

Cliëntervaringsonderzoek maatschappelijke ondersteuning 2016

Rapportage voor de gemeenten Goirle,
Hilvarenbeek, Dongen en Oisterwijk



kennis in uitvoering

Cliëntervaringsonderzoek maatschappelijke ondersteuning 2016

Rapportage voor de gemeenten Goirle,
Hilvarenbeek, Dongen en Oisterwijk

mevrouw M. Tuinder MSc
mevrouw B. van Dalen MSc
mevrouw drs. M. Smulders

Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
de samenwerkende gemeenten Goirle, Hilvarenbeek, Dongen en Oisterwijk

Auteurs

Mariëlle Tuinder, Britte van Dalen en Mirjam Smulders

Opmaak tabellen en figuren

Mariëlle Tuinder, Britte van Dalen en Stan ten Thije

PON Publicatienummer

16-09

Datum

juni 2016



© 2016 het PON, kennis in uitvoering.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie:

www.hetpon.nl



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Aanleiding	5
1.2	Opdracht	5
1.3	Leeswijzer	6
2	Onderzoeksverantwoording	7
2.1	Vragenlijstonderzoek	7
2.2	Diepte-interviews	8
3	Onderzoeksresultaten gemeente Goirle	9
3.1	Achtergrondgegevens	9
3.2	Het (eerste) contact	11
3.2.1	Contact met 't Loket	11
3.2.2	Reden voor contact	12
3.3	Het (keukentafel)gesprek	13
3.4	Ontvangen ondersteuning	14
3.4.1	Overige ondersteuning	15
3.5	Cliënttevredenheid maatschappelijke ondersteuning	15
3.5.1	Tevredenheid kwaliteit ontvangen ondersteuning	15
3.5.2	Cliënttevredenheid (keukentafel)gesprek	16
3.6	Effect van de ondersteuning op het dagelijks leven	17
3.7	Rol van het sociale netwerk	18
3.8	Samenvattend	20
4	Onderzoeksresultaten gemeente Hilvarenbeek	23
4.1	Achtergrondgegevens	23
4.2	Het (eerste) contact	25
4.2.1	Contact met gemeente (of dorpsondersteuners, MEE, ContourdeTwern of Juvans)	25
4.3	Reden voor contact	26
4.4	Het (keukentafel)gesprek	27
4.5	Ontvangen ondersteuning	28
4.5.1	Overige ondersteuning	29
4.6	Cliënttevredenheid maatschappelijke ondersteuning	29
4.6.1	Tevredenheid kwaliteit ontvangen ondersteuning	29
4.6.2	Cliënttevredenheid (keukentafel)gesprek	30
4.7	Effect van de ondersteuning op het dagelijks leven	31
4.8	Rol van het sociale netwerk	32
4.9	Samenvattend	34
5	Onderzoeksresultaten gemeente Dongen	37
5.1	Achtergrondgegevens	37
5.2	Het (eerste) contact	38
5.2.1	Contact met Het Zorgloket	38
5.2.2	Reden voor contact	39

5.3	Het (keukentafel)gesprek	40
5.4	Ontvangen ondersteuning	41
5.4.1	Overige ondersteuning	42
5.5	Cliënttevredenheid maatschappelijke ondersteuning	42
5.5.1	Tevredenheid kwaliteit ontvangen ondersteuning	42
5.5.2	Cliënttevredenheid (keukentafel)gesprek	43
5.6	Effect van de ondersteuning op het dagelijks leven	44
5.7	Rol van het sociale netwerk	45
5.8	Samenvattend	47
6	Onderzoeksresultaten gemeente Oisterwijk	49
6.1	Achtergrondgegevens	49
6.2	Het (eerste) contact	51
6.2.1	Contact met het Sociaal team/ Wmo team	51
6.2.2	Reden voor contact	52
6.3	Het (keukentafel)gesprek	53
6.4	Ontvangen ondersteuning	54
6.4.1	Overige ondersteuning	55
6.5	Cliënttevredenheid maatschappelijke ondersteuning	56
6.5.1	Tevredenheid kwaliteit ontvangen ondersteuning	56
6.5.2	Cliënttevredenheid (keukentafel)gesprek	56
6.6	Effect van de ondersteuning op het dagelijks leven	57
6.7	Rol van het sociale netwerk	58
6.8	Samenvattend	60
7	Vergelijking gemeenten op hoofdpunten	63
8	Uitkomstdialog	67
8.1	Aandachtspunten gemeente Goirle	67
8.2	Aandachtspunten gemeente Hilvarenbeek	68
8.3	Aandachtspunten gemeente Dongen	68
8.4	Aandachtspunten gemeente Oisterwijk	68
8.5	Algemene onderzoeksoopmerkingen	69
8.6	Evaluatie van de uitkomstdialog	69

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor ondersteuning van hun inwoners die niet op eigen kracht kunnen meedoen in de samenleving. Die ondersteuning is geregeld vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In de Wmo 2015 is vastgelegd dat gemeenten verplicht zijn om jaarlijks te meten hoe cliënten de kwaliteit van deze maatschappelijke ondersteuning ervaren. Hiermee legt de gemeente verantwoording af aan de gemeenteraad en inwoners over het Wmo-beleid.

Om vergelijking tussen gemeenten mogelijk te maken, ontwikkelde BMC onderzoek op verzoek van het ministerie van VWS en VNG een standaardvragenlijst die alle gemeenten verplicht moeten gebruiken bij hun cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo. Deze vragen zijn toegespitst op die aspecten waarop het waardevol is dat gemeenten met elkaar kunnen worden vergeleken. Het gaat om:

- 1 Cliëntervaring met de toegang.
- 2 Kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning.
- 3 Het ervaren effect op de zelfredzaamheid.

Gemeenten zijn vrij om naast de verplichte vragen extra vragen toe te voegen of aanvullende verdieping aan te brengen. Hoe zij een verdiepend onderzoek vormgegeven is aan gemeenten zelf.

1.2 Opdracht

De samenwerkende gemeenten Goirle, Dongen, Hilvarenbeek en Oisterwijk hebben gezamenlijk het PON gevraagd het landelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek maatschappelijke ondersteuning 2016 uit te voeren. Daarbij hebben zij tevens gekozen voor een aanvullend onderzoek.

- 1 Aan de vragenlijst zijn extra vragen toegevoegd zodat een bredere nulmeting plaatsvindt. De gemeten cliëntervaring kan dan in breder perspectief geplaatst worden met bijvoorbeeld achtergrondgegevens van de cliënten, informatie over de feitelijk ontvangen ondersteuning en de inzet van het sociale netwerk.
- 2 Daarnaast zijn in het kader van het verdiepende onderzoek diepte-interviews afgenomen met Wmo-clieënten in de gemeenten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk. Het doel van de diepte-interviews is om de onderzoeksresultaten te voorzien van een gezicht. Ze dienen als het verhaal achter de cijfers. De gemeente Dongen heeft er gedurende de uitvoering van dit onderzoek voor gekozen af te zien van diepte-interviews met Wmo-clieënten in hun gemeente.

- 3 Ten derde hebben de gemeenten gekozen voor een uitkomstdialog. Verschillende betrokkenen uit elke gemeente (zoals beleidsmedewerkers, Wmo-consulenten, cliëntondersteuners, wethouders en leden van Wmo-raden gaan in subgroepjes met elkaar de dialoog aan met betrekking tot de resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek.

Opmerking: De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is vanaf 1 januari 2015 veranderd en 2015 kan al dan niet gezien worden als een overgangsjaar. Belangrijk om op te merken is dat dit cliëntervaringsonderzoek betrekking heeft op dit overgangsjaar 2015.

1.3 leeswijzer

In deze rapportage zijn de onderzoeksresultaten van het onderzoek per gemeente in afzonderlijke hoofdstukken weergegeven. Hoofdstuk 2 begint met een algemene onderzoeksverantwoording (geldt voor alle gemeenten) waarna in hoofdstuk 3 de resultaten voor de gemeente Goirle volgen. In hoofdstuk 4 presenteren we de resultaten voor de gemeente Hilvarenbeek en in hoofdstuk 5 behandelen we de gemeente Dongen. In hoofdstuk 6 volgen tenslotte de onderzoeksresultaten van de gemeente Oisterwijk en in hoofdstuk 7 wordt een vergelijking gemaakt tussen de vier gemeenten op hoofdpunten. Hoofdstuk 8 heeft betrekking op de uitkomstdialog en de aandachtspunten die vanuit elke gemeente afzonderlijk zijn geformuleerd.

2 Onderzoeksverantwoording

2.1 Vragenlijstonderzoek

Het verplichte vragenlijstonderzoek (inclusief aanvullende vragen) is in de gemeente Goirle, Hilvarenbeek, Dongen en Oisterwijk uitgezet onder inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele (maatwerk)voorziening. Voor het onderzoek onder Wmo-cliënten wordt gebruik gemaakt van een schriftelijke standaard vragenlijst, die ook via het internet in te vullen is. Respondenten kunnen zelf kiezen of zij de schriftelijke of online vragenlijst invullen. De responsperiode van het vragenlijstonderzoek bedroeg zes weken (van 19 april tot en met 25 mei 2016).

Er zijn landelijke richtlijnen opgesteld voor de minimale respons per gemeente. De instructie gaat uit van een gemiddelde respons van 35%. Op basis daarvan is berekend hoeveel Wmo-cliënten per gemeente aangeschreven moeten worden om deze minimale respons te halen. Dit aantal is precies voldoende om per gemeente tot betrouwbare en geldige uitspraken te kunnen komen, uitgaande van 5% onnauwkeurigheidsmarge, zoals de instructie voorschrijft. Voor de gemeenten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk is dit gehaald. De respons in de gemeente Dongen is lager uitgevallen dan waar op is ingezet en heeft daarom de minimale responsgrens niet gehaald. De resultaten zijn representatief, maar voor deze gemeente worden uitspraken gedaan met een onnauwkeurigheidsmarge van 5,6%.

In de vier gemeenten samen hebben 3.204 Wmo-cliënten een uitnodiging voor de vragenlijst ontvangen. Daarvan hebben 1.213 Wmo-cliënten deze ingevuld retour gestuurd. Dat betekent een gemiddeld responspercentage van 38%. Daarmee ligt het drie procentpunten boven de verwachting van 35% die landelijk is vastgesteld. Na een datacorrectie blijven in totaal 1.129 respondenten over.¹ Onderstaande tabel geeft de absolute respons per gemeente (N) en de relatieve verdeling over de vier gemeenten (%).

Tabel 1 Relatieve en absolute respons per gemeente

	Schriftelijk	Online	Totaal
Goirle	274	24	298
Hilvarenbeek	237	39	276
Dongen	190	53	243
Oisterwijk	246	66	312
Totaal	947	182	1.129

¹ De VNG-instructie schrijft voor dat respondenten die vier of meer vragen niet beantwoord hebben uit de dataset verwijderd dienen te worden en niet meegenomen worden in de analyse.

2.2 Diepte-interviews

In de gemeenten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk zijn met elk 4 Wmo-cliënten diepte-interviews gevoerd. In totaal zijn 12 gespreken op locatie gevoerd. Deze interviews zijn niet representatief voor de Wmo-cliënten in die gemeenten, maar geven wel een gezicht aan de gegevens. Ze dienen dan ook als verdieping.

Aan het begin van elk diepte-interview heeft de Wmo-cliënt een kort vragenlijstje ingevuld waarbij de cliënt bij vier stellingen de houding kon kiezen die het best bij hem/haar past. Op basis daarvan kan een inschatting gemaakt worden van het veerkrachttype van deze cliënt.

Het model omschrijft vier typen inwoners:

Solistische inwoners

De solistische inwoners staan individueel in het leven en hebben een hoge mate van zelfredzaamheid. Zij nemen eigen regie over hun leven, kunnen probleemsituaties goed het hoofd bieden, ze kunnen gemakkelijk de draad oppakken bij tegenvallers en goed zelf de nodige hulp inschakelen of op internet vinden. Zij redden zichzelf dus prima bij eventuele probleemsituaties en doen hierbij geen beroep op hun netwerk. Ze zoeken hun hulp meer op afstand, niet in hun directe omgeving.

Veerkrachtige inwoners

Veerkrachtige inwoners hebben net als de solistische burgers een hoge mate van zelfredzaamheid en eigen regie over hun leven. Daarnaast zijn zij vooruitstrevend en staan zij collectief in het leven: ze zijn sterk ingebed in sociale netwerken en doen hier gerust een beroep op indien nodig. Ze doen namelijk zelf ook gemakkelijk iets voor de mensen in dat netwerk. Hun netwerk is te vinden in hun nabije omgeving én buiten hun woonplaats.

Gehechte inwoners

Deze inwoners staan evenals de veerkrachtige inwoners collectief in het leven. Zij zijn echter meer kwetsbaar als het aankomt op zelfredzaamheid in probleemsituaties. Daarnaast zijn zij ook meer behoudend: zij houden vast aan het oude, vertrouwde en zien vaak op tegen veranderingen. Bij eventuele problemen leunen zij op hun sociale omgeving en kijken zij ook naar de overheid omdat zij het gevoel hebben recht te hebben op hulp. Ze schieten hun netwerk, dat vooral in hun nabije omgeving is, wel gemakkelijk te hulp.

Afhankelijke inwoners

Evenals de gehechte inwoners staan afhankelijke inwoners meer behoudend in het leven en zijn zij een kwetsbare groep als het aankomt op zelfredzaamheid. In tegenstelling tot de gehechte inwoners staan zij echter individueel in het leven, wat de mogelijke kwetsbaarheid verhoogt. Bij probleemsituaties maken zij immers geen gebruik van hun eventuele netwerk, ze staan er veelal alleen voor. Ze kunnen ook geen regie over hun leven nemen en verwachten vooral hulp van de overheid.

De interviews zijn uitgewerkt en in korte verhaalvorm toegevoegd aan de hoofdstukken met onderzoeksresultaten van de gemeenten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk. Twee aan het begin van het hoofdstuk en twee aan het eind. Bij elk verhaal is aangegeven welk veerkrachttype het betreft.

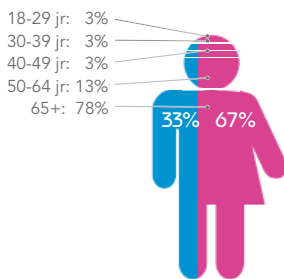
Figuur 1 Veerkrachttypen



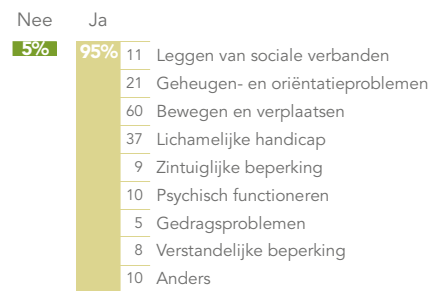
3 Onderzoeksresultaten gemeente Goirle

3.1 Achtergrondgegevens

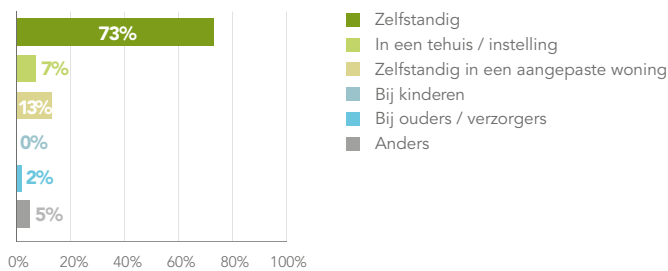
Figuur 3.1 Man /vrouw en leeftijdsverdeling



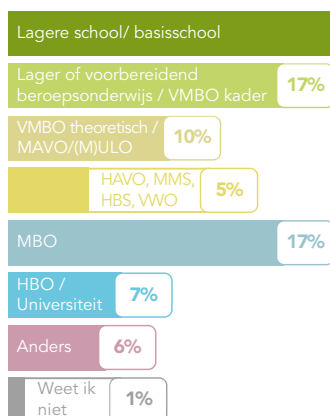
Figuur 3.2 Beperkingen of aandoeningen



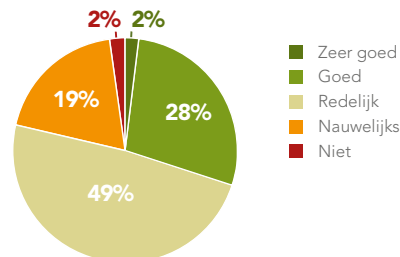
Figuur 3.3 Woonsituatie



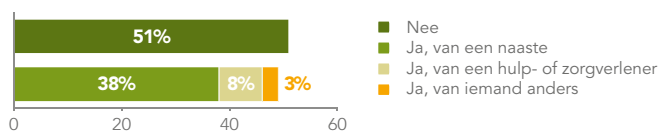
Figuur 3.4 Hoogst afgeronde opleiding



Figuur 3.5 Mate waarin men financieel kan rondkomen



Figuur 3.6 Hulp bij het invullen van de vragenlijst



'Een aantal jaren geleden heb ik hersenletsel opgelopen waardoor ik in een rolstoel terecht ben gekomen. Inmiddels kan ik me binnenshuis wel zonder rolstoel verplaatsen, maar buiten lukt dat nog niet.

In de afgelopen jaren ging ik twee maal per week naar de dagbesteding bij een atelier in Waalwijk. Ik had het hier erg naar mijn zin. Zowel het creatief bezig zijn, als het contact met anderen en de ontwikkeling van mijn zelfstandigheid deden mij erg goed. Met de komst van de eigen bijdrage van het PGB kan ik hier helaas niet meer naar toe. Dit doet mij veel verdriet.

Het keukentafelgesprek dat mijn man en ik met de gemeente hebben gehad verliep in principe goed. Echter kon de gemeente geen passende oplossing bieden. De eigen bijdrage is bepaald aan de hand van een peildatum waarop ons gezamenlijk inkomen hoger was dan dat het nu is. Mijn man heeft een herseninfarct gehad en werkt nu maar halve dagen. We lossen veel met z'n tweeën op en mijn man is de helft van de dag thuis. Ik mis de dagbesteding echter enorm.'

vrouw - Goirle - gehecht type

Ik heb het syndroom van Ehlers-Danlos, type 3. Dit heeft zich een aantal jaren geleden ontwikkeld. Soms heb ik veel last van mijn ziekte, soms in mindere mate. Ik ben 21 en woon samen met mijn moeder. Zij is degene die het meest voor mij zorgt.

Ik heb verschillende hulpmiddelen vanuit de gemeente en heb hier ook diverse keukentafelgesprekken voor gehad. Deze gesprekken zijn in principe allemaal goed verlopen en ik ben tevreden over de hulpmiddelen die ik krijg. Mijn rolstoel heb ik sinds ongeveer één jaar en andere hulpmiddelen zoals een aangepaste wc, douche-stoel en hoog-laagbed heb ik twee à drie jaar.

Enige tijd geleden hebben we ook een aanvraag ingediend voor een aangepaste wc en douche op de bovenverdieping, zodat ik wat meer op mij zelf kon zijn en op de bovenverdieping kon wonen. Deze aanvraag werd niet goedgekeurd. De Wmo-consulent kwam met de oplossing om het bed in de woonkamer te zetten zodat ik gewoon gebruik kon maken van de badkamer beneden. Door de afmetingen van het bed zou echter de deur naar de tuin geblokkeerd worden, maar hier voorzag de gemeente geen probleem. In eerste instantie wilden we de aangepaste badkamer zelf gaan bekostigen, maar inmiddels heb ik een huis gekocht samen met mijn vriend. Hier maken we alles gelijkvloers zodat ik alles zelfstandig kan.

In het begin hebben we wat problemen gehad met de gemeente, maar nu zijn we erg tevreden over de ondersteuning die ik krijg. De gemeente is altijd erg betrokken geweest en komt ons goed tegemoet.'

vrouw - Goirle - veerkrachtig type

3.2 Het (eerste) contact

3.2.1 Contact met 't Loket

Tabel 3.1 U heeft in het verleden contact gehad met 't Loket in Goirle. De vragen in dit blok gaan over de manier waarop er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is, vult u dan 'niet van toepassing in'². Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	203	31	50	9	6	2	1
b Ik werd snel geholpen	200	21	50	17	6	6	1
c De medewerker nam mij serieus	201	29	51	12	4	3	0
d De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	189	23	52	12	7	5	1

Tabel 3.2 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	38	108
Nee	62	178
Totaal	100	286

81% van de Wmo-cliënten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Iets minder dan driekwart (71%) vindt dat zij snel geholpen werden en 80% is van mening dat de medewerker van 't Loket hen serieus nam. Tevens vindt drie kwart (75%) dat zij samen met de medewerker van 't loket naar oplossingen gezocht hebben voor hun hulpvraag. 8% van de Wmo-cliënten die in het afgelopen jaar contact hadden met de gemeente wisten niet waar zij met hun hulpvraag moesten zijn.

62% van de Wmo-cliënten was niet op de hoogte van het feit dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuning. 38% wist dit wel. Er vanuit gaande dat Wmo-cliënten doorgaans minder zelfredzame typen zijn is dit een zorgelijk gegeven.

² In tabel 3.1 zijn de Wmo-cliënten die hebben aangegeven dat het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden niet meegenomen in de relatieve verdeling.

3.2.2 Reden voor contact

Tabel 3.3 Waarom nam u (of iemand namens u) contact op met de gemeente?³ Meerdere antwoorden mogelijk.

	%	N
Omdat ik mijn huishouden niet meer zelf op orde kan houden	62	186
Omdat ik mij niet meer goed kan verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis)	45	135
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	9	27
Omdat ik niet weet hoe ik mijn dag kan vullen	8	23
Omdat ik moeite heb om financiële zaken te regelen en de administratie te doen	13	40
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken/omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	11	33
Omdat mijn gezins- of thuissituatie onprettig of onveilig is	5	14
Anders	15	45

Tabel 3.4 Andere redenen om naar de gemeente te gaan?

Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	%	N
a Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen	24	245
b Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer	15	227
c Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen	28	244
d Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener	36	250

Voor de meeste Wmo-cliënten (62%) was de reden dat zij contact opnamen met de gemeente dat zij hun huishouden niet meer zelf op orde konden houden. Ook mobiliteit (zowel binnenshuis als buitenshuis) is voor 45% van de Wmo-cliënten een belangrijke reden om contact op te nemen met de gemeente.

36% is doorverwezen naar de gemeente via de huisarts of andere zorgverlener. Dit kan er op wijzen dat doorverwijsfunctie en bekendheid bij zorgverleners goed is. 28% heeft de gemeente benaderd omdat hun omgeving hen niet, of niet meer, kan ondersteunen. Dit laatste is belangrijk om op te merken. Het kan aanleiding zijn om mensen uit de omgeving van Wmo-cliënten, (vaak veerkrachtige typen zoals mantelzorgers en vrijwilligers), verder te ondersteunen bij hun taak als mantelzorger. Dit om te voorkomen dat deze mensen overbelast raken en daarmee zelf kwetsbaar worden en mogelijk een beroep moeten doen op de gemeente.

³ Daar waar gevraagd wordt naar ervaring met de gemeente worden ook andere organisaties bedoeld die namens de gemeente met u in gesprek gaan, namelijk: 't Loket (Goirle), het zorgloket (Dongen), het Sociaal Team/Wmo team (Oisterwijk), Dorpsondersteuners/MEE ? ContourdeTwern/Juvans (Hilvarenbeek).

3.3 Het (keukentafel)gesprek

Tabel 3.5 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak met of namens de gemeente?³

	%	N
Ja	69	201
Nee	27	79
Weet niet	3	10
Totaal	100	290

Tabel 3.6 Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? Meerdere antwoorden mogelijk.

	%	N
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)	53	107
Ja, iemand uit de buurt	0	1
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner	5	11
Ja, iemand anders	13	26
Nee	27	54
Totaal	100	199

69% van de Wmo-cliënten in de gemeente Goirle heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met of namens de gemeente. 27% geeft aan geen gesprek te hebben gehad en 3% kan het zich niet meer herinneren. Bij de meeste gesprekken (53%) was een naaste (partner, kind, ouder of vriend) aanwezig. Iets meer dan een kwart (27%) voerde het gesprek alleen.

Dit laatste zou er op kunnen duiden dat meer dan een kwart van de Wmo-cliënten in de gemeente Goirle wat meer individueel in het leven staat en geen (of een klein) netwerk hebben, of hier niet graag een beroep op doen. Zij staan zogezegd aan de linkerkant van het veerkrachtkwadrant. Een deel hiervan is op dit moment naar verwachting voldoende zelfredzaam en is prima in staat het gesprek zelfstandig te voeren, maar een deel kan dit naar verwachting niet of zal dit in de toekomst mogelijk niet meer kunnen wanneer problemen boven het hoofd stijgen. Dan wordt mogelijk ook geen beroep gedaan op de omgeving, maar op de gemeente. Het is als gemeente van belang je hiervan bewust te zijn.

3.4 Ontvangen ondersteuning

Tabel 3.7 Welke vorm van ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?
Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet. Meerdere antwoorden mogelijk

	%	N
<i>Ondersteuning in de vorm van professionele hulp of begeleiding op een van de volgende gebieden:</i>		
Het opbouwen en in stand houden van sociale contacten	9	28
Ondersteuning bij het huishouden	69	207
Hulp bij administratie, financiën en dergelijke	11	33
Hulp bij het opbouwen en in standhouden van een prettige thuissituatie (relaties, veiligheid en dergelijke)	9	27
Opvoed- en opgroeiondersteuning ⁴	2	5
Mantelzorgondersteuning	9	28
Daginvulling	13	40
Kortdurend verblijf (logeeropvang)	1	3
Rolstoel, scootmobiel, of ander vervoersmiddel	30	89
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) of financiële vergoeding voor vervoer	42	126
Woonvoorziening of woningaanpassing (zoals een traplift)	12	37
Anders	7	21

De meeste Wmo-cliënten in de gemeente Goirle (69%) ontvangen hulp in het huishouden. Daarnaast ontvangt 42% ondersteuning in de vorm van een collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer. 30% heeft een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel. Dit past bij de eerder genoemde redenen van Wmo-cliënten om contact op te nemen met de gemeente. De meeste Wmo-cliënten ervaren namelijk problemen bij het op orde houden van hun huishouden en moeilijkheden met het binnenshuis en/of buitenshuis verplaatsen.

De Wmo-cliënten hebben in de vragenlijst ook de mogelijkheid gehad om te vertellen over de ondersteuning die zij krijgen middels de open vraag: 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' De Wmo-cliënten gebruiken deze vraag om kenbaar te maken waar ze tevreden of ontevreden over zijn. Zo geven verschillende Wmo-cliënten aan dat ze tevreden zijn met de ondersteuning die ze ontvangen en hiervoor dankbaar zijn. Ook geven ze aan dat het hulpmiddel dat ze ontvangen goed werkt. Een aantal Wmo-cliënten geeft echter ook aan dat ze van mening zijn onvoldoende uren voor huishoudelijke hulp te krijgen. Daarnaast

⁴ Zie voor meer informatie de GGD-rapportage 'Opvoeden en veerkracht ouders/verzorgers Hart van Brabant 2015'. Dat gaat specifiek over opvoed- en opgroeiondersteuning.

geven enkele van hen specifiekere voorbeelden over teveel wisseling van hulpverleners of het niet nakomen van afspraken door de Regiotaxi.

3.4.1 Overige ondersteuning

Tabel 3.8 Overige vormen van ondersteuning die Wmo-cliënt (en of partner) ontvangt
Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	Ja	N
a Voorzieningen zoals inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	11	281
b Particuliere schoonmaker/schoonmaakster die helpt bij het huishouden	14	279
c Hulp/ondersteuning individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	8	274
d Hulp of zorg van partner, familie, vrienden of bureu	53	285

Wmo-cliënten is tevens gevraagd of zij (of hun partner) andere vormen van ondersteuning ontvangen. Iets meer dan de helft van de Wmo-cliënten in de gemeente Goirle (53%) geeft aan hulp of zorg te ontvangen van hun partner, familie, vrienden of bureu. Over het algemeen ontvangen zij niet vaak andere vormen van ondersteuning. 11% geeft aan gebruik te maken van voorzieningen zoals inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst of boodschappenservice. 14% heeft een particuliere schoonmaker/-maakster die hen helpt bij het huishouden en 8% ontvangt hulp of ondersteuning van een individuele vrijwilliger.

3.5 Cliënttevredenheid maatschappelijke ondersteuning

3.5.1 Tevredenheid kwaliteit ontvangen ondersteuning

Tabel 3.9 U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.⁵ Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	279	23	46	18	7	5	1
b De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	273	23	45	16	11	4	1

⁵ In tabel 3.16 zijn Wmo-cliënten die 'niet van toepassing' hebben geantwoord niet meegenomen in de relatieve verdeling.

Ook over de ondersteuning die Wmo-cliënten in de gemeente Goirle ontvangen zijn zij positief. 69% van de Wmo-cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. 12% vindt van niet. Onder Wmo-cliënten die ondersteuning bij het huishouden en/of een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel ontvangen, is deze ontevredenheid het grootst. Nog eens 68% geeft aan dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. 15% vindt van niet. Het aandeel Wmo-cliënten dat het hier niet mee eens is, is het grootst onder ontvangers van ondersteuning bij het huishouden, en/of opvoed- en opgroei-ondersteuning, en/of mantelzorgondersteuning en/of, een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel.

3.5.2 Cliënttevredenheid (keukentafel)gesprek

Tabel 3.10 Cliënttevredenheid cliëntondersteuner en het (keukentafel)gesprek
Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden
a De cliëntondersteuner	10	20	0	10	40	30
b Degene die het (keukentafel)gesprek met u voerde	160	10	9	16	54	11
c De manier waarop er naar u geluisterd werd	141	8	10	18	52	13
d De deskundigheid van de medewerker	135	10	9	23	49	10
e De gekozen oplossing	145	13	19	17	43	8

Wmo-cliënten in de gemeente Goirle zijn positief over het (keukentafel)gesprek. 65% is (heel) tevreden over degene die het (keukentafel)gesprek met hen voerde en nog eens 65% is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen werd geluisterd. 59% is (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker en net iets meer dan de helft (51%) is (heel) tevreden over de gekozen oplossing. 32% is (heel) ontevreden over de gekozen oplossing. Dit gaat met name om Wmo-cliënten die ondersteuning gekregen hebben in de vorm van kortdurend verblijf. Ook Wmo-cliënten die ondersteuning bij het huishouden, en/of hulp bij het opbouwen en in standhouden van sociale contacten, en/of een woonvoorziening of woningaanpassing en/of mantelzorgondersteuning ontvangen zijn relatief vaker ontevreden met de gekozen oplossing. Daarnaast blijkt dat naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, zij ook significant tevredener zijn over de gekozen oplossing.

Er vanuit gaande dat Wmo-cliënten allemaal mensen zijn met een bepaalde, soms tijdelijke, kwetsbaarheid die je probeert veerkrachtiger te maken, kun je concluderen dat dit voor bijna een derde van de Wmo-cliënten niet (geheel) lukt. Zij zijn namelijk niet tevreden over de gekozen oplossing.

3.6 Effect van de ondersteuning op het dagelijks leven

Op de vraag of de ondersteuning het gewenste resultaat oplevert antwoordt 41% van de wmo-cliënten 'grotendeels'. Voor 30% levert de ontvangen ondersteuning helemaal het gewenste resultaat. Iets minder dan een kwart van de Wmo-cliënten geeft aan dat de ondersteuning 'een beetje' het gewenste resultaat oplevert. Voor 3% van de Wmo-cliënten levert het helemaal niet het gewenste resultaat.

Tabel 3.11 Mate waarin ondersteuning gewenste resultaat oplevert voor Wmo-cliënt

	%	N
Nee, helemaal niet	3	9
Een beetje	24	69
Grotendeels	41	118
Ja, helemaal	30	87
Niet van toepassing	2	7
Totaal	100	290

Tabel 3.12 Ervaren effect van de ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënt⁶
Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	262	18	46	24	6	3	2
b Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	262	19	52	20	5	3	1
c Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	265	19	48	22	6	2	2

Hoewel de Wmo-cliënten overwegend tevreden zijn over het gewenste resultaat van de ondersteuning die zij krijgen, heeft het een groot effect op hun dagelijks leven. Zo ervaart 64% van de Wmo-cliënten dat zij de dingen doen door de ondersteuning die zij krijgen. 71% kan zich beter redden door de ondersteuning die zij krijgen en 67% geeft aan dat zij een betere kwaliteit van leven hebben door de ondersteuning. Ondanks dat Wmo-cliënten zich over het algemeen ondersteund voelen in hun zelfredzaamheid zien we dat respectievelijk 9%, 8% en 8% ontevreden is over het effect van de ondersteuning op hun dagelijks leven.

⁶ In tabel 3.12 zijn Wmo-cliënten die 'niet van toepassing' hebben geantwoord niet meegenomen in de relatieve verdeling.

Dat betekent dat de gemeente Goirle er voor een (klein) deel niet in slaagt de zelfredzaamheid van deze groep te stimuleren. Dit kan er op den duur toe leiden dat hun problemen groter worden en/of zij niet meer mee kunnen in de samenleving.

Daarnaast is er geen significant verband gevonden tussen de manier waarop er naar de Wmo-cliënt in het gesprek werd geluisterd en het ervaren effect van de ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënt.

3.7 Rol van het sociale netwerk

Tabel 3.13 Sociale netwerk kan het verlenen van hulp of zorg aan

	%	N
Ja	58	81
Nee	21	29
Weet ik niet	21	30
Totaal	100	140

58% is van mening dat degene die hulp of zorg verleent dit aan kan. Ongeveer een vijfde (21%) van de Wmo-cliënten denkt van niet. Mogelijk heeft deze groep baat bij (verdere) mantelzorgondersteuning. Door vroegtijdig problemen op dit gebied te signaleren, kan overbelasting van mensen uit het sociale netwerk van Wmo-cliënten in sommige gevallen voorkomen worden.

Belangrijk is op te merken dat het hierbij gaat om de inschatting van mogelijke overbelasting door Wmo-cliënten (niet door mantelzorgers zelf).

Tabel 3.14 Indien Wmo-cliënt zorg of hulp nodig heeft kan hij/zij terugvallen op...

Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee	Nvt/weet ik niet
a Familie of vrienden	283	33	27	30	11
b Mensen in de buurt	247	6	21	55	18
c Vrijwilligers	240	2	6	58	34

Voor wat betreft hulp of zorg in de toekomst zijn de meningen van Wmo-cliënten wat meer verdeeld. Over het algemeen denken mensen de meeste zorg te gaan krijgen in de toekomst van familie en vrienden. Een derde is overtuigd dat zij in toekomst op familie of vrienden kunnen terugvallen als zij zorg of hulp nodig hebben. 30% denkt van niet en 27% denkt dat dit waarschijnlijk wel kan. Als het gaat om mensen in de buurt denkt meer dan de helft (55%) dat zij in de toekomst niet op hen terug kunnen vallen als zij hulp of zorg nodig hebben. 21% denkt dat het waarschijnlijk wel kan en slechts 2% is hier zeker van.

Nog meer Wmo-cliënten (58%) denken in de toekomst geen hulp of zorg te kunnen krijgen van vrijwilligers. 6% denkt dat dit waarschijnlijk wel het geval zal zijn en wederom is slechts 2% hier zeker van.

Er opnieuw van uitgaande dat Wmo-cliënten een bepaalde, soms tijdelijke, kwetsbaarheid hebben, zien we dat een gedeelte van hen niet terugvalt op het netwerk, of het idee hebben dat niet te kunnen doen. Dat resulteert mogelijk in een relatief hoger aantal hulpvragen richting de gemeente. Daarom is het belangrijk niet alleen in te zetten op zelfredzaamheid, maar ook op samenredzaamheid. Door niet alleen oog te hebben voor de cliënt, maar ook voor diens omgeving en de potentiële kwetsbaarheid daarvan als de Wmo-cliënt er een te groot beroep op moet doen.

3.8 Samenvattend

Ontvangen ondersteuning

De meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente is dat zij zelf het huishouden niet meer op orde kunnen houden en/of dat zij zich niet goed meer kunnen verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis). Wmo-cliënten in de gemeente Goirle ontvangen met name ondersteuning bij het huishouden en/of een collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer en/of hebben een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel.

Het (keukentafel)gesprek

De meeste Wmo-cliënten (69%) hebben in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met of namens de gemeente. De meerderheid voert dit gesprek met een naaste (zoals een partner, kind, ouder of vriend), iets meer dan een kwart (27%) voert het gesprek alleen. De meerderheid van de Wmo-cliënten (62%) wist niet van de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Cliëntervaring en effect op het dagelijks leven

Over het algemeen zijn Wmo-cliënten in de gemeente Goirle tevreden over het (eerste) contact met de gemeente ('t Loket) en zijn zij tevreden over het (keukentafel)gesprek. Het merendeel (51%) is tevreden over de gekozen oplossing. Bijna een derde (32%) is (heel) ontevreden. Naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd wordt zijn zij significant tevredener zijn over de gekozen oplossing.

Voor 71% van de Wmo-cliënten levert de ontvangen ondersteuning het gewenste resultaat op. Voor iets meer dan een kwart (27%) een beetje tot helemaal niet. Over het algemeen levert de ontvangen ondersteuning voor Wmo-cliënten een positieve bijdrage aan hun dagelijks leven.

Het sociale netwerk

Meer dan de helft (53%) ontvangt hulp of zorg van een partner, familie, vrienden of burens. 21% van de Wmo-cliënten denkt dat zij het verlenen van hulp niet (meer) aan kunnen. Voor 28% van de Wmo-cliënten is de ervaring dat het sociale netwerk de cliënt niet (meer) kan ondersteunen een reden om contact op te nemen met de gemeente. Wanneer Wmo-cliënten gevraagd wordt of zij denken in de toekomst een beroep te kunnen doen op anderen als zij hulp of zorg nodig hebben denkt men over het algemeen wel een beroep te kunnen doen op familie of vrienden, maar in sterk mindere mate op mensen uit de buurt of op vrijwilligers.

'Ruim dertig jaar geleden heb ik niet-aangeboren hersenletsel opgelopen door een ongeluk. Mijn vrouw heeft altijd voor mij gezorgd en doet dit nog steeds. Ook kunnen we terugvallen op de kinderen en hebben we goede contacten met mensen in de buurt. Ik zit ook al jaren in een rolstoel en ben in het bezit van de scootmobiel. Daarnaast maak ik gebruik van de taxi om naar de dagbesteding te gaan. Inmiddels ga ik al bijna vijf jaar naar het zorgatelier in Lage Mierden. Hiervoor heb ik ruim twintig jaar bij andere activiteitencentra dagopvang gehad.

Vorig jaar heb ik opnieuw een keukentafelgesprek gehad voor de dagopvang. Helaas heeft het zeven maanden geduurd voordat het rapport na het gesprek afgerond was. In die tijd ben ik niet naar de dagopvang geweest. Mijn vrouw heeft erg vaak met de gemeente contact op moeten nemen om te vragen of de indicatie al gesteld was, maar er bleef onduidelijkheid over de termijn. De wachttijd van de uitslag was zenuwslopend. Wij, en onze kinderen, hebben hier erg veel last van gehad.

Toen de uitslag daar eindelijk was zou ik maar één keer per maand naar de dagopvang mogen. Ik heb toen contact opgenomen met het zorgatelier. Mijn behandelaar daar kent mij inmiddels erg goed en heeft contact opgenomen met de gemeente. Uiteindelijk is alles terug gedraaid naar hoe het was en zijn we tevreden met het resultaat. Over de tijd en moeite die dit ons gekost heeft zijn we echter erg teleurgesteld en verdrietig.'

man - Goirle - veerkrachtig type

'Ik heb de spierziekte Duchenne en kan vanaf ongeveer mijn 10^e jaar niet meer goed lopen en zit ik in een elektrische rolstoel. In huis zijn verschillende aanpassingen gedaan zoals verbreding van de deuren en een traplift.

Mijn huidige rolstoel is aan vervanging toe. De gemeente heeft enkele maanden geleden zelf contact met mij opgenomen om aan te geven dat ik in aanmerking kom voor een nieuwe elektrische rolstoel. Inmiddels is er verschillende keren contact met de leverancier geweest en verwacht ik nieuwe rolstoel binnenkort.

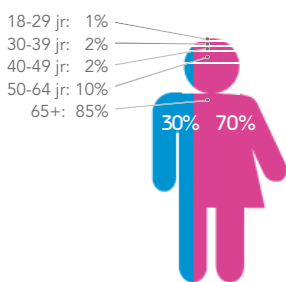
Ik gebruik de rolstoel zowel binnenshuis als buitenshuis en gebruik deze ook voor rolstoelhockey. Ik mag gebruik maken van de Regiotaxi maar gebruik deze alleen als mijn vader niet kan of als de auto kapot is. Mijn vader helpt me met mijn dagelijkse bezigheden, samen met de verpleging die dagelijks langskomt. Naarmate ik ouder wordt en de mensen die mij helpen ook ouder worden, probeer ik steeds zelfstandiger te zijn. Naar verwachting kan ik begin 2018 terecht in een project waarbij ik op mijzelf kan wonen met 24-uurs verzorging.'

man - Goirle - veerkrachtig type

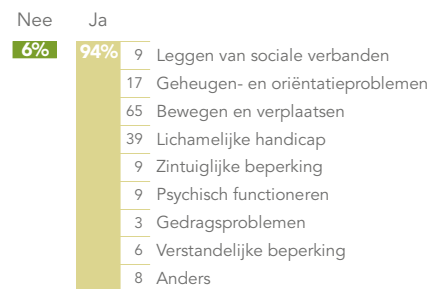
4 Onderzoeksresultaten gemeente Hilvarenbeek

4.1 Achtergrondgegevens

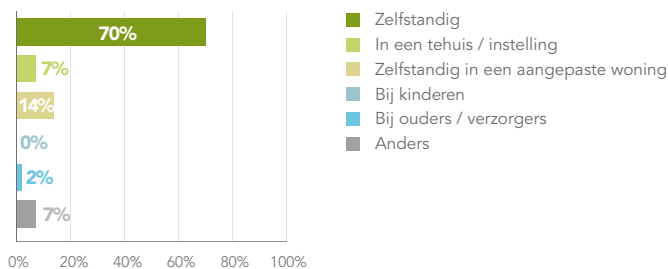
Figuur 4.1 Man /vrouw en leeftijdsverdeling



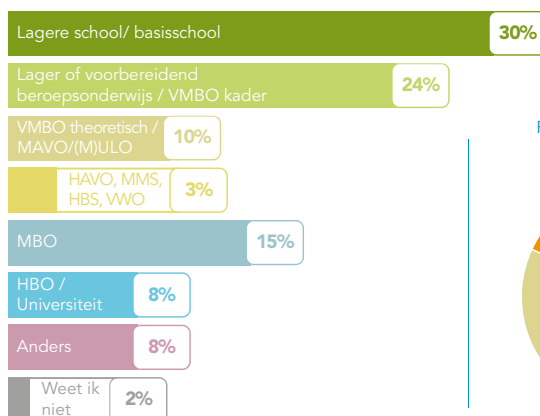
Figuur 4.2 Beperkingen of aandoeningen



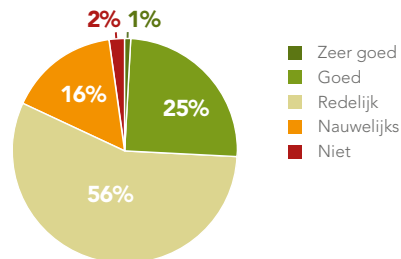
Figuur 4.3 Woonsituatie



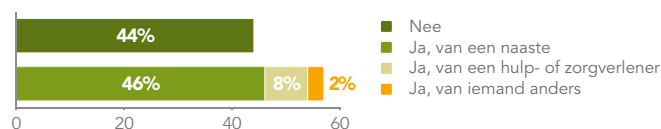
Figuur 4.4 Hoogst afgeronde opleiding



Figuur 4.5 Mate waarin men financieel kan rondkomen



Figuur 4.6 Hulp bij het invullen van de vragenlijst



'Ik zorg al jaren voor mijn man. Hij heeft al 18 jaar parkinson en nu ook chronische rugklachten en lichte dementie. Hij heeft praktisch overal hulp bij nodig. Hij kan niet meer schrijven en nog slechts enkele meters binnenshuis lopen. We hebben in het verleden regelmatig een beroep moeten doen op de gemeente Hilvarenbeek. Onze badkamer is bijvoorbeeld aangepast, mijn man heeft een rolstoel en er staat sinds kort ook een extra bed in de woonkamer.

Begin dit jaar hebben we voor het laatst een gesprek gehad. Dat ging om de herindicatie voor de dagopvang. Sinds enkele jaren gaat mijn man twee dagen per week naar een zorgboerderij. Naast het feit dat hij dit erg leuk vindt, is dit ook voor mij erg belangrijk. Het betekent dat ik zelf op adem kan komen en even kan gaan en staan waar ik wil. Gelukkig had het gesprek een positief resultaat en blijft dit voorlopig zo.

Ik ben tevreden over de ondersteuning die de gemeente Hilvarenbeek biedt. Ik heb het gevoel dat er echt geluisterd wordt en dat we samen naar passende oplossingen zoeken. Wel maak ik me lichtelijk zorgen om de toekomst. Als mijn man rolstoelgebonden wordt moeten we misschien wel verhuizen en dat wil ik niet. Maar zo ver is het nog niet. Onze kinderen komen af en toe langs om te helpen en we hebben ook goed contact met de burens.'

vrouw - Hilvarenbeek - veerkrachtig type

'Acht jaar geleden heb ik van de gemeente een elektrische fiets gekregen. Ik heb COPD en een nieuwe heup en daardoor kan ik niet ver lopen. Ik ben heel blij met de fiets, want daardoor kan ik zelfstandig boodschappen blijven doen in Hilvarenbeek. Ik woon alleen, dus moet toch veel zelf proberen. Eind vorig jaar kreeg ik ineens een brief van de gemeente dat er iets veranderd was en dat ik voortaan eigen bijdrage moest betalen voor de elektrische fiets. Ik vond dat bedrag wel erg hoog! En dat voor een inmiddels acht jaar oude fiets! Ik heb de gemeente gebeld dat ik dit maandelijkse bedrag veel te hoog vind en dat ik dan goedkoper uit ben als ik zelf een elektrische fiets koop. Uiteindelijk heb ik de fiets toen gekocht van de gemeente.

Daarnaast heb ik ook nog een pasje voor de Regiotaxi, maar die gebruik ik eigenlijk niet. Dat is zo'n gedoe! Als ik even naar het ziekenhuis in Tilburg moet ben ik uren onderweg. Dat vraag ik liever of mijn dochter met me mee kan. Mensen uit de buurt vraag ik liever niet.

Ik merk dat mijn gezondheid achteruit gaat en dat ik moeite krijgt om het huis op orde te houden. Maar hulp krijgen van de gemeente wordt steeds moeilijker. En je moet zoveel eigen bijdrage betalen. Als het echt niet anders meer kan zal ik toch weer contact opnemen met de gemeente, maar ik weet niet of ze mij kunnen helpen. De mevrouw van de gemeente was wel erg vriendelijk en heeft goed meegedacht, maar ik vind wel dat de gemeente pas heel laat brieven stuurt en niet goed uitlegt wat er gaat veranderen of waarom ze iets gaan doen.'

vrouw - Hilvarenbeek - solistisch type

4.2 Het (eerste) contact

4.2.1 Contact met gemeente (of dorpsondersteuners, MEE, ContourdeTwern of Juvans)

Tabel 4.1 U heeft in het verleden contact gehad met de gemeente of met dorpsondersteuners, MEE, ContourdeTwern of Juvans. De vragen in dit blok gaan over de manier waarop er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is, vult u dan 'niet van toepassing in'⁷. Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	182	22	48	15	10	3	2
b Ik werd snel geholpen	184	16	43	17	11	10	2
c De medewerker nam mij serieus	188	21	47	15	7	7	3
d De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	184	16	48	16	10	8	2

Tabel 4.2 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	42	115
Nee	58	157
Totaal	272	272

70% van de Wmo-cliënten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 59% vindt dat zij snel geholpen werden en 68% is van mening dat zij serieus genomen werden. 64% vond dat zij samen met de Wmo-cliënt naar oplossingen gezocht hebben voor de hulpvraag. 13% van de Wmo-cliënten in Hilvarenbeek wist niet waar zij terecht konden met hun vraag.

Daarnaast was 58% niet op de hoogte van het feit dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuning. 42% wist dit wel. Er vanuit gaande dat Wmo-cliënten doorgaans minder zelfredzame typen zijn is dit een zorgelijk gegeven.

⁷ In tabel 4.8 zijn de Wmo-cliënten die hebben aangegeven dat het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden niet meegenomen in de relatieve verdeling.

4.3 Reden voor contact

Tabel 4.3 Waarom nam u (of iemand namens u) contact op met de gemeente?⁸ Meerdere antwoorden mogelijk

	%	N
Omdat ik mijn huishouden niet meer zelf op orde kan houden	55	150
Omdat ik mij niet meer goed kan verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis)	45	125
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	5	15
Omdat ik niet weet hoe ik mijn dag kan vullen	3	9
Omdat ik moeite heb om financiële zaken te regelen en de administratie te doen	11	29
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken/omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	12	34
Omdat mijn gezins- of thuissituatie onprettig of onveilig is	7	18
Anders	21	59

Tabel 4.4 Andere redenen om naar de gemeente te gaan. Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	%	N
a Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen	23	227
b Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer	14	210
c Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen	29	216
d Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener	39	237

In de gemeente Hilvarenbeek is 'het huishouden niet meer zelf op orde kunnen houden' met 55% de belangrijkste reden om contact op te nemen met de gemeente. 'Het niet meer goed kunnen verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis)' is met 45% eveneens een belangrijke reden.

39% is doorverwezen naar de gemeente via de huisarts of andere zorgverlener. Dit kan er op wijzen dat doorverwijsfunctie en bekendheid bij zorgverleners goed is. 29% heeft de gemeente benaderd omdat hun omgeving hen niet (meer) kan ondersteunen. Dit laatste is belangrijk om op te merken. Het kan aanleiding zijn om

⁸ Daar waar gevraagd wordt naar ervaring met de gemeente worden ook andere organisaties bedoeld die namens de gemeente met u in gesprek gaan, namelijk: 't Locket (Goirle), het zorgloket (Dongen), het Sociaal Team/Wmo team (Oisterwijk), Dorpsondersteuners/MEE ? ContourdeTwern/Juvans (Hilvarenbeek)

mensen uit de omgeving van Wmo-cliënten, (vaak veerkrachtige typen zoals mantelzorgers en vrijwilligers), verder te ondersteunen bij hun taak als mantelzorger. Dit om te voorkomen dat deze mensen overbelast raken en daarmee zelf kwetsbaar worden en mogelijk een beroep moeten doen op de gemeente.

4.4 Het (keukentafel)gesprek

Tabel 4.5 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak met of namens de gemeente?⁸

	%	N
Ja	74	198
Nee	25	67
Weet niet	1	4
Totaal	100	269

Tabel 4.6 Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? Meerdere antwoorden mogelijk

	%	N
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)	67	133
Ja, iemand uit de buurt	1	2
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner	6	11
Ja, iemand anders	14	28
Nee	14	28

74% van de Wmo-cliënten in de gemeente Hilvarenbeek heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met of namens de gemeente. 25% geeft aan geen gesprek te hebben gehad en vrijwel niemand (1%) kan het zich niet meer herinneren. Bij meer dan tweederde van deze gesprekken (67%) was een naaste (partner, kind, ouder of vriend) aanwezig. 14% voerde het gesprek alleen.

Dit laatste zou er op kunnen duiden dat meer dan een kwart van de Wmo-cliënten in de gemeente Goirle wat meer individueel in het leven staat en geen (of een klein) netwerk hebben, of hier niet graag een beroep op doen. Zij staan zogezegd aan de linkerkant van het veerkrachtkwadrant. Een deel hiervan is op dit moment naar verwachting voldoende zelfredzaam en is prima in staat het gesprek zelfstandig te voeren, maar een deel kan dit naar verwachting niet of zal dit in de toekomst mogelijk niet meer kunnen wanneer problemen boven het hoofd stijgen. Dan wordt mogelijk ook geen beroep gedaan op de omgeving, maar op de gemeente. Het is als gemeente van belang je hiervan bewust te zijn.

4.5 Ontvangen ondersteuning

Tabel 4.7 Welke vorm van ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?
Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet. Meerdere antwoorden mogelijk

	%	N
<i>Ondersteuning in de vorm van professionele hulp of begeleiding op een van de volgende gebieden:</i>		
Het opbouwen en in stand houden van sociale contacten	8	22
Ondersteuning bij het huishouden	64	176
Hulp bij administratie, financiën en dergelijke	9	26
Hulp bij het opbouwen en in standhouden van een prettige thuis-situatie (relaties, veiligheid en dergelijke)	6	16
Opvoed- en opgroeiondersteuning ⁹	2	6
Mantelzorgondersteuning	11	30
Daginvulling	7	19
Kortdurend verblijf (logeeropvang)	1	3
Rolstoel, scootmobiel, of ander vervoersmiddel	32	88
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) of financiële vergoeding voor vervoer	38	104
Woonvoorziening of woningaanpassing (zoals een traplift)	18	50
Anders	8	23

De meeste Wmo-cliënten in de gemeente Hilvarenbeek (64%) ontvangen hulp in het huishouden. Daarnaast ontvangt 38% ondersteuning in de vorm van een collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer. 32% heeft een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel. Dit past bij de eerder genoemde redenen van Wmo-cliënten om contact op te nemen met de gemeente. De meeste Wmo-cliënten ervaren namelijk problemen bij het op orde houden van hun huishouden en moeilijkheden met het binnenshuis en/of buitenshuis verplaatsen.

De Wmo-cliënten hebben in de vragenlijst ook de mogelijkheid gehad om te vertellen over de ondersteuning die zij krijgen middels de open vraag: 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' De Wmo-cliënten gebruiken deze vraag om kenbaar te maken waar ze tevreden of ontevreden over zijn.

⁹ Zie voor meer informatie de GGD-rapportage 'Opvoeden en veerkracht ouders/verzorgers Hart van Brabant 2015'. Dat gaat specifiek over opvoed- en opgroeiondersteuning.

Zo geven verschillende Wmo-cliënten aan dat ze tevreden zijn met de ondersteuning die ze ontvangen en hiervoor dankbaar zijn. Ook geven ze aan dat het hulpmiddel dat ze ontvangen goed werkt. Een aantal Wmo-cliënten geeft aan ze niet de hulp hebben gekregen waar ze om gevraagd hebben of minder ondersteuning dan voorheen ontvangen. Dit geldt met name voor de huishoudelijk hulp.

4.5.1 Overige ondersteuning

Tabel 4.8 Overige vormen van ondersteuning die Wmo-cliënt (en of partner) ontvangt
Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	%	N
a Voorzieningen zoals inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	17	252
b Particuliere schoonmaker/schoonmaakster die helpt bij het huishouden	14	251
c Hulp/ondersteuning individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	10	243
d Hulp of zorg van partner, familie, vrienden of bureu	58	260

Wmo-cliënten is tevens gevraagd of zij (of hun partner) andere vormen van ondersteuning ontvangen. Meer dan de helft van de Wmo-cliënten in de gemeente Hilvarenbeek (58%) ontvangt hulp of zorg van hun partner, familie, vrienden of bureu. Andere vormen van ondersteuning ontvangen zij in veel mindere mate. 17% geeft aan gebruik te maken van voorzieningen zoals inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice of was- en strijkservice. 14% heeft een particuliere schoonmaker /-maakster die hen helpt bij het huishouden en 10% ontvangt hulp of ondersteuning van een individuele vrijwilliger.

4.6 Cliënttevredenheid maatschappelijke ondersteuning

4.6.1 Tevredenheid kwaliteit ontvangen ondersteuning

Tabel 4.9 U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	239	22	55	15	4	3	1
b De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	239	21	52	14	7	5	0

Over de ondersteuning die Wmo-cliënten in de gemeente Hilvarenbeek ontvangen zijn zij positief. Meer dan driekwart van de Wmo-cliënten (77%) vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. 7% vindt van niet. Onder Wmo-cliënten die opvoed- en opgroei-ondersteuning en/of een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel ontvangen, is deze ontevredenheid het grootst.

Nog eens 73% geeft aan dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. 12% vindt van niet. Het aandeel Wmo-cliënten dat vindt dat de hulpvraag (helemaal) niet past bij de hulpvraag, is het grootst onder ontvangers van een woonvoorziening of woningaanpassing, en/of, een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel, en/of ondersteuning van het huishouden.

4.6.2 Cliënttevredenheid (keukentafel)gesprek

Tabel 4.10 Cliënttevredenheid cliëntondersteuner en het (keukentafel)gesprek
Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden
a De cliëntondersteuner	8	0	0	0	50	50
b Degene die het (keukentafel)gesprek met u voerde	156	7	15	14	53	12
c De manier waarop er naar u geluisterd werd	155	8	12	14	55	11
d De deskundigheid van de medewerker	149	8	13	21	49	9
e De gekozen oplossing	157	11	17	18	43	10

Wmo-cliënten in de gemeente Hilvarenbeek zijn positief over het (keukentafel)gesprek). 67% is (heel) tevreden over degene die het (keukentafel)gesprek met hen voerde en nog eens 69% is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen werd geluisterd. 70% is (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker en 61% is (heel) tevreden over de gekozen oplossing. Iets meer dan een kwart (28%) is (heel) ontevreden over de gekozen oplossing. Deze ontevredenheid is het grootst onder Wmo-cliënten die ondersteuning ontvangen in de vorm van kortdurend dagverblijf, en/of een woonvoorziening of woningaanpassing ontvangen. Daarnaast blijkt dat naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, zij ook significant tevredener zijn over de gekozen oplossing.

Er vanuit gaande dat Wmo-cliënten mensen zijn met een bepaalde, soms tijdelijke, kwetsbaarheid die je probeert veerkrachtiger te maken, kun je concluderen dat dit voor meer dan een kwart van de Wmo-cliënten niet (geheel) lukt. Zij zijn namelijk niet tevreden over de gekozen oplossing.

4.7 Effect van de ondersteuning op het dagelijks leven

Tabel 4.11 Mate waarin ondersteuning gewenste resultaat oplevert voor Wmo-cliënt

	%	N
Nee, helemaal niet	3	8
Een beetje	20	53
Grotendeels	37	99
Ja, helemaal	35	93
Niet van toepassing	5	14
Totaal	100	267

Op de vraag of de ondersteuning het gewenste resultaat oplevert antwoordt 37% van de wmo-cliënten 'grotendeels'. Voor 35% levert de ontvangen ondersteuning helemaal het gewenste resultaat. Een vijfde van de Wmo-cliënten geeft aan dat de ondersteuning 'een beetje' het gewenste resultaat oplevert. Voor 3% levert het helemaal niet het gewenste resultaat.

Belangrijk is op te merken dat het hierbij gaat om de inschatting van mogelijke overbelasting door Wmo-cliënten (niet door mantelzorgers zelf).

Tabel 4.12 Ervaren effect van de ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënt

Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	233	18	50	20	9	3	1
b Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	242	21	52	18	6	2	0
c Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	237	24	47	17	7	3	2

Hoewel de Wmo-cliënten overwegend tevreden zijn met betrekking tot het gewenste resultaat van de ondersteuning die zij krijgen heeft het een groot effect op hun dagelijks leven. Zo ervaart 68% van de Wmo-cliënten dat zij de dingen die zij willen doen, beter kunnen doen door de ondersteuning die zij krijgen. Bijna een kwart (73%) kan zich beter redden door de ondersteuning die zij krijgen en 71% geeft aan dat zij een betere kwaliteit van leven hebben door de ondersteuning.

Daarnaast is er sprake van een significant positief verband tussen de manier waarop er naar de Wmo-cliënt in het gesprek werd geluisterd en de kwaliteit van leven. Dit betekent dat naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd is, zij een significant betere kwaliteit van leven ervaren door de ondersteuning.

Dit laat zien dat het goed luisteren naar Wmo-cliënten heel erg belangrijk is voor het ervaren effect van de ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënt.

Ondanks dat Wmo-cliënten zich over het algemeen ondersteund voelen in hun zelfredzaamheid zie we dat respectievelijk 12%, 8% en 10% ontevreden is over het effect van de ondersteuning op hun dagelijks leven. Dat betekent dat de gemeente Hilvarenbeek er voor een (klein) deel niet in slaagt de zelfredzaamheid van deze groep kwetsbaren te stimuleren. Dit kan er op den duur toe leiden dat hun problemen groter worden en/of zij niet meer mee kunnen in de samenleving.

4.8 Rol van het sociale netwerk

Tabel 4.13 Sociale netwerk kan het verlenen van hulp of zorg aan

	%	N
Ja	57	80
Nee	16	23
Weet ik niet	26	37
Totaal	100	140

57% is van mening dat degene die hulp of zorg verleent dit aan kan. 16% geeft aan van niet. Mogelijk heeft deze groep baat bij (verdere) mantelzorgondersteuning. Door vroegtijdig problemen op dit gebied te signaleren, kan overbelasting van mensen uit het sociale netwerk van Wmo-cliënten in sommige gevallen voorkomen worden.

Tabel 4.14 Indien Wmo-cliënt zorg of hulp nodig heeft kan hij/zij terugvallen op...

Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee	Nvt/weet ik niet
a Familie of vrienden	264	33	29	24	14
b Mensen in de buurt	233	8	27	42	22
c Vrijwilligers	230	7	15	42	36

Voor wat betreft hulp of zorg in de toekomst zijn de meningen van Wmo-cliënten wat meer verdeeld. Een derde is overtuigd dat zij in toekomst op familie of vrienden kunnen terugvallen als zij zorg of hulp nodig hebben. 29% denkt van niet en 24% denk dat dit waarschijnlijk wel kan. Als het gaat om mensen in de buurt denkt 42% dat zij in de toekomst niet op hen terug kunnen vallen als zij hulp of zorg nodig hebben. 27% denkt dat het waarschijnlijk wel kan en 8% is hier zeker van. Net zo veel Wmo-cliënten (42%) denken in de toekomst geen hulp of zorg te kunnen krijgen van vrijwilligers. 15% denkt dat dit waarschijnlijk wel het geval zal zijn en 7% is hier zeker van.

Er opnieuw van uitgaande dat Wmo-cliënten een bepaalde, soms tijdelijke, kwetsbaarheid hebben, zien we dat een gedeelte van hen niet terugvalt op het netwerk, of het idee hebben dat niet te kunnen doen. Dat resulteert mogelijk in een relatief hoger aantal hulpvragen richting de gemeente. Daarom is het belangrijk niet alleen in te zetten op zelfredzaamheid, maar ook op samenredzaamheid. Door niet alleen oog te hebben voor de cliënt, maar ook voor diens omgeving en de potentiële kwetsbaarheid daarvan als de Wmo-cliënt er een te groot beroep op moet doen.

4.9 Samenvattend

Ontvangen ondersteuning

De meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente is dat zij zelf het huishouden niet meer op orde kunnen houden en/of dat zij zich niet goed meer kunnen verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis). Wmo-cliënten in de gemeente Hilvarenbeek ontvangen met name ondersteuning bij het huishouden en/of een collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer en/of hebben een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel.

Het (keukentafel)gesprek

De meeste Wmo-cliënten (67%) hebben in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met of namens de gemeente. De meerderheid voert dit gesprek met een naaste (zoals een partner, kind, ouder of vriend), een klein deel (14%) voert het gesprek alleen. De meerderheid van de Wmo-cliënten (58%) wist niet van de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van een onafhankelijke cliënt-ondersteuner.

Cliëntervaring en effect op het dagelijks leven

Over het algemeen zijn Wmo-cliënten in de gemeente Hilvarenbeek tevreden over het (eerste) contact met de gemeente (of dorpsondersteuners, MEE, ContourdeTwern of Juvans) en zijn zij tevreden over het (keukentafel)gesprek. Het merendeel (53%) is tevreden over de gekozen oplossing. Meer dan een kwart (28%) is (heel) ontevreden. Naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd wordt zijn zij significant tevredener zijn over de gekozen oplossing.

Voor 72% van de Wmo-cliënten levert de ontvangen ondersteuning het gewenste resultaat op. Voor bijna een kwart (23%) een beetje tot helemaal niet. Over het algemeen levert de ontvangen ondersteuning voor Wmo-cliënten een positieve bijdrage aan hun dagelijks leven. Naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd ervaren zij een significant betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.

Het sociale netwerk

Meer dan de helft (58%) ontvangt hulp of zorg van een partner, familie, vrienden of burens. 16% van de Wmo-cliënten denkt dat zij het verlenen van hulp niet (meer) aan kunnen. Voor 29% van de Wmo-cliënten is de ervaring dat het sociale netwerk de cliënt niet (meer) kan ondersteunen een reden om contact op te nemen met de gemeente. Wanneer Wmo-cliënten gevraagd wordt of zij denken in de toekomst een beroep te kunnen doen op anderen als zij hulp of zorg nodig hebben denkt men over het algemeen wel een beroep te kunnen doen op familie of vrienden, maar in wat mindere mate op mensen uit de buurt of op vrijwilligers.

'In oktober 2015 ben ik opgenomen in het ziekenhuis met benauwdheidsklachten en sindsdien ben ik snel moe. Ik heb daardoor problemen met lopen en fietsen. Zelfs autorijden kost te veel energie. Mensen uit de buurt vertelden dat we naar de gemeente konden gaan en er is toen iemand hier op gesprek geweest. Het was een heel fijn gesprek en vier maanden later kreeg ik een scootmobiel. Ik maak weinig gebruik van de scootmobiel want eigenlijk ben ik er te moe voor. We betalen nu niets, maar ik hoorde van een buurman die er ook een heeft dat hij er heel veel voor moet betalen. Eigen bijdrage heet dat volgens mij. Als ik dat straks ook moet betalen weet ik niet of ik de scootmobiel houd, ik gebruik hem eigenlijk niet. Een tijdje later heb ik opnieuw contact opgenomen. Ik heb last van mijn handen en kreeg de kraan in de badkamer niet goed meer open. Er kwam toen iemand kijken en vertelde gelijk dat er wel iets mogelijk was, maar dat de gemeente dit niet vergoedt. Ik vroeg me af waarom er dan iemand kwam kijken als het eigenlijk vooraf al duidelijk was dat ze niets voor me konden doen. Het gaat nu trouwens wel weer, dus we hebben de kraan niet hoeven vervangen.

Verder heb ik de gemeente nog weinig nodig gehad. Twintig jaar geleden zijn wij al verhuisd naar een woning met een badkamer en slaapkamer op de begane grond. Daar zijn we nu erg blij mee! Anders hadden we waarschijnlijk al moeten verhuizen. Als we in de toekomst hulp nodig hebben weet ik niet of de gemeente ons helpt. Verhalen van mensen uit de buurt maken ons een beetje bang. Gemeenten hebben veel weggegeven in de afgelopen jaren en nu hebben wij iets nodig en is het geld op. Ik hoop maar dat wij ook krijgen waar we recht op hebben, maar voorlopig kunnen we het zelf nog goed regelen met onze kinderen en mensen in de buurt.'

man - Hilvarenbeek - gehecht type

'Via de huisarts ben ik doorverwezen naar een psycholoog en is bij mij een ontwikkelende persoonlijkheidsstoornis vastgesteld. Ik woon thuis bij mijn vader, moeder en zus en de afgelopen jaren is er veel gedoe geweest. Sinds een jaar ben ik aan het afkicken heb ik sinds een tijdje krijg ik hulp vanuit stichting MEE. Ongeveer twee tot vier uur per week krijg ik ondersteuning bij het op orde brengen van mijn administratie en financiën. Met geld omgaan kan ik niet. Zodra ik salaris kreeg, gaf ik alles direct uit. Aan verkeerde dingen.

Een tijd geleden vond een netwerkbijeenkomst plaats. Onder leiding van Stichting MEE hebben we samen met mijn familie en vrienden gekeken wie mij het beste kan ondersteunen. Een van de dingen die daaruit kwam was het instellen van een weekbudget. Mijn vader beheert mijn financiën en geeft mij elke week een bepaald budget. Dat is vooraf bepaald en daar moet ik dan die week alles mee betalen. Het is fijn dat mijn vader dit kan doen, want mijn moeder kan ik gemakkelijker bespelen, dat deed ik in het verleden ook regelmatig.

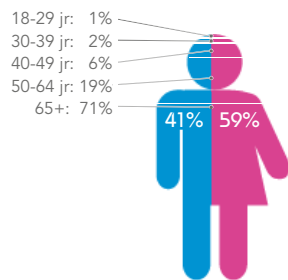
Met de gemeente heb ik eigenlijk geen contact, maar over stichting MEE ben ik wel tevreden. Ik ben blij dat ik ondersteuning krijg vanuit MEE en mijn omgeving. Als ik vanaf morgen weer volledig zelf verantwoordelijk zou zijn voor mijn financiële situatie zou het denk ik gelijk weer mis gaan.'

man - Hilvarenbeek - afhankelijk/gehecht type

5 Onderzoeksresultaten gemeente Dongen

5.1 Achtergrondgegevens

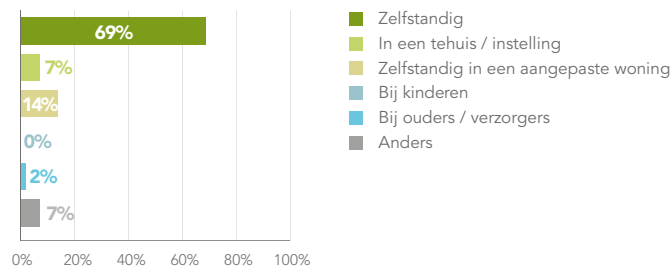
Figuur 5.1 Man /vrouw en leeftijdsverdeling



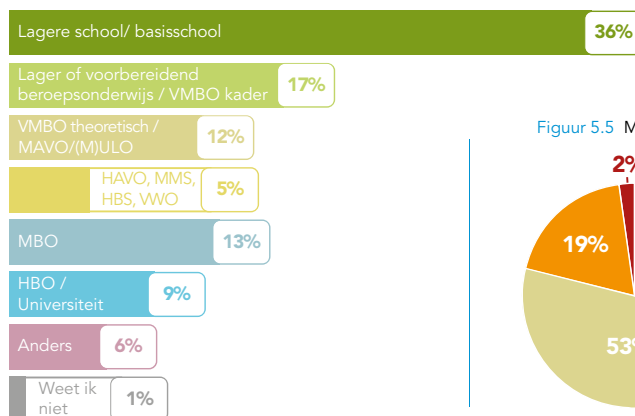
Figuur 5.2 Beperkingen of aandoeningen



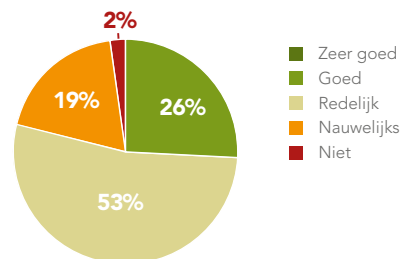
Figuur 5.3 Woonsituatie



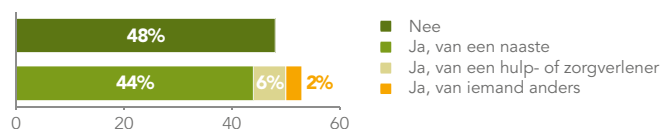
Figuur 5.4 Hoogst afgeronde opleiding



Figuur 5.5 Mate waarin men financieel kan rondkomen



Figuur 5.6 Hulp bij het invullen van de vragenlijst



5.2 Het (eerste) contact

5.2.1 Contact met Het Zorgloket

Tabel 5.1 U heeft in het verleden contact gehad met het Zorgloket. De vragen in dit blok gaan over de manier waarop er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is, vult u dan 'niet van toepassing in'¹⁰. Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	160	19	42	18	14	6	1
b Ik werd snel geholpen	157	9	30	24	15	20	2
c De medewerker nam mij serieus	154	16	46	21	8	6	3
d De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	145	13	36	24	15	8	3

Tabel 5.2 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	26	62
Nee	74	175
Totaal	100	237

Meer dan de helft van de Wmo-cliënten (61%) wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Zij reageren verdeeld als het gaat om het contact dat zij met het Zorgloket hadden. 39% vindt dat zij snel geholpen werden, maar een bijna even grote groep (35%) vindt dat (helemaal) niet. 62% is daarnaast van mening dat de medewerker van 't Loket hen serieus nam. Ongeveer de helft (49%) vindt dat zij samen met de medewerker van het Zorgloket naar oplossingen gezocht hebben voor hun hulpvraag. 23% is het daar (helemaal) niet mee eens.

Daarnaast was bijna driekwart van de cliënten in Dongen (74%) niet op de hoogte van het feit dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuning. 26% wist dit wel. Aangezien Wmo-cliënten doorgaans wat minder zelfredzame typen zijn is dit belangrijk op te merken.

¹⁰ In tabel 5.8 zijn de Wmo-cliënten die hebben aangegeven dat het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden niet meegenomen in de relatieve verdeling.

5.2.2 Reden voor contact

Tabel 5.3 **Waarom nam u (of iemand namens u) contact op met de gemeente?**¹¹ Meerdere antwoorden mogelijk

	%	N
Omdat ik mijn huishouden niet meer zelf op orde kan houden	45	109
Omdat ik mij niet meer goed kan verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis)	51	123
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	11	26
Omdat ik niet weet hoe ik mijn dag kan vullen	5	13
Omdat ik moeite heb om financiële zaken te regelen en de administratie te doen	7	18
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken/omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	12	28
Omdat mijn gezins- of thuissituatie onprettig of onveilig is	2	5
Anders	26	64

Tabel 5.4 **Andere redenen om naar de gemeente te gaan**
Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	%	N
a Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen	28	202
b Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer	16	185
c Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen	29	191
d Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener	34	202

Voor Wmo-cliënten in de gemeente Dongen is de vaakst genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente dat zij zich niet meer goed kunnen verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis). Iets meer dan de helft van de cliënten (51%) gaf dit als belangrijkste reden. Daarnaast is het huishouden niet meer zelf op orde kunnen houden met 45% ook een belangrijke reden.

34% is doorverwezen naar de gemeente via de huisarts of andere zorgverlener. Dit kan er op wijzen dat doorverwijsfunctie en bekendheid bij zorgverleners goed is. 29% heeft de gemeente benaderd omdat hun omgeving hen niet (meer) kan ondersteunen. Dit laatste is belangrijk om op te merken. Het kan aanleiding zijn om mensen uit de omgeving van Wmo-cliënten, (vaak veerkrachtige typen zoals mantelzorgers en vrijwilligers), verder te ondersteunen bij hun taak als mantelzorger.

¹¹ Daar waar gevraagd wordt naar ervaring met de gemeente worden ook andere organisaties bedoeld die namens de gemeente met u in gesprek gaan, namelijk: 't Loket (Goirle), het zorgloket (Dongen), het Sociaal Team/Wmo team (Oisterwijk), Dorpsondersteuners/MEE ? ContourdeTwern/Juvans (Hilvarenbeek).

Dit om te voorkomen dat deze mensen overbelast raken en daarmee zelf kwetsbaar worden en mogelijk een beroep moeten doen op de gemeente.

5.3 Het (keukentafel)gesprek

Tabel 5.5 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak met of namens de gemeente?¹¹

	%	N
Ja	46	109
Nee	49	118
Weet niet	5	12
Totaal	100	239

Tabel 5.6 Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? Meerdere antwoorden mogelijk

	%	N
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)	60	65
Ja, iemand uit de buurt	0	0
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner	7	8
Ja, iemand anders	15	16
Nee	21	23

Iets minder dan de helft van de Wmo-cliënten in de gemeente Dongen geeft aan in de afgelopen 12 maanden geen (keukentafel)gesprek gehad te hebben met of namens de gemeente. 46% zegt wel een gesprek te hebben gehad en 5% kan het zich niet meer herinneren. Bij 60% van deze gesprekken was een naaste (partner, kind, ouder of vriend) aanwezig en bij 15% was er iemand anders bij. Iets meer dan een vijfde (21%) voerde het gesprek alleen.

Dit laatste zou er op kunnen duiden dat meer dan een kwart van de Wmo-cliënten in de gemeente Goirle wat meer individueel in het leven staat en geen (of een klein) netwerk hebben, of hier niet graag een beroep op doen. Zij staan zogezegd aan de linkerkant van het veerkrachtkwadrant. Een deel hiervan is op dit moment naar verwachting voldoende zelfredzaam en is prima in staat het gesprek zelfstandig te voeren, maar een deel kan dit naar verwachting niet of zal dit in de toekomst mogelijk niet meer kunnen wanneer problemen boven het hoofd stijgen. Dan wordt mogelijk ook geen beroep gedaan op de omgeving, maar op de gemeente. Het is als gemeente van belang je hiervan bewust te zijn.

5.4 Ontvangen ondersteuning

Tabel 5.7 Welke vorm van ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?
Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet. Meerdere antwoorden mogelijk

	%	N
<i>Ondersteuning in de vorm van professionele hulp of begeleiding op een van de volgende gebieden:</i>		
Het opbouwen en in stand houden van sociale contacten	7	19
Ondersteuning bij het huishouden	44	115
Hulp bij administratie, financiën en dergelijke	6	15
Hulp bij het opbouwen en in standhouden van een prettige thuissituatie (relaties, veiligheid en dergelijke)	4	10
Opvoed- en opgroeiondersteuning ¹²	1	3
Mantelzorgondersteuning	9	24
Daginvulling	12	30
Kortdurend verblijf (logeeropvang)	0	1
Rolstoel, scootmobiel, of ander vervoersmiddel	32	83
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) of financiële vergoeding voor vervoer	38	99
Woonvoorziening of woningaanpassing (zoals een traplift)	11	29
Anders	18	46

De meeste Wmo-cliënten in de gemeente Dongen (44%) ontvangen hulp in het huishouden. 38% ontvangt ondersteuning in de vorm van een collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer en 32% heeft een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel. Dit past bij de eerder genoemde redenen van Wmo-cliënten om contact op te nemen met de gemeente. De meeste Wmo-cliënten ervaren namelijk problemen bij het op orde houden van hun huishouden en moeilijkheden met het binnenshuis en/of buitenshuis verplaatsen.

De Wmo-cliënten hebben in de vragenlijst ook de mogelijkheid gehad om te vertellen over de ondersteuning die zij krijgen middels de open vraag: 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' De Wmo-cliënten gebruiken deze vraag om kenbaar te maken waar ze tevreden of ontevreden over zijn. Zo geven verschillende Wmo-cliënten aan dat ze tevreden zijn met de ondersteuning die ze ontvangen en hiervoor dankbaar zijn. Ook geven ze aan dat het hulpmiddel dat ze ontvangen goed werkt. Een aantal Wmo-cliënten is van mening dat ze te weinig uren huishoudelijk hulp ontvangen.

¹² Zie voor meer informatie de GGD-rapportage 'Opvoeden en veerkracht ouders/verzorgers Hart van Brabant 2015'. Dat gaat specifiek over opvoed- en opgroeiondersteuning.

Ook geeft een aantal Wmo-cliënten aan ontevreden te zijn over de communicatie van mogelijkheden. Een enkeling geeft aan de eigen bijdrage te hoog te vinden.

5.4.1 Overige ondersteuning

Tabel 5.8 Overige vormen van ondersteuning die Wmo-cliënt (en of partner) ontvangt
Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	%	N
a Voorzieningen zoals inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	8	222
b Particuliere schoonmaker/schoonmaakster die helpt bij het huishouden	28	229
c Hulp/ondersteuning individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	10	220
d Hulp of zorg van partner, familie, vrienden of burens	60	232

Wmo-cliënten is tevens gevraagd of zij (of hun partner) andere vormen van ondersteuning ontvangen. 60% van de Wmo-cliënten in de gemeente Dongen ontvangt hulp of zorg van hun partner, familie, vrienden of burens. Over het algemeen ontvangen zij in sterk mindere mate andere vormen van ondersteuning. Slechts 8% geeft aan gebruik te maken van voorzieningen zoals inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice of was- en strijkservice. Meer dan een kwart (28%) heeft een particuliere schoonmaker /-maakster die hen helpt bij het huishouden en 10% ontvangt hulp of ondersteuning van een individuele vrijwilliger.

5.5 Cliënttevredenheid maatschappelijke ondersteuning

5.5.1 Tevredenheid kwaliteit ontvangen ondersteuning

Tabel 5.9 U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	180	18	49	15	7	10	1
b De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	186	17	43	16	9	13	2

Over de ondersteuning die Wmo-cliënten in de gemeente Dongen ontvangen zijn zij overwegend positief. Iets meer dan tweederde (67%) van de Wmo-cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. 17% vindt van niet. Wmo-cliënten die een woonvoorziening of woningaanpassing ontvangen, en/of hulp bij het opbouwen en in stand houden van sociale contacten krijgen, en/of een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel, is deze ontevredenheid het grootst.

Minder dan de helft van de cliënten (60%) is van mening dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. 22% vindt van niet. Het aandeel Wmo-clieñten dat vindt dat de ondersteuning (helemaal) niet past bij hun hulpvraag, is het grootst onder ontvangers van ondersteuning bij het huishouden, en/of een rolstoel, en/of een woonvoorziening of woningaanpassing, en/of een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel, en/of collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer.

5.5.2 Cliënttevredenheid (keukentafel)gesprek

Tabel 5.10 Cliënttevredenheid cliëntondersteuner en het (keukentafel)gesprek

Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden
a De cliëntondersteuner	7	0	0	0	57	43
b Degene die het (keukentafel)gesprek met u voerde	92	7	11	33	38	12
c De manier waarop er naar u geluisterd werd	89	6	15	27	43	10
d De deskundigheid van de medewerker	89	7	10	47	26	10
e De gekozen oplossing	91	22	18	22	31	8

Wmo-clieñten in de gemeente Dongen reageren wisselend als hen gevraagd wordt naar het (keukentafel)gesprek. De helft (50%) is (heel) tevreden over degene die het (keukentafel)gesprek met hen voerde en 53% is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen werd geluisterd. Voor wat betreft de deskundigheid van de medewerker van het Zorgloket en de gekozen oplossing zijn zij iets minder eensgezind. Iets meer dan een derde van de cliënten (36%) is (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker, bijna de helft (47%) staat neutraal tegenover deze stelling. 39% is daarnaast (heel) tevreden over de gekozen oplossing, een ongeveer even grote groep (40%) geeft aan (helemaal) niet tevreden te zijn met de gekozen oplossing. Deze ontevredenheid is het grootst bij Wmo-clieñten die: ondersteuning bij het huishouden ontvangen, en/of mantelzorgondersteuning krijgen, en/of een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel ontvangen. Daarnaast blijkt dat naarmate Wmo-clieñten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, zij ook significant tevredener zijn over de gekozen oplossing.

Er vanuit gaande dat Wmo-clieñten allemaal mensen zijn met een bepaalde, soms tijdelijke, kwetsbaarheid die je probeert veerkrachtiger te maken, kun je concluderen dat dit voor 40% van de Wmo-clieñten niet (geheel) lukt. Zij zijn namelijk niet tevreden over de gekozen oplossing.

5.6 Effect van de ondersteuning op het dagelijks leven

Tabel 5.11 Mate waarin ondersteuning gewenste resultaat oplevert voor Wmo-cliënt

	%	N
Nee, helemaal niet	10	23
Een beetje	15	36
Grotendeels	36	85
Ja, helemaal	25	60
Niet van toepassing	15	35
Totaal	100	239

Op de vraag of de ondersteuning het gewenste resultaat oplevert antwoordt 36% van de Wmo-cliënten 'grotendeels'. Voor 15% levert het 'een beetje' het gewenste resultaat. Voor 10% levert het helemaal niet het gewenste resultaat.

Tabel 5.12 Ervaren effect van de ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënt

Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	181	15	42	22	9	8	4
b Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	186	17	45	22	8	7	2
c Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	183	20	39	22	9	7	3

Wmo-cliënten in Dongen zijn verdeeld als het gaat om de tevredenheid met de gekozen oplossing en overwegend tevreden met betrekking tot het gewenste resultaat van de ondersteuning. Op de vervolgvragen over het effect dat de ondersteuning heeft op het dagelijks leven van cliënten zijn zij redelijk positief. Zo ervaart 57% van de Wmo-cliënten dat zij de dingen die zij willen doen, beter kunnen doen door de ondersteuning die zij krijgen. 62% kan zich beter redden door de ondersteuning die zij krijgen en 59% geeft aan dat zij een betere kwaliteit van leven hebben door de ondersteuning.

Er is daarnaast sprake van een significante positieve samenhang tussen de manier waarop er naar de Wmo-cliënt in het gesprek werd geluisterd en de drie genoemde ervaren effecten van de ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënt. Dat betekent dat naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd zij significant vaker het gevoel hebben dankzij de ontvangen ondersteuning de dingen beter te kunnen doen die zij willen doen, zich beter te kunnen redden en een betere kwaliteit van leven ervaren.

Dit laat zien dat het goed luisteren naar Wmo-cliënten heel erg belangrijk is voor het ervaren effect van de ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënt.

Dit geldt ook voor de gekozen oplossing. Naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de gekozen oplossing, ervaren zij significant vaker dat zij door de ontvangen ondersteuning de dingen die zij willen doen beter kunnen doen, dat zij zich beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven hebben.

We zien tevens dat respectievelijk 17%, 15% en 16% ontevreden is over het effect van de ondersteuning op hun dagelijks leven. Dat betekent dat de gemeente Dongen er voor een (klein) deel niet in slaagt de zelfredzaamheid van deze groep kwetsbaren te stimuleren. Dit kan er op den duur toe leiden dat hun problemen groter worden en/of zij niet meer mee kunnen in de samenleving.

5.7 Rol van het sociale netwerk

Tabel 5.13 Sociale netwerk kan het verlenen van hulp of zorg aan

	%	N
Ja	56	74
Nee	19	25
Weet ik niet	24	32
Totaal	100	131

56% is van mening dat degene die hulp of zorg verleent dit aan kan. 19% denkt van niet. Mogelijk heeft deze groep baat bij (verdere) mantelzorgondersteuning. Door vroegtijdig problemen op dit gebied te signaleren, kan overbelasting van mensen uit het sociale netwerk van Wmo-cliënten in sommige gevallen voorkomen worden. *Belangrijk is op te merken dat het hierbij gaat om de inschatting van mogelijke overbelasting door Wmo-cliënten (niet door mantelzorgers zelf).*

Tabel 5.14 Indien Wmo-cliënt zorg of hulp nodig heeft kan hij/zij terugvallen op...

Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee	Nvt/weet ik niet
a Familie of vrienden	234	33	26	30	11
b Mensen in de buurt	200	7	19	59	16
c Vrijwilligers	200	3	11	51	36

Voor wat betreft hulp of zorg in de toekomst zijn de meningen van Wmo-cliënten wat meer verdeeld. Over het algemeen denken mensen de meeste zorg te gaan

krijgen in de toekomst van familie en vrienden. Een derde is overtuigd dat zij in toekomst op familie of vrienden kunnen terugvallen als zij zorg of hulp nodig hebben. 30% denkt van niet en 26% denkt dat dit waarschijnlijk wel kan. Als het gaat om mensen in de buurt denkt 59% dat zij in de toekomst niet op hen terug kunnen vallen als zij hulp of zorg nodig hebben. 19% denkt dat het waarschijnlijk wel kan en 7% is hier zeker van. Daarnaast denkt iets meer dan de helft van de Wmo-cliënten (51%) in de toekomst geen hulp of zorg te kunnen krijgen van vrijwilligers. 11% denkt dat dit waarschijnlijk wel het geval zal zijn en slechts 3% is hier zeker van.

Er opnieuw van uitgaande dat Wmo-cliënten een bepaalde, soms tijdelijke, kwetsbaarheid hebben, zien we dat een gedeelte van hen niet terugvalt op het netwerk, of het idee hebben dat niet te kunnen doen. Dat resulteert mogelijk in een relatief hoger aantal hulpvragen richting de gemeente. Daarom is het belangrijk niet alleen in te zetten op zelfredzaamheid, maar ook op samenredzaamheid. Door niet alleen oog te hebben voor de cliënt, maar ook voor diens omgeving en de potentiële kwetsbaarheid daarvan als de Wmo-cliënt er een te groot beroep op moet doen.

5.8 Samenvattend

Ontvangen ondersteuning

De meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente is dat zij zich niet goed meer kunnen verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis) en/of zelf het huishouden niet meer op orde kunnen houden. Wmo-cliënten in de gemeente Dongen ontvangen met name ondersteuning bij het huishouden en/of een collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer en/of hebben een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel.

Het (keukentafel)gesprek

Minder dan de helft van de Wmo-cliënten (46%) heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met of namens de gemeente. De meerderheid voert dit gesprek met een naaste (zoals een partner, kind, ouder of vriend), iets meer dan een vijfde (21%) voert het gesprek alleen. Bijna drie kwart van de Wmo-cliënten (74%) wist niet van de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Cliëntervaring en effect op het dagelijks leven

Over het algemeen zijn Wmo-cliënten in de gemeente Dongen redelijk tevreden over het (eerste) contact met de gemeente (het Zorgloket) en zijn zij redelijk tevreden over het (keukentafel)gesprek. Minder dan de helft van de Wmo-cliënten (39%) is tevreden over de gekozen oplossing. 40% geeft aan (heel) ontevreden te zijn over de gekozen oplossing.

Naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd wordt, zijn zij significant tevredener over de gekozen oplossing.

Voor 61% van de Wmo-cliënten levert de ontvangen ondersteuning het gewenste resultaat op. Voor een kwart (25%) een beetje tot helemaal niet. Over het algemeen levert de ontvangen ondersteuning voor Wmo-cliënten een positieve bijdrage aan hun dagelijks leven. Naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd en meer tevreden zijn over de gekozen oplossing, ervaren zij een significant betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.

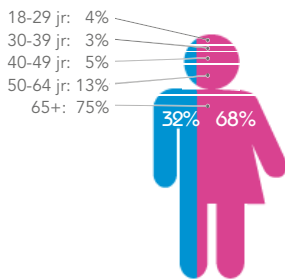
Het sociale netwerk

Meer dan de helft (60%) ontvangt hulp of zorg van een partner, familie, vrienden of burens. 19% van de Wmo-cliënten denkt dat zij het verlenen van hulp niet (meer) aan kunnen. Voor 29% van de Wmo-cliënten is de ervaring dat het sociale netwerk de cliënt niet (meer) kan ondersteunen een reden om contact op te nemen met de gemeente. Wanneer Wmo-cliënten gevraagd wordt of zij denken in de toekomst een beroep te kunnen doen op anderen als zij hulp of zorg nodig hebben denkt men over het algemeen wel een beroep te kunnen doen op familie of vrienden, maar in sterk mindere mate op mensen uit de buurt of op vrijwilligers.

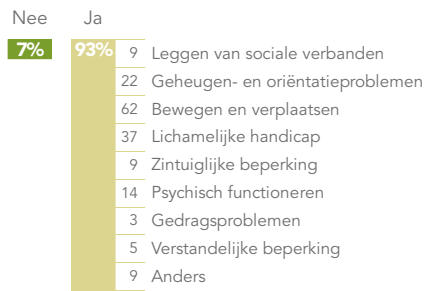
6 Onderzoeksresultaten gemeente Oisterwijk

6.1 Achtergrondgegevens

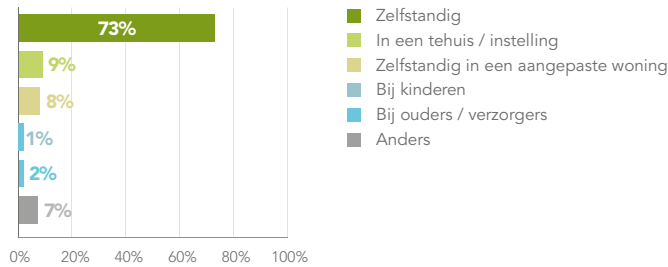
Figuur 6.1 Man /vrouw en leeftijdsverdeling



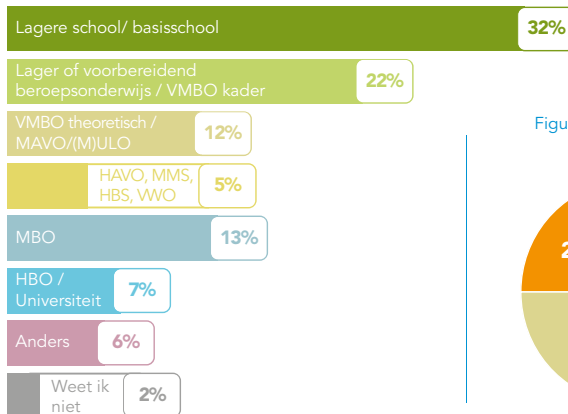
Figuur 6.2 Beperkingen of aandoeningen



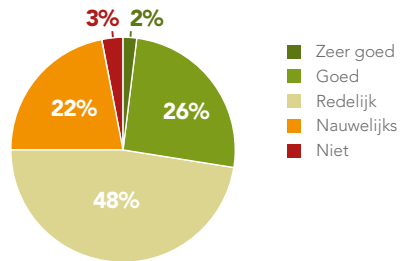
Figuur 6.3 Woonsituatie



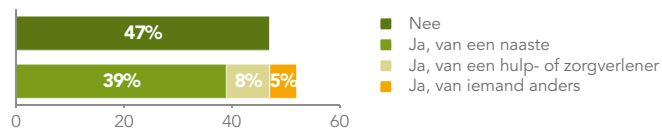
Figuur 6.4 Hoogst afgeronde opleiding



Figuur 6.5 Mate waarin men financieel kan rondkomen



Figuur 6.6 Hulp bij het invullen van de vragenlijst



'Ik heb al jaren last van hypermobiliteit en ben hier ook al een aantal keren aan geopereerd. Omdat ik ook last heb van mijn evenwichtsorgaan heb ik contact opgenomen met de gemeente. Wanneer ik fiets word ik erg moe en heb ik moeite om mijn evenwicht te bewaren waardoor ik gemakkelijk val. Ik heb bij de gemeente een elektrische fiets aangevraagd om dit probleem te verhelpen. De gemeente vond een scootmobiel een beter passende oplossing. Ik was het niet eens met deze oplossing omdat ik mij niet 'gehandicapt' genoeg voel voor een scootmobiel.

Omdat de gemeente geen elektrische fiets vergoed heeft, maak ik nu wel gebruik van de scootmobiel. Ik ga hier twee tot drie keer per week mee naar hydrotherapie en supermarkt. De eigen bijdrage voor de scootmobiel vind ik te hoog, zeker omdat ik er in de wintermaanden geen gebruik van maak. Ook maak ik gebruik van de Regiotaxi om naar mijn vrijwilligerswerk te gaan. Helaas is de vergoeding voor een aangepaste auto gestopt waardoor ik deze niet meer kon betalen. De huishoudelijke hulp die ik in het verleden kreeg is in 2015 ook stopgezet.

Ik vraag regelmatig hulp aan vrienden en kennissen om naar het ziekenhuis te gaan of te winkelen voor nieuwe kleding. Familie heb ik helaas niet veel in de buurt wonen en mijn kinderen hebben het te druk met hun eigen baantjes om de studie te bekostigen. Mijn burens werken allemaal, waardoor ik ook op hen niet kan terugvallen.

Ik ben niet zo tevreden over de oplossing die de gemeente mij aangeboden heeft. Ik heb zelf veel ideeën aangedragen bij de gemeente die meestal afgewezen werden.'

vrouw - Oisterwijk - solistisch type

'Ik heb al sinds 1992 huishoudelijke hulp vanwege mijn reuma. Door mijn reuma kan ik bijna geen huishoudelijke taken meer uitvoeren. Ik woon alleen en ben veel binnen. Binnenshuis kan ik me nog goed verplaatsen maar buitenshuis is dit lastiger.

Omdat ik al jaren huishoudelijke hulp ontving verliep het gesprek bij de gemeente voor de verlening van de indicatie erg vlot. Mijn zoon was hierbij aanwezig. Eerst kreeg ik de huishoudelijke hulp via Thebe, maar die ging failliet. Mijn vaste hulp werd ook ontslagen en is nu in dienst van Sensire, waardoor ik nog steeds de zelfde huishoudelijke hulp heb.

Ook krijg ik vanuit de gemeente een vergoeding voor de maaltjidservice. Koken kan ik zelf niet en ik heb eigenlijk niemand in de buurt wonen die dat voor mij zou kunnen doen. Mijn oudste zoon woont in Denemarken, mijn jongste in Venlo en mijn middelste zoon is helaas overleden. Verder heb ik ook geen familie in de buurt wonen en zijn de burens zelf ook al op leeftijd.'

vrouw - Oisterwijk - afhankelijk type

6.2 Het (eerste) contact

6.2.1 Contact met het Sociaal team/ Wmo team

Tabel 6.1 U heeft in het verleden contact gehad met het Sociaal team/Wmo team. De vragen in dit blok gaan over de manier waarop er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is, vult u dan 'niet van toepassing in'.¹³ Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	226	26	42	14	11	5	2
b Ik werd snel geholpen	223	15	42	22	13	7	1
c De medewerker nam mij serieus	225	23	44	16	8	6	3
d De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht	220	19	36	21	10	11	3

Tabel 6.2 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	33	99
Nee	67	201
Totaal	100	300

Meer dan twee derde van de Wmo-cliënten in Oisterwijk (68%) wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. 16% wist dit niet. 57% vindt dat zij snel geholpen werden en 67 is van mening dat de medewerker van het Sociaal team/Wmo team hen serieus nam. Tevens vindt 55% dat zij *samen* met de medewerker van 't loket naar oplossingen gezocht hebben voor hun hulpvraag. 21% vindt dat niet.

Daarnaast was iets meer dan twee derde van de Wmo-cliënten in de gemeente Oisterwijk (67%) was niet op de hoogte van het feit dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuning. Een derde (33%) wist dit wel. Er vanuit gaande dat Wmo-cliënten doorgaans minder zelfredzame typen zijn is dit belangrijk om op te merken.

¹³ In tabel 6.8 zijn de Wmo-cliënten die hebben aangegeven dat het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden niet meegenomen in de relatieve verdeling.

6.2.2 Reden voor contact

Tabel 6.3 Waarom nam u (of iemand namens u) contact op met de gemeente?¹⁴ Meerdere antwoorden mogelijk

	%	N
Omdat ik mijn huishouden niet meer zelf op orde kan houden	49	152
Omdat ik mij niet meer goed kan verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis)	50	154
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	11	34
Omdat ik niet weet hoe ik mijn dag kan vullen	8	25
Omdat ik moeite heb om financiële zaken te regelen en de administratie te doen	10	30
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken/omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	12	36
Omdat mijn gezins- of thuissituatie onprettig of onveilig is	4	12
Anders	15	48

Tabel 6.4 Andere redenen om naar de gemeente te gaan
Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N

	%	N
a Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen	27	246
b Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer	24	227
c Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen	34	237
d Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener	42	260

In de gemeente Oisterwijk wordt 'het niet meer goed kunnen verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis)' door de helft van de Wmo-cliënten (50%) aangegeven als belangrijkste reden om contact op te nemen met de gemeente. 'Het niet meer zelf op orde kunnen houden van het huishouden' is eveneens door 49% genoemd als belangrijke reden.

¹⁴ Daar waar gevraagd wordt naar ervaring met de gemeente worden ook andere organisaties bedoeld die namens de gemeente met u in gesprek gaan, namelijk: 't Loket (Goirle), het zorgloket (Dongen), het Sociaal Team/Wmo team (Oisterwijk), Dorpsondersteuners/MEE ? Contourde Twern/Juvans (Hilvarenbeek).

42% is doorverwezen naar de gemeente via de huisarts of andere zorgverlener. Dit kan er op wijzen dat doorverwijsfunctie en bekendheid bij zorgverleners goed is. 34% heeft de gemeente benaderd omdat hun omgeving hen niet (meer) kan ondersteunen. Dit laatste is belangrijk om op te merken. Het kan aanleiding zijn om mensen uit de omgeving van Wmo-cliënten, (vaak veerkrachtige typen zoals mantelzorgers en vrijwilligers), verder te ondersteunen bij hun taak als mantelzorger. Dit om te voorkomen dat deze mensen overbelast raken en daarmee zelf kwetsbaar worden en mogelijk een beroep moeten doen op de gemeente.

6.3 Het (keukentafel)gesprek

Tabel 6.5 Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak met of namens de gemeente?¹⁴

	%	N
Ja	42	125
Nee	52	154
Weet niet	5	16
Totaal	100	295

Tabel 6.6 Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? Meerdere antwoorden mogelijk

	%	N
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)	60	75
Ja, iemand uit de buurt	1	1
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner	10	12
Ja, iemand anders	19	24
Nee	14	17

52% van de Wmo-cliënten in de gemeente Oisterwijk geeft aan in de afgelopen 12 maanden geen (keukentafel)gesprek te hebben gehad met of namens de gemeente. 42% geeft aan wel een gesprek te hebben gehad en 5% kan het zich niet herinneren. Bij 60% van die gesprekken was een naaste (partner, kind, ouder of vriend) aanwezig. Daarnaast was bij 19% van deze gesprekken iemand anders aanwezig en in 10% van de gevallen was er een onafhankelijke cliëntondersteuner bij het (keukentafel)gesprek. 14% voerde het gesprek alleen.

Dit laatste zou er op kunnen duiden dat meer dan een kwart van de Wmo-cliënten in de gemeente Goirle wat meer individueel in het leven staat en geen (of een klein) netwerk hebben, of hier niet graag een beroep op doen. Zij staan zogezegd aan de linkerkant van het veerkrachtkwadrant.

Een deel hiervan is op dit moment naar verwachting voldoende zelfredzaam en is prima in staat het gesprek zelfstandig te voeren, maar een deel kan dit naar verwachting niet of zal dit in de toekomst mogelijk niet meer kunnen wanneer problemen boven het hoofd stijgen. Dan wordt mogelijk ook geen beroep gedaan op de omgeving, maar op de gemeente. Het is als gemeente van belang je hiervan bewust te zijn.

6.4 Ontvangen ondersteuning

Tabel 6.7 Welke vorm van ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?
Het maakt niet uit of dit via een persoonsgebonden budget (pgb) was of niet.

	%	N
<i>Ondersteuning in de vorm van professionele hulp of begeleiding op een van de volgende gebieden:</i>		
Het opbouwen en in stand houden van sociale contacten	9	28
Ondersteuning bij het huishouden	50	153
Hulp bij administratie, financiën en dergelijke	12	37
Hulp bij het opbouwen en in standhouden van een prettige thuissituatie (relaties, veiligheid en dergelijke)	10	30
Opvoed- en opgroeiondersteuning ¹⁵	1	3
Mantelzorgondersteuning	6	20
Daginvulling	9	29
Kortdurend verblijf (logeeropvang)	0	1
Rolstoel, scootmobiel, of ander vervoersmiddel	27	82
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) of financiële vergoeding voor vervoer	38	117
Woonvoorziening of woningaanpassing (zoals een traplift)	13	41
Anders	10	32

De helft van de Wmo-cliënten in de gemeente Oisterwijk (64%) ontvangt hulp in het huishouden. Daarnaast ontvangt 38% ondersteuning in de vorm van een collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer en iets meer dan een kwart (27%) heeft een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel. Dit past bij de eerder genoemde redenen van Wmo-cliënten om contact op te nemen met de gemeente.

¹⁵ Zie voor meer informatie de GGD-rapportage 'Opvoeden en veerkracht ouders/verzorgers Hart van Brabant 2015'. Dat gaat specifiek over opvoed- en opgroeiondersteuning.

De meeste Wmo-cliënten ervaren namelijk problemen bij het op orde houden van hun huishouden en moeilijkheden met het binnenshuis en/of buitenshuis verplaatsen.

De Wmo-cliënten hebben in de vragenlijst ook de mogelijkheid gehad om te vertellen over de ondersteuning die zij krijgen middels de open vraag: 'Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?' De Wmo-cliënten gebruiken deze vraag om kenbaar te maken waar ze tevreden of ontevreden over zijn. Zo geven verschillende Wmo-cliënten aan dat ze tevreden zijn met de ondersteuning die ze ontvangen en hiervoor dankbaar zijn. Ook geven ze aan dat het hulpmiddel dat ze ontvangen goed werkt. Een aantal Wmo-cliënten is daarnaast van mening dat zij te weinig uren ondersteuning krijgen bij het huishouden. Een enkeling is van mening dat de gemeente onvoldoende en slecht communiceert.

6.4.1 Overige ondersteuning

Tabel 6.8 Overige vormen van ondersteuning die Wmo-cliënt (en of partner) ontvangt
Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	%	N
a Voorzieningen zoals inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	15	292
b Particuliere schoonmaker/schoonmaakster die helpt bij het huishouden	26	292
c Hulp/ondersteuning individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	10	279
d Hulp of zorg van partner, familie, vrienden of burens	59	295

Wmo-cliënten is tevens gevraagd of zij (of hun partner) andere vormen van ondersteuning ontvangen. 59% van hen ontvangt hulp of zorg van hun partner, familie, vrienden of burens. Daarnaast heeft iets meer dan een kwart (26%) een particuliere schoonmaker /-maakster die hen helpt bij het huishouden. Van andere vormen van ondersteuning maken Wmo-cliënten in de gemeente Oisterwijk in kleine mate gebruik. 15% geeft aan gebruik te maken van voorzieningen zoals inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice of was- en strijkservice en 10% ontvangt hulp of ondersteuning van een individuele vrijwilliger.

6.5 Cliënttevredenheid maatschappelijke ondersteuning

6.5.1 Tevredenheid kwaliteit ontvangen ondersteuning

Tabel 6.9 U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt *Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.*

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	261	21	12	19	8	3	3
b De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	257	25	42	17	9	4	3

Over de ondersteuning die Wmo-cliënten in de gemeente Oisterwijk ontvangen zijn zij positief. 67% van de Wmo-cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed. 11% vindt van niet. Onder Wmo-cliënten die een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel, en/of een woonvoorziening of woningaanpassing, is deze ontevredenheid het grootst.

Nog eens 67% geeft aan dat de ondersteuning die zij krijgen past bij hun hulpvraag. 13% vindt van niet. Het aandeel Wmo-cliënten dat het hier niet mee eens is, is het grootst onder ontvangers van een woonvoorziening of woningaanpassing, en/of een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel, en/of ondersteuning bij het huishouden.

6.5.2 Cliënttevredenheid (keukentafel)gesprek

Tabel 6.10 Cliënttevredenheid cliëntondersteuner en het (keukentafel)gesprek *Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.*

	N	Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden
a De cliëntondersteuner	35	9	3	29	46	14
b Degene die het (keukentafel)gesprek met u voerde	102	13	11	14	49	14
c De manier waarop er naar u geluisterd werd	100	12	9	12	49	18
d De deskundigheid van de medewerker	100	10	11	19	45	15
e De gekozen oplossing	101	12	12	15	44	18

Wmo-cliënten in de gemeente Oisterwijk zijn positief over het (keukentafel)gesprek. 63% is (heel) tevreden over degene die het (keukentafel)gesprek met hen voerde en nog eens 67% is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen werd geluisterd. 70% is daarnaast (heel) tevreden over de deskundigheid van de medewerker. Het merendeel (62%) is (heel) tevreden over de gekozen oplossing.

Iets minder dan een kwart (24%) geeft aan hierover (heel) ontevreden te zijn. Wmo-cliënten die ondersteuning ontvangen bij het huishouden, en/of een collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer krijgen, en/of of hulp krijgen bij het opbouwen en in stand houden van sociale contacten ontvangen zijn relatief het vaakst ontevreden met de gekozen oplossing. Daarnaast blijkt dat naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, zij ook significant tevredener zijn over de gekozen oplossing.

Er vanuit gaande dat Wmo-cliënten allemaal mensen zijn met een bepaalde, soms tijdelijke, kwetsbaarheid die je probeert veerkrachtiger te maken, kan geconcludeerd worden dat dit voor bijna een kwart van de Wmo-cliënten niet (geheel) lukt. Zij zijn namelijk niet tevreden over de gekozen oplossing.

6.6 Effect van de ondersteuning op het dagelijks leven

Tabel 6.11 Mate waarin ondersteuning gewenste resultaat oplevert voor Wmo-cliënt

	%	N
Nee, helemaal niet	3	8
Een beetje	15	44
Grotendeels	39	116
Ja, helemaal	32	94
Niet van toepassing	11	34
Totaal	100	296

Op de vraag of de ondersteuning het gewenste resultaat oplevert antwoordt 39% van de wmo-cliënten 'grotendeels'. Voor 32% levert de ontvangen ondersteuning helemaal het gewenste resultaat. 15% Wmo-cliënten geeft aan dat de ondersteuning 'een beetje' tot helemaal niet het gewenste resultaat oplevert. Voor 3% levert het helemaal niet het gewenste resultaat.

Tabel 6.12 Ervaren effect van de ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënt

Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N

	N	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
a Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	237	20	51	16	9	3	1
b Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	252	24	51	14	8	2	2
c Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	249	23	46	18	8	3	2

Wmo-cliënten zijn overwegend tevreden met betrekking tot het gewenste resultaat van de ondersteuning die zij krijgen en het heeft volgens hen ook een redelijk groot effect op hun dagelijks leven. Zo ervaart 71% van de Wmo-cliënten dat zij de dingen die zij willen doen, beter kunnen doen door de ondersteuning die zij krijgen. Drie kwart (75%) kan zich beter redden door de ondersteuning die zij krijgen en 69% geeft aan dat zij een betere kwaliteit van leven hebben door de ondersteuning.

Ondanks dat Wmo-cliënten zich over het algemeen ondersteund voelen in hun zelfredzaamheid zie we dat respectievelijk 12%, 10% en 11% ontevreden is over het effect van de ondersteuning op hun dagelijks leven. Dat betekent dat de gemeente Oisterwijk er voor een (klein) deel niet in slaagt de zelfredzaamheid van deze groep kwetsbaren te stimuleren. Dit kan er op den duur toe leiden dat hun problemen groter worden en/of zij niet meer mee kunnen in de samenleving.

Daarnaast is er geen significant verband gevonden tussen de manier waarop er naar de Wmo-cliënt in het gesprek werd geluisterd en het ervaren effect van de ondersteuning op het dagelijks leven van de Wmo-cliënt.

6.7 Rol van het sociale netwerk

Tabel 6.13 Sociale netwerk kan het verlenen van hulp of zorg aan

	%	N
Ja	54	86
Nee	16	26
Weet ik niet	29	46
Totaal	100	158

Iets meer dan de helft (54%) vindt dat degene die hulp of zorg verleent dit aan kan. 16% denkt van niet. Mogelijk heeft deze groep baat bij (verdere) mantelzorgondersteuning. Door vroegtijdig problemen op dit gebied te signaleren, kan overbelasting van mensen uit het sociale netwerk van Wmo-cliënten in sommige gevallen voorkomen worden.

Belangrijk is op te merken dat het hierbij gaat om de inschatting van mogelijke overbelasting door Wmo-cliënten (niet door mantelzorgers zelf).

Tabel 6.14 Indien Wmo-cliënt zorg of hulp nodig heeft kan hij/zij terugvallen op...

Weergave in percentages, met uitzondering van kolom N.

	N	Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee	Nvt/weet ik niet
a Familie of vrienden	294	31	29	28	13
b Mensen in de buurt	242	8	17	57	18
c Vrijwilligers	238	4	11	50	34

Voor wat betreft hulp of zorg in de toekomst zijn de meningen van Wmo-cliënten wat meer verdeeld. Iets minder dan een derde is overtuigd dat zij in toekomst op familie of vrienden kunnen terugvallen als zij zorg of hulp nodig hebben. 29% denkt dat dit waarschijnlijk wel kan en 28% denkt van niet. Als het gaat om mensen in de buurt denkt 57% dat zij in de toekomst niet op hen terug kunnen vallen als zij hulp of zorg nodig hebben. 17% denkt dat het waarschijnlijk wel kan en 8% is hier zeker van. De helft van de Wmo-cliënten (50%) denkt in de toekomst geen hulp of zorg te kunnen krijgen van vrijwilligers. 11% denkt dat dit waarschijnlijk wel het geval zal zijn en slechts 4% is hier zeker van.

Er opnieuw van uitgaande dat Wmo-cliënten een bepaalde, soms tijdelijke, kwetsbaarheid hebben, zien we dat een gedeelte van hen niet terugvalt op het netwerk, of het idee hebben dat niet te kunnen doen. Dat resulteert mogelijk in een relatief hoger aantal hulpvragen richting de gemeente. Daarom is het belangrijk niet alleen in te zetten op zelfredzaamheid, maar ook op samenredzaamheid. Door niet alleen oog te hebben voor de cliënt, maar ook voor diens omgeving en de potentiële kwetsbaarheid daarvan als de Wmo-cliënt er een te groot beroep op moet doen.

6.8 Samenvattend

Ontvangen ondersteuning

De meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente is dat zij zich niet goed meer kunnen verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis) en/of zelf het huishouden niet meer op orde kunnen houden. Wmo-cliënten in de gemeente Oisterwijk ontvangen met name ondersteuning bij het huishouden en/of een collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer en/of hebben een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel.

Het (keukentafel)gesprek

Minder dan de helft van de Wmo-cliënten (42%) heeft in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met of namens de gemeente. De meerderheid voert dit gesprek met een naaste (zoals een partner, kind, ouder of vriend), een klein deel (14%) voert het gesprek alleen. In 10% van de gevallen was er een onafhankelijk cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig. Iets meer dan twee derde van de Wmo-cliënten (67%) wist niet van de mogelijkheid gebruik te kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Cliëntervaring en effect op het dagelijks leven

Over het algemeen zijn Wmo-cliënten in de gemeente Oisterwijk tevreden over het (eerste) contact met de gemeente (het Sociaal team/Wmo team) en zijn zij tevreden over het (keukentafel)gesprek. Meer dan de helft van de Wmo-cliënten (62%) is tevreden over de gekozen oplossing. Bijna een kwart (24%) geeft aan hierover (heel) ontevreden te zijn. Naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd wordt, zijn zij significant tevredener over de gekozen oplossing.

Voor 71% van de Wmo-cliënten levert de ontvangen ondersteuning het gewenste resultaat op. Voor minder dan een vijfde (18%) een beetje tot helemaal niet. Over het algemeen levert de ontvangen ondersteuning voor Wmo-cliënten een positieve bijdrage aan hun dagelijks leven.

Het sociale netwerk

Meer dan de helft (59%) ontvangt hulp of zorg van een partner, familie, vrienden of burens. 16% van de Wmo-cliënten denkt dat zij het verlenen van hulp niet (meer) aan kunnen. Voor 34% van de Wmo-cliënten is de ervaring dat het sociale netwerk de cliënt niet (meer) kan ondersteunen een reden om contact op te nemen met de gemeente. Wanneer Wmo-cliënten gevraagd wordt of zij denken in de toekomst een beroep te kunnen doen op anderen als zij hulp of zorg nodig hebben denkt men over het algemeen wel een beroep te kunnen doen op familie of vrienden, maar in sterk mindere mate op mensen uit de buurt of op vrijwilligers.

'Ongeveer 40 jaar geleden heb ik een auto ongeluk gehad, waardoor ik niet meer goed kan lopen. Daarnaast heb ik sinds een aantal jaren de ziekte van Parkinson. Mijn vrouw probeert mij zoveel mogelijk te ondersteunen. Zo lang het kan lossen we graag dingen samen op.

Vorig jaar hebben mijn vrouw, mijn ergotherapeut en ik een keukentafelgesprek gehad voor een aangepaste badkamer beneden. De gemeente kwam met het voorstel om een traplift te maken zodat ik gebruik kon maken van de aangepaste badkamer boven. Dit gesprek verliep goed en we dachten dat het geregeld was. Hierna kregen we echter telefonisch te horen dat de aanvraag voor de traplift niet was goedgekeurd omdat ik door mijn Parkinson snel achteruit zou gaan. Mijn ergotherapeut heeft toen contact op genomen met de gemeente en de traplift is een maand later alsnog geplaatst. Momenteel biedt de traplift nog voldoende ondersteuning. Mocht mijn toestand door de ziekte verslechteren dan zullen we moeten kijken naar een huis waar alles gelijkvloers is.

Ook ben ik in het bezit van een rolstoel, driewieler en invalidenparkeerkaart. Voor de driewieler betalen we een maandelijkse bijdrage. We zijn tevreden over dit bedrag, maar omdat ik al zo lang in het bezit ben van de driewieler was het goedkoper geweest om er zelf een aan te schaffen.'

man - Oisterwijk - gehecht/afhankelijk type

'Ik krijg huishoudelijke hulp vanuit de gemeente omdat ik zelf niet meer alles kan. Ik ben hier tevreden over. In het verleden kreeg ik zes uur huishoudelijke hulp, nu is dit nog maar drie. In het keukentafel gesprek kwam er ter sprake dat ik in de toekomst wellicht opnieuw een aanvraag kon indienen. Dit ga ik binnenkort doen.

De rolstoel die ik heb gebruik ik vooral binnenshuis. Ik heb een aangepaste auto waarmee ik boodschappen kan doen, deze auto heb ik zelf betaald. Wel krijg ik een handbike vergoed vanuit de gemeente, deze gebruik ik om af en toe een rondje buiten te kunnen rijden in het bos.

Wanneer het echt niet anders kan vraag ik mijn familie of burens om hulp, bijvoorbeeld voor het vervangen van een lamp, maar het liefst doe ik zoveel mogelijk zelf.'

man - Oisterwijk - solistisch type

7 Vergelijking gemeenten op hoofdpunten

Ontvangen ondersteuning

Op het gebied van de ontvangen ondersteuning zien we slechts hele kleine verschillen tussen de gemeenten. De meest genoemde reden om contact op te nemen met de gemeente is in alle vier de gemeenten voornamelijk dat Wmo-cliënten aangeven zich niet goed meer kunnen verplaatsen (binnenshuis en/of buitenshuis) en/of zelf het huishouden niet meer op orde kunnen houden. Wmo-cliënten in de vier gemeenten ontvangen met name ondersteuning bij het huishouden en/of een collectief vervoerspasje of financiële vergoeding voor vervoer en/of hebben een rolstoel, scootmobiel of ander vervoersmiddel. In de vier gemeenten doet tussen de 11% en 13% van de Wmo-cliënten een beroep op mantelzorgondersteuning.

Het (keukentafel)gesprek

Een groter verschil is zichtbaar tussen de gemeenten als Wmo-cliënten gevraagd wordt of zij in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek hebben gehad met of namens de gemeente¹⁶. Het gemiddelde in de vier gemeenten ligt op 58%. De gemeenten Oisterwijk en Dongen scoren met respectievelijk 42% en 46% lager dan het gemiddelde. In de gemeenten Goirle en Hilvarenbeek geven respectievelijk 69% en 67% van de Wmo-cliënten aan in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. Daarmee scoren deze gemeenten boven het gemiddelde. In de gemeenten Goirle, Dongen en Oisterwijk voert 60% van de Wmo-cliënten het (keukentafel)gesprek met een naaste (zoals een partner, kind, ouder of vriend). In Hilvarenbeek is dit met 67% iets hoger. Gemiddeld voert iets minder dan een vijfde (19%) van de Wmo-cliënten het (keukentafel)gesprek alleen. In de gemeente Hilvarenbeek en Oisterwijk ligt dit op 14% en in de gemeente Dongen op 21%. In de gemeente Goirle voeren Wmo-cliënten relatief het vaakst (27%) het (keukentafel)gesprek alleen.

Dat Wmo-cliënten de hulp van een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen inschakelen is over het algemeen bij Wmo-cliënten onbekend. De mate waarin het onbekend is verschilt echter tussen gemeenten. In de gemeenten Goirle en Hilvarenbeek weet respectievelijk 62% en 58% dit niet, in de gemeenten Oisterwijk en Dongen weet respectievelijk 67% en 74% het niet.

¹⁶ Daar waar gevraagd wordt naar ervaring met de gemeente worden ook andere organisaties bedoeld die namens de gemeente met u in gesprek gaan, namelijk: 't Loket (Goirle), het zorgloket (Dongen), het Sociaal Team/Wmo team (Oisterwijk), Dorpsondersteuners/MEE / ContourdeTwern/Juvans (Hilvarenbeek).

Cliëntervaring en effect op het dagelijks leven

Over het algemeen zijn Wmo-cliënten in de vier gemeenten overwegend tevreden als het gaat over het (eerste) contact met de gemeente.¹⁷ De gemeente Goirle scoort op alle onderdelen hoger dan de andere drie gemeenten en de gemeente Dongen scoort op alle onderdelen lager dan de andere drie gemeenten. Maar Wmo-cliënten zijn ook in Dongen overwegend tevreden. Daarnaast zijn de Wmo-cliënten in de gemeenten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk tevreden over het (keukentafel)gesprek. In de gemeente Dongen zijn de Wmo-cliënten hier minder tevreden over. Zo is minder dan de helft van de Wmo-cliënten (36%) tevreden over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing (39%). 40% van de Wmo-cliënten in Dongen geeft aan (heel) ontevreden te zijn over de gekozen oplossing. In alle gemeenten zien we daarnaast een positief verband tussen de ervaring van Wmo-cliënten of er goed naar hen geluisterd wordt en de tevredenheid met de gekozen oplossing. Dit betekent dat naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd wordt, zij significant tevredener zijn over de gekozen oplossing.

In de gemeenten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk levert de ondersteuning met respectievelijk 71%, 72% en 71%, grotendeels tot helemaal het gewenste resultaat op. In de gemeente Dongen ligt dit met 61% lager dan in de andere drie gemeenten, maar voor het merendeel van de Wmo-cliënten in deze gemeente levert de ondersteuning het gewenste resultaat op. Over het algemeen levert de ontvangen ondersteuning voor Wmo-cliënten een positieve bijdrage aan hun dagelijks leven. Ook hier scoort de gemeente Dongen iets langer dan de andere drie gemeenten.

In de gemeente Hilvarenbeek is daarnaast een positief verband gevonden tussen de manier waarop er naar Wmo-cliënten geluisterd wordt en de ervaren kwaliteit van leven. Naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd wordt ervaren zij een significant betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.

In de gemeente Dongen is er naast een positief verband tussen de manier waarop er naar Wmo-cliënten geluisterd wordt en de ervaren kwaliteit van leven ook een positief verband tussen de manier waarop er naar Wmo-cliënten wordt geluisterd en de ervaring dat zij de dingen die zij willen doen, beter kunnen doen en zich beter kunnen redden. Naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de manier waarop er naar hen geluisterd werd, ervaren zij dus (1) dat zij de dingen die zij willen doen, beter kunnen doen, (2) dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning en (3) zij een betere kwaliteit van leven ervaren door de ontvangen ondersteuning. Dit geldt ook voor de gekozen oplossing. Naarmate Wmo-cliënten meer tevreden zijn over de gekozen oplossing, ervaren zij (1) dat zij de dingen die zij willen doen, beter kunnen doen, (2) dat zij zich beter kunnen redden door de ondersteuning en (3) zij een betere kwaliteit van leven ervaren door de ontvangen ondersteuning.

¹⁷ Daar waar gevraagd wordt naar ervaring met de gemeente worden ook andere organisaties bedoeld die namens de gemeente met u in gesprek gaan, namelijk: 't Loket (Goirle), het zorgloket (Dongen), het Sociaal Team/Wmo team (Oisterwijk), Dorpsondersteuners/MEE/ ContourdeTwern/Juvans (Hilvarenbeek).

In de gemeenten Goirle en Oisterwijk is geen significant verband gevonden tussen de manier waarop er naar Wmo-cliënten geluisterd wordt en de gekozen oplossing en het effect van de ondersteuning op het dagelijks leven van Wmo-cliënten.

Het sociale netwerk

Op het gebied van ontvangen hulp of zorg van een partner, familie, vrienden of burens zien we kleine verschillen tussen de gemeenten. De percentages in de gemeenten Hilvarenbeek (58%), Dongen (60%) en Oisterwijk (59%) liggen heel dicht bij elkaar. De gemeente Goirle scoort met 53% iets lager.

Iets grotere verschillen zien we in het percentage Wmo-cliënten dat aangeeft dat hun netwerk het verlenen van hulp of zorg niet (meer) aankan. Gemiddeld denkt 18% dat hun netwerk het niet (meer) aankan. In de gemeenten Hilvarenbeek en Oisterwijk ligt dit op 16% (beiden) en daarmee lager dan het gemiddelde. In de gemeenten Goirle en Dongen is het respectievelijk 21% en 29% en daarmee meer dan gemiddeld. Voor 34% van de Wmo-cliënten in de gemeente Oisterwijk is de ervaring dat hun omgeving (partner, kind, ouder) hen niet (meer) kan ondersteunen een reden om contact op te nemen met de gemeente. In de gemeenten Goirle (28%), Hilvarenbeek (29%) en Dongen (29%) ligt dit percentage iets lager.

Wanneer Wmo-cliënten gevraagd wordt of zij denken in de toekomst een beroep te kunnen doen op anderen als zij hulp of zorg nodig hebben denkt men over het algemeen wel een beroep te kunnen doen op familie of vrienden, maar in sterk mindere mate op mensen uit de buurt of op vrijwilligers. Dit laatste is met name in Goirle, Dongen en Oisterwijk sterk zichtbaar. Wmo-cliënten in de gemeente Hilvarenbeek zijn ten opzichte van Wmo-cliënten in Goirle, Dongen en Oisterwijk iets minder negatief, maar hebben ook hier veelal het idee in de toekomst geen beroep te kunnen doen op mensen in de buurt of vrijwilligers.

8 Uitkomstdialogoog

Op maandag 27 juni vond de uitkomstdialogoog plaats. Doel van deze bijeenkomst was dat op gemeente niveau verschillende betrokken partijen met elkaar het gesprek aangaan en de tijd en ruimte nemen om met elkaar na te denken over de onderzoeksresultaten van het cliëntervaringsonderzoek. Door mensen vanuit verschillende rollen aan het woord te laten kunnen nieuwe inzichten ontstaan.

Elke gemeente nodigde verschillende betrokken partijen en personen uit om deel te nemen aan de dialoog, bijvoorbeeld een wethouder, beleidsmedewerker, Wmo-consulent, onafhankelijke cliëntondersteuners, leden van de KBO of Wmo-raad. In totaal waren er dertig mensen, verdeeld over de vier gemeenten, aanwezig bij de dialoog. Veel verschillende perspectieven werden vertegenwoordigd.

Voor elke gemeente werd een 'dialoogkaart' vormgegeven waarin de belangrijke resultaten voor die gemeente op één overzichtelijke plaat zijn weergegeven. Vragen als 'wat valt op?', 'wat verdient aandacht?', 'waar zitten risico's?' en 'waar zitten kansen en mogelijkheden?' stonden centraal in de dialoog. Naar aanleiding van de uitkomstdialogoog zijn voor elk van de vier gemeenten aandachtspunten geformuleerd.



8.1 Aandachtspunten gemeente Goirle

- De (over)belasting van mantelzorgers vraagt om verdieping/nadere aandacht (dat is in dit onderzoek gemeten vanuit oogpunt Wmo-cliënt).
- Ervaren effect van de ontvangen ondersteuning op het dagelijks leven van Wmo-cliënten is in dit onderzoek lager dan uit voorgaande onderzoek is gebleken. Aandachtspunt is dit in de gaten houden.
- Het aandeel Wmo-cliënten in de gemeente Goirle dat het (keukentafel)gesprek alleen voert is 27%. Dit wordt als 'veel' bestempeld en is daarmee een aandachtspunt.
- 58% van de Wmo-cliënten denkt in de toekomst geen beroep te kunnen doen op vrijwilligers. Dit is een aandachtspunt.

8.2 Aandachtspunten gemeente Hilvarenbeek

- De gegevens over het effect van de ontvangen ondersteuning op het dagelijks leven vragen om verdieping; waarom heeft het voor sommigen geen of nauwelijks effect? Er zou bijvoorbeeld een vergelijking gemaakt kunnen worden met de klanttevredenheidsonderzoeken van de zorgaanbieders.
- De resultaten op het gebied van de inzet van het sociaal netwerk zouden beter moeten. Zo moet het aandeel Wmo-cliënten dat aangeeft dat hun sociale netwerk de zorg en hulptaken aankunnen omhoog.
- Ook de cliënttevredenheid zou omhoog moeten. Zet bijvoorbeeld de ambitie op '80% is tevreden'.

8.3 Aandachtspunten gemeente Dongen

- 74% van Wmo-cliënten blijkt niet op de hoogte van de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Daar moet verbetering in komen; betere communicatie richting cliënten (bij de aanmelding al). Het idee is geopperd om WMO consulenten en onafhankelijke cliënt ondersteuners bij elkaar te brengen om kennis en informatie uit te wisselen en om de 'lijntjes' korter te maken.
- Wmo-cliënten verwachten heel weinig van hulp uit de buurt of van vrijwilligers. In lijn hiermee laat recent onderzoek van Stichting Welzijn Ouderen Dongen (SWOD) onder 85+ ers zien dat deze groep weinig contacten heeft in de buurt. De resultaten op het gebied van sociaal netwerk zouden beter kunnen. Er zou misschien een systeem van dorpsondersteuners opgezet kunnen worden, maar dit vergt nadere analyse.
- 35% van de Wmo-cliënten vindt niet snel te zijn geholpen. Vaak wordt de 8 weken termijn niet gehaald. Dat kan verschillende oorzaken hebben: (1) stroperigheid in de keten, (2) omdat aanvullend medisch onderzoek nodig is.... Dit betreft een aandachtspunt en vergt een nadere analyse. Waar in de keten zit het probleem?

8.4 Aandachtspunten gemeente Oisterwijk

- Een groot deel van de Wmo-cliënten (67%) uit de gemeente Oisterwijk was niet op de hoogte van de mogelijkheid gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is een aandachtspunt. Duidelijkere en meer heldere communicatie naar Wmo-cliënten is zeer gewenst.

- Het grootste deel van de Wmo-cliënten in de gemeente Oisterwijk woont zelfstandig (in een aangepaste woning) en de meesten hebben beperkingen of aandoeningen met betrekking tot bewegen en verplaatst. Dit maakt dat het thema 'mobiliteit' hoog op de agenda moet komen.
- Het merendeel van de Wmo-cliënten (62%) is (heel) tevreden over de gekozen oplossing, maar toch is ook bijna een kwart (24%) (heel) ontevreden over de gekozen oplossing. Dat verdient aandacht.
- Veel Wmo-cliënten denken in de toekomst geen beroep te kunnen doen op mensen uit de buurt of vrijwilligers als zij zorg of hulp nodig hebben. Dit is een aandachtspunt. Mogelijk is er sprake van vraagverlegenheid en kan het versterken van de sociale cohesie in de gemeente Oisterwijk belangrijk zijn. Ook in het kader van het tegengaan van (over)belasting van familie of vrienden die zorg of hulp verlenen.

8.5 Algemene onderzoeksovermerkingen

Tevens zijn er een aantal algemene tips met betrekking tot het volgende cliënt-ervaringsonderzoek maatschappelijke ondersteuning de revue gepasseerd.

- De onderzoeksgroep beperkt zich tot de mensen met een positieve beschikking. Het zou een idee zijn om dit uit te bereiden met mensen, die zich wel hebben aangemeld, maar geen positieve beschikking hebben ontvangen.
- Het zou zinvol zijn om de leeftijdsgroep 65+ers uit een te leggen in een aantal leeftijdsgroepen. Het grootste deel van de Wmo-cliënten is namelijk 65 jaar en ouder.
- Het kan zinvol zijn om volgend jaar, voorafgaand aan het vragenlijstonderzoek, een uitkomstdialog te organiseren zodat een vragenlijst ontwikkeld kan worden die nauw aansluit op de vragen die leven en de behoefte aan informatie van verschillende partijen.

8.6 Evaluatie van de uitkomstdialog

Aanwezigen geven aan de uitkomstdialog als erg zinvol te hebben ervaren. Voor het volgende cliëntervaringsonderzoek in 2017 kan bekeken worden in welke mate de gemeente er in geslaagd is met de geformuleerde aandachtspunten aan de slag te gaan en mogelijk verbeteringen gerealiseerd zijn.



pon

kennis in uitvoering

Stationsstraat 20c
5038 ED Tilburg
Postbus 90123
5000 LA Tilburg

telefoon +31 (0)13 535 15 35
info@hetpon.nl
www.hetpon.nl