

Rapport

CLIËNTERVARING WMO

Gemeente Amstelveen
Mei 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/067

Datum

Mei 2018

Opdrachtgever

Gemeente Amstelveen

Auteur(s)

Roy van der Hoeve
Leon Heuzels
Marion Holzmann

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Belangrijkste resultaten..... | 5 |
| 1.1 | Aanleiding | 5 |
| 1.2 | Belangrijkste resultaten | 5 |
| 2. | Inleiding | 8 |
| 3. | Toegang en eerste contact | 11 |
| 3.1 | De hulpvraag | 11 |
| 3.2 | Omgaan met de hulpvraag | 13 |
| 4. | Ervaringen met de ondersteuning..... | 15 |
| 4.1 | De ontvangen ondersteuning | 15 |
| 4.2 | Hulp bij het huishouden | 15 |
| 4.3 | Regiotaxi..... | 17 |
| 4.4 | Hulpmiddelen..... | 19 |
| 4.5 | Woonvoorziening | 21 |
| 4.6 | Individuele begeleiding | 22 |
| 4.7 | Dagstructurering (voorheen dagbesteding) | 24 |
| 4.8 | Informele ondersteuning..... | 26 |



HOOFDSTUK

Belangrijkste resultaten

1. Belangrijkste resultaten

1.1 Aanleiding

De gemeente Amstelveen voerde begin 2018 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) hulp en ondersteuning van Wmo-cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van dit onderzoek.

1.2 Belangrijkste resultaten

De doelgroep van het ceo Wmo zijn cliënten die (in 2017 in het kader van de Wmo) van de gemeente een (individuele) voorziening ontvangen. In totaal ontvingen 1.857 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 753 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 41 procent.

Merendeel weet het Amstelveenloket te vinden

In de gemeente Amstelveen is het Amstelveenloket de toegang voor (vragen) over zorg en ondersteuning. Een ruime meerderheid (82%) was vooraf op de hoogte waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Deze bekendheid is vergelijkbaar met 2016. Iets minder cliënten bezoeken de balie van het loket om de hulpvraag te stellen dan een jaar eerder. Telefonisch contact komt (nog steeds) het meest voor, al is dit aandeel iets lager dan in 2016.

Aard van hulpvraag grotendeels stabiel

De meest genoemde reden voor Wmo-cliënten om contact te zoeken zijn vervoerproblemen, gevolgd door problemen met het uitvoeren van het huishouden. Dit zijn net als in 2016 de belangrijkste redenen voor contact met de gemeente. Wel valt op dat beide contactredenen door meer cliënten worden genoemd. Men is doorgaans zeer positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Cliënten zijn vooral te spreken over de bejegening door de medewerker en voelen zich serieus genomen: 92 procent van de cliënten geeft dit aan. Ook over de deskundigheid is men ruimschoots tevreden. Ten opzichte van een jaar eerder geven Wmo-cliënten in Amstelveen aan dat er naar hun idee niet altijd samen gezocht is naar oplossingen in dit gesprek. Wel zijn meer cliënten te spreken over de snelheid waarmee men is geholpen.

Meer cliënten voeren gesprek met gemeente alleen

Twee derde van de Wmo-cliënten in Amstelveen had in 2017 een persoonlijk gesprek met een medewerker van de gemeente. In totaal voerde 41 procent dit gesprek alleen, dit is toegenomen ten opzichte van 2016 (33%). De meerderheid (59%) heeft iemand meegenomen naar dit gesprek. Dit is voornamelijk een naaste uit hun netwerk of een mantelzorger, maar vergeleken met 2016 vaker ook iemand anders.

Cliëntondersteuning bij minder Wmo-cliënten bekend en gebruikt

Zestien procent van de Wmo-cliënten die in 2017 contact had met de gemeente Amstelveen is bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Zes procent van de inwoners maakte hier ook daadwerkelijk gebruik van. De bekendheid en het gebruik ligt hiermee lager dan in 2016.

Wmo-cliënten zijn positief over de ontvangen ondersteuning

Over het algemeen zijn Wmo-cliënten in Amstelveen positief over de ondersteuning of voorziening die zij ontvangen. Een ruime meerderheid spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning die aansluit op de hulpvraag die men had. Anders dan in 2016 zijn Wmo-cliënten met individuele begeleiding het meest positief over de kwaliteit; de waardering op vrijwel alle onderdelen ligt hoger dan een jaar eerder. Dit geldt voor de meeste ondersteuningsvormen; de gebruikers beoordelen deze beter dan in 2016. Afwijkend hier zijn de woonvoorzieningen – vorig jaar nog de best scorende ondersteuning – wordt minder beoordeeld, al is nog steeds een ruime meerderheid hierover te spreken. Bij de hulpmiddelen is de uitvoering van de reparaties nog steeds een aandachtspunt voor cliënten; iets meer dan de helft is hierover te spreken.

Effecten begeleiding en dagstructurering wordt anders ervaren

Ondanks dat een ruime meerderheid van de gebruikers van individuele begeleiding en dagstructurering (voorheen dagbesteding) tevreden zijn, ervaren zij andere effecten dan de gebruikers van de andere ondersteuningsvormen. Cliënten met individuele begeleiding en dagstructurering zien relatief minder vaak een verbetering op het gebied van zelfredzaamheid (cliënt kan zich beter redden), zelfstandigheid (cliënt kan beter de dingen doen die hij/zij wil) en kwaliteit van leven cliënten met de andere voorzieningen. Dit kan komen doordat dit niet primair het gewenste doel is van deze ondersteuning, omdat het te verwachten effect (nog) niet is bereikt of dat zij dit niet zien als het effect van de ondersteuning. Bij dagstructurering geldt ook dat minder dan de helft aangeeft dat de afgesproken dagdelen begeleiding ook daadwerkelijk zijn geleverd.

Helft van de cliënten ontvangt ook mantelzorg

Net als een jaar eerder heeft de informele ondersteuning van Wmo-cliënten in Amstelveen een belangrijk aandeel naast de ondersteuning vanuit de gemeente. De helft van de cliënten ontvangt ook hulp van een mantelzorger. Dit ligt nog iets hoger dan in 2016. Circa een vijfde heeft een particuliere schoonmaker in dienst of maakt gebruik van algemene voorzieningen. Negen procent heeft een individuele vrijwilliger als hulp, dit ligt – net als het voorzieningengebruik - hoger dan in 2016.



2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



De gemeente Amstelveen heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van haar Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen én welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Amstelveen met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

Werkwijze en respons

Doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek zijn cliënten die (in 2017 in het kader van de Wmo) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening, individuele begeleiding krijgen, of gebruikmaken van dagbesteding.



In maart 2018 ontvingen 1.857 Wmo-cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 753 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 41 procent. Dit was vorig jaar 36 procent.

- Ruim zes op de tien cliënten hebben de vragenlijst zonder hulp ingevuld, een derde met hulp van een naaste en 3 procent kreeg hierbij hulp van een hulp- of zorgverlener.
- In totaal vulde 83 procent de vragenlijst schriftelijk in en 17 procent online.

Vragenlijst ceo Wmo: naast tien verplichte basisvragen ook voor aanvullende vragen gekozen



De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De gemeente Amstelveen heeft ervoor gekozen om in de vragenlijst gericht te vragen naar de ervaringen van Wmo-cliënten over de voorzieningen waarvan men gebruik maakt.

Analyse



De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijsten bestaan voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt. De resultaten van de huidige meting worden – waar mogelijk – afgezet tegen het de resultaten van het onderzoek uit 2017. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.

Benchmark

De ervaringen van de cliënten in Amstelveen worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke referentiegroep van de ceo's Wmo 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten in 2016 (n=16.984 cliënten) en 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan.



De resultaten worden door de gemeente Amstelveen aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.



3

HOOFDSTUK

Toegang en eerste contact



3. Toegang en eerste contact

3.1 De hulpvraag

Wie is de Wmo-cliënt in Amstelveen?



- Man: 33%
- Vrouw: 67%



- t/m 34 jaar: 6%
- 35-54 jaar: 9%
- 55-74 jaar: 25%
- 75 jaar en ouder: 59%



- (Zeer) goed rondkomen: 44%
- Redelijk rondkomen: 43%
- Niet of nauwelijks rondkomen: 12%



- Zelfstandig wonend: 84%
- Zelfstandig in aangepaste woning: 3%
- In een instelling: 3%
- Bij kinderen: 1%
- Bij ouders/verzorgers: 4%
- Anders: 3%

Aard van de hulpvraag blijft stabiel

Zes op de tien Wmo-cliënten in Amstelveen hadden in het afgelopen jaar contact met het Amstelveenloket. De belangrijkste redenen om contact te zoeken blijken vervoerproblemen, gevolgd door het niet (meer) aankunnen van het huishouden. Dit beeld is ook in het voorgaande jaar zichtbaar. Wel noemen meer cliënten een van deze redenen dan een jaar eerder. In 2017 noemt 31 procent een andere reden zoals het aanvragen, verlengen of aanpassen van een bepaalde voorziening.

Reden(en) voor contact met gemeente

Meerdere antwoorden mogelijk

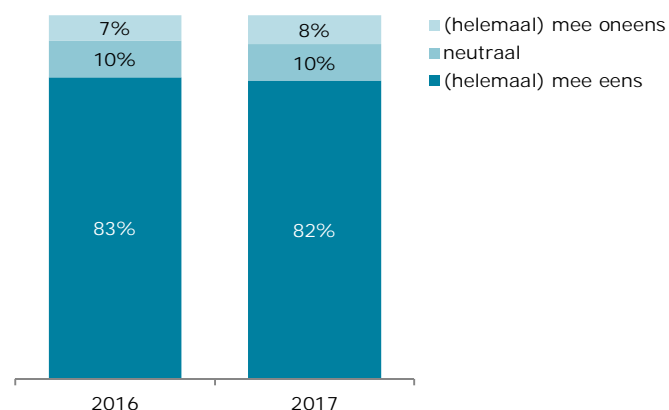
| | 2016 | 2017 |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Vervoerproblemen (39%) | Vervoerproblemen (47%) |
| 2 | problemen met huishouden (30%) | problemen met huishouden (35%) |
| 3 | moeite met verplaatsen in huis (9%) | moeite met verplaatsen in huis (9%) |
| 4 | Wil meer contact (7%) | Wil meer contact (6%) |
| 5 | moeite met administratie (5%) | moeite met administratie (6%) |
| 6 | moeite met dagindeling (5%) | moeite met dagindeling (5%) |
| 7 | anders (17%) | anders (31%) |

Cliënten weten waar ze moeten zijn

Acht op de tien cliënten uit Amstelveen wisten voorafgaand waar zij terecht konden met de hulpvraag. Tien procent antwoordt 'neutraal' en 8 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid van de toegang is vergelijkbaar met 2016.

Figuur 3.1

Cliënt wist waar hij/zij moest zijn met de hulpvraag



Net als in 2016 hadden de meeste inwoners telefonisch contact met de gemeente het afgelopen jaar. Minder mensen gaan hiervoor langs bij het gemeentehuis of zoeken contact via internet. Eén op de zes noemt een andere contactwijze, dit is meestal via een andere persoon of organisatie.

Wijze van contact met het Amstelveenloket

- Telefonisch 42% (2016: 47%)
- Balie gemeentehuis 35% (2016: 38%)
- Via internet 4% (2016: 5%)
- Anders 18% (2016: 11%)

In de referentiegroep was in 2016 75% op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was hoger dan een jaar eerder (72%).

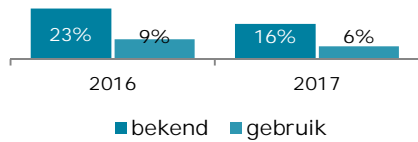


Figuur 3.2

Bekendheid en gebruik cliëntondersteuning



Bekendheid en gebruik inschakelen onafhankelijke cliëntondersteuning




lager

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Een cliëntondersteuner biedt hulp bij het maken van een keuze uit de verschillende regelingen en het aanbod van zorgaanbieders. Ook kan deze aanwezig zijn bij het keukentafelgesprek. In Amstelveen is 16 procent van de cliënten¹ op de hoogte van deze mogelijkheid en 6 procent maakte hier gebruik van in het afgelopen jaar.

Drie op de tien cliënten (31%) in de referentiegroep waren in 2016 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid ligt hiermee iets hoger dan het jaar ervoor (25%).



 | 84%

van de Wmo-cliënten voelt zich snel geholpen. Dit ligt iets hoger dan in 2016 (80%). Verder heeft 10 procent hier geen uitgesproken mening over en is 5 procent het er niet mee eens.

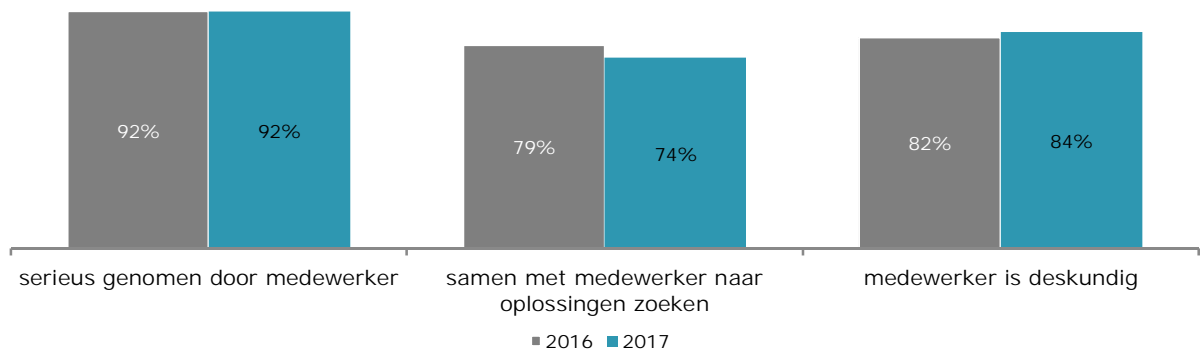
¹ Die in 2017 contact hadden met de gemeente (Sociaal loket).

3.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënten zijn positief over het contact in het kader van de hulpvraag

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Met name zijn zij (net als in 2016) te spreken over de bejegening door de medewerker, deze neemt de cliënt en de situatie serieus. Driekwart geeft aan dat er samen naar oplossingen is gezocht voor de hulpvraag, iets minder dan een jaar geleden. Ruim acht op de tien spreken van een deskundige medewerker.

Figuur 3.3
Contact over de hulpvraag



Cliënten in de referentiegroep geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2016 beter gaat ten opzichte van 2015. Men voelt zich vaker serieus genomen, dit was 71 procent en is gestegen naar 76 procent. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 81% in 2015 naar 84% in 2016).



67%

had in 2017 een persoonlijk gesprek met een medewerker van de gemeente. In 2016 had 61% van de cliënten een gesprek.

Iets meer cliënten voeren het gesprek met gemeente alleen

Van de Wmo-cliënten had ruim twee derde in de afgelopen twaalf maanden persoonlijk contact met een medewerker van de gemeente over zorg en ondersteuning, bij hen thuis of op het gemeentehuis. Van hen had 59 procent iemand bij zich en dan vooral een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend en bij 23 procent was dit iemand anders. Zes procent maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner, waarover zij over het algemeen (zeer) tevreden zijn.

Ten opzichte van 2016 voert een iets groter deel van de cliënten het gesprek alleen of neemt een onafhankelijke cliëntondersteuner of iemand anders (dan uit het eigen netwerk) mee.

Aanwezig bij gesprek:

Meerdere antwoorden mogelijk

- Niemand 41% (2016: 33%)
- Naaste uit netwerk/mantelzorger 40% (2016: 44%)
- Iemand anders 19% (2016: 8%)
- Onafhankelijke cliëntondersteuner 6% (2016: 9%)



4

HOOFDSTUK

Ervaringen met de ondersteuning

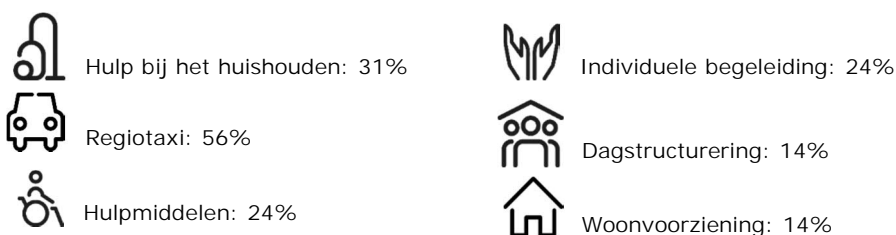


4. Ervaringen met de ondersteuning

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen van Wmo-cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen in het kader van de Wmo in 2017. Per ondersteuningsvorm of –product komt de tevredenheid ter sprake en de effecten die de ondersteuning oplevert. Daarnaast kregen cliënten de mogelijkheid om (eventuele) opmerkingen over de hulp te beschrijven middels een open antwoordveld.

4.1 De ontvangen ondersteuning

Wat ontvangt de Wmo-cliënt in Amstelveen?



4.2 Hulp bij het huishouden

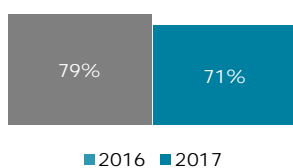
Merendeel ontvangt afgesproken uren huishoudelijke hulp

Drie op de tien cliënten in Amstelveen krijgen hulp bij het huishouden als ondersteuning vanuit de Wmo. De meesten ontvangen zorg in natura via FlexiCura, op afstand gevolgd door Brentano, Tzorg en Axxicom. Vier procent koopt de hulp zelf in met een PGB.

Voorafgaand aan de hulp krijgt men een brief van de gemeente met daarin de benodigde uren huishoudelijke hulp. Bij een ruime meerderheid is dit ook geleverd². Dit percentage ligt lager dan in 2016.

Figuur 4.1

Geleverde zorg zoals afgesproken met gemeente (%ja)



Aanbieder:

- FlexiCura (via Zorgsamen): 31%
- Brentano (via Zorgsamen): 24%
- Tzorg: 18%
- Axxicom: 13%
- Via een PGB: 4%
- Onbekend: 9%

² In totaal geeft 10% van de ondervraagde cliënten aan dit niet te weten.

Bij 19 procent van de cliënten is de geleverde huishoudelijke hulp anders dan vooraf is afgesproken. Redenen hiervoor zijn dat men aan minder uren genoeg had, het tussendoor is gewijzigd of dat men zelf hulp heeft geregeld. Enkele toelichtingen:

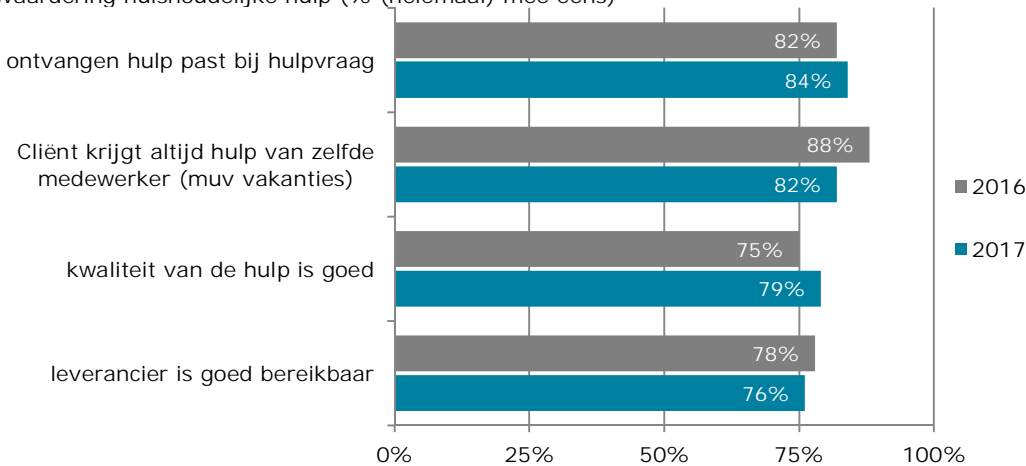
- “Het aantal uren bleek teveel. In overleg met Tzorg hebben we een lagere frequentie/duur ingesteld.”
- “Het was twee keer 1,5 uur en ik liever twee uur aan één stuk heb.”
- “Er was meer uur nodig, dit is extra ingekocht.”
- “Er was 1,5 uur elke week toegewezen, maar het is altijd 1 keer per 2 weken 3 uur.”

Cliënten positief over de kwaliteit van huishoudelijk hulp

De meeste ontvangers van huishoudelijke hulp zijn tevreden: men spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning bij de hulpvraag. Acht op de tien krijgen steeds dezelfde medewerker over de vloer (behalve in vakanties en bij ziekte), dit is lager dan vorig jaar. De bereikbaarheid van de leverancier scoort iets lager, maar nog steeds is driekwart hier goed over te spreken. De tevredenheid over de kwaliteit van de hulp is iets toegenomen.

Figuur 4.2

Waardering huishoudelijke hulp (% (helemaal) mee eens)



Ook uit de opmerkingen die men geeft over de huishoudelijke hulp blijkt de tevredenheid van de voorziening. Kritische opmerkingen gaan met name over het aantal uur, de kwaliteit van de ondersteuning en over de hulp tijdens vakanties. Enkele toelichtingen:

- “Ben zeer tevreden met de hulp.”
- “Helaas doet de huishoudelijke hulp niet wat er van haar gevraagd wordt, waardoor ze nog steeds veel zelf doet en het geen ontlasting is. Er is hierover al contact opgenomen met de zorgleverancier.”
- “Ik vind het niet prettig dat ik steeds verschillende hulpen krijg. En dat is niet alleen in de vakanties.”
- “Ik heb een vaste fantastische hulp die haar werk goed doet. Het is ook fijn om een vaste hulp te hebben dan hoeft ik niet iedere keer te vertellen wat ze moet doen.”

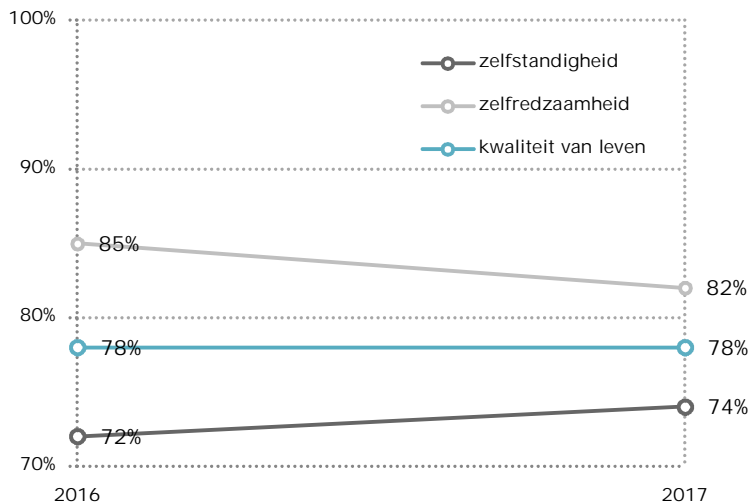
Vooraf meer zelfredzaam door huishoudelijke hulp

Cliënten ervaren positieve effecten als gevolg van de huishoudelijke hulp. Zo kan 82 procent zich beter redden en heeft 78 procent door de hulp een betere kwaliteit van leven. Een iets kleiner deel (74%) kan hierdoor beter de dingen doen die ze willen (zelfstandigheid). Ten opzichte van 2016 is het deel van de cliënten dat een positief effect ervaart op de zelfredzaamheid iets lager.

Figuur 4.3

Effecten van de huishoudelijke hulp





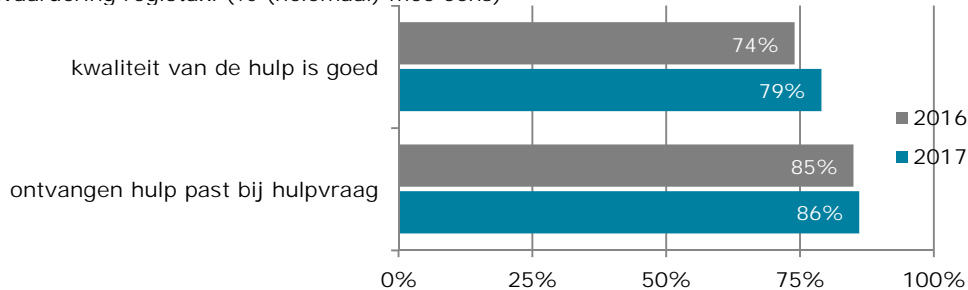
4.3 Regiovervoer

Waardering over het regiovervoer neemt toe

Ruim de helft (56%) van de Wmo-cliënten in Amstelveen maakt gebruik van het regiovervoer vanuit de Wmo. De meeste gebruikers zijn tevreden: men spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning bij de hulpvraag. De waardering voor het regiovervoer ligt in 2017 iets hoger dan een jaar eerder.

Figuur 4.4

Waardering regiotaxi (% (helemaal) mee eens)



Ondanks dat een meerderheid goed te spreken is over het regiovervoer noemen sommige gebruikers dat het beter kan. Veel opmerkingen gaan hier over de wachttijden, sommige moeten in hun ogen lang wachten op het vervoer. Enkele toelichtingen:

- "Lange wachttijden bij halen en terug halen. En wachten op koude plaatsen."
- "Af en toe te laat, maar over het algemeen ben ik tevreden."
- "Dankzij het regiovervoer kom ik weer buiten en kan ik weer activiteiten ondernemen."
- "Binnen de gemeentegrens is het prima maar daarbuiten is het soms een probleem."

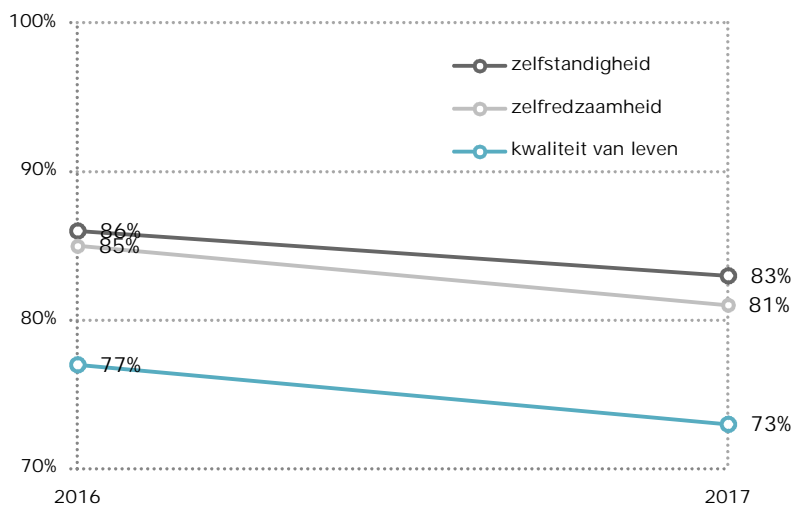
- “De aanrijtijden zijn veel te lang voor wat ik aangeeft. Vaak komt de taxi een uur of drie kwartier voor tijd aan. Als ik ergens ben, word ik weleens een halfuur voor afspraak gebeld dat de taxi er is terwijl ik nog in mijn afspraak zit en niet weg kan.”
- “Het regiovervoer voldoet voor mij zeker. Ik ben er blij mee!”

Regiotaxi effect op zelfstandigheid en zelfredzaamheid

Acht op de tien zien een verbetering op hun zelfredzaamheid en/of zelfstandigheid, wel iets lager dan in 2016. Circa zeven op de tien cliënten ervaren een betere kwaliteit van leven door het regiovervoer.

Figuur 4.5

Effecten van het regiovervoer



4.4 Hulpmiddelen

Een kwart van de cliënten in Amstelveen heeft een of meerdere hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of speciale fiets. De meesten ontvangen zorg in natura via Medipoint, Meyra of Beenhakker. Vier procent koopt de hulp zelf in met een PGB en 14 procent weet het niet.

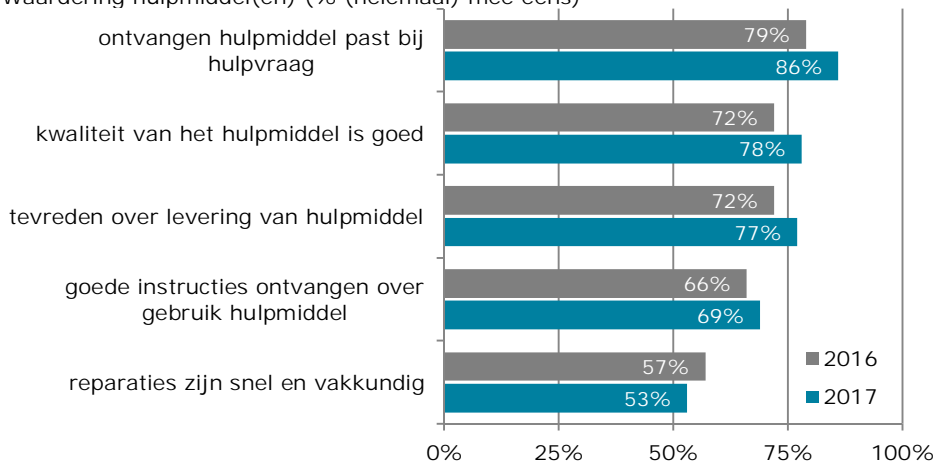
| Leverancier: |
|-------------------|
| • Medipoint: 55% |
| • Meyra: 14% |
| • Beenhakker: 13% |
| • Via een PGB: 4% |
| • Onbekend: 14% |

Hogere tevredenheid over hulpmiddelen

Cliënten met een hulpmiddel zijn tevreden hierover: het hulpmiddel past goed bij de hulpvraag die men heeft, men is goed te spreken over de kwaliteit en de levering en kreeg hierbij goede instructies voor het gebruik. De waardering voor deze aspecten is toegenomen. Net als in 2016 scoort de waardering voor de reparaties het laagst en zelfs nog iets lager dan toen.

Figuur 4.6

Waardering hulpmiddel(en) (% (helemaal) mee eens)

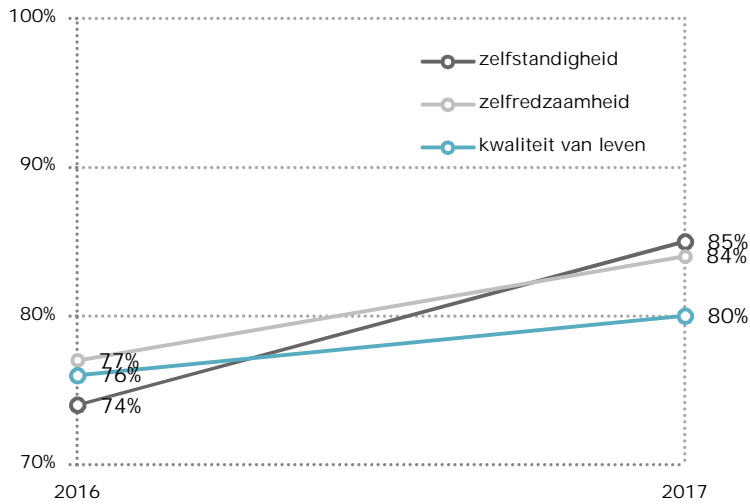


Ondanks de tevredenheid, benoemen sommige cliënten wel minder positieve punten:

- "Ik vind het spijtig dat als de voorziening is goedgekeurd de gemeente er niet meer naar omkijkt. Ik bezit een dure voorziening voor binnen/buiten, is nog geen jaar oud en valt uit elkaar."
- "Heb een invalidekaart ontvangen welk de afstanden overbrugbaar maakt en een rolstoel waarmee ik makkelijker een weekend weg kan met mijn partner."
- "Ik ben blij met mijn scootmobiel. Ik moest er wel een half jaar op wachten, alleen ben nog wel onzeker. Ik kan wel een beetje hulp gebruiken."
- "Ik ben in bezit van een scootmobiel met drie wielen. Daar ben ik angstig op. Graag had ik een vierwieler gehad!"
- "De rolstoel van mijn vader voldoet niet aan de door ons gewenste eisen."

Met name zelfstandigheid en zelfredzaamheid beter door gebruik hulpmiddel
Ruim acht op de tien cliënten met een hulpmiddel ervaren een verbetering op hun zelfstandigheid en/of zelfredzaamheid. Voor beide geldt dat meer cliënten een positief effect zien op dit leefgebied dan een jaar geleden. Deze toename is ook zichtbaar bij het deel dat een betere kwaliteit van leven ervaart.

Figuur 4.7
Effecten van hulpmiddel(en)



4.5 Woonvoorziening

Veertien procent van de Wmo-cliënten heeft een woonvoorziening, zoals een aanpassing van de keuken of badkamer, een traplift of een deuropener. De meesten ontvangen zorg in natura via een leverancier van de gemeente. Een enkeling koopt de hulp zelf in met een PGB en het overige deel weet het niet.

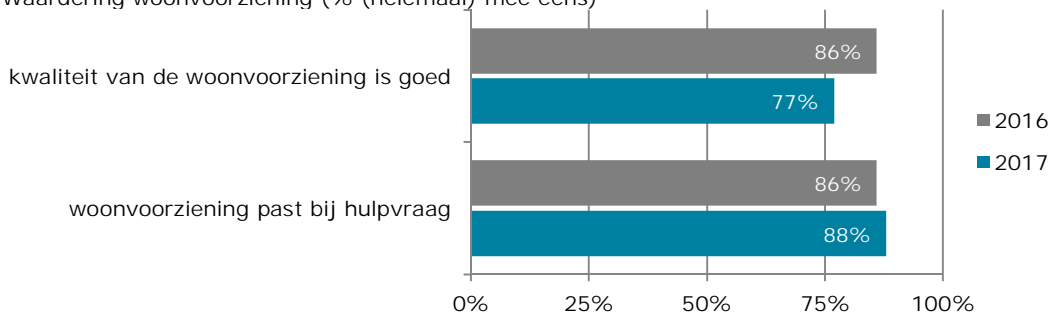
Leverancier:

- Leverancier van gemeente zoals Meyra, Wooncare of Otolift: 71%
- Via een PGB: 2%
- Onbekend: 27%

Ruim driekwart is goed te spreken over de kwaliteit van woonvoorziening, Circa acht op de tien cliënten zijn goed te spreken over de kwaliteit van de woonvoorziening, wel is dit iets afgenomen in vergelijking met 2016. Voor een nog groter deel sluit deze voorziening goed aan op de hulpvraag die men had.

Figuur 4.8

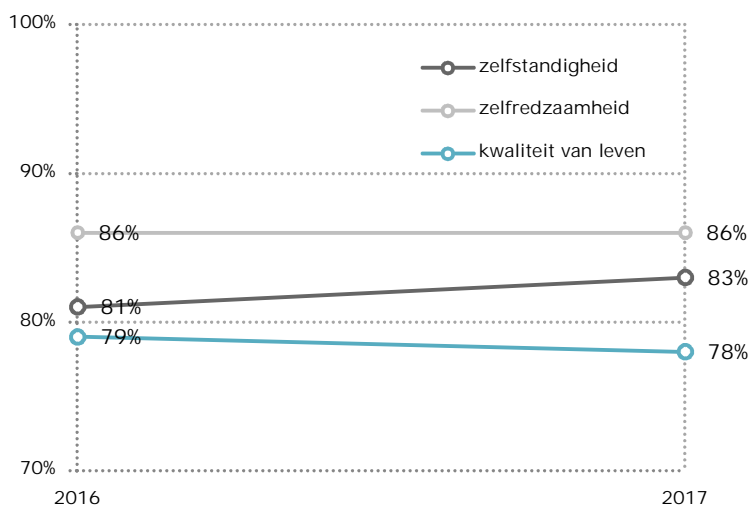
Waardering woonvoorziening (% (helemaal) mee eens)



Door woonvoorziening neemt vooral zelfstandigheid en zelfredzaamheid toe bij gebruikers. Door de woonvoorziening kan 86 procent van de cliënten zich beter redden en 83 procent beter de dingen doen die ze willen (zelfstandigheid). Ook de kwaliteit van leven is voor ruim driekwart beter als gevolg van de woonvoorziening.

Figuur 4.9

Effecten van woonvoorziening



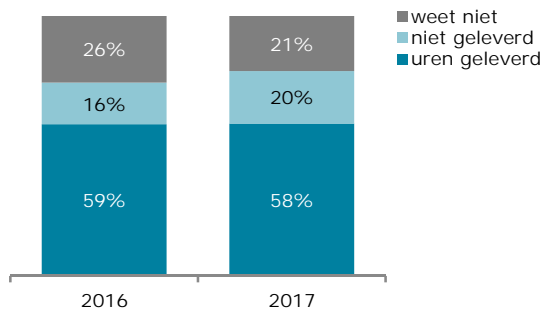
4.6 Individuele begeleiding

Zes op de tien krijgen de afgesproken zorg

Een kwart van de cliënten in Amstelveen maakt gebruik van individuele begeleiding zoals ondersteuning bij het regelen van praktische zaken of bij het bieden van structuur. De meesten ontvangen deze zorg in natura. Acht procent koopt de ondersteuning zelf in met een PGB. Voorafgaand aan de hulp krijgt men een brief van de gemeente met daarin de benodigde uren individuele begeleiding. Bij zes op de tien is dit ook geleverd. Bij 20 procent is dit niet geleverd en een even groot deel geeft aan dit niet te weten.

Figuur 4.10

Geleverde zorg zoals afgesproken met gemeente



Aanbieder:

- Amstelring: 24%
- Zonnehuisgroep: 10%
- Participe Amstelland (vh. Vita Amstelland): 11%
- Ons Tweede Thuis: 20%
- RIBW-KAM: 5%
- Roads/Arkin: 2%
- Een andere aanbieder: 9%
- Via een PGB: 8%
- Onbekend: 10%

Bij 20 procent van de cliënten is de geleverde individuele begeleiding anders dan vooraf is afgesproken.

Enkele toelichtingen:

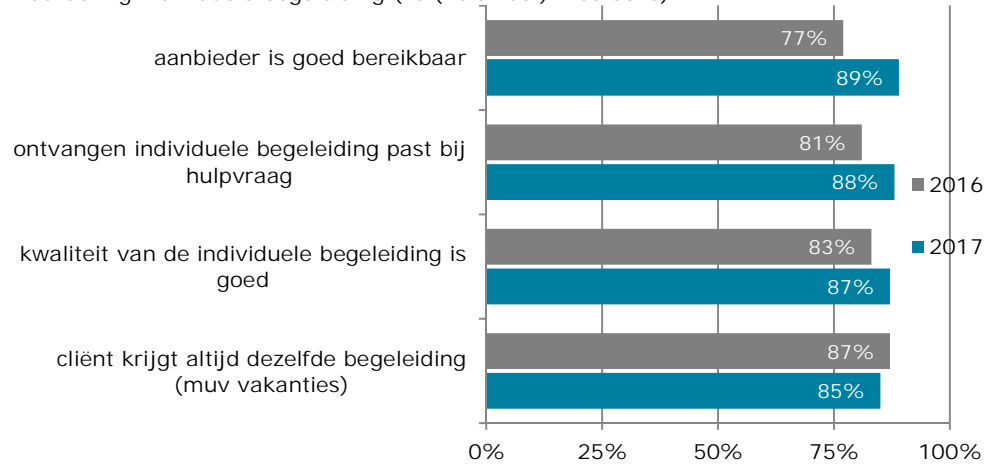
- "Het gaat beter met mij dus ik had deze uren niet echt nodig."
- "Ik verbleef regelmatig in het ziekenhuis."

Individuele begeleiding past goed bij hulpvraag van zorgvrager

De tevredenheid over de passendheid en kwaliteit van de begeleiding én de leverancier is hoog in Amstelveen. Ook neemt dit toe in vergelijking met 2016. Ruim acht op de tien krijgen vrijwel altijd dezelfde begeleiding.

Figuur 4.11

Waardering individuele begeleiding (% (helemaal) mee eens)

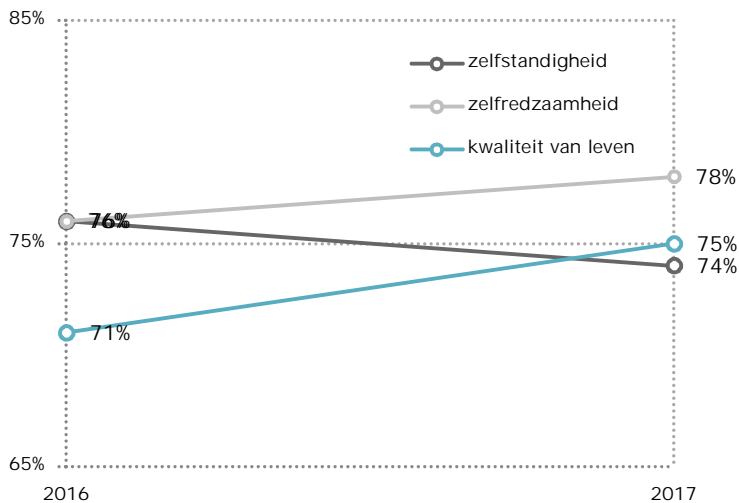


Sommige cliënten maken een opmerking over de begeleiding:

- "Dankzij het PGB is de individuele begeleiding die ik krijg uitstekend en geweldig en helemaal 'op maat', dank u!"
- "Zonder hun hulp zou ik niet weten wat te doen."
- "Ik heb het stop gezet omdat ze niet aan mijn verwachting voldeed. Ik moest me teveel aanpassen aan haar agenda en er werden vaak afspraken verplaatst. Verder was het wel een heel fijn persoon. Ik heb ook thuiszorg op pauze gezet, omdat ik de eigen bijdrage niet meer kan betalen die was 200 per maand."

Men ervaart vooral effect van individuele begeleiding op de zelfredzaamheid
 Bijna acht op de tien cliënten met individuele begeleiding redden zich beter door de ondersteuning en circa drie kwart ervaart een betere kwaliteit van leven en/of een grotere zelfstandigheid. Meer cliënten dan in 2016 ervaren een effect op de kwaliteit van leven.

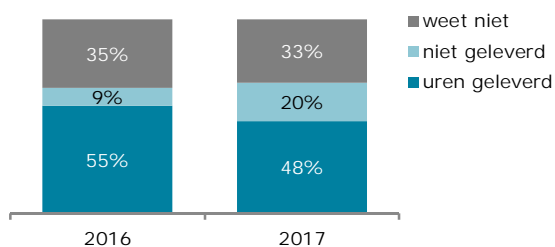
Figuur 4.12
 Effecten van de individuele begeleiding



4.7 Dagstructurering (voorheen dagbesteding)

Twee op de tien ontvangen niet de afgesproken uren dagstructurering
 In totaal maakt 14 procent van de Wmo-cliënten in Amstelveen gebruik van dagstructurering (voorheen dagbesteding). De meesten ontvangen deze zorg in natura en een enkeling koopt de hulp zelf in met een PGB. Voorafgaand aan de hulp krijgt men een brief van de gemeente met daarin de benodigde dagdelen dagstructurering in 2017. Bij 48 procent is dit ook geleverd. Dit ligt iets lager dan in 2016. Bij 20 procent van de cliënten zijn de geleverde dagdelen anders dan vooraf is afgesproken en een op de drie weet het niet.

Figuur 4.13
 Geleverde zorg zoals afgesproken met gemeente



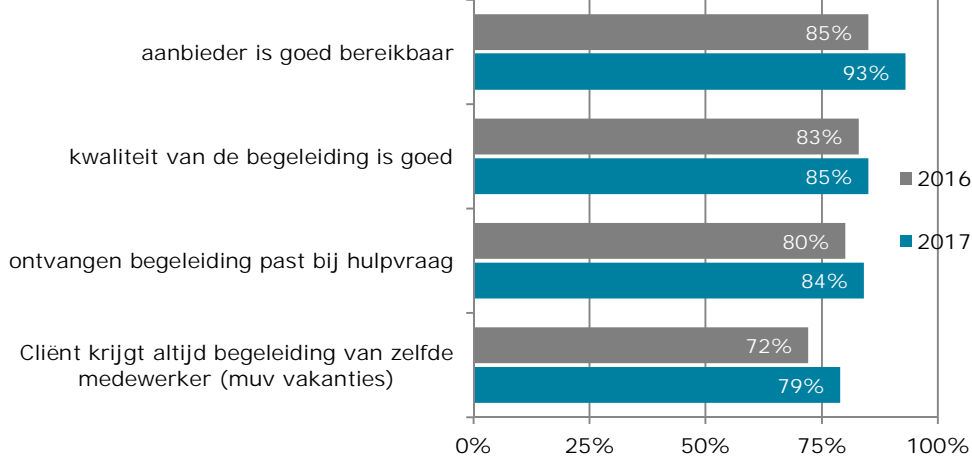
- Aanbieder:
- Amstelring: 14%
 - Zonnehuisgroep: 13%
 - Ons Tweede Thuis: 10%
 - Roads/Arkin: 4%
 - Landzijde: 9%
 - Participe Amstelland (vh. Vita Amstelland): 10%
 - Een andere aanbieder: 19%
 - Via een PGB: 5%
 - Onbekend: 16%

Kwaliteit en bereikbaarheid meest gewaardeerd

De cliënten zijn zeer positief over de kwaliteit en de passendheid van de ontvangen begeleiding. Ook over de bereikbaarheid van de aanbieder is men ruimschoots tevreden, wat is toegenomen ten opzichte van 2016. Een iets kleiner deel krijgt deze begeleiding altijd van dezelfde medewerker. Dit gebeurt wel meer dan in 2016.

Figuur 4.14

Waardering dagstructurering (% (helemaal) mee eens)



Sommige gebruikers noemen aandachtspunten, ondanks de hoge tevredenheid:

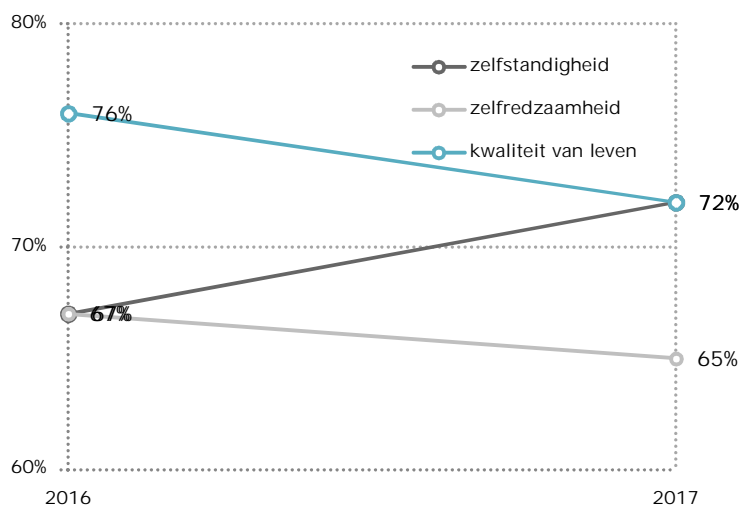
- "Ik ben gestopt wegens problemen met de begeleidster."
- "Ik ben heel blij met dag structuur bij de Amsteltuin."
- "Ik was graag meer aan het werk geweest, creatief gezien. Er is vaak te weinig materiaal om mee te werk. En te weinig leiding om mensen te helpen."

Dagstructurering heeft vooral effect op zelfstandigheid en kwaliteit van leven



Dagstructurering is belangrijk voor de cliënten: het zorgt voor positieve effecten op hun dagelijks leven, en dan met name op de zelfstandigheid (met een toename sinds 2016) en de kwaliteit van leven (met een afname).

Figuur 4.15
Effecten van de dagstructurering

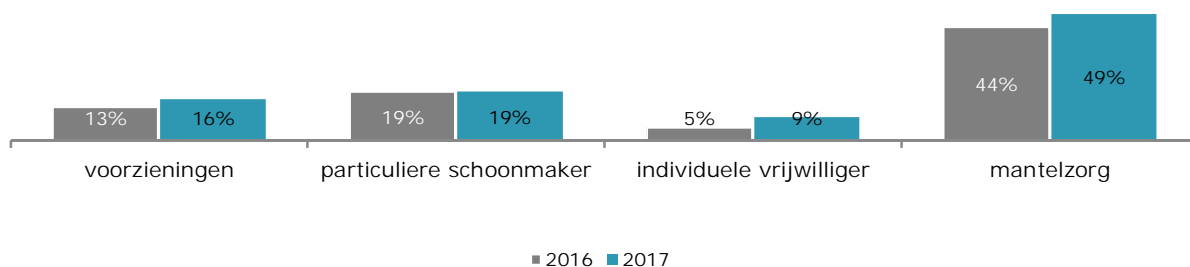


4.8 Informele ondersteuning

Helft van de cliënten krijgt ook mantelzorg

Naast ondersteuning vanuit de Wmo ontvangt de helft van de cliënten in Amstelveen mantelzorg. Een op de vijf krijgt hulp van een particuliere schoonmaker en 16 procent maakt gebruik van voorzieningen in de gemeente.

Figuur 4.16
Ontvangen van informele hulp (meerdere mogelijkheden)



In de referentiegroep ontvangt circa de helft (48%) van de Wmo-clieënten mantelzorg. Dit aandeel lag in 2016 iets lager dan in 2015 (56%). Ongeveer een tiende van de cliënten heeft (ook) hulp van een particuliere schoonmaker en/of maakt gebruik van algemene voorzieningen in zijn of haar gemeente. In 2016 had 5% naast de ondersteuning van de Wmo hulp van een individuele vrijwilliger.





10%

van de cliënten met een mantelzorgers zegt dat deze mantelzorgers deze zorg niet goed aan kan. Een grote meerderheid (71%) heeft het idee dat de mantelzorg dit wel aan kan en 19% kan dit niet beoordelen. In 2016 had 4% te maken met een overbelaste mantelzorgers.

In de referentiegroep heeft 17% van de cliënten te maken met een overbelaste mantelzorgers. Dit lag iets lager dan een jaar eerder (21%).



