

Samenvatting van de resultaten - WMO

De resultaten laten zien dat de ondersteuning binnen het WMO in grote lijnen positief wordt beoordeeld, vooral bij individuele begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. De persoonlijke aanpak, betrokkenheid en ondersteuning op maat worden door veel respondenten gewaardeerd. De meeste respondenten voelen zich goed betrokken bij de besluitvorming en ervaren dat de hulp aansluit bij hun persoonlijke behoeften, vooral bij individuele begeleiding. Dit draagt bij aan een toename van de zelfredzaamheid, zoals uit de feedback blijkt.

Toch zijn er belangrijke aandachtspunten voor verbetering. Wachttijden, bureaucratie en de samenwerking tussen verschillende zorgpartijen vormen soms een struikelblok, vooral bij dagbesteding en hulpmiddelen. Respondenten benadrukken ook het belang van consistentie in de kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning en vragen om meer empathie in het proces van hulpverlening.

Begeleiding vanuit het WMO Individuele Begeleiding (nieuwe inkoop) (n=22)

- **Duur van de begeleiding:** 18 van de 21 respondenten ontvangen langer dan zes maanden begeleiding.
- **Tevredenheid over het startgesprek:** 18 van de 21 respondenten waren tevreden.
- **Doelen en duidelijkheid:** Alle respondenten hebben doelen opgesteld met hun begeleider; 20 van de 22 vonden de doelen duidelijk.
- **Passende ondersteuning:** 18 van de 22 respondenten vonden dat de ondersteuning goed aansluit bij hun behoeften.
- **Betrokkenheid van anderen:** 10 van de 19 respondenten gaven aan dat de rol van anderen (familie, vrienden) werd besproken.
- **Kwaliteit van begeleiding:** 19 van de 22 respondenten vonden dat hun begeleider goed luistert en bereikbaar is.
- **Rapportcijfer:** Gemiddeld rapportcijfer voor begeleiding was 8,5.
- **Zelfredzaamheid:** 19 van de 22 respondenten vonden dat het beter met hen gaat dankzij de begeleiding.

CEO WMO met gegevens van het Sociaal Team (n=356)

De resultaten zijn geanalyseerd voor vier soorten ondersteuning: huishoudelijke ondersteuning (n=244), individuele begeleiding (n=56), dagbesteding (n=22) en hulpmiddelen (n=34).

- **Hulpvraag en aanmelding:** De meeste respondenten wisten waar ze terecht konden voor ondersteuning, hoewel er bij hulpmiddelen en dagbesteding enkele respondenten onzeker waren.
- **Besluitvorming:** Bij alle vormen van ondersteuning voelden de meeste respondenten zich betrokken bij de besluitvorming, met name bij individuele begeleiding (85%).

- **Snelheid van hulpverlening:** Bij de meeste vormen van ondersteuning waren de respondenten tevreden over de snelheid van hulpverlening, maar er waren ook klachten over vertragingen, vooral bij hulpmiddelen.
- **Samenwerking tussen partijen:** De samenwerking tussen betrokken partijen werd bij individuele begeleiding als positief beoordeeld (77%), maar bij huishoudelijke ondersteuning was dit slechts 48%.
- **Betrokkenheid van anderen:** Bij individuele begeleiding werd in 66% van de gevallen besproken hoe familie of vrienden konden helpen. Bij dagbesteding en hulpmiddelen werd dit minder vaak besproken.
- **Kwaliteit van de ondersteuning:** Het rapportcijfer varieerde van 7,3 voor hulpmiddelen tot 8,1 voor individuele begeleiding. De kwaliteit werd over het algemeen goed beoordeeld.
- **Aansluiting op behoeften:** De ondersteuning sloot goed aan bij de behoeften van de meeste respondenten, vooral bij individuele begeleiding (87%).
- **Zelfredzaamheid:** De meeste respondenten, vooral bij individuele begeleiding (88%), gaven aan dat ze beter in staat waren om zelfstandig te functioneren dankzij de ondersteuning.

Wat ging goed?

Respondenten waren tevreden over:

- ✓ De zinvolle invulling van hun dag bij dagbesteding
- ✓ De betrouwbaarheid van de hulp bij huishoudelijke ondersteuning
- ✓ De zelfstandigheid die hulpmiddelen bieden
- ✓ De emotionele en praktische ondersteuning bij individuele begeleiding.

Wat kan beter?

- Wachttijden en bureaucratische processen waren een punt van zorg bij dagbesteding en hulpmiddelen.
- Respondenten vroegen om meer empathie en begrip bij de beoordeling van hun hulpvragen.
- Bij huishoudelijke ondersteuning werd kritiek geuit op de kwaliteit van wisselende hulpen en de communicatie bij afwezigheid.
- Problemen met administratieve processen en de communicatie tussen zorgorganisaties werden genoemd bij individuele begeleiding.

TABELLENBOEK LEKSTROOM WMO Individuele begeleiding (n=22)

Hoe lang krijgt u al begeleiding? (n=21)

	Aantal
Korter dan 6 maanden	3
Langer dan 6 maanden	18

Ik ben tevreden met het startgesprek dat ik had met een begeleider (n=21)

	Aantal
Helemaal mee eens	10
Mee eens	8
Neutraal	3
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	-

Zijn er samen met de begeleider(s) doelen opgesteld? (n=21)

	Aantal
Ja	21
Nee	0

De doelen zijn duidelijk voor mij (n=22)

	Aantal
Helemaal mee eens	8
Mee eens	12
Neutraal	2
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	-

De ondersteuning die ik krijg past bij mijn behoefte (n=22)

	Aantal
Helemaal mee eens	8
Mee eens	10
Neutraal	3
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	1

Is er besproken hoe anderen (familie, vrienden, buren) ook kunnen helpen? (n=19)

	Aantal
Ja	10
Nee	9

Wie is er betrokken bij uw begeleiding? (n=11)

- Familie (5x)
- Kwintes (2x)
- Partner (1x)
- Buren (1x)
- Vrienden (1x)

Mijn begeleider luistert naar mij (n=22)

	Aantal
Helemaal mee eens	9
Mee eens	10
Neutraal	2
Niet mee eens	1
Helemaal niet mee eens	-

Mijn begeleider is goed bereikbaar (n=22)

	Aantal
Zeer ontevreden	-
Ontevreden	-
Neutraal	2
Tevreden	11
Zeer tevreden	9

Mijn begeleider komt zijn/haar afspraken na (n=22)

	Aantal
Helemaal mee eens	10
Mee eens	10
Neutraal	2
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	-

Welk rapportcijfer geeft u de begeleiding? Gemiddelde = 8,5

Waarom geeft u dit cijfer?

Eén respondent gaf een 4 als rapportcijfer en lichtte dit als volgt toe:

“Ik moet overal zelf achteraan. Eigenlijk heb ik helemaal niks aan mijn begeleider.”

Drie andere personen die een 9 of 10 gaven noemden positieve ervaringen als:

“Begeleiding sluit goed aan. Niet alleen bij mijn vragen op dat moment maar ook bij de GGZ/traumabehandeling”

“Ze luistert goed. Ik voel me erg op mijn gemak. Bied zelf aan met me mee te gaan naar afspraken die moeilijk zijn om alleen naar toe te gaan.”

“Omdat ze heel goed met mij regelen hebben bv bellen of mailen omdat ik doof ben Ik ben echt tevreden met haar”

Het gaat beter met mij nu ik begeleiding heb (n=22)

	Aantal
Helemaal mee eens	4
Mee eens	15
Neutraal	2
Niet mee eens	1
Helemaal niet mee eens	-

Ik kan mij beter redden in het dagelijks leven nu ik begeleiding heb (n=22)

	Aantal
Helemaal mee eens	4
Mee eens	13
Neutraal	4
Niet mee eens	1
Helemaal niet mee eens	-

Ik denk dat ik mijn doelen kan halen (n=22)

	Aantal
Helemaal mee eens	4
Mee eens	13
Neutraal	5
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	-

Wilt u nog iets kwijt over de begeleiding die u krijgt?

De meeste respondenten die deze vragen hebben ingevuld, geven aan dat de begeleiding goed is zoals het:

“Nee, is goed zo”

“Ik ben blij dat deze begeleidster op mijn pad is gekomen”

Twee respondenten gaven aan minder tevreden te zijn, waarbij één het belang van behoud van stabiliteit benadrukte en de ander meer ervaring van de begeleider verwachtte.

“Gemeente vraagt vaak om doelen te halen, maar handhaven van dat wat ik al bereikt hebt is een veel belangrijker doel. Ook in deze vragen speelt doelgerichtheid weer een grote rol en dat is jammer. mijn kwaliteit van leven is gewoon verbeterd, er is meer rust en stabiliteit.”

“Het is heel weinig. Ik had andere verwachtingen. Ik hoopte op iemand met meer ervaring.”

TABELLENBOEK CEO WMO gegevens van Sociaal Team

Onderdeel 1 - Soort ondersteuning

Welke ondersteuning heeft u? – aantal (percentages)

	Aantal (%)
Dagbesteding	22 (6%)
Huishoudelijke ondersteuning	244 (68%)
Hulpmiddelen	34 (10%)
Individuele begeleiding	56 (16%)
Totaal	356 (100%)

Onderdeel 2- Hulpvraag, aanmelding

Ik wist waar ik terecht kon om ondersteuning te vragen – aantal (%)

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Totaal
Dagbesteding	3	3	5	9	2	22
Huishoudelijke ondersteuning	9 (4%)	12 (5%)	45 (19%)	118 (50%)	50 (21%)	234
Hulpmiddelen	3 (9%)	4 (12%)	6 (18%)	12 (35%)	9 (26%)	34
Individuele begeleiding	7 (13%)	7 (13%)	13 (24%)	26 (47%)	9 (16%)	55
Totaal	12 (4%)	26 (8%)	71 (21%)	167 (48%)	70 (20%)	346

De beslissing over de ondersteuning werd samen met mij genomen – aantal (%)

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Totaal
Dagbesteding	-	-	4	10	5	19
Huishoudelijke ondersteuning	5 (2%)	11 (5%)	20 (9%)	131 (57%)	63 (27%)	230
Hulpmiddelen	2 (6%)	2 (6%)	3 (9%)	18 (55%)	8 (24%)	33
Individuele begeleiding	2 (4%)	2 (4%)	6 (11%)	31 (55%)	17 (30%)	56
Totaal	16 (5%)	26 (8%)	58 (17%)	145 (42%)	101 (29%)	346

Ik werd snel geholpen door de organisatie die mij ondersteuning biedt – aantal (%)

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Totaal
Dagbesteding	-	-	4	7	11	22
Huishoudelijke ondersteuning	12 (5%)	21 (9%)	38 (16%)	98 (42%)	62 (27%)	231
Hulpmiddelen	3 (9%)	3 (9%)	9 (27%)	12 (36%)	6 (18%)	33
Individuele begeleiding	1 (2%)	2 (4%)	5 (9%)	28 (50%)	20 (36%)	56
Totaal	16 (5%)	26 (7%)	58 (17%)	145 (42%)	101 (29%)	346

Onderdeel 3 - Begeleiding, hulp

Er wordt goed samengewerkt tussen verschillende partijen – aantal (%)

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Totaal
Dagbesteding	2	-	6	8	5	21
Huishoudelijke ondersteuning	14 (7%)	14 (7%)	71 (37%)	61 (32%)	31 (16%)	191
Hulpmiddelen	3 (10%)	2 (6%)	11 (35%)	10 (32%)	5 (16%)	31
Individuele begeleiding	1 (2%)	3 (6%)	8 (15%)	28 (52%)	14 (25%)	54
Totaal	20 (7%)	20 (7%)	98 (33%)	108 (36%)	55 (18%)	301

Er is met mij besproken hoe anderen (familie, vrienden, burens) ook kunnen helpen – n (%)

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Totaal
Dagbesteding	1	4	7	8	2	22
Huishoudelijke ondersteuning	20 (9%)	30 (14%)	59 (27%)	85 (39%)	24 (11%)	218
Hulpmiddelen	3 (9%)	2 (6%)	14 (42%)	9 (27%)	5 (15%)	33
Individuele begeleiding	2 (4%)	2 (4%)	15 (27%)	29 (52%)	8 (14%)	56

Totaal	27 (8%)	39 (12%)	95 (29%)	133 (40%)	39 (12%)	33
---------------	------------	-------------	-------------	--------------	-------------	----

Welk rapportcijfer geeft u de kwaliteit van de ondersteuning?

	Gemiddeld cijfer
Dagbesteding (n=21)	7,7
Huishoudelijke ondersteuning (n=200)	7,6
Hulpmiddelen (n=30)	7,3
Individuele begeleiding (n=52)	8,1
Totaal gemiddelde (n=303)	7,7

Onderdeel 4 – Resultaat ondersteuning

De ondersteuning sluit goed aan bij wat ik nodig heb – aantal (%)

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Totaal
Dagbesteding	-	-	3	13	6	22
Huishoudelijke ondersteuning	11 (5%)	10 (4%)	28 (12%)	119 (50%)	70 (29%)	238
Hulpmiddelen	3 (9%)	1 (3%)	3 (9%)	19 (58%)	7 (21%)	33
Individuele begeleiding	2 (4%)	1 (2%)	4 (7%)	31 (55%)	18 (32%)	56
Totaal	16 (4%)	12 (3%)	40 (11%)	183 (52%)	102 (29%)	353

Door de ondersteuning kan ik mij beter redden – aantal (%)

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Totaal
Dagbesteding	-	-	8	3	11	22
Huishoudelijke ondersteuning	8 (3%)	2 (1%)	24 (10%)	119 (51%)	79 (34%)	232
Hulpmiddelen	1 (3%)	2 (6%)	3 (9%)	17 (53%)	9 (28%)	32
Individuele begeleiding	1 (2%)	1 (2%)	4 (7%)	25 (45%)	24 (43%)	56
Totaal	10 (3%)	5 (1%)	40 (11%)	165 (48%)	124 (36%)	347

Onderdeel 4 – Open vragen

Wat vindt u goed gaan?

Ruim tweederde van de respondenten heeft de open vraag 'Wat ging er goed?' beantwoord. Uit hun reacties komen enkele duidelijke thema's naar voren. Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste onderwerpen, per onderdeel, aangevuld met representatieve quotes.

Dagbesteding

1. Nuttige besteding van dag, divers

Voor een aantal respondenten is het belangrijk dat hun dag zinvol wordt ingevuld, waarbij ze iets kunnen doen en afleiding vinden tijdens de dagbesteding.

- ✓ "Dat ik opgehaald wordt en ik daar iets kan doen."
- ✓ "Afleiding"
- ✓ "Fijn dat ik nu 2 dagen vrijwilligerswerk doe"

Verder noemt één paar respondenten benoemen de diversiteit van de activiteiten bij de dagbesteding als een belangrijk pluspunt:

- ✓ "De verschillende activiteiten van de VIEF groep dagbesteding zijn heel divers."

2. Kwaliteit van de hulp en ondersteuning

De inzet en betrokkenheid van de medewerkers wordt als zeer positief ervaren. De begeleiding zorgt voor een prettige sfeer en professionele ondersteuning tijdens de activiteiten.

- ✓ "De begeleiding van de helpers."
- ✓ "Goede en juiste hulp, medewerkers zijn zeer vakkundig, behulpzaam en denken goed mee."

Huishoudelijke ondersteuning

1. Betrouwbaarheid en continuïteit van de hulp

Veel respondenten waarderen de betrouwbaarheid en het consistente karakter van de hulp die zij ontvangen. Het hebben van een vaste hulp en duidelijke afspraken draagt bij aan hun tevredenheid.

- ✓ "Dat we een vaste hulp hebben."
- ✓ "Vaste dame die komt schoonmaken bij ziekte wordt er snel contact genomen voor eventuele vervanging."
- ✓ "De huishoudelijke zorg wordt prima gedaan. De medewerksters zijn altijd netjes op tijd en bij uitval van mijn 'vaste' hulp is er altijd een vervangster."

2. Communicatie en afspraken

De communicatie met de gemeente en zorgverleners verloopt over het algemeen soepel, en afspraken worden nagekomen, wat bijdraagt aan de tevredenheid over de ondersteuning.

- ✓ "De communicatie met de CASE manager verloopt uitstekend."
- ✓ "De afspraken over de mate van ondersteuning worden naar tevredenheid nagekomen."

Hulpmiddelen

1. Zelfstandigheid & mobiliteit

Respondenten waarderen de hulpmiddelen die hen helpen om zelfstandig te blijven en hun mobiliteit te verbeteren. Dit draagt bij aan een beter gevoel van onafhankelijkheid en de mogelijkheid om dagelijkse taken uit te voeren.

- ✓ "Door de hulp en hulpmiddelen o.a. traplift kan ik nog zelfstandig blijven wonen."
- ✓ "Zonder hulpmiddel kwam ik niet meer naar buiten. Doe zelf de boodschappen. Ben heel blij."
- ✓ "Door de regiotaxi kan ik mijn dochter en kleinkinderen bezoeken. En af en toe een boodschap doen".

2. Kwaliteit ondersteuning & samenwerking

Een aantal respondenten is positief over de samenwerking tussen verschillende instanties en de betrokkenheid van professionals, wat zorgt voor een gevoel van goede ondersteuning en zorg op maat.

- ✓ "Er wordt geholpen met veel inzet en meedenken wat nodig is"
- ✓ "Fijne samenwerking met gemeente en ergo therapeut."
- ✓ "De medewerkers van de gemeente reageren snel en adegraat. Voelde me goed geholpen".

Individuele begeleiding

1. Emotionele ondersteuning

Veel respondenten benoemen dat individuele begeleiding hen helpt bij het omgaan met emotionele en mentale uitdagingen. De begeleiding biedt structuur, helpt met het verwerken van emoties, en ondersteunt bij het ontwikkelen van strategieën om met beperkingen om te gaan.

- ✓ "Ik word door de begeleiding gemotiveerd om andere manieren te zoeken om mijn energie beter over de dag te verdelen. Gesprekken helpen bij het verwerken van de verstopte emotie van de afgelopen 14 jaar."
- ✓ "De begeleiding zorgt ervoor dat ik rustiger word als ik ergens mee zit en het niet meer goed overzie of op kan lossen."
- ✓ "De wekelijkse begeleidingsmomenten bieden houvast. Obstakels pakken we samen. Zoveel mogelijk in de praktijk aan."

2. Zelfredzaamheid & structuur

Naast emotionele ondersteuning wordt ook de praktische begeleiding bij het dagelijkse leven gewaardeerd. Begeleiding bij dagelijkse taken, zoals huishoudelijke activiteiten of het plannen van de dag, helpt de respondenten om zelfstandig te blijven functioneren.

- ✓ "De regelmaat, structuur en ondersteuning."
- ✓ "Zelfstandig deelnemen aan alle vormen van maatschappelijk, economisch en sociaal verkeer."

Wat kan volgens u beter?

Ongeveer een derde van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. Uit hun reacties komen enkele duidelijke thema's naar voren. Hieronder volgt een samenvatting van de belangrijkste onderwerpen, per onderdeel, aangevuld met representatieve quotes.

Dagbesteding

1. Wachttijden & bureaucratie

Sommige respondenten ervaren lange wachttijden voor hun aanvragen en vinden de bureaucratische processen lastig.

- "Alles. het duurt allemaal zolang bv. een aanvraag wat ong. een jaar geleden gedaan is. div heren contact. maar nog steeds niks vernomen."
- "De formulieren die ik in moet vullen, b.v. van de SVB, zijn lastig. Daar heb ik hulp bij nodig."

2. Missen van empathie & begrip

Respondenten geven aan dat er soms meer empathie en begrip nodig is voor hun situatie, vooral bij de beoordeling van hun behoefte aan hulp.

- "Het verdiepen in de vraag waarom iemand hulp nodig heeft. [...] Een beetje empathie was ver te zoeken bij dat mens."
- "Wat dieper ingaan met de aanvragers over zijn motieven."

Huishoudelijke ondersteuning

1. Kwaliteit & consistentie van de hulp

Respondenten merken op dat de kwaliteit van de huishoudelijke hulp soms tekortschiet, vooral door onervaren personeel en wisselende hulpen.

- "Het zijn te jonge werknemers met weinig tot geen ervaring in het huishouden. Dat zou veel beter werken."
- "In de loop der tijd heb ik al veel verschillende huishoudelijke hulpen gehad en ook regelmatig soms 3 à 4 weken achter elkaar zonder gezeten."

2. Communicatie en Bereikbaarheid

De communicatie tussen de organisatie, hulpen en cliënten kan verbeterd worden, vooral wanneer er sprake is van ziekte, vakantie of andere afwezigheden.

- "De communicatie moet beter! Als de ondersteuning niet doorgaat, krijgt mijn vader geen melding en weet hij niet wat hij moet doen."
- "Vaak slecht bereikbaar. Werd niet altijd op tijd doorgegeven waardoor ik weken misliep."

Hulpmiddelen

1. Wachttijden & bureaucratie

Respondenten ervaren vertragingen en bureaucratische processen bij het verkrijgen van hulpmiddelen, wat leidt tot frustratie.

- "Het duurt allemaal veel te lang."

- "No advies wordt wel gegeven maar dan gaat het lang duren voordat het geregeld is. Dus ik wacht nog op resultaat verder vind ik dat bepaalde zaken nogal bureaucratisch zijn."

Eén respondent ervaart ongelijkheid en willekeur bij beslissingen rondom hulpmiddelen, wat tot ontevredenheid leidt.

- "De willekeur van beslissingen. Ik moest 1700 euro bijbetalen voor plaatsing traplift aan korte zijde terwijl twee huizen verder binnen twee weken de traplift gratis is omgezet."

Individuele begeleiding

1. Problemen met de procedure & administratie

Respondenten ervaren moeilijkheden met de administratieve processen en procedures, zoals het verkrijgen van indicaties en het verlengen van zorg.

- "De hele procedure, opnieuw aanvragen, moeten strijden om een x aantal uur te kunnen ontvangen terwijl het ontzettend hard nodig is."
- "Veel tijd verlies door bv in maand 4 een indicatie af te geven die in gaat in maand 2 waardoor verlies van 2 maanden zorg! Er gaat door administratie veel te veel zorgtijd verloren."

2. Afstemming & (onderlinge) communicatie

Respondenten geven aan dat er vaak problemen zijn met de afstemming en communicatie tussen verschillende organisaties, wat voor onzekerheid en onrust zorgt.

- "Helaas zit ik nu tussen 2 organisaties in. Dit geeft heel veel onrust en zorgen. Willen alle 2 teveel te gelijk."
- "De organisatie heeft helaas geen contract voor de komende periode. We hebben gevraagd of het nu via pgb kan, maar het antwoord blijft uit."