



Rapport

# Ceo Jeugd en Wmo over 2020 gemeente Kampen

# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2021/194

**Datum**

september 2021

**Opdrachtgever**

Gemeente Kampen

**Auteurs**

Denise Kroese  
Carolien Veldkamp  
Roy van der Hoeve

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



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
1.1	Jeugdhulpcliënten	4
1.2	Wmo-clieënten	5
1.3	Aanbevelingen	6
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Ervaringen jeugdhulpcliënten</b>	<b>11</b>
3.1	Achtergrond deelnemers	11
3.2	Toegang	11
3.3	Onafhankelijke cliëntondersteuning en sociaal ombudsvrouw	16
3.4	Kwaliteit ondersteuning	17
3.5	Effecten ondersteuning	18
3.6	Ondersteuning tijdens de coronacrisis	20
<b>4</b>	<b>Ervaringen met de Wmo</b>	<b>23</b>
4.1	Achtergrond deelnemers	23
4.2	Toegang	23
4.3	Omgang met de hulpvraag	24
4.4	Onafhankelijke cliëntondersteuning en sociaal ombudsvrouw	28
4.5	Kwaliteit ondersteuning	30
4.6	Effecten ondersteuning	32
4.7	Overige ondersteuning	33
4.8	Ondersteuning tijdens de coronacrisis	34



# 1 Samenvatting

De gemeente Kampen heeft I&O Research opdracht gegeven om een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar Wmo- en jeugdhulpcliënten. De gemeente krijgt daarmee inzicht in de ervaringen van cliënten met de weg naar de ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en welke effecten het oplevert. In totaal ontvingen 1.000 Wmo-clieënten en 1.000 jeugdhulpcliënten (of hun ouders) een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben 383 Wmo-clieënten (38%) en 198 jeugdhulpcliënten (20%) de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten.

## 1.1 Jeugdhulpcliënten

### **Acht op de tien cliënten weten waar zij moeten zijn met hulpvraag**

De meeste jeugdhulpcliënten (32%) kloppen bij de huisarts aan met hun hulpvraag. Ook de gemeente (21%) en school (18%) zijn belangrijke verwijzers. Acht op de tien wisten waar men terecht kon met de hulpvraag, 19 procent weet dit soms en een enkeling nooit. Het gesprek waar de hulpvraag werd besproken en waar werd besloten welke hulp het kind kreeg, wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,2. Circa een tiende (12%) geeft een onvoldoende. Over de wijze waarop men is doorverwezen is driekwart tevreden. Dit is vergelijkbaar met 2018. Ongeveer zeven op de tien cliënten kunnen de hulp krijgen die nodig is en twee derde is snel geholpen. Een klein deel (7%) vindt dat men niet snel geholpen is. De gemiddelde wachttijd tussen het eerste gesprek en de start van de jeugdhulp is echter afgenomen ten opzichte van 2018; respectievelijk 7,5 weken en 13 weken. Of men deze wachttijd lang vindt hangt af van hun verwachtingen en vergelijkingsmogelijkheden. De bekendheid met onafhankelijke cliëntondersteuning en de sociaal ombudsvrouw is toegenomen. Toch is maximaal een kwart van de cliënten bekend met deze ondersteuning.

### **Toename in tevredenheid over kwaliteit**

Vergeleken met eerdere jaren zijn cliënten nog meer tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Wat betreft de uitvoering van de jeugdhulp zijn cliënten met name positief over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, beslissingen worden samen genomen en de cliënt voelt zich serieus genomen. Slechts een op de tien zegt dat hier nooit sprake van is. Een kwart van de cliënten vindt dat de samenwerking tussen organisaties soms of helemaal nooit goed is. De kwaliteit van de ondersteuning is ook terug te zien in de effecten. Hier is een toename te zien ten opzichte van eerdere jaren. Cliënten voelen zich bijvoorbeeld beter (84%), het gaat beter met hun gedrag (73%) en het gaat beter op school, werk of dagbesteding (67%).



### **Bij helft van de cliënten is ondersteuning tijdens coronacrisis anders**

Tijdens de coronacrisis is bij ruim de helft verandering geweest in de ondersteuning die men kreeg. Bij 17 procent was de ondersteuning anders, bij 8 procent is de ondersteuning minder geworden en bij een enkeling (3%) is de ondersteuning stopgezet. Ook worden nog andere opties genoemd als meer ondersteuning van school. In de helft van de gevallen waarbij de ondersteuning is veranderd verliep de ondersteuning via beeldbellen. Een vijfde ging via de telefoon. De rest kreeg op een andere manier ondersteuning. De meeste cliënten ervaren de alternatieve ondersteuning als voldoende. Een klein deel (7%) vond dit onvoldoende en drie op de tien matig.

## **1.2 Wmo-clieënten**

### **Cliënten bekend met de toegang**

Ruim acht op de tien cliënten weten waar zij terechtkunnen met een hulpvraag. Acht procent wist dit niet. De meeste cliënten weten die omdat zijzelf of iemand in hun omgeving hier al eens mee te maken had. Over de omgang met de hulpvraag zijn de meeste cliënten tevreden. Ruim acht op de tien cliënten voelen zich serieus genomen en bij zeven op de tien is samen naar een oplossing gezocht. Wel zijn beide aspecten afgenomen ten opzichte van 2018.

### **Gemiddeld een 7,5 voor hulp vanuit de gemeente**

Bijna vier op de tien cliënten uit Kampen (37%) hebben de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met de gemeente over hun hulpvraag. Ook tijdens dit gesprek zijn cliënten tevreden over de omgang. Er wordt goed geluisterd en de medewerkers zijn deskundig. De manier waarop men is geholpen door de gemeente en de mate waarin de ondersteuning heeft geleid tot verbetering wordt beoordeeld met een gemiddeld cijfer van een 7,5. De gekozen oplossing krijgt een 7,4 gemiddeld. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met 2018. Waar de meeste verbetering in zit, is de samenwerking tussen de verschillende hulpverleners (14% ontevreden). Een kwart van de cliënten is bekend met de onafhankelijk cliëntondersteuner. Met de sociale ombudsvrouw is 18 procent bekend.

### **Wmo-clieënten zeer te spreken over ondersteuning**

Bijna acht op de tien cliënten zijn (heel) tevreden over de ondersteuning die ze krijgen. Een klein deel van de cliënten (7%) is hier minder over te spreken. Elf procent heeft geen uitgesproken mening. Acht op de tien cliënten vinden de kwaliteit goed en de ondersteuning passend bij hun hulpvraag. Dit is terug te zien in de effecten. Een vergelijkbaar deel ondervindt positieve effecten van de ondersteuning. Naast de ondersteuning vanuit de Wmo krijgt ongeveer de helft ook hulp vanuit het eigen netwerk.

### **Invloed coronacrisis beperkt**

Van de Wmo-clieënten heeft het merendeel geen verandering ondervonden tijdens de coronacrisis. Bij een vijfde is de ondersteuning wel anders, minder of stopgezet (19%). Wanneer cliënten alternatieve ondersteuning kregen was dit vaak telefonisch contact of op een andere manier. Bij de meerderheid was echter geen alternatief (58%). Door de lage absolute aantallen is dit echter indicatief. Zeventien procent gaf een onvoldoende aan de alternatieve ondersteuning en drie op de tien vonden het matig (n=23). Maar al met al is de invloed van de coronacrisis onder deze doelgroep beperkt gebleven.



### 1.3 Aanbevelingen

- De ruime meerderheid is tevreden over de keukentafelgesprekken en het verdere contact met de gemeente. Toch is ook een deel minder tevreden. Bij zaken als de samenwerking tussen verschillende hulpverleners en het gemak waarmee een aanvraag kan worden gedaan is volgens cliënten verbetering mogelijk. Over de bejegening van hulpverleners van de gemeente is men zeer te spreken.
- De bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner blijft een aandachtspunt. Een advies vanuit cliënten zelf is om hier meer informatie over te bieden in een vroeger stadium. Zodat wanneer de behoefte er is, zij weten waar zij terecht kunnen met hun vragen.
- Bespreek met cliënten welke wachttijd zij ongeveer kunnen verwachten. Wanneer cliënten weten wat zij ongeveer kunnen verwachten, leidt dit tot meer tevredenheid.
- Cliënten zijn zeer te spreken over de kwaliteit van ondersteuning. Zorg ervoor dat deze in de toekomst geborgd blijft.



## 2 Inleiding

De gemeente Kampen heeft I&O Research opdracht gegeven om een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit te voeren onder haar Wmo- en jeugdhulpcliënten. De gemeente krijgt daarmee inzicht in de ervaringen van cliënten met de weg naar de ondersteuning, de kwaliteit van de ondersteuning en welke effecten het oplevert. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. In verband met de coronacrisis is over 2019 geen cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het onderzoek 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 Kampen met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

### Werkwijze en respons

De doelgroep zijn Wmo-clieënten die (in het kader van de Wmo 2015) in 2020 van de gemeente Kampen een individuele maatwerkvoorziening kregen en jeugdhulpcliënten die (in het kader van de Jeugdwet) een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen zijn: hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen. Voorbeelden van jeugdhulp zijn begeleiding, hulp bij dyslexie, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.



In juni 2021 ontvingen 1.000 Wmo-clieënten en 1.000 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders 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. Tabel 2.1 hieronder laat de respons zien. Wmo-clieënten vulden de vragenlijst vooral schriftelijk in (82%). Onder jeugdhulpcliënten was dit 57 procent. De rest vulde de vragen online in.

**Tabel 2.1 Responsoverzicht**

Doelgroep	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Wmo	1.000	383	38%
Jeugd	1.000	198	20%
• Jongeren	448	71	16%
• Ouders	552	127	23%

## Vragenlijst ceo Wmo

In 2015 ontwikkelden VNG en het Ministerie van WVS 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. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De gemeente Kampen heeft ervoor gekozen om ook vragen op te nemen over onder meer:

- het (keukentafel)gesprek en verdere contact met de gemeente;
- de tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning;
- overige ondersteuning;
- en over de invloed van de coronacrisis.

## Vragenlijst ceo Jeugd

De gemeente Kampen heeft ervoor gekozen om de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en ouders (MCJO) als basis te gebruiken. Deze vragenlijst is ontwikkeld door de Stichting Alexander<sup>1</sup> en brengt de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten. De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- toegankelijkheid van de hulp via gemeente of huisarts;
- uitvoering van de hulp door zorginstellingen;
- effecten op veilig opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie ('meedoen');
- daarnaast zijn aanvullende vragen toegevoegd over wachttijden en de invloed van de coronacrisis.

### Uitkomsten interviews

Na de enquête vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische diepte-interviews zijn uitgevoerd met 10 Wmo-clieñten en 10 jeugdclieñten (5 jongeren en 5 ouders). Clieñten konden zich hiervoor opgeven aan het einde van de vragenlijst.

De uitkomsten hiervan zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van paarse kaders waarin deze uitkomsten worden beschreven.

## Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat 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.

---

<sup>1</sup> In samenwerking met de Universiteit van Amsterdam en met medewerking van de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht' en de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg, en Utrecht.





### **Vergelijking met voorgaande jaren**

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de resultaten van eerdere jaren (met uitzondering van 2019 waarin geen ceo heeft plaatsgevonden). We spreken van verschillen als deze 3 procentpunt 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 Kampen worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo van de afgelopen jaren. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten over 2015 (n=16.984 cliënten), 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016, 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017, 50 gemeenten (n=22.075) over 2018 en 38 gemeenten (n=18.364) over 2019.



# Ervaringen jeugdhulpcliënten



## 3 Ervaringen jeugdhulpcliënten

### 3.1 Achtergrond deelnemers

Tabel 3.1 Achtergrondinformatie van de ondervraagde jeugdhulpcliënten (n=198)

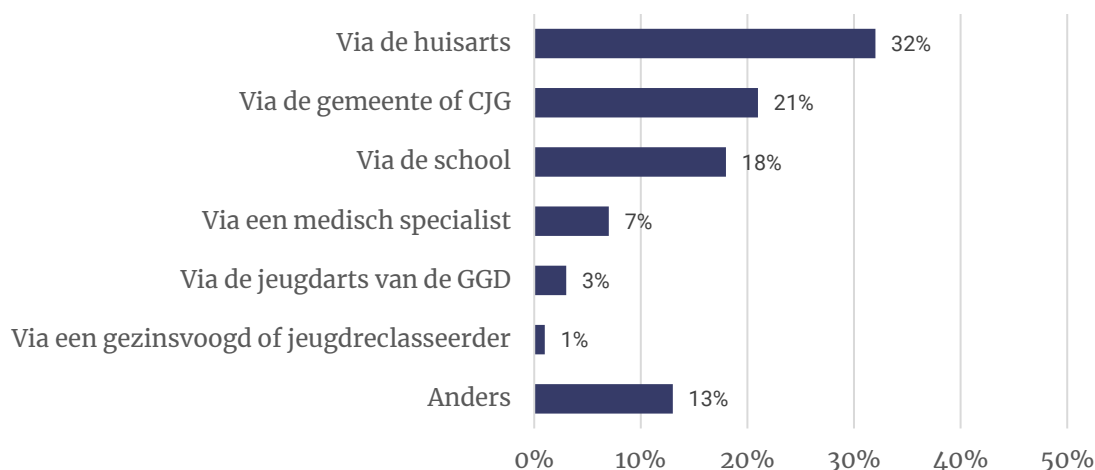
Geslacht	%	Leeftijd	%
• Jongen	58%	• 0 t/m 3 jaar	4%
• Meisje	42%	• 4 t/m 12 jaar	53%
• Anders	1%	• 12 t/m 17 jaar	38%
		• 18 jaar en ouder	6%
Duur van de ondersteuning		Opleiding (n=69)	
• Korter dan 3 maanden	8%	• Laag opgeleid	17%
• Tussen de 3 en 6 maanden	18%	• Middelbaar opgeleid	49%
• Tussen de 6 en 12 maanden	28%	• Hoog opgeleid	33%
• Langer dan een jaar	46%		

### 3.2 Toegang

#### Huisarts en gemeente verwijzen meeste cliënten door naar jeugdhulp

Bij een derde van de cliënten verwijst de huisarts de cliënten door naar de zorgaanbieder, bij 21 procent is dit de gemeente of het CJG. Bij 18 procent ging dit via een school. Doorverwijzers zoals een medisch specialist (7%), een jeugdarts van de GGD (3%) en gezinsvoogd of jeugdreclasserder (1%) komen minder vaak voor. Ruim een op de tien noemde een ander antwoord. Voorbeelden hiervan zijn: een psycholoog, fysiotherapeut, een zorgaanbieder, politie of het ziekenhuis.

Figuur 3.2 Overzicht doorverwijzers naar ondersteuning



### Toegang tot de hulp – interviews

De meeste van de geïnterviewde cliënten zijn doorverwezen door de huisarts. Sommigen zijn doorverwezen via school of een andere zorgaanbieder. Anderen (ouders) hebben de hulp zelf gevonden, soms omdat ze hiermee bekend waren via hun werk. Een gezin was al bekend bij het CJG en heeft via hen meer begeleiding aangeboden gekregen.

- “Ik ben naar de huisarts geweest. Die heeft mij doorgestuurd naar zo’n praktijkbegeleider. En die zei ik ga je doorsturen.”
- “Ik kende de instelling al. Zij hebben ons dus doorverwezen naar de gemeente voor een vergoeding. Doordat we hiervoor eerst in gesprek moesten met CJG konden we niet meteen starten. Kennis over hoogbegaafdheid vanuit de gemeente was niet aanwezig.”

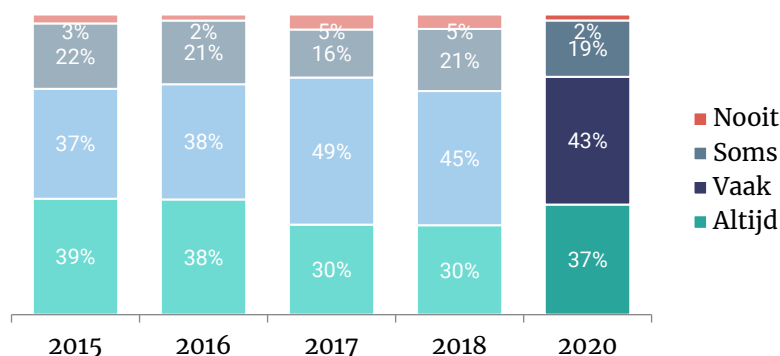
Cliënten hebben wisselende ervaringen met de toegang tot de hulp:

- “Er wordt geoordeeld vanachter een bureau. Geen enkel persoon heeft ooit mijn kind gezien.”
- “Toen wij duidelijk hadden wie we wilden benaderen, is dat heel snel opgepakt. Dat onderzoek is uitgevoerd en was eigenlijk heel prettig, ondanks dat het tijdens coronatijd was.”

### Bekendheid toegang iets toegenomen ten opzichte van 2018

De meerderheid (80%) van de cliënten uit Kampen weet vaak tot altijd waar zij terecht kunnen met een hulpvraag. Ongeveer een vijfde (19%) weet het soms en een enkeling (2%) heeft veel moeite met het vinden van de juiste weg. De groep die vaak of altijd weet waar ze terecht kunnen met een hulpvraag is toegenomen ten opzichte van twee jaar geleden.

**Figuur 3.2 Bekend waar men moest zijn met hulpvraag**



### Cliënten tevreden over gesprek

Het gesprek waar werd gesproken over de hulpvraag van het kind en waar werd besloten welke hulp het kind kreeg, beoordelen cliënten gemiddeld met een 7,2. Een deel van de cliënten (12%) geeft een onvoldoende.

75%

is (heel) tevreden over de wijze waarop zij zijn doorverwezen. Onder de cliënten is 13 procent hier ontevreden over. De tevredenheid is vergelijkbaar met 2018 (74%), maar ligt iets lager dan in 2017 (78%).

Laagopgeleide en middelbaaropgeleide cliënten zijn significant vaker tevreden over de wijze waarop men is doorverwezen dan hoogopgeleide cliënten; respectievelijk 92 procent, 85 procent en 57 procent. Dit is echter indicatief door het lage aantal cliënten waarvan het opleidingsniveau bekend is.

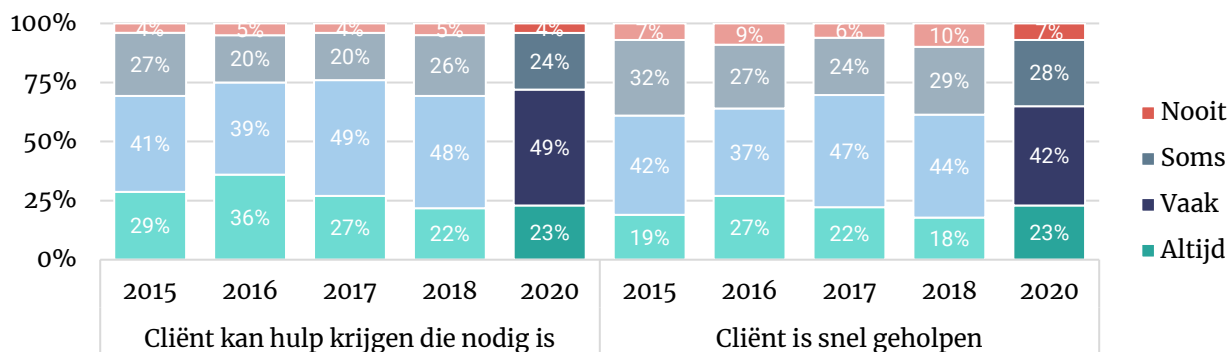
Cliënten zijn gevraagd een toelichting te geven over (de tevredenheid van) hun doorverwijzing. Enkele opmerkingen van cliënten over de doorverwijzing:

- *“De vragen werden serieus genomen en behandeld.”*
- *“Het was duidelijk en er waren korte lijnen.”*
- *“We hebben eerlijk advies gekregen en nu wordt de juiste zorg geboden.”*
- *“Er zaten weken tussen voordat ik antwoord kreeg en de hulp die ik vroeg, konden ze mij niet bieden.”*
- *“Er is goed geluisterd, zowel naar ons als ouders, als naar ons kind.”*
- *“Er was veel ruimte voor eigen inbreng.”*
- *“We hebben snel een verwijzing gekregen naar een passende instelling.”*

### Cliënten zijn positief over omgang met de hulpvraag

Zeven op de tien cliënten vinden dat ze vaak of altijd de hulp ontvangen die ze nodig hebben. Dit aandeel is vergelijkbaar met 2015 en 2018, maar ten opzichte van 2016 en 2017 gaat het om een afname. Een klein deel van de cliënten (4%) heeft nooit de benodigde hulp gekregen. Het aandeel dat snel is geholpen (65%), neemt in vergelijking met 2017 af en is ongeveer gelijk aan 2018. De groep waarbij de hulp niet snel tot stand kwam, ligt iets lager dan in 2018.

**Figuur 3.3 Stellingen over de omgang met de hulpvraag**



#### Contact met de gemeente - interviews

Niet alle cliënten kunnen zich het gesprek met de gemeente nog herinneren of weten niet of zij of hun ouders een gesprek hebben gehad. De cliënten die zich dit wel herinneren zijn verdeeld: sommigen vonden het een fijn gesprek waarbij ze op hun gemak werden gesteld, een ander vond het geen prettige ervaring.

- “Ze zei gelijk van het is goed wat je doet en het komt ook weer goed. Het was heel open en duidelijk. Gewoon weten waar we aan toe waren, hele korte lijntjes.”
- “Alles moest zo snel mogelijk. Je moest maar alles zo snel mogelijk op papier invullen. We hadden maar heel kort bedenktijd. Ze luisterden niet goed naar ons als ouders. We zijn het niet eens met de gekozen oplossing.”

### Gemiddelde wachttijd tot start van hulp is 7,5 weken

Cliënten zijn gevraagd om een schatting te geven van het aantal weken dat zij moesten wachten tot aan de start van de jeugdhulp ná het eerste gesprek. De gemiddelde wachttijd is 7,5 weken. In 2018 was dit 13 weken. Ongeveer een kwart wordt uiterlijk binnen 2 weken geholpen. Ongeveer een op de tien cliënten moest langer dan 15 weken wachten. De langste wachttijd die een cliënt heeft opgegeven is 60 weken.

**Tabel 3.2 Wachttijd tot start van hulp na het eerste gesprek**

Wachttijd	%
• 0 – 2 weken	24%
• 3 – 5 weken	26%
• 6 – 8 weken	24%
• 9 – 11 weken	5%
• 12 – 14 weken	9%
• > 15 weken	11%

De mening over de wachttijd verschilt sterk tussen cliënten. Sommigen vinden de wachttijd acceptabel en/of begrijpelijk, anderen zijn ontevreden over de wachttijd. Enkele toelichtingen:

- *“Veel te lang. Als je aan de bel trekt heb je al heel lang problemen en dan wil je graag snel hulp ontvangen.”*
- *“De wachttijd was uiteindelijk korter dan wat vooraf was aangegeven.”*
- *“Geen probleem, begrijpelijk.”*
- *“Het duurde veel te lang, maanden. Zeer frustrerend en stressvol.”*

#### **Wachttijd - interviews**

De meeste cliënten vinden de wachttijd meevallen. In hoeverre men de wachttijd lang vindt, hangt o.a. af van hun verwachtingen en in vergelijking met wachttijden van andere zorgaanbieders.

Voor sommigen is de wachttijd (te) lang. Een ouder geeft aan dat het langer duurde dan nodig, omdat het CJG zelf wilde bepalen welke hulp ze nodig hadden.

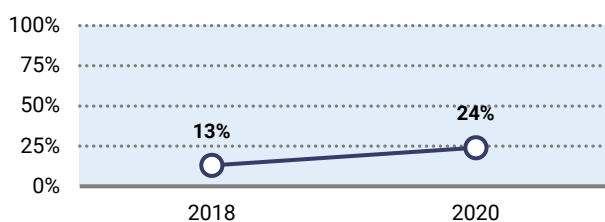
- *“Eén of twee maanden: vond ik eigenlijk wel meevallen vergeleken met anderen. Bij andere had ik ook gekeken, was hier iets verder vandaan, maar daar moest ik gewoon bijna een half jaar gaan wachten.”*
- *“Ik vond dat heel snel (2 of 3 weken). Sommige mensen wachten veel en veel langer. Door de urgentieverklaring hoefde ik maar zo kort te wachten.”*
- *“Al met al heeft het uiteindelijk een jaar geduurd voordat we bij de juiste hulp zaten, terwijl we in eerste instantie daar zelf al naartoe wilden. Het was niet de bedoeling dat je bij CJG aangeeft welke hulp je wil.”*

### 3.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning en sociaal ombudsvrouw

#### Bekendheid cliëntondersteuning toegenomen

Een cliëntondersteuner is iemand die cliënten in de gemeente helpt hun weg te vinden naar zorg en/of ondersteuning. Ongeveer een kwart van de cliënten in Kampen wist dat ze gebruik konden maken van een gratis onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is een duidelijke stijging ten opzichte van 2018 (13%).

**Figuur 3.4 Bekendheid onafhankelijk cliëntondersteuner**



#### Onafhankelijke cliëntondersteuner - interviews

De meeste cliënten zijn niet bekend met de onafhankelijk cliëntondersteuner. De meerderheid van hen zegt daar wel behoefte aan te hebben gehad, om met een onafhankelijk persoon te overleggen over de juiste hulp.

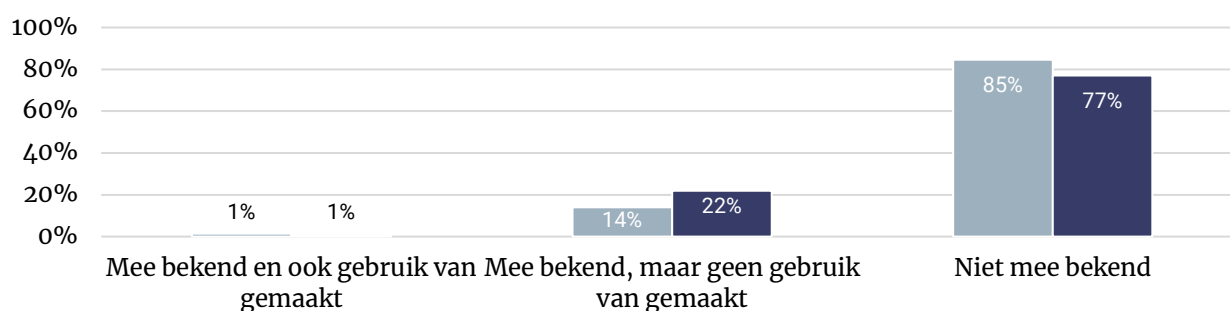
- *“Wij hebben vaak het gevoel gehad dat we tussen CJG en hulpverlener in zaten, de één zei dit en de ander dat. Dat is zo’n onafhankelijk persoon juist prettig.”*

Suggesties om de onafhankelijk cliëntondersteuner bekender te maken: het vanaf het begin al aanbieden of erop wijzen (bijv. bij de huisarts en het intakegesprek), via social media onder jongeren bekend maken of via flyers of kranten bekendheid genereren.

#### Bekendheid sociaal ombudsvrouw toegenomen

Naast een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft de gemeente Kampen ook een sociaal ombudsvrouw. Deze kunnen cliënten inschakelen als zij ontevreden zijn over het werk van de gemeente Kampen of de hulp/ondersteuning die zij krijgen. Een op de vijf weet van het bestaan van de sociaal ombudsvrouw. Dit is een toename ten opzichte van 2018, toen iets meer dan 10 procent wist van het bestaan van de sociaal ombudsvrouw. In totaal maakt 1 procent van alle cliënten ook gebruik van deze mogelijk. Driekwart kent de sociaal ombudsvrouw niet, een afname ten opzichte van 2018 (85%).

**Figuur 3.5 Bekendheid en gebruik sociaal ombudsvrouw**



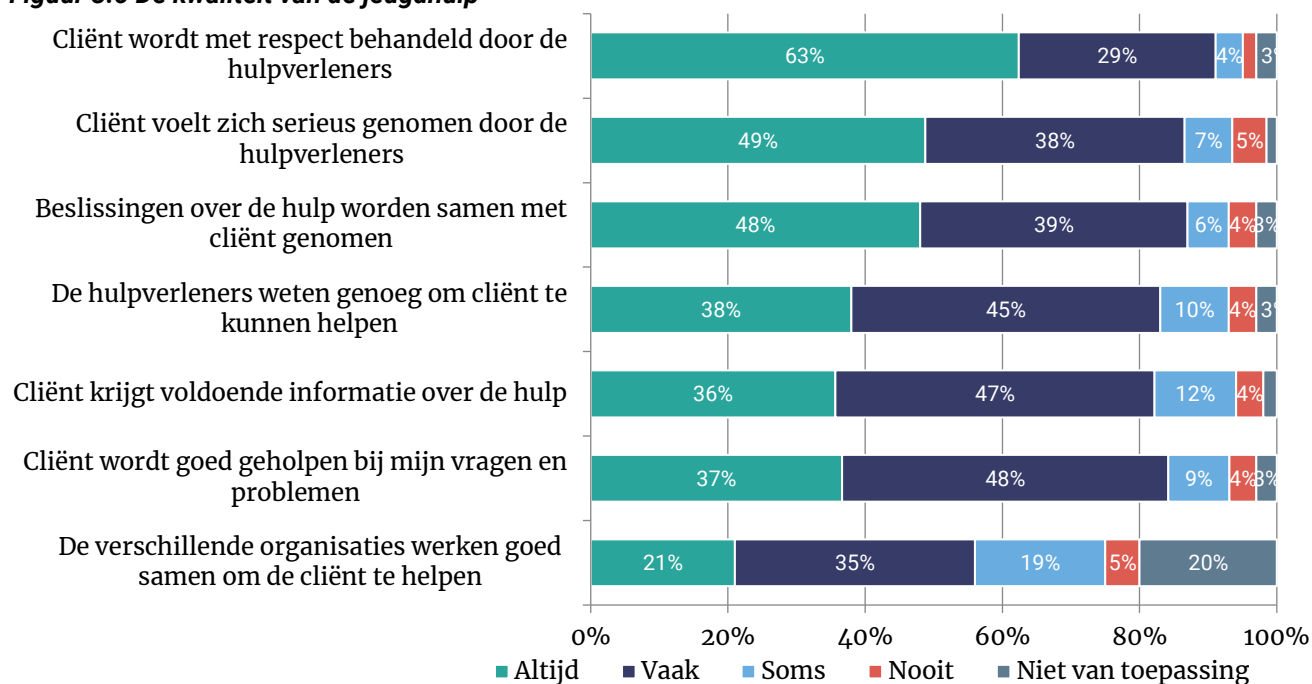


### 3.4 Kwaliteit ondersteuning

#### Bejegening door hulpverleners meest gewaardeerd

Wat betreft de uitvoering van de jeugdhulp zijn cliënten met name positief over de bejegening door de hulpverleners. Men voelt zich met respect behandeld, beslissingen worden samen genomen en de cliënt voelt zich serieus genomen. Een kwart van de cliënten vindt dat de samenwerking tussen organisaties soms of helemaal nooit goed is.

**Figuur 3.6 De kwaliteit van de jeugdhulp**



Ten opzichte van 2018 is de tevredenheid over alle aspecten toegenomen. Figuur 3.6 laat de waardering van de uitvoering van jeugdhulp zien (tabel 3.3 geeft een overzicht van de ontwikkeling van eerdere jaren).

**Tabel 3.3 Kwaliteit van de ondersteuning vergeleken met voorgaande jaren (% altijd/vaak)**

	2015	2016	2017	2018	2020
• Cliënt wordt respectvol behandeld	88%	87%	90%	87%	92%
• Beslissingen over de hulp worden samen genomen	73%	80%	82%	78%	87%
• Cliënt voelt zich serieus genomen	76%	80%	82%	78%	87%
• Cliënt wordt goed geholpen bij vragen en problemen	73%	72%	81%	74%	85%
• Hulpverleners weten genoeg om de cliënt te helpen	70%	74%	81%	73%	83%
• Cliënt krijgt voldoende informatie over de hulp	71%	73%	76%	70%	83%
• Organisaties werken goed samen	45%	52%	53%	51%	56%



Meerdere cliënten benoemen positieve punten van de hulp of begeleiding. Enkele reacties:

- *“Bij de begeleiding werd er goed gekeken naar wat ik nodig had en werd er vroegtijdig actie ondernomen als dit nodig was.”*
- *“Er werd echt de tijd genomen om het een en ander goed uit te vragen. Ik vond het fijn dat de leerkrachten ook gevraagd werden naar hun mening over onze dochter. Ik vond het ook fijn dat er nog een stukje van haar IQ is onderzocht.”*
- *“De overdracht van de begeleiding naar school toe was goed.”*
- *“Er werd altijd goed naar me geluisterd en er werd ook echt wat mee gedaan.”*
- *“Er was een goede klik met de begeleider en een prettige samenwerking met school.”*
- *“Het was laagdrempelig, op een leuke manier. Het voelde niet als therapie.”*

Ook benoemen cliënten enkele aandachts- of verbeterpunten:

- *“Afspraken konden helaas niet doorgaan of er was sprake van een lange periode tussen de afspraken. Dit kwam door de coronabeperkingen of soms door tussen komende spoedgevallen.”*
- *“De hulpvraag werd in eerste instantie niet begrepen.”*
- *“De samenwerking tussen school en CJG verliep moeizaam vanwege gebrek aan initiatief tot overleg.”*
- *“De wisseling van begeleiders was niet fijn.”*
- *“Er is niet gecommuniceerd over het vervolg van de behandeling. Er is een wisseling van artsen geweest en hierbij was er sprake van een slechte overdracht over mijn situatie.”*
- *“Ik voel me niet altijd serieus genomen.”*

#### **Kwaliteit en effecten van de hulp – interviews**

De geïnterviewde cliënten zijn positief over de ontvangen jeugdhulp. De behandelaars kunnen zich goed inleven en denken goed mee. Ook zijn ze tevreden over de communicatie over afspraken. De cliënten noemen soms dat ze positieve effecten bij zichzelf merken als gevolg van de hulp.

- *“Hij wordt gezien, gehoord en geholpen. Hij voelt zich daar helemaal fijn en prettig. Dat is voor ons als ouders zijnde heel belangrijk.”*
- *“Ik heb mezelf wel echt zien in groeien in dingen die ik bij mezelf nodig had.”*
- *“Ik merk sowieso wel dat ik meer open ben naar mijn ouders toe en dat ik op sociaal gebied beter ben geworden. Ik ben wat minder in mezelf gekeerd, voel me fijner in mijn vel.”*

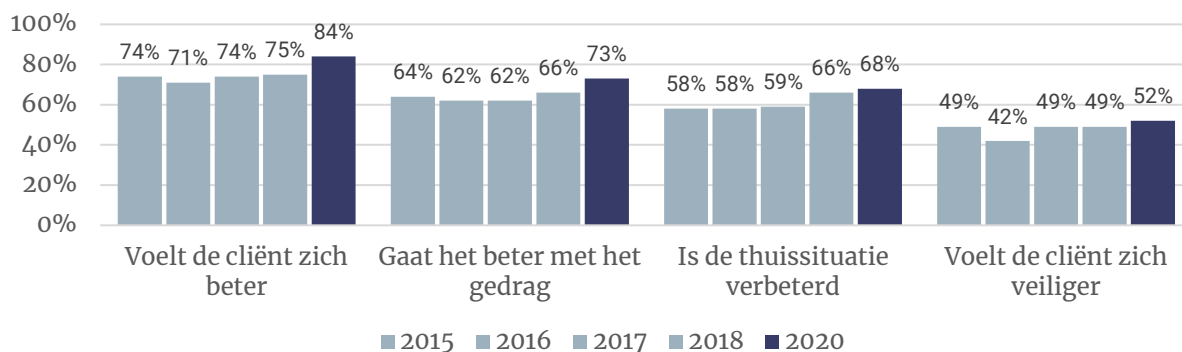
### **3.5 Effecten ondersteuning**

#### **Cliënten voelen zich beter door jeugdhulp**

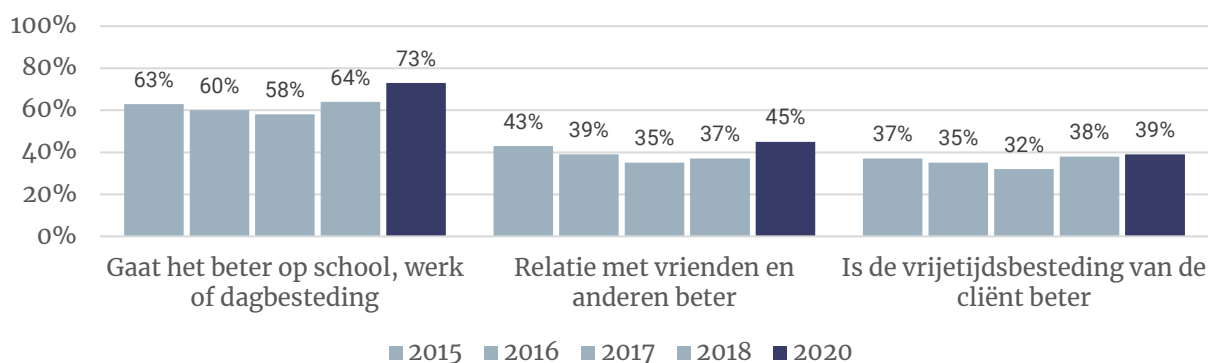
Net als in 2018 is het grootste effect dat cliënten zich beter voelen (zie figuur 3.7). Ook gaat het beter op school, werk en dagbesteding en gaat het beter met het gedrag van de cliënt. Ten opzichte van 2018 neemt de groep cliënten die beter weet wat hij/zij wil het meest toe (zie figuur 3.9). Als er geen of weinig effect zichtbaar is, kan dat 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 effect niet zien als gevolg van de ondersteuning.



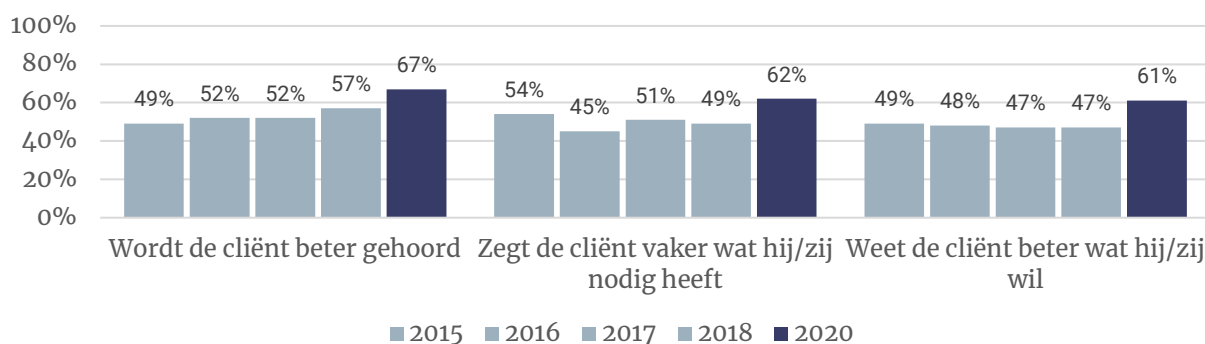
**Figuur 3.7 De effecten van de jeugdhulp op het opgroeien. Door de hulp... (% (veel) beter geworden)**



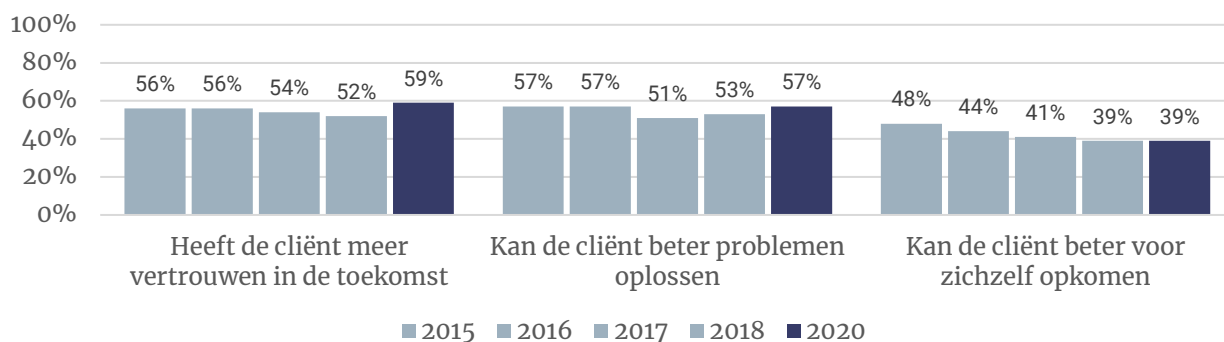
**Figuur 3.8 De effecten van de jeugdhulp op het meedoen. Door de hulp... (% (veel) beter geworden)**



**Figuur 3.9 De effect van de jeugdhulp op de zelfstandigheid. Door de hulp... (% (veel) beter geworden)**



**Figuur 3.10 Effecten van de jeugdhulp op de zelfredzaamheid. Door de hulp... (% (veel) beter geworden)**

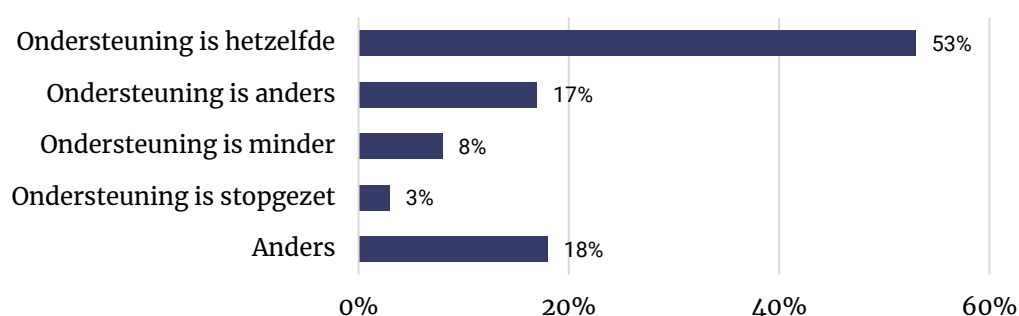


### 3.6 Ondersteuning tijdens de coronacrisis

#### Bij de helft is de ondersteuning hetzelfde gebleven

Er is aan de cliënten gevraagd wat de invloed van de coronacrisis is op de ondersteuning die zij ontvangen. Bij meer dan de helft kon de ondersteuning tijdens de coronacrisis op dezelfde manier doorgaan. Bij ongeveer twee op de tien cliënten is de ondersteuning door de coronacrisis anders. Acht procent krijgt minder ondersteuning en bij 3 procent is de ondersteuning stopgezet. Andere antwoorden die door de cliënten zijn gegeven zijn dat zij geen gebruik meer maken van de ondersteuning, dat het tijdelijk was gestopt, maar later weer hetzelfde was of dat men niet wist hoe het voor coronatijd was.

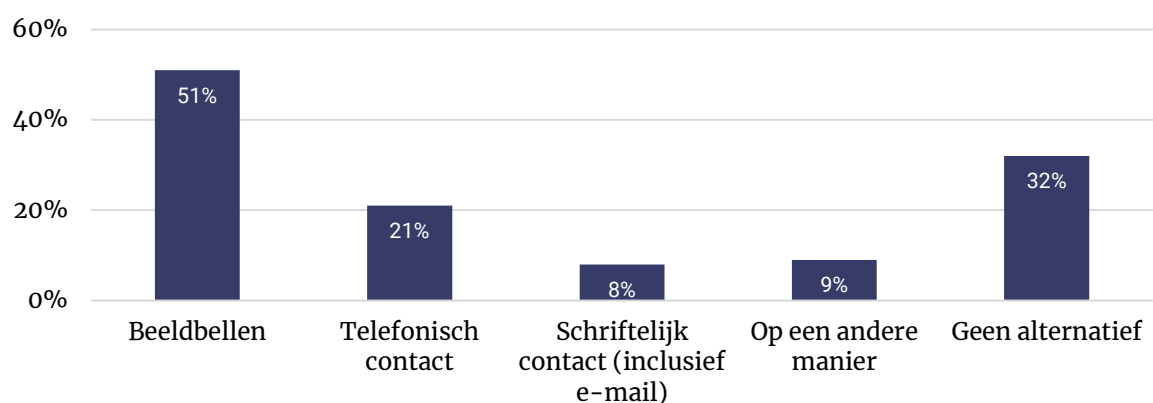
**Figuur 3.11 Invloed coronacrisis op ondersteuning. Tijdens de coronacrisis...**



#### Helft heeft de ondersteuning (tijdelijk) via beeldbellen ontvangen

Bij zeven op de tien cliënten (68%) die minder of geen ondersteuning ontvingen was er een alternatief aanbod beschikbaar (zie figuur 3.12). Dit was meestal via beeldbellen, gevolgd door telefonisch contact. Bij 8 procent was het alternatief schriftelijk contact. Bijna een tiende noemt een andere manier, bijvoorbeeld dat men op eigen kosten hulp heeft ontvangen, extra hulp kreeg van school of nog wel fysiek, maar dan met meer afstand.

**Figuur 3.12 Alternatieve vorm van ondersteuning (n=92)**



### **Alternatieve vorm van ondersteuning meestal als voldoende beoordeeld**

De meeste cliënten ervaren de alternatieve ondersteuning als voldoende. Ongeveer drie op de tien cliënten ervaren de alternatieve ondersteuning als matig en 7 procent als onvoldoende.

#### **Ervaring met alternatieve ondersteuning (n=59):**

- Uitstekend (2%)
- Goed (24%)
- Voldoende (37%)
- Matig (31%)
- Onvoldoende (7%)

De cliënten is gevraagd wat het gevolg was van deze verandering in ondersteuning. Hieronder enkele citaten van cliënten, waaruit blijkt dat direct contact de voorkeur heeft boven beeldbellen:

- *“Ik durf minder te vertellen via beeldbellen.”*
- *“De psycholoog kon minder goed zien hoe ik me echt voelde.”*
- *“De veilige band was minder makkelijk op te bouwen.”*
- *“Onze zoon had minder concentratie tijdens het beeldbellen.”*
- *“Als gezin kregen we minder hulp en werd de aanvraag voor noodopvang tijdens de lockdown afgewezen omdat het niet slecht genoeg ging.”*

### **Door coronacrisis wacht de meerderheid niet met indienen van aanvraag**

De grote meerderheid wacht niet met het indienen van een (andere) aanvraag door de coronacrisis (78%). Drie procent heeft wel gewacht met het indienen van een (andere) aanvraag en 18 procent weet het niet.

#### **Invloed van corona – interviews**

Voor sommige cliënten kon de hulp doorgaan zoals voor de coronacrisis. Voor anderen werd de hulp vervangen door bijvoorbeeld telefonisch contact of videobellen. Een cliënt kon wel naar de psycholoog, maar daar werd een spatscherm tussen hen geplaatst. De cliënten vonden deze veranderingen vaak vervelend, al zeggen sommigen dat het niet een nadelig effect had op de hulp zelf.

- *“Door corona kreeg ze begeleiding in een groep. Dat ging toen op een gegeven moment niet meer in de groep (fysiek), maar dat moest digitaal. Dat was voor onze dochter niet te doen, te veel prikkels achter het beeldscherm.”*
- *“Ik vond het spatscherm vreselijk. Het is natuurlijk doorzichtig, maar toch had ik wel een beetje het idee dat er een doorzichtige muur tussen ons stond. Dat vond ik heel apart en stom en zo. Heeft verder geen invloed op mij gehad tijdens de hulp.”*
- *“Ben iemand die graag ergens naartoe gaat voor mijn hulp en online dat vind ik niet zo fijn.”*

# Ervaringen met de Wmo



## 4 Ervaringen met de Wmo

### 4.1 Achtergrond deelnemers

Tabel 4.1 Achtergrondinformatie van de ondervraagde Wmo-cliënten (n=383)

Geslacht	%	Leeftijd	%	Opleiding	%
• Man	35%	• t/m 34 jaar	7%	• Laagopgeleid	67%
• Vrouw	65%	• 35-54 jaar	11%	• Middelbaaropgeleid	21%
		• 55-74 jaar	35%	• Hoogopgeleid	12%
		• 75 jaar en ouder	47%		

### 4.2 Toegang

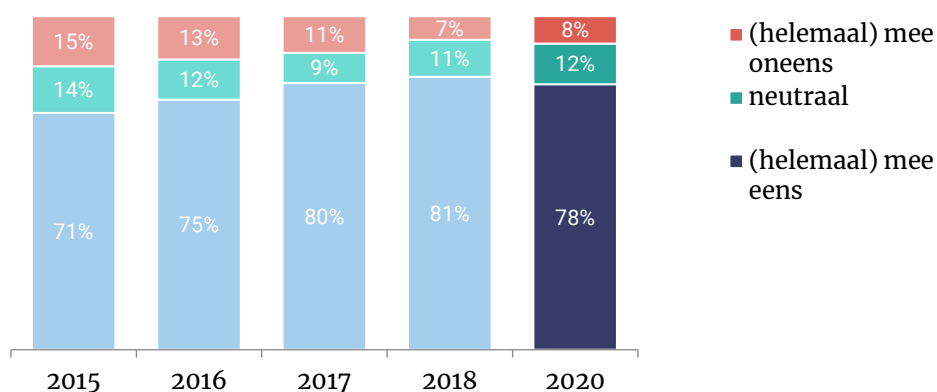
#### Acht op de tien cliënten bekend met toegang

Ongeveer acht van de tien cliënten uit Kampen wisten voorafgaand aan het gesprek waar zij terecht konden met hun hulpvraag. Twaalf procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 8 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid is licht afgenomen vergeleken met 2018, maar hoger dan 2015 en 2016.

In de landelijke benchmark wist 78 procent in 2019 waar men terecht kon met een hulpvraag. Dit komt overeen met 2018 (76%), 2017 (76%) en 2016 (75%) en ligt hoger dan in 2015 (72%).



Figuur 4.2 Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



### Toegang tot hulp – interviews

Een deel van de cliënten wist niet dat je voor Wmo-ondersteuning bij de gemeente moest zijn. Sommigen zijn zelf gaan zoeken (bijvoorbeeld online) en zijn zo bij de Wmo terechtgekomen. Anderen waren er wel mee bekend, bijvoorbeeld omdat ze zelf of iemand in hun omgeving al hulp kreeg van de gemeente. Ook zijn een aantal cliënten door een andere zorgaanbieder doorverwezen naar de Wmo.

- “Ik ben op internet gaan zoeken en toen bij Wmo terechtgekomen. Ik had het wel gehoord dat het bij de gemeente kon, maar omdat ik veel beren op de weg zag dacht ik ga het niet doen probeer het zelf.”
- “Op een gegeven moment moet je toch een keer een stap zetten, is gewoon een beetje trotsigheid.”
- “Je moet wel een beetje de weg weten. Daar ben ik niet zo heel handig in. Daar was ik zelf niet zo goed uit gekomen. Zij doen dat vaker.”

De toegang werd niet door iedereen als prettig ervaren. Eén cliënt merkt op dat instanties makkelijker contact krijgen met de gemeente.

- “Als de opruimcoach belt van er moet nu een afspraak worden gemaakt, dan gaat het opeens heel snel.”

De meesten geven echter aan dat het regelen van de ondersteuning snel verliep en dat ze goed contact hadden met de gemeente.

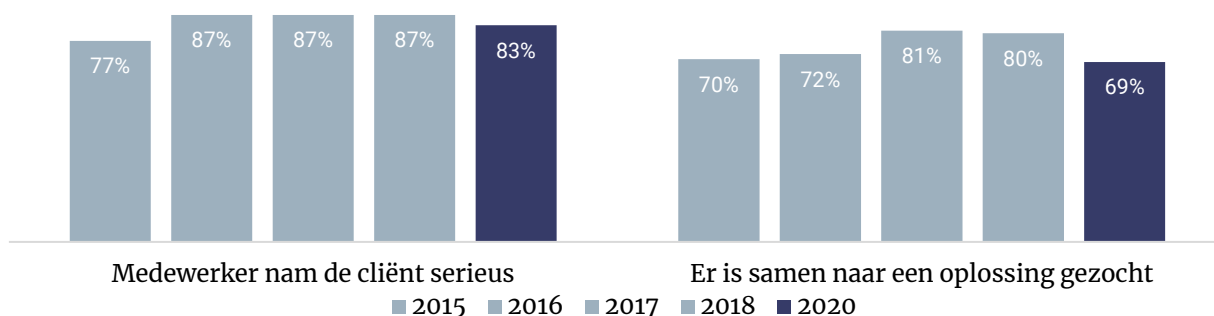
- “Heel fijn dat er op die manier met je meegedacht wordt.”

## 4.3 Omgang met de hulpvraag

### Cliënt voelt zich serieus genomen door de gemeente Kampen

Wmo-clieënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. In vergelijking met 2018 is de tevredenheid afgenomen. Een (ruime) meerderheid van de cliënten vindt dat zij serieus werd genomen (83%) en/of dat er in het gesprek samen naar een oplossing is gezocht (69%). Voor beide aspecten zien we een afname ten opzichte van 2018, met name voor het samen zoeken naar oplossingen.

**Figuur 4.2 Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)**





# 72%

van alle Wmo-clïënten in Kampen voelt zich snel geholpen. In 2018 en 2017 was dit 76 procent, in 2016 73 procent en in 2015 66 procent. Laagopgeleiden vinden significant vaker dat zij sneller worden geholpen dan hoogopgeleiden; respectievelijk 78 en 52 procent.

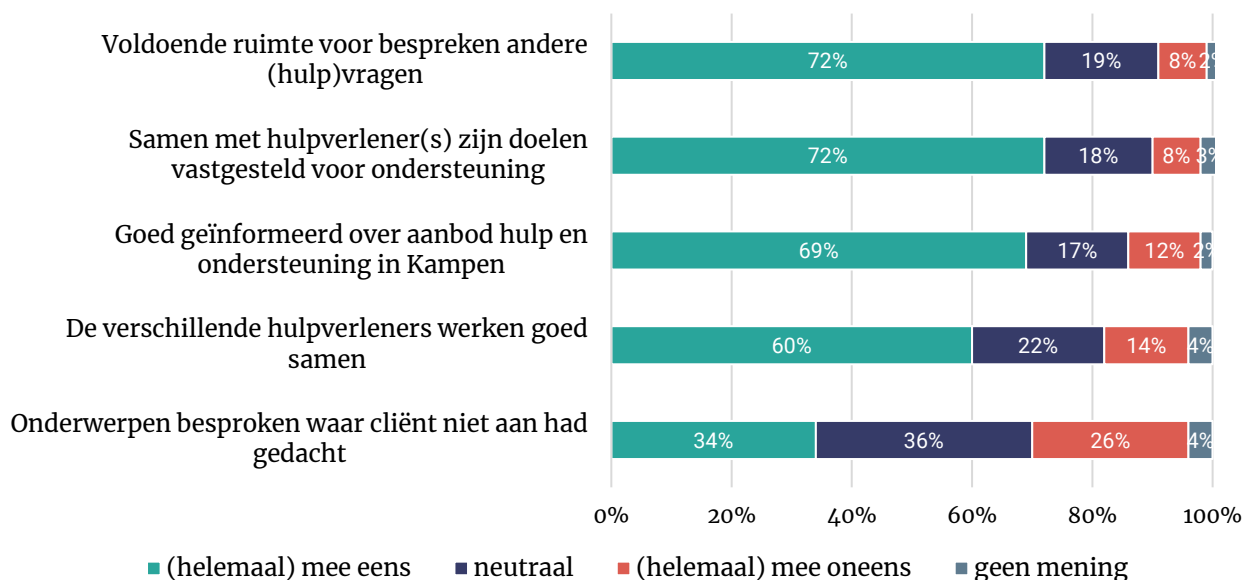
Cliënten in de landelijke benchmark vinden dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2019 beter gaat ten opzichte van voorgaande jaren. Men voelt zich serieus genomen, dit was in 2018 87 procent en is in 2019 nog steeds 87 procent. Ook ervaren cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen wordt gezocht (van 80% in 2018 naar 81% in 2019). De resultaten in 2019 zijn vergelijkbaar met de resultaten in 2018.



### Cliënten tevreden over omgang hulpvraag door gemeente

Iets meer dan een derde van de cliënten uit Kampen heeft de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met de gemeente over hun hulpvraag (37%). De meesten van hen vonden dat er voldoende ruimte was voor het bespreken van andere hulpvragen en dat er één plan van aanpak gemaakt werd samen met andere hulpverleners. Ook vindt de meerderheid (69%) dat er goed is geïnformeerd over welke ondersteuning te krijgen is in de gemeente Kampen. Bij drie op de tien cliënten zijn ook onderwerpen besproken waar de cliënten van tevoren niet aan hadden gedacht. Zes op de tien cliënten die met andere hulpverleners te maken hebben, vinden dat er samen met hen naar de hulpvraag is gekeken.

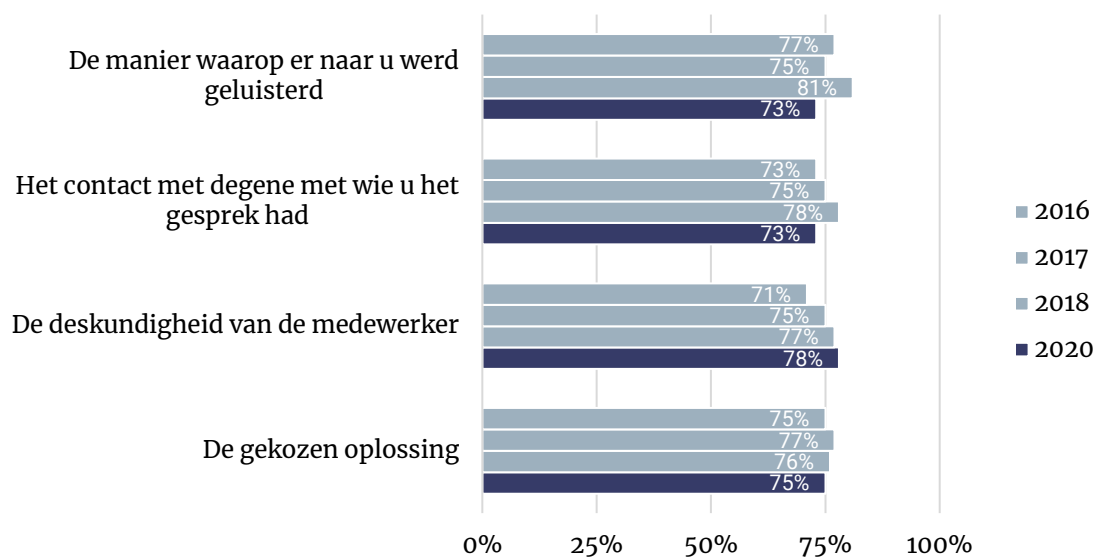
**Figuur 4.3 Omgang hulpvraag door gemeente (% (helemaal) mee eens)**



### Cliënten zijn tevreden over contact met gemeente over hulpvraag

Iets meer dan zeven van de tien cliënten zijn tevreden over de manier waarop naar hen is geluisterd gedurende hun contact voor de hulpvraag. Ten opzichte van 2018 is de tevredenheid over dit onderdeel afgenomen. De tevredenheid over het contact met degene waarmee het gesprek heeft plaatsgevonden is ook afgenomen, van 78 naar 73 procent. Cliënten zijn het meest tevreden over de deskundigheid van de medewerker, dit aandeel is vergelijkbaar met 2018. Driekwart is tevreden met de gekozen oplossing.

**Figuur 4.4** *Tevredenheid over verschillende aspecten van het gesprek (%(helemaal) mee eens)*



#### Contact met de gemeente – interviews

De meeste geïnterviewden zijn positief over het keukentafelgesprek met de gemeente. Er werd goed geluisterd, medewerkers waren begripvol en de uitleg was duidelijk. Enkele cliënten waren minder te spreken over het gesprek, zij vonden het niet persoonlijk genoeg of de medewerkers onprofessioneel.

- “Ging heel vlot. Was een prettig gesprek, wat ons betreft.”
- “Ze luisterden goed en begrepen de situatie goed.”
- “Zitten twee mensen en vragen worden van lijsten opgelezen. Dat is erg onpersoonlijk.”
- “Keukentafelgesprekken zijn slordig. Niet allemaal, maar wel veel. Onvolledige rapportages.”

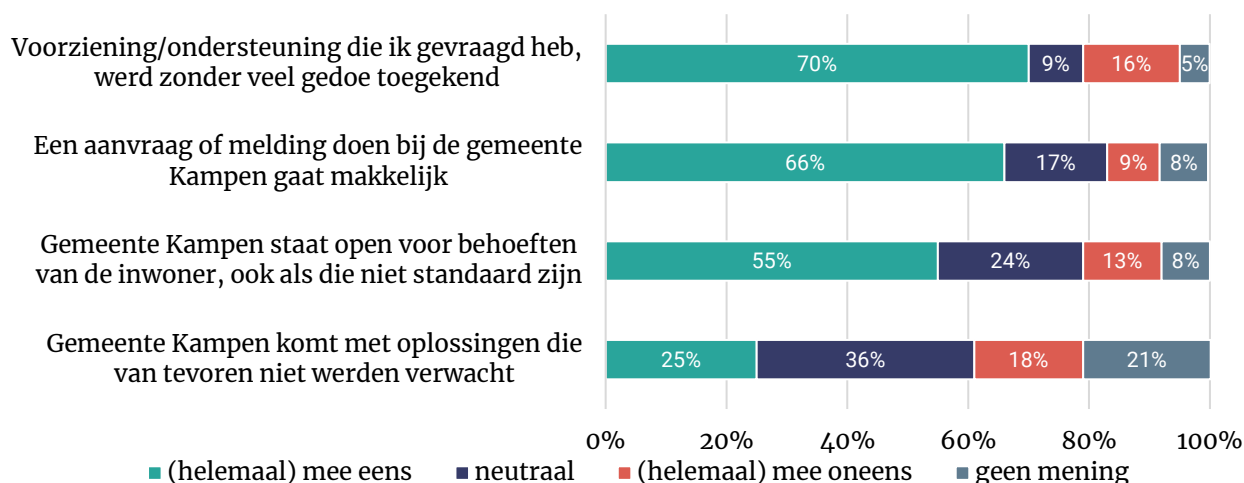
De meesten hebben het gesprek alleen gevoerd, soms telefonisch. Iemand geeft aan dat hij/zij het normaal wel fijn zou vinden om iemand erbij te hebben, maar dat daar nu geen tijd voor was.

- “Ze belde vrij onverwachts. Normaal gesproken heb ik wel iemand bij me omdat als ik het gesprek heb beëindigd dan denk ik van waar ging het ook alweer over.”

### Meerderheid van cliënten ervaart het aanvragen van hulp bij de gemeente als 'makkelijk'

Over het algemeen vinden cliënten dat de aangevraagde voorziening/ondersteuning zonder veel gedoe is toegekend. Toch is 16 procent hier minder over te spreken. Iets meer dan de helft van de cliënten vindt dat de gemeente Kampen openstaat voor behoeften van haar inwoners, ook wanneer deze niet standaard zijn. Verder zien we dat 36 procent geen duidelijke mening heeft over de mate waarin de gemeente met oplossingen komt die niet van tevoren werden verwacht. Een vierde van de cliënten is van mening dat de gemeente dit wel degelijk doet.

**Figuur 4.5 Ervaring aanvraag hulp gemeente Kampen**



### Cliënten geven de gekozen oplossing een ruime voldoende

De manier waarop de gemeente Kampen cliënten heeft geholpen en de mate waarin de ondersteuning tot verbetering van de situatie heeft geleid, beoordelen cliënten ruim voldoende met een 7,5. Cliënten zijn ook te spreken over de gekozen oplossing tijdens het gesprek. Deze cijfers zijn vergelijkbaar met de cijfers die cliënten hiervoor gaven in 2018.

**Tabel 4.2 Rapportcijfer voor het resultaat van het gesprek**

	2020	2018
• De gekozen oplossing	7,4	7,6
• De mate waarin de ondersteuning tot verbetering van de situatie heeft geleid	7,5	7,6
• De manier waarop cliënten zijn geholpen door de gemeente Kampen	7,5	7,5

## 4.4 Onafhankelijke cliëntondersteuning en sociaal ombudsvrouw

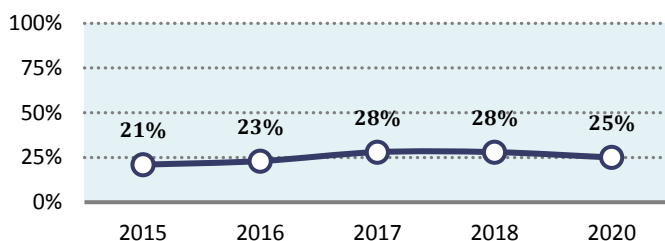
### Lage bekendheid cliëntondersteuning onder Wmo-cliënten

Een cliëntondersteuner is iemand die cliënten helpt hun weg te vinden naar zorg en/of ondersteuning. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. Een kwart wist dat ze gebruik konden maken van een gratis onafhankelijk cliëntondersteuner. Een relatief kleine groep heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Van deze cliënten zijn ruim acht op de tien hier (heel) tevreden over (zie figuur 4.7).

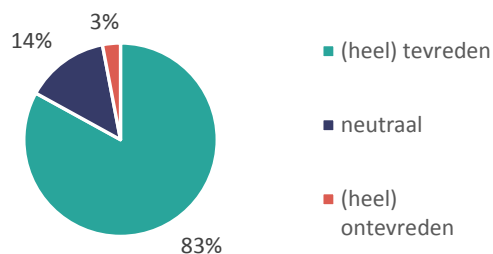
# 25%

van de cliënten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Vergeleken met voorgaande jaren is de bekendheid van de cliëntondersteuner licht afgenomen. In 2017 en 2018 was dit 28 procent, in 2016 23 procent en in 2015 21 procent.

**Figuur 4.6 Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)**



**Figuur 4.7 Tevredenheid over onafhankelijke cliëntondersteuning (n=29)**



Een derde van de cliënten (33%) in de landelijke benchmark was in 2019 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. Dit is vergelijkbaar met 2018 (35%), 2017 (33%) en 2016 (31%) en is hoger dan in 2015 (25%).



### Onafhankelijke cliëntondersteuning – interviews

De gesproken cliënten zijn niet bekend met de onafhankelijk cliëntondersteuner. De meesten zeggen hier ook geen behoefte aan te hebben. Sommigen hadden het wel fijn gevonden als ze hier informatie over hadden gekregen, zodat ze destijds de keuze hadden kunnen maken.

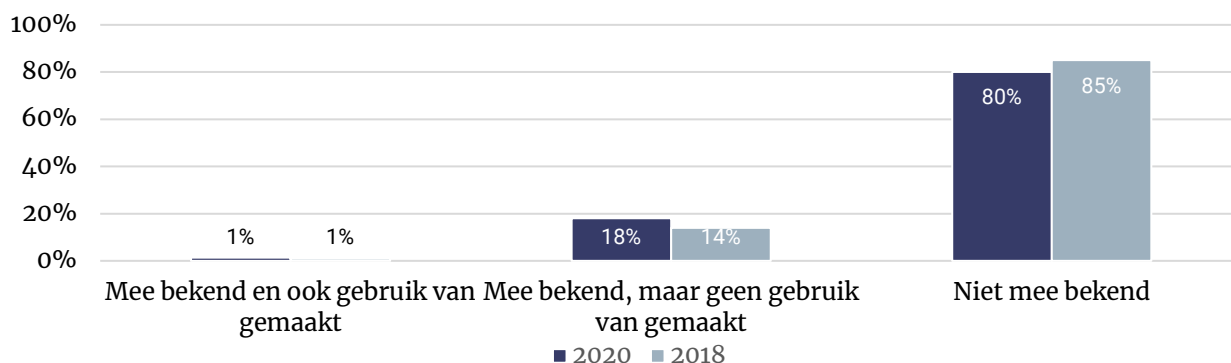
- “Het had een stukje onrust weg kunnen nemen. Als die mogelijkheid er was, had ik er zeker gebruik van gemaakt.”

Ideeën van cliënten om de onafhankelijke cliëntondersteuning bekender te maken is het meteen noemen bij de doorverwijzing naar de gemeente of het via social media of andere media (folders, krantjes) bekend maken.

### Ruime meerderheid van cliënten is onbekend met sociaal ombudsvrouw

Behalve een onafhankelijke cliëntondersteuner heeft de gemeente Kampen ook een onafhankelijk sociaal ombudsvrouw. Deze kunnen cliënten inschakelen als zij ontevreden zijn over het werk van de gemeente Kampen of de hulp/ondersteuning die zij krijgen. In totaal weet 18 procent van het bestaan van de sociaal ombudsvrouw. Dit is wel een toename ten opzichte van 2018 toen 14 procent bekend was met de ombudsvrouw. Slechts 1 procent van alle cliënten heeft er daadwerkelijk gebruik van gemaakt. Acht op de tien zijn onbekend met de sociaal ombudsvrouw.

**Figuur 4.8 Bekendheid en gebruik sociaal ombudsvrouw**



## 4.5 Kwaliteit ondersteuning

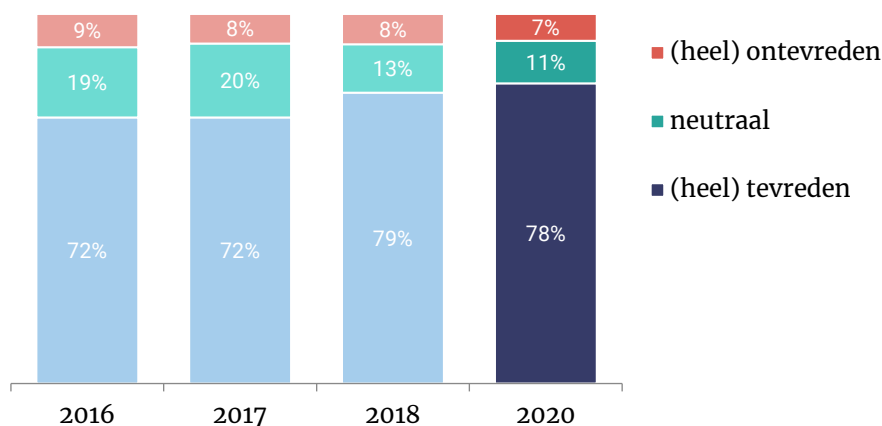
### Meerderheid cliënten tevreden over ondersteuning vanuit Wmo

De Wmo-clients in de gemeente Kampen ontvangen vooral huishoudelijke ondersteuning, een Wmo vervoerspas en een scootmobiel. Bijna acht op de tien cliënten zijn (heel) tevreden over de ondersteuning die ze krijgen vanuit Wmo. Een klein deel van de cliënten (7%) is hier minder over te spreken. Elf procent heeft hier geen uitgesproken mening over.

Tabel 4.3 Vorm ondersteuning

Vorm ondersteuning	%
• Huishoudelijke ondersteuning	64%
• Scootmobiel	22%
• Wmo vervoerspas (regiotaxi)	18%
• Ondersteuning zelfredzaamheid (begeleiding individueel)	16%
• Rolstoel	12%
• Woonvoorziening	10%
• Ondersteuning maatschappelijke deelname (dagbesteding)	7%
• Vervoersvoorziening	5%
• Kortdurend verblijf	1%
• Anders	8%

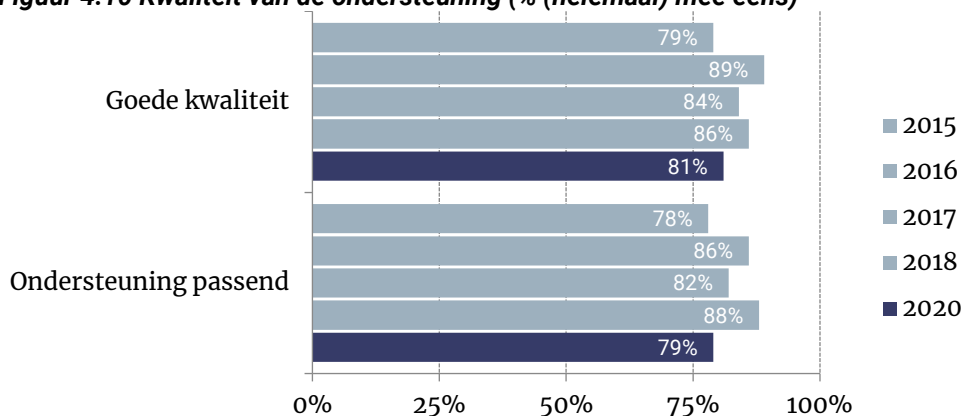
Figuur 4.9 In hoeverre bent u tevreden met ondersteuning die u ontvangt vanuit de Wmo?



### Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed

Men is doorgaans positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Acht van de tien cliënten vinden deze goed en passend bij de hulpvraag die men had. Een klein deel van de cliënten (9%) is hier niet over te spreken. Ten opzichte van 2018 is de tevredenheid over de kwaliteit afgenomen. In vergelijking met 2018 is het aandeel cliënten dat van mening is dat de ondersteuning passend is ook afgenomen. Hoogopgeleide cliënten zijn significant vaker ontevreden over de aansluiting van de ondersteuning dan laagopgeleiden. Van de hoogopgeleiden vindt 21 procent de ondersteuning niet passend (laagopgeleiden 7%).

**Figuur 4.10 Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)**



Over 2019 spreekt een grote meerderheid (85%) in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft. Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (respectievelijk 79% en 77%).



### Opmerkingen van cliënten

Cliënten konden opmerkingen geven over de ondersteuning die zij krijgen. Een aantal reacties:

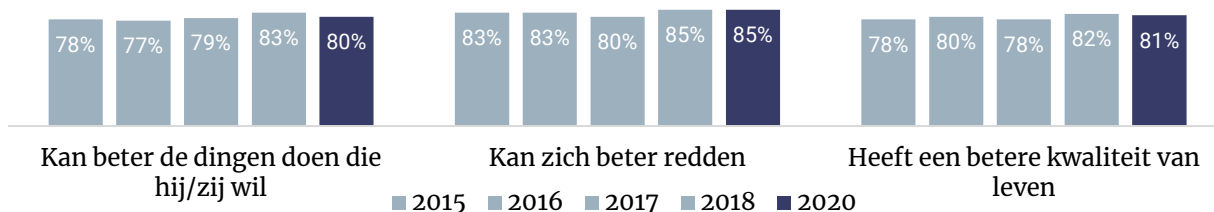
- “Twee uur huishoudelijke ondersteuning in de twee weken is wel heel weinig gezien de grootte van het huis en mijn leeftijd en kwetsbaarheid.”
- “Als ik geen ondersteuning had dan kon ik niet zelfstandig wonen.”
- “Ik ben bijzonder blij met mijn scootmobiel.”
- “Blijf altijd goed kijken naar de behoeften van de cliënt. Kijk goed naar eventuele komende veranderingen. Onthoud goed dat cliënten mensen zijn en geen nummers.”
- “Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik langer op mezelf blijven wonen. Dit ervaar ik als zeer prettig.”
- “Eigenlijk heb ik te weinig ondersteuning.”
- “De hulpverleners moeten beter samenwerken.”
- “In het begin waren er veel wisselende krachten in verband met ziekte. Je bouwt hierdoor niets op. Nu komt er een vast iemand en dat is fijn!”
- “Punt van aandacht dat ik nog graag wil meegeven in verband met een spoedaanvraag voor huishoudelijke hulp of andere middelen. Dan kun je geen zes weken wachten.”
- “Zoals het op dit moment is, vind ik het prima!”

## 4.6 Effecten ondersteuning

### Cliënten ondervinden positieve effecten als gevolg van ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten als gevolg van de ontvangen ondersteuning. Zo geven ruim acht op de tien aan zichzelf beter te kunnen redden, een betere kwaliteit van leven te hebben en/of beter dingen te kunnen doen die hij/zij wil doen. Deze percentages blijven over de jaren heen stabiel.

Figuur 4.11 Ervaren effecten ondersteuning. Door de ondersteuning kan de cliënt... (% (helemaal) mee eens)



Cliënten in de landelijke benchmark ervaren in 2019 een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van de 2015 en een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2016, 2017 en 2018. Zo kon in 2015 79 procent zich beter redden, dit steeg naar 84 procent in 2019. Ook ervaren cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 80% in 2019) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 79% in 2019).

### Kwaliteit en effect van de ondersteuning – interviews

De meeste cliënten zijn positief over de hulp die zij ontvangen of over de hulpmiddelen die zij hebben. De hulp sluit meestal goed aan op hun hulpvraag en helpt hen in het dagelijks leven.

- “Ik heb nog nooit zo’n goede begeleidster gehad. Ze doet gewoon alles voor me, ze luistert naar en ik kan goed gesprekken met haar voeren. Ze gaat mee naar de dokter en het ziekenhuis als het moet.”
- “Na één keer had ik al zoiets van, mijn huis is honderd keer zo beter als wat het was.”
- “Betekent veel voor mij dat de traplift er is. In het begin moest ik iemand bellen om me te helpen. Nu kan ik gaan en staan in mijn woning waar ik wil.”
- “De ondersteuning heb ik wel nodig want anders gebeuren er soms rare dingen in mijn hoofd. De hulp betekent wel veel voor mij.”

Een cliënt geeft daarnaast aan dat het helpt dat de huishoudelijke hulp een keer week komt, als een ‘stok achter de deur’ om ook zelf het huishouden bij te houden: “Als stok achter de deur helpt het om de zaak onder controle te houden en ervoor te zorgen dat de boel netjes is als de huishoudelijke hulp één keer per week komt.”

Het komt voor dat cliënten ervaren dat de huishoudelijke hulp hun werk niet goed doet en/of meer praten dan schoonmaken. Ook veel wisselingen in de hulp worden niet als prettig ervaren. Een cliënt merkt op dat het vervoer vaak te laat komt: “Moet soms 2 uur wachten om weer opgehaald te worden. Ik kan nooit spontaan wat doen want je bent altijd 2 uur verder.”

Als rapportcijfer geeft een groot deel tussen de 8 en de 9. Enkelen geven een onvoldoende.



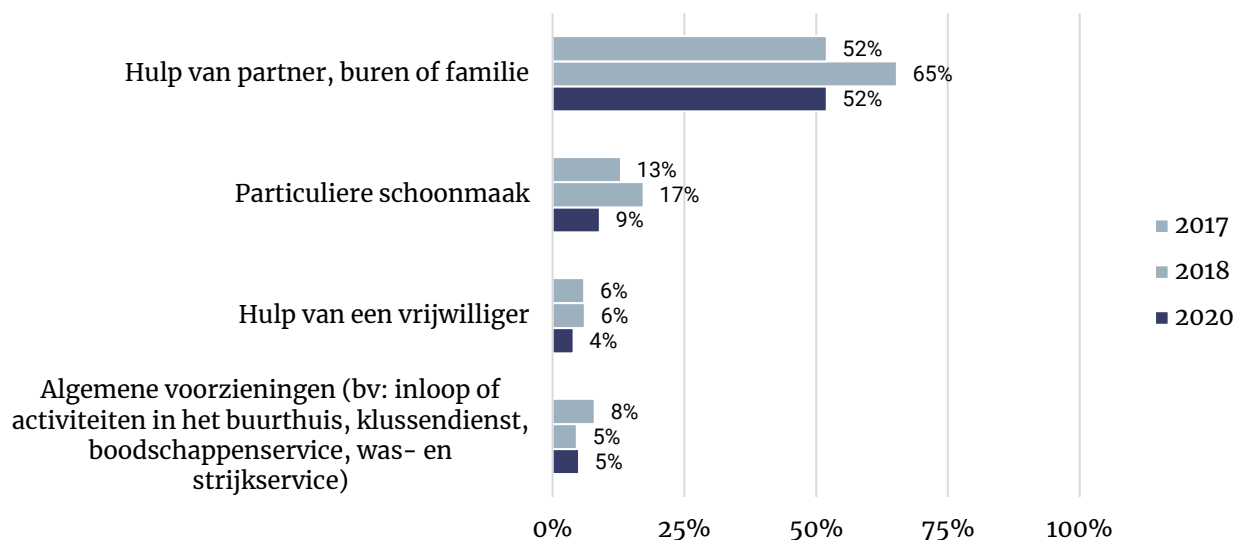
## 4.7 Overige ondersteuning

### Helpt van cliënten ontvangt hulp van naaste

De meerderheid van de cliënten maakt ook gebruik van andere vormen van ondersteuning. Zo ontvangt ongeveer de helft hulp van zijn/haar partner, buren of familie. Ten opzichte van 2018 is dit percentage flink afgenomen. Ongeveer een op de tien inwoners maakt gebruik van particuliere schoonmaak. Dit aandeel is ook afgenomen ten opzichte van 2018.

Meer dan zes van de tien cliënten (65%), die aangaven ondersteuning te ontvangen van hun partner, buren of familie, hebben het idee dat zij dit aan kunnen. Meer dan een op de tien cliënten zegt dat dit niet het geval is (14%) of weet dit niet (21%).

**Figuur 4.12 Gebruik van overige ondersteuning/voorliggende voorzieningen**

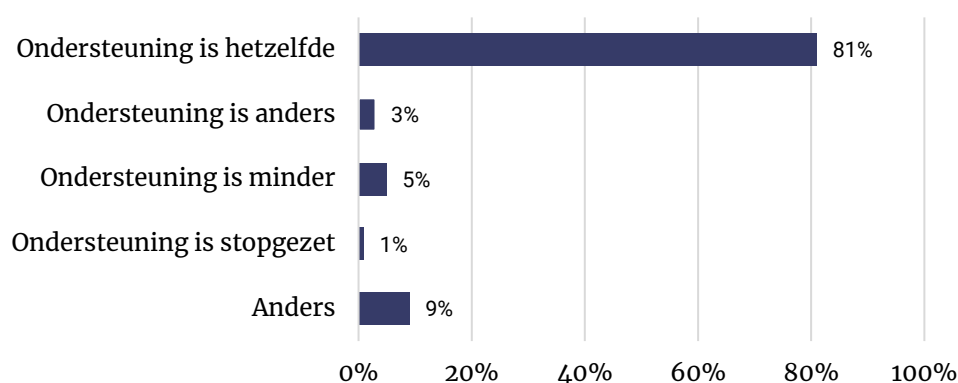


## 4.8 Ondersteuning tijdens de coronacrisis

### Ondanks de coronacrisis is bij de meerderheid ondersteuning hetzelfde

Er is aan de cliënten gevraagd wat de invloed van de coronacrisis is op de ondersteuning die zij ontvangen. Bij meer dan acht op de tien cliënten kon ondersteuning tijdens de coronacrisis op dezelfde manier doorgaan. Bij 3 procent is de ondersteuning door de coronacrisis anders, 5 procent krijgt minder ondersteuning en bij 1 procent is de ondersteuning stopgezet. Andere antwoorden die door de cliënten zijn gegeven zijn dat zij geen gebruik meer maken van de ondersteuning en dat de ondersteuning op een andere manier werd aangeboden door de coronacrisis.

**Figuur 4.13 Invloed coronacrisis op ondersteuning. Tijdens de coronacrisis...**



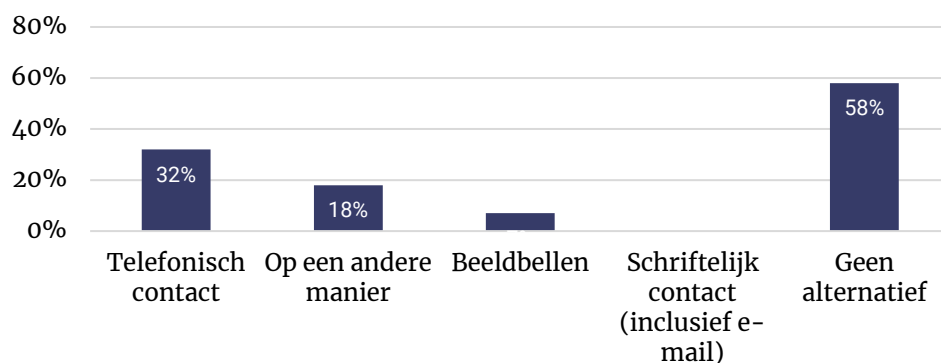
Aan de cliënten waarbij de coronacrisis invloed heeft gehad op de ondersteuning is gevraagd wat het gevolg was van deze verandering. Hieronder enkele citaten van cliënten:

- *“Het is soms lastiger om dingen bespreekbaar te maken.”*
- *“Er was sprake van een sociaal isolement.”*
- *“Het was lastiger, ik miste regelmaat. Je ziet elkaar niet, ik miste het bezoek.”*
- *“Ik kreeg minder vaak huishoudelijke hulp in coronatijd. Huishoudelijke klusjes bleven liggen. Nu is het weer als vanouds.”*
- *“Ik moet meer zelf doen, wat eigenlijk niet lukt. Ik heb minder sociale contacten.”*
- *“Tijdens deze periode kwam ik erachter dat de manier van begeleiden niet voor mij werkt.”*
- *“Persoonlijk contact kreeg ik niet meer. Ik kreeg ook niet de vraag hoe en of het lukte om bij de dagbesteding te komen.”*

### Een derde heeft de ondersteuning (tijdelijk) via telefonisch contact gekregen

Aan de cliënten is gevraagd of ze de ondersteuning (tijdelijk) op een andere manier hebben ontvangen. Een derde heeft de ondersteuning telefonisch ontvangen. Maar 7 procent heeft de ondersteuning via beeldbellen gekregen. Niemand heeft schriftelijk contact gehad. Vanwege de lage respons (n=57) zijn deze percentages indicatief.

**Figuur 3.14** Andere manier van ondersteuning



### Meningen over de alternatieve vorm van ondersteuning zijn verdeeld

De cliënten ervaren de alternatieve vorm van ondersteuning tijdens coronatijd verschillend. Ongeveer de helft is tevreden over deze vorm. Drie op de tien vonden de alternatieve ondersteuning matig en 17 procent gaf een onvoldoende. Gezien de lage respons zijn deze percentages indicatief.

#### Ervaring met alternatieve ondersteuning (n=23):

- Uitstekend (9%)
- Goed (26%)
- Voldoende (17%)
- Matig (30%)
- Onvoldoende (17%)

### Door coronacrisis wacht de meerderheid niet met indienen van aanvraag

De grote meerderheid wacht niet met het indienen van een (andere) aanvraag door de coronacrisis (76%). Vier procent heeft wel gewacht met het indienen van een (andere) aanvraag en 20 procent weet het niet.

#### Invloed van de coronacrisis – interviews

Voor de meeste cliënten die geïnterviewd zijn heeft de coronacrisis weinig invloed gehad op de hulp of ondersteuning die zijn ontvangen. De huishoudelijke hulp kwam vaak nog wel, met een mondkapje op bijvoorbeeld.

Over het algemeen geven cliënten de voorkeur aan persoonlijk contact in plaats van telefonisch contact. Een cliënt geeft aan dat de hulp werd vervangen door telefonisch contact, dit was voor haar niet toereikend: *“De zorg die ik had (waar ik ook een bijdrage aan betaal) werd vervangen door een telefoongesprek. Maar door de telefoon kun je toch niet stofzuigen?”*

Eén cliënt vindt dat er slecht werd gecommuniceerd over de veranderingen in de hulp tijdens de coronacrisis. *“Er was geen uitleg, geen onderbouwing, geen keuze.”*

### **I&O Research Enschede**

---

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
T (053) 200 52 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
KvK-nummer 08198802

### **I&O Research Amsterdam**

---

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
T (020) 308 48 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)