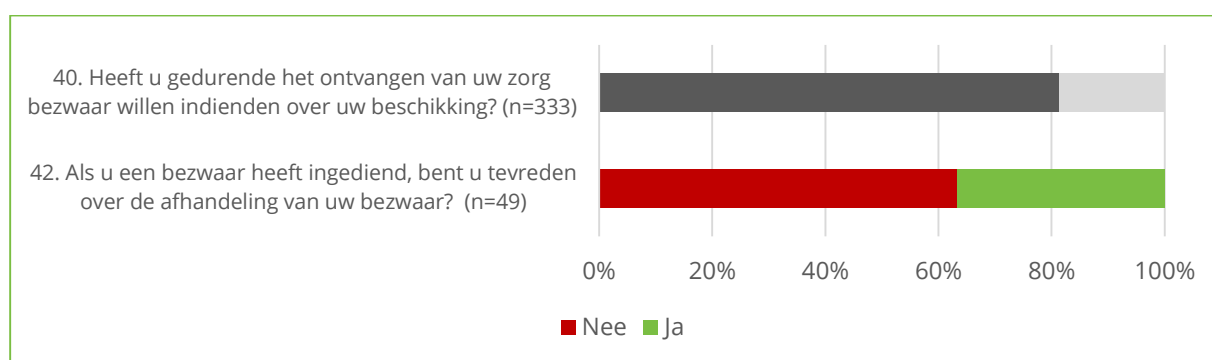
Voor 42% van de respondenten was het niet duidelijk waar zij terecht konden met hun klacht. Met 71% is het merendeel van deze respondenten ontevreden over de afhandeling van hun klacht.

38. Op welk(e) onderwerp(en) had(den) uw klacht(en) betrekking? (meerkeuze)	
	<i>n</i>
Bejegening door ambtenaren	7
Bejegening door de zorgaanbieder	7
Resultaat van de ondersteuning	23
Wachttijd/levertijd	19
Communicatie en informatie	22
Ander(e) onderwerp(en)	16

De meeste klachten gingen over het resultaat van de ondersteuning. Bij 'andere onderwerpen' wordt vooral aangegeven dat de klacht ging over het aantal uren ondersteuning dat de cliënt krijgt en de kosten die met de ondersteuning gepaard gaan.

3.10 Bezwaar

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



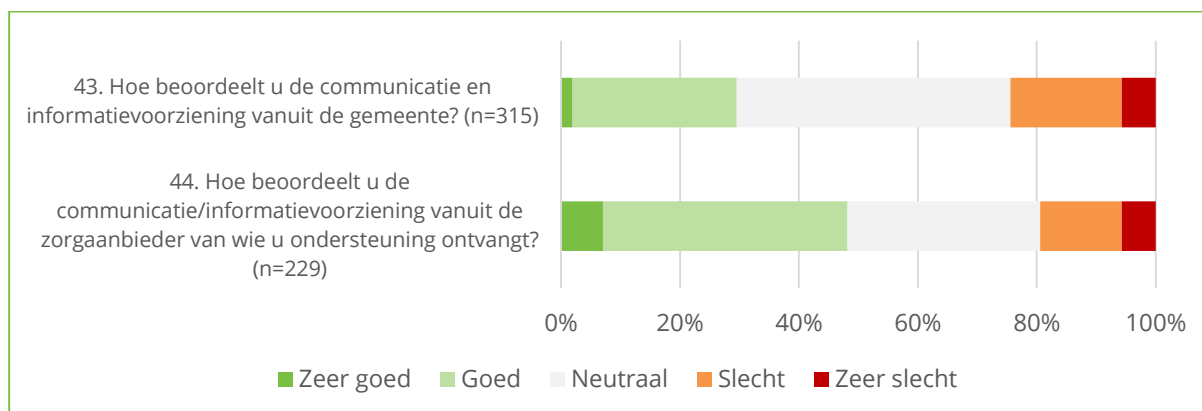
	Nee		Ja	
	n	%	n	%
V40	271	81,4	62	18,6
V42	31	63,3	18	36,7

Ongeveer 8 op de 10 respondenten heeft niet overwogen om een bezwaar in te dienen over zijn/haar beschikking. Van de respondenten die wel een bezwaar ingediend hebben is 63% 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)	
	n
Ik wist niet hoe ik mijn bezwaar in kon dienen	22
Het was teveel moeite om bezwaar in te dienen	16
Ik had het idee dat het geen zin heeft om een bezwaar in te dienen	71
Andere reden	23
Niet van toepassing	160

Van de respondenten die wel een bezwaar wilde indienen maar dit niet hebben gedaan, geeft het grootste deel aan dat ze dit niet gedaan hebben omdat ze het idee hebben dat een bezwaar indienen geen zin heeft.

3.11 Communicatie en informatievoorziening



	Zeer slecht		Slecht		Neutraal		Goed		Zeer goed		N.v.t. / weet ik niet (meer)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
V43	18	5,0	59	16,3	145	39,9	87	24,0	6	1,7	48	13,2
V44	17	4,8	41	11,5	97	27,2	123	34,6	21	5,9	57	16,0

Ongeveer 30% van de respondenten is tevreden over de communicatie/informatievoorziening vanuit de gemeente. Als het gaat om de zorgaanbieder dan geven meer respondenten aan tevreden te zijn over de communicatie/informatievoorziening (ongeveer 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.

- Over het aantal uren hulp dat men krijgt. Waarom dat aantal uren, waarom verandert het aantal uren?
- De hoogte van de eigen bijdrage
- Begrijpelijker taal vanuit de gemeente
- Toekomstige veranderingen in de Wmo
- Meer informatie voor scootmobielgebruikers (mogelijkheden, aanvraag, modellen, specificaties)

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>	%*
Ja	121	34,6
Nee, ik heb hier geen behoefte aan	99	28,3
Nee, ik neem dan liever zelf contact op met de gemeente	97	27,7
Geen mening	33	9,4
Totaal	350	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 (62%) 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 vindt een deel van de respondenten 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	On duidelijk	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

Gemeente Zandvoort



Gemeente Zandvoort

Swaluëstraat 2
2042 KB Zandvoort

Contactpersoon

Gerwin Nijland
gnijland@haarlem.nl