

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Meierijstad



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Meierijstad

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek	3
1.2 Doelgroep	3
1.3 Onderzoeksmethode	3
1.4 Steekproef en respons	3
1.5 Vergelijkingen	4
1.6 Uitsplitsingen	4
1.7 Afronding	5
1.8 Leeswijzer	5
H2 Het contact	6
2.1 Het contact	6
2.2 Cliëntondersteuning	9
H3 De ondersteuning	11
3.1 De ontvangen ondersteuning	11
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	12
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	14
3.4 Opmerkingen over ondersteuning	16
Bijlage 1 Tabellenbijlage	18
Bijlage 2 Respons per gemeente (schriftelijk en online)	21
Colofon	22

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

De gemeente Meierijstad heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2021 een geldige Wmo-indicatie hebben of hebben gehad. De vragenlijst gaat in op thema's zoals het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

Dit onderzoek geeft inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Het onderzoek vervult hiermee een signaleringsfunctie. De resultaten van de eerste tien vragen worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten.

De gemeente Meierijstad heeft (in samenwerking met de gemeenten Oss, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Bernheze, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Uden en Sint Anthonis) de tien standaardvragen aangevuld met eigen vragen.

De gemeente heeft 1.187 vragenlijsten verzonden en er zijn 491 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 41,4%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de gemeente. Van de respondenten geeft 79% aan te weten waar ze moeten zijn met een hulpvraag. 78% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling snel te zijn geholpen en 89% voelde zich door de medewerker serieus genomen. Tot slot geeft 78% aan in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht. Vergeleken met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten over het contact met de gemeente vergelijkbaar. Ten opzichte van de vorige meting scoort uw gemeente iets lager.

Het gesprek

Aan cliënten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn. 42% geeft aan niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek, evenals vorig jaar. 39% geeft aan de partner, een familielid, een van de burens of een vriend(in) (mantelzorger) te hebben gevraagd bij het gesprek aanwezig te zijn. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar (42%).

Cliëntondersteuning

Van de respondenten geeft de minderheid aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner (36%). Dit percentage is gestegen ten opzichte van de vorige meting (31%). In de referentiegroep ligt de bekendheid lager, namelijk op 34%.

De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (62%), gevolgd door Wmo-pas voor de regiotaxi (28%) en een of meerdere hulpmiddelen (25%). Opvallend vergeleken met de vorige meting is de afname in het aandeel respondenten dat aangeeft hulp bij het huishouden (62% ten opzichte van 72% in 2020) te ontvangen en de toename in het aandeel respondenten dat aangeeft individuele begeleiding te ontvangen (19% ten opzichte van 13% in 2020).

Veruit de meeste respondenten hebben de voorziening of ondersteuning in natura ontvangen (64%). Dit percentage ligt lager dan vorig jaar (67%). Opvallend is dat een grote groep respondenten niet weet hoe zij de ondersteuning ontvangen: 31% geeft 'weet ik niet' als antwoord op de vraag. Dit is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (29%). Tot slot geeft 9% aan de ondersteuning of voorziening via het persoonsgebonden budget te ontvangen. Vorig jaar was dit nog 6%.

De meerderheid van de respondenten is positief over de kwaliteit van de ondersteuning. 86% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en 87% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Deze percentages liggen beide lager dan bij de vorige meting en komen overeen met de referentiegroep.

Het effect van de ondersteuning

De meerderheid van de respondenten ervaart een of meerdere effecten van de ondersteuning. Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (87%) en dat zij zich beter kunnen redden (88%). Ook is 83% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Deze percentages komen overeen met de vorige meting en de referentiegroep.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2021. De cliënten van de gemeente Meierijstad kunnen gebruikmaken van dagbesteding, begeleiding, kortdurend verblijf, beschermd wonen, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, regiotaxi en/of woningaanpassingen.

Aan inwoners die minder dan twaalf maanden geleden contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd de vragen over het contact in te vullen. Wanneer dit langer dan twaalf maanden geleden was, leert de ervaring dat inwoners dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

1.3 Onderzoeksmethode

Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Er zijn geen herinneringsbrieven verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	1.187
Respons papieren vragenlijsten	445
Respons online vragenlijsten	46
Totale respons	491
Responspercentage	41,4%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99% en 5%

Er zijn 1.187 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 445 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 46 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 41,4%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 99% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. Indien beschikbaar nemen we trendfiguren van eerdere jaren op. De referentiegroep bestaat uit 54 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien standaardvragen zijn verzameld.

Alle elf gemeenten uit de regio Oss hebben dit jaar de tien standaardvragen aangevuld met eigen vragen. Voor de aanvullende vragen is geen referentiegroep beschikbaar. BMC stelt een separate bijlage beschikbaar met daarin de vergelijkingen tussen de regiogemeenten, tussen verschillende ondersteuningsvormen en de vergelijking tussen ondersteuning gefinancierd door zorg in natura of een persoonsgebonden budget.

1.6 Uitsplitsingen

In dit rapport worden ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar het soort voorziening en het effect van de voorziening. De resultaten hiervan kunnen bij kleine aantallen respondenten veelal alleen een indicatie van de tevredenheid geven. De aantallen zijn dan te klein om betrouwbare uitspraken op te baseren. Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord worden de resultaten niet weergegeven.

¹ De referentiegroep bestaat uit: Voorst, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Lelystad, Berkelland, Smallingerland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Best, Hoeksche Waard, Doetinchem, Den Haag, Waalwijk, Beek, Kaag en Braassem, Nieuwkoop, Oude IJsselstreek, Gorinchem, Aalten, Enkhuisen, Drechterland, Stede Broec, Oost Gelre, Bronckhorst, Sittard-Geleen, Oostzaan, Wormerland, Heeze-Leende, Molenlanden, Zoetermeer, West Maas en Waal, Valkenswaard, Duiven, Westervoort, Brummen, Amsterdam, Alkmaar, Maasdriel, Edam-Volendam, Monfterland, Katwijk, Waddinxveen, Rijssen-Holten, Barneveld en Rijswijk.

1.7 Afronding

In dit onderzoek worden de afgeronde percentages in de visualisaties weergegeven. Vanaf ,5% wordt er naar boven afgerond. Het is in sommige gevallen mogelijk dat de percentages niet tot 100% optellen (zie onderstaande tabel voor voorbeelden).

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Totaal
Niet-afgerond	40,5% (81)	50% (100)	6,5% (13)	1% (2)	2% (4)	100% (200 respondenten)
Afgerond (zoals in rapportage)	41%	50%	7%	1%	2%	101% (200 respondenten)
Niet-afgerond	40,2% (201)	30,2% (151)	10,4% (52)	10% (50)	9% (45)	(100%) (499 respondenten)
Afgerond (zoals in rapportage)	40%	30%	10%	10%	9%	99% (499 respondenten)

1.8 Leeswijzer

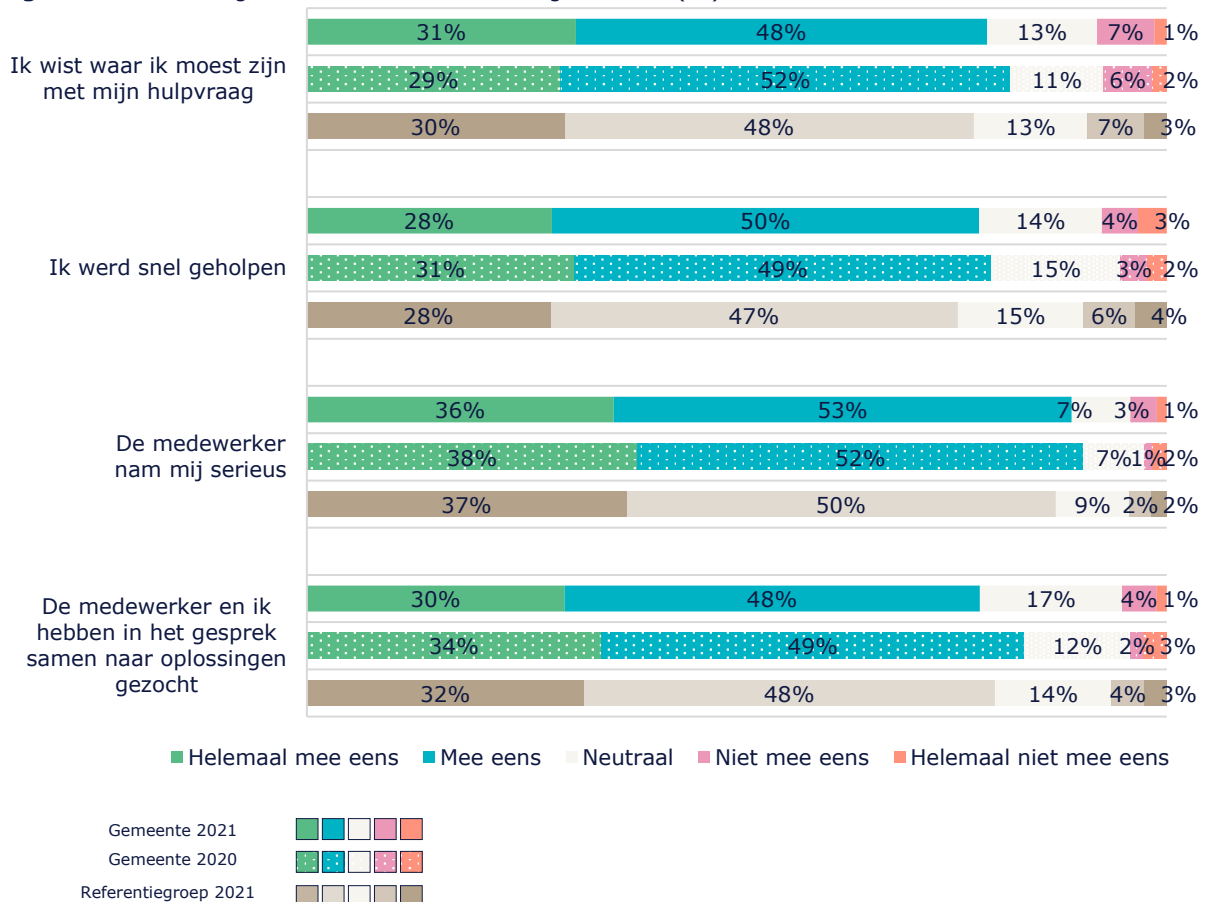
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. In bijlage 2 is de respons per gemeente in de regio Oss weergegeven.

H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Meierijstad nemen inwoners contact op met de gemeente met hun hulpvraag. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen. De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

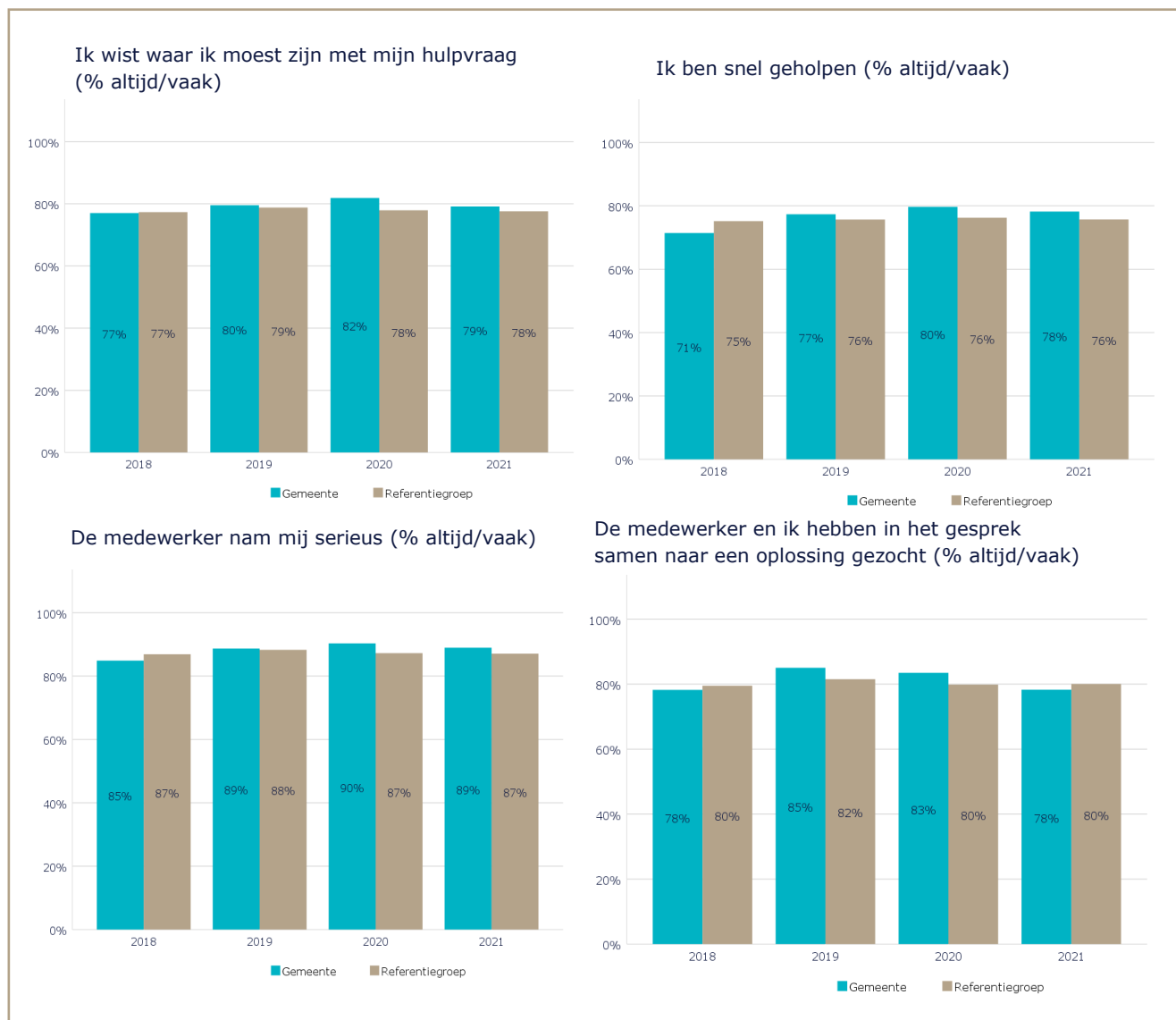
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In uw gemeente weet 79% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is een lichte afname ten opzichte van vorig jaar, toen 81% van de respondenten aangaf dit te weten. 78% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn. Ook hier is een lichte afname ten opzichte van de vorige meting te zien (80%). Ook geeft 89% aan serieus genomen te zijn door de medewerker. Dit was bij de vorige meting 90%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. 78% geeft aan dat zij samen met de medewerker naar een oplossing gezocht hebben. Ook hier is een afname ten opzichte van de vorige meting zichtbaar (83%). Vergelijken met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten over het contact met de gemeente vergelijkbaar.

In onderstaande figuren, die de ontwikkelingen laten zien over tijd, is te zien dat bij alle stellingen over het algemeen een stijgende lijn in tevredenheid zichtbaar is sinds de start van de metingen. Dit jaar betekent voor deze aspecten dan ook een breuk met deze stijgende trend en is er een daling in tevredenheid zichtbaar.

Figuur 2 Stellingen ervaring met het contact van de gemeente (% (helemaal) mee eens)



In de volgende tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Meierijstad de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het contact ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren kwaliteit hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

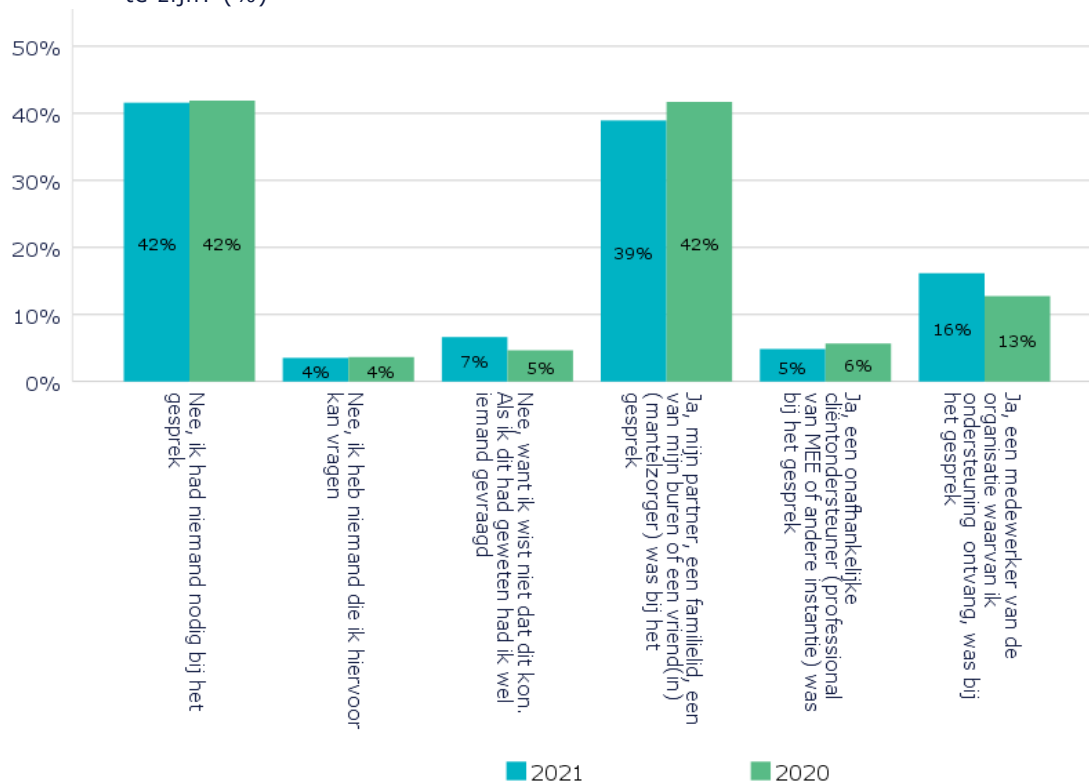
Tabel 1 Waardering contact (uitgesplitst naar type ondersteuning (% (helemaal) mee eens en aantal)²

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2021									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	84% (44)	67% (61)		83% (211)	86% (94)	82% (85)	80% (40)		67% (27)
Ik werd snel geholpen	84% (49)	80% (64)		82% (217)	82% (96)	78% (89)	78% (41)		74% (27)
De medewerker nam mij serieus	96% (49)	92% (63)		92% (212)	89% (94)	92% (88)	90% (41)		81% (25)
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	83% (46)	80% (56)		83% (198)	80% (86)	81% (84)	81% (37)		80% (25)
2020									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	72% (36)	60% (40)		86% (253)	80% (98)	92% (84)	87% (46)		100% (16)
Ik werd snel geholpen	69% (35)	70% (44)		82% (255)	77% (96)	81% (85)	74% (46)		86% (14)
De medewerker nam mij serieus	76% (37)	83% (42)		92% (254)	85% (95)	90% (83)	80% (46)		92% (13)
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	81% (32)	73% (40)		86% (243)	82% (89)	85% (81)	82% (45)		92% (12)

Aan de cliënten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur. De meeste respondenten geven aan niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek (42%). Ook geeft 39% aan dat er een partner, familielid, buur, vriend(in) of mantelzorger bij het gesprek aanwezig was. Dit was bij de vorige meting nog 42%. Opvallend is daarnaast de toename in het aandeel respondenten dat aangeeft dat er een medewerker van de organisatie waarvan ze ondersteuning ontvangen bij het gesprek aanwezig was, van 13% in 2020 naar 16% in 2021.

² Wanneer minder dan tien respondenten hebben geantwoord, geven we de resultaten niet weer.

Figuur 3 Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn? (%)

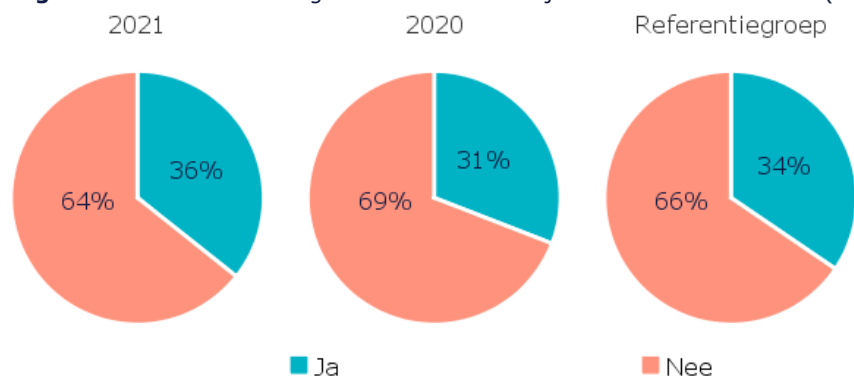


2.2 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Meierijstad wordt het vaak geboden via MEE of via een welzijnsstichting.

Aan de cliënten is gevraagd of zij bekend zijn met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur.

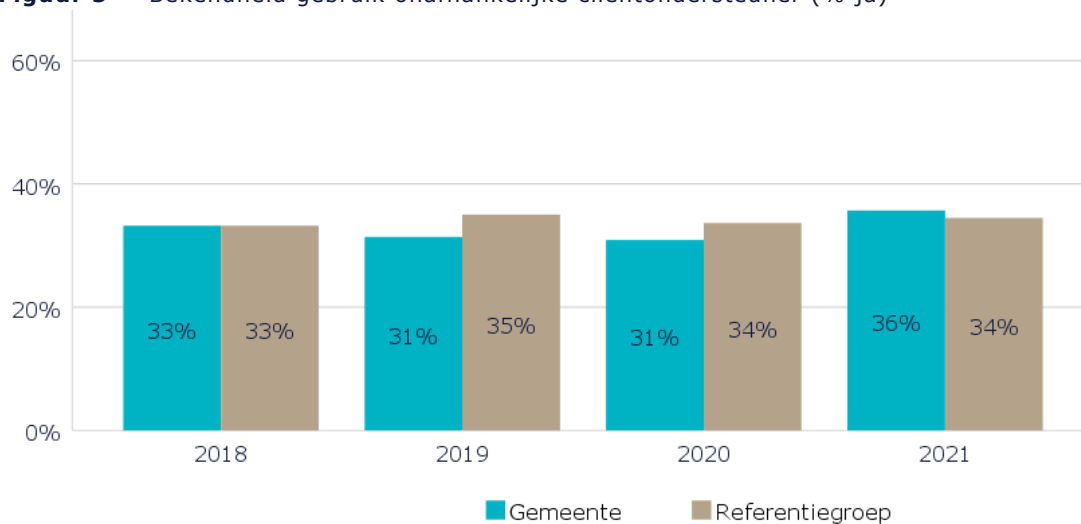
Figuur 4 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Van de respondenten geeft de minderheid aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner (36%). Dit percentage is gestegen ten opzichte van de vorige meting (31%). In de referentiegroep ligt de bekendheid lager, namelijk op 34%.

In onderstaande figuur is te zien dat het bekendheidsniveau van de cliëntondersteuner in 2021 van alle metingen het hoogst scoort.

Figuur 5 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



H3 | De ondersteuning

3.1 De ontvangen ondersteuning

De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten met in ieder geval een Wmo-maatwerkvoorziening. Daarnaast kunnen ze natuurlijk ook nog informele ondersteuning ontvangen of gebruikmaken van algemene of particuliere voorzieningen.

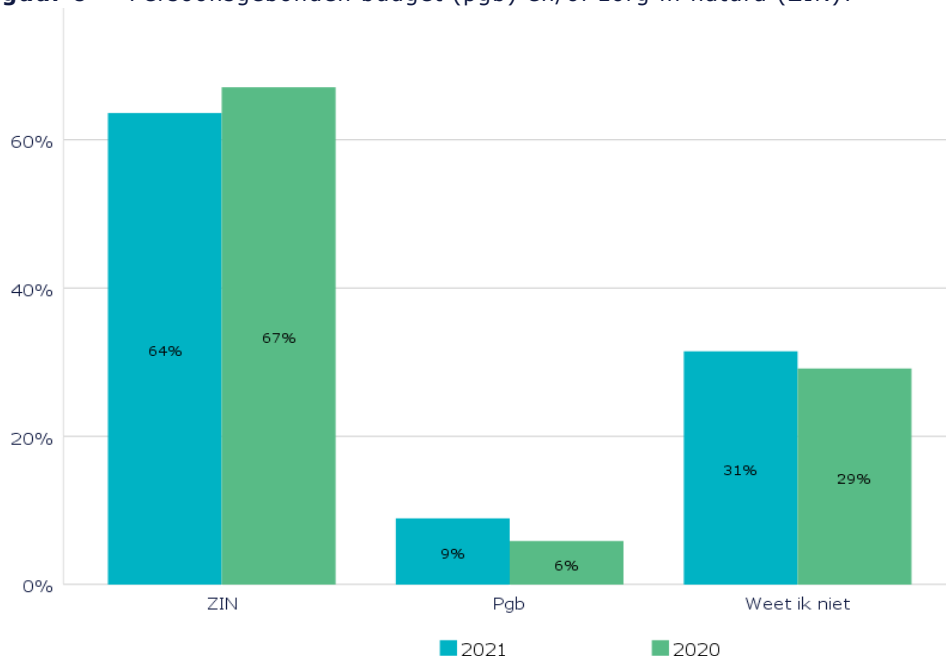
Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Dagbesteding	12%	11%
Individuele begeleiding	19%	13%
Kortdurend verblijf	2%	1%
Hulp bij het huishouden	62%	72%
Wmo-pas voor de regiotaxi	28%	28%
Een of meerdere hulpmiddelen	25%	24%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	11%	12%
Beschermd wonen en opvang	3%	2%
Anders	6%	4%
N=	472	516

In Meierijstad is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (62%), gevolgd door de Wmo-pas voor de regiotaxi (28%) en een of meerdere hulpmiddelen (25%). Opvallend vergeleken met de vorige meting is de afname in het aantal respondenten dat aangeeft hulp bij het huishouden (62% ten opzichte van 72% in 2020) te ontvangen en de toename in het aandeel respondenten dat aangeeft individuele begeleiding te ontvangen (19% ten opzichte van 13% in 2020).

Vervolgens is aan de cliënten gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen (ZIN) of zelf regelen met een persoonsgebonden budget (pgb). De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur.

Figuur 6 Persoonsgebonden budget (pgb) en/of zorg in natura (ZIN)?

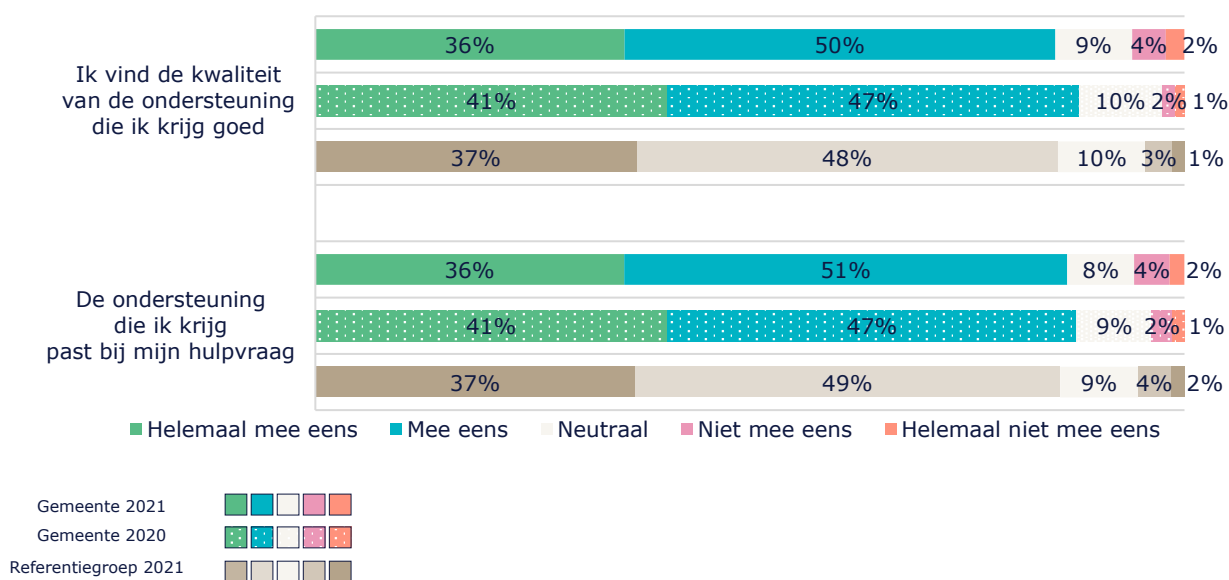


Veruit de meeste respondenten hebben de voorziening of ondersteuning in natura ontvangen (64%). Dit percentage ligt lager dan vorig jaar (67%). Opvallend is dat een grote groep respondenten niet weet hoe zij de ondersteuning ontvangen: 31% geeft 'weet ik niet' als antwoord op de vraag. Dit is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (29%). Tot slot geeft 9% aan de ondersteuning of voorziening via het persoonsgebonden budget te ontvangen. Vorig jaar was dit nog 6%.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Cliënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 7 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



De kwaliteit van de ondersteuning wordt door de respondenten over het algemeen positief gewaardeerd. Zo geeft 86% aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden. Vorig jaar lag dit iets hoger (88%). Verder is 87% van mening dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Ook dit lag vorig jaar (88%) iets hoger. Ten opzichte van het voorgaande jaar of de referentiegroep is hier geen sprake van een significant verschil.

In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit ervaren. De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren kwaliteit hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

Tabel 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

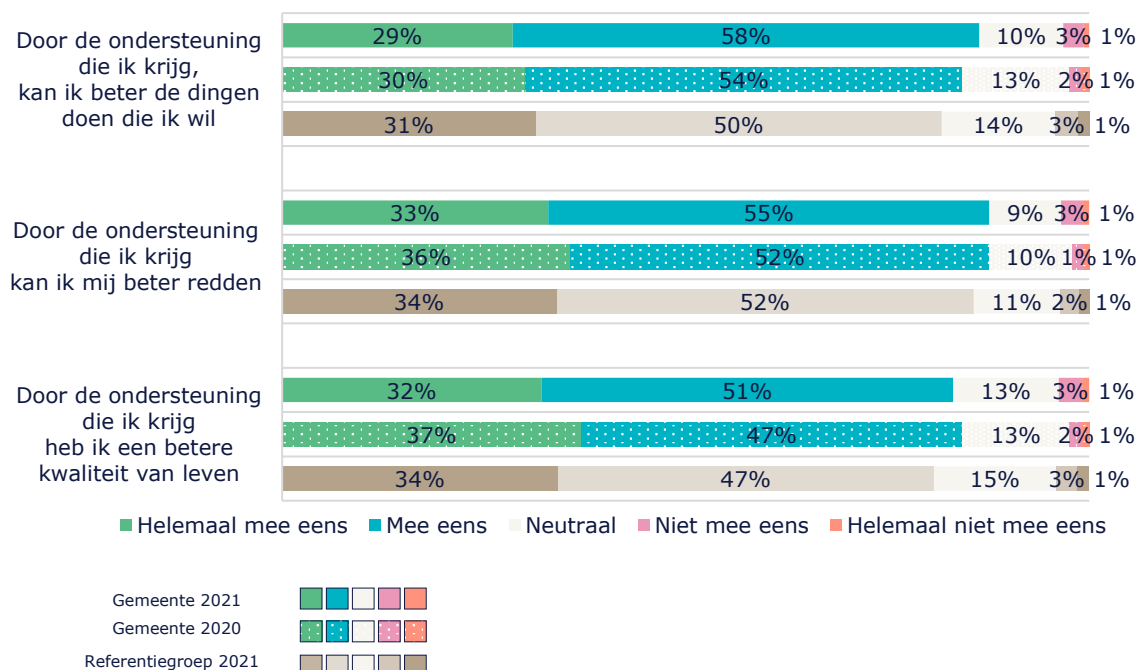
	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2021									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	91% (56)	97% (89)		85% (287)	86% (118)	83% (111)	82% (51)	93% (14)	82% (28)
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	91% (57)	96% (90)		87% (286)	83% (119)	87% (112)	80% (50)	79% (14)	82% (28)
2020									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84% (57)	94% (65)		89% (359)	88% (142)	89% (116)	86% (58)	60% (10)	90% (20)
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	82% (56)	94% (65)		88% (357)	87% (142)	89% (116)	86% (58)	70% (10)	100% (20)

Uit bovenstaande tabel kan worden afgeleid dat respondenten die de voorziening individuele begeleiding ontvangen, het meest positief zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. Van hen is 97% het (helemaal) eens met de stelling over de kwaliteit van de ondersteuning. Daarnaast is 96% van de ontvangers van individuele begeleiding van mening dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De onderlinge verschillen zijn niet groot.

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 8 Effect van de ondersteuning



Uit bovenstaande figuur is op te maken dat de meeste respondenten een of meerdere effecten ervaren van de ondersteuning. Zo geeft 87% aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die men wil. Dit is iets hoger dan vorig jaar (84%) en de referentiegroep (81%). Het verschil ten opzichte van de referentiegroep is significant.

Daarnaast geeft 88% van de respondenten aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden. Dit is hetzelfde als vorig jaar (88%) en iets hoger dan in de referentiegroep (86%).

Tot slot ervaart 83% van de respondenten door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. Wederom zijn er geen grote verschillen zichtbaar ten opzichte van de vorige meting (84%) en de referentiegroep (81%).

Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie kunnen we ook bekijken per type beperking en naar vorm van ondersteuning. In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het effect ervaren. De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op het ervaren effect van de ondersteuning hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per beperking en ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

Tabel 4 Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2021									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	93% (55)	93% (88)		87% (265)	88% (114)	87% (108)	85% (47)	100% (14)	78% (27)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	89% (56)	92% (90)		90% (281)	88% (121)	87% (112)	86% (50)	93% (14)	75% (28)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	94% (54)	91% (88)		84% (276)	85% (117)	84% (112)	80% (50)	100% (14)	67% (27)
2020									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81% (52)	78% (65)		86% (347)	89% (140)	93% (114)	95% (59)		83% (18)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	74% (54)	84% (64)		89% (353)	91% (141)	93% (116)	98% (61)		100% (20)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	76% (55)	84% (63)		85% (349)	85% (140)	87% (116)	95% (58)		89% (19)

3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning

Opmerking	
1	Algemene tevredenheid/dankbaarheid (27)
2	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning (12)
3	Tevreden over effect ondersteuning (zelfredzaamheid, structuur, mobiliteit) (8)
4	Ontevreden over snelheid van handelen/duur van de aanvraag (6)
5	Ontevreden over wisselen/vervanging/absentie hulp (5)

Verreweg het grootste aantal opmerkingen betreft algemene tevredenheid/dankbaarheid. Hieronder staan enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen.

- 'Ga zo door!'*

'Dankbaar voor de hulp die wij krijgen.'

'Ben zeer tevreden met alle hulp die ik heb gehad en nu nog heb (krijg).'

'Ben zeer tevreden en dankbaar!'

'Alles is goed geregeld en we zijn zeer tevreden.'
- 'Mijn aantal uren voor huishoudelijke hulp is niet voldoende. Mijn lichamelijke omstandigheden gaan hard achteruit.'*

'Het zou fijn zijn om wat vaker of langer hulp te krijgen. Ook zou het voor de hulpverleners fijn zijn als ze niet zo hoeven te vliegen.'

'Ik heb COPD dus ben beperkt in huishoudelijke dingen. Ik zou makkelijk een uur meer nodig hebben maar dat krijg ik niet makkelijk in Meierijstad, terwijl in Uden krijgen mensen meer hulp. Hoe kan dat?'

'De werktijd is erg kort en werk ik toch maar wat mee. Maar de oorzaak is wel dat ik meestal helemaal ben afgewerkt en de pijnprikkel niet meer naar beneden krijg.'

'Helaas wordt maar de helft uitgevoerd van de gevraagde ondersteuning. Dat is jammer. Moet nu alsnog zelf aan de slag om een hoop zaken te regelen om alles naar wens af te maken. Terwijl er een rapportje is gemaakt waarin staat dat dit alles wel nodig is, dus dat is een echte tegenvaller, des te meer omdat ik zelf al ALLE aangepaste voorzieningen zelf heb geregeld...en bekostigd de afgelopen 15 jaar.'
- 'Door de ondersteuning kan ik thuis blijven wonen.'*

'Zonder huishoudelijke hulp zou het niet leefbaar zijn in mijn woning omdat ik het zelf lichamelijk helemaal niet kan.'

'Door de ondersteuning kan ik stabiel blijven.'

'Ik ben blij met mijn ondersteuning. Het geeft mij meer houvast.'

'We zijn heel blij met de ondersteuning. Brengt rust.'

4. *'Je dient een aanvraag in. Daarna hoor je helemaal niets meer. Zelf maar bellen of ze het in behandeling nemen.'*

'Ik had met spoed hulp nodig. De verwerking van een aanvraag is 6/8 weken. Daardoor was ik te laat met mijn hulpvraag.'

'Op 1 november 2021 is de indicatie vastgesteld voor huishoudelijke hulp. Op 21 maart 2022 nog niet gestart met de huishoudelijke hulp!'

'Ik heb 11 juni 2021 bericht gehad dat ik in aanmerking kwam voor huishoudelijke hulp via Wmo Laverhof. Ik heb pas hulp gekregen 20 januari 2022.'

5. *'Helaas heb ik in een jaar tijd tien verschillende hulpverleners gehad. Dat vind ik erg vervelend. De huidige hulp is vaak ziek en dan is er geen vervanging mogelijk, terwijl ik toch moet betalen voor de hulp.'*

'Er is bijna elke week iemand anders.'

'Bij uitval van de vaste interieurverzorgster is er geen of te laat vervanging. Soms zit ik vier weken in een niet gepoetst appartement.'

'Vervanging van de vaste hulp tijdens ziekte of vakantie loopt niet soepel. Ik heb begrip voor de tekorten aan personeel maar de communicatie met de zorgverlener is verre van optimaal. Slecht bereikbaar en geen goede open communicatie.'

Bijlage 1 Tabellenbijlage

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2021
Contact					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	79%	82%	80%	77%	78%
(N)	345	353	396	309	15.088
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	78%	80%	77%	71%	76%
(N)	358	354	406	315	15.362
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	89%	90%	89%	85%	87%
(N)	353	351	406	317	15.253
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	78%	83%	85%	78%	80%
(N)	327	333	381	303	14.533
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner					
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	36%	31%	31%	33%	34%
(N)	384	408	414	328	16.975

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2021
Kwaliteit van de ondersteuning					
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	85%	88%	88%	86%	85%
(N)	464	503	524	400	18.274
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	87%	88%	87%	86%	86%
(N)	467	501	519	402	18.199

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2021
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>					
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	86% (a)	84%	84%	83%	82%
(N)	434	485	493	395	17.406
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	88%	88%	90%	87%	86%
(N)	461	493	515	395	17.957
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	83%	84%	85%	84%	81%
(N)	451	491	507	396	17.745

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
<i>Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?</i>				
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	42%	42%	36%	31%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	4%	4%	2%	5%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	7%	5%	2%	6%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	39%	42%	41%	46%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	5%	6%	6%	9%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	16%	13%	14%	23%
N	452	494	478	398

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?				
Dagbesteding	12%	11%	10%	17%
Individuele begeleiding	19% (b)	13%	19%	24%
Kortdurend verblijf	2%	1%	2%	2%
Hulp bij het huishouden	62% (b)	72%	61%	64%
Wmo-pas voor de regiotaxi	28%	28%	33%	39%
Een of meerdere hulpmiddelen	25%	24%	24%	33%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	11%	12%	10%	14%
Beschermd wonen en opvang	3%	2%	3%	4%
Anders	6%	4%	6%	6%
N	472	516	531	418

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?				
ZIN	64%	67%	67%	60%
PGB	9%	6%	8%	15%
Weet ik niet	31%	29%	27%	27%
N	426	477	492	380

Bijlage 2 Respons per gemeente (schriftelijk en online)

Gemeente	Schriftelijk	Online	TOTAAL
Bernheze	449	0	449
Boekel	194	24	218
Boxmeer	372	31	403
Cuijk	355	23	378
Grave	295	22	317
Landerd	283	18	301
Meierijstad	445	46	491
Mill en Sint Hubert	207	15	222
Oss	708	33	741
Sint Anthonis	229	11	240
Uden	407	30	437

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

Juni 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Özlem Yalçın Lonneke van Riele
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-1706-1552

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)