

BMC

YACHT GROUP



Clïentervaring Wmo

Gemeente Boekel

Rapport
Juni 2019
Projectnummer: PO006187
Correspondentinummer: DH-2606-0070



INHOUD

SAMENVATTING		1	
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3	
	1.1	Aanleiding onderzoek	3
	1.2	Doelgroep	3
	1.3	Steekproef en respons	3
	1.4	Vergelijkingen	4
	1.5	Uitsplitsingen	4
	1.6	Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	5	
	2.1	Het contact	5
	2.2	Cliëntondersteuning	9
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	10	
	3.1	De ontvangen ondersteuning	10
	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	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	21	
BIJLAGE 3	RESPONS PER GEMEENTE (SCHRIFTELIJK EN ONLINE)	22	

Samenvatting

De gemeente Boekel heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2018 een geldige Wmo-indicatie hebben of hebben gehad.

De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. 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 daarmee 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 Boekel heeft (in samenwerking met de gemeenten Bernheze, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden) de tien verplichte vragen aangevuld met drie eigen vragen. Deze aanvullende vragen zijn voor de deelnemende regiogemeenten hetzelfde geformuleerd. Omdat de gemeente Boekel vorig jaar het Wmo-onderzoek ook door BMC heeft laten uitvoeren vergelijken we waar mogelijk de uitkomsten met die van voorgaande jaren.

De gemeente Boekel heeft 455 vragenlijsten verzonden en er zijn 221 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 49%. De resultaten voor de gemeente Boekel als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van de gemeente Boekel nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Dorpsteam Boekel. Van de respondenten geeft 76% aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Vorig jaar was dit 85%. 87% is het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel geholpen zijn. Ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente Boekel op alle vier de aspecten over het contact met de gemeente iets hoger.

Het gesprek

Bij ruim de helft van de respondenten was een naaste bij het gesprek aanwezig (53%). 15% van de respondenten gaf aan dat er een medewerker van de organisatie deelnam aan het gesprek. Van de respondenten die het gesprek met de gemeente alleen hebben gevoerd geeft 34% als reden op dat zij niemand nodig hadden voor dit gesprek. 2% had wel iemand willen uitnodigen maar wist niet dat dit kon en 2% heeft niemand die zij hiervoor kunnen vragen.

De overgrote meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de medewerker, namelijk 89%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 87% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 78%.

Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het melden van een probleem of het doen van een hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 42% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. Dit percentage is zowel hoger dan vorig jaar (33%) als hoger dan het gemiddelde percentage in de referentiegroep (31%). 4% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Het belangrijkste onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Cliënten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder de bevroegde cliënten zijn hulp bij het huishouden (55%), Wmo-pas voor de regiotaaxi (43%) en een of meerdere hulpmiddelen (31%).

Een ruime meerderheid van de cliënten (87%) geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (88%). De kwaliteit van de ondersteuning wordt iets positiever gewaardeerd dan vorig jaar en wordt hiermee ook iets positiever ingeschat dan in de referentiegroep.

Van de respondenten geeft 55% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 9% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 37% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd.

Het effect van de ondersteuning

Cliënten is naar het effect van de ondersteuning gevraagd. Van de respondenten geeft de meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (87%) en dat ze zich beter kunnen redden (90%). Van de respondenten in Boekel is 85% het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Deze effecten worden in sterkere mate ervaren ten opzichte van vorig jaar en ten opzichte van de referentiegroep.

Hoofdstuk 1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) waarmee de gemeente voor dit jaar aan deze verplichting voldoet. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

Doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in de gemeente Boekel met betrekking tot de uitvoering van de Wmo en in hoeverre de gestelde resultaten en effecten van de Wmo behaald worden in de ogen van de Wmo-cliënten. Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid. We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring, deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot van belang voor het beleid, de doorontwikkeling van het beleid en de uitvoering van het beleid.

Het onderzoek bestaat uit de tien verplichte vragen die ingaan op het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. De gemeente heeft deze vragen aangevuld met drie vragen. De vragen gaan over de ondersteuningsvorm, de aanwezigheid van anderen bij het (keukentafel)gesprek en de wijze waarop de ondersteuning wordt gefinancierd (zorg in natura of persoonsgebonden budget). De gemeenten Bernheze, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden hebben deze vragen ook toegevoegd.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten voor een deel met andere gemeenten vergeleken worden. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2018 een geldige Wmo-indicatie hebben of hebben gehad. Aan mensen 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 mensen dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

1.3 Steekproef en respons

Het onderzoek is in het voorjaar van 2019 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Respondenten konden kiezen of zij de meegestuurde schriftelijke vragenlijst invulden of de online vragenlijst, waarvoor in de uitnodigingsbrief een uniek wachtwoord was opgenomen om toegang te krijgen tot de vragenlijst.

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC iedereen uit het Wmo-cliëntenbestand aangeschreven. Er zijn 455 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 221 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 207 schriftelijk en 14 online. De respons is hiermee 49%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor de gemeente Boekel als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% 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 95%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken.

1.4 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van het voorgaande jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit 82 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld. De resultaten zijn verzameld in de afgelopen twaalf maanden (in het begin nemen we (een deel van) de referentiegroep van 2018 ook mee). In de figuren worden de resultaten van de gemeente Boekel weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met grijstinten weergegeven.



De gemeenten Oss, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Sint Anthonis en Uden hebben de tien verplichte vragen aangevuld met drie vragen.² Deze drie aanvullende vragen gaan over het type ondersteuning, hoe cliënten hun ondersteuning hebben geregeld (pgb of /en ZIN) en het (keukentafel)gesprek. Voor de aanvullende vragen is geen referentiegroep beschikbaar. BMC stelt een afzonderlijke 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.

1.5 Uitsplitsingen

In dit rapport worden ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar het soort 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.

1.6 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 (indien mogelijk). In bijlage 2 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording.

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en St. Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Zoetermeer, Best, Zuidplas, Bloemendaal, Hatter, Gorinchem, Leerdam, Giessenlanden, Zederik, Molenwaard, Nieuwkoop, Alkmaar, Nissewaard, Barendrecht, Ridderkerk, Brummen, Heeze-Leende, Rijssen-Holt en, Heerenveen, Oostzaan, Valkenswaard, Wormerland, Edam-Volendam, Katwijk, Zeewolde, Aalten, Barneveld, Doetinchem, Ermelo, Winterswijk, Amsterdam, Enkhuisen, Uithoorn, Drechterland, Stede Broec, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Overbetuwe, Berkelland, Bronckhorst, Kaag en Braassem, Montferland, Smallingerland, Duiven, Voorst, Westervoort, Woudenberg, Krimpen aan den IJssel, Oud-Beijerland, Binnenmaas, Korendijk, Cromstrijen, Strijen, Beek, Den Haag, Waddinxveen, West Maas en Waal, Waalwijk, Lelystad, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Alphen aan den Rijn, Roermond, Waadhoeke, Diemen, Ouder-Amstel, Sittard-Geleen, Apeldoorn, Gouda en Beuningen.

² De gemeenten Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert en Uden hebben nog een extra vraag over de frequentie van de mantelzorg gesteld.

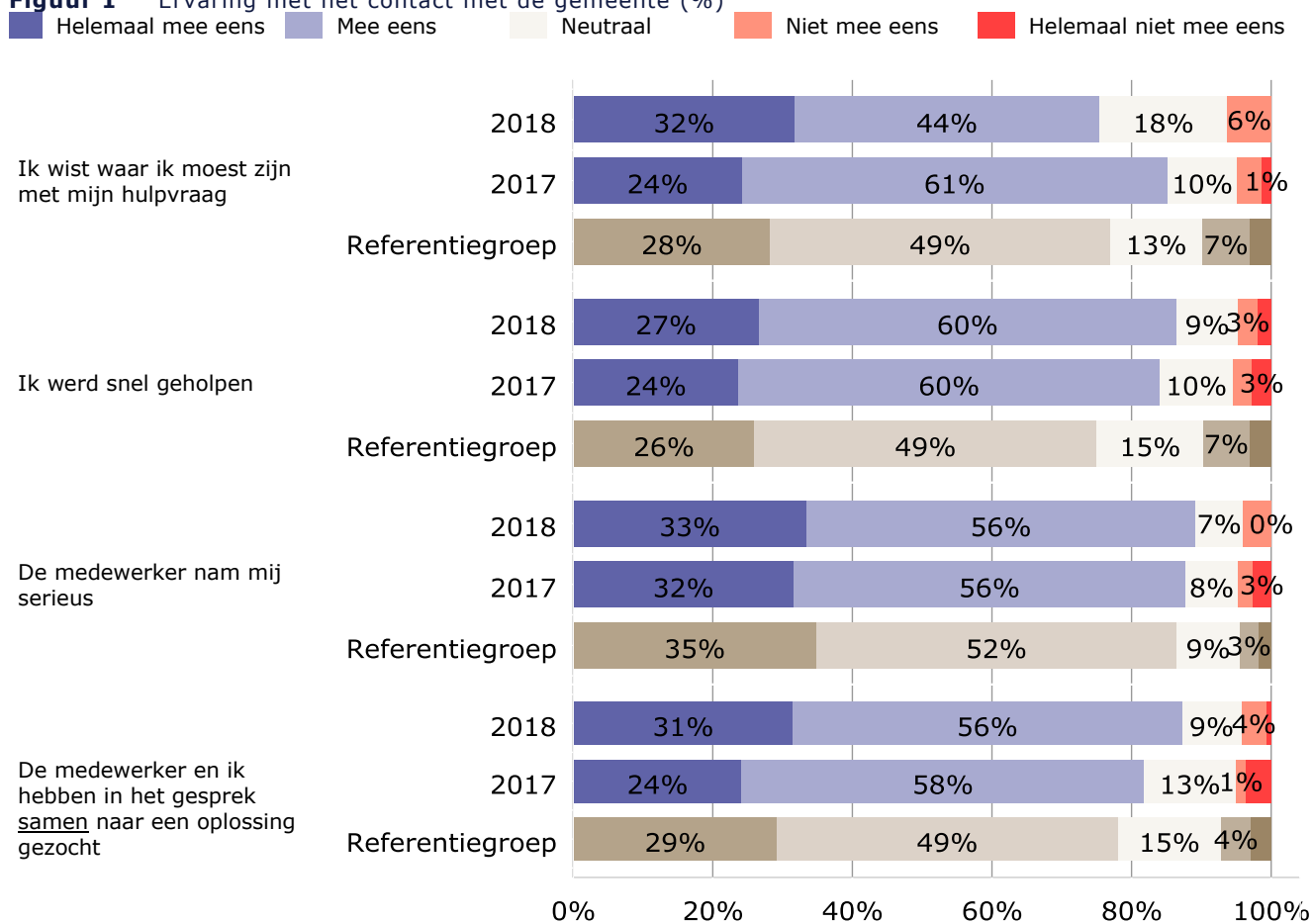
Hoofdstuk 2 Het contact

2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente. In de gemeente Boekel is gevraagd naar de ervaringen van cliënten met het Dorpsteam Boekel.

De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

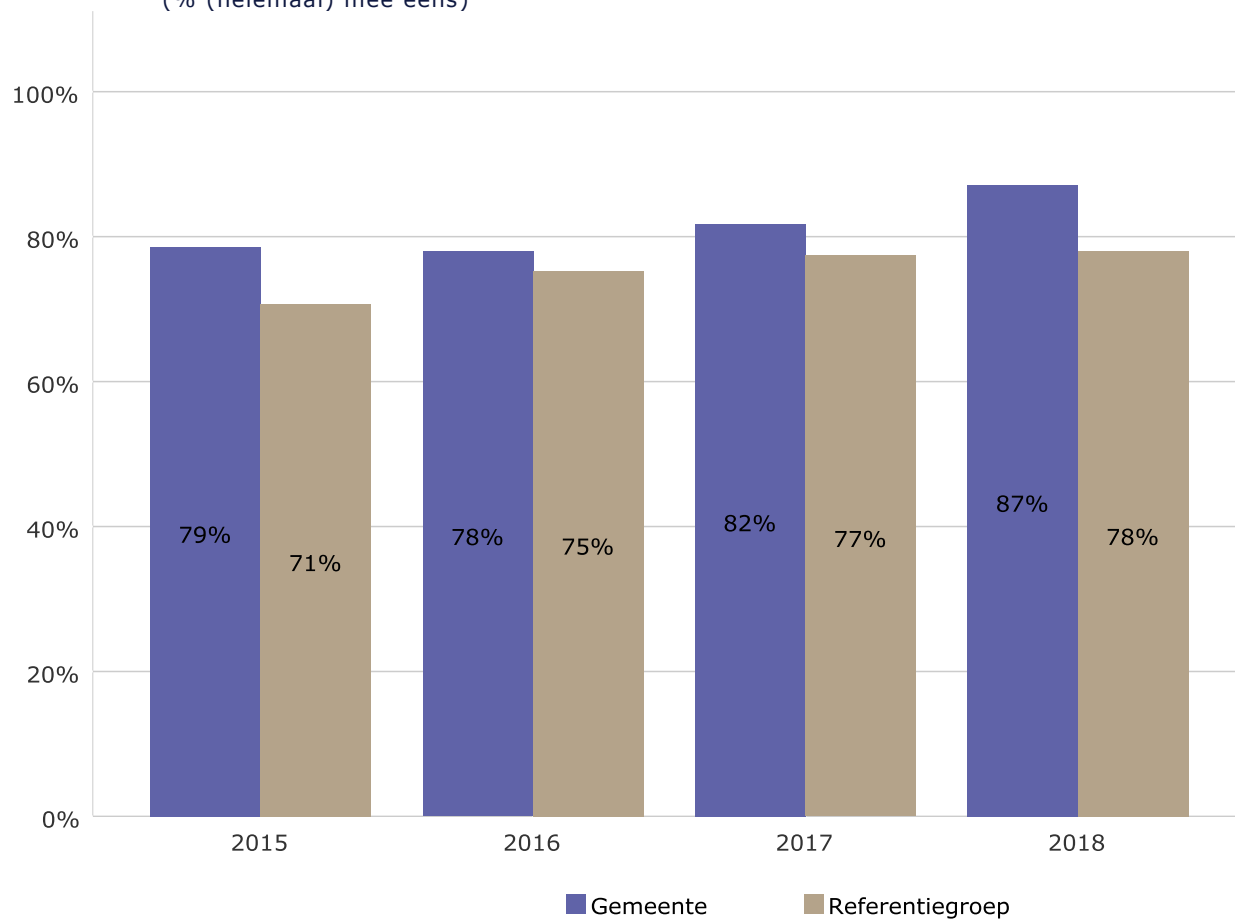
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In de gemeente Boekel weet 76% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Vorig jaar was dit percentage 85%. De tevredenheid over de andere drie aspecten is gestegen en hoger dan in de referentiegroep. 87% is van mening snel geholpen te zijn. In de referentiegroep is dit 75%.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de vormgeving van de Wmo. De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de cliënten zich op dit vlak in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld.

Figuur 2 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



We constateren voor de gemeente Boekel een ontwikkeling waar cliënten in toenemende mate van mening zijn dat er samen met de medewerker naar een oplossing wordt gezocht.

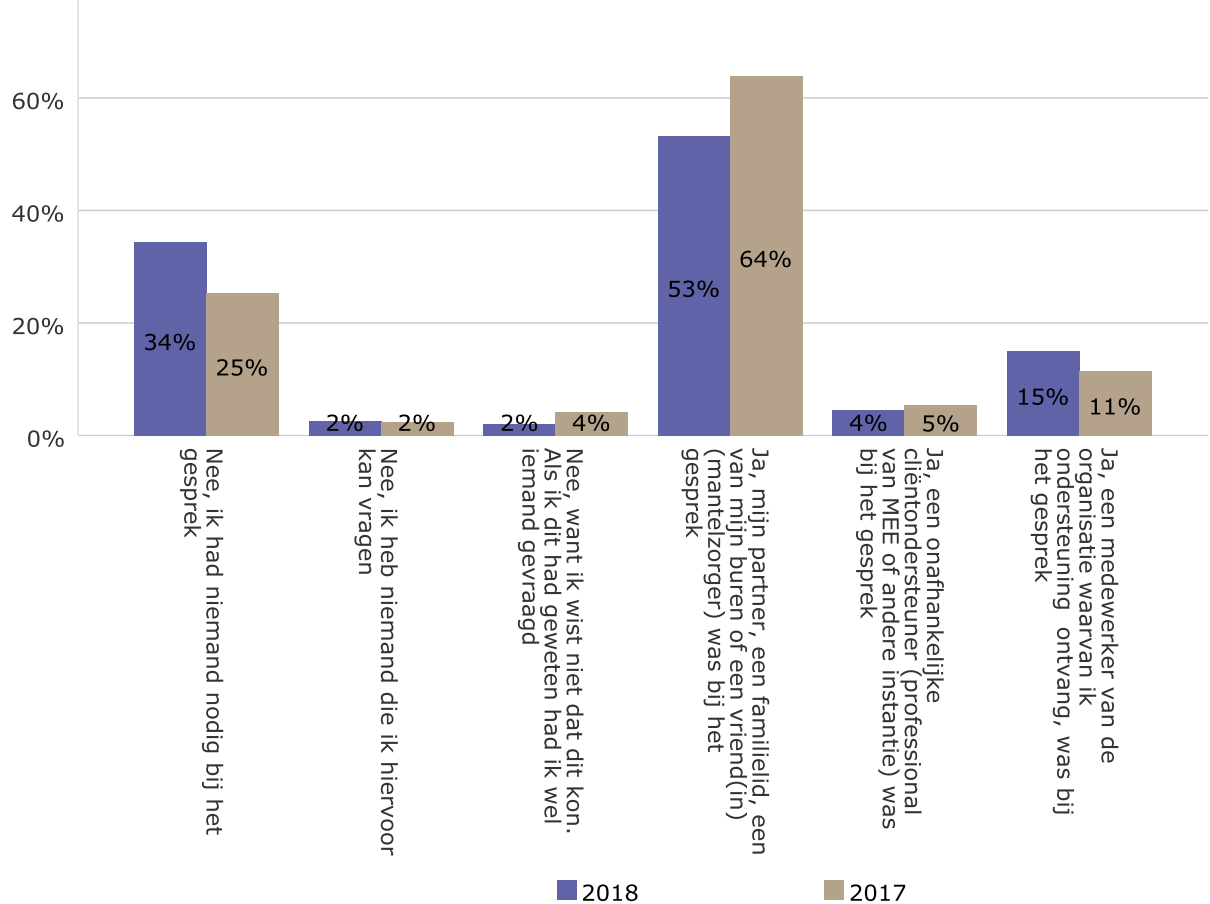
In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Boekel de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het contact ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord 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 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
2018									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	89% (19)	77% (26)		73% (77)	78% (63)	80% (44)			80% (10)
Ik werd snel geholpen	89% (19)	93% (29)		90% (79)	86% (63)	87% (45)			80% (10)
De medewerker nam mij serieus	94% (18)	83% (29)		91% (77)	89% (64)	85% (46)			100% (10)
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	89% (18)	93% (28)		91% (75)	89% (62)	87% (45)			90% (10)
2017									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	74% (27)	74% (27)		89% (76)	88% (57)	92% (39)		86% (14)	
Ik werd snel geholpen	81% (27)	78% (27)		86% (78)	85% (59)	87% (39)		79% (14)	
De medewerker nam mij serieus	89% (27)	85% (27)		87% (79)	90% (59)	93% (40)		86% (14)	
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	76% (25)	83% (24)		81% (74)	80% (56)	86% (37)		50% (14)	
2016									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	78% (18)	83% (23)		80% (76)	84% (44)	85% (48)	82% (11)		
Ik werd snel geholpen	83% (18)	74% (23)		83% (76)	78% (46)	79% (48)	82% (11)		
De medewerker nam mij serieus	94% (18)	88% (24)		82% (74)	89% (44)	85% (48)	82% (11)		
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	94% (18)	79% (24)		78% (72)	76% (38)	77% (43)	70% (10)		

Aan de respondenten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur.

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



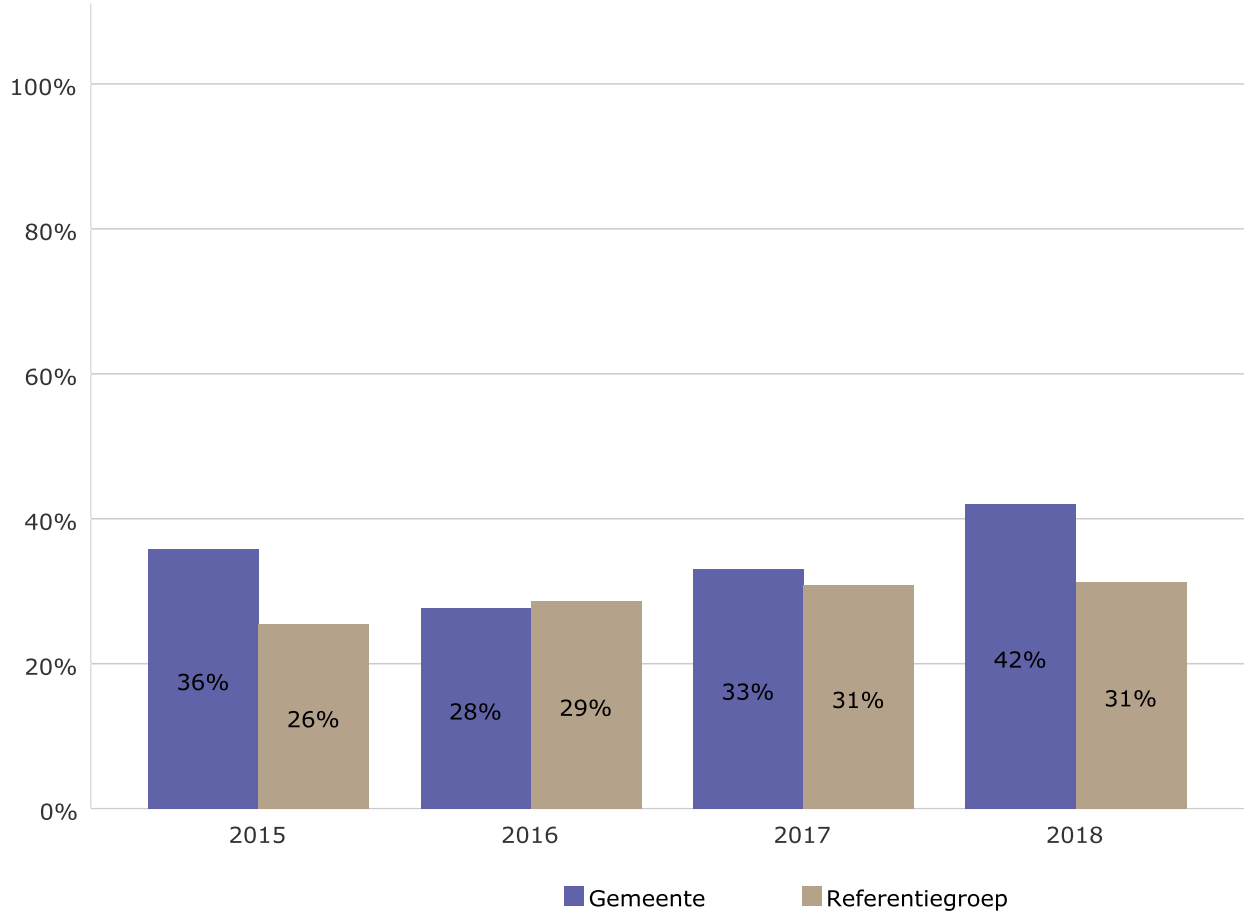
Bij ruim de helft van de respondenten was een naaste bij het gesprek aanwezig (53%). 15% van de respondenten gaf aan dat er een medewerker van de organisatie deelnam aan het gesprek. Van een onafhankelijke cliëntondersteuner is door 4% van de respondenten gebruikgemaakt.

Van de respondenten die het gesprek met de gemeente alleen hebben gevoerd, geeft 34% als reden op dat zij niemand nodig hadden voor dit gesprek. 2% had wel iemand willen uitnodigen, maar wist niet dat dit kon en 2% heeft niemand die zij hiervoor konden vragen.

2.2 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting.

Figuur 4 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



In de gemeente Boekel is 42% van de cliënten bekend met de cliëntondersteuning. Dit percentage is zowel iets hoger dan vorig jaar (33%) als hoger dan het percentage in de referentiegroep (31%).

Hoofdstuk 3 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. Onderstaande tabel geeft weer van welke Wmo-voorziening cliënten gebruikmaken of hebben gemaakt. Cliënten konden meerdere antwoorden aankruisen.

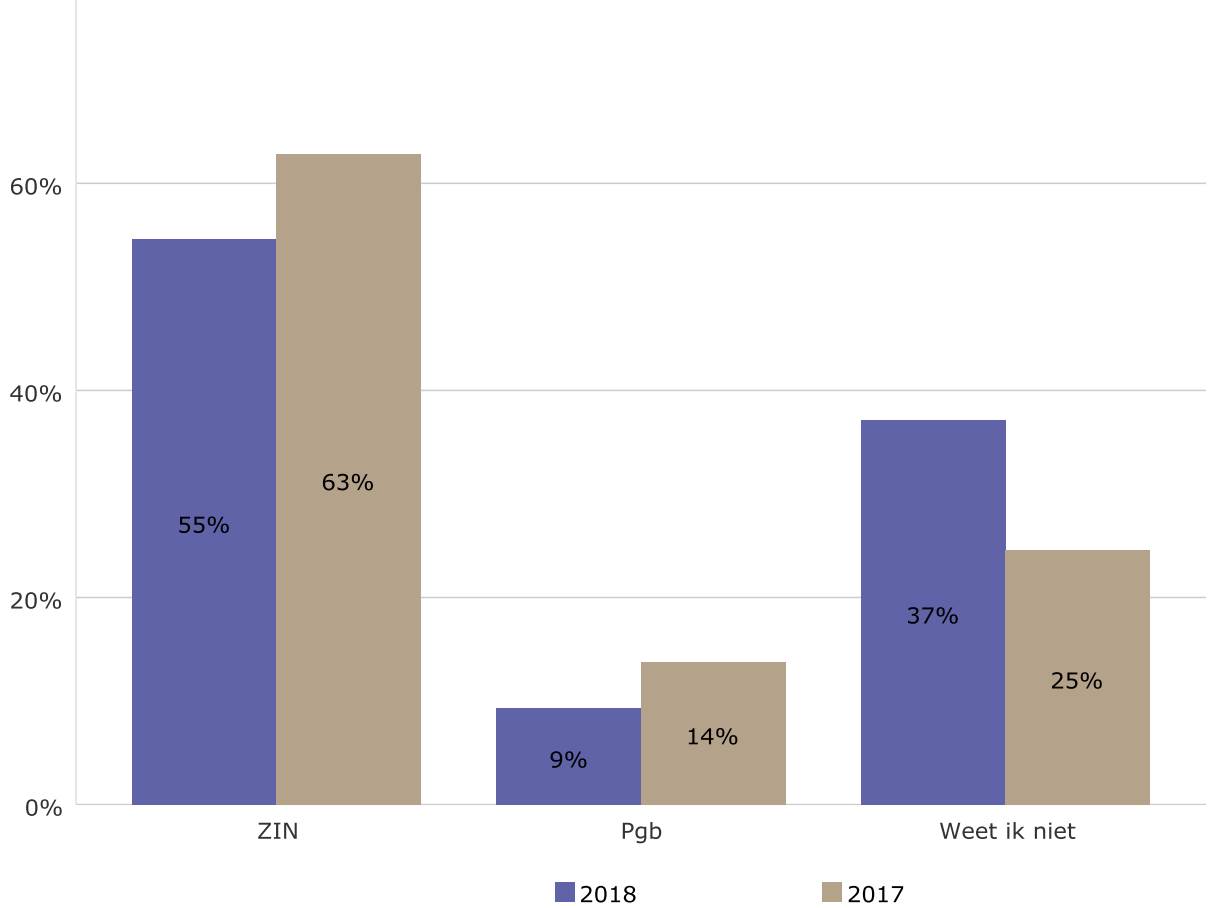
Tabel 2 Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Dagbesteding	12%	18%	13%
Individuele begeleiding	18%	17%	14%
Kortdurend verblijf	0%	2%	2%
Hulp bij het huishouden	55%	54%	57%
Wmo-pas voor de regiotaxi	43%	41%	38%
Een of meerdere hulpmiddelen	31%	28%	30%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	2%	7%	6%
Beschermd wonen en opvang	3%	8%	6%
Anders	6%	5%	8%
N=	212	191	214

Het grootste deel van de respondenten maakt gebruik van hulp bij het huishouden (55%), gevolgd door Wmo-pas voor de regiotaxi (43%) en een of meerdere hulpmiddelen (31%). De verdeling komt sterk overeen met die van vorig jaar.

Clënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen met een persoonsgebonden budget. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur.

Figuur 5 Persoonsgebonden budget (pgb) en/of zorg in natura (ZIN)?

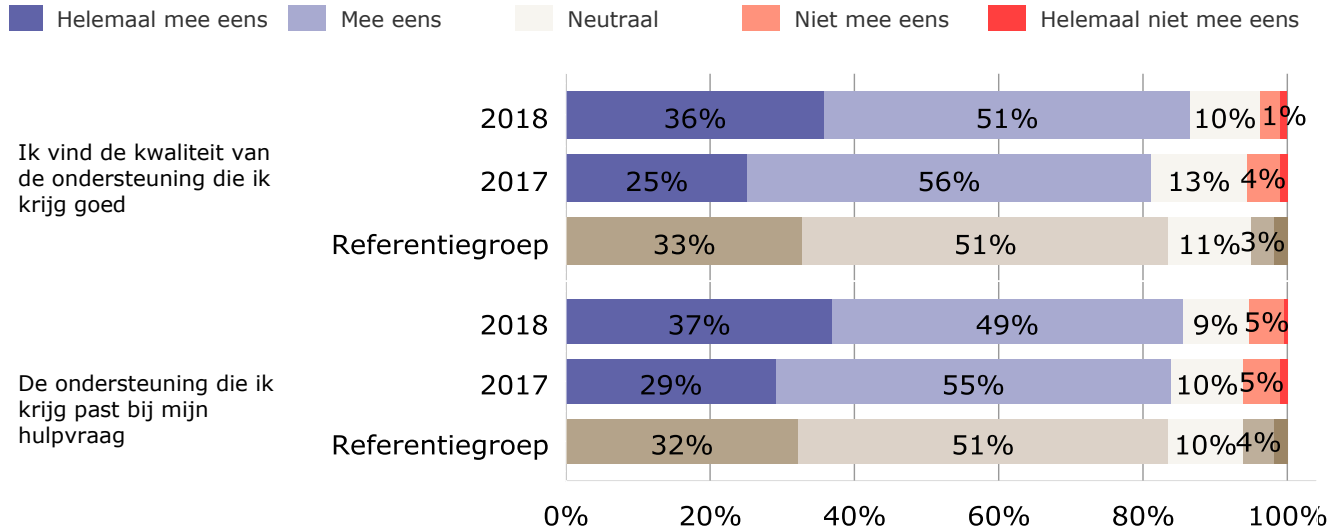


Van de respondenten geeft 55% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 9% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 37% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning.

Figuur 6 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



87% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en 88% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning passend is, wordt iets positiever ingeschat dan in de referentiegroep.

In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Boekel de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit 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.

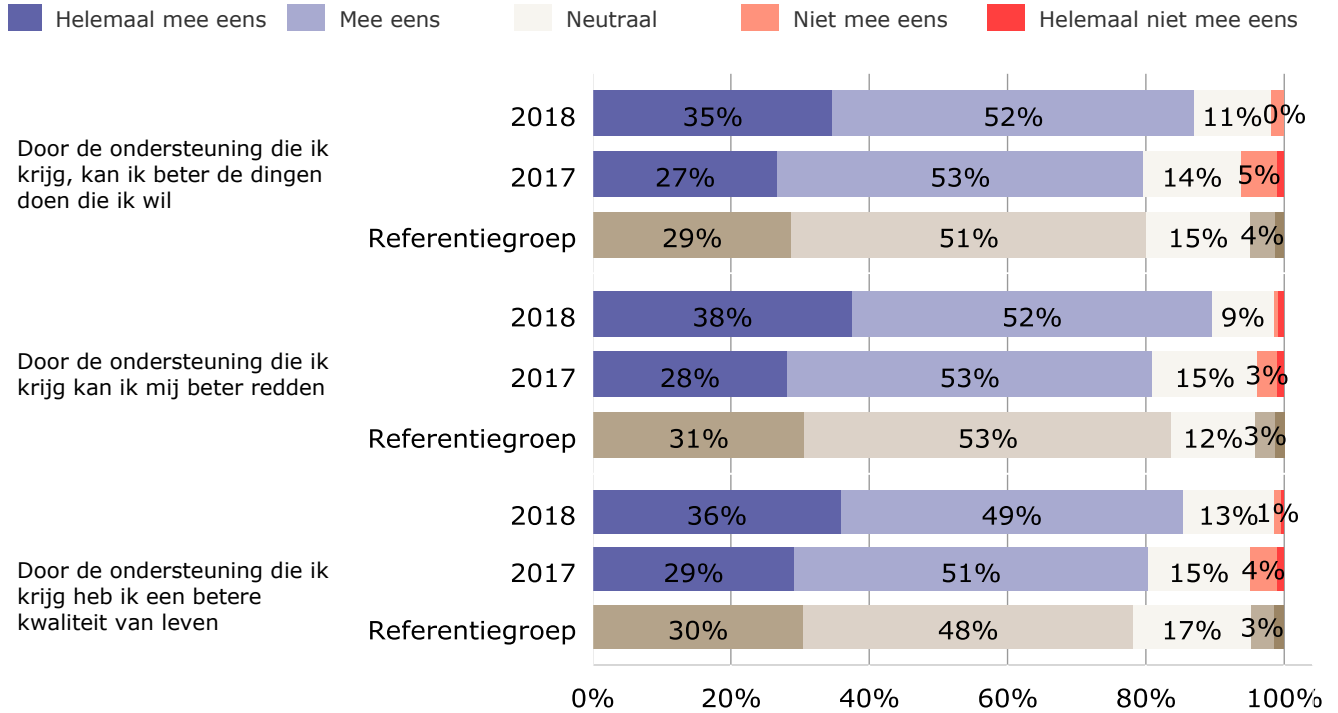
Tabel 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

		dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen en opvang	anders
2018	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	92% (24)	95% (38)		91% (111)	81% (85)	81% (63)			85% (13)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	92% (24)	95% (37)		87% (112)	80% (85)	79% (62)			92% (13)
2017	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	76% (34)	91% (32)		80% (97)	80% (75)	84% (49)	92% (13)	81% (16)	60% (10)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	76% (34)	88% (32)		84% (95)	86% (76)	84% (49)	92% (13)	94% (16)	60% (10)
2016	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	81% (26)	93% (30)		83% (113)	85% (73)	80% (54)	83% (12)	69% (13)	92% (13)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85% (26)	83% (30)		77% (109)	89% (73)	80% (55)	58% (12)	75% (12)	85% (13)

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Gemeenten hebben een brede verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijk verkeer (participatie). Ook moeten zij een passende ondersteuning bieden waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (zelfredzaamheid).

Figuur 7 Effect van de ondersteuning



In de gemeente Boekel zijn de meeste respondenten positief over de effecten van de ondersteuning. 87% is van mening dat zij door de hulp beter de dingen kunnen doen die zij willen, 90% vindt dat zij door de hulp zelfredzamer zijn en 85% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is door de ondersteuning. Deze effecten worden sterker ervaren dan vorig jaar en dan in de referentiegroep.

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 de gemeente Boekel 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
2018	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	83% (23)	89% (38)		88% (104)	86% (85)	87% (60)			85% (13)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	91% (22)	95% (38)		91% (108)	90% (80)	91% (58)			92% (13)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	82% (22)	87% (38)		87% (106)	85% (81)	82% (57)			92% (13)
2017	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	76% (34)	81% (31)		78% (94)	79% (76)	88% (48)	85% (13)	87% (15)	70% (10)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	79% (34)	76% (33)		83% (95)	82% (76)	83% (47)	92% (13)	93% (15)	60% (10)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	76% (34)	73% (33)		82% (98)	79% (76)	84% (49)	85% (13)	87% (15)	
2016	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	68% (25)	86% (28)		74% (106)	88% (69)	72% (58)	75% (12)	85% (13)	75% (12)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	85% (26)	90% (29%)		84% (111)	86% (71)	76% (55)	92% (12)	92% (13)	67% (12)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	73% (26)	80% (30)		80% (110)	88% (69)	77% (56)	91% (11)	92% (12)	79% (14)

3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 7 van de meest genoemde opmerkingen weer. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 7 gelaten.

Tabel 5 Top 7 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking	Frequentie
1	Algemene tevredenheid	6
2	Ontevreden over kwaliteit van ondersteuning (vervoer)	6
3	Ontevreden over hoge eigen bijdrage	5
4	Tevreden over kwaliteit en/of effect van ondersteuning	5
5	Ontevreden over inschatting hulpvraag/aansluiting ondersteuning	4
6	Ontevreden over snelheid/duur aanvraag	2
7	Ontevreden over nazorg	2

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1. *'Ben tevreden.'*

'Ben heel blij dat ik in Boekel gekomen ben.'

'Prima geregeld!'

'We zijn zeer tevreden met de ondersteuning die ik krijg.'

'Het dorpssteam functioneert prima.'

2. *'Slechte ervaring met regiotaxi. Kwam veel te laat (2 uur). De chauffeur hielp niet in- en uitstappen.'*

'Ben niet tevreden over Valys. Dat is jammer voor verdere ritten.'

'De regiotaxi geeft stress. Nooit of zelden op tijd! Ik heb geen combinatievervoer, maar daar wordt niet altijd rekening mee gehouden!'

'De regiotaxi is niet zo goed.'

'Het is maar wie er van de huishoudelijke hulp komt en daar is ontzettend veel verschil in.'

'Reizen met regiotaxi duurde soms lang en was mede daardoor soms intensief. Ging bovendien niet altijd volgens afspraak. Wellicht verbetert het met nieuwe vervoerder. Zó reizen is wel een uitkomst voor mij, alleen niet met de vervoerder in 2018.'

3. *'De hulp was erg duur het afgelopen jaar.'*

'Voor mensen met spaargeld is de eigen bijdrage veel te hoog.'

'Huishoudelijke hulp wordt langzaam te duur.'

'De ondersteuning is duur.'

'Door hoge bijdrage gestopt met ondersteuning. Nu weer nieuwe aangevraagd in verband met wijziging eigen bijdrage.'

4. *'Ben erg tevreden over begeleiding en huishoudelijke ondersteuning.'*

'Het is fijn dat ik vast hulp in de huishoudelijke verzorging heb.'

'Kan gebruikmaken van de regiotalxipas en dat is prima.'

'Fijne poetshulp. Ze geeft ook advies, hoe je je lichaam het beste kunt gebruiken tijdens het poetsen.'

'Ik vind het fijn dat ik die ondersteuning heb, ik kan alles bij haar kwijt, zodat mijn leven makkelijker wordt.'

5. *'Ook meteen bekijken of je rolstoel nodig hebt e.d. Nu na drie maanden blijkt dat er een rolstoel nodig is.'*

'Ik kreeg geen scootmobiel. Ik kreeg een rolstoel, terwijl ik deze niet zelf vooruit kan bewegen. Hij is wel fijn in het weekend. Dan kan mijn man duwen.'

'Helaas geen gebruik kunnen maken van eventuele aanpassingen in badkamer. Bedrijven willen geen offertes uitbrengen, waardoor aanpassingen niet voor het overlijden gerealiseerd konden worden. De richtlijnen waren tevens redelijk kortzichtig waardoor bedrijven het lastig vonden om passende offerte te maken.'

6. *'De aanvraag voor een scootmobiel duurde veel te lang.'*

'Het duurt en het duurt maar, vóóordat er werkelijk iets geregeld is.'

7. *'De ondersteuning wordt alleen op het moment van het inzetten (n.a.v. de hulpvraag) bepaald. Vervolgens blijft het zo. M.a.w. alleen door het opnieuw stellen van een hulpvraag wordt er (misschien) bijgesteld in het aanbieden van de hulp.'*

'De contacten met het dorpssteam zijn langer dan een jaar geleden. Zou mooi zijn geweest als de ondersteuner nog eens contact had opgenomen over hoe het gaat. Helaas is dit na een eerste gesprek nooit meer geweest.'

Bijlage 1 Tabellenbijlage

De eerste tien vragen zijn door meer respondenten beantwoord dan de overige vragen. Dat komt omdat de eerste tien vragen wettelijk verplicht moeten worden afgenomen door alle gemeenten.

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. Bij de resultaten van vorig jaar kan er een (c) achter het percentage staan. Dan was er vorig jaar een significant verschil met het jaar daarvoor. Er is sprake van significantie als de kans (zeer) klein is dat een verschil door toeval ontstaan is.

De cijfers in de begeleidende tekst bij de figuren kunnen door afronding in sommige gevallen iets afwijken van de cijfers in de bijlagen.³

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Contact					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	75% (b)	85% (c)	84%	69%	77%
(N)	142	141	140	85	19.888
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	86% (a)	84%	78%	77%	75%
(N)	147	144	138	87	20.120
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	89%	88%	86%	90%	86%
(N)	147	146	137	86	20.085
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	87% (a)	82%	78%	79%	78%
(N)	140	137	127	84	18.874
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner					
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	42% (a)	33%	28%	36%	31%
(N)	162	151	170	109	23.799

³ In de tekst van het rapport gaan we bij de optelling van de percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' uit van de afgeronde percentages (bijvoorbeeld 30%+40%=70%). In de bijlagen wordt met cijfers achter de komma gerekend (bijvoorbeeld 30,4%+40,4%=70,8%; dit wordt afgerond naar 71%).

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>					
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	86%	81%	84%	84%	83%
(N)	207	179	191	106	25.322
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	85%	84%	81%	85%	83%
(N)	206	179	190	104	25.157

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>					
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	87% (a)	80%	78%	76%	80%
(N)	199	176	183	101	24.249
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	90% (a,b)	81%	84%	87%	84%
(N)	200	178	191	102	24.780
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	85% (a)	80%	81%	79%	78%
(N)	198	182	189	99	24.565

BLOK 4: Extra vragen

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>			
Dagbesteding	12%	18%	13%
Individuele begeleiding	18%	17%	14%
Kortdurend verblijf	0%	2%	2%
Hulp bij het huishouden	55%	54%	57%
Wmo-pas voor de regiotaxi	43%	41%	38%
Een of meerdere hulpmiddelen	31%	28%	30%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	2% (b)	7%	6%
Beschermd wonen en opvang	3% (b)	8%	6%
Anders	6%	5%	8%
N	212	191	214

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) en/of zorg in natura (ZIN)?</i>			
ZIN	55%	63%	48%
Pgb	9%	14%	16%
Weet ik niet	37% (b)	25%	38%
N	194	167	174

	Gemeente 2018	Gemeente 2017
<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	34%	25%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	2%	2%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	2%	4%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	53% (b)	64%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	4%	5%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	15%	11%
N	201	166

Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Het aantal verzonden vragenlijsten: 455

De netto respons: 221

De populatie: 499

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	32%	44%	6%	0%
Ik werd snel geholpen	27%	60%	3%	2%
De medewerker nam mij serieus	33%	56%	4%	0%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	31%	56%	4%	1%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	42%	58%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	36%	51%	3%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	37%	49%	5%	0%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Wat levert de ondersteuning mij op?				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	35%	52%	2%	0%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	38%	52%	0%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	36%	49%	1%	1%

Bijlage 3 Respons per gemeente (schriftelijk en online)

Gemeente	Schriftelijk	Online	TOTAAL
Bernheze	441	50	491
Boekel	207	14	221
Boxmeer	421	21	442
Cuijk	430	1	431
Grave	289	24	313
Landerd	279	14	293
Meierijstad	371	59	430
Mill en Sint Hubert	219	16	235
Oss	625	56	681
Sint Anthonis	288	8	296
Uden	504	64	568

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl