



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,  
leden van de gemeenteraad

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP	DATUM	BIJLAGEN
Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2021 gemeente Maastricht	18 oktober 2021	2
BEHANDELD DOOR	TELEFOONNUMMER	ONZE REFERENTIE
JS (Joan) Beemer	043 350 5426	2021.30484
E-MAILADRES	FAXNUMMER	UW REFERENTIE
Joan.Beemer@maastricht.nl	043 - 350 4141	--

Geachte raadsleden,

In deze raadsinformatiebrief wil ik u graag informeren over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2021 gemeente Maastricht over het jaar 2020.

## Aanleiding

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks een CEO uit te (laten) voeren met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo 2015 en de uitkomsten te publiceren via de *Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein* op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). De onderzoeksrapportage treft u aan in de bijlage. Hieronder ga ik kort in op de belangrijkste constatering.

## Doelgroep CEO Wmo

De doelgroep van het cliëntervaringsonderzoek wordt gevormd door alle Maastrichtse cliënten (10.198 in 2020) met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Een steekproef van 2.000 cliënten uit deze groep is aangeschreven (37% nieuwe en 63% bestaande Wmo-cliënten). In totaal zijn er 1.198 bruikbare vragenlijsten geretourneerd (respons van 60%). De meeste respons kwam van cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen. In volgende onderzoeken zullen we extra actie inzetten om de respons uit andere cliëntgroepen te vergroten.

## Werkwijze

Net als in 2016, 2017 en 2018 zijn door middel van een gestandaardiseerde vragenlijst de toegankelijkheid, kwaliteit en effecten van de maatschappelijke ondersteuning in kaart gebracht. Het CEO Wmo over het jaar 2019 is vanwege de maatregelen rondom COVID-19 met toestemming van het ministerie VWS niet uitgevoerd. Ook vele andere Nederlandse gemeenten hebben het onderzoek vanwege corona overgeslagen.

De gemeente Maastricht heeft in het CEO Wmo 2020 ervoor gekozen om *aanvullend* een aantal vragen te stellen over informele zorg (hulp van partner, burens, familie, vrienden of andere vrijwilligers). Daarnaast is gekozen voor een 30-tal telefonische interviews met specifieke vragen hoe mensen de maatschappelijke ondersteuning vanuit de gemeente, maar ook vanuit de zorginstellingen hebben ervaren tijdens corona. En of de coronamaatregelen met al hun beperkingen van invloed waren op het gevoel van eenzaamheid.

## Resultaten CEO Wmo 2021 (over 2020)

De meest in het oog springende resultaten uit het cliëntervaringsonderzoek zijn de volgende:

- (1) Hogere tevredenheid dan in voorgaande jaren.



DATUM  
18 oktober 2021

- 84% beoordeelt de kwaliteit van de ondersteuning als goed en 81% kan beter de dingen doen die zij willen.
- 75% vond dat zij snel werden geholpen door de gemeentelijke toegang en 86% voelde zich serieus genomen.

Driekwart van de Wmo-cliënten ervaart door de ondersteuning die zij ontvangen een betere kwaliteit van leven. De toename in tevredenheid komt met name terug in de waardering voor hulp bij het huishouden:

- (2) Vier op de vijf cliënten heeft geen verbeterpunten.
  - Cliënten die wel een suggestie doen, geven verbeterpunten aan die divers zijn en variëren van de behoefte aan snellere afhandeling tot een oproep tot beter luisteren of een flexibelere opstelling.
- (3) Informele hulp draagt bij aan oplossingen.
  - 56% van de cliënten krijgt - naast de hulp van de gemeente - informele zorg, die zij doorgaans zelf of samen met familie hebben geregeld. Dit aandeel is vergelijkbaar met een jaar geleden.
  - Voor 71% helpt deze zorg voldoende om in hun situatie tot oplossingen te komen, 13% vindt het nog onvoldoende en wenst meer informele hulp. Volgens 30% zou de gemeente kunnen meedenken in oplossingen op dit vlak, 23% vindt dat zij (ook) kunnen meebetalen.
- (4) Bekendheid cliëntondersteuning.
  - Meer dan de helft van de cliënten (55%) is bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van een jaar eerder (32%).
- (5) Eerder is uw raad geïnformeerd dat de gemeente met een aantal formele en informele partijen uit het veld aan de slag gaat met het formuleren van enerzijds kwaliteitscriteria en anderzijds met het verbeteren van de communicatie.
- (6) Lagere tevredenheid dan in Heuvellandgemeenten.
  - Indien de tevredenheidsscores worden afgezet tegen een benchmark van de Heuvellandgemeenten dan blijken Wmo-cliënten van de gemeente Maastricht over de hele lijn iets minder tevreden dan cliënten in het Heuvelland. Het verschil is echter minder groot dan een jaar geleden.

#### Overzicht CEO 2016 t/m 2020

Doordat gewerkt wordt met een gestandaardiseerde vragenlijst, is het mogelijk om de trend weer te geven over eerdere jaren. Hieruit komt een beeld van gestage verbetering over vrijwel alle gebieden naar voren:

% (helemaal) eens		2016	2017	2018	2020	Δ 2018/2020
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	69	71	74	70	-4
Idem	Ik werd snel geholpen	68	69	75	77	+2
Idem	De medewerker nam mij serieus	82	78	86	87	+1
Idem	Medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	74	70	79	78	-1



DATUM  
18 oktober 2021

Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	78	82	84	84	0
Idem	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	77	80	83	84	+1
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	73	76	81	80	-1
Idem	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	76	79	83	84	+1
Idem	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	69	74	75	74	-1
Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner		23	34	32	55	+23

### Conclusie

De resultaten uit dit CEO laten zien dat de gemeente en haar partners – in algehele zin - ruim voldoende tot goed scoren bij de Wmo-cliënten. En dat de tevredenheid van klanten verder is toegenomen ten opzichte van voorgaande jaren. Dit is goed nieuws voor onze kwetsbare inwoners. Dit toont aan dat partijen die zich dagelijks inzetten voor onze Wmo-cliënten op de goede weg zijn. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning is sterk toegenomen, maar blijft mijn specifieke aandacht houden.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Anita Bastiaans,  
Wethouder Zorg, Welzijn, Gezondheid en Diversiteit

A close-up photograph of an elderly person using a silver walker. Another person's hands are placed on the elderly person's arms to provide support. The background is a soft-focus outdoor setting with greenery.

# Clïentervaringsonderzoek Wmo Gemeente Maastricht

Rapportage over 2020



Gemeente Maastricht

Juli 2021



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>Resultaten vragenlijst-deel</b>	<b>8</b>
1 Profiel respondenten	9
2 Wmo-ondersteuning	12
2.1 Tevredenheidsscores 2020	13
2.2 Ontwikkeling tevredenheid	15
2.3 Analyse naar vorm	16
2.4 Verschil met benchmark	17
2.5 Verbeterpunten	18
3 Overige ondersteuning	19
4. Corona-pandemie	24
<b>Onderzoeksaanpak</b>	<b>30</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>33</b>
I. Tabellen	
II. Open antwoorden verbeter suggesties	
III. Open antwoorden informele hulp	



# Inleiding

## Achtergrond

Gemeenten zijn in het kader van de Wmo 2015 wettelijk verplicht om een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te (laten) voeren. Het onderdeel Welzijn, Jeugdzorg, Gezondheid en Zorg van de Gemeente Maastricht heeft team Onderzoek en Statistiek (O&S) gevraagd om in navolging eerdere jaren het **CEO 2020** uit te voeren. Over 2019 is wegens de coronapandemie **geen** CEO uitgevoerd, met toestemming van het ministerie van VWS.

Het college is volgens de wet gehouden aan het verstrekken van de gegevens over de cliëntervaringen met de maatschappelijke ondersteuning. De resultaten van het onderzoek worden conform de geldende richtlijnen opgeleverd aan het Ministerie van VWS via een portal dat zij daarvoor beschikbaar heeft gesteld.

Het onderzoek is gericht op de laatste 6 maanden van 2020.



## Onderzoeksvragen

Net als voorgaande metingen is door middel van een gestandaardiseerde vragenlijst in kaart gebracht hoe cliënten de Wmo-voorzieningen ervaren. De vragenlijst geeft antwoord op de volgende vragen:

1. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de toegankelijkheid van de maatschappelijke ondersteuning?
2. Hoe ervaren cliënten van de Wmo de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning?
3. Welk effect ondervinden de cliënten van de Wmo van de maatschappelijke ondersteuning op hun zelfredzaamheid?

Net als in 2018 en 2019 heeft de gemeente Maastricht de modelvragenlijst uitgebreid met een aantal vragen over informele zorg (hulp van partner, burens, familie, vrienden of andere vrijwilligers). In 2021 zijn vragen toegevoegd over de dienstverlening en ervaren eenzaamheid in relatie tot de corona-pandemie.

Anders dan in andere jaren heeft gemeente Maastricht gekozen voor verdiepende interviews met Wmo-klienten. De verdieping moet meer inzicht geven in de ervaringen met de Wmo-dienstverlening. Wmo-klienten konden zich vrijwillig opgeven om gebeld te worden voor een telefonisch interview.

## Leeswijzer

Tussen half april en half mei 2021 hebben in totaal 1198 cliënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of een online vragenlijst. De resultaten worden in dit rapport uiteengezet. Deze resultaten zijn gekoppeld aan de uitkomsten van de interviews met 30 Wmo-klienten,

Naast een beschrijving van de doelgroep van Wmo-clients en een uitleg van de onderzoeksopzet, staat in dit rapport een beschrijving van de resultaten van het CEO Wmo. De rapportage begint met een samenvatting van belangrijkste bevindingen uit beide delen van het onderzoek (vragenlijst + interviews). De samenvatting van het interview-deel wordt als apart verslag opgeleverd.

# SAMENVATTING



## Cliëntervaringsonderzoek 2020

Tussen half april en half mei 2021 hebben in totaal 1.198 Wmo-cliënten hun ervaringen gedeeld door het invullen van een schriftelijke of een online vragenlijst. Dat is een respons van 60%. Hulp in de huishouding is de meest ontvangen Wmo-ondersteuning binnen de respondenten: 63% krijgt deze hulp, iets meer dan in 2018. Collectief vervoer is in 2020 met 36% behoorlijk minder vaak aan de orde. In 2018 was dit nog 59%.

Wmo-klanten gaven aan vrijwillig mee te willen werken aan een individueel telefonisch interviews. Uit deze aanmeldingen zijn willekeurig 30 mensen gebeld. Ook deze Wmo-klanten kregen voornamelijk huishoudelijke hulp (24 van 30) of collectief vervoer (9 van 30).

## Ongeveer even tevreden als in 2018 (geen meting over 2019 wegens corona-pandemie)

Cliënten zijn ongeveer even positief over de Wmo-ondersteuning als in 2018: 84% beoordeelt de kwaliteit van de ondersteuning als goed (idem '18), 84% vindt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag (+1%) en 80% kan beter de dingen doen die zij willen (-1%). Wat betreft het contact met het Wmo-team geeft 77% aan dat zij snel werden geholpen (+2%) en 6% dat zij **niet** snel werden geholpen (-4%). Iets minder mensen, 70%, wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag (-4%). Duidelijke verbetering is het aandeel Wmo-klanten dat op de hoogte is van de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Dat is in 2020 55%, een toename van 23% ten opzichte van 2018 (32%). Cliënten met alleen huishoudelijk hulp zijn in 2020 duidelijk meer tevreden over samen naar oplossingen kijken (+8%) en over zich beter kunnen redden door de ondersteuning (+8%). Vrijwel alle Wmo-klanten geven in de interviews aan dat de Wmo-ondersteuning hen helpt, bijvoorbeeld om zelfstandig te kunnen blijven wonen (huishoudelijke hulp, hulpmiddelen en woningaanpassingen) en om sociale contacten te onderhouden en om zelfstandig te reizen en naar afspraken te gaan (collectief vervoer). De Wmo helpt om te kunnen blijven doen wat mensen het liefste doen. Bijna alle Wmo-klanten uit de interviews zijn dan ook (heel) tevreden (25 van 30) over de ondersteuning. Niemand is (heel) ontevreden.

## 4 op de 5 cliënten heeft geen verbeterpunten

4 op de 5 cliënten is dermate tevreden over de geboden ondersteuning dat zij geen suggesties voor verbetering noemen. Cliënten die wel een suggestie doen, hebben het relatief vaak over hulp in het huishouden en dan met name over de behoefte aan (meer uren) huishoudelijke hulp. De overige verbeterpunten zijn divers en variëren van de behoefte aan snellere afhandeling tot een oproep tot beter luisteren of een flexibeler opstelling. Dit beeld komt overeen met 2018.

Vanuit de interviews geeft meer dan de helft van de Wmo-klanten dat de gemeente niets hoeft te veranderen of verbeteren. Mensen die wel iets veranderd willen zien, willen vooral huishoudelijke hulp die ze (nog) niet hebben, meer uren hulp, een betere kwaliteit van de hulp of een betere communicatie met de hulp. Er zijn ook klanten die wensen dat de afhandeling van de aanvraag en informatie over de Wmo beter worden. Zij weten niet wat de Wmo allemaal voor hen zou kunnen betekenen en ervaren 'gedoe'.





## Informele hulp draagt bij aan oplossingen

47% van de cliënten krijgt - naast de hulp van de gemeente - informele zorg, dat zij doorgaans zelf of samen met familie hebben geregeld. Dit aandeel is 9% lager dan in 2018. Voor 75% helpt deze zorg voldoende of goed om in hun situatie tot oplossingen te komen (+4%), Volgens 21% zou de gemeente kunnen meedenken in oplossingen op dit vlak (-9%), 18% vindt dat zij (ook) kunnen meebetalen (-5%).

## Wmo-ondersteuning tijdens corona meestal gelijk gebleven

In dit CEO over 2020 zijn extra vragen gesteld over de ervaringen met de Wmo-ondersteuning tijdens de corona-pandemie. Ruim 3 van de 4 Wmo-klienten (77%) geeft aan dat de Wmo-ondersteuning tijdens corona op een goede manier is geleverd; Van de groep die hierover niet tevreden is, heeft ongeveer 2 op de 3 het gemis aan ondersteuning opgevangen door inzet van informele hulp, betaalde hulp of andere hulp. Voor de andere mensen was er geen oplossing. In totaal geeft 72% van de Wmo-klienten aan dat hun ondersteuning net als voorheen doorliep; voor 12% was dat niet het zo. Zij kregen minder hulp en/of op een andere manier hulp en sommigen kregen tijdelijk geen hulp. Vanuit de interviews geven Wmo-klienten ook aan dat de Wmo-ondersteuning meestal gewoon doorging (20 van 30). Bij klienten waar de ondersteuning wel minder was of tijdelijk stopte, was dit op initiatief van de aanbieder of de gemeente, niet van de klant zelf.

## Informatie van (zorg)aanbieder tijdens corona

Meer dan de helft van de Wmo-klienten, 56%, vinden dat zij heel goed geïnformeerd zijn door hun (zorg)aanbieder over de ondersteuning tijdens de corona-periode; 17% vindt deze informatie niet (zo) goed en de andere 27% weet het niet of heeft er geen mening over. Uit de interviews geven 3 van de 30 mensen aan niet tevreden te zijn over de informatie. Deze te summier en/of niet via een persoonlijke brief, maar moest gelezen worden in de krant (vervoer op maat).



## Eenzaamheid voor grote groep groter door corona

Meer dan de helft van de Wmo-klienten is (soms) eenzaam (56%). Dit is andere jaren niet gevraagd. Als gevolg van de corona-pandemie voelt ruim 2 op de 5 Wmo-klienten (42%) zich eenzamer. Voor 47% is de mate van (niet) eenzaam zijn gelijk gebleven.

Vanuit de interviews gaven 23 van 30 Wmo-klienten aan dat ze niet bang zijn geweest om mensen thuis te ontvangen. Ze waren wel oplettend en handelden naar de corona-maatregelen (o.a. beperken contacten). De andere 7 waren wel bang. Meer klienten, 16 van de 30, geven aan (overwegend enigszins) eenzaam te zijn en voor 12 klienten is dit door corona erger geworden. Ruim de helft van de Wmo-klienten vindt dat de Wmo (gemeente) niets hoeft of kan doen om eenzaamheid te verminderen. Corona speelt voor de meeste mensen een grote rol. Een deel van de mensen weet niet of de gemeente hierin iets kan doen, omdat ze onvoldoende weten wat vanuit de Wmo mogelijk is.

## Grootste gemis aan sociale contacten

Meer dan de helft van de Wmo-klienten, 57%, mist in corona-tijd sociale contacten met familie, vrienden en burens. Als daar de antwoorden bijgeteld worden die ook over contact gaan (naar een ontmoetingsplek gaan, gewoon een praatje maken en persoonlijk contact met de (zorg)aanbieder), dan komt het percentage uit op 77%. Zo'n 7% van de Wmo-klienten mist voldoende beweging en sporten en de overige 16% weet het niet.

Dit beeld komt ook uit de interviews. Concreet gaat het om het zien en knuffelen van (klein)kinderen en vrienden, een terrasje pikken, mensen ontmoeten, zoals bijvoorbeeld in de huiskamer/ hoeskamer.

## Tevreden met Wmo-proces

Uit de interviews blijkt dat 20 van de 30 Wmo-klienten tevreden zijn over de manier waarop zij geholpen zijn. De klienten die (deels) kritisch zijn, noemen dat zij het moeilijk vonden om de weg naar de Wmo te vinden, dat ze misbruik vermoeden van de Wmo door anderen, dat de afhandeling lang duurt en dat de communicatie beter kan vanuit de Wmo.

*Een volledige samenvatting van de interviews is te vinden in het document:  
Samenvatting Telefonische interviews CEO Wmo - Gemeente Maastricht – voorjaar 2021  
De rest van dit rapport gaat over het vragenlijst-deel.*



# RESULTATEN - vragenlijstdeel



# 1 Profiel respondenten



## Profiel respondenten

De doelgroep van het CEO wordt gevormd door alle cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015. Dit zijn voorzieningen waaraan een beschikking ten grondslag ligt, inclusief de cliënten Beschermd Wonen.

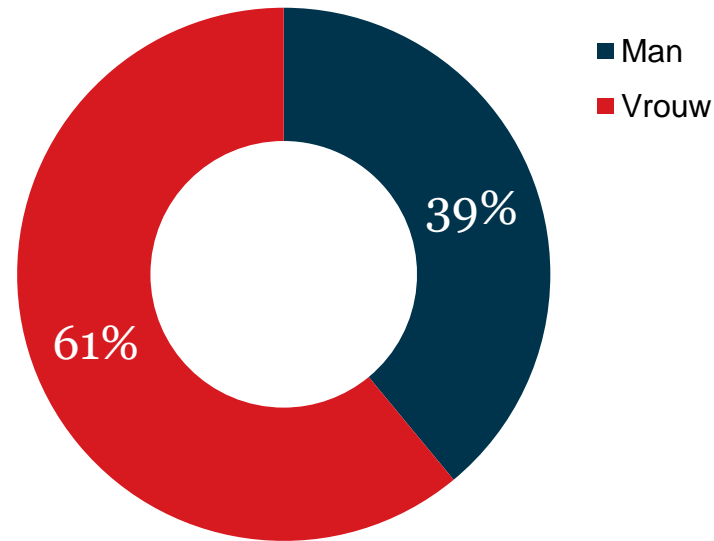
In 2020 voldeden 10.198 cliënten aan de criteria van de doelgroep. Een steekproef van 2.000 cliënten uit deze groep is aangeschreven (37% nieuwe en 63% bestaande Wmo-clieënten).

In totaal zijn 1.198 bruikbare vragenlijsten binnengekomen. Dat is 60% Het complete responsoverzicht is terug te vinden in de *Onderzoeksaanpak*.

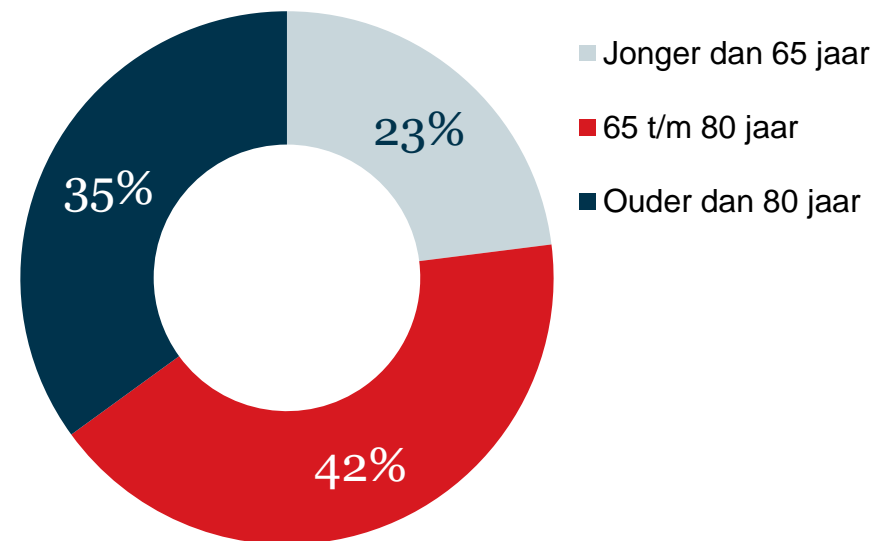
De figuren hiernaast laten het respondentenprofiel zien:

- 2 op de 3 respondenten is vrouw (61%);
- 23% is jonger dan 65 jaar, 42% is tussen 65 en 80 jaar en de resterende 35% is de 80 gepasseerd;
- de gemiddelde leeftijd van de WMO-clieënten die deelnamen is 72 jaar.

### Geslacht



### Leeftijd\*



\* Leeftijd is berekend op basis van geboortjaar. Het is dus geen exacte leeftijd maar een benadering.



## Profiel respondententen - vervolg

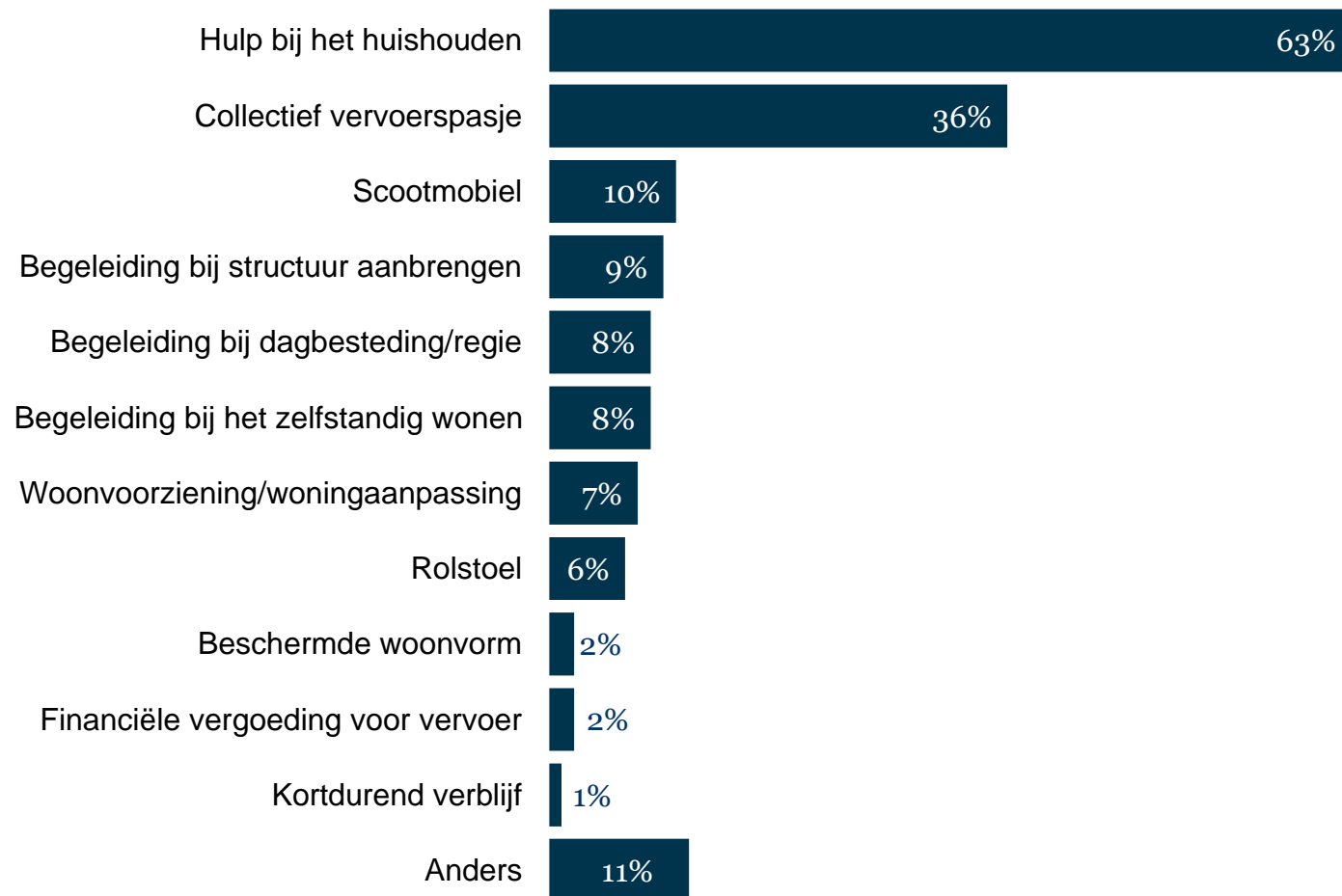
De figuur hiernaast laat zien welke ondersteuning de 1.198 respondenten vanuit de gemeente (hebben) ontvangen. Het gaat hierbij om Zorg en Natura en ondersteuning via een persoonsgebonden budget.

Hulp in de huishouding (63%) en een collectief vervoerspasje (36%) blijken veruit de meest voorkomende vormen van ondersteuning.

In 2018 gebruikten 57% van de Wmo-klienten hulp in het huishouden (+ 6% in 2020) en 59% een collectief vervoerspasje (-23% in 2020).

Voor de meeste andere vormen van ondersteuning geldt dat 6-10% van de Wmo-klienten er gebruik van maakt. Minder dan de helft van de cliënten (42%) geeft aan meer dan 1 vorm van ondersteuning te hebben ontvangen.

### Ontvangen ondersteuning



2

# Wmo ondersteuning



## 2.1 Tevredenheidsscores 2020

Onder cliënten die tussen 1 juli 2020 en 31 december 2020 contact hebben opgenomen met team Wmo voor een hulpvraag is de tevredenheid uitgevraagd.

Dat bleek voor ongeveer 1 op de 3 respondenten het geval.

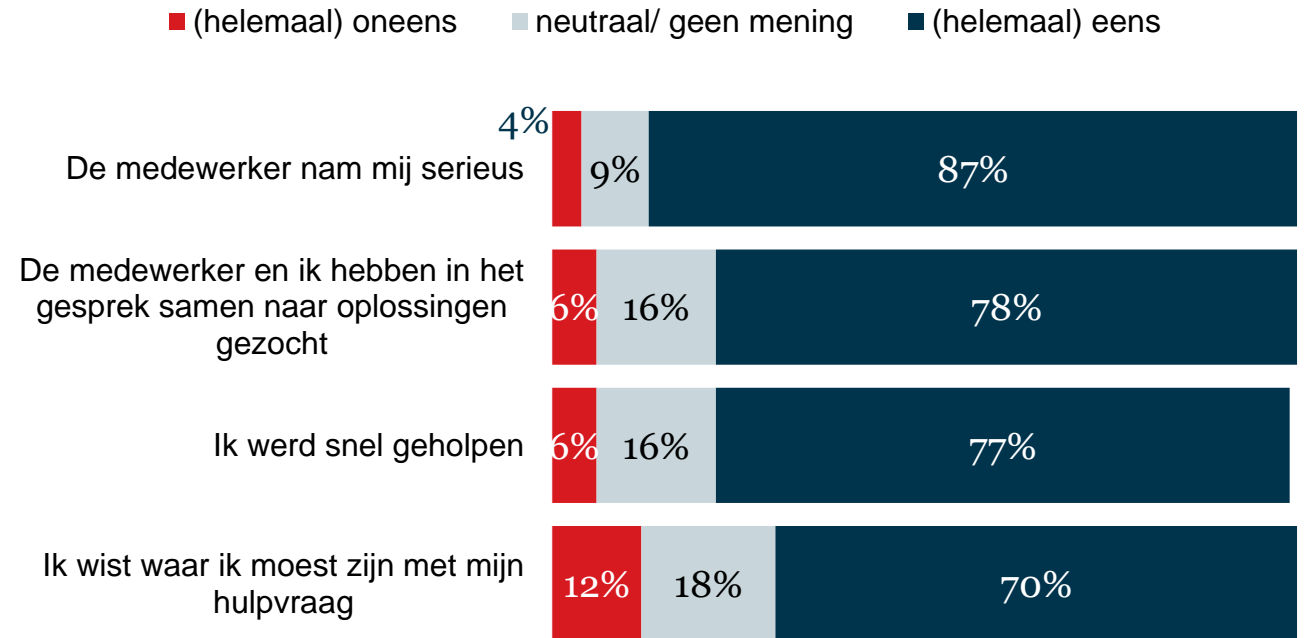
Aan deze cliënten is gevraagd om aan te geven hoe er met hun hulpvraag is omgegaan:

- 87% van de contactgroep voelde zich serieus genomen (+1% ten opzichte van 2018).
- ruim 3 op de 4 cliënten hebben samen met de medewerker naar oplossingen gezocht (-1% ten opzichte van 2018) en voelden zich snel geholpen (+2% ten opzichte van 2018).
- 70% wist waar zij met hun hulpvraag moesten zijn (-4% ten opzichte van 2018).
- 6% van de cliënten geeft aan dat zij niet snel werd geholpen en (-4%) en 12% wist niet waar zij met hun hulpvraag terecht kon (-3%).

Meer dan de helft van de cliënten is bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (55%). Dit was in 2018 nog 1 op de 3 (32%). Dat is een toename van 23%.



## Contact met WMO-team 2020





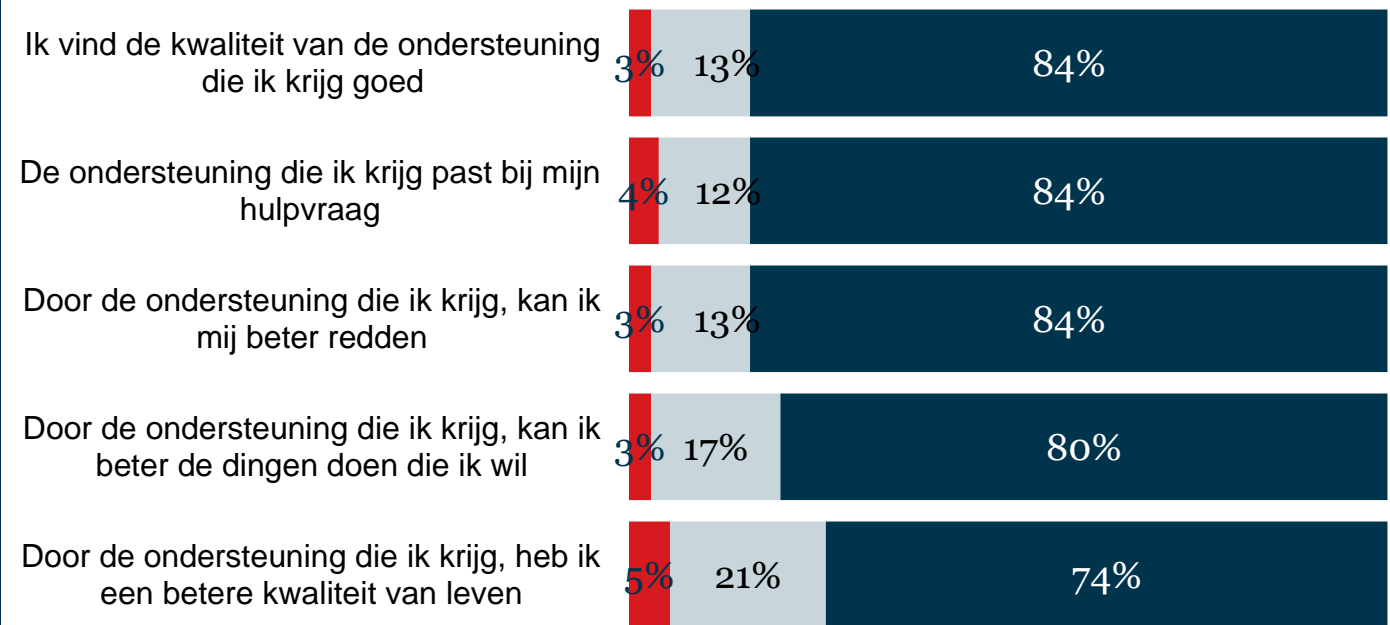
## 2.1 Tevredenheidsscores 2020 - vervolg

Het gros van de cliënten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en het effect dat dit op hun leven heeft:

- 80% tot 84% van de cliënten beoordeelt de kwaliteit van de ondersteuning als goed, vindt de ondersteuning passend bij hun hulpvraag en zegt zich hierdoor beter te kunnen redden.
- bijna driekwart, 74% van de Wmo-cliënten, ervaart door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.
- er zijn slechts heel kleine verschillen met 2018.
- de kwaliteit van de ondersteuning scoort even hoog als in 2018; beiden in beide jaren 84%.
- bij 2 van de 5 van deze items is de tevredenheid 1% lager dan in 2018: beter de dingen doen die ik wil en betere kwaliteit van leven.
- bij 2 van de 5 deze items is de tevredenheid 1% hoge dan in 2018; passende ondersteuning en zich beter kunnen redden.

### Kwaliteit en effect ondersteuning

■ (helemaal) oneens   ■ neutraal/ geen mening   ■ (helemaal) eens



## 2.2 Ontwikkeling tevredenheid

Als we de tevredenheidsscores van 2020 afzetten tegen die van 2016, 2017 en 2018, dan zien we dat:

- de meeste waarderingsaspecten gelijk blijven of (iets) beter of iets slechter scoren dan voorgaande jaren.
- er met name verslechtering zichtbaar is in het contact met het Wmo-team en voornamelijk over de kennis over waar men moest zijn met hun hulpvraag (-4).
- er een sterke verbetering te zien is bij de bekendheid met de onafhankelijke ondersteuner (+23) ten opzichte van 2018 en een stijgende lijn vanaf 2016 (met uitzondering van 2018). Ten opzichte van 2016 is de bekendheid toegenomen met 32%.
- over alle jaren bezien vrijwel op alle andere punten steeds een (deels) stijgende lijn te zien is. Ten opzichte van 2016 scoren alle items bij Contact, Kwaliteit en Effect in 2020 hoger. Bij 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' (contact) is de stijging met +1% minimaal. Bij 'Ik werd snel geholpen' (contact) en 'Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden' (Effect) is de stijging het grootst (+9% en +8%).

## Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		2016	2017	2018	2020	Δ 2018/ 2020
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	69	71	74	70	-4
	Ik werd snel geholpen	68	69	75	77	+2
	De medewerker nam mij serieus	82	78	86	87	+1
	Medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	74	70	79	78	-1
Kwaliteit onder- steuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	78	82	84	84	0
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	77	80	83	84	+1
Effect onder- steuning	Door ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	73	76	81	80	-1
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	76	79	83	84	+1
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	69	74	75	74	-1
Bekend met onafhankelijke ondersteuner		23	34	32	55	+23



## 2.3 Analyse naar vorm

Eerder zagen we dat hulp in het huishouden en een collectief vervoerspasje de meest voorkomende vormen van ondersteuning zijn.

- slechts 22% (22 van 101) van de cliënten die alleen gebruik maken van een collectief vervoerspasje hebben hun aanvraag in de tweede helft van 2020 ingediend. Deze kleine groep kan daardoor niet worden meegenomen in de tabel hiernaast.
- als we kijken naar de cliënten die **alleen** gebruik maken van hulp bij het huishouden zien we een toename in tevredenheid t.o.v. 2018.
- vooral het samen kijken naar oplossingen (+8) en dat de cliënt zich beter kan redden door de ondersteuning (+8) scoorden beter dan in 2018.
- alleen 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' scoorde iets slechter dan in 2018 (-2).
- Bij **Contact met het Wmo-team** is de groep klein (n=135). Dit gaat namelijk alleen over de mensen die in de laatste 6 maanden van 2020 daadwerkelijk contact opnamen met de Wmo met een hulpvraag. Dat kunnen nieuwe en bestaande Wmo-klanten zijn. Interpreteer deze gegevens daarom met voorzichtigheid!



## Waardering Wmo-ondersteuning

		% (helemaal) eens		Hulp bij huishouden*	
		2020	Δ 2018/2020		
Contact met Wmo-team (n=135)	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	78	-2		
	Ik werd snel geholpen	81	0		
	De medewerker nam mij serieus	91	+4		
Kwaliteit ondersteuning (n=316)	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	83	+8		
	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	+2		
Effect ondersteuning (n=316)	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85	+3		
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	78	+4		
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	89	+8		
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	76	+4		

\* Voor een zuiver beeld zijn Wmo-clianten die uitsluitend gebruik maken van hulp bij het huishouden meegenomen.

## 2.4 Verschil met benchmark

In de tabel hiernaast worden de tevredenheidsscores van 2020 afgezet tegen een benchmark van omliggende gemeenten (gemiddelde scores over Maastricht, Valkenburg aan de Geul, Meerssen en Gulpen-Wittem)\*:

- Wmo-cliënten van de gemeente Maastricht blijken over de hele lijn iets minder tevreden over de ontvangen ondersteuning. De ontvangen ondersteuning gaat over alle items behalve de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Maastricht scoort op 8 van deze items in totaal 19%-punten lager dan de benchmark. De verschillen per item zijn tussen de 1% en 5%.
- Op 1 item scoort Maastricht gelijk aan de benchmark.
- De bekendheid met een onafhankelijke cliëntondersteuner is in Maastricht 9% hoger dan de benchmark en daarmee bekender dan in de andere gemeenten.

### Waardering Wmo-ondersteuning

% (helemaal) eens		Maastricht	Benchmark*	Δ
Contact met Wmo-team	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	70	73	-3
	Ik werd snel geholpen	77	79	-2
	De medewerker nam mij serieus	87	87	=
	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	78	80	-2
Kwaliteit ondersteuning	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84	86	-2
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	84	86	-2
Effect ondersteuning	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	80	81	-1
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	84	86	-2
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	74	79	-5
Bekend met onafhankelijke ondersteuner		55	47	+9

\* De benchmark is gebaseerd op de meting over 2020 en is het gemiddelde van de resultaten van Maastricht, Meerssen, Gulpen-Wittem en Valkenburg aan de Geul. Van Vaals en Eijsden-Margraten zijn geen gegevens bekend over 2020 ten tijde van deze rapportage (rapportagejaar 2021). De percentages in de benchmark zijn afgerond op hele percentages. Daarom kan de verschillscore iets afwijken (+1 of -1). De waarde in de tabel is juist.

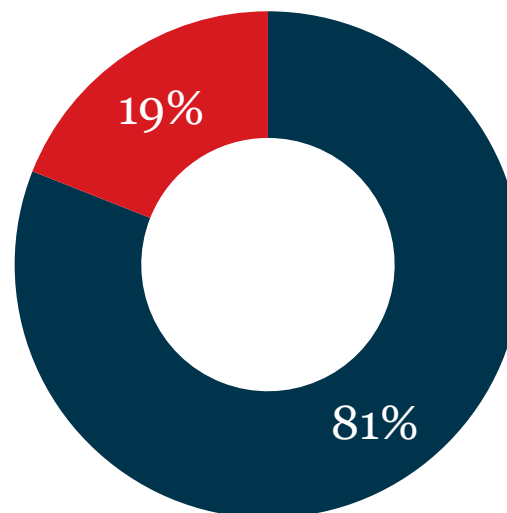


## 2.5 Verbeterpunten

Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?

- 4 op de 5 cliënten, 81%, is dermate tevreden over de geboden ondersteuning dat zij geen suggesties voor verbetering noemen; in 2018 was dat 79%.
- cliënten die wel een suggestie doen, hebben het relatief vaak over hulp in het huishouden (106 cliënten) en dan met name over de behoefte aan (meer) uren en de communicatie over de hulpvraag. De overige verbeterpunten zijn divers en variëren van de behoefte aan snellere afhandeling tot een oproep tot een flexibelere opstelling; net als in 2018.
- in de bijlagen staan alle letterlijke antwoorden opgenomen.

### Als eerste verbeteren



■ niks, ik ben al zeer tevreden

■ ik heb de volgende verbeteringsuggestie



# 3 Overige ondersteuning

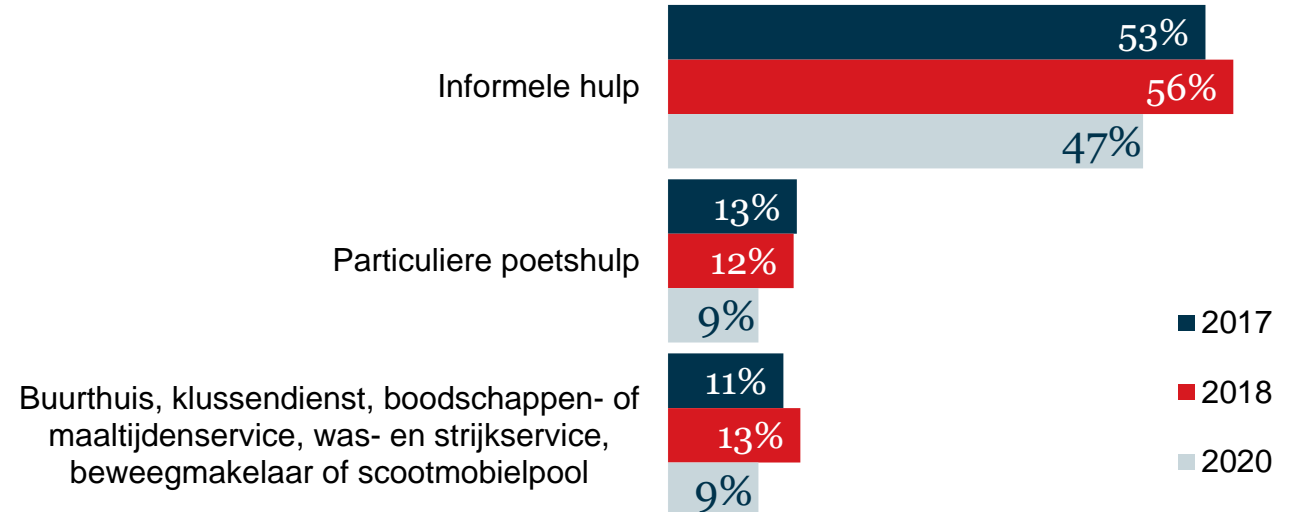


### 3 Overige ondersteuning

Naast de modelvragenlijst van 10 verplichte vragen zijn er ook weer vragen gesteld over over *informele zorg*. Dit betreft hulp van vrijwilligers, partner, buren, familie of vrienden:

- bijna de helft van de Wmo-klienten (47%) geeft aan dat zij, naast de hulp van de gemeente, ook informele zorg krijgen, dat is 9% lager dan in 2018.
- 9% van de WMO-cliënten heeft ook een particuliere poetshulp die helpt bij het huishouden; dat is 3% minder dan in 2018.
- 9% maakt ook gebruik van inloopactiviteiten in een buurthuis (Hoeskamer) of van voorzieningen als een klussendienst, boodschappen- of maaltijdenservice, was- en strijkservice, beweegmakelaar of scootmobielpool. Dit is met 4% afgenomen ten opzichte van 2018.

### Ontvangen ondersteuning

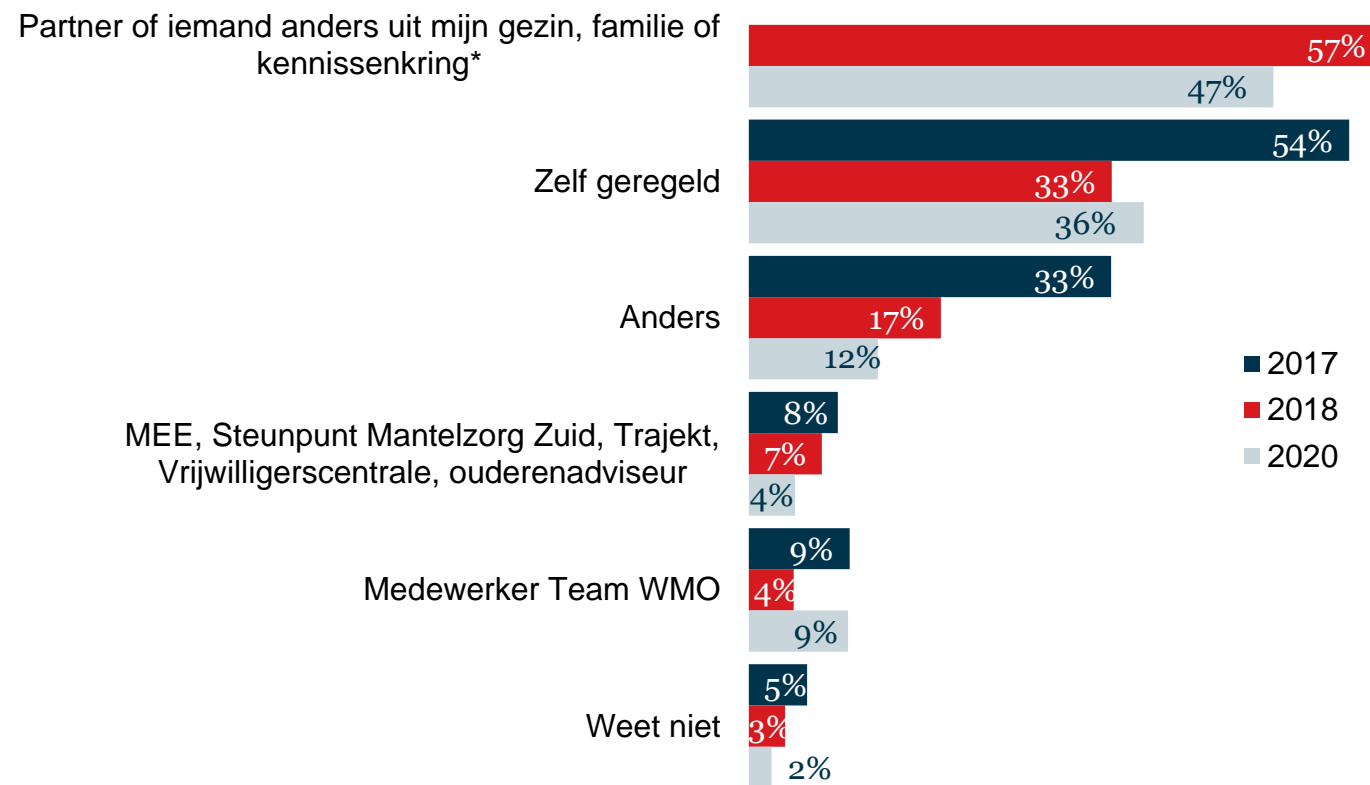


### 3 Overige ondersteuning - vervolg

Cliënten die informele hulp krijgen, is gevraagd wie ervoor heeft gezorgd dat zij deze krijgen. Zij konden meerdere antwoorden geven.

- voor bijna de helft van de cliënten geldt dat iemand uit hun sociale omgeving dit voor hen heeft geregeld (47%).
- 1 op de 3 geeft aan dat zij hier zelf voor gezorgd hebben (36%), in 2018 was dit 33%.
- 4% heeft iemand ingeschakeld van MEE, Steunpunt Mantelzorg Zuid, Trajekt, de Vrijwilligerscentrale of een vrijwillige ouderenadviseur. Dit is bijna gehalveerd ten opzichte van 2018.
- ten opzichte van 2018 is er voor het regelen van informele hulp meer gebruik gemaakt van medewerkers van het Team Wmo (9% in 2020 versus 4% in 2018).

#### Regelen informele hulp



\* Deze categorie is in 2018 toegevoegd. In 2017 werd de aanvraag door partner of iemand anders uit de sociale omgeving nog ondergebracht bij "Zelf geregeld" en "Anders".



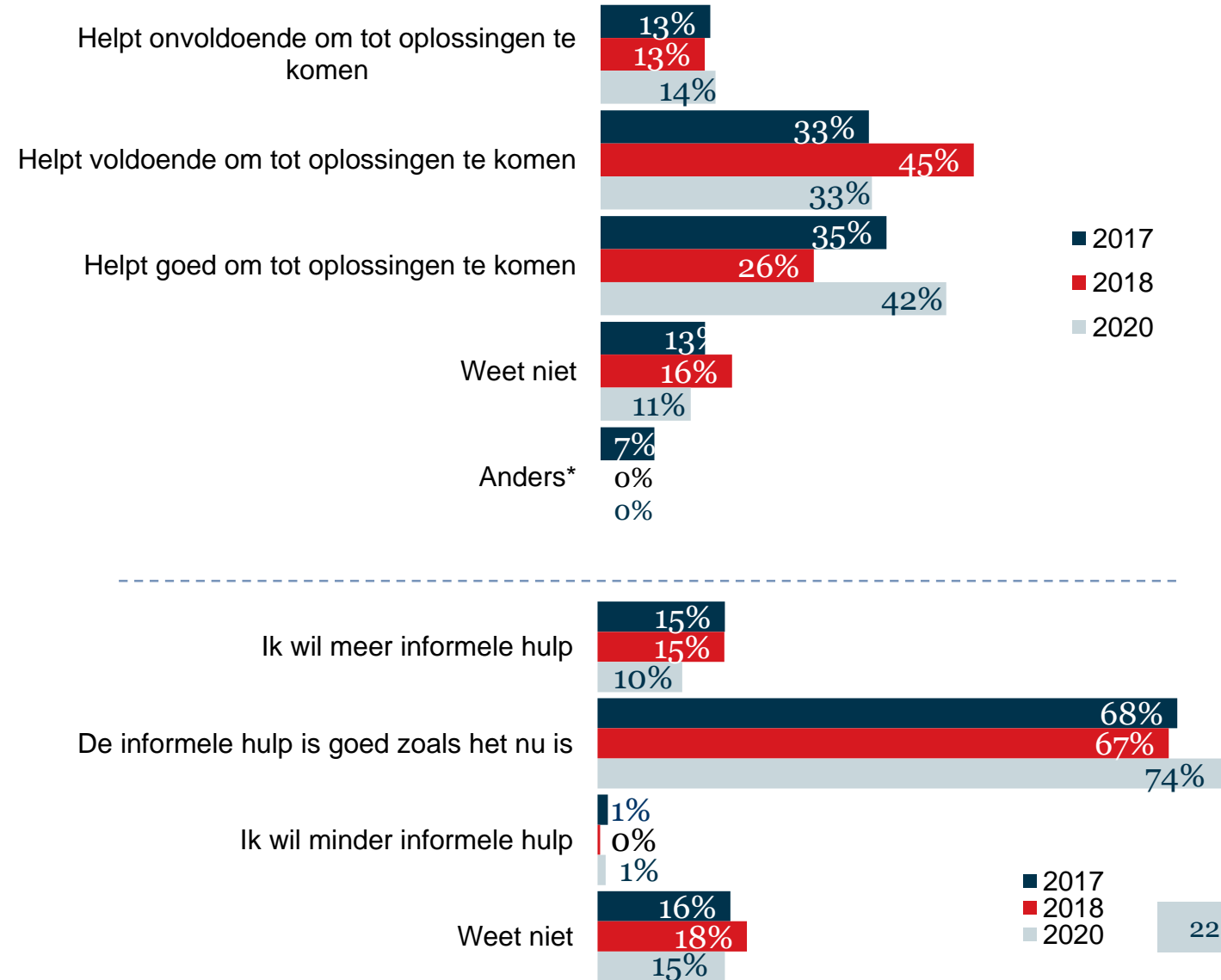


### 3 Overige ondersteuning - vervolg

Cliënten met informele zorg is verzocht om aan te geven hoe zij deze hulp waarderen:

- 75% is tevreden over de mate waarin de informele zorg helpt om in hun situatie tot oplossingen te komen (+4%): 33% voldoende + 42% goed.
- 42% beoordeelt dit als goed (in 2018:26%); en 33% oordeelt dit als voldoende (in 2018: 45%).
- vergelijkbaar met 2018 is dat 14% vindt dat de informele zorg onvoldoende helpt om tot oplossingen te komen (bijlage III geeft een overzicht waarom deze zorg onvoldoende helpt).
- Vergeleken met 2018 geven meer cliënten aan dat de informele hulp goed is zoals het nu is (74% versus 67% in 2018) en wenst 10% meer informele hulp. Dat was 15% in 2018.

#### Waardering informele hulp



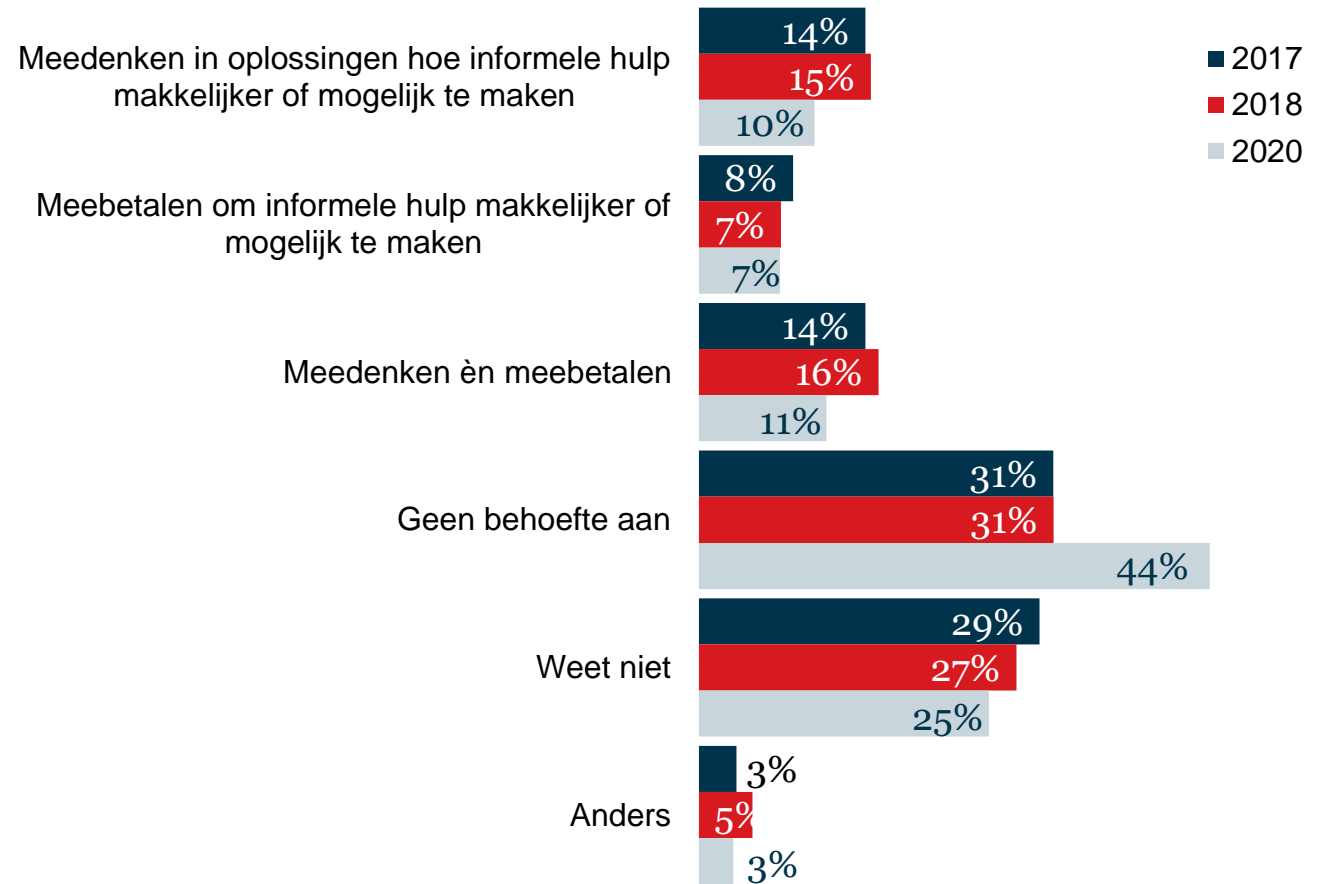
### 3 Overige ondersteuning - vervolg

Kan de gemeente helpen om informele hulp makkelijker of mogelijk te maken?

- 44% van de cliënten zeggen dat zij hier geen behoefte aan hebben, dit is 13% meer dan voorgaande jaren.
- volgens 21% zou de gemeente kunnen meedenken in oplossingen op dit vlak (10% alleen meedenken + 11% meedenken en meebetalen).
- 18% is van mening dat zij (ook) kunnen meebetalen (7% alleen meebetalen + 11% meedenken en meebetalen).
- een kwart van de cliënten heeft geen uitgesproken standpunt hierin.



#### Rol gemeente



# 4 Corona-pandemie



Nog iets toe te voegen?

#

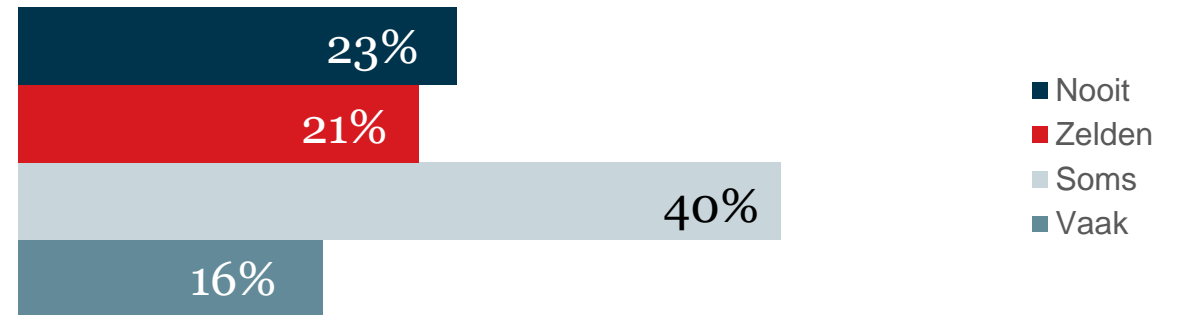
## 4.1 Eenzaamheid tijdens corona-pandemie

In dit onderzoek over 2020 zijn vragen toegevoegd over de ervaren eenzaamheid, ook tijdens de corona-pandemie.

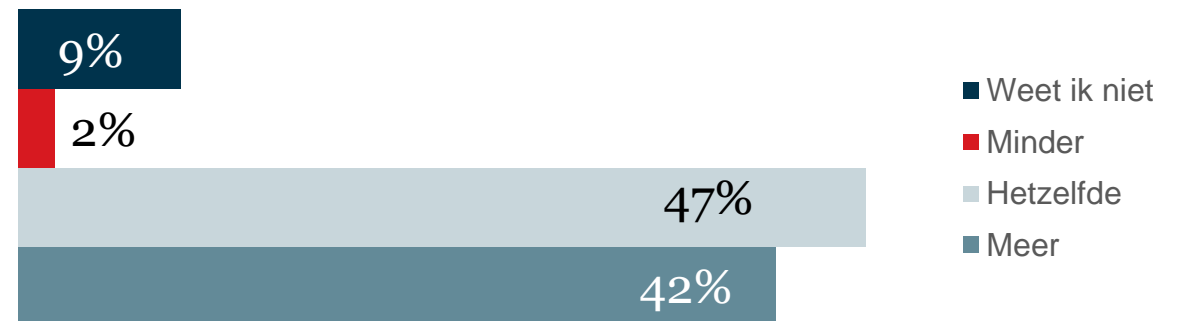
- Meer dan de helft van de cliënten (56%) voelt zich soms of vaak eenzaam.
- een kwart voelt zich nooit eenzaam (23%).
- een vijfde voelt zich zelden eenzaam (21%).

Tijdens de corona-pandemie bleef de mate van eenzaamheid voor veel mensen hetzelfde (47%); 2 van de 5 cliënten voelden zich tijdens de corona-pandemie meer eenzaam (42%).

Voelt u zich wel eens eenzaam?



Voelde u zich door de coronacrisis meer of minder eenzaam?



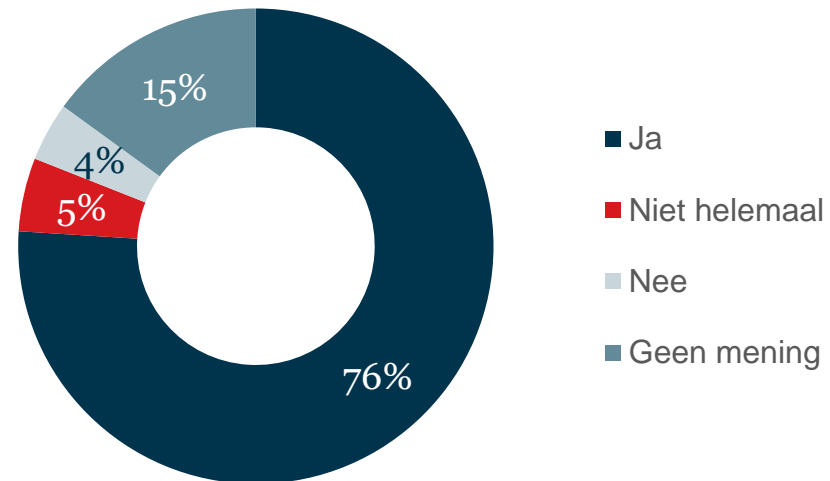
## 4.1 Ondersteuning tijdens corona-pandemie

In dit onderzoek over 2020 zijn vragen toegevoegd over de ervaren Wmo-ondersteuning tijdens de corona-pandemie.

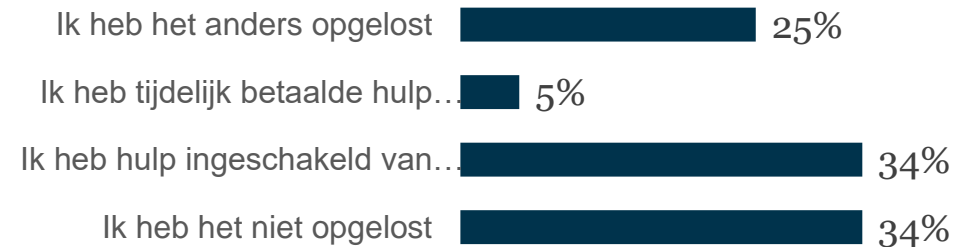
- 12% heeft geen ondersteuning gekregen in die periode;
- Van de cliënten die wel ondersteuning hebben gekregen vinden 3 op de 4 dat de Wmo-ondersteuning op een goede manier is geleverd tijdens de corona-pandemie: 76%;
- 15% heeft geen mening;
- 9% van de cliënten is niet (helemaal) tevreden over de ondersteuning en twee derde van hen losten dit als volgt op:
  - informele hulp ingeschakeld
  - betaalde hulp ingeschakeld
  - anders



### Ondersteuning op een goede manier geleverd tijdens corona



### Indien nee of niet helemaal



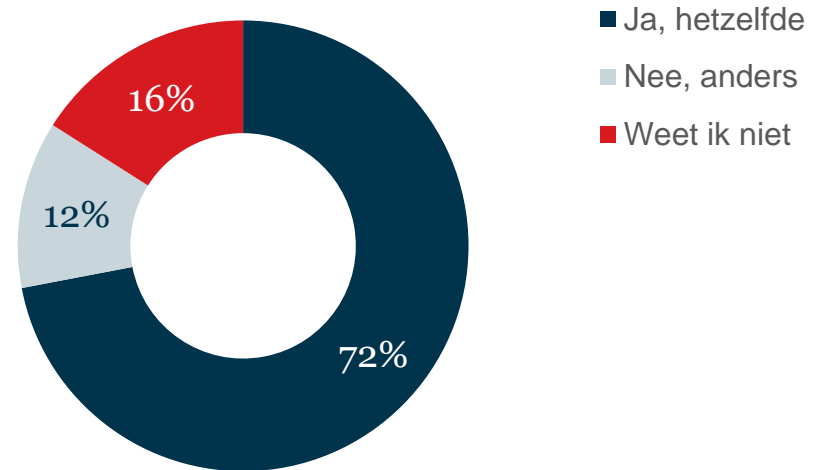
## 4.2 Ondersteuning

Gaf de (zorg)aanbieder de ondersteuning aan u op dezelfde manier tijdens de corona-periode als ervoor? Als het antwoord nee was, konden mensen meerdere antwoorden geven (daarom is het totaal meer dan 100% in de onderste figuur).

- Bijna 3 op de 4 cliënten, 72%, zeggen dat zij dezelfde ondersteuning kregen als voor de corona-pandemie.
- 1 op de 6 cliënten weet het niet (16%).
- Bij bijna 1 op de 8 cliënten (12%) veranderde de Wmo-ondersteuning tijdens corona.
- Bijna 1 op de 10 cliënten heeft vaker contact via (video)bellen gehad als vervanging van fysiek contact (9%).
- Kleine aantallen klanten hebben (deels) andere hulp gekregen (3%), minder uren hulp gekregen (2%) of helemaal geen hulp gekregen (2%).



### Ondersteuning op dezelfde manier als ervoor?

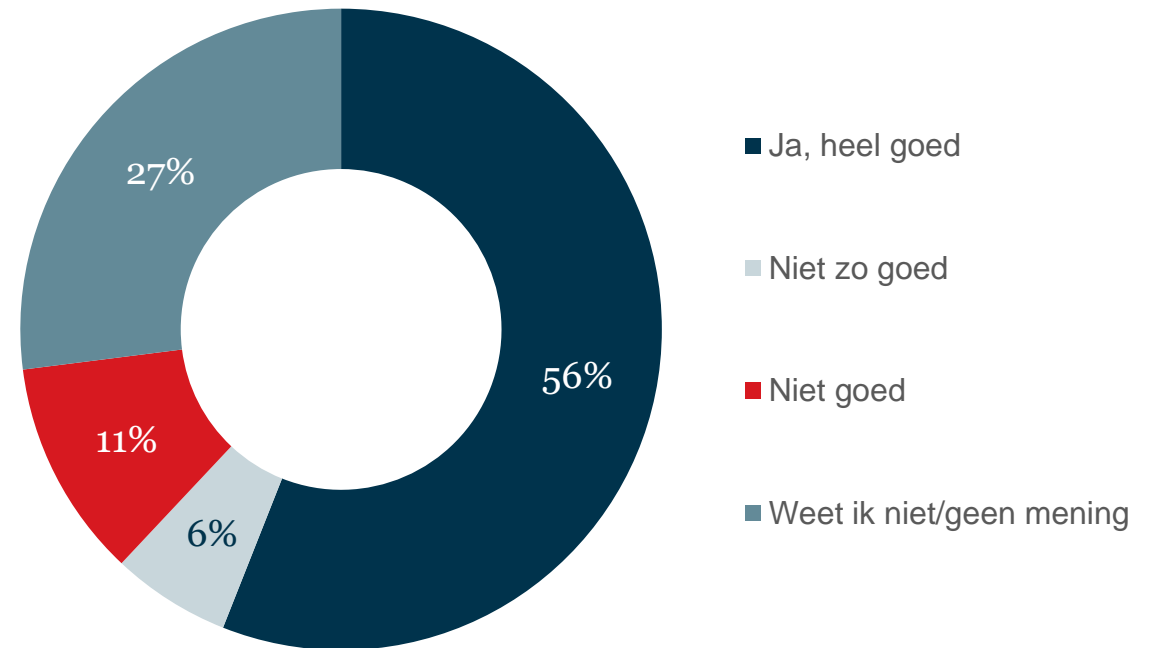


## 4.2 Informatie tijdens corona

Kreeg u duidelijke informatie van de (zorg)aanbieder over hun ondersteuning aan u tijdens de corona-periode?

- Ruim de helft van de cliënten vond de informatie van hun zorgaanbieder heel goed: 56%.
- Ruim een kwart had geen mening hierover: 27%
- 1 op de 20 cliënten vond de informatie niet zo goed.
- 1 op de 10 cliënten vond de informatie niet goed.

### Informatie van de (zorg)aanbieder tijdens corona



## 4.2 Het meeste gemist tijdens coronacrisis

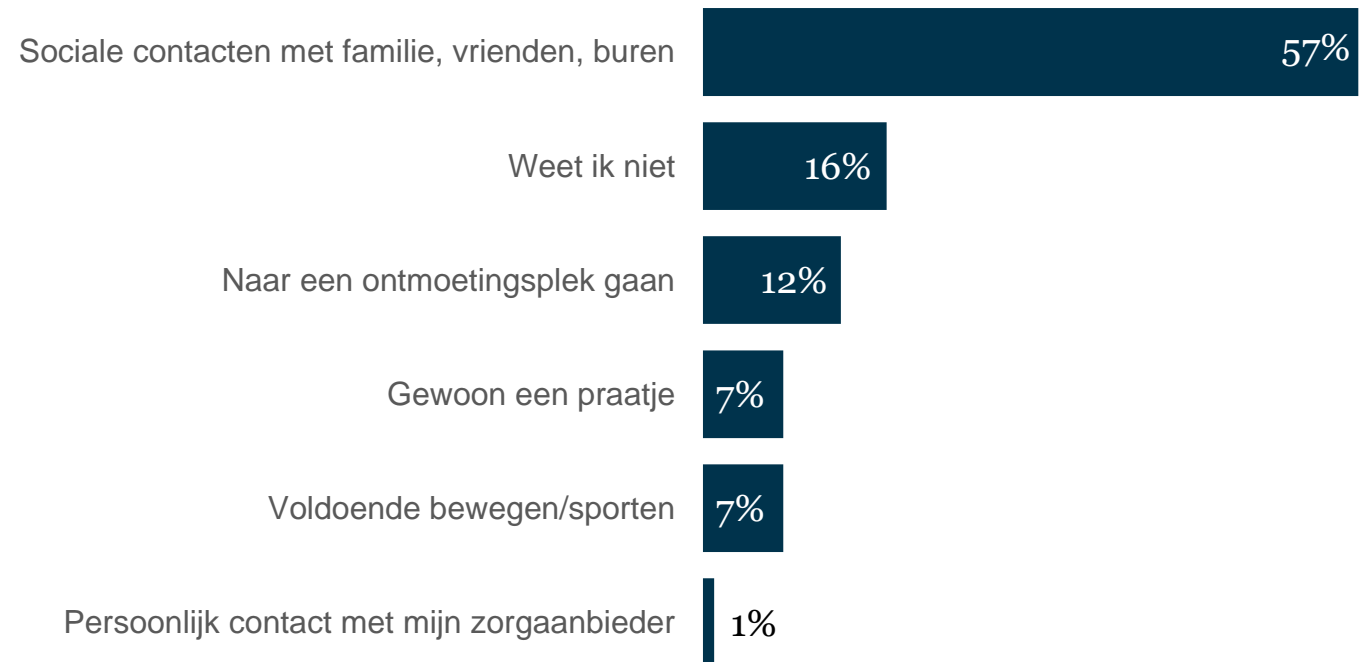
Wat heeft u het meest gemist tijdens de coronacrisis?

- Meer dan de helft van de cliënten heeft sociale contacten het meest gemist: 57%)
- 1 op de 6 cliënten weet het niet
- 1 op de 8 miste het om naar een ontmoetingsplek gaan.
- Een minderheid heeft gewoon een praatje gemist (7%), voldoende bewegen of sporten (7%) en persoonlijk contact met de zorgaanbieder (1%).

Kijk je naar alle antwoorden die te maken hebben met sociale interactie, dan mist 77% sociale interactie tijdens corona.



### Meest gemist tijdens de coronacrisis

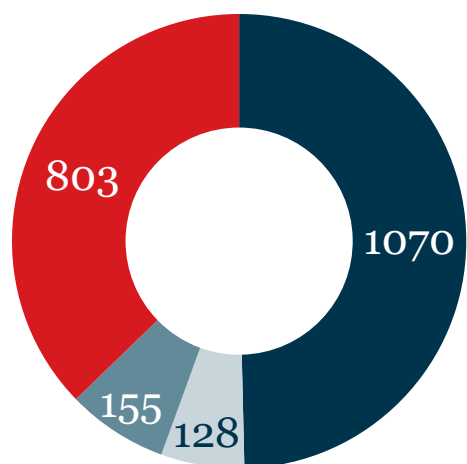




# ONDERZOEKSAANPAK

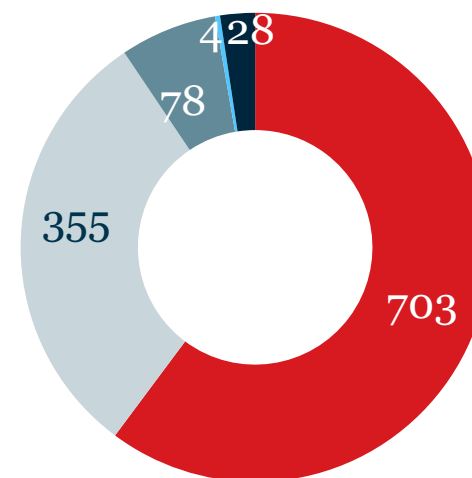


Opdrachtgever	Gemeente Maastricht
Onderzoekspopulatie	Cliënten met individuele voorzieningen op basis van de Wmo 2015, inclusief Beschermd Wonen (N=10.198).
Onderwerp	Ervaringen met Wmo-voorzieningen en informele zorg, met bijzondere aandacht voor de corona-periode.
Methodiek	Mixed-mode (schriftelijke en online enquêtering) en verdiepende individuele interviews op vrijwillige basis.
Veldwerkperiode	half april t/m half mei 2021
Uitzet	2.000 Wmo-klanten - willekeurige steekproef - in de periode 1 juli tot en met 31 december 2020.
Respons	1.198 = 60% vragenlijstonderzoek en 30 Wmo-klanten in de interviews.



- Schriftelijke respons
- Online respons
- Onbruikbare respons\*
- Non-respons

\* Niet bruikbaar volgens de definitie uit de Instructie Cliëntervarings-onderzoek 2015 (hoofdstuk 4, Dataset en verwerking).



- Nee, geen hulp gehad bij invullen vragenlijst
- Ja, van naaste (bijv. partner, familielid of vriend)
- Ja, van een hulp- of zorgverlener
- Ja, van MEE of Steunpunt Mantelzorg Zuid
- Ja, van iemand anders





Team

# Onderzoek & Statistiek

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

De onderzoeker(s) van O&S staan u graag te woord:

Geneviève van Liere en Enid Reichrath

(043) 350 52 76

[Genevieve.van.liere@maastricht.nl](mailto:Genevieve.van.liere@maastricht.nl)

[Enid.reichrath@maastricht.nl](mailto:Enid.reichrath@maastricht.nl)

# BIJLAGEN



# I. TABELLEN

1. U heeft in het verleden contact opgenomen met team Wmo met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

kolom %		Gemeente Maastricht
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	29,0
	Mee eens	41,2
	Neutraal	14,6
	Niet mee eens	9,2
	Helemaal niet mee eens	2,7
	Geen mening	2,7
	Niet van toepassing	0,5
	Steekproef	369

1. U heeft in het verleden contact opgenomen met team Wmo met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

kolom %		Gemeente Maastricht
Ik werd snel geholpen	Helemaal mee eens	33,2
	Mee eens	44,1
	Neutraal	14,7
	Niet mee eens	4,1
	Helemaal niet mee eens	2,2
	Geen mening	0,8
	Niet van toepassing	0,8
	Steekproef	367



# I. TABELLEN

1. U heeft in het verleden contact opgenomen met team Wmo met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

kolom %		Gemeente Maastricht
De medewerker nam mij serieus	Helemaal mee eens	41,4
	Mee eens	45,5
	Neutraal	6,8
	Niet mee eens	2,7
	Helemaal niet mee eens	1,6
	Geen mening	1,4
	Niet van toepassing	0,5
	Steekproef	365

1. U heeft in het verleden contact opgenomen met team Wmo met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan.

kolom %		Gemeente Maastricht
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	Helemaal mee eens	35,5
	Mee eens	42,5
	Neutraal	12,5
	Niet mee eens	3,8
	Helemaal niet mee eens	1,9
	Geen mening	2,7
	Niet van toepassing	1,1
	Steekproef	369



# I. TABELLEN

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

kolom %	Gemeente Maastricht
Ja	45,4
Nee	54,6
Steekproef	1110

## 3. U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Wat vindt u van deze ondersteuning?

kolom %	Gemeente Maastricht	
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	Helemaal mee eens	37,9
	Mee eens	46,0
	Neutraal	11,9
	Niet mee eens	1,6
	Helemaal niet mee eens	1,0
	Geen mening	1,6
	Niet van toepassing	0,0
	Steekproef	946

## 3. U krijgt één of meer vormen van ondersteuning. Wat vindt u van deze ondersteuning?

kolom %	Gemeente Maastricht	
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	Helemaal mee eens	37,7
	Mee eens	46,5
	Neutraal	10,2
	Niet mee eens	2,9
	Helemaal niet mee eens	1,1
	Geen mening	1,7
	Niet van toepassing	0,0
	Steekproef	934



# I. TABELLEN

## 4. Wat vindt u van het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt?

kolom %		Gemeente Maastricht
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	Helemaal mee eens	29,2
	Mee eens	49,8
	Neutraal	13,7
	Niet mee eens	2,8
	Helemaal niet mee eens	1,3
	Geen mening	2,7
	Niet van toepassing	0,3
	Steekproef	913

## 4. Wat vindt u van het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt?

kolom %		Gemeente Maastricht
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	Helemaal mee eens	32,2
	Mee eens	52,1
	Neutraal	10,5
	Niet mee eens	2,3
	Helemaal niet mee eens	0,9
	Geen mening	1,9
	Niet van toepassing	0,1
	Steekproef	937





# I. TABELLEN

## 4. Wat vindt u van het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt?

kolom %

	Gemeente
	Maastricht
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	32,8
Helemaal mee eens	32,8
Mee eens	41,2
Neutraal	18,3
Niet mee eens	3,9
Helemaal niet mee eens	1,1
Geen mening	2,6
Niet van toepassing	0,1
Steekproef	915



# I. TABELLEN

## Overzichtstabel

% '(helemaal) mee EENS' [excl. NVT]

		Gemeente Maastricht
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	.	69
Ik werd snel geholpen	.	76
De medewerker nam mij serieus	.	84
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	.	76
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	.	82
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	.	83
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	.	79
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	.	83
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	.	73

## Overzichtstabel

% '(helemaal) mee ONEENS' [excl. NVT]

		Gemeente Maastricht
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	.	13
Ik werd snel geholpen	.	7
De medewerker nam mij serieus	.	5
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	.	6
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	.	3
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	.	4
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	.	3
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	.	4
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	.	5



# I. TABELLEN

## 5. Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u in 2018 ontvangen vanuit de gemeente?

kolom %		Gemeente Maastricht
Rolstoel	.	6
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enz.)	.	10
Hulp bij het huishouden	.	63
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijv. een traplift)	.	7
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi, Omnibuzz)	.	36
Financiële vergoeding voor vervoer	.	2
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijv. hulp bij de administratie)	.	8
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden e.d.)	.	9
Begeleiding bij dagbesteding/regie	.	8
Kortdurend verblijf	.	1
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	.	2
Anders	.	11
	Steekproef	1001



## I. TABELLEN

### 6a. Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeeld?

kolom %		Gemeente Maastricht
niks, ik ben al zeer tevreden	.	80,3
ik heb de volgende verbeteringsuggestie:	.	19,7
Geen opgave	.	0
	Steekproef	1008

### 6b. Bij de vorige vraag kon u aangeven hoe de gemeente haar ondersteuning verder kan verbeteren. Over welke ontvangen ondersteuning gaat uw verbeteringsuggestie?

kolom %		Gemeente Maastricht
Rolstoel	.	2
Scotmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enz.)	.	3
Hulp bij het huishouden	.	12
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijv. een traplift)	.	2
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi, Omnibuzz)	.	4
Financiële vergoeding voor vervoer	.	2
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijv. hulp bij de administratie)	.	2
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden e.d.)	.	2
Begeleiding bij dagbesteding/regie	.	2
Kortdurend verblijf	.	1
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	.	1
Anders	.	7
	Steekproef	332



# I. TABELLEN

## 7. Krijgt u informele hulp?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ja	.	47,4
Nee	.	52,6
	Steekproef	960

## 8. Wie heeft ervoor gezorgd dat u deze informele hulp krijgt?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ik heb dit zelf geregeld	.	36
Stichting MEE, Steunpunt Mantelzorg Zuid, Trajekt, Beweegmakelaar, Vrijwilligerscentrale of vrijwillige ouderenadviseur	.	4
Een medewerker van Team Wmo	.	9
Mijn partner of iemand anders uit mijn gezin, familie of kennissenkring	.	47
Weet ik niet	.	2
Ouderenadviseur	.	9
Anders	.	12
	Steekproef	521

## 9. Wat vindt u van deze informele hulp om te komen tot oplossingen in uw situatie?

kolom %		Gemeente Maastricht
Deze hulp helpt <u>onvoldoende</u> om tot oplossingen te komen in mijn situatie	.	13,8
Deze hulp helpt <u>voldoende</u> om tot oplossingen te komen in mijn situatie	.	32,8
Deze hulp helpt <u>goed</u> om tot oplossingen te komen in mijn situatie	.	42,6
Weet ik niet	.	10,9
	Steekproef	479



# I. TABELLEN

## 11. Wilt u meer of minder informele hulp?

kolom %		Gemeente Maastricht
Meer	.	10,1
Deze is goed zoals het nu is	.	74,3
Minder	.	1,0
Weet ik niet	.	14,5
	Steekproef	483

## 12. Kan de gemeente helpen om informele hulp makkelijker of mogelijk te maken?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ja, door mee te denken in oplossingen hoe dat zou kunnen	.	10,2
Ja, door mee te betalen om dit mogelijk te maken	.	6,7
Ja, door mee te denken én mee te betalen	.	11,3
Nee dat hoeft niet	.	43,6
Weet ik niet	.	25,1
Anders, namelijk	.	3,1
	Steekproef	479



## I. TABELLEN

13. Maakt u gebruik van inloopactiviteiten in een buurthuis (Hoeskamer) of van voorzieningen als een klussendienst, boodschappen- of maaltijdservice, was- en strijkservice, beweegmakelaar of scootmobielpool?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ja	.	9,4
Nee	.	90,6
	Steekproef	1127

14. Heeft u een particuliere poetshulp die helpt bij het huishouden?

kolom %		Gemeente Maastricht
Ja	.	8,7
Nee	.	91,3
	Steekproef	1121

### Overzichtstabel

% 'Maak ik gebruik van'		Gemeente Maastricht
Informele hulp	.	47
Buurthuis, klussendienst, boodschappen- of maaltijdservice, was- en strijkservice, beweegmakelaar of scootmobielpool	.	9
Particuliere poetshulp	.	9



# I. TABELLEN

## 15. Bent u man of vrouw?

kolom %		Gemeente
		Maastricht
man	.	39,1
vrouw	.	60,8
	Steekproef	1147

## 16. Wat is uw leeftijd?

kolom %		Gemeente
		Maastricht
Jonger dan 65 jaar	.	23,2
65 t/m 80 jaar	.	42,1
Ouder dan 80 jaar	.	34,8
	Steekproef	1139





## II. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

### **Wat zou de gemeente als eerste moeten verbeteren om ervoor te zorgen dat u de ontvangen ondersteuning (nog) beter beoordeelt?**

Beter communicatie, de manier van behandelen (ik ben onjuist behandeld)2. Betere adviseurs bij de gemeente zelf.3. Beter gekwalificeerd personeel huishoudelijke hulp.

Aanleunwoning

aanvraag is lang bij gemeente blijven liggen, na een paar weken navraag doen of het goed gaat

Adequater handelen, te lang moeten wachten op de start vanwege fouten gemaakt door WMO > meer vertrouwn geven aan de cli!nt.

Als de poetshulp niet komt wegens een feestdag of een ziekte laat dit dan even weten aan de mantelzorger en niet aan de dementerende klant als eerste: afspraken nakomen. Ik ben rolstoel afhankelijk en wil graag pgb: krijg alleen wmo voor scootmobiel/rolstoel

Als ik het nodig vind, dan voor het zwadere poetswerk

Als ik terug wil met de Omnibuzz moet ik soms erg lang wachten!

als je onwetend een fout maakt ivm wonen in woonvorm sinds 2013 niet meteen boete laten betalen

anticiperen op persoonlijke situatie

Bent u zo ... dat u niet kunt inleven? Wat had u zelf graag?

bereik scootmobiel te weinig: zwaardere accu

Bereikbaarheid, communicatie bevestigen met e-mail. Na gesprek met duidelijk erbij de naam van de werknemer.

Beter controleren of iemand iets nodig heeft van WMO. Komt vaak bij verkeerde terecht.

beter en sneller contact met argonaut voor begeleiderspas dit ook vermelden in ondersteuning plan als nodig

beter luisteren en beter uitleg

beter luisteren naar de hulpvraag

Beter naar de mensen luisteren en niet telefonisch een oordeel vellen.

Betere begeleiding

Betere communicatie met collega's

Betere communicatie naar buiten wat de mogelijke ondersteuning via WMO kan zijn

Betere dokters begeleiding ivm constateren van beperkingen van beide partners

betere indicatie

Betere indicaties afgeven tijden zijn veel te kort dit komt omdat er geen keukentafel gesprekken thuis zijn

Betere kwaliteit van de poetshulpen. Tayo is perfect, maar de rest was zeer matig



## II. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

Beugels: keukendeur + op de wc + badkamer. Naar de tuin in een leuning.

bij een scootmobiel ook een rolstoel kunnen verkrijgen ivm vervoer in een particuliere auto. Ruimere regels tot toegangsmogelijkheden naar huis/tuin dan nu in wmo regels staat

Bij voorlopige datum operatie kan nog niets in gang gezet worden. Bij definitieve datum operatie kan pas gehandeld worden. Dit kan betekenen dat hulp niet op tijd geleverd kan worden bij terugkomst uit ziekenhuis, omdat tijd intussen tekort is.

Blijf aub goed letten op afstand houden ivm corona

briefpost vd ouderen ipv digitaal telefonisch

Collectief vervoerspasje voor de bus

communicatie binnen welzijn verbeteren. Geen goed kanaal voor specifieke problemen bij automatisering stoel.

communicatie zorgverlener - patient kan beter

comunicatie

Constante huishoudhulp

Controle op uitvoering

Controle zorgverleen instelling

corona gooit roet in het eten!

Dat bij vergoeding rolstoel enz mag eigen geld bijbetaald en zo eigen keuze gedana worden

Dat de hulp ook het aantal uren werkt, dat ze zou moeten werken. En vervoerspasje zou ook naar Lanaken moeten kunnen gaan. Kan nu al meer dan 1 jaar niet.

dat de hulp voor accute zorg sneller word geregeld

dat ik vlugger een wandelstok woning met tuin kan krijgen (patio) in malberg

dat VOM ook naar belgie mag

De aanvraag sneller laten verlopen. Mw heeft ruim een jaar gewacht op huishoudhulp

De afstandelijkheid tussen WMO en client is te groot. Het is een gemis dat er geen feedback mogelijk is. Ik bedoel dan niet een klagen uurtje.

De buurtinloop weer open! Op het Lakenweversplein

de gemeente meer een luisterend oor tonen na mij toe en me vertrouwen winnen die ik kwijt ben

de huishoudelijke ondersteuning vaste hulp en vaste vervangers

De hulp heeft meer tijd nodig om alles goed te doen

De hulp in de huishouding mag niet alles doen (geen ramen buiten) semi heb ik een hulp die niet goed werkt



## II. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

De hulpvraag iets beter beoordelen. Met name hulp in de huishouding te weinig de mensen wat serieuzer nemen en niet te snel aannemen of er vanuit gaan dat er hulp is van buitenaf.

De mogelijkheid om met een strippenkaart dagbesteding te hebben als dit mogelijk is voor de persoon. Alle dagbesteding is niet flexibel en gericht op wat men kan

de politiek uitschakelen wanbeleid

De wachttijden bij de taxi

De weg erheen is zeer omslachtig, zou korter moeten zijn.

dochter bij locatie afzetten/ophalen

een beetje langer huishoudelijke hulp

een beetje langer hulp per week

een gedegen opleiding poetshulp

een PGB uitbetalen aan een mantelzorger

Er moet beter gekeken worden welke aanbieden het beste bij de cliëntvraag past. Als cliënt aangeeft dat de hulp niet aansluit, hier beter naar luisteren.

Gemeente stond niet achter mij om te wisselen van organisatie.

eventueel dat mantelzorg dagelijks bij mij kan komen

eventueel het vervoer beter geregeld mbt communicatie a/d telefoon

extra leuning aanbrengen evt een traplift zou een uitkomst zijn

extra tijd voor extra voorkomen die werkzaamheden

Financiële ondersteuning voor mijn mantelzorger

financiële vergoeding aanpassing douche en plaatsing 2e wc beugels + trapleuning

Financiële vergoeding voor vervoer graag

geen bsw belasting bet.

geen vragenlijst, maar telefonisch, persoonlijk contact voor toekomstige ondersteuning

geschoold en betrouwbaar hulp in de huishouding

Goed naar elkaar luisteren

graag aanpassen douche zelf de traplift gekocht

graag een kleine scootmobiel zij is 94 jaar het lopen gaat slechter met de rollator kan zij ook haast niet meer lopen



## II. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

graag een paar uur meer hulp per week

Graag meer tijd bij hulp in de huishouding. Bv strijken en boodschappen.

graag vervoer op maat is inmiddels aangevraagd afwachting op antwoord

groot huis te weinig tijd

grotere mogelijkheden voor ??? verblijf in een verzorgingshuis

het heeft erg lang geduurd voordat ik kon beschikken over een elektrische rolstoel

houden aan afspraak lang moeten wachten

Huishoudelijke hulp

huishoudelijke hulpen (huidige zijn prima) maar bij contact met t kantoor kan veel verbeteren

hulp bij administratie

hulp van het cak is verhoogd ingaande januari 2021 met 25,- dit kan ik niet betalen. tevens heb ik een grote rekening van de tandarts en ook heb ik regelmatig juridische hulp nodig!

Hulp zou meer taken moeten/mogen uitvoeren. Bij ziekte/vakantie betere gestructureerde vervanging beleden

iets meer tijd voor huishoudelijke hulp

Ik ben tevreden

Ik heb meer hulp aan gevraagd voor strijken. Mevr zou iemand sturen en heb verder niets meer gehoord

Ik heb wel moeten wachten voordat ik huishoudelijke hulp kreeg, toen was ik al ruim 3 weken thuis na een heupoperatie

Ik kan mijn 3wiel fiets niet stallen bij het station. Zou fijn zijn als dat wel kon

Ik krijg alleen de taxi als ondersteuning

Ik wil graag meer persoonlijke gesprekken

Ik wil liever als altijd vaste hulp krijgen. Natuurlijk als kan.

Ik wil meer op de hoogte gebracht worden ivm rolstoel, vervoerspasje en scootmobiel enz.

Ik woon nu 8 jaar hier en er wordt niet gekeken of je een nieuwe rolstoel nodig hebt of zitting nog goed is

Ik zou graag een langere indicatie krijgen (meer uren)

Ik zou graag wat meer uren hebben voor gesprekken en hulp bij regelzaken

ik zou het niet weten qua mijn leeftijd, 92 jaar, heeft u nog iets mede te delen, misschien zijn er nog mogelijkheden die ik niet weet.



## II. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

Ik zou meer uren willen

In begintraject meer duidelijkheid (wat kan er allemaal?)

Jammer dat de verzorgingstehuizen niet meer bestaan, er zouden veel woningen vrij komen voor woningzoekenden, er zou meer werkgelegenheid kunnen komen, minder werklozen, rust voor de families, die hun ouderen verzorgd weten

Kan wat meer hulp gebruiken

Kosten voor begeleider bij Omnibus gelijk maken aan kosten OV.

Kwalitatief beter personeel aantrekken en arrogantie afwijzen

Kwaliteit van de hulpmiddelen

lange wachttijd tel

Leer jonge hulpen meer wat het inhoud om te poetsen. Vooral flink drukken met je handen voor schoonmaken, niet strelen.

maatwerk en niet te snel richting uitkering leiden

mantelzorger begeleiden, nu wordt er voor mij niets gedaan waardoor ik zonder inkomen thuis zit

Meedenken

Meer expertise in huis halen, controle uitoefening op de ingezette organisaties (Welzorg) zoals, komt deze hun afspraken tijdig na, wordt er daadwerkelijk een passende voorziening geleverd.

meer geld toeslag

Meer huishoudelijke hulp

meer informatie op de site voor mantelzorgers die voor het eerst in hun leven te maken krijgen met het aanvragen van ondersteuning en zorg.

Meer interactie

Meer interesse in overleg

meer netwerk gericht te werk gaan. Op sociaal en werk begeleidend gebiedt

meer ondersteunings uren

meer thuiszorg

Meer tijd

Meer tijd besteden voor naar artsen en gezondheid centrum

meer tijd geven

meer tijd om in gesprek te gaan



## II. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

meer tijd voor appartementen

meer tijd voor huishoudelijke hulp

Meer tijd voor hulp bij het huishouden

Meer toezicht houden op de kwaliteit van werk die zij aanbieden bij mensen die een WMO ontvangen

Meer toezicht. De dames + heren van de thuiszorg zijn soms heel makkelijk, moet ik toch nog veel klusjes doen die ik niet goed kan.

meer uren

meer uren hh

meer uren hulp

Meer uren ondersteuning

meer uren voor de huishouden tegemoetkomingen ivh hulpmiddel zoals bedbeugel blikopener enzovoorts we moeten het betalen van een aowtje dan zijn dat dure dingen

Meer uren voor huishoudelijke hulp

meer vertrouwen in hulpverleners door gemeente soms is lange ondersteuning nodig

mensen met medische problemen via instanties beter de weg naar de wmo verwijzen! ook mensen met psychische klachten

mensen met meer levenservaring aantrekken

Mensen op huisbezoek sturen die er verstand van hebben

mij een woning aanbieden waar ik geen trappen hoef te lopen bv een bungelow op malberg waar ik om gevraagd had staat nooit een te huur terwijl er wel leeg liggen

Mij tijdig laten weten wanneer de hulpperiode verstreken is zodat ik verlenging kan aanvragen

Mijn zorg indicatie bijstellen zodat ik kan gaan wonen bij Licht en Liefde aangezien ik nagenoeg blind ben en vanwege een hernia niet meer (goed) kan lopen en niet meer zelf naar buiten kan

Minder bureaucratie. Er gaat zoveel tijd overheen eer de aanvraag in behandeling wordt genomen en dan nog de lange wachttijd op de zorgverlener

N.T.V.

N/A

naar het individu en niet naar het collectief kijken. Beter letten op de kwaliteit vd zorg

niet algemeen minimaal 30 minuten HH afnemen maar naar situatie kijken

Niet zoveel wisselen van hulp

niets



## II. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

nu 2u55 hulp per week. Dit is weinig om de taken nodig voor goede hulp die ik nodig heb te vervullen. De tijd van hulp zou minstens 6 uur per week moeten zijn nvt

Of ik mijn kleine hond mee mag nemen in de taxi van omnibus.

Op dit moment ben ik redelijk beperkt door mijn rolstoel. Ik zou ergens naartoe willen weer creatieve dagb. is

op moment dat hulpvraag op verzoek cliënt moet worden aangepast, kost dit veel moeite en tijd

personen die nog jaren in een RIBW hebben gewoond niet meteen een boete geven bij een fout

Persoonlijk contact

persoonlijke verzorging geen mannen(hulp) niet smiddags pas komen verzorgen

Regelmatig informeren/evalueren. Hulpvraag kan veranderen...

Rekening houden met mensen en niet met regels

Sneller contact met de juiste medewerker. Geen automatische telefoonbeantwoorder.

sneller iets afhandelen

Sneller op de hulpvraag ingaan

Snellere zorg

Sociale contacten, weer eten met medebewoners. Weer activiteiten en kleine groepjes zoals schilderen etc.

Sommige huishoudelijke invallers zijn zeer onervaren. Weten amper wat een stofdoek of wasknijper is.

Tijdelijke opvang na operatie AZM verraaf voor allenstaande zonder enige begeleiding

toekennen hulp bij huishouden

uitbreiding aangevraagd voor hulp, door instantie In Harmony uit Mheer, zodat mijn echtgenote weer zelfstandig activiteiten gaat ontplooiën. Huidige situatie is :

wanneer geen extern aangestuurde activiteiten voor haar zijn, is ze niet in staat om zelf over "die drempel" te stappen om normale activiteiten te ondernemen.

uitbreiding tijd

uitbreiding van uren als ik hierom vraag

Updaten van het aantal zones bij Omnibuzz, omdat ik bang ben dat ik op 't eind van 't jaar niet uitkom met mijn ritten

Vaste contactpersoon, sneller reageren, niet zaken vergeten

vaste kracht bij het huishouden met veel ervaring te veel wisselingen van huishoudkrachten

veel sneller werken



## II. Open antwoorden - VERBETERSUGGESTIES

Verbetering communicate tussen gemeente en "uitvoerende" organisaties, bijv. met Envida, huisarts.

verblijf in wachtkamer van zorgverlener minimaliseren

Verhuizen naar flat ivm herseninfarct

Verzoek sneller verwerken. (betreft aanleg hellingbaan) kwaliteit is wel prima!

financiële bijdrage

Visite Envida is terug gezet naar 10 minuten, net genoeg voor controle medicatie. Voor gesprek amper tijd, wel belangrijk sociaal gezien!

Voor mij is er weinig verbetering

voor mij persoonlijk is het aantal uren ind. beg. eigenlijk erg laag

voorlopig ben ik tevreden misschien in de toekomst als ik meerdere ondersteuning heb zullen we het afwachten

wachtijd hulp in de huishouding

Wat meer geld voor verhuizing en voor materiaal voor appartement

Wat meer tijd voor het poetsen

Wat zou ik (u) zelf willen? Geld steun!

weet ik niet goed

Wellicht meer pro-actief contact over ontwikkelingen en behoeften en mogelijkheden, onafhankelijk van casemanager

wij hebben meer hulp nodig ivm zeer slechte mobiliteit zoals te hoge inloop douche douchegrepen traplift en/of beugels verhoogd toilet + beugels gaarna afspraak om te bespreken!

wil graag een inloofdouche!!

Wil graag meer tijd van mijn hulp. Ik heb maar 1 uur en 10 minuten. Veel te weinig

WMO verklaring beter mogen. Zit nou waar ik niet thuis hoor

zich beter verplaatsen in de persoonlijke relaties luisteren

zorgen dat de mentors hun werk beter doe want ik heb geen huishoudelijke hulp gehad tot de laatste 2 mentor hebt gehad cristien coderven en thijs scheepers heb gehad

zorgen voor goede hulp

zou graag iedere week hulp willen vanwege rugklachten

zou graag langer thuiszorg ontvangen ivm boodschappen + was





### III. Open antwoorden - INFORMELE HULP

#### Licht hieronder toe waarom u vindt dat deze informele hulp u onvoldoende helpt om te komen tot oplossingen in uw situatie?

2x niet zo'n prettige ervaring, dus gestopt.

afgelopen jaar konden we vanuit de wmo een aanvraag voor een bloemetje voor de mantelzorger indienen. Dit heb ik gedaan: mantelzorger heeft echter nooit iets gekregen !!??

Afstand van mantelzorger is te groot (meer dan 35km)

Alleen informele hulp is niet voldoende. Mensen hebben een fulltime baan en kunnen niet vele uren informele hulp bieden.

Als ik hulp nodig moet hebben vragen. Als het zeven is zijn ze er niet. Envida.

ben afhankelijk van 3 zoons waarvan er 2 in de regio Sittard wonen. Die zijn niet zo 1 2 3 in Maastricht bij calamiteiten of extra hulp

Ben in afwachting voor Envida

Ben uiteindelijk, gezien intensiteit en van afhankelijk van concrete hulp (bijv Envida). HAd acute hulp nodig na maandenlang ziekenhuis opname. Uiteindelijk heeft dit ca. 2 maanden geduurd vanwege de protocollen bij gemeente. Verzekeraar en Envida. Ging niet goed, maar leverde een overspannen echtgenote op.

Beperkt deel van de dag

beperkte mogelijkheden

bij een breuk is de wachttijd 6 weken. 6 weken niet gedoucht, bed verschoond. Dit voelde als bekijk het maar. Dit is schandalig.

Bij het boodschappen doen, voor de zware dingen 1 keer in de maand met de auto.

Boodschappen doen. Met mijn hond uitlaten. Bezoek aan ziekenhuis. Uitje met de auto. Koken voor mij.

boodschappen, ondersteuning waar nodig

Buren zijn van goede wil maar hebben het zelf ook druk met kinderen/kleinkinderen en vrijwilligerswerk. Bovendien wil ik niet altijd een beroep op hen doen. Ik hecht aan mijn zelfstandigheid zoveel mogelijk

Dat mijn zoon veel meer moet doen omdat ik achterui ben gegaan qua gezondheid.

de hulp die ik krijg doet het werk in de huishouding die voor mij te zwaar is geworden

De hulp in het safehouse was niet genoeg. Zuyderwende heeft me wel geholpen.

De informele hulp die ik had was maar van korte duur. Helaas heb ik geen mensen in mijn omgeving die hier een bijdrage in kunnen leveren. Graag zou ik willen verhuizen naar een benedenwoning deze woning had beneden moeten staan dan was de woning ideaal voor me. Vanaf begin af aan ben ik zeer ongelukkig in deze woning. Waardoor ik ontzetten veel stress door krijg

de informele hulp heeft ook een eigen gezin en werk en is tevens mantelzorger voor eigen ouders



### III. Open antwoorden - INFORMELE HULP

De informele hulp is geen expert in autisme en daarom was hulp er naast nodig/erg handig.

De zoektocht naar passende hulp is ingewikkeld. Je hebt een professional nodig die de weg weet binnen regels.

Deze hulp was tijdelijk vanwege corona om me te isoleren voor besmetting. Mijn 2 gehandicapte volwassen kinderen willen mij niet kwijt, ze hebben mij nog nodig als mantelzorger. Die hulp kwam buitenshuis hier wat inspringen in huishouden. Die stond bij me in het krijt

Deze informatie heeft mij geholpen

Deze informele hulp betreft de echtgenoot. De echtgenoot doet het hele huishouden. Dat is een behoorlijke extra belasting. Verder doet de echtgenoot nog een gedeelte van de persoonlijke verzorging vanuit het PGB. Dit gebeurt in samenwerking met de thuiszorg.

Dochter woont buitenshuis (buitenland) en heeft een relatie.

er blijft een vervoersprobleem naar het ziekenhuis in België

Familie helpt goed, met de was doen e.d. maar kunnen niet altijd

familie is niet in staat de gewenste/voldoende hulp te bieden

Geen inzage in mogelijkheden van WMO mogen ontvangen

Gezien de lichamelijke en psychische klachten/onvermogen hebben zij moeite om mij te begrijpen en te benaderen. Zelf aangeven dat ik hulp nodig heb gaat mij zeer moeizaam af. Heb hier extern hulp bij nodig.

Heb in 2013 een werkongeval gehad, waardoor artrose is vrijgekomen, zodat ik moeilijk kan bewegen en trap kan lopen, daarbij 2 oktober nog een hartaanval gehad. Sliep dus veel op de bank omdat ik niet naar bed kon boven. Verhuisadvies gekregen alles gelijkvloers. Dit werkt super.

help mij met het huishouden, te poetsen en met boodschappen te doen.

Het is helpend, belasting aangifte. maar niet voldoende

Het is regelmatig moeilijk om deze zorg te regelen op het moment dat je 'm nodig hebt.

Hier ervaar ik niet genoeg steun van. Het systeem is al overbelast.

Hulp met boodschappen

Ik als mantelzorger ben reeds mijn baan kwijt, omdat ik voor de keus wordt gezet van werken of mantelzorgen voor beide ouders. Gevolg is, dat ik zonder inkomen thuiszit

Ik begrijp de vraag niet goed, maar ik weet ook niet, hoe u de vraag anders (begrijpelijker) kunt stellen. Dus laat maar zitten tot volgende enquête

ik ben gehandicapt. ik kan ook niet meer zo schrijven we hebben hulp van ander nu dat ik dit zo niet begrijp dit allemaal mijn geheugen is weg cva hersen bloedingen allis ook mijn hart ik ben uit behandeld met allis

Ik ben opgenomen geweest op ziekenhuis zelf bij thuiskomst particuliere hulp gepakt ik wacht nu op een andere woning met lift



### III. Open antwoorden - INFORMELE HULP

Ik ben zelf 91! Krijg zelf geen hulp oid dus veel alles zelf doen (laten doen) slopend "elke dag" en risico dat mij de zijn mantelzorger van mijn vrouw iets overkomt en dan "zitten we in de soep" of erger

Ik heb de aanvraag ingediend om uit de vicieuze cirkel te komen

Ik heb geen idee wat onvoldoende is aan het want ik vind het in het algemeen super. Geen andere mening.

Ik heb huishoudelijke hulp. Samen met hulp van Mondriaan is dit voldoende.

ik heb in 2020 geen hulb gehad

Ik heb in 2020 helemaal geen hulp gehad is pas in 2021 ingegaan dus ik vraag mij af waarom ik deze brief heb gekregen over 2020 ik kan hier eigenlijk helemaal niet op reageren nogmaals heb in 2020 geen hulp gehad !!

Ik heb professionele hulp echt nodig om niet te ontsporen.

Ik hebt maar 1 maand hulp gehad. En dat was HH hulp er was 3 mnd beloofd. Ik heb op die hulp zeer lang moeten wachten. En ik die gekregen omdat mijn vrouw is overleden

Ik kan niet per direct hulp verwachten en moet dit zelf formuleren

Ik kan zelf niet alle huishoudelijke arbeid verrichten

ik kreeg hulp van mijn schoonmoeder zij kan dit niet meer vanwege fysieke problemen

ik krijg geen mantelzorg. Ik wil ook geen mantelzorg, ik wil niemand belasten. Ik red mij nu met wat huishoudelijke hulp

Ik krijg nog een persoonlijk gesprek

Ik vind de begeleiding prettig

ik wist niet wat voor mogelijk is

in mijn huishouden is meer te doen dan alleen deze informele hulp

in overleg met team wmo zijn we tot verschillende oplossingen gekomen onder andere = scootmobiel traplift

informele hulp van partner

kreeg geen hulp omdat ik nog een echtgenoot heb terwijl deze 40 uur per week moet werken. Ik zou graag een invalide parkeerplaats willen als dat niet te duur is. Kan namelijk slecht lopen maar hele kleine stukjes

Mam, Mevr Notermans, woont in een verzorgingshuis, extra zorg van familie was in de afgelopen tijd moeilijk. Het begint nu weer een beetje op te starten



### III. Open antwoorden - INFORMELE HULP

Mantelzorg is goed voor zaken als doktersbezoek, boodschappen, bezoek aan optometrist en audicien etc. maar is m.i. niet bedoeld voor reguliere huishoudelijke hulp.

Mantelzorg kan niet zorgen voor sociale contacten, dat kan de instelling zelf wel, maar dat wil deze niet. Doet niks voor de mensen van aanleunwoningen, zitten gevangen tussen 4 muren zonder activiteiten, betalen wel 1295 euro per maand voor wonen en een pakket aan voorzieningen die er niet meer zijn.

Mantelzorgers hebben ook een eigen leven. Zij kunnen de gevraagde zorg niet altijd geven

Men heeft weinig toegang tot de dingen die ik nodig heb en het is onoverzichtelijk en moeilijk te vinden in het "bos" van o.a. dagbestedingsmogelijkheden. En daarnaast is er geen zicht op waar en wat de afspraken zijn tav de gemeente > verwarrend. Ook ontbreekt de mogelijkheid om een paar x mee te draaien om te kijken of het wat is zonder de gehele procedure in werking te zetten

met administratie en andere hulpvragen

Met het aankleden is het een hulp, maar vaak is dit ook moeizaam. Scheelt zich van dag tot dag.

met mijn zus heb ik al 3 jaar geen contact meer

Mijn 2 dochter zijn de enige ondersteuning. Is onvoldoende, zij lopen op hun tandvlees.

Mijn beste steun ligt in hospice. Ik ben thans haar steun en mantelzorg

Mijn broer heeft hulp van de mantelzorg, ik niet. Want mijn broer (Theo) is zelf mantelzorger van mij en mijn broer Emiel.

mijn dochter als ik hulp nodig heb is ze er

mijn dochter helpt zoveel mogelijk als dat kan

Mijn dochter is mantelzorg voor mij ik spuit 4 keer per dag en heb kanker gehad alles heeft mij dochter gedaan hebben wij recht op hulp of iets anders

Mijn dochter is mijn mantelzorger en ik hoef maar te bellen en ze gaat met mij boodschappen doen etc.

Mijn dochter verleent alle hulp gedurende corona. Het is wel een te grote belasting. Na corona wil ik graag hulp van envida

mijn familie dreigde overbelast te raken. Tevens konden zij niet altijd objectief naar mijn situatie kijken door onze geschiedenis. Tevens zijn er vermoedens van ASS waarvoor diagnostieken wenselijk is

Mijn kinderen hebben zelf ook een druk leven. Ik wil ze niet blijvend overbelasten

mijn leeftijd is 84 jaar. Mijn mantelzorgster is 72 jaar en inmiddels ook krakkemikkig. Ben alleen op de wereld. Helemaal geen familie meer. Kan niets zonder hulp. Ben zeer alleen. Heb grote behoefte aan sociaal contact

Mijn man werkt hele dagen en moet ook huishouden doen. Dat is vaak erg veel.

mijn mantelzorg help heel goed

Mijn mantelzorger woont te ver weg om de fysieke ondersteuning te leveren. De financiële administratie, correspondentie e.d. wordt door mantelzorger gedaan.

Eventueel meer ondersteuning bij bijv. huishoudelijke activiteiten. Bijv. de was etc.



### III. Open antwoorden - INFORMELE HULP

mijn partner (vrouw) helpt mij met alles

Mijn partner helpt mij met bepaalde zaken, zoals mijn persoonlijke verzorging, samen 'sporten'. Aangezien we een druk gezin hebben heeft hij niet de tijd om mij altijd te helpen en blijven bepaalde zaken bij ons thuis liggen zoals grote schoonmaak, klusjes in huis etc.

Mijn partner is overleden in Februari 2017. Wij hebben geen kinderen en een enkel familielid ver buiten de stad Maastricht. Zelf was ik enig kind

Mijn steunpunt is mijn dochter. Jammer genoeg heeft ze weinig tijd.

Mijn stiefzoon helpt mij zo goed als hij kan als mantelzorger ik hoop dat ie beloond wordt hij heeft nog nooit iets gekregen ik zou dat hij daar voor beloond ik heb vorige te horen gekregen dat ik een spierziekte ALS heb dat duurt 2 tot 5 jaar

Mijn zoon is studerende en heeft het dus druk. Ik kan hem niet steeds vragen om hulp. Daarnaast vind ik het vervelend om als vader mijn zoon om hulp te vragen bij praktische zaken

Mijn zus kan mij niet altijd helpen, maar sinds ik gevallen ben en verder niemand heb, gaat zij boodschappen doen of andere dingen. Ik mijn evenwichtstoornis kan ik vaak vallen en moet ik hulp hebben, maar ik heb dat niet, daarom ook een maatje die mij kan helpen moet alleen nog wandelstok woning met tuintje (patio) in Malberg

N/A

nog geen hulp in huis ivm covid 19

nvt

nvt. Ik ben tevreden

om cli!nte zo lang mogelijk in haar eigen thuissituatie te houden is extra ondersteuning zeer wenselijk. Met name hulp in het huishouden. De twee mantelzorgers werken zelf fulltime en kunnen deze ondersteuning niet leveren.

Omdat er geen oplossing kwam. In bezit verhuis indicatie WMO.

Omdat ik maar 1 uur en 10 minuten krijg, veel te weinig

omdat ik vind dat geen van mijn kinderen mijn last moet dragen, dus ik ga met hun niet mijn ellende bespreken. En mijn "ellende" zit diep van binnen daarom heb ik ook liever gesprekken met ervaringsdeskundigen of minimaal iemand die levenservaring heeft

Omdat mijn situatie verslechtert en de mantelzorg afneemt wegens gebrek aan tijd.

op deze hulp kan ik terugvallen, maar belast hen ook veel

op dit ogenblik lukt het me nog rustig aan, en met genoeg pauzes

Partner en familie moet alles uitzoeken. Het gremia waaruit te putten is veel te complex en kost enorm veel tijd waardoor onvoldoende inzicht (of te laat inzicht) wordt verkregen. Alle support WMO (in samenhang met CIZ) moet beter inzichtelijk gemaakt.



### III. Open antwoorden - INFORMELE HULP

Partner heeft slechte gezondheid

Psychische klachten (in mijn hoofd)

Situatie thuis als ik geen extern aangestuurde activiteiten heb, alleen maar in bed lig en alleen voor het hoognodige (zoals eten en verzorgen) deelneem aan het normale leven. Op het ogenblik zijn we samen met de psychiater van Mondriaan, een ander medicijn aan het opbouwen, nadat ik eerst het eerste medicijn heb moeten afbouwen. nu weer 8 weken opbouwen om een medicijnspiegel te verkrijgen, waarmee de psychiater kan werken. Kost enorm veel moeite en mijn lichamelijke toestand, met iedere dag een slecht gevoel is niet fijn. Bij extern gestuurde hulp kan ik over de drempel komen, waarbij ik afgeleid ben en deze tijd me een stuk beter voel.

snachts ben ik oms onzeker en bel de mantelzorgers op zodat ik weer gerust ben

soms te beperkte tijd voor mijn huishoudelijke hulp

staat altijd voor me klaar wat ik ook vraag

te ingewikkeld

ter info: vader woont bij dochter!

Teveel verschil in overleg met ambtenaren

Tussen 1 juli en 31 dec 2020. Was informele hulp niet toereikend tav voortschrijvende zorg behoefte waardoor opname in verpleegkliniek noodzakelijk werd.

Van goede wil maar niet voldoende competent.

vooral de huishoudelijke hulp

weet ik niet

Wegens gezondheidsredenen gedwongen gelijkvloers te gaan wonen. Nu kwam er iets passends hier in Borgharen vrij. Dat komt dus zelden voor hier in het dorp. Dus wij waren hier mee bezig van nov 2020 tm apr 2021. Wij waren ervan overtuigd dat wij die woning kregen 8jr ingeschreven + de WMO indicatie. Jammer dan is naar een gescheiden persoon gegaan. Vind het zo oneerlijk dus in feite doet de WMO niks voor ons. Een boze mevrouw. Het duurt nu weer jaren voordat hier weer wat vrijkomt. Wij zijn geb en getogen. Boos op de gemeente en woonpunt. Wat stelt die WMO indicatie voor in dat geval.

werkster krijgt te weinig tijd!

wmo

word de hele mij appartement schoon, dat heb ik nodig

ze heeft geen hulp kleindochter help haar dus alles is niet van toepassing alleen regio taxi heeft ze

Ze heeft gezorgd voor de hulp in huishouding als ik een vraag hebt bel ik haar. Nu nog een wandelstok woning met tuin (patio) in Malberg



### III. Open antwoorden - INFORMELE HULP

Zelf beslissingen nemen

Zij komen af en toe een uurtje en helpen me met van alles maar het grootste gedeelte van de dag ben ik alleen en kan ik enkel naar luisterboeken luisteren. Ik ben eenzaam en zij kunnen, ondanks dat ze veel voor mij doen, die leegte niet opvullen. Ook ben ik bang om te vallen als ik alleen ben.

Zij zorgen voor boodschappen, administratie, medicatie en aandacht maar ze komen maar een paar uurtjes. De rest van de dag ben ik alleen. Aangezien ik bijna blind ben zijn mijn bezigheden zeer beperkt. Enkel nog luisterboeken. Ik voel mij daardoor toch vaak eenzaam. Door een hernia kan ik ook niet meer zelfstandig naar buiten. Enkel met hulp en in een rolstoel. Ik heb daarvan ook veel lichamelijke pijn. Een van mijn mantelzorgers helpt mij dit formulier in te vullen. Graag zou ik volledig gaan wonen in een zorg instelling en dan het liefste Licht en Liefde die gespecialiseerd is in zorg voor blinden en slechtzienden.

Zodat ik nog lang kan thuiswonen

Zoon van mw helpt met het eten te bereiden. Dit is ruim voldoende. Houdt tevens een oogje in het zeil, verder krijgt mw 2 a 3 keer help met ADI van thuiszorg groot Limburg.



# Samenvatting Telefonische interviews CEO Wmo

Gemeente Maastricht – voorjaar 2021

## Inleiding

### Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2021

Ieder jaar voeren gemeenten het verplichte Cliëntervaringsonderzoek Wmo uit: CEO Wmo. Dat onderzoek is bedoeld om de ervaringen op te halen van klanten die vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hulp en ondersteuning krijgen, over het voorliggende kalenderjaar. Het jaarlijkse onderzoek bestaat uit een vragenlijstonderzoek en in 2021 zijn daar voor gemeente Maastricht 30 telefonische interviews aan toegevoegd.

### Doel telefonische interviews

Het doel van de interviews is om van Wmo-klanten een **verdieping** te krijgen op hun ervaringen met de Wmo: zowel het proces (van aanvragen en toekenning; communicatie), als de inhoud (wat betekent deze ondersteuning voor het dagelijks leven; de kwaliteit van de dienstverlening). Omdat in 2020 corona op de voorgrond stond, is de gemeente Maastricht extra benieuwd naar de ervaringen met de Wmo-dienstverlening en – ondersteuning, mede in relatie tot corona.

### Periode

In 2021 gaat het CEO Wmo over de periode: 1 juli 2020 – 31 december 2020: laatste 6 maanden van 2020. Daarvoor is bewust gekozen, om de ervaring over de Wmo in 2020 zo dicht mogelijk te laten aansluiten bij het moment van bevragen (voorjaar 2021) waardoor het risico verkleind wordt dat Wmo-klanten te veel antwoorden vanuit hun huidige ervaringen.

### Vrijwillig meedoen

Wmo-klanten kregen een brief en vragenlijst thuisgestuurd en daarbij een apart formulier waarop zij konden aangeven of ze gebeld mochten worden voor een telefonisch interview. Een extern onderzoeksbureau heeft de interviews afgenomen, zodat Wmo-klanten geen drempel ervaren om eerlijke antwoorden te geven. Iedereen deed vrijwillig mee.

### Aanmeldingen en deelnemers

Vanuit alle meldingen zijn willekeurig 75 Wmo-klanten geselecteerd. Deze groep is groter dan de beoogde 25-30 interviews, rekening houdend met mensen die onbereikbaar blijken of die van gedachten veranderen en toch niet willen of kunnen meedoen.

Uiteindelijk is met 33 Wmo-klanten gesproken en blijken 30 van hen daadwerkelijk Wmo-ondersteuning te hebben ontvangen in de laatste 6 maanden van 2020. Deze samenvatting is gebaseerd op deze 30 gesprekken: 12 vrouwen en 18 mannen.



## Wmo-ondersteuning

Twee derde van de Wmo-klanten waarmee is gesproken krijgt 1 type Wmo-ondersteuning (21 van 30) in de laatste 6 maanden van 2020. Meestal is dat huishoudelijke hulp (15 van deze 21). Iets minder dan een derde krijgt 2 of 3 typen typen Wmo-ondersteuning (9 van 30). Alle 9 kregen in ieder geval huishoudelijke hulp.

### 1 type Wmo-ondersteuning: 21 Wmo-klanten

- Huishoudelijke hulp: 15 klanten
- Vervoer op maat: 3 klanten
- Verhuishulp: 1 klant
- Ondersteuning bij opdoen sociale contacten: 1 klant
- Zorgbegeleiding als mantelzorger: 1 klant

### 2 typen Wmo-ondersteuning: 4 Wmo-klanten

- Huishoudelijke hulp: 5 klanten, gecombineerd met:
  - Vervoer op maat: 3 klanten
  - Verhuishulp: 1 klant

### 3 typen Wmo-ondersteuning: 5 Wmo-klanten

- Huishoudelijke hulp: 4 klanten, gecombineerd met:
  - Vervoer op maat en een rolstoel: 1 klant
  - Vervoer op maat en persoonlijke verzorging (ADL-ondersteuning): 1 klant
  - Vervoer op maat en woningaanpassingen: 1 klant
  - Woningaanpassingen en een rolstoel: 1 klant
  - Dagbesteding en persoonlijke verzorging (ADL-ondersteuning): 1 klant

In de tabel hieronder staat aangegeven hoeveel de verschillende typen ondersteuning genoemd zijn. Dit betekent dat de samenvatting vooral over huishoudelijke hulp en vervoer op maat gaat.

Wmo-ondersteuning	Aantal wmo-klanten
Huishoudelijke hulp	24
Vervoer op maat	9
Persoonlijke verzorging (ADL)	2
Verhuishulp	2
Woningaanpassing	2
Rolstoel	2
Sociale contacten opdoen/ persoonlijke begeleiding	1
Zorgbegeleiding als mantelzorger	1
Dagbesteding	1

## Hoe helpt de Wmo-ondersteuning in het dagelijks leven

### Wmo-ondersteuning helpt

Vrijwel alle Wmo-klienten geven aan dat de Wmo-ondersteuning hen helpt. Deze mensen geven aan dat het huishoudelijk werk dat zij zelf niet meer kunnen doen, maar dat wel gedaan moet worden, door iemand anders wordt gedaan. Daardoor kunnen ze zelfstandig blijven wonen. Ook woningaanpassingen en rolstoelen helpen de klanten waarmee gesproken is, om beter en meer zelfstandig te kunnen functioneren. Vervoer op maat helpt vooral om sociale contacten te onderhouden en om, zonder een beroep te doen op mensen in hun eigen netwerk, naar afspraken te kunnen, zoals bijvoorbeeld in het ziekenhuis. De hulp bij de persoonlijke verzorging is nodig, omdat deze mensen dat zelf niet meer kunnen. Een aantal klanten heeft verhuis-hulp (aangeboden) gekregen. Daar wil niet iedereen gebruik van maken, maar de mogelijkheid van deze hulp en een verhuisvergoeding worden gewaardeerd.

Bij een enkele klant is de Wmo-ondersteuning niet behulpzaam. Dat heeft met de persoonlijke omstandigheden te maken, die niet meer beter worden en die bepaalde blijvende beperkingen met zich meebrengt. Dat heeft niet te maken met de Wmo-ondersteuningsmogelijkheden van de gemeente.

### Wmo draagt bij aan 'kunnen blijven doen wat je liefste doet'

Voor 14 van de 30 Wmo-klienten, bijna de helft, zorgt de Wmo-ondersteuning ervoor dat ze de dingen kunnen (blijven) doen die ze het liefste doen. Bij 1 Wmo-klant is dit niet geval en bij nog 1 is dit deels het geval (de huishoudelijke hulp draagt wel bij, maar het vervoer op maat niet). Bij de andere 14 Wmo-klienten is dit niet expliciet ter sprake gekomen. Laten we deze 14 Wmo-klienten buiten beschouwing, dan zorgt de Wmo voor 14 van de 16 klanten dat ze dingen kunnen (blijven) doen die ze het liefste doen.

### De helft van de Wmo-klienten mist (n)iets

Op de vraag wat Wmo-klienten missen zegt de helft (15 van 30) dat ze niets missen. De andere helft mist wel wat (sommige klanten gaven meerdere dingen aan die ze missen):

- 5 klanten missen huishoudelijke hulp, omdat deze nog niet hebben, of omdat de hulp die ze nu krijgen te weinig is (te weinig tijd om alles goed schoon te maken).
- 3 klanten missen aanpassingen in en om huis, zoals een aangepaste tuin, badkamer en een extra mindervalidenparkeerplaats voor de deur.
- 2 klanten missen passend vervoer; 1 klant wil überhaupt vervoer voor het doen van boodschappen en 1 klant is ontevreden over vervoer op maat omdat deze klant ofwel veel te vroeg of veel te laat komt bij afspraken, ook bij belangrijke afspraken zoals in het ziekenhuis.
- 2 klanten missen iemand die de tuin kan bijhouden (tuinman)
- 1 klant mist sportvoorzieningen
- 1 klant mist begeleiding en instructie bij het in gebruik nemen van een rolstoel
- 1 klant mist informatie over wat er allemaal mogelijk is binnen de Wmo
- 1 klant mist gerichte therapie om weer doel in het leven te vinden
- 1 klant mist een pedicure
- 1 klant mist de vrijheid vanwege het feit dat deze klant bij alles hulp nodig heeft

## Wat kan beter of anders bij de Wmo

Op de vraag wat de gemeente beter of anders kan doen, antwoordt meer dan de helft (17 van de 30) van de Wmo-klanten dat zij niets kunnen bedenken. *'Ik denk dat de gemeente alles doet wat ze kunnen.'*, *'Helemaal niets.'*

### Huishoudelijke hulp

Mensen die wel graag verbeteringen zien, geven aan dat zij meer uren huishoudelijke hulp wensen (3 klanten), dat zij huishoudelijke hulp gaan krijgen (1 klant), dat zij betere kwaliteit huishoudelijke hulp krijgen (2 klanten; behoefte aan meer ervaren krachten en het doen van zwaardere werkzaamheden) en dat de communicatie met de huishoudelijke hulp beter moet (1 klant heeft te maken met een hulp die laat afbelt en niet terugbelt en 1 klant mist soms belangrijke informatie aangaande huishoudelijke hulp en met haar verzoek tot verbetering daarover is niets gedaan).

### Afhandeling en informatie over de Wmo

Anderen geven aan dat zij niet goed weten dat de gemeente (Wmo) allemaal voor hen zou kunnen betekenen en noemen dat het een 'gedoe eromheen' is bij het aanvragen van Wmo. Expliciet wordt daarbij door een andere klant aangegeven dat het komen tot een indicatie sneller mag/ moet (door de Wmo), als ook het afhandelen van de zorg (door de aanbieder) en het geven van nazorg (door de Wmo). Ook is meer duidelijkheid gewenst over het aantal kilometers dat gereden mag worden en de maximale afstand bij vervoer op maat. Een ander geeft aan dat verhuiskosten vergoed zouden worden en dat de communicatie daarover onduidelijk is. En een andere klant geeft aan dat hij al lang geen gesprek meer heeft gehad met de consulent van de Wmo, maar daar wel behoefte aan heeft.

### Zorgaanbieder

Een van de Wmo-klanten met een rolstoel geeft aan dat er veel mis is bij de aanbieder/ leverancier van de rolstoel. De wachttijd was lang en de ondersteuning en instructie ontbrak om goed overweg te kunnen met de rolstoel. Deze klant kreeg het advies van de Wmo-consulent om een klacht in te dienen, maar de klant had daar de energie niet voor. De klant wil graag dat de gemeente met meerdere verschillende hulpmiddel-aanbieders werkt, in plaats van met 1 (Welzorg).

### Andere wensen

Andere veranderwensen hebben te maken met de behoefte aan een aangepaste woning, de wens voor meer mogelijkheden voor sociaal contact en beleid zodat vervoer op maat beter op tijd kan rijden en dat boodschappen meegenomen mogen worden in de taxi. De oplossing voor het 'vervoerprobleem' ligt volgens deze klanten niet bij de chauffeurs maar bij beleid.

## Tevreden over de Wmo

Bijna alle Wmo-klanten waarmee gesproken is, zijn (heel) tevreden over de Wmo-ondersteuning van de gemeente (25: waarvan 11 klanten **heel tevreden** en 14 klanten **tevreden**). Vier klanten zijn neutraal, omdat zij deels tevreden en deels ontevreden zijn. Bij 1 klant kan geen oordeel gegeven worden, omdat hij zijn vervoer op maat nog niet gebruikt heeft. Dat betekent dat niemand (heel) ontevreden is.

## Gewoon tevreden

Op de vraag waarover Wmo-klanten tevreden zijn, antwoordt ongeveer een derde dat ze in het algemeen heel tevreden zijn, zonder specifiek te benoemen waarover (12 van 30).

*‘Over alles.’*

*‘Ben tevreden met wat we nu hebben.’*

*‘Ik ben gewoon heel tevreden.’*

*‘De huishoudelijke hulp is gewoon goed’*

*‘Ben zeer tevreden over de huishoudelijke hulp.’*

*‘Over wat ik heb gekregen van de Wmo; de gemeente heeft mij goed geholpen.’*

*‘Da ik hulp krijg.’*

## Tevreden over dienstverlening Wmo-consulenten

Wmo-klanten die specifiek aangeven waarover ze tevreden zijn, geven aan dat ze tevreden zijn over de manier van afhandelen van de aanvraag door de medewerkers van de gemeente Maastricht en hun goede bereikbaarheid en klantvriendelijkheid. Ze noemen dat ze goed advies kregen en goed wegwijs zijn gemaakt in wat geregeld moest worden.

## Tevreden over de hulp

Andere Wmo-klanten geven aan dat ze heel blij en tevreden zijn over de kwaliteit van de (huishoudelijke) hulp die ze krijgen. Sommigen noemen concreet dat het werk goed gebeurt, dat het fijn is dat steeds dezelfde hulp aan huis komt en dat de hulp precies weet wat er moet gebeuren. Eén Wmo-klant benoemt heel tevreden te zijn over de dienstverlening en stiptheid van vervoer op maat (tegenover 1 Wmo-klant die hier juist heel ontevreden over is en 1 klant die matig tevreden is). De chauffeurs zijn aardig vinden beide Wmo-klanten die vervoer op maat gebruiken.

## Wmo tijdens de corona-pandemie

### Wmo-ondersteuning ging meestal door tijdens corona

Bij 20 van de 30 Wmo-klanten ging de Wmo-ondersteuning gewoon door. Dat ging hoofdzakelijk om huishoudelijk hulp die gewoon doorging, maar ook de klant die zorgbegeleiding ontving en een enkele klant met vervoer op maat, bleef deze ondersteuning ontvangen. De begeleiding viel onder ‘noodzakelijk contact’. Sommige klanten geven wel aan dat ze goed opletten op voldoende afstand tussen de hulp/ begeleider en henzelf, en soms kwam tijdelijk een vervanger voor de vaste hulp in de huishouding, omdat de vaste kracht ziek was.

Bij 8 van de 30 Wmo-klanten is de ondersteuning minder geweest en/of tijdelijk gestopt tijdens corona in de laatste 6 maanden van 2020. Dat betrof zowel huishoudelijke hulp als vervoer op maat. Door de coronamaatregelen mocht de vervoeraanbieder maar 1 klant tegelijk vervoeren en een tijd lang reed vervoer op maat helemaal niet. Dat beperkte de mogelijkheden. Tegelijkertijd werd aangegeven dat mensen weinig erop uit gingen en thuisbleven, de coronamaatregelen volgend. Eén Wmo-klant geeft aan dat de afhandeling van de aanvraag voor huishoudelijke hulp door de gemeente veel vertraging heeft door corona. Deze klant wacht nog op goedkeuring. Bij 1 andere Wmo-klant die hulp kreeg bij het opdoen van sociale contacten, is dit onderwerp niet besproken.

### Informatie over veranderingen in Wmo-ondersteuning tijdens corona wisselend

Aan de 8 Wmo-klanten die aangeven minder Wmo-ondersteuning te ontvangen en aan de klant die aangeeft dat afhandeling van de aanvraag vertraagd is, is gevraagd hoe zijn daarover geïnformeerd zijn en hoe tevreden ze daarover zijn. Geen van hen nam zelf het initiatief voor minder Wmo-ondersteuning. Of het een initiatief was van de gemeente of van de aanbieder zelf, komt onvoldoende duidelijk uit de gesprekken. Bij 6 van de 8 Wmo-klanten is dit onbekend. Bij het tijdelijk stoppen en verminderen van vervoer op maat is volgens de betreffende Wmo-klant een besluit van de gemeente geweest. Deze klant werd via e-mail geïnformeerd. Bij de huishoudelijke hulp wordt door 1 klant genoemd dat dit het besluit van de hulp zelf was. Deze klant werd door de hulp zelf via what'sApp geïnformeerd. De Wmo-klant bij wie de afhandeling van de aanvraag vertraagd is, geeft aan hierover niet geïnformeerd te zijn en is hierover zeer ontevreden.

Van de 8 Wmo-klanten die informatie kregen over veranderingen in de Wmo-ondersteuning, geven 5 klanten aan dat zij hierover tevreden zijn en 3 dat ze hierover niet tevreden zijn. Zij geven aan dat de informatie te summier was, dat zij niet persoonlijk geïnformeerd waren, maar het uit de krant moesten lezen.

### Meeste Wmo-klanten geen angst door corona

Van de 30 Wmo-klanten geven 23 klanten aan niet bang te zijn (geweest) om mensen thuis te ontvangen. Wel waren ze oplettend en hebben ze conform de maatregelen de contacten beperkt, maar bang waren ze niet. De andere 7 Wmo-klanten geven aan wel bang te zijn (geweest). Nu het aantal mensen toeneemt dat gevaccineerd is, neemt de angst voor deze mensen wel wat af. Maar nog steeds ontvangen of bezoeken zijn nauwelijks andere mensen en gaan mensen niet veel erop uit.

### Liefste zo snel mogelijk weer doen na corona

Bijna de helft van de Wmo-klanten (13 van 30) wil de eigen sociale contacten weer uitbreiden zodra het kan. Samen kaarten, naar het café en restaurant, kinderen en kleinkinderen weer (meer) zien, cursussen volgen. Ongeveer evenveel mensen (14 van 30) noemen andere dingen dan sociale contacten, zoals een goede gezondheid en weg kunnen gaan zonder mondkapje. Of ze noemen meer algemene dingen zoals 'de vrijheid terugkrijgen' en 'een normaal leven hebben'. Voor 5 van deze 14 mensen is het prima zoals het nu is. Voor hen hoeven geen veranderingen. Zoals het leven nu is, volstaat voor hen en zij hebben geen beperkingen ervaren.

Bij 3 Wmo-klanten is niet gevraagd wat zij het liefste zo snel mogelijk weer willen zodra het weer kan.

### Wmo-klanten en eenzaamheid

Eenzaamheid is u niet verbonden voelen. U ervaart een gemis aan een hechte, emotionele band met anderen. Of u hebt minder contact met andere mensen dan u wenst.

### Ongeveer de helft van de Wmo-klanten (enigszins) eenzaam

Van de 30 Wmo-klanten zeggen 14 klanten dat ze niet eenzaam zijn. Twee van hen geven wel aan dat zij zich door corona ietsje eenzamer voelen dan normaal; bij de andere 12 is dit hetzelfde als anders. Van de andere Wmo-klanten zijn 15 klanten enigszins eenzaam en 1 klant is sterk eenzaam. Het meest gemist worden de sociale contacten zoals met familie en vrienden. Alleenstaanden missen soms ook een partner.

Door corona zijn 12 van de 30 Wmo-klienten (iets) eenzamer geworden. Voor 17 van de 30 klienten is het gevoel van (niet) eenzaam zijn hetzelfde gebleven. Bij 1 klient is deze vraag niet besproken.

### Grootste gemis tijdens corona

Tijdens de laatste 6 maanden van 2020, tijdens corona, is het grootste gemis ten aanzien van sociale contacten: 16 van de 30 klienten noemen dit. Concreet worden kinderen en (achter)kleinkinderen en vrienden genoemd. Vijf andere klienten noemen de mogelijkheid om spontaan activiteiten te gaan doen (ergens koffiedrinken, winkelen) en de bewegingsvrijheid als grootste gemis. Eén klient noemt meer in het algemeen 'ons leven' als grootste gemis. Vier klienten missen niets en bij 3 klienten is dit niet besproken.

### Wmo-ondersteuning lijkt weinig van invloed op gevoel van eenzaamheid

Voor 2 van de 30 klienten helpt de Wmo-ondersteuning om zich minder eenzaam te voelen. Door het vervoer op maat kunnen vrienden en familie opgezocht worden en door de huishoudelijke hulp komt er toch iemand over de vloer. Voor 5 van de 30 klienten helpt de Wmo-ondersteuning niet om zich minder eenzaam te voelen, maar de klienten geven aan dat de Wmo daar niets aan kan doen. Bij de andere 23 Wmo-klienten is dit niet besproken. De Wmo-ondersteuning lijkt daarmee een kleine invloed te hebben, maar de onzekerheid is groot omdat het bij veel klienten niet besproken is.

Op de vraag of de gemeente, de Wmo, meer zou kunnen betekenen om eenzaamheid aan te pakken, antwoordt ruim de helft (16 van 30 klienten) dat de gemeente niets kan of hoeft te doen. Ze zijn tevreden en hun eventuele gevoel van eenzaamheid heeft te maken met de coronamaatregelen waar de gemeente niets aan kan doen. Drie klienten geven aan dat ze de vraag niet kunnen beantwoorden, omdat ze niet weten wat de Wmo allemaal zou kunnen betekenen. Vier klienten geven suggesties die gaan over het openen of openhouden van de 'huiskamer' (ontmoetingsplek), over betere advisering over de mogelijkheden om anderen te ontmoeten, over het organiseren van activiteiten en over blijvend contact houden: *"Jammer dat je na intensief contact met de maatschappelijke werkers, daarna niets meer hoort en geen contact meer hebt; dat stoort me."* Bij de andere 7 Wmo-klienten is dit niet besproken.

## Tevredenheid over Wmo en het proces

### De meeste Wmo-klienten zijn tevreden over de Wmo

De Wmo-klienten konden aangeven of zij nog iets anders wilden vertellen over de Wmo en het proces om te komen tot Wmo-ondersteuning.

Van de 30 klienten zeiden 20 klienten alleen maar positieve dingen, waaruit blijkt dat zij zonder meer tevreden zijn over de manier waarop zij geholpen zijn, zowel het proces als de daadwerkelijke ondersteuning.

*"Ik ben zeer tevreden."; "Is allemaal prima verlopen; prettige regeling, heel fijn."*

*"Allemaal goed verlopen."; "Is allemaal vlot verlopen."*

Nog eens 7 klienten gaven zowel positieve als negatieve punten mee. Zij waren deels tevreden, deels ontevreden. De kritische geluiden:

*“Ik merk dat andere mensen wel erg veel Wmo-ondersteuning krijgen. Ik vraag me af hoe ze dat voor elkaar hebben gekregen. Die maken misbruik van de mogelijkheden. Dat gaat ten koste van anderen die wel echt dingen nodig hebben.”*”

*“Het was moeilijk om de weg te vinden binnen de Wmo. Ik kwam eerst uit bij jeugdhulp met het telefoonnummer dat ik had. De afhandeling daarna was fijn snel. Heel welwillend en snel afgehandeld.”*

*“Als we zelf geen initiatief hadden genomen om de huiskamer open te houden, dan was het dicht gegaan. Verder is alles prima.”*

*“Het ging allemaal wat snel en de controles kunnen beter. Sommige mensen krijgen meer dan waar ze recht op hebben.”*

*“Heeft lang geduurd voordat ik het kreeg (vervoer); wel tevreden over contact.”*

*“Snelle dienstverlening; wel moeite met communicatie. Lang moeten wachten op een bepaalde brief; communicatie zou beter kunnen; verder tevreden.”*

Eén klant is niet tevreden, omdat deze klant een jaar heeft moeten wachten op toekenning van zijn aanvraag voor huishoudelijke hulp. Hij geeft aan dat hij er zelf niet achteraan is gegaan.

Twee klanten hadden niets toe te voegen aan hun eerdere antwoorden.

---

Deze samenvatting is geschreven door Enid Reichrath van team Onderzoek en Statistiek van de gemeente Maastricht en gebaseerd op de uitwerkingen van de interviews van RenM Matrix. De samenvatting hoort bij het Cliëntervaringsonderzoek Wmo over het jaar 2020.

11 juni 2021