



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## **Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo**

voor de

### **Gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude**

mei-juni 2016

A red pen is positioned diagonally across the bottom half of the page, resting on a table. The table contains numerical data, including percentages. The visible numbers are 5,6, 44,4, ,0, and 100,0.

	5,6
	44,4
	,0
	100,0

---

## **Over Facit**

Facit is opgericht in 2000 door zorgaanbieders in de provincie Noord-Holland. Facit is een stichting zonder winstoogmerk met als doelstelling om tegen kostprijs kwalitatief goede ondersteuning te bieden aan organisaties voor zorg en welzijn. Ons werkterrein is vooral de sector VV&T.

Onze cliënten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Bij een groot aantal organisaties is inmiddels ervaring opgedaan met cliëntparticipatie in het algemeen en het uitvoeren van cliëntenraadpleging in het bijzonder. Sinds 2007 heeft Facit van meer dan 100.000 cliënten de ervaringen in kaart gebracht. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is geaccrediteerd als officieel CQI-meetbureau. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle onderdelen van de cliëntenraadplegingen met de CQ-index in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

*Publicatie van (delen van) deze rapportage is toegestaan met bronvermelding.*

---

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 De Wet Maatschappelijke Ondersteuning.....	7
1.1 De Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015.....	7
1.2 Het Wmo-Loket en ondersteuning.....	7
1.3 Monitoring ervaringen.....	8
1.4 Steekproef.....	8
2 De WMO raadpleging.....	9
2.1 De vragenlijst.....	9
2.1.1 Ervaringsvragen.....	9
2.1.2 Antwoorden.....	9
2.2 De doelgroep.....	9
2.3 De rapportage.....	9
3 Cliëntervaringsonderzoek Wmo Haarlemmerliede en Spaarnwoude.....	11
3.1 Steekproeftrekking.....	11
3.2 Informatievoorziening.....	11
3.3 Dataverzameling.....	11
3.4 Respons.....	11
4 Uitkomsten.....	13
5 Conclusies.....	27
5.1 Inleiding.....	27
5.2 Contact.....	27
5.3 Kwaliteit van de ondersteuning.....	27
5.4 Wat levert de ondersteuning de cliënt van Haarlemmerliede en Spaarnwoude op.....	27
5.5 Contact met het loket.....	27
5.6 Ondersteuningsaanbod.....	28
5.7 Klachtenregeling.....	28
5.8 Rapportcijfers.....	28
6 Aanbevelingen.....	29
Bijlage 1: Vragen gerubriceerd naar de thema's.....	31



## **Inleiding**

Voor u ligt de eindrapportage van de raadpleging die is gehouden onder inwoners van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude over hun ervaringen met de WMO.

In hoofdstuk 1 wordt de achtergrond van de WMO raadpleging geduid en in hoofdstuk 2 de vragenlijst en de manier waarop de uitkomsten gepresenteerd worden.

Hoofdstuk 3 beschrijft de gang van zaken rondom het cliëntervaringsonderzoek bij de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude. Daarbij wordt eerst beschreven hoe de informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. Vervolgens worden de respons en de uitkomsten van het onderzoek weergegeven.

In hoofdstuk 4 worden de conclusies uit het gehouden cliëntervaringsonderzoek gepresenteerd, in hoofdstuk 5 enkele aanbevelingen.

In de bijlage bij deze rapportage treft u een overzicht aan van de vragen van de raadpleging geordend naar de verschillende thema's.

**Facit**, Velsen-Noord  
Dorine Duwel, 15 juli 2016



# 1 De Wet Maatschappelijke Ondersteuning

## 1.1 De Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) is vastgelegd dat gemeenten er voor moeten zorgen dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. De gemeente geeft ondersteuning thuis via deze wet.

Het begrip maatschappelijke ondersteuning (Wetsvoorstel Wmo, artikel 1.1.1 omvat:

1. Bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorger en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van de voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld.
2. Ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving.
3. Bieden van beschermd wonen en opvang.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Het gaat bijvoorbeeld om:

- begeleiding en dagbesteding;
- ondersteuning om de mantelzorger tijdelijk te ontlasten;
- een plaats in een beschermde woonomgeving voor mensen met een psychische stoornis;
- opvang in geval van huiselijk geweld.

## 1.2 Het Wmo-Loket en ondersteuning

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket. Veel gemeenten kiezen sociale wijkteams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet, verschilt per gemeente.

Meldt iemand zich bij de gemeente met het verzoek om ondersteuning, dan moet de gemeente onderzoek doen naar de persoonlijke situatie. Het onderzoek gebeurt samen met de cliënt en eventueel mensen in hun omgeving. Bijvoorbeeld mantelzorger(s). Ook kan men zich laten bijstaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner. De gemeente moet dit voor de hulpvrager regelen. De ondersteuning is gratis. Het onderzoek voert de gemeente zo spoedig mogelijk uit. De gemeente moet dit in ieder geval binnen 6 weken na aanmelding van de cliënt doen.

Bij het onderzoek wordt gekeken naar behoeften en voorkeuren van de cliënt. De gemeente bekijkt eerst wat de cliënt nog kan. En of andere mensen uit het sociale netwerk van de cliënt eventueel kunnen helpen. Ook kijkt de gemeente of de cliënt al zorg en ondersteuning krijgt vanuit andere wetten, zoals de Zorgverzekeringswet, Participatiewet of de Jeugdwet.

Blijkt uit het onderzoek dat de cliënt onvoldoende zelfredzaam is of niet goed kan meedoen in de maatschappij, en kan het netwerk ook niet bijdragen, dan is de gemeente verplicht ondersteuning vanuit de Wmo te bieden. De gemeente biedt maatwerkvoorzieningen en algemene voorzieningen.

De gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft twee loketten: één in Halfweg en één in Spaarndam.

### **1.3 Monitoring ervaringen**

Vanaf 2016 zijn gemeenten, op grond van artikel 2.5.1 van de wet, verplicht jaarlijks te onderzoeken hoe de cliënten de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning ervaren. Via een cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners. In de WMO 2015 is bepaald dat er daarbij meer nadruk moet komen te liggen op het meten van ervaringen van cliënten, dan op tevredenheid. Deze insteek is ingegeven door de overweging dat een onderzoek naar de ervaringen van cliënten meer bruikbare informatie oplevert dan een algemeen cijfer voor tevredenheid dat doet.

Het doel van cliëntervaringsonderzoek is om vanuit cliëntperspectief de kwaliteit van door de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude geleverde dienstverlening zichtbaar te maken. Het onderzoek richt zich op de ervaringen van de cliënten en moet inzicht geven in het beeld en de verwachtingen die cliënten hebben ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude alsmede verbeterpunten vanuit cliëntperspectief.

Voor het onderzoek naar de ervaringen cliënten van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude is gebruik gemaakt van de verplichte gestandaardiseerde vragenlijst over de Wmo. Deze bestaat uit 10 gesloten vragen en één open vraag. Deze vragenlijst is aangevuld met enkele extra vragen.

### **1.4 Steekproef**

Voor de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude is geen steekproef getrokken, maar is de gehele populatie cliënten benaderd.



## 2 De WMO raadpleging

### 2.1 De vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude vastgesteld. Vertrekpunt hierbij waren de tien vragen uit de landelijke Wmo-raadpleging. Door de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude zijn hieraan enkele aanvullende vragen gesteld.

#### 2.1.1 Ervaringsvragen

In de verplichte vragenlijst komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Contact
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning de cliënt op

Door de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude zijn hier vragen aan toegevoegd over de volgende onderwerpen:

- Contact met het loket
- Ondersteuningsaanbod
- Klachtenregeling.

#### 2.1.2 Antwoorden

Voor verschillende vragen worden verschillende antwoordcategorieën gebruikt. Respondenten werd verzocht het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid ‘niet van toepassing’ (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de respondent bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de respondent een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, kan het antwoord ‘weet ik niet’ aangekruist worden of de vraag worden overgeslagen. Bij sommige vragen is er een mogelijkheid tot toelichting geboden.

### 2.2 De doelgroep

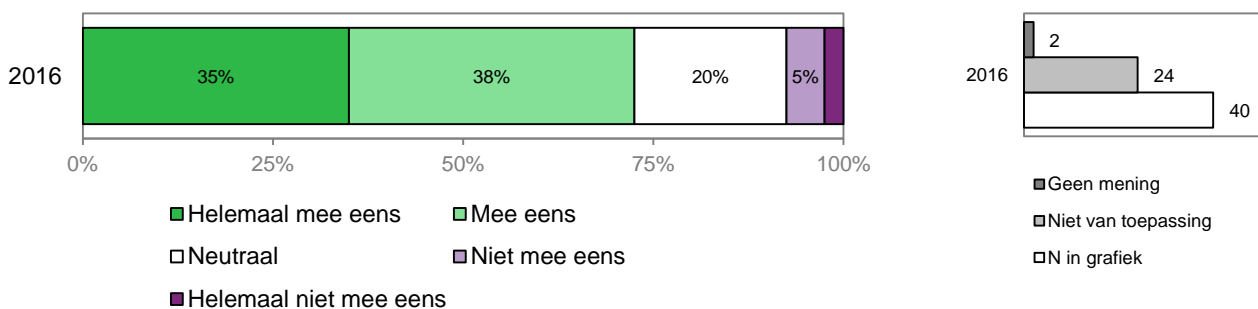
De vragenlijst richt zich op de ervaringen van nieuwe en bestaande cliënten die in 2015 en 2016 via het Wmo-Loket ondersteuning hebben gevraagd aan de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude in het kader van de Wmo. Er zijn geen exclusiecriteria geformuleerd voor deelname aan deze raadpleging.

### 2.3 De rapportage

In hoofdstuk 3 van deze rapportage wordt in staafdiagrammen weergegeven hoe er op de vragen geantwoord is. Hierbij is de volgorde van de vragenlijst aangehouden.

De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:

#### 1. Ik werd snel geholpen

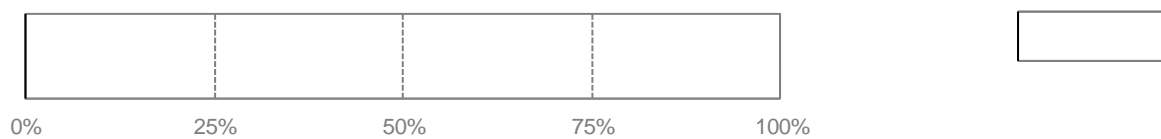


Onder de staafdiagrammen staan de verschillende antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N in grafiek hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen we de resultaten niet weergeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg.

Wanneer een vraag door minder dan vijf respondenten is beantwoord, worden de resultaten in verband met de privacy niet weergegeven. Het diagram ziet er dan als volgt uit:



### **3 Cliëntervaringsonderzoek Wmo Haarlemmerliede en Spaarnwoude**

#### **3.1 Steekproeftrekking**

Er is geen steekproef getrokken. Alle 138 inwoners voor wie de raadpleging van toepassing was, zijn aangeschreven.

#### **3.2 Informatievoorziening**

De gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude heeft gekozen voor dataverzameling middels schriftelijke vragenlijsten die per post zijn verzonden. Hierbij is gebruik gemaakt van briefpapier en enveloppen van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude

De verzendingen zijn door Facit verzorgd. De cliënten van de Haarlemmerliede en Spaarnwoude ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, en de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De Wmo-raad van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude is voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging, de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden en de voorgestelde extra vragen.

#### **3.3 Dataverzameling**

Op donderdag 12 mei is de eerste vragenlijst verzonden. Op donderdag 26 mei is een herinneringskaart gestuurd aan de cliënten die nog niet gereageerd hebben. De raadpleging is gesloten op 24 juni.

#### **3.4 Respons**

Voor deze cliëntenraadpleging zijn 138 vragenlijsten verstuurd. 68 cliënten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 49,3%.

Alle door Facit verwerkte vragenlijsten worden aangeleverd aan een centraal punt voor landelijk vergelijk. De data worden op geaggregeerd niveau aangeleverd in een webfaciliteit waarbij dient te worden aangegeven wat de bruto en netto respons is geweest op de verschillende vragen. Alle cases waar 4 of meer vragen niet zijn beantwoord (SYSMIS) worden verwijderd. Naar onze verwachting komen er dan van deze raadpleging 67 vragenlijsten in aanmerking voor verwerking en publicatie.

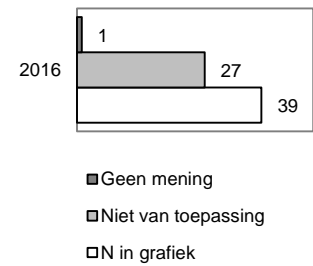
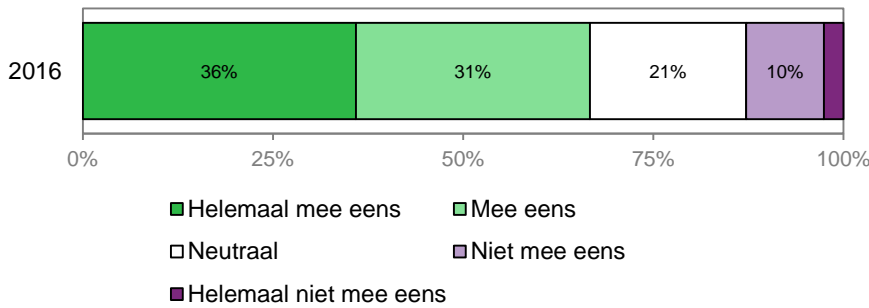


## 4 Uitkomsten

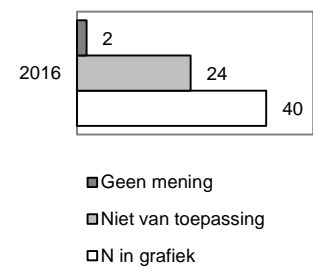
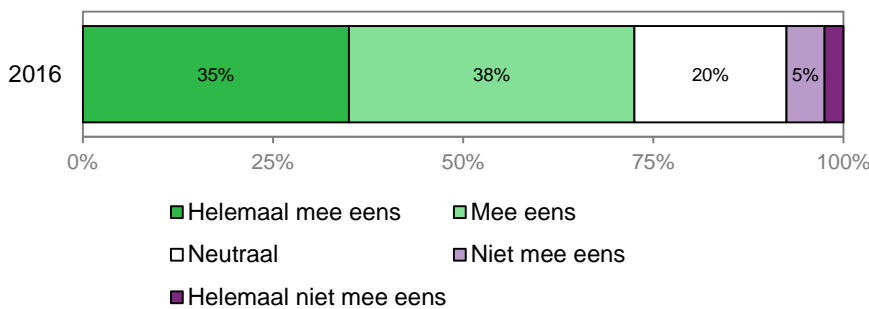
### 4.1 Contact

U heeft in het verleden contact opgenomen met [uw gemeente, het Wmo-loket] met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het contact langer dan een jaar geleden is vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.

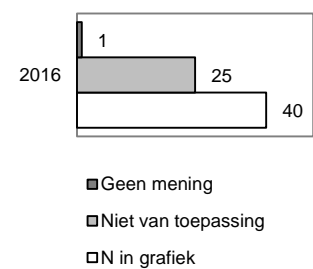
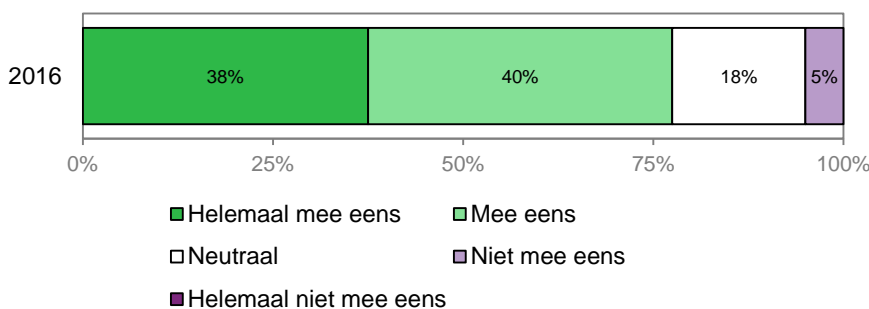
#### 1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



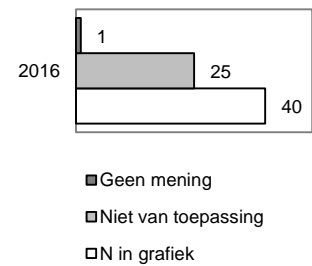
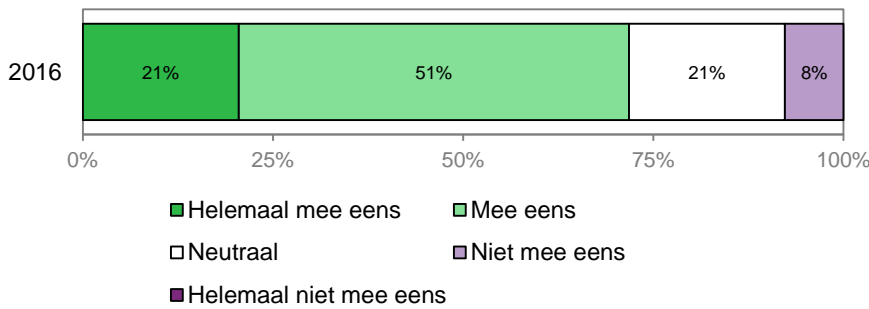
#### 2. Ik werd snel geholpen



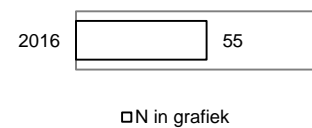
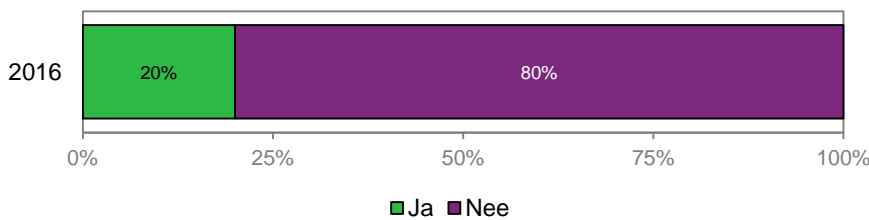
#### 3. De medewerker nam mij serieus



#### 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



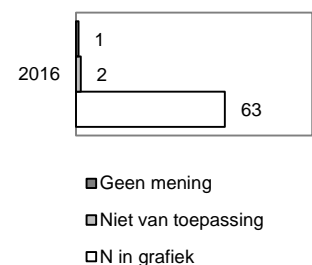
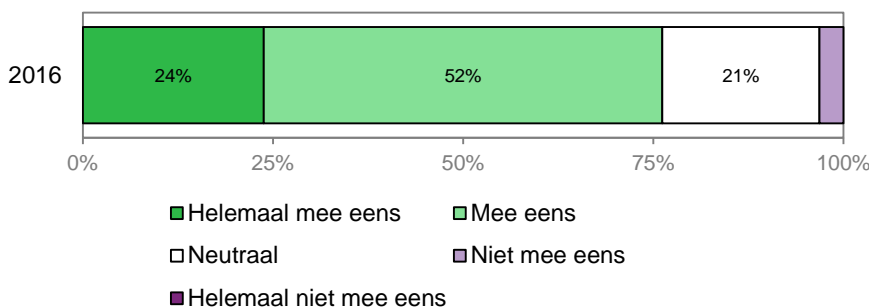
#### 5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



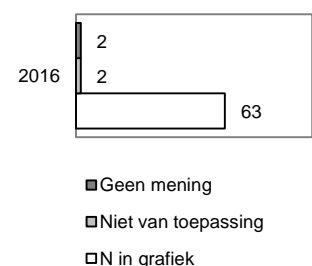
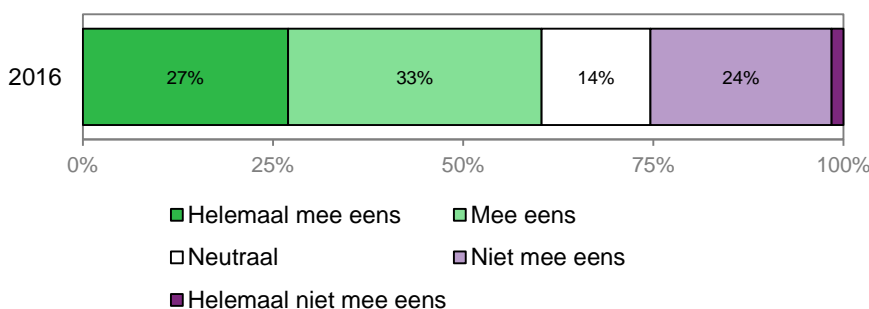
### Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum of dagopvang. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

#### 6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed



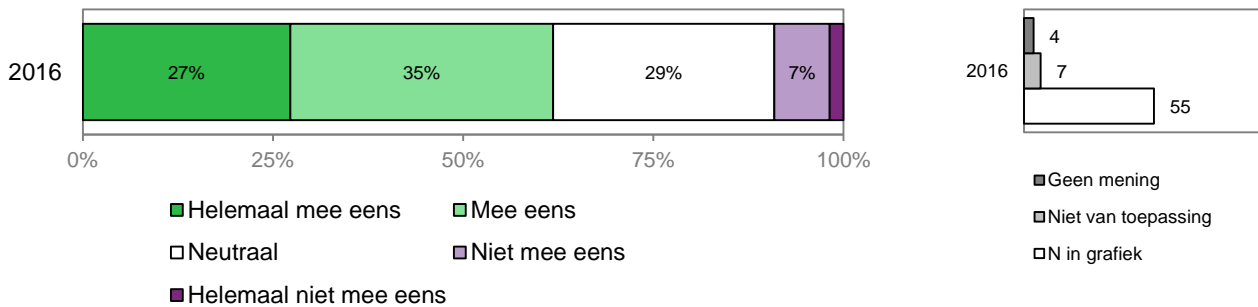
#### 7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag



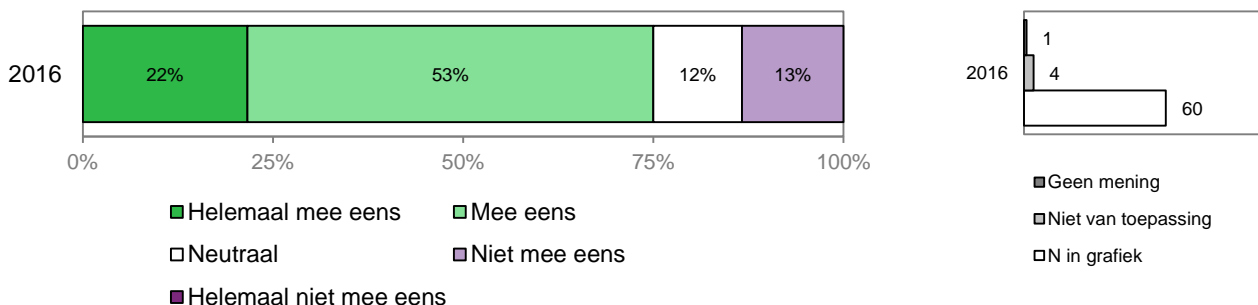
### Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

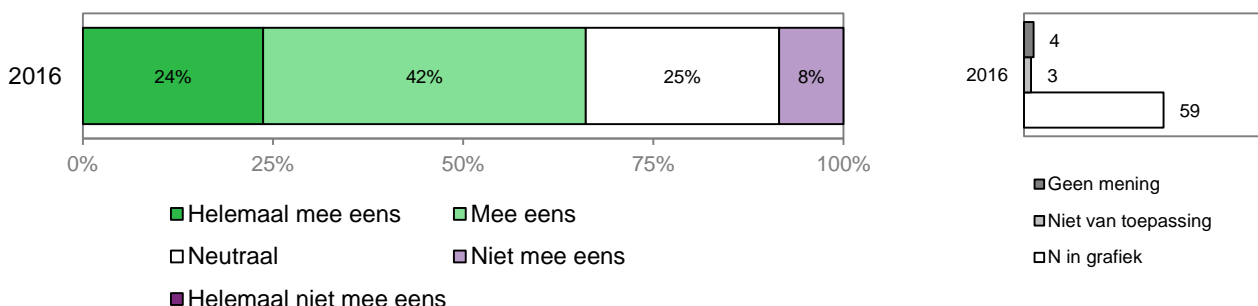
#### 8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



#### 9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden



#### 10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven



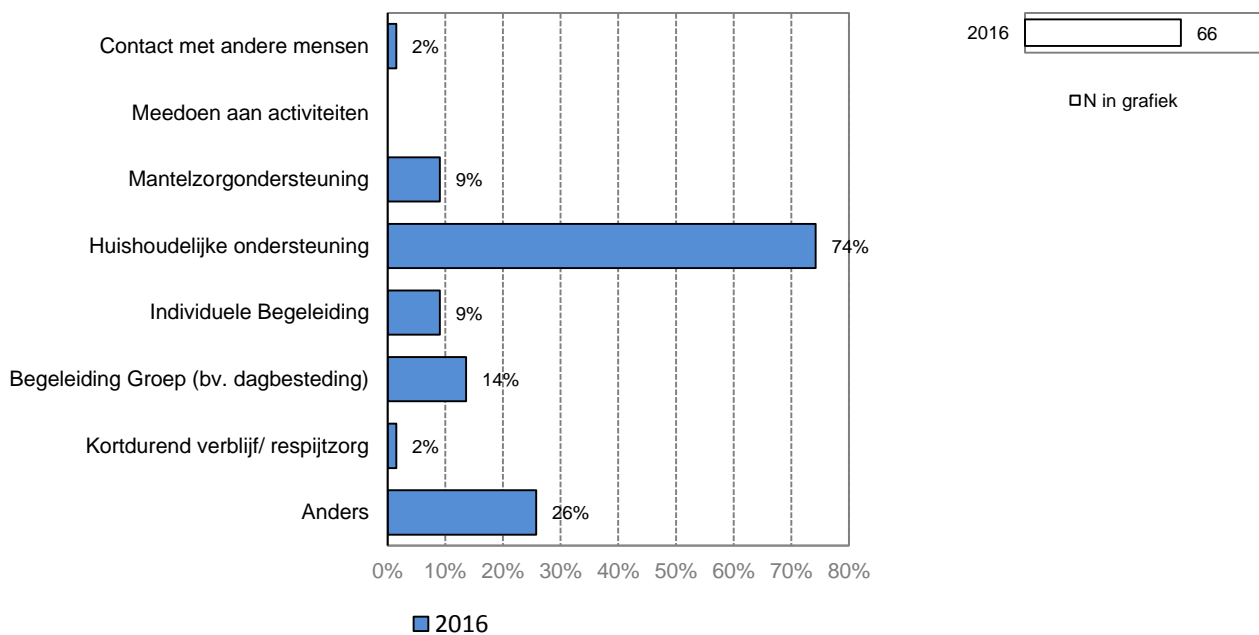
#### 11. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

- Prettig dat dit geregeld wordt!
- Het is niet duidelijk of en hoeveel de hulp pauze heeft. De een gaat hier anders mee om dan de ander.
- Huishoudelijke hulp. Steunkousen aan en uittrekken. Douchen.
- Alleen als je in het rijtje meeloopt, niet zelf denkt of een mening hebt en doet wat er gezegd wordt en gaat waar ze je willen. Ik mis dus op de persoon gerichte indicatie oplossing gerichte hulp, daarom ben ik alweer klaar ermee.
- Taxivervoer prima. Huishoudelijke hulp ook, maar mag langer!
- De ondersteuning is voor mij persoonlijk misschien wel goed, maar vraagt in mijn opinie te veel van de thuiszorghulp. 2 uur is voor mij misschien wel genoeg, maar de hulp moet dan nog 2 uur bij een volgende.
- Ik had 4 ochtenden, maar na het keukentafelgesprek nog maar 2, per maand. Dat is van de Amstelring (niet van het loket).
- Voel mij nu in de steek gelaten door WMO in kader van uitbreiding huishoudelijke hulp.
- Gaarne had ik wat meer hulp in huis.

- Gaarne meer uren.
- Ja, vanwege grootte woning wil ik graag toch weer 3 uur!
- Krijg nu 2 uur per week huishoudelijke hulp, maar om het goed te doen, de was bijvoorbeeld, heb ik op zijn minst 2,5 uur nodig.
- Te korte tijd voor de huishoudelijke hulp. Hierover zijn al diverse discussies gaande voor meer uren (bijstand van FNV hiervoor).
- Te weinig ondersteuning vanuit WMO.
- 2 uur huishoudelijke hulp is erg weinig en ik heb toch veel hulp van mijn kinderen nodig.
- 2 uur ondersteuning is te weinig omdat ik van de dokter zelf niets meer mag doen.
- De ondersteuning (hulp in de huishouding) van 1,5 uur is te weinig!
- Ik kreeg in het verleden 3 uur huishoudelijke hulp, nu nog maar 2 uur. Liefst weer 3 uur hulp.
- Ik krijg te weinig uren voor huishoudelijke hulp.
- Vanaf ongeveer december 2015 maak ik tegen mijn zin geen gebruik meer van WMO.
- Ik zou wel iets meer uren willen qua huishoudelijke hulp. Er zijn uren in mindering gebracht, daardoor blijven taken liggen.
- Ik heb in het verleden altijd zelf een hulp gezocht. Zij werd betaald door GAK UWV 'Zorgkantoor'. Moest ik een formulier invullen met de uren en de instanties storten dat op rekening. In de tussentijd is het PGB via de gemeente gekomen. Dat werkte goed, totdat het over ging naar SVB.
- Ik kan niet bukken. Om mijn voeten te pedicuren heb ik meer dan veel moeite en een pedicure is mij te duur.
- In 2015 ging het fout!

**12. Over welk onderwerp heeft u contact met het Loket gehad?**

*U kunt meerdere onderwerpen aankruisen.*



**Anders, namelijk:**

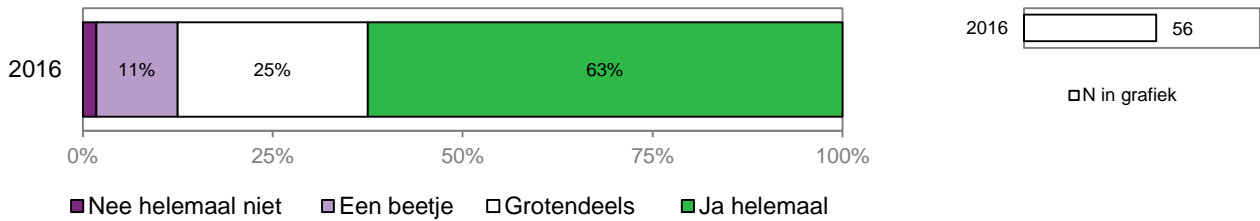
- Begeleid wonen.
- Steunkous aantrekken.
- Aanvraag traplift.
- Lift.
- Invalide kaart voor m'n deur, die heb ik gelukkig.
- Bios vervoer.
- Canta aanvraag schootkleed voor scootmobiel.
- Taxi vervoer.
- Taxi, badplank.



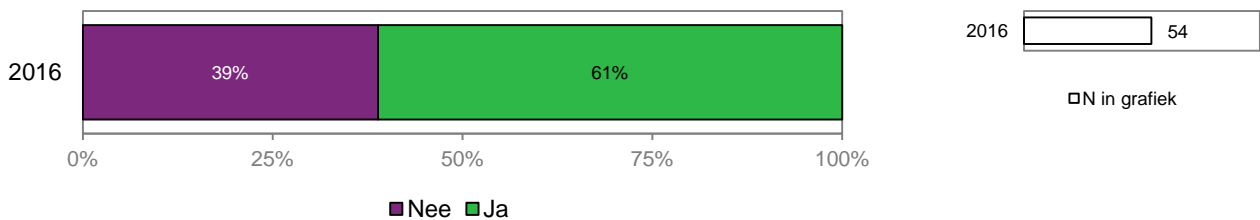
- Van 6 naar 2 uur.
- Ongeveer 2 jaar geleden heb ik voor het eerst een keukentafelgesprek gehad.
- Bij een crisis via dokter doorverwezen, weken (!!!) later een gesprek, maanden (!!!) later een zgn. hulpverlenende instantie.
- Ben nooit bij een loket geweest, er is wel eens iemand thuis geweest.
- Contact langer dan jaar geleden.

**Blok 4: Contact met het Loket**

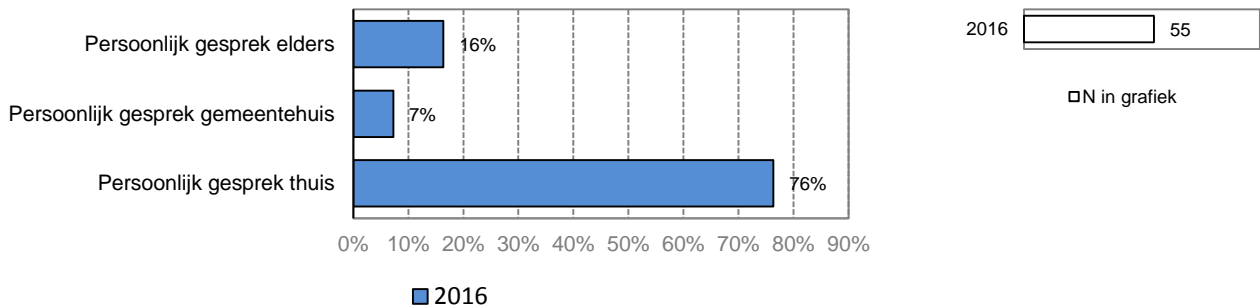
**13. Was er in het contact met het Loket voldoende aandacht voor uw privacy?**



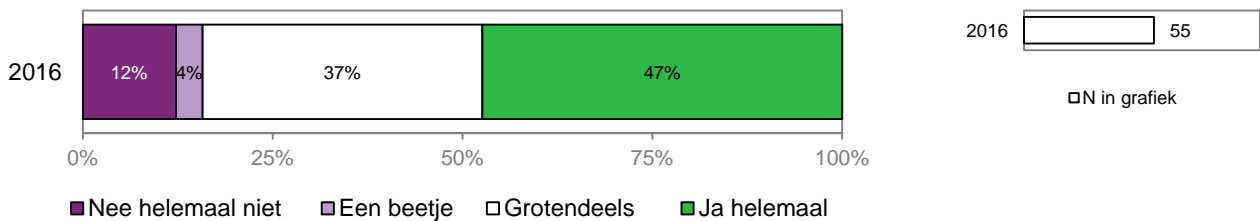
**14. Heeft de medewerker van het Loket u gewezen op de mogelijkheid om een familielid/ mantelzorger/ hulpverlener bij het gesprek te betrekken?**



**15. Waar heeft het gesprek met de medewerker van het Loket plaatsgevonden?**



**16. Bent u tevreden over het gesprek met de medewerker van het Loket?**



### 17. U gaf zojuist aan een beetje of helemaal niet tevreden te zijn over het gesprek met de medewerker van het Loket. Kunt u dit kort toelichten?

#### Helemaal niet tevreden:

- Zij probeerde mij voor haar karretje te spannen, en daar kwam ze niet voor: zij kwam om te zien wat haalbaar voor beiden is.
- Medewerker van het loket zei dat de kinderen maar alles moesten doen!
- Geluisterd naar verhaal/situatie, daarna “u krijgt geen individuele zorg”. Door te 'vechten' uiteindelijk gekregen. Waarom dan wel? Mijn vrouw is mondig, stel dat ik het alleen had moeten doen, dan niets gekregen.
- Minder uren zorg.
- In 2015 ging het fout, er moest bezuinigd worden. Zorgaanbieder stuurde huishoudelijke hulp om te zeggen dat ik van 6 naar 2 uur ging en er viel niet over te discussiëren. Toen ik zei dat ik dacht dat er iemand van de gemeente zou komen praten (keukentafelgesprek) ontplofte de vrouw! Slingerde van alles naar m'n hoofd, niemand beter dan de verzorging wist wat wij ouderen wel en niet konden (zonder medisch dossier in te zien?). Zeer onbeschoft, ik zal u de details besparen! Week gewacht om haar een kans te geven excuus te maken, is niet gebeurd. Klacht ingediend bij zorgaanbieder (helaas niet schriftelijk). Deze bood mij namens de vrouw excuus aan, en ik kreeg er 1 uur bij. Is in mijn geval te weinig.

#### Een beetje:

- Was niet meedenkend, de regels en mogelijkheden werden gebruikt om alle vragen te pareren.

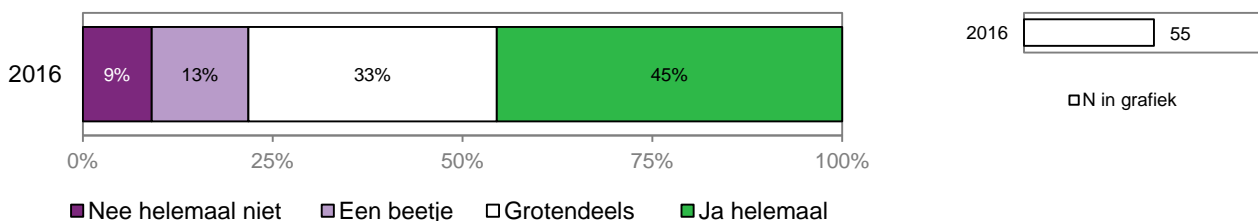
#### Grotendeels:

- Het was een nieuwe mevrouw en die wist nog niet alles precies.
- I.v.m. ziekte van deze medewerker heb ik lang op het verslag moeten wachten.

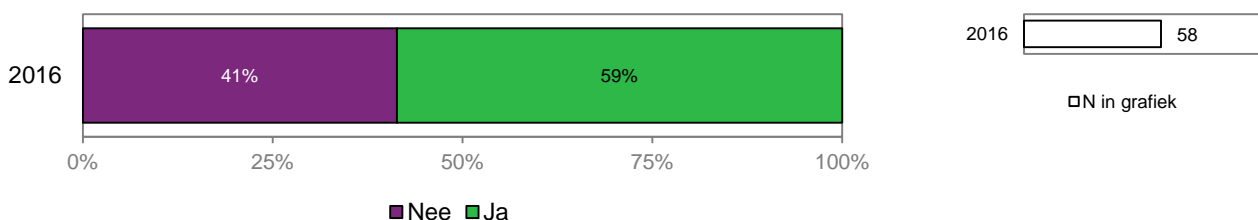
#### Ja helemaal:

- Ik ben heel tevreden over mevrouw [naam] van het loket. Die was bij mij voor huishoudelijke hulp en de lift. Klasse vrouw.

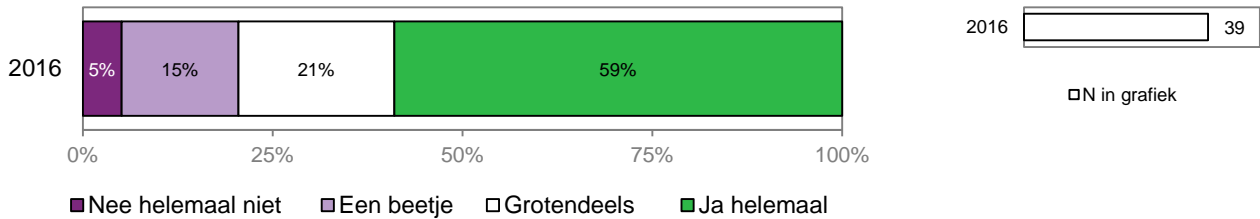
### 18. Bent u tevreden over de deskundigheid van de medewerker van het Loket?



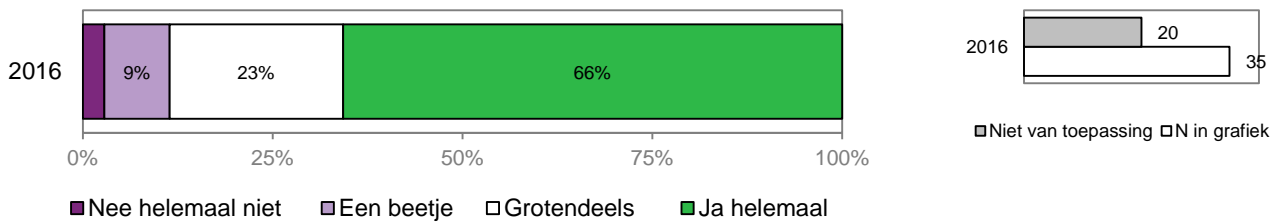
### 19. Is de eigen bijdrage met u besproken?



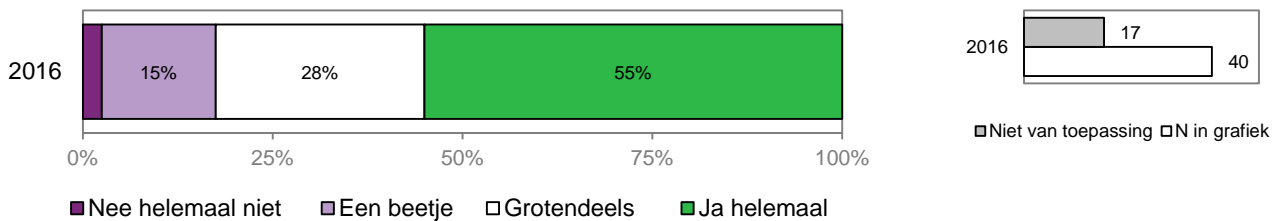
**20. Was het voor u duidelijk wat de eigen bijdrage betekent?**



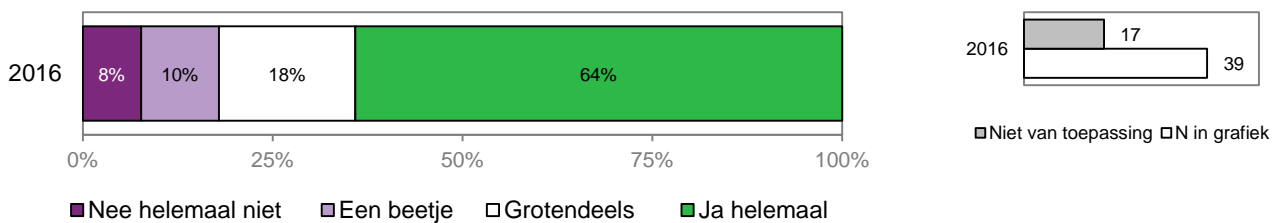
**21. De medewerker van het Loket heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag opgesteld. Geeft het gespreksverslag een juiste weergave van het gesprek?**



**22. Tijdens het gesprek heeft de medewerker u uitgelegd wat de vervolgstappen zijn. Was het voor u duidelijk wat er na het gesprek zou gebeuren?**



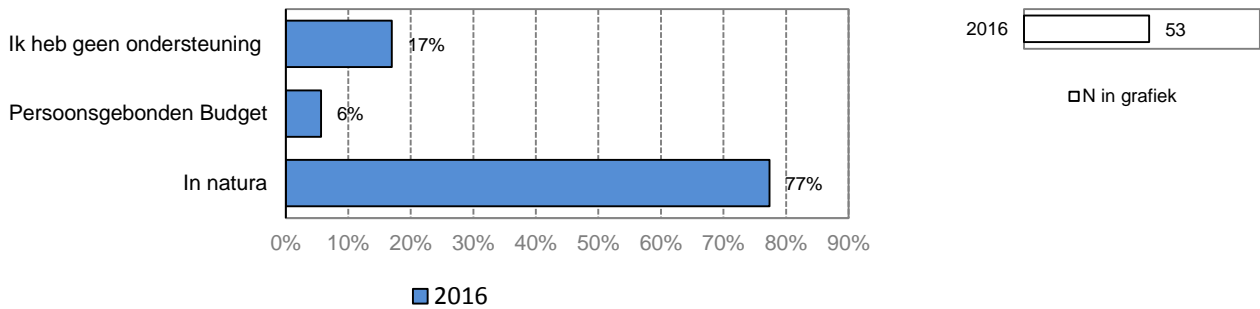
**23. Na het gesprek heeft u een beschikking ontvangen. Was de beschikking duidelijk voor u?**



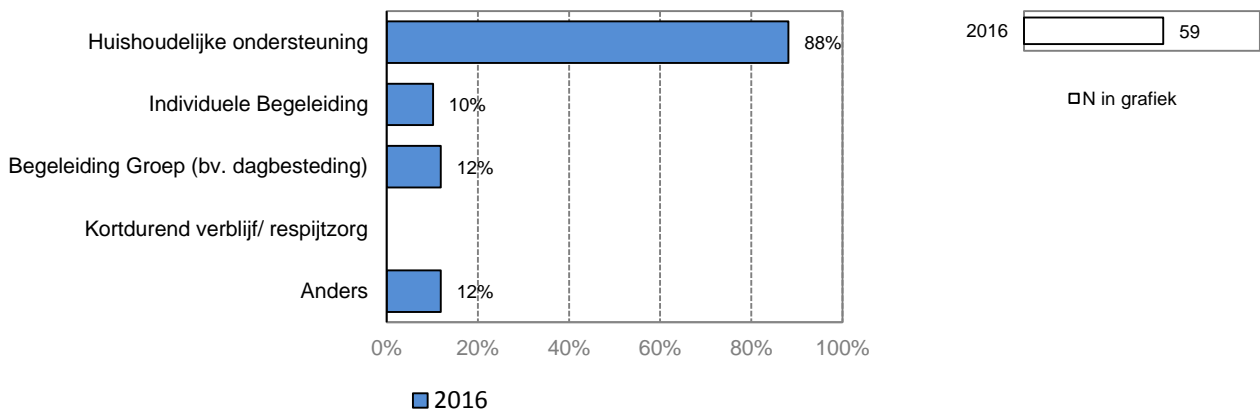
**Blok 5: Ondersteuningsaanbod**

Nadat u contact heeft gehad met het Loket is er ondersteuning voor u ingezet. U krijgt deze ondersteuning van een bepaalde zorgaanbieder of leverancier. Wij willen graag enkele vragen stellen over uw ervaringen met deze ondersteuning.

**24. Indien u ondersteuning heeft vanuit de Wmo, ontvangt u deze in natura of als persoonsgebonden budget?**



**25. Welke ondersteuning ontvangt u?**

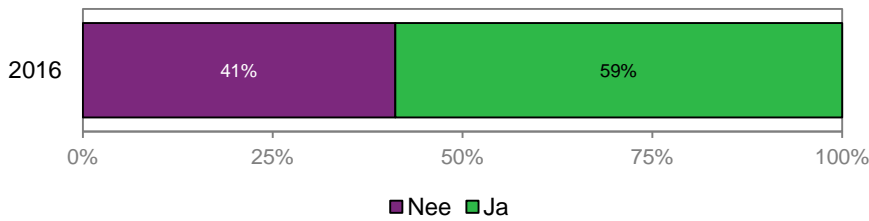


**Anders, namelijk:**

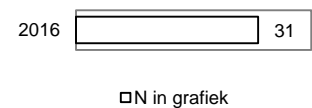
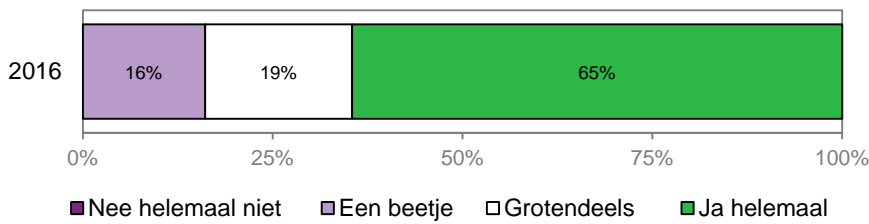
- Zo nodig verpleging.
- Opname in verzorgingshuis.
- Extra hulp van Philadelphia.
- Lift.
- Traplift.
- Traplift; taxivervoer.
- Bios vervoer.

## 26. Heeft u een ondersteuningsplan?

(De zorgaanbieder is verplicht om samen met u een ondersteuningsplan op te stellen. Hierin staan afspraken over de ondersteuning die u krijgt).

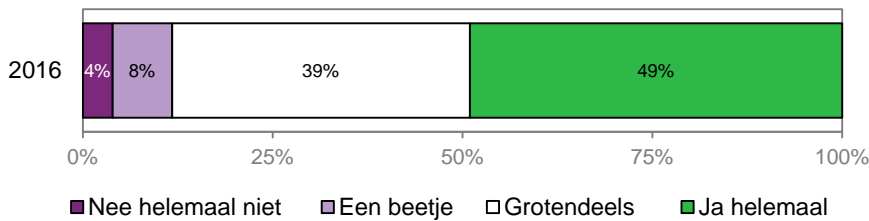


## 27. Zijn de afspraken in het ondersteuningsplan duidelijk?

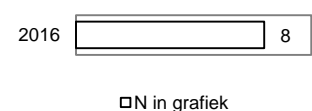
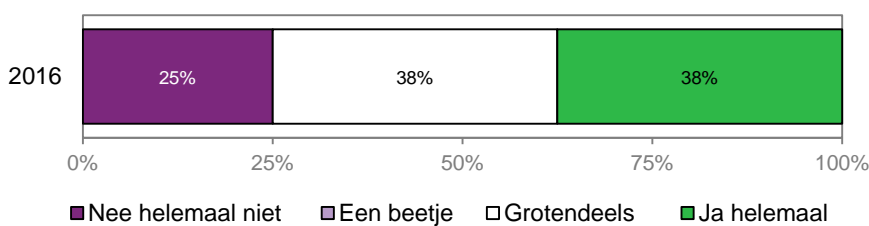


## 28. Bent u tevreden over de inzet van de zorgaanbieder?

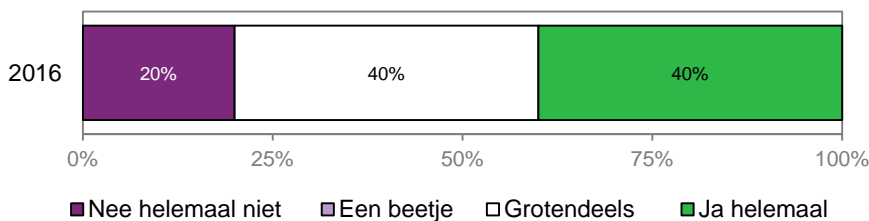
### a) Huishoudelijke ondersteuning



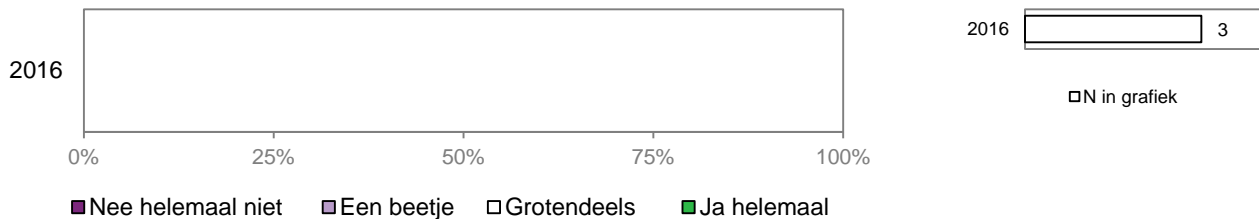
### b) Individuele Begeleiding



### c) Begeleiding Groep



### d) Kortdurend verblijf/ respijtzorg

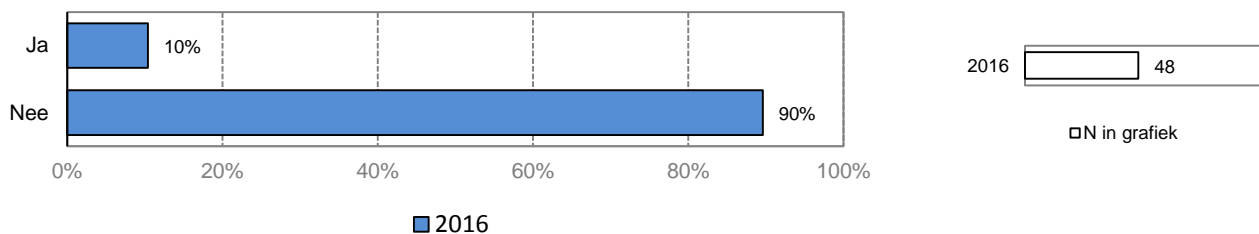


### 29. Als u een beetje of helemaal niet tevreden bent over de inzet van uw zorgaanbieder. Kunt u dit dan kort toelichten?

- 1x in de 14 dagen 3 uur hulp, liever dan elke week 1,5 uur.
- Alleen 2 uur en 15 minuten. Is te kort, had altijd 3 uur.
- Te korte tijd voor de huishoudelijke hulp. Hierover zijn al diverse discussies gaande voor meer uren (bijstand van FNV hiervoor).
- De inzet is prima, maar ik vind het ronduit slecht dat het PGB zoveel minder is geworden! Als het gelijk blijft is nog tot daar aan toe, maar bijna de helft minder.
- Afspraken huishoudelijke hulp worden niet nagekomen.
- Ben niet standaard en geen verslaafde, dus kunnen ze me niet helpen blijkbaar en zoek ik het voortaan wel weer zelf uit.
- De zorgaanbieder, Amstelring, laat alle communicatie achterwege.
- Financiën doen ze (voorzet) niet.
- Het dagverblijf is nog niet zo lang in werking. Soms gaan dingen niet door. Dat valt dan tegen.

## Blok 6: Klachtenregeling

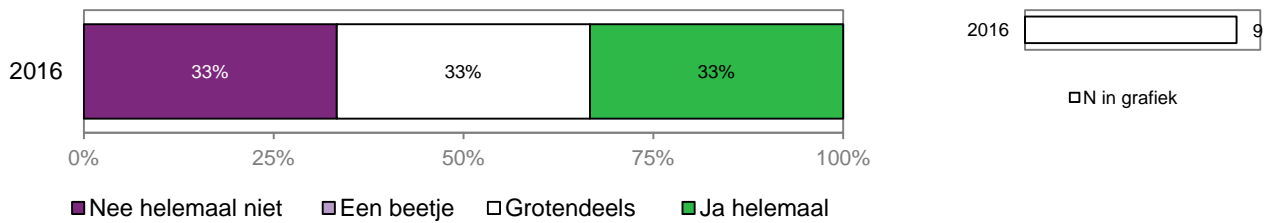
### 30. Heeft u een klacht ingediend?



### 31. Waarom heeft u geen klacht ingediend?

- 'Kinderziektes' volgens mij.
- Ben geen klager.
- Uiteindelijk gekregen wat ik wilde van de WMO. Bang dat je de volgende keer gekort wordt.
- Vraag me af of dat helpt.
- Wordt toch niets mee gedaan.
- Besluit dat het geen zin had.
- Geen reden.
- Geen zin.
- Heeft nooit nut.
- Helpt dat wat?

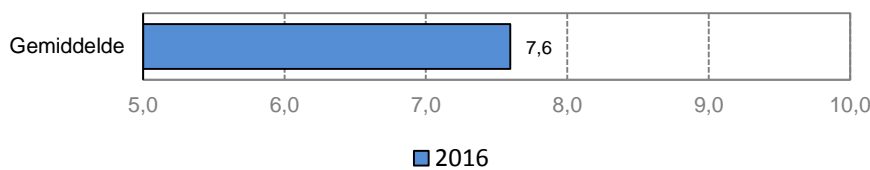
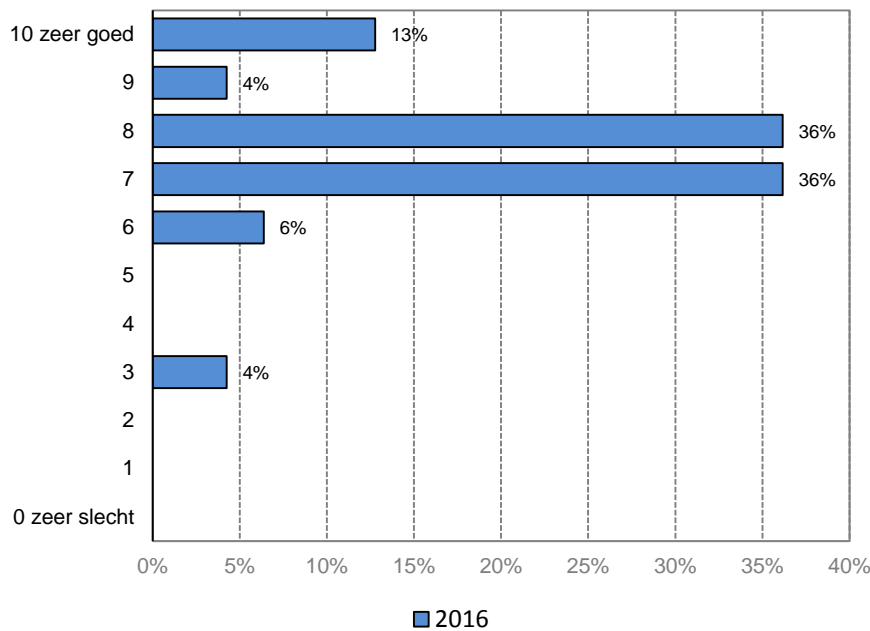
### 32. Bent u tevreden over de manier waarop uw klacht door de zorgaanbieder is behandeld?



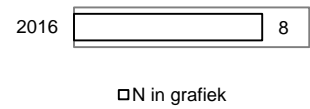
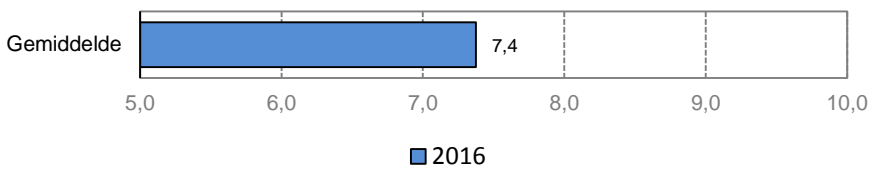
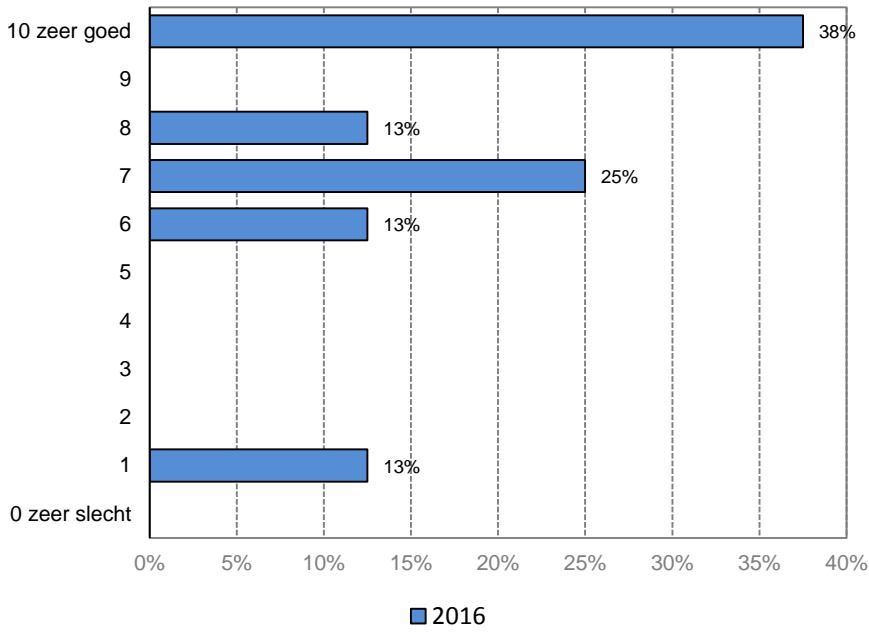
### Blok 7: Rapportcijfer

### 33. Welk cijfer geeft u voor de ondersteuning die u van de zorgaanbieder uiteindelijk heeft ontvangen?

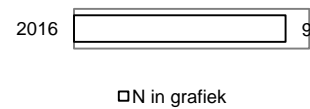
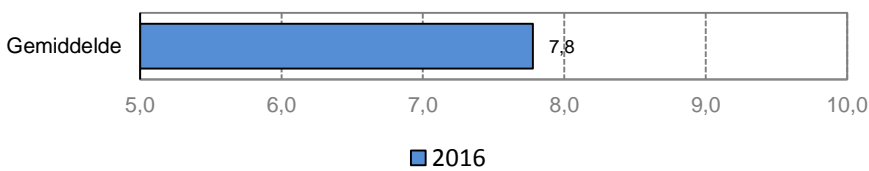
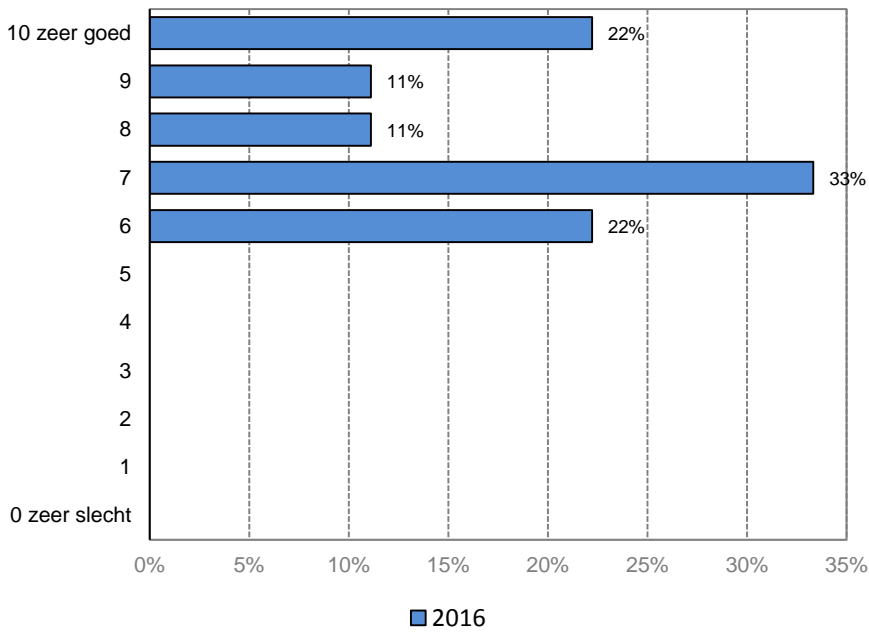
#### a) Huishoudelijke ondersteuning



### b) Individuele Begeleiding

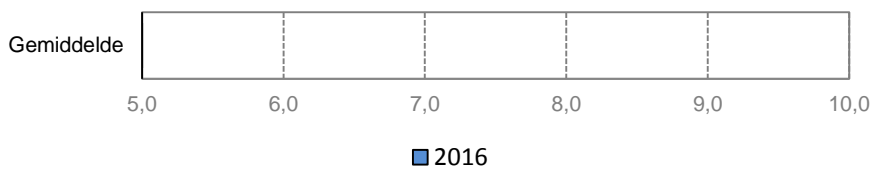
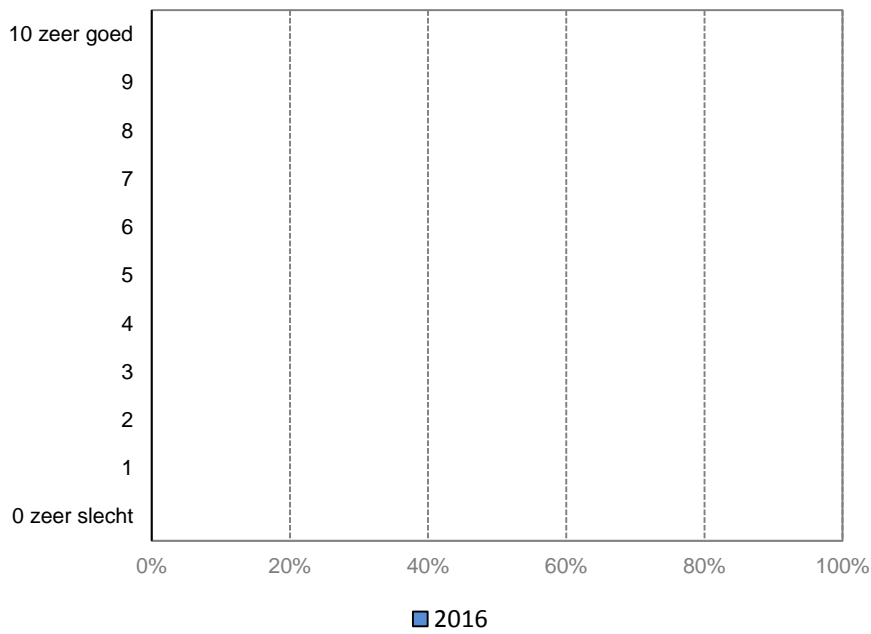


### c) Begeleiding Groep





### d) Kortdurend verblijf/ respijtzorg



**Tot slot als laatste vraag:**

### 34. Wat is uw geboortejaar?

De oudste respondent in deze raadpleging geeft aan geboren te zijn in 1920. De jongste in 1994.



## 5 Conclusies

### 5.1 Inleiding

De conclusies hieronder zijn weergegeven per thema. In de bijlage bij deze rapportage zijn de vragen per thema uitgeschreven.

### 5.2 Contact

Van de geraadpleegde cliënten voor wie deze vraag van toepassing was, wist 67% waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Van hen gaf 73% aan snel geholpen te worden en was 78% van mening dat de medewerker hen serieus nam. 72% van de cliënten gaf aan dat medewerker met hen samen in het gesprek naar oplossingen gezocht hebben. 20% van de cliënten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

### 5.3 Kwaliteit van de ondersteuning

Volgens 76% van de cliënten is de kwaliteit van de ondersteuning die zij krijgen goed en 60% van de cliënten zegt dat de ondersteuning die zij krijgen bij hun hulpvraag past.

### 5.4 Wat levert de ondersteuning de cliënt van Haarlemmerliede en Spaarnwoude op

Van de geraadpleegde cliënten geeft 62% aan dat zij door de ondersteuning de dingen die zij willen beter kunnen doen. 75% van de geraadpleegde cliënten kan zich door de ondersteuning beter redden en 66% van de geraadpleegde cliënten is van mening dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben. Een aantal cliënten heeft opmerkingen gemaakt over de ondersteuning die zij krijgen, vooral over de behoefte aan meer uren ondersteuning door huishoudelijke hulp.

### 5.5 Contact met het loket

De grootste groep cliënten (74%) heeft contact gehad over de huishoudelijke ondersteuning. 14% had contact over begeleiding groep (bv. dagbesteding) en 9% over mantelzorgondersteuning of individuele begeleiding. 26% heeft aangegeven over andere onderwerpen contact te hebben gehad.

Volgens 88% van de cliënten was er in het loket voldoende aandacht voor hun privacy. 61% geeft aan dat de medewerker van het loket hen gewezen heeft op de mogelijkheid om een familielid/ mantelzorger/ hulpverlener bij het gesprek te betrekken.

Van de cliënten geeft 76% aan dat het persoonlijk gesprek met de medewerker van het Loket bij hen thuis heeft plaatsgevonden, bij 16% vond het gesprek elders plaats en bij 7% op het gemeentehuis. 84% van de cliënten zegt tevreden te zijn over het gesprek met de medewerker van het loket. 78% van de cliënten is tevreden over de deskundigheid van de medewerkers van het loket.

59% van de cliënten zegt dat de eigen bijdrage met hen is besproken. Van hen geeft 59% aan dat het helemaal duidelijk was wat de eigen bijdrage betekent en 21% zegt dat dit grotendeels duidelijk was.

36% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat de medewerker van het loket na afloop van het gesprek een gespreksverslag heeft opgesteld. Volgens 89% van deze cliënten gaf het gespreksverslag een juiste weergave van het gesprek.

30% van de geraadpleegde cliënten geeft aan dat hen tijdens het gesprek door de medewerker is uitgelegd wat de vervolgstappen zijn. 83% van hen zegt dat het voor hen duidelijk was wat er na het gesprek zou gebeuren.

Van de geraadpleegde cliënten geeft 30% aan een beschikking te hebben ontvangen en voor 82% van hen was de beschikking duidelijk.

## 5.6 Ondersteuningsaanbod

Van de geraadpleegde cliënten ontvangt 77% de ondersteuning vanuit de WMO in natura en 6% geeft aan een persoonsgebonden budget te ontvangen. 17% van de cliënten zegt geen ondersteuning te ontvangen. 88% van de cliënten geeft aan huishoudelijke ondersteuning te ontvangen, 10% krijgt individuele begeleiding, 12% begeleiding in de groep (bijv. dagbesteding) en 12% een andere vorm van begeleiding.

59% van de geraadpleegde cliënten geeft aan een ondersteuningsplan te hebben. Van hen zegt 84% dat de afspraken in het ondersteuningsplan helemaal of grotendeels duidelijk zijn.

Van de geraadpleegde cliënten is 88% tevreden over de inzet van de huishoudelijke ondersteuning. Van de cliënten die begeleiding krijgen, geeft 76% aan tevreden te zijn over de individuele begeleiding en 80% zegt tevreden te zijn over de groepsbegeleiding. De vraag naar tevredenheid over kortdurend verblijf/respijtzorg is door te weinig respondenten beantwoord om de resultaten te kunnen weergeven.

## 5.7 Klachtenregeling

10% van de geraadpleegde cliënten heeft wel eens een klacht ingediend. 66% van hen is tevreden over de manier waarop hun klacht door de zorgaanbieder is behandeld.

## 5.8 Rapportcijfers

Geraadpleegde cliënten geven voor de huishoudelijke ondersteuning gemiddeld een 7,6 als rapportcijfer. Het laagst gegeven cijfer is een 3 en het hoogst gegeven cijfer is een 10.

De cliënten die individuele begeleiding ontvangen geven hiervoor gemiddeld een 7,4 als rapportcijfer. Het laagst gegeven cijfer is een 1 en het hoogst gegeven cijfer is een 10.

De cliënten die begeleiding in de groep ontvangen geven voor deze ondersteuning gemiddeld een 7,8 als rapportcijfer. Het laagst gegeven cijfer is een 6 en het hoogst gegeven cijfer is een 10.

Er zijn onvoldoende respondenten die kortdurend verblijf/ respijtzorg beoordeeld hebben, daarom zijn er hiervoor geen resultaten weergegeven.

## 6 Aanbevelingen

### 6.1 Inleiding

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging over de uitvoering van de Wmo (het Loket) voor de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude geven op sommige punten aanleiding tot tevredenheid. De aanbevelingen hieronder betreffen situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. Soms was dat maar een klein deel, maar lijkt het onderwerp ons belangrijk of maakten cliënten er aanvullende opmerking over. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking voor verdere verbetering.

### 6.2 Contact

- Informeer de inwoners van de gemeente regelmatig in de huis aan huisbladen, met posters bij bibliotheek, apotheek, huisartsen etc.) waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag en op welke manier zij contact kunnen opnemen.
- Vraag in het kennismakingsgesprek hoe cliënten de wachttijd voor het eerste contact met de loketmedewerker hebben ervaren. Vraag door naar evt effecten van cliënten die een langere wachttijd hebben ervaren (onzekerheid, zijn ze me niet vergeten etc.) en pas met deze kennis de openbare informatie en informatie voor nieuwe cliënten aan.
- Vraag aan cliënten tijdens evaluatiegesprekken in welke situaties zij ervaren niet serieus genomen te worden. Bespreek deze ervaringen in werkoverleg met de medewerkers en maak met elkaar afspraken over hoe de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude hier verbeteringen in wil aanbrengen.
- Benadruk bij cliënten in de gesprekken dat er in gezamenlijkheid naar oplossingen gezocht wordt. Vraag na afloop van ieder gesprek of cliënten tevreden zijn en het gevoel hebben goed geïnformeerd en goed gehoord te zijn, en of de vervolgstappen helder zijn. Bespreek met medewerkers hoe deze vraag een oprecht geïnteresseerde uitnodiging kan zijn om verbeterpunten aangereikt te krijgen en een kans om als nog zaken te verduidelijken.
- Informeer cliënten bij het maken van een afspraak, bijvoorbeeld standaard in de bevestigingsbrief, dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke gespreksondersteuner als zij op gesprek komen.

### 6.3 Kwaliteit van de ondersteuning

- Vraag tijdens het evaluatiegesprek of cliënten ervaren dat de medewerkers van het loket hun werk goed doen en op welk gebied dit eventueel beter kan. Bespreek de uitkomsten in werkoverleg zodat medewerkers deze ervaringen kunnen benutten in toekomstige contacten met cliënten.
- Vraag tijdens het evaluatiegesprek in hoeverre cliënten ervaren dat de geboden ondersteuning een oplossing is voor hun oorspronkelijke hulpvraag en of zij hierbij hun input hebben kunnen leveren.

### 6.4 Wat levert ondersteuning de cliënt van de Haarlemmerliede en Spaarnwoude op?

- Vraag cliënten tijdens het evaluatiegesprek of de ondersteuning vanuit de Wmo er toe bijdraagt dat ze de dingen die zij willen beter kunnen doen, of ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden en of ze een betere kwaliteit van leven ervaren. Evalueer deze ervaringen in iedere evaluatiebespreking en stel op geleide van deze ervaringen afspraken bij.

### 6.5 Contact met het loket

- Benoem in de uitnodiging voor een afspraak bij het loket steeds de mogelijkheid om een familielid/ mantelzorger/ hulpverlener bij het gesprek te betrekken.
- Verken in evaluatiegesprekken of de cliënt voldoende privacy ervaren heeft in het contact met het loket en verzamel evt. opmerkingen hierover. Verken op basis van de verzamelde opmerkingen in werkoverleg welke verbeteringen hierin aangebracht zouden kunnen worden.

- Bespreek met alle cliënten de eigen bijdrage en leg hierover gemaakt afspraken duidelijk schriftelijk vast. Verken bij evaluatiegesprekken of de verstrekte informatie en gemaakte afspraken (nog) duidelijk zijn of wellicht herhaald moeten worden.
- Bespreek de uitkomsten over de vragen over het gesprekverslag en de vervolgstappen in het werkoverleg met de medewerkers. Herkennen zij de uitkomsten van deze vragen met name waar het gaat om het relatief geringe aantal cliënten dat aangeeft dat er een gespreksverslag gemaakt is, dat er vervolgstappen met hen besproken zijn en dat een beschikking ontvangen heeft? Verken gezamenlijk verbeterpunten.

### 6.6 Ondersteuningsaanbod

- Bespreek de uitkomsten op de vraag over het ondersteuningsplan in het werkoverleg met de medewerkers. Op welke wijze kan het ondersteuningsplan herkenbaarder bij de cliënt onder de aandacht gebracht worden?
- Vraag bij evaluatiegesprekken verbeterwensen van cliënten. Leg uit wat er met deze verbeterwensen gebeuren zal: kunnen deze worden besproken en evt worden gehonoreerd of is de door de cliënt gewenste verbetering niet mogelijk binnen de kaders van de Wmo.

### 6.7 Klachtenregeling.

- Voorzie alle cliënten van informatie over waar en hoe zij een klacht kunnen indienen en geef aan het einde van het intakegesprek en alle evaluatiegesprekken aan hoe de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude wil leren van ingediende klachten.
- Evalueer alle ingediende klachten én de wijze waarop deze zijn afgehandeld. Bespreek periodiek leerpunten met de medewerkers in het werkoverleg.

### Tot slot

Tot slot kunnen enkele meer algemene aanbevelingen gedaan worden, die voor alle bevroegde thema's van toepassing zijn:

- Benadruk bij medewerkers dat zij aandachtig naar cliënten luisteren, goed antwoord geven op vragen van cliënten en voldoende aandacht hebben voor hoe het met de cliënten gaat. Bespreek in werkoverleg en intervisie als dit nog lastig blijkt voor de consulenten en wissel ervaringen en tips uit.
- Blijf medewerkers bewust maken van hun gewoonten in de bejegening van en communicatie met de cliënten. Bespreek met nieuwe medewerkers in werkoverleg en functioneringsgesprekken de gedragscode van de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude en wat de gemeente Haarlemmerliede en Spaarnwoude in dit opzicht van medewerkers verwacht. Wissel ervaringen uit en biedt intervisie of feedback aan waar nodig.
- Betrek de cliëntenraad bij de evaluatie van verbetermaatregelen.



---

### Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

---

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

---

### Extra vragen

---

12. Over welk onderwerp heeft u contact met het Loket gehad?

*U kunt meerdere onderwerpen aankruisen.*

- Contact met andere mensen
- Meedoen aan activiteiten
- Mantelzorgondersteuning
- Huishoudelijke ondersteuning
- Individuele Begeleiding
- Begeleiding Groep (bv. dagbesteding)
- Kortdurend verblijf/ respijtzorg
- Anders, namelijk:



---

#### **Blok 4: Contact met het Loket**

---

**13. Was er in het contact met het Loket voldoende aandacht voor uw privacy?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**14. Heeft de medewerker van het Loket u gewezen op de mogelijkheid om een familielid/ mantelzorger/ hulpverlener bij het gesprek te betrekken?**

- Nee
- Ja

**15. Waar heeft het gesprek met de medewerker van het Loket plaatsgevonden?**

- Persoonlijk gesprek thuis
- Persoonlijk gesprek gemeentehuis
- Persoonlijk gesprek elders

**16. Bent u tevreden over het gesprek met de medewerker van het Loket?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels → (ga verder naar vraag 18)
- Ja, helemaal → (ga verder naar vraag 18)

**17. U gaf zojuist aan een beetje of helemaal niet tevreden te zijn over het gesprek met de medewerker van het Loket. Kunt u dit kort toelichten?**

**18. Bent u tevreden over de deskundigheid van de medewerker van het Loket?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**19. Is de eigen bijdrage met u besproken?**

- Nee → (ga verder naar vraag 21)
- Ja

**20. Was het voor u duidelijk wat de eigen bijdrage betekent?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal

**21. De medewerker van het Loket heeft na afloop van het gesprek een gespreksverslag opgesteld. Geeft het gespreksverslag een juiste weergave van het gesprek?**

- Nee, helemaal niet
- Een beetje
- Grotendeels
- Ja, helemaal
- Niet van toepassing

22. Tijdens het gesprek heeft de medewerker u uitgelegd wat de vervolgstappen zijn. Was het voor u duidelijk wat er na het gesprek zou gebeuren?
- Nee, helemaal niet
  - Een beetje
  - Grotendeels
  - Ja, helemaal
  - Niet van toepassing

23. Na het gesprek heeft u een beschikking ontvangen. Was de beschikking duidelijk voor u?
- Nee, helemaal niet
  - Een beetje
  - Grotendeels
  - Ja, helemaal
  - Niet van toepassing

---

### Blok 5: Ondersteuningsaanbod

---

Nadat u contact heeft gehad met het Loket is er ondersteuning voor u ingezet. U krijgt deze ondersteuning van een bepaalde zorgaanbieder of leverancier. Wij willen graag enkele vragen stellen over uw ervaringen met deze ondersteuning.

24. Indien u ondersteuning heeft vanuit de Wmo, ontvangt u deze in natura of als persoonsgebonden budget?
- In natura
  - Persoonsgebonden Budget (PGB)
  - Ik heb geen ondersteuning → U bent klaar. Wij danken u voor het invullen van de vragenlijst.
25. Welke ondersteuning ontvangt u? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.
- Huishoudelijke ondersteuning
  - Individuele Begeleiding
  - Begeleiding Groep (bv. dagbesteding)
  - Kortdurend verblijf/ respijtzorg
  - Anders, namelijk

26. Heeft u een ondersteuningsplan?  
(De zorgaanbieder is verplicht om samen met u een ondersteuningsplan op te stellen. Hierin staan afspraken over de ondersteuning die u krijgt).
- Nee → (ga verder naar vraag 28)
  - Ja
27. Zijn de afspraken in het ondersteuningsplan duidelijk?
- Nee, helemaal niet
  - Een beetje
  - Grotendeels
  - Ja, helemaal



**Tot slot als laatste vraag:**

**34. Wat is uw geboortjaar?**

**U bent klaar!**

Wij danken u voor het invullen van de vragenlijst.

U kunt de vragenlijst opsturen naar Facit in de bijgevoegde antwoordenvelop. Een postzegel is niet nodig.

**Facit, Antwoordnummer 1760  
1950 VB Velsen-Noord**