

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Wmo-raadpleging 2021

Gemeente Heemstede



---

## **Over Facit**

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

Onze klanten waarderen ons om onze pragmatische en flexibele manier van werken en onze persoonlijke benadering. Facit conformeert zich aan de internationale gedragscodes voor marktonderzoek van Esomar en WAPOR en is door CIO gecertificeerd voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013. Facit werkt niet met onderaannemers en voert alle cliëntenraadplegingen geheel in eigen beheer en met eigen medewerkers uit.

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

---

# Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
<b>1. Wmo-Raadpleging 2021 .....</b>	<b>5</b>
1.1 Inleiding .....	5
1.2 Opzet van de raadpleging .....	5
1.3 Onderzoekspopulatie en respons .....	5
1.4 Leeswijzer .....	5
<b>2. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021 .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Aanvullende opmerkingen .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Top-2 Box scores .....</b>	<b>13</b>
<b>Bijlage 1 Aanvullende opmerkingen nieuwe cliënten .....</b>	<b>14</b>
<b>Bijlage 2 Aanvullende opmerkingen oude cliënten .....</b>	<b>17</b>

## **Inleiding**

Facit heeft in de maanden april en mei 2022 voor de gemeente Heemstede een cliëntwaarderingsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die in 2021 contact met de gemeente hebben gehad over een Wmo-voorziening.

In hoofdstuk 1 staat beschreven hoe dit onderzoek is opgezet en uitgevoerd. In hoofdstuk 2 zijn de uitkomsten van deze raadpleging opgenomen waar het gaat om de vragen uit de landelijke Wmo raadpleging.

De antwoorden op de open vragen zijn in hoofdstuk 3 gerangschikt in categorieën en in hoofdstuk 4 zijn de uitkomsten van dit cliëntwaarderingsonderzoek weergegeven als Top-2 box scores.

In de bijlagen bij deze rapportage zijn de aanvullende opmerkingen per vraag en per cliëntgroep weergegeven.

**Facit**, Velsen-Noord

Eddy Stam, Rachid Ouarani & Dorine Duwel, juni 2022

# 1. Wmo-Raadpleging 2021

## 1.1 Inleiding

In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) ondersteunt de gemeente haar kwetsbare inwoners bij het versterken van hun zelfredzaamheid en hun participatie in de samenleving middels maatwerkvoorzieningen. Om meer inzicht te krijgen in de ervaringen met deze maatwerkvoorzieningen wordt jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Sinds 2015 zijn gemeenten verplicht hiervoor een landelijk vastgestelde vragenlijst voor te leggen aan alle inwoners met een Wmo maatwerkvoorziening.

## 1.2 Opzet van de raadpleging

1.200 Wmo cliënten die in 2021 zijn ondersteund middels een Wmo maatwerkvoorziening zijn schriftelijk uitgenodigd om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek. De uitnodiging tot deelname aan de raadpleging is op 12 april 2022 verstuurd.

Aangeschreven cliënten konden de vragenlijst naar keuze online of op papier invullen. De raadpleging is gesloten op 7 juni 2022.

## 1.3 Onderzoekspopulatie en respons

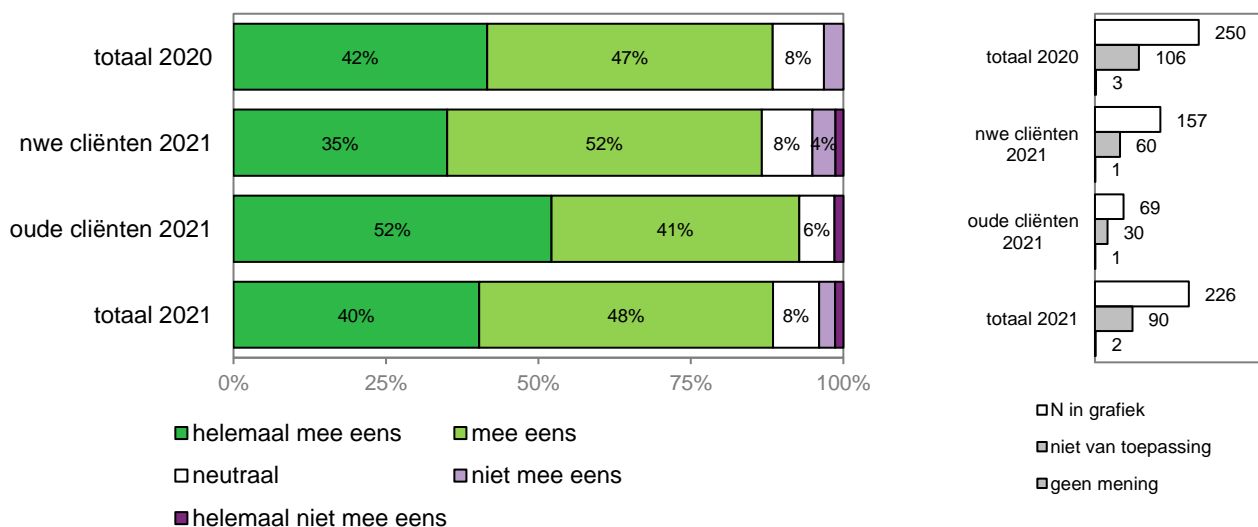
Er zijn geen exclusiecriteria geformuleerd voor deelname aan deze raadpleging.

In totaal zijn er 1.200 mensen aangeschreven die in 2021 zijn ondersteund middels een Wmo maatwerkvoorziening. 340 mensen hebben de lijst ingevuld. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 28%.

De uitkomsten van deze raadpleging worden door de gemeente Heemstede aangeleverd ten behoeve van publicatie op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Alleen vragenlijsten waarop minimaal zeven vragen zijn ingevuld, komen in aanmerking voor deze aanlevering. Ten behoeve van deze aanlevering heeft er daarom een aanvullende data-schoning plaatsgevonden, waarbij respondenten die minder dan zeven vragen ingevuld hebben, uit het databestand verwijderd zijn. Aldus resteren er 323 respondenten waarvan de antwoorden aangeleverd kunnen worden ten behoeve van publicatie.

## 1.4 Leeswijzer

Alle door Facit ontvangen vragenlijsten zijn verwerkt in deze rapportage. De antwoorden op de gestelde vragen worden in staafdiagrammen gepresenteerd. De staafdiagrammen van de ervaringsvragen zien er als volgt uit:



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

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

In de uitkomsten is onderscheid gemaakt tussen 'nieuwe cliënten' en 'oude cliënten'. Nieuwe cliënten zijn cliënten die in 2021 voor het eerst ondersteuning ontvingen. De 'oude' cliënten ontvingen al langer ondersteuning.

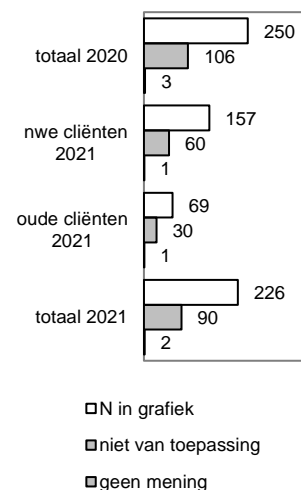
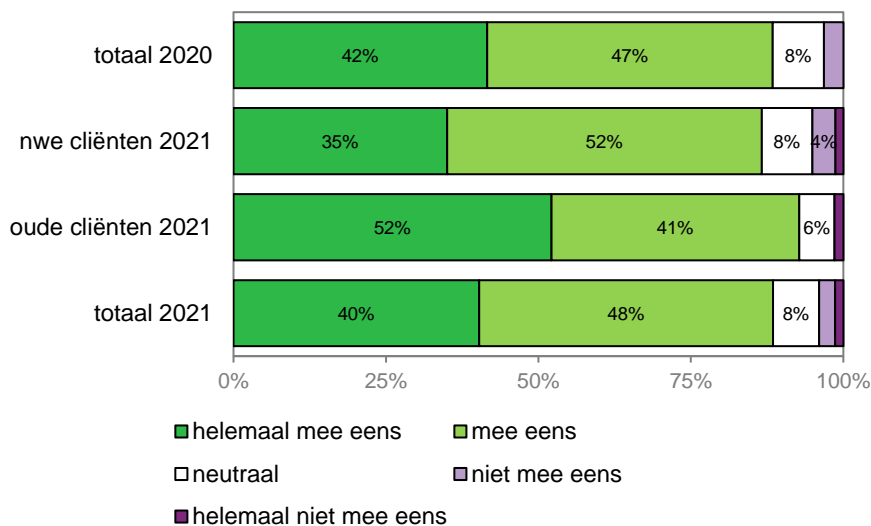
Wanneer een vraag door minder dan tien respondenten is beantwoord, kunnen de resultaten niet worden weergegeven, omdat dan de privacy van de respondenten onvoldoende gewaarborgd kan blijven. De staaf blijft dan geheel leeg. Dit bleek in dit onderzoek niet van toepassing.

## 2. Uitkomsten cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

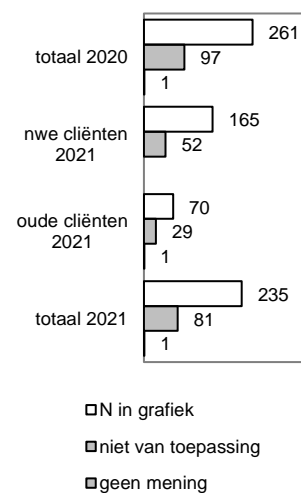
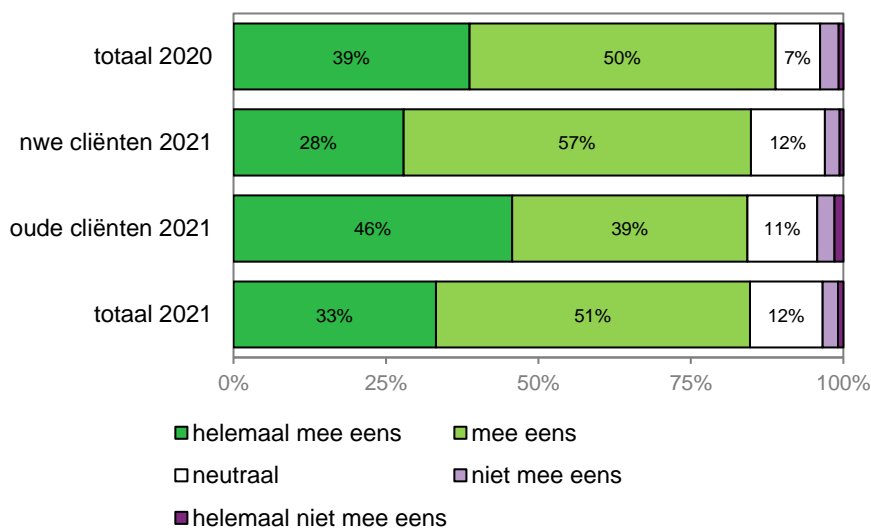
### Blok 1 Contact met het Wmo-loket

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

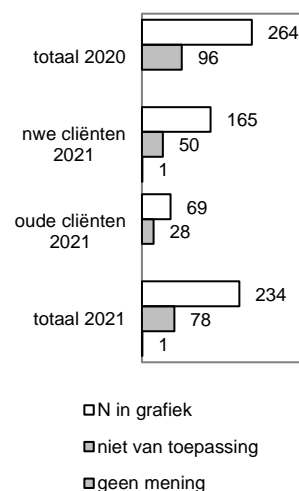
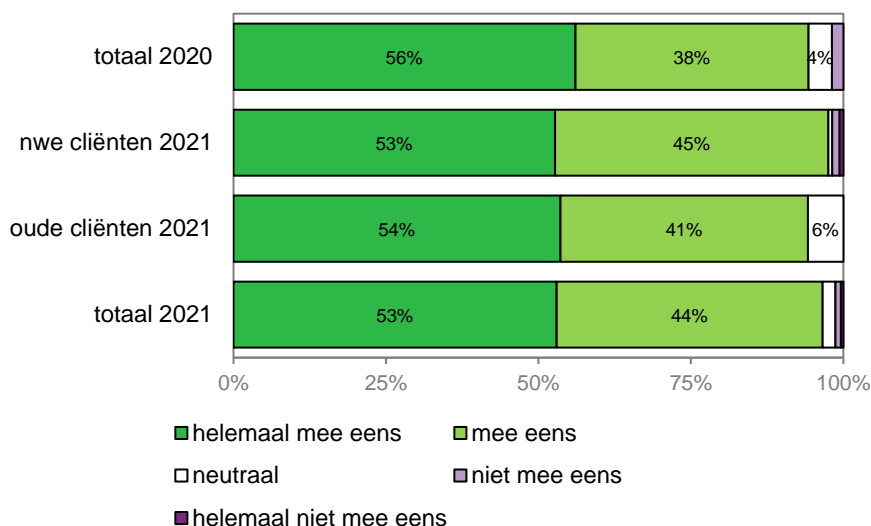
#### 1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



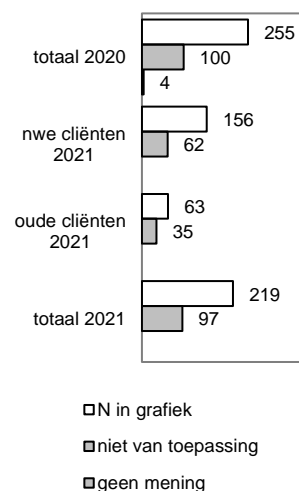
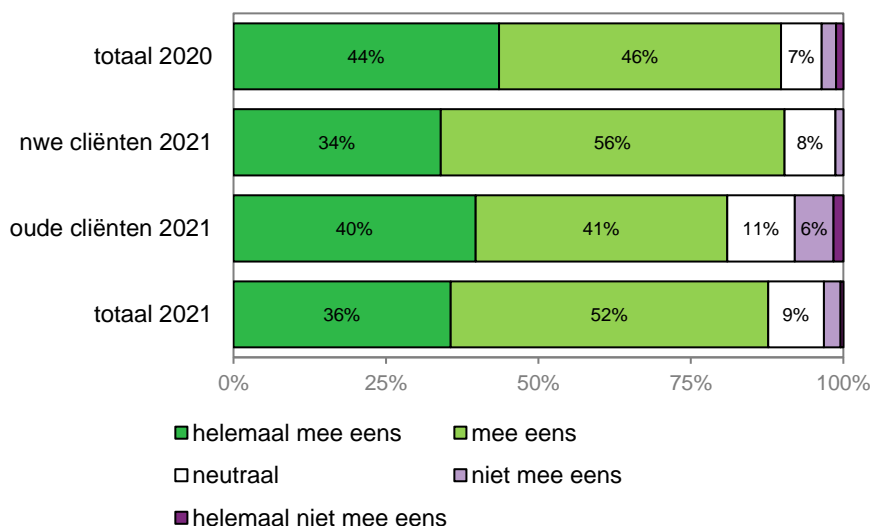
#### 2. Ik werd snel geholpen



### 3. De medewerker nam mij serieus

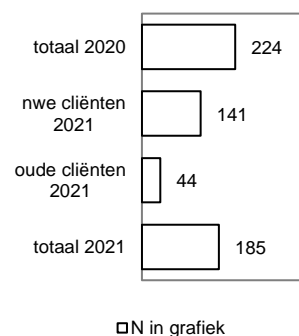
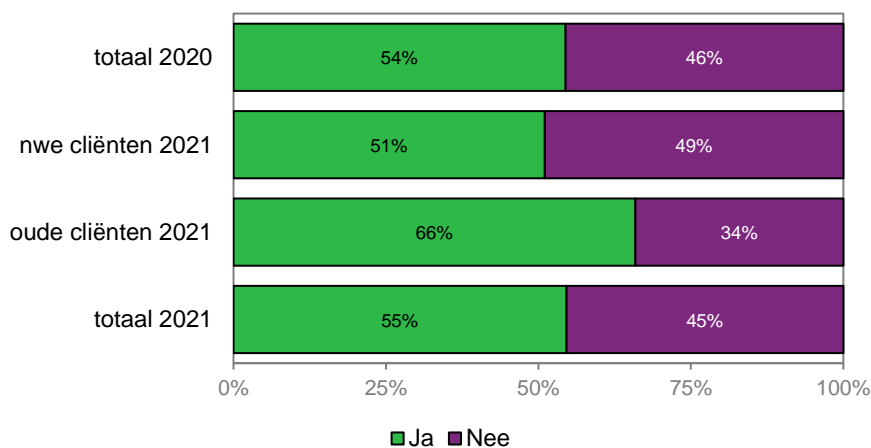


### 4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht



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

(Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning als uw netwerk of familie u hierbij niet kan helpen.)

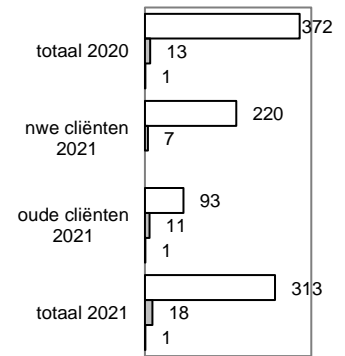
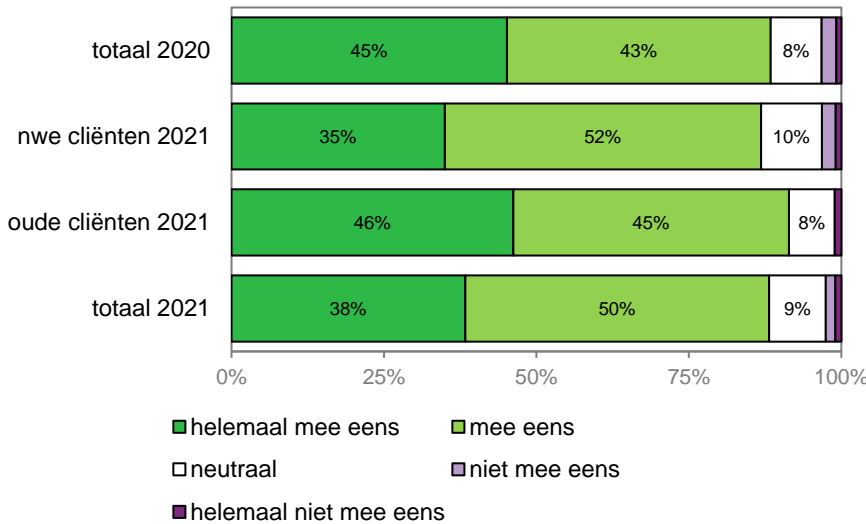




**Blok 2 Kwaliteit van de ondersteuning**

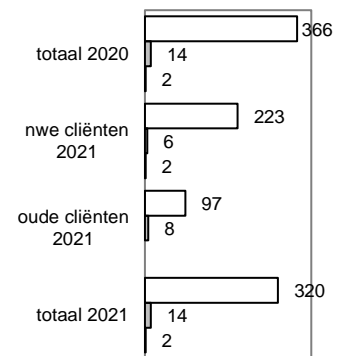
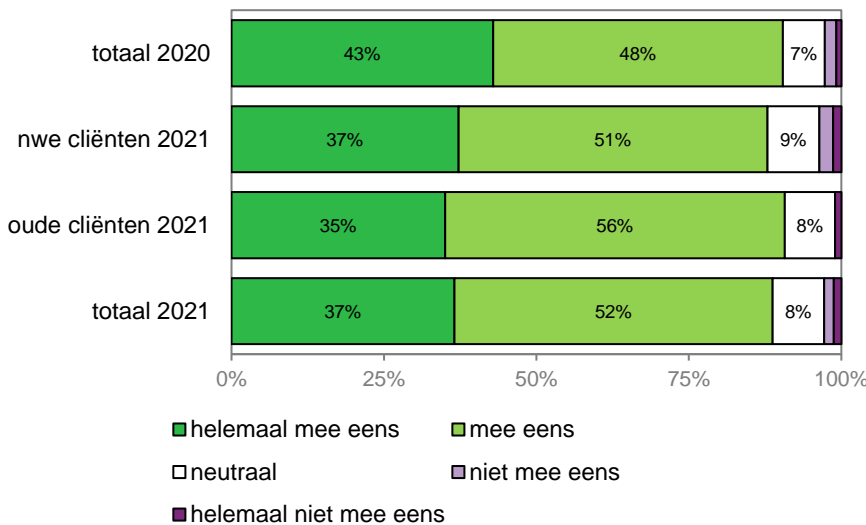
U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een groep voor ontmoeting of activiteiten. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

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



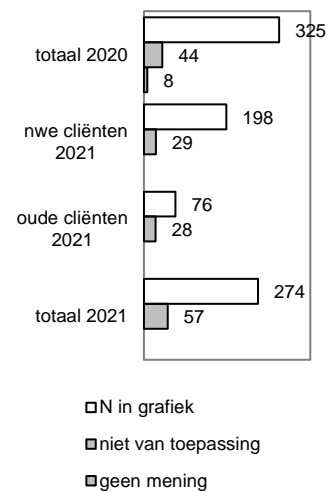
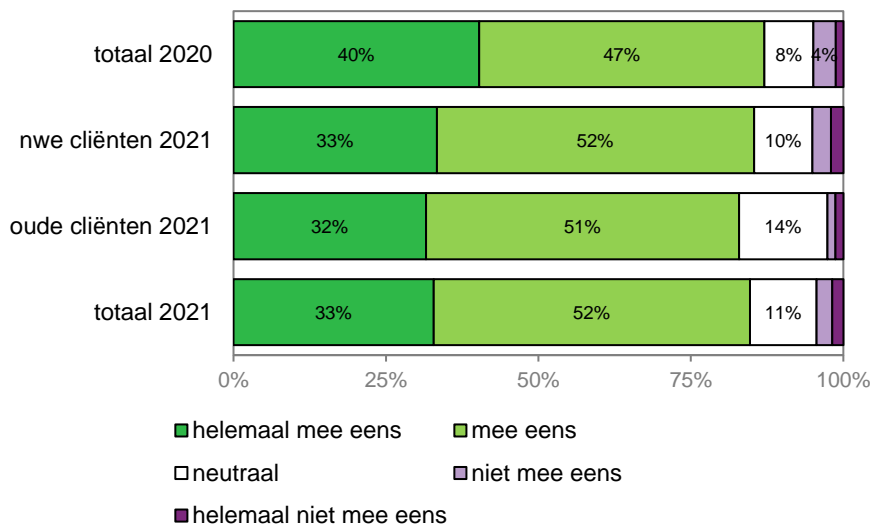
□ N in grafiek  
 □ niet van toepassing  
 □ geen mening

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



□ N in grafiek  
 □ niet van toepassing  
 □ geen mening

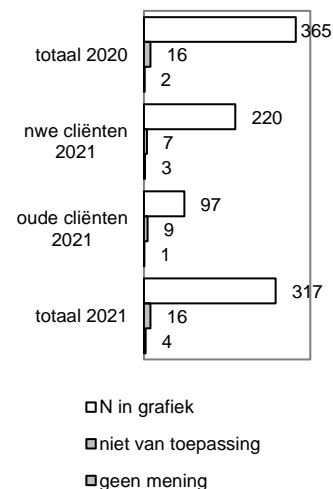
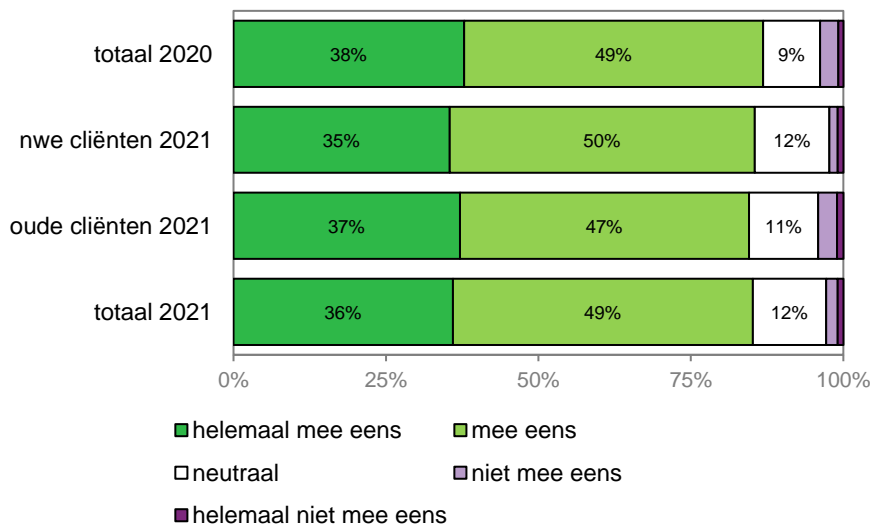
## 8. Ik heb, ondanks eventueel noodzakelijke aanpassingen vanwege Corona, de ondersteuning vanuit de Wmo in het afgelopen jaar over het algemeen als voldoende ervaren.



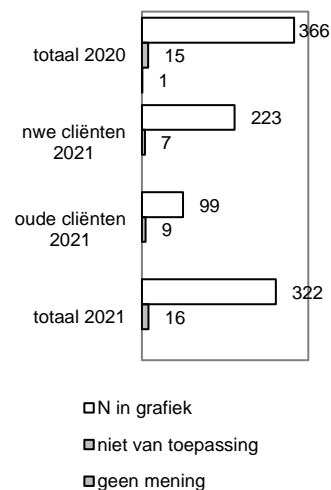
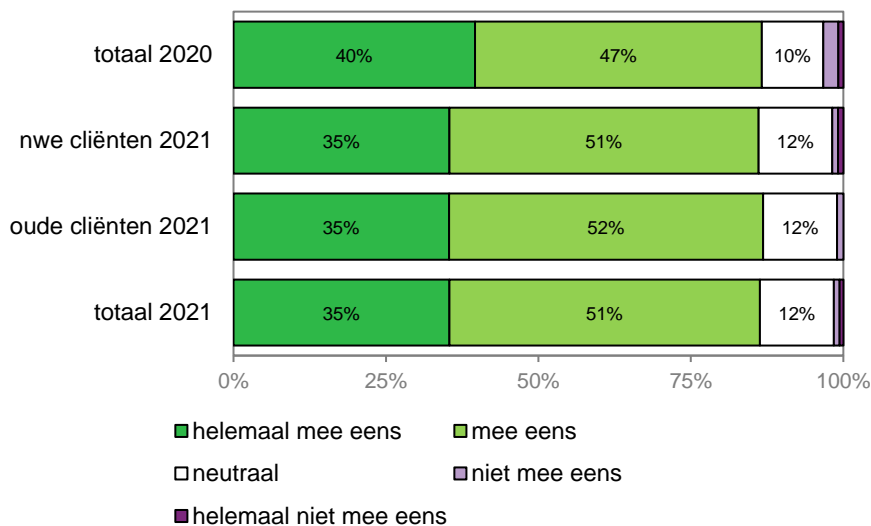
## Blok 3 Wat levert de ondersteuning mij op

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

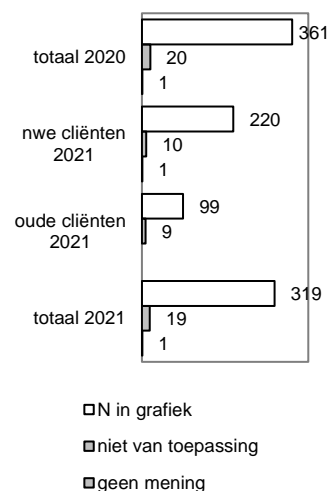
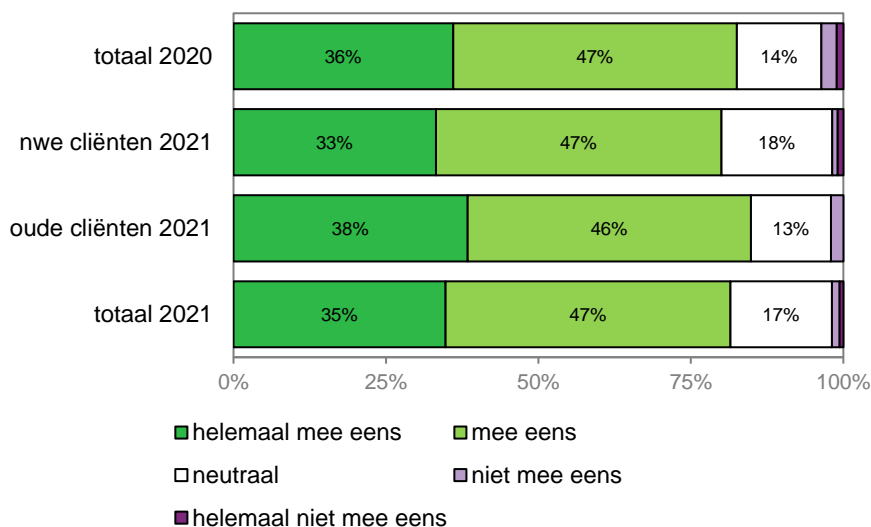
## 9. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil



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



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

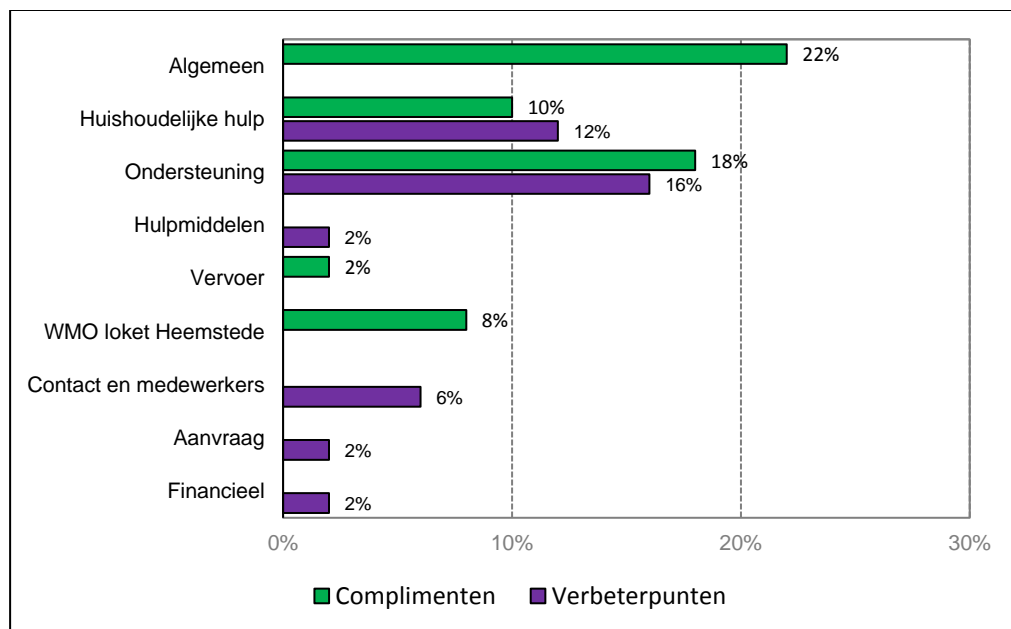


### 3. Aanvullende opmerkingen

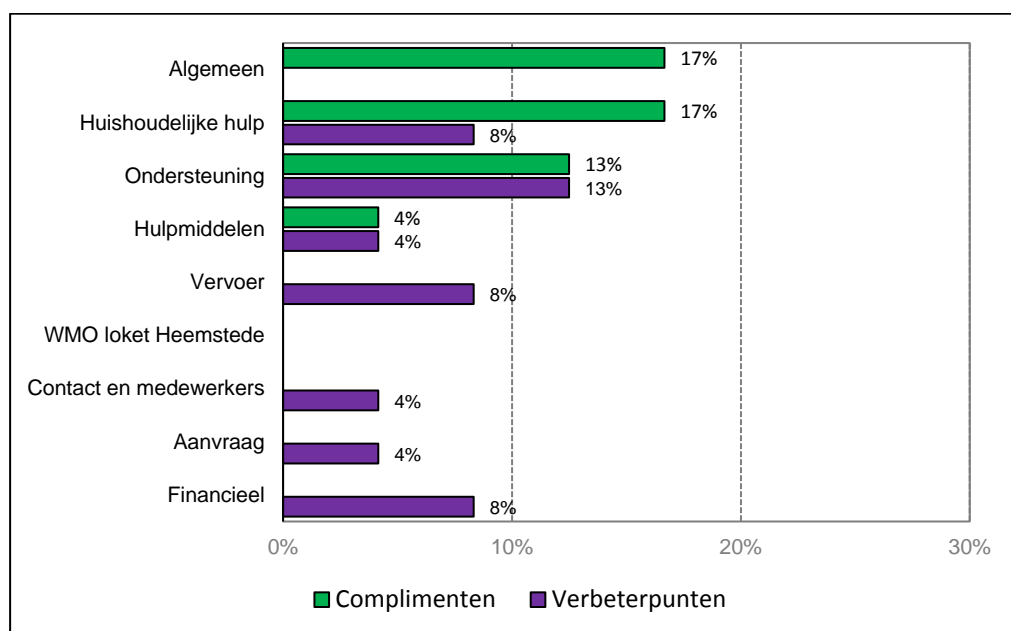
#### Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

De antwoorden op deze open vraag zijn weergegeven in bijlage 1 en 2.

Er zijn door de 'nieuwe cliënten' 30 waarderende opmerkingen gemaakt en 20 verbeterpunten genoemd. In onderstaande grafiek geven de groene staven de waarderende opmerkingen weer en de paarse staven de verbeterpunten:



Er zijn door de 'oude cliënten' 12 waarderende opmerkingen gemaakt en 12 verbeterpunten genoemd. In onderstaande grafiek geven de groene staven de waarderende opmerkingen weer en de paarse staven de verbeterpunten:

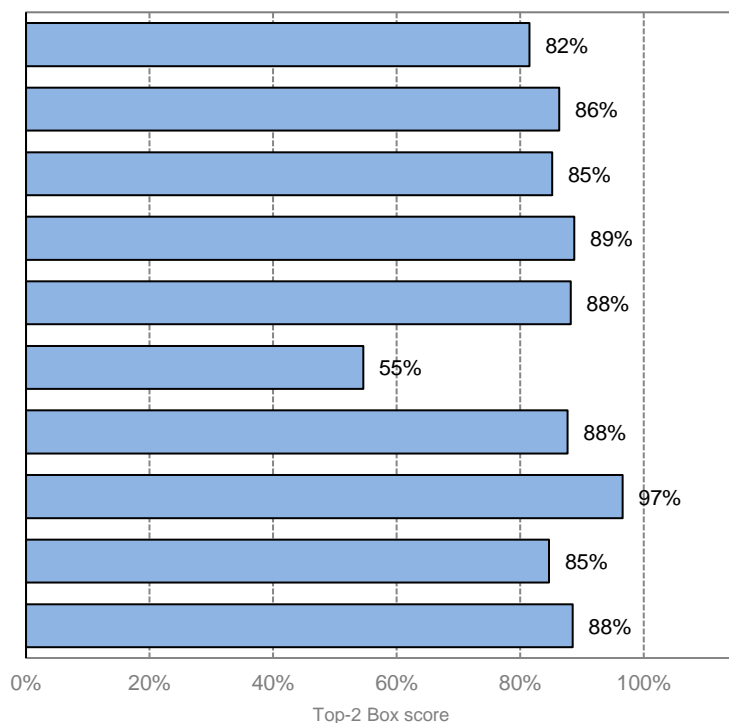


## 4. Top-2 Box scores

In onderstaande grafiek is in de linkerstaaf het percentage Wmo-cliënten weergegeven dat 'helemaal mee eens' of 'mee eens' heeft geantwoord op de vragen die hen in deze raadpleging zijn voorgelegd. In de staaf daarnaast is, ter vergelijking, het verschil weergegeven met het percentage Wmo-cliënten weergegeven dat 'helemaal mee eens' of 'mee eens' heeft geantwoord in de raadpleging over 2020.

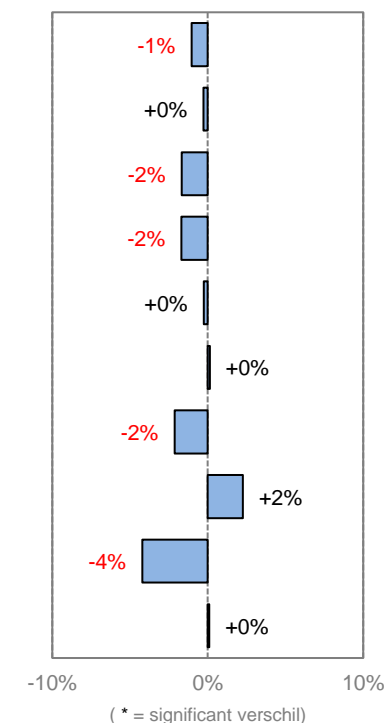
Bij vijf stellingen geven de Wmo-cliënten dit jaar minder positieve antwoorden dan bij de raadpleging over 2020 het geval was. De grootste vooruitgang is geboekt op de stelling 'De medewerker nam mij serieus'.

**Top-2 box scores 2021**



10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht
3. De medewerker nam mij serieus
2. Ik werd snel geholpen
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

**Verskil met 2020**



## Bijlage 1 Aanvullende opmerkingen nieuwe cliënten

### Algemeen positieve opmerkingen

- Harstikke bedankt.
- Ik ben dankbaar en heel erg tevreden!
- Ik ben dik tevreden!
- Ik ben heel tevreden.
- Ik ben ontzettend tevreden!
- Ik ben tevreden.
- Ik ben zeer tevreden over Zorgbalans.
- Ik ben zeer tevreden.
- Mijn dochter heeft dit samen met uw hulpverlening allemaal geregeld. Ik ben zeer tevreden.
- Tot nu toe alleen maar positieve ervaringen.
- WMO bedankt.

### Positieve opmerkingen over de huishoudelijke hulp

- Ik ben heel blij met de huishoudelijke hulp twee uur per week.
- Ik ben heel erg blij met de ondersteuning in mijn huishouden.
- Ik ben heel gelukkig met de hulp en het huishouden twee keer per maand drie uur. Ik ben oud, alleen en vrij gebrekkig! Veel dank.
- Ik kan me nog goed redden dankzij de huishoudelijke hulp en mijn autootje.
- Mijn huishoudelijke ondersteuning is momenteel heel goed. Ik hoop dat het zo doorgaat.

### Verbeterpunten voor de huishoudelijke hulp

- 1e: Hulp was een man, die kwam met een plumeau en viel onze dochter lastig, weg er mee. 2e: Hulp was een wat gezette vrouw en presteerde alleen een wasbak te poetsen. De tweede dag was ze ziek en daarna meivakantie. Ook weg. 3e: Een leuke jongen, studeerde op Hageveld, deed het voor een zakcent, een tussenjaar. Tweede dag leuk gepraat en na de thee gezegd dat wij het zelf wel afkonden. Dat was het!
- Als mijn hulp in de huishouding niet kan door omstandigheden, wat regelmatig gebeurt, krijg je zelden een vervanger en dat vind ik heel jammer.
- Bij ziekte of vakantie van de huishoudelijke hulp is er weinig vervanging.
- Het beleid van WMO Heemstede houdt in dat de ramen buiten niet gewassen worden. Ook bij ene flat waar je niet op een trapje hoeft te staan. Erg jammer.
- Het is jammer dat de huishoudelijke hulp die ik nu heb echt minder werk doet dan de vorige twee in 2 uur tijd. Er blijft zo veel liggen.
- Ik zou idealiter een hulp willen hebben met meer ervaring en inzicht, wellicht een ouder iemand.

### Positieve opmerkingen over de ondersteuning

- Door de ondersteuning die ik al jaren krijg, kan ik blijven wonen in mijn gezellige en vertrouwde huis. Na mijn verpleegwerk in binnen- en buitenland en mijn bijna 92 jaar ben ik dankbaar met de ondersteuning.
- Ik ben al jaren heel blij met de hulp die ik krijg, want ik kan zelf niet zoveel meer.
- Ik ben bijzonder goed geholpen, stap voor stap, steeds hoopvol, aanmoedigend, met veel begrip. Telkens de goede mensen op mijn pad, uitgekomen bij mevrouw XX. Niet meer dan lof en dankbaarheid.
- Ik ben blij met de ondersteuning. Het geeft me "lucht", omdat noodzakelijke zaken steeds gedaan worden. Ik voel me daar dankbaar om. Het is ook nog fijn om geregeld contact te hebben.

- Ik ben dankbaar voor de hulp die ik krijg en zou echt niet zonder kunnen.
- Ik ben dankbaar voor de ondersteuning die ik krijg.
- Ik ben zeer tevreden met de hulp van Zorgbalans. Het contact is prima.
- Ik ben zo blij met de ondersteuning vanuit de WMO. Ik word altijd serieus genomen en correct behandeld. Zonder hulp zag mijn leven er niet leuk uit.
- Mijn dochter heeft de ondersteuning geregeld en zij is goed geholpen.

### **Verbeterpunten voor de ondersteuning**

- De "ondersteuning" is niet van start gegaan. Er is zeer onzorgvuldig gehandeld door de instantie die hulp zou verlenen.
- De ondersteuning (huishoudelijke hulp) liet veel te lang op zich wachten. Ik heb enorm geluk gehad dat er privé iemand is gevonden. De administratie deugt dus niet.
- De ondersteuning met betrekking tot de driewielers loopt "spak". Firma Kersten heeft geen aanpassing in pakket! Ergo thuis en firma Kersten redden en helpen ons niet. Ergo thuis en 't Mannetje zouden oplossing kunnen bieden.
- De tijd om werk, zoals beschreven in WMO, uit te voeren lijkt mij te kort.
- Door de corona was de ondersteuning van de huishoudelijke hulp erg onregelmatig en chaotisch. Ik heb minder dan de helft hulp gehad dan was afgesproken.
- Graag wat meer uren beschikbaar stellen in verband met handicap.
- Het wordt steeds moeilijker om de dingen meteen te ondersteunen. Alles komt heel langzaam binnen en de reactie daardoor ook. Sorry!
- Ik krijg maar drie uur terwijl ik er vijf zou krijgen. Als de hulp ziek is, krijg ik soms weken niemand, omdat ze niemand hebben.

### **Verbeterpunten voor de hulpmiddelen**

- Na plaatsing van de traplift duurde het erg lang voor er een oplossing kwam voor de verwijderde leuning. Jammer!

### **Positieve opmerkingen WMO loket Heemstede**

- Ik ben diep onder de indruk door de vriendelijke en professionele hulp van WMO. Het is gelijkwaardig en niet belerend. WMO Heemstede: chapeau!
- Ik spreek hierbij mijn waardering uit voor de wijze waarop Gemeente Heemstede zijn inwoners ten dienste is!
- Via de dagbesteding die we zelf geregeld hebben, zijn we op het spoor van het WMO loket gekomen. De dagbesteding (Plein 1) heeft zeer actief actie ondernomen om ons verder te helpen. Daarna is het via het WMO loket goed gegaan. Bij de tweede hulpvraag die we hadden (huishoudelijke hulp) werden we in eerste instantie (telefonisch) niet serieus genomen. Dit was teleurstellend en geen plezierige ervaring. Na een nieuwe poging en tussenkomst van een van onze kinderen is het goed gegaan en is het goed opgepakt. Het vervolg, de actie en de gesprekken waren prima en prettig en we hopen met een goed resultaat (de hulp moet nog beginnen).
- Wij zijn zeer tevreden over het zorgloket in Heemstede. We worden altijd snel, vriendelijk en adequaat geholpen. Hiervoor onze complimenten.

### **Verbeterpunten contact en medewerkers**

- De samenwerking tussen WMO, Heemstede en klant kan beter. De communicatie onderling gaat over te veel schijven. Beter is één aanspreekpunt voor een oudere.
- In geen van de gesprekken is benoemd dat we een onafhankelijk cliëntondersteuner kunnen inschakelen.
- Jammer dat er veel gewisseld wordt, omdat de medewerker van functie/baan veranderd of verhuizing. Elke keer van persoon veranderen kan het de individu wel eens beu worden.

**Verbeterpunten aanvraag**

- De traplift aanvraag is wel goed gekeurd, maar kan niet geplaatst worden door de ruimte. Het zou fijn zijn als er nog naar alternatieven gekeken kan worden.

**Positieve opmerkingen over het vervoer**

- Ik gebruik alleen de regiotaxi.

**Verbeterpunten financieel**

- Wie heeft het verzonnen om 19 euro per 4 weken te vragen. Het moet naar inkomen gaan. Er kan een uitzondering zijn.

**Overige opmerkingen**

- De vragenlijst geeft geen ruimte per dienst te reageren. je moet alle diensten op 1 hoop vegen en een mening geven. Het zou mij meer helpen als ik per dienst aan kon geven wat ik ervan vind. Huishoudelijke hulp, vervoer, activiteiten zijn echt allemaal aparte dingen met hun eigen kwaliteit. het lijkt mij lastig voor jullie op basis van een algemeen antwoord de waardering per dienst te kunnen inschatten, terwijl mij dit wel voor jullie van belang lijkt.
- Deze lijst kon ik niet online invullen door verkeerde onderzoekscode.
- Ik acht mij niet competent om de medewerkster te beoordelen.



## Bijlage 2 Aanvullende opmerkingen oude cliënten

### Algemeen positieve opmerkingen

- Dit is zo goed, ik kan alleen maar een 10 geven voor de Gemeente Heemstede. De zorg voor ouderen mensen is perfect.
- Hartelijk dank.
- Het kan niet beter!
- Ik ben 95 jaar, helder van geest en nog redelijk mobiel!

### Positieve opmerkingen over de huishoudelijke hulp

- De wekelijkse huishoudelijk ondersteuning helpt met het bijhouden van het schoonhouden van mijn huis. Het is niet voldoende voor extra zaken zoals grondig schoonmaken of hulp bij uitruimen van de zolder bijvoorbeeld. Maar ik ben heel blij met de wekelijkse ondersteuning.
- Ik ben erg blij met de huishoudelijke hulp.
- Ik ben heel tevreden met mijn hulp. Geweldig.
- Sinds februari heb ik een nieuwe vaste hulp waar ik nog blijer mee ben. Hij is veel ijveriger.

### Verbeterpunten voor de huishoudelijke hulp

- Hulp in het huishouden is een maand lang niet gebeurd. Dit is pas opgelost toen gedreigd werd met stoppen te ondernemen.
- Ik heb geen corona gehad. Mijn enige opmerking is de hulp in het huishouden. Het is om te huilen hoe dat werkt. Ik mopper privé niet, maar invallers zouden een soort opleiding moeten krijgen. Verder heb ik geen klachten.

### Positieve opmerkingen over de ondersteuning

- Alle hulp is perfect.
- De hulp die je krijgt in Heemstede is top.
- Ik ben heel blij met de ondersteuning die ik krijg. Daardoor ben ik minder beperkt, dus heb ik meer vrijheid.

### Verbeterpunten voor de ondersteuning

- De gemeente en hulp werken langs elkaar heen. Wij overwinterden een half jaar in Spanje en alles ging altijd mis. Ik gaf dat door aan Alfahulp en gemeente en alles ging nog mis. En als ik dan later belde, dan zei de gemeente, u moet bij Alfa zijn en Alfa zegt u moet bij de gemeente zijn. Ik heb ook absoluut te veel betaald, maar het zij zo. Ik krijg toch geen gelijk. Jammer. Ik ben bijna 83 jaar en zou het nog graag willen, maar het schijnt moeilijk te zijn tussen beiden.
- Ik wacht al drie maanden voor ondersteuning voor hulp in de huishouding, in verband met dat mijn vrouw niets meer kan.
- Meer uren zou goed uitkomen in verband met een handicap.

### Positieve opmerkingen over de hulpmiddelen

- Ik heb een aangepaste fiets aangevraagd, WMO werkt uitstekend mee.

### Verbeterpunten voor de hulpmiddelen

- De firma werkt echter niet mee! Ik ben al bijna een jaar bezig en nog steeds geen goede aangepaste fiets.

### Verbeterpunten voor het vervoer

- Ondersteuning bij taxi vervoer.
- Taxivervoer blijft een probleem. Te laat en lang onderweg.

**Verbeterpunten contact en medewerkers**

- De afspraken moeten beter nagekomen worden. Ook moet er meer communicatie zijn bij verhindering.

**Verbeterpunten aanvraag**

- Ik heb een invalideparkeerplaats gekregen. Na drie keer aanvragen. De ondervragingen vooraf laat te wensen over!

**Verbeterpunten financieel**

- Ik krijg iedere maand een rekening. Dat is weggegooid geld. Dat kan digitaal.
- Via de WMO werd mijn man op een lijst geplaatst. Mijn man is overleden. Ik gebruik de lift niet. Wel moet ik elke maand 19 euro betalen. Weghalen is geen optie. Per jaar 218 euro. Graag zou ik een andere financiële oplossing willen zien.

**Overige opmerkingen**

- Geen opmerkingen.
- Ik heb de brief ontvangen om mee te doen aan dit onderzoek, maar ik heb geen gebruik gemaakt van de WMO in 2021. Ik begrijp dus ook niet waarom ik voor dit onderzoek ben uitgenodigd.