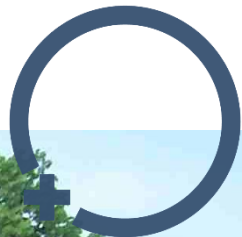


**RAPPORTAGE**

**Clëntervaringsonderzoek Wmo  
2020**

Gemeente Waalre





# Samenvatting

## Achtergrond

De gemeente Waalre heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) over 2020 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil gemeente Waalre cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Wmo uit te voeren.

## Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners online dan wel schriftelijk konden invullen. Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van inwoners recenter na de aanvraag van de hulp worden bevraagd. Na afloop van elk kwartaal werd een mailing verzonden naar inwoners het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd. 31% van de inwoners heeft de vragenlijst ingevuld.

## Beantwoording centrale vraagstelling

### *Hoe ervaren deelnemers het contact met de gemeente?*

Deelnemers zijn tevreden over het aanvraagproces van de hulp voor Wet maatschappelijke ondersteuning. 85% van de deelnemers geeft aan te weten waar ze zich kunnen melden. 81% geeft aan snel te zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Een meerderheid (87%) zegt dat er samen met de medewerker naar oplossingen is gezocht. Tot slot wist 37% dat hij/zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

### *Hoe ervaren deelnemers (de kwaliteit) van de ondersteuning die ze ontvangen?*

Voor 80% van de deelnemers is de hulp die zij hebben ontvangen passend bij de hulpvraag. Echter zegt 2% dat de hulp niet goed aansluit. Over de kwaliteit van de hulp is 86% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen.

### *Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?*

80% van de deelnemers geeft aan een positief effect te ervaren van de ondersteuning, doordat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen. Daarnaast geeft 84% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren doordat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. In 2% van de gevallen heeft de hulp dit effect niet. Tot slot geeft 82% van de deelnemers aan dat ze een betere kwaliteit van leven hebben.

### *Goed voor Mekaar Waalre*

59% van de deelnemers geeft aan bekend te zijn met het project Goed met Mekaar Waalre. 13% van de deelnemers zou wanneer hij of zij hulp zou willen geven dit aanbod op de website plaatsen terwijl 64% dit niet zou doen. Daarnaast is 49% van de deelnemers bekend met het team vrijwilligers Goed met Mekaar Waalre, waarvan 9% gebruik maakt.

### *Mantelzorg*

33% van de deelnemers heeft te maken met een naaste die langere tijd ondersteuning nodig heeft en 50% ontvangt zelf hulp van een naaste. 3% van de mantelzorgers heeft gebruik gemaakt van de ondersteuning van Steunpunt Mantelzorg Waalre, terwijl 72% van de deelnemers aangeeft er bekend mee te zijn.

# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2020

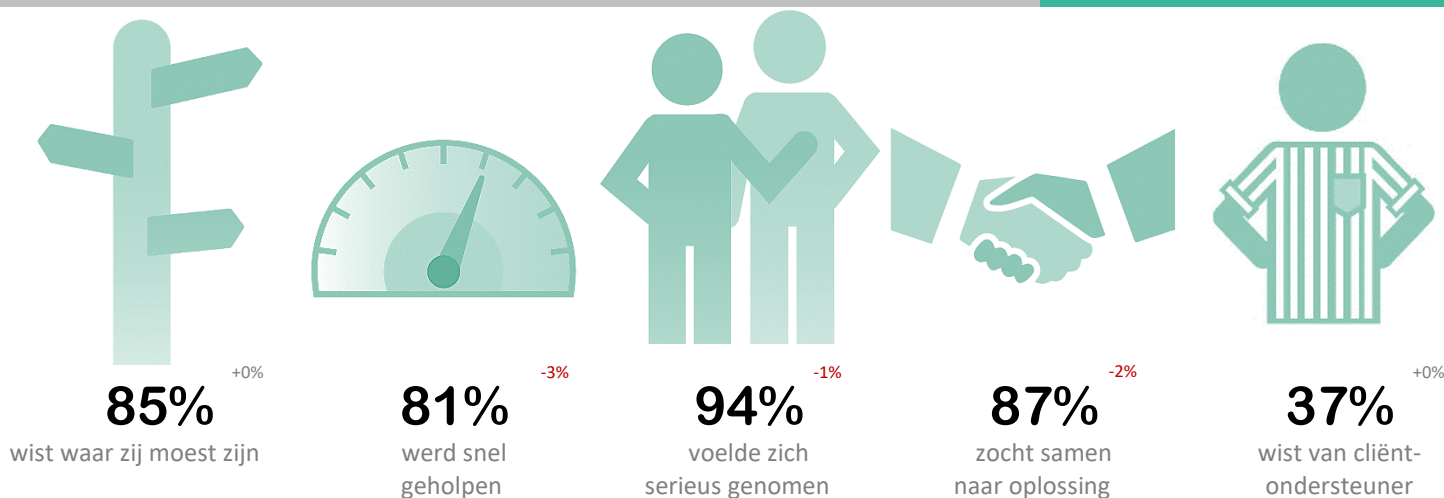
## Gemeente Waalre

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2020. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Deelnemers hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

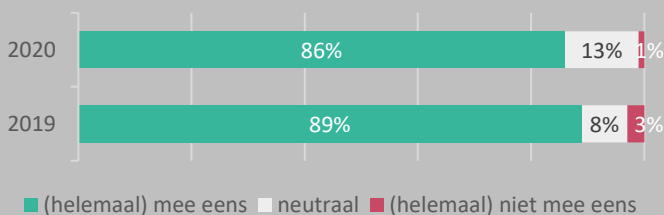
Uitgenodigd	610
Ingevuld	186
Respons	31%

### CONTACT

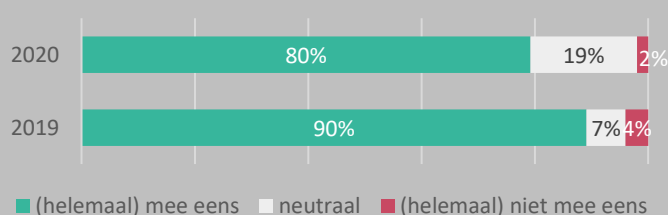


### KWALITEIT

#### Ik vind de ondersteuning die ik krijg van goede kwaliteit

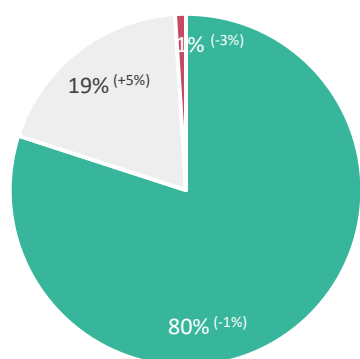


#### De ondersteuning past bij mijn hulpvraag

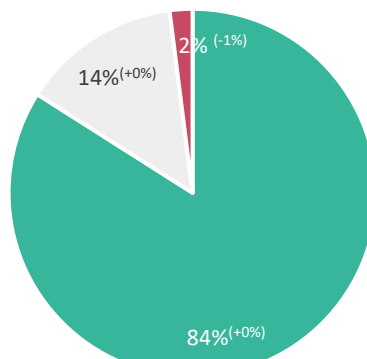


### Door de ondersteuning die ik krijg:

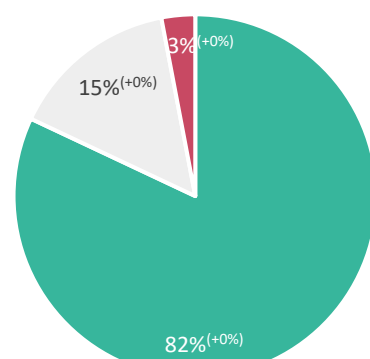
### RESULTAAT



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

HUISHOUDELIJK  
EHULP



**59%** <sup>+3%</sup>

kent het project 'Goed voor Mekaar Waalre'



**41%** <sup>-2%</sup>

kent de website [www.goedvoormekaarwaalre.nl](http://www.goedvoormekaarwaalre.nl)

COMPLIMENTEN

“Heel erg tevreden en helpt mij enorm met de kwaliteit van mijn leven. Bedankt hiervoor!”

“Heel fijn, deskundig en snel geholpen”

CONTACT  
GEMEENTE



**17%** <sup>+0%</sup>

Van de respondenten verricht vrijwilligerswerk



**50%** <sup>+19%</sup>

zou door de organisatie waarvoor vrijwilligerswerk gedaan wordt ondersteund kunnen worden bij de uitvoering

VERBETER-  
PUNTEN

“Niet alles is op te lossen met hulp van de gemeente. Men gaat er nog vaak van uit dat er genoeg mantelzorgers voor je zijn”

“Kwaliteit toeleveranciers aan Wmo laat te wensen over!”

OVERIGE  
ONDERSTEUNING



**50%** <sup>+0%</sup>

van de deelnemers ontvangt hulp van een naaste



**72%** <sup>+11%</sup>

van de mantelzorgers is bekend met de mogelijkheid om ondersteuning aan te vragen van Steunpunt Mantelzorg Waalre



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep en steekproef	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
<b>2   Resultaten</b>	<b>7</b>
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning	8
2.3 Wat levert de ondersteuning mij op?	8
2.4 Goed voor mekaar Waalre	9
2.5 Mantelzorg	12
<b>3   Vergelijking voorgaande jaren</b>	<b>16</b>
3.1 Contact met de gemeente	16
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	18
3.3 Wat levert de ondersteuning mij op?	19
3.4 Goed voor Mekaar Waalre	21
3.5 Mantelzorg	23





# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de zorg/ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) ervaren. Deze zorg/ondersteuning wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Wmo-hulp zijn: hulpmiddelen (een rolstoel of scootmobiel), woningaanpassingen (een traplift), vervoer (taxi), hulp bij huishouden, of begeleiding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de hulp/ondersteuning te verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Wmo uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Het contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met het aanvragen van een Wmo-voorziening. Wanneer deelnemers een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de deelnemers met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning. Het doel van de ondersteuning is om inwoners te helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen en zodoende deel te kunnen nemen aan de maatschappij. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de ondersteuning met betrekking tot dit doel.
- 4) Goed voor Mekaar Waalre. De gemeente wil inzicht krijgen in de bekendheid van het project Goed voor Mekaar Waalre en de ervaringen hiermee. Tevens wil de gemeente graag weten hoe inwoners ondersteund zouden kunnen worden bij het uitvoeren van vrijwilligerswerk.
- 5) Mantelzorg. De gemeente wil graag inzicht krijgen hoe mantelzorgers hun zorg biedende taak ervaren en hoe ze hier ondersteuning bij zouden kunnen ontvangen.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Waalre die in 2020 gebruik gemaakt hebben van Wmo-hulp. Alle inwoners van de gemeente Waalre die in 2020 een beschikking voor een maatwerkvoorziening vanuit de Wmo hebben ontvangen (deelnemers) zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast zijn deelnemers aangeschreven die in 2020 reeds gebruik maakten van hulp vanuit de Wmo.

### 1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden deelnemers die in het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



Deelnemers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de deelnemers een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Deelnemers konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief invullen. Deelnemers hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de ondersteuning
- 3) Wat levert de ondersteuning mij op?

Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente Waalre zijn de volgende thema's toegevoegd aan de vragenlijst:

- 4) Goed voor mekaar Waalre
- 5) Mantelzorg

De gebruikte vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport.

### 1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers alsook de bijbehorende respons.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	610
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	186
Netto responspercentage	30,5%
Nauwkeurigheidsmarge	6,0%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Wmo-deelnemers deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle Wmo-deelnemers). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 6,0% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 74,0% en 86,0% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.<sup>1</sup> De marge voor dit onderzoek ligt niet binnen deze grens. Resultaten dienen daarmee zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

<sup>1</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Wmo, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning op het leven van de respondent. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van deze meting vergeleken met de resultaten uit voorgaande metingen. De vergelijking is weergegeven in grafieken.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen. De reacties op de open vragen zijn samengevat weergegeven. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.

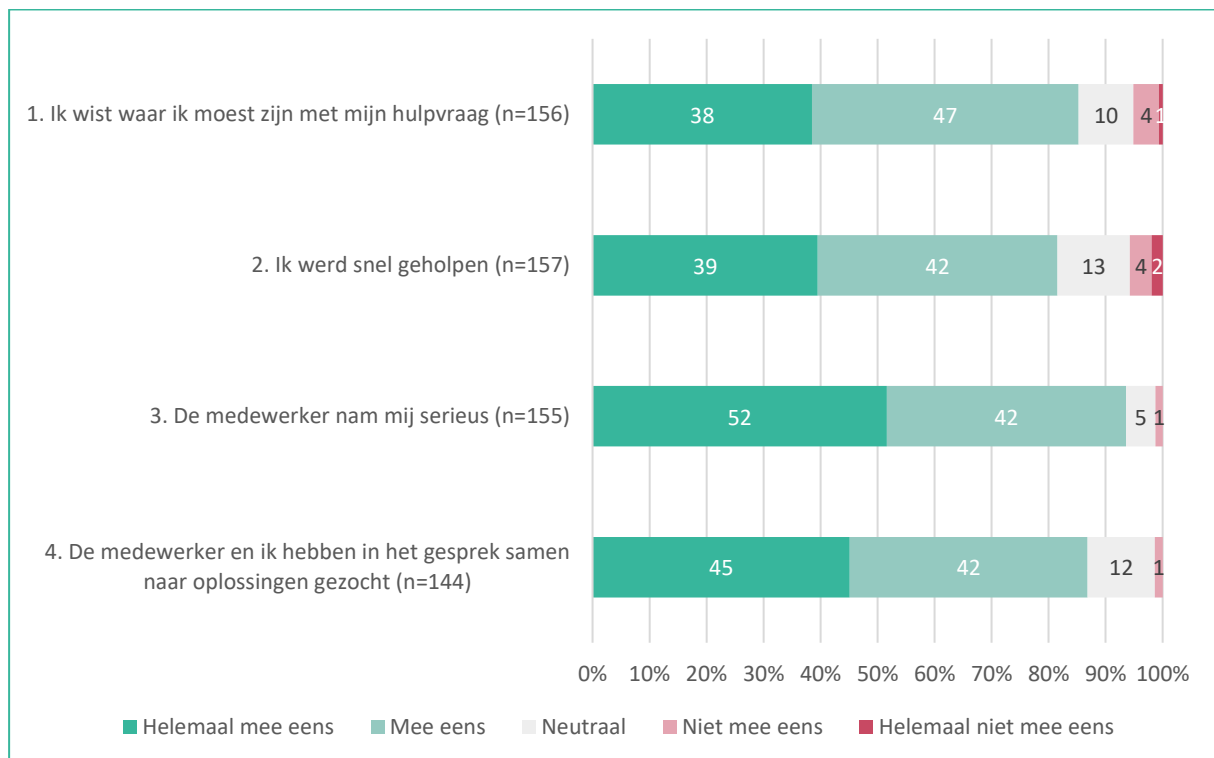




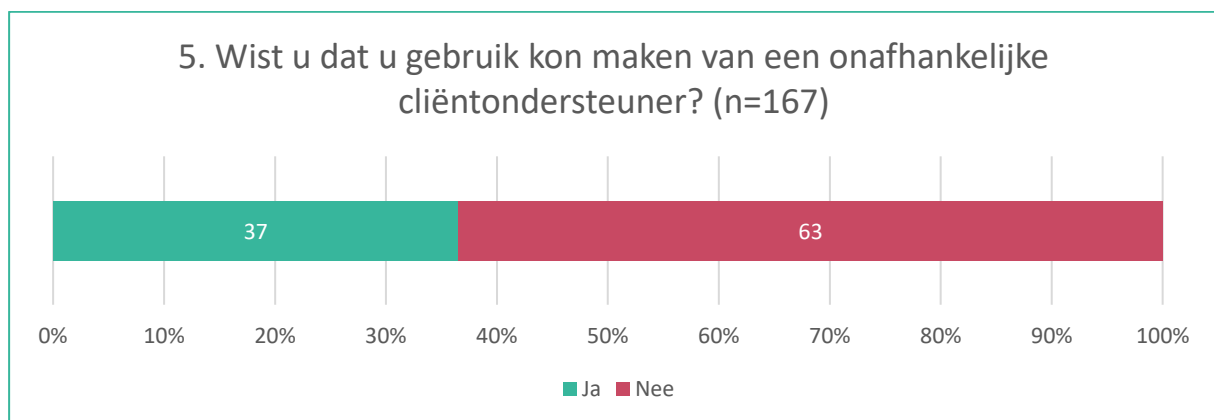
## 2 | Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners een aanvraag voor een Wmo-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen van deelnemers behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Deelnemers die dit gesprek in 2020 gehad hebben is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente Waalre omtrent deze aanvraag hebben ervaren.



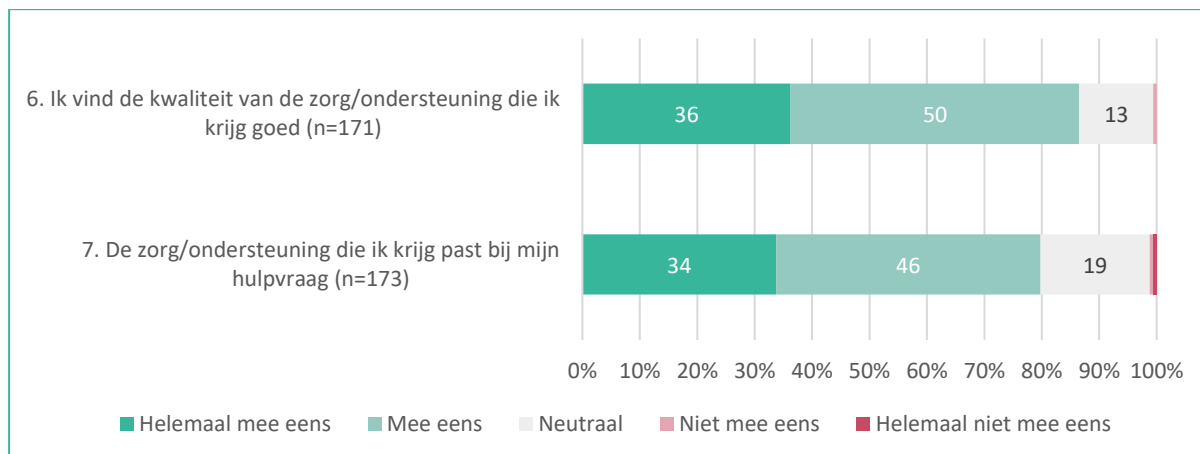
Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=1); v2 (n=0); v3 (n=0); v4 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=21); v2 (n=19); v3 (n=21); v4 (n=32).





## 2.2 Kwaliteit van de ondersteuning

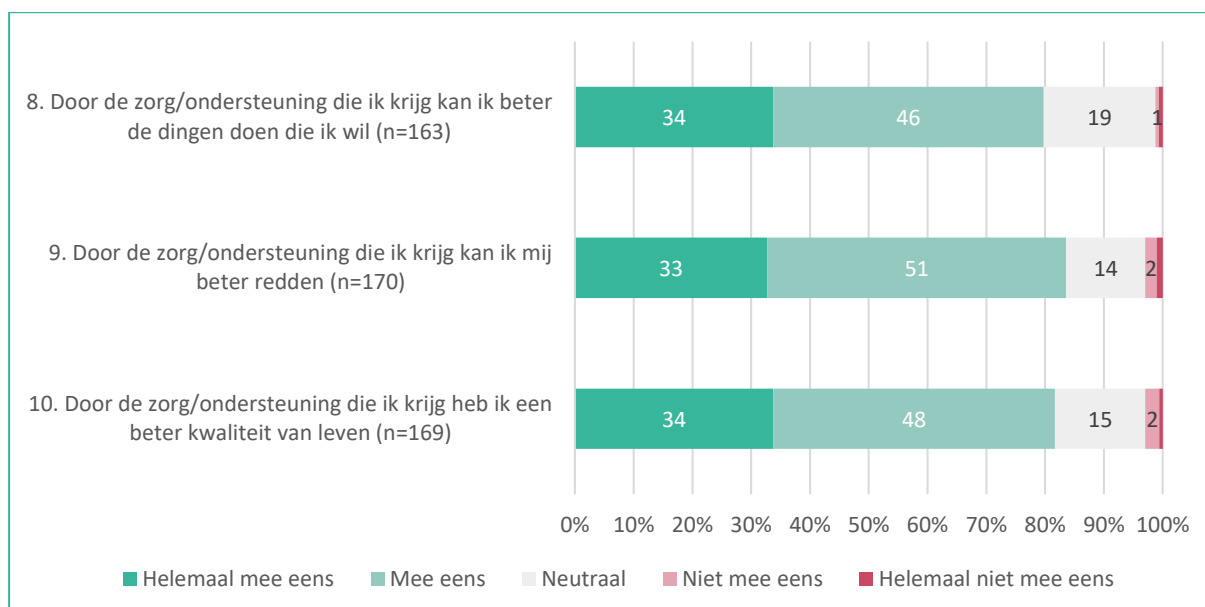
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een Wmo-maatwerkbeschikking ontvangen. Middels deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld hulp in het huishouden, begeleiding, een hulpmiddel zoals een scootmobiel of traplift, of begeleiding. Hieronder volgen de resultaten van de vragen over de kwaliteit van deze ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v6 (n=1); v7 (n=0). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v6 (n=9); v7 (n=8).

## 2.3 Wat levert de ondersteuning mij op?

Eén van de doelen van de Wmo is om inwoners te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en zelfstandigheid. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.



Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=4); v9 (n=2); v10 (n=1). Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v8 (n=13); v9 (n=8); v10 (n=9).

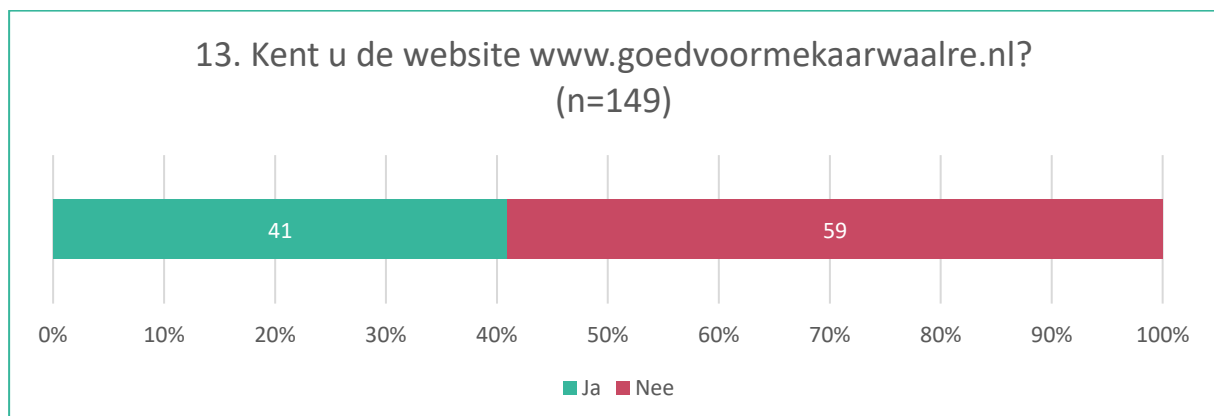
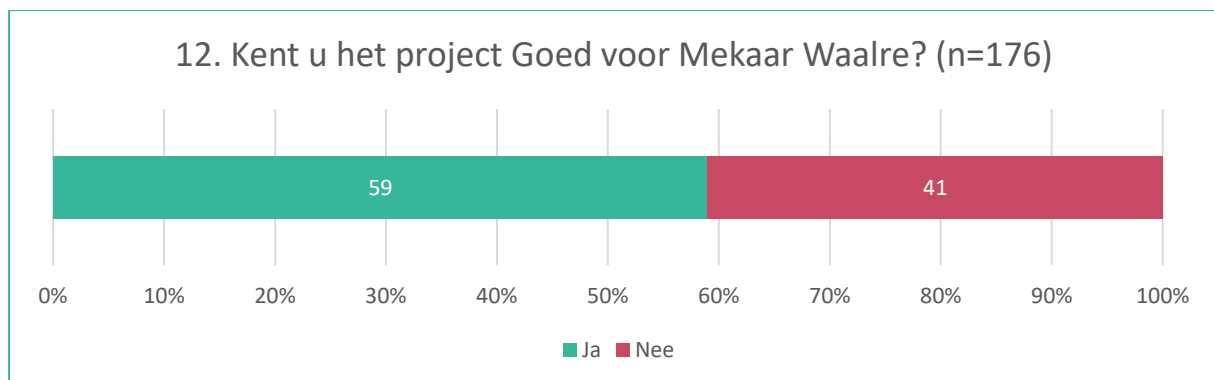


Hieronder volgt een samenvatting op vraag 11 **'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?'**. In totaal hebben 35 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking').

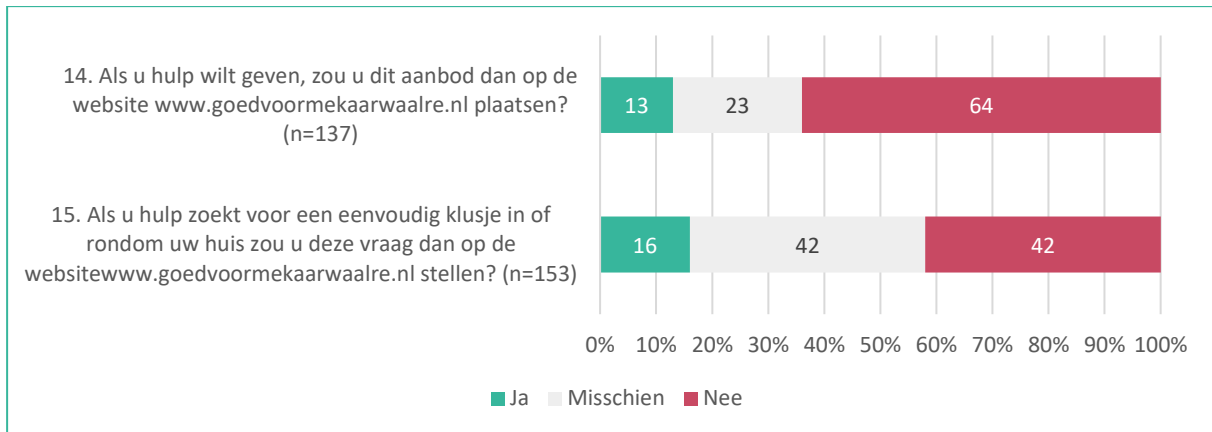
- Veel deelnemers laten weten erg tevreden te zijn met de ondersteuning die zij ontvangen. Ze worden goed geholpen en geven aan dat de hulp de kwaliteit van leven verbeterd.
- Een deelnemer laat weten dat de kwaliteit en de mogelijkheden van de zorg afgelopen jaren beperkter zijn geworden. Een andere deelnemer geeft aan dat de hulpmiddelen niet worden vergoed en deze zelf betaald moeten worden.
- Sommige deelnemers laten weten dat het aanvraagproces moeilijk verloopt. De gemeente gaat er van uit dat de deelnemers ook mantelzorgers hebben, wat niet altijd het geval blijkt te zijn. Een deelnemer laat ook weten dat de administratieve last die bij de hulpaanvraag komt kijken erg hoog voor hem/haar is.
- Een deelnemer laat weten zorg van meerdere organisaties te ontvangen, het is wenselijk om dit bij een organisatie neer te leggen laat de deelnemer weten.
- Tot slot laat een deelnemer weten dat de afspraken niet altijd op tijd zijn.

## 2.4 Goed voor mekaar Waalre

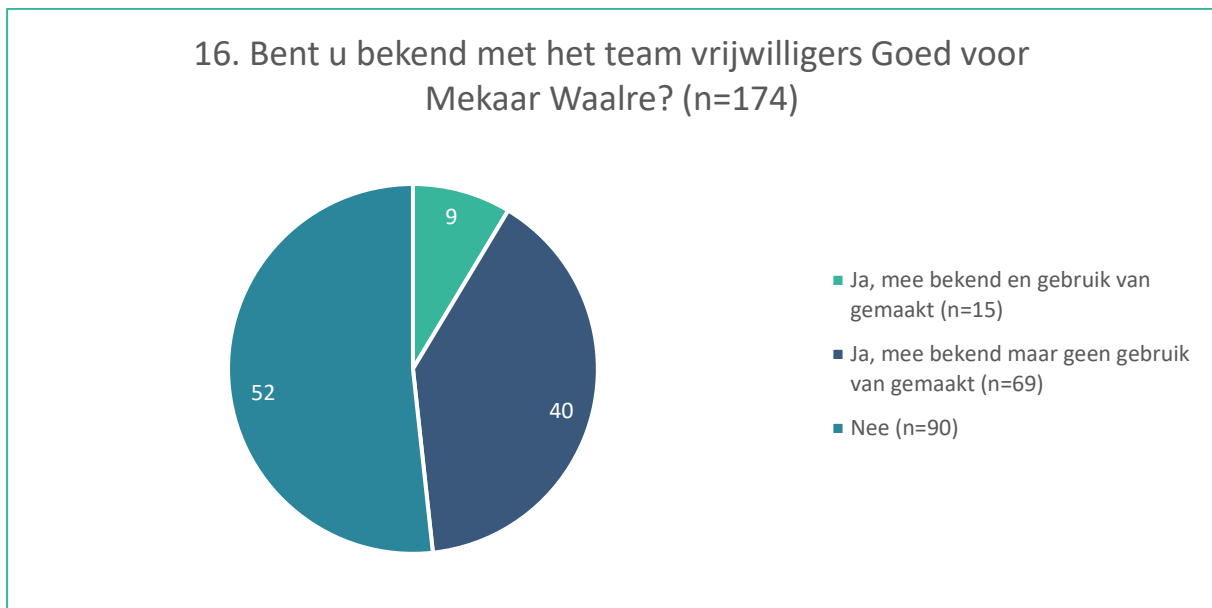
Deze paragraaf gaat over het project Goed voor Mekaar Waalre. Hierbij wordt onder andere ingegaan op de bekendheid van het project en of mensen er gebruik van (zouden) maken.



Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=31).



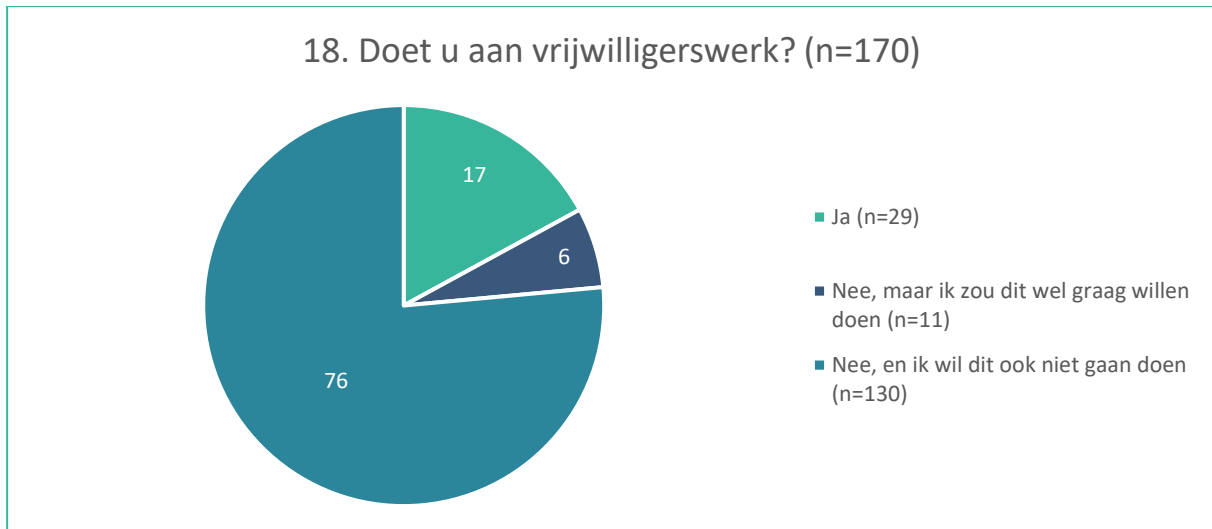
Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': v14 (n=41); v15 (n=25).



De volgende vraag is alleen beantwoord door de deelnemers die bij de vorige vraag hebben aangegeven gebruik te hebben gemaakt van het team vrijwilligers Goed voor Mekaar Waalre.

17. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening van het team Goed voor Mekaar Waalre? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) (n=14)

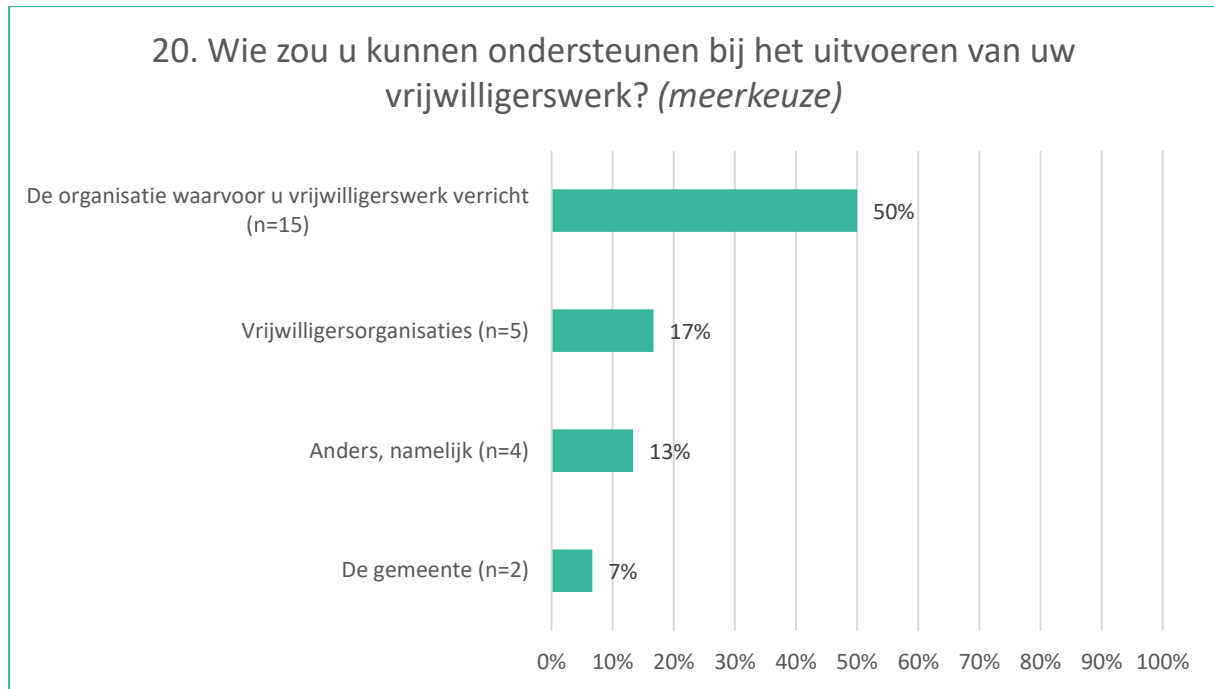
	n	%
1	1	7,1
2	0	0,0
3	1	7,1
4	0	0,0
5	0	0,0
6	1	7,1
7	2	14,3
8	5	35,7
9	1	7,1
10	3	21,4
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,4</b>	



De vragen 19 en 20 zijn alleen beantwoord door de deelnemers die bij de vorige vraag hebben aangegeven vrijwilligerswerk te doen.

Hieronder volgt een samenvatting op vraag **19 'Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw vrijwilligerswerk'**. In totaal hebben elf deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'niet', 'weet ik niet').

- Sommige deelnemers laten weten dat ze geen ondersteuning nodig hebben of niet weten op welke manier zij het best ondersteund kunnen worden.
- Een deelnemer zou graag een chauffeur en secretaris willen ter ondersteuning bij het vrijwilligerswerk. Een andere deelnemer zou graag een cursus willen ter ondersteuning bij het vrijwilligerswerk.
- Samenwerking met andere personen is voor een van de deelnemers ook een manier waarop zij ondersteuning zouden kunnen ontvangen. De organisatie waar vrijwilligerswerk wordt verricht zelf zou ook meer kunnen betekenen bij de ondersteuning.
- Tot slot wordt een maatjesproject nog aangegeven als mogelijke ondersteuning bij de uitvoering van vrijwilligerswerk.

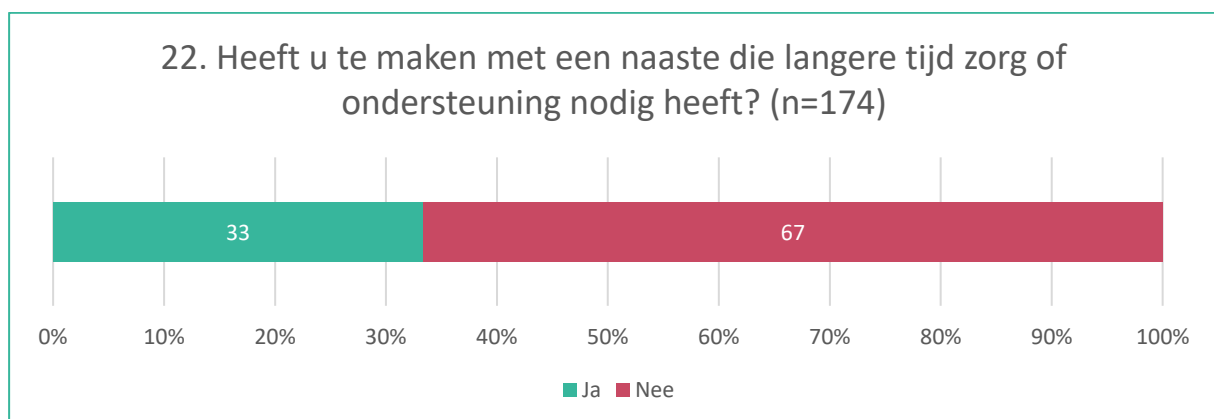


Bovenstaande vraag is enkel beantwoord door respondenten bij vraag 18 'ja' hebben geantwoord. De percentages zijn gebaseerd op n=30. Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=5. Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten de volgende toelichtingen: 'Buurtbusvereniging'; 'IVN'; 'Wij helpen mijn moeder en ik mijn zus'.

Vraag 21 'Welke ondersteuning zou u nodig hebben om dit wel te kunnen doen?' is door minder dan 10 deelnemers beantwoord (n<10). Om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de gegevens niet weergegeven.

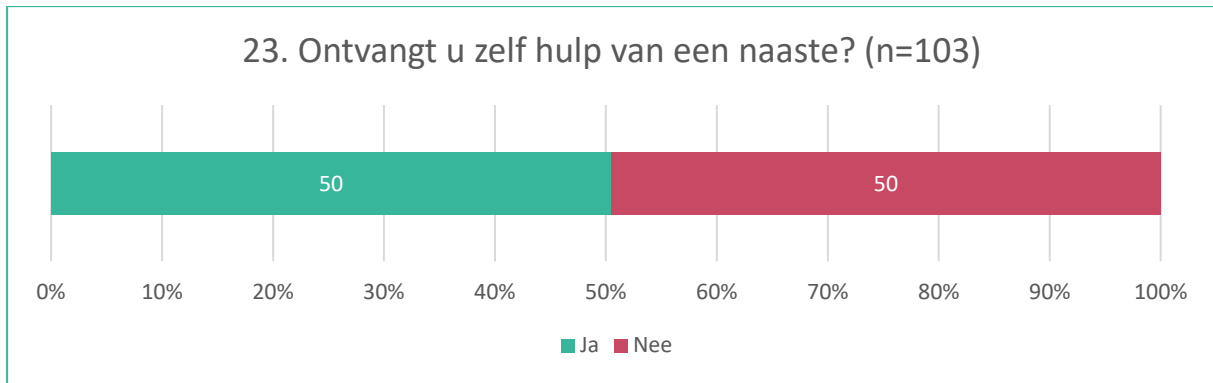
## 2.5 Mantelzorg

Tot slot toont deze paragraaf de resultaten met betrekking tot mantelzorg. Deelnemers die te maken hebben met mantelzorgers is gevraagd naar de ondersteuning die ze hierbij krijgen en de tevredenheid hierover.

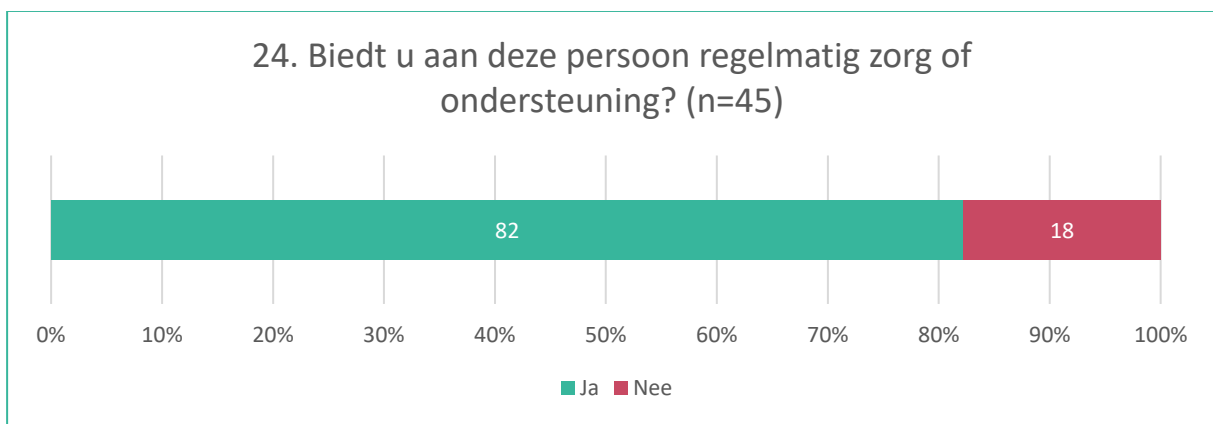


De volgende vraag is alleen beantwoord door de deelnemers die bij de vorige vraag 'Nee' hebben ingevuld en dus niet te maken hebben gehad met een naaste die langere tijd zorg of ondersteuning nodig heeft.

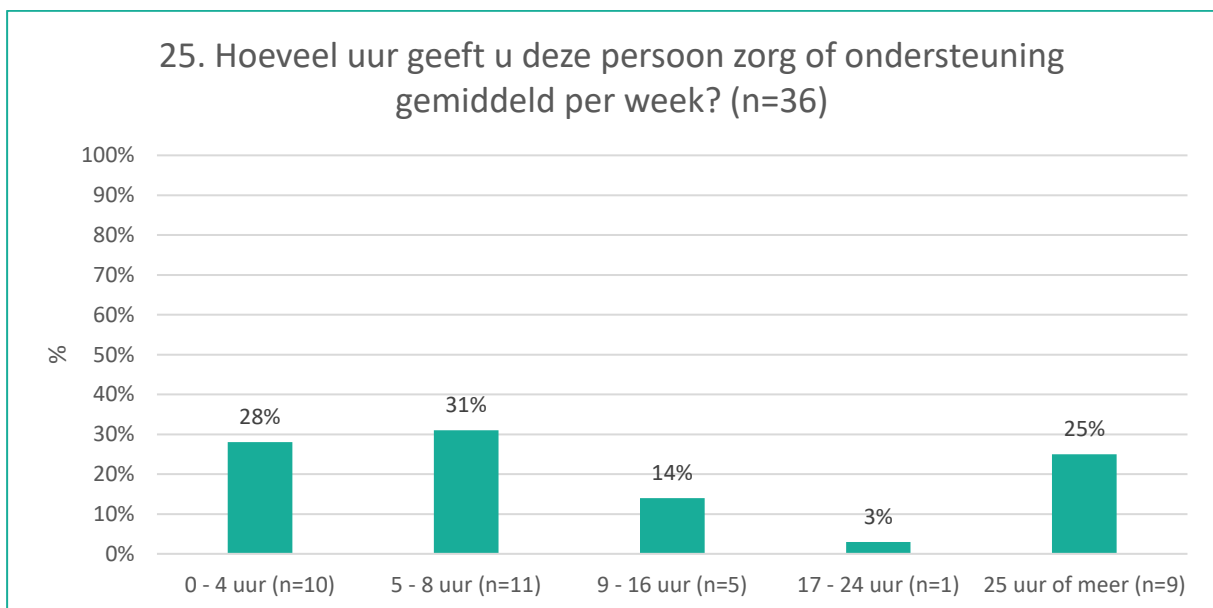


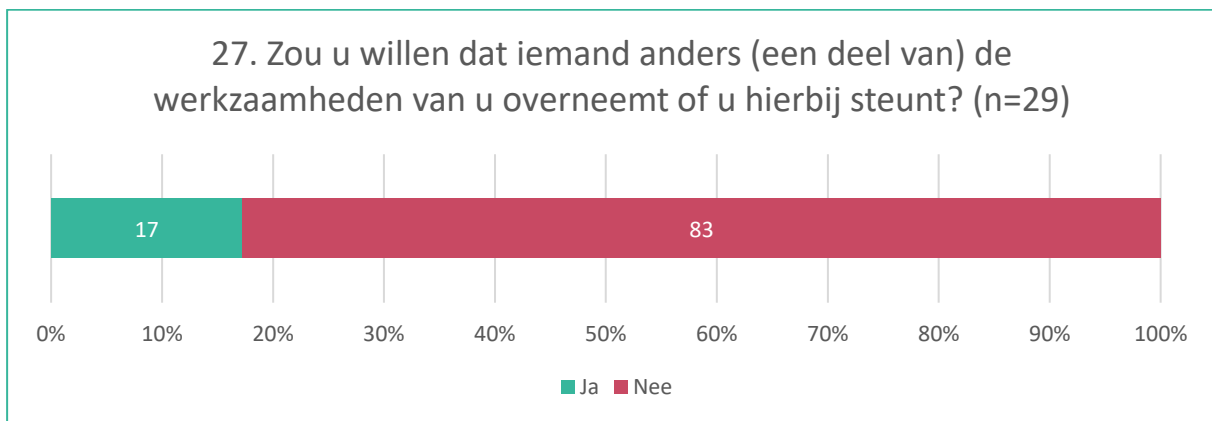
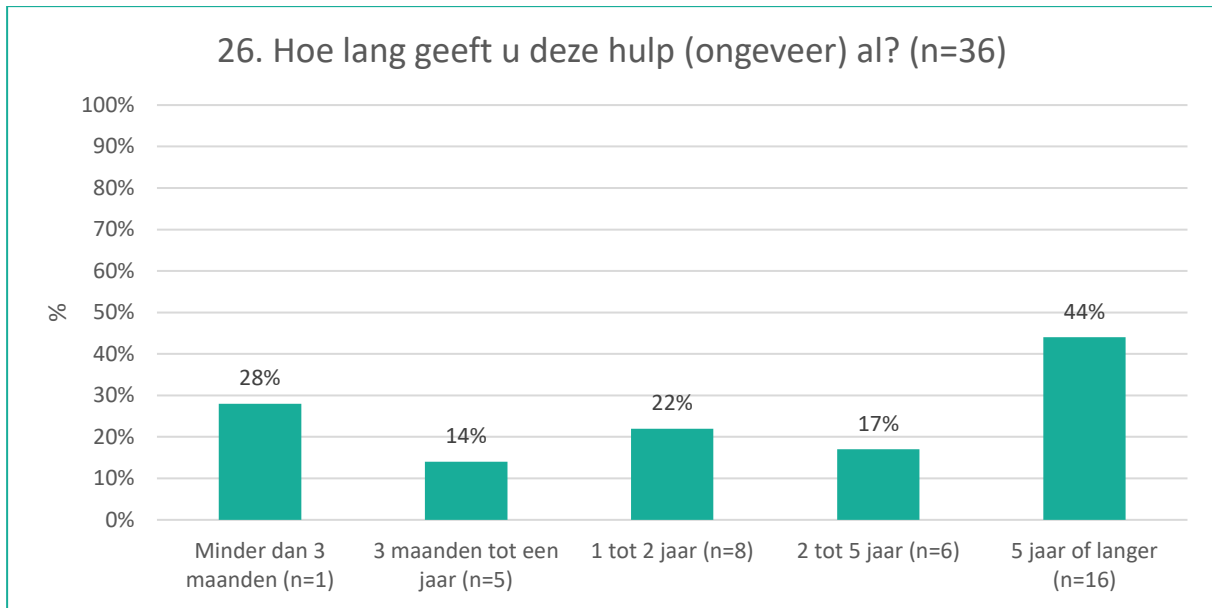


Deelnemers die mantelzorg ontvangen van een naaste zijn gevraagd om de resterende vragen door hun mantelzorger in te laten vullen.

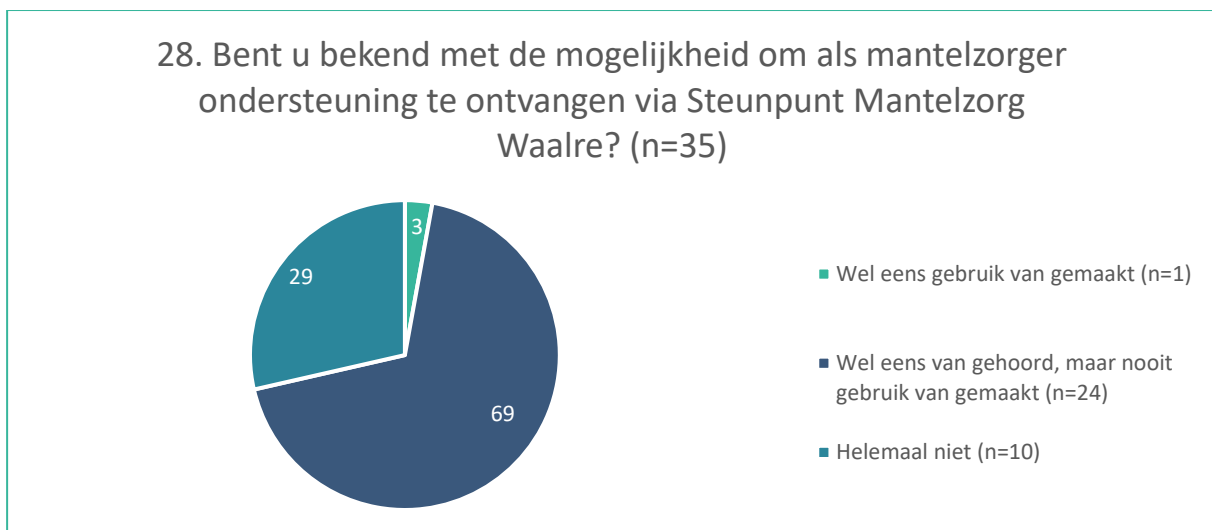


De resterende vragen van de vragenlijst is alleen beantwoord door deelnemers die bij de vorige vraag hebben aangegeven regelmatig zorg of ondersteuning te bieden.





Antwoordoptie 'Weet niet/geen mening': (n=6).

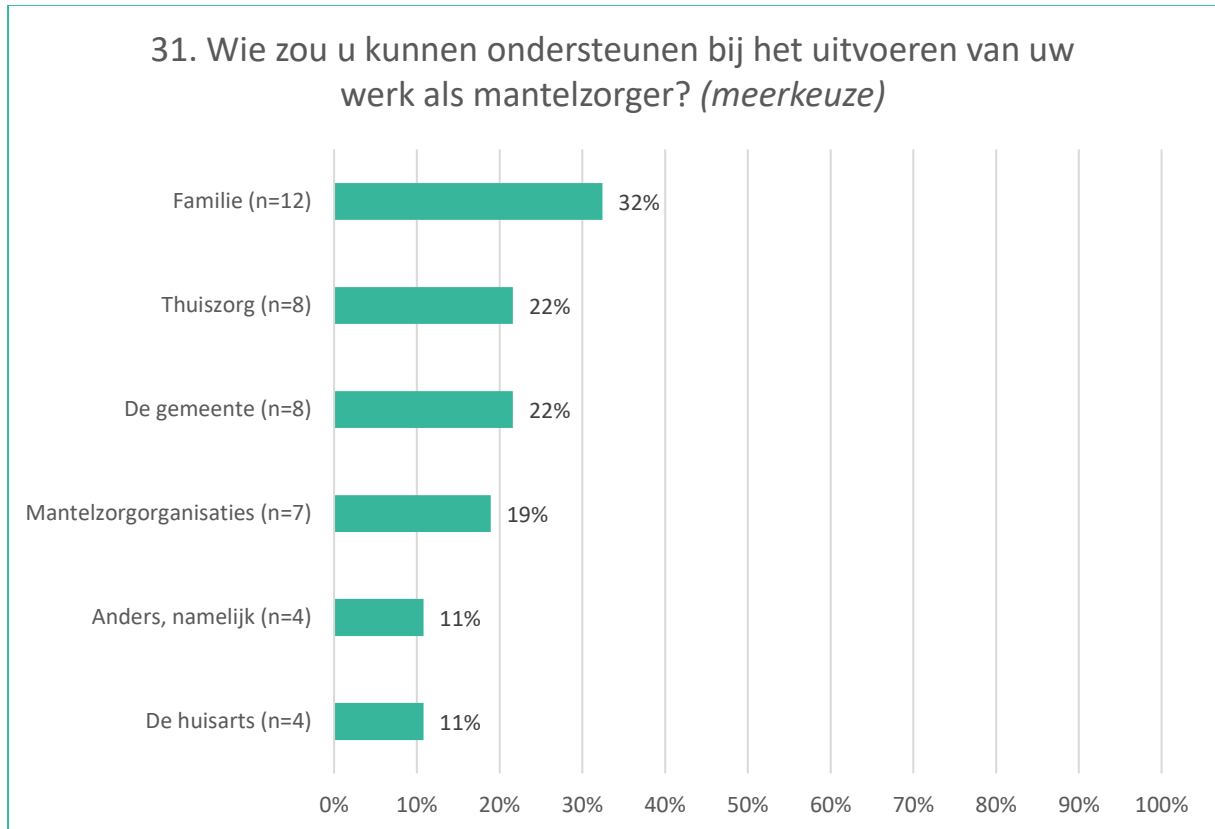


Vraag 29 'Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over het Steunpunt Mantelzorg Waalre? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)' is door minder dan 10 deelnemers beantwoord (n<10). Om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de resultaten niet weergegeven.



Hieronder volgt een samenvatting op vraag **30 'Hoe zou u ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van uw werk als mantelzorgers?'** In totaal hebben veertien deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'weet ik niet').

- Veel deelnemers geven aan niet weten hoe ze ondersteund kunnen worden bij het uitvoeren van het werk als mantelzorgers. Een aantal laat weten al ondersteuning te ontvangen van familie, een vrijwilliger of een hulpverlener.
- Er wordt ook aangegeven dat een oppas, een luisterend oor, hulp bij het huishouden of meer activiteiten een ondersteuning kunnen zijn bij het werk als mantelzorgers. Daarnaast is de uitbreiding van de zorg nog een optie om de mantelzorgers te ondersteunen.



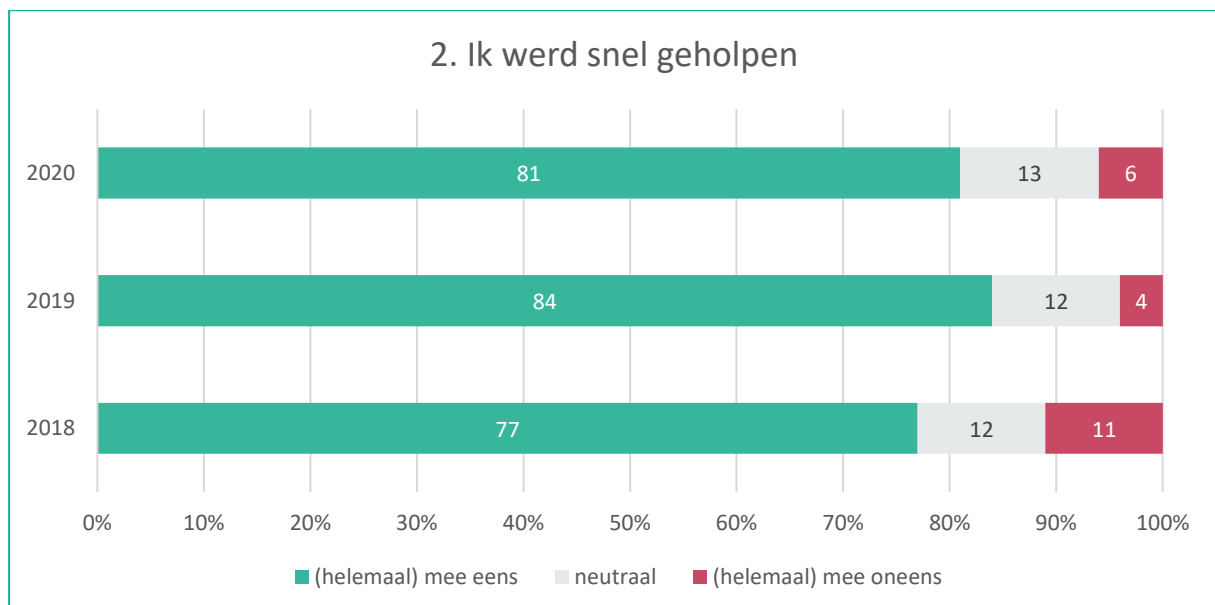
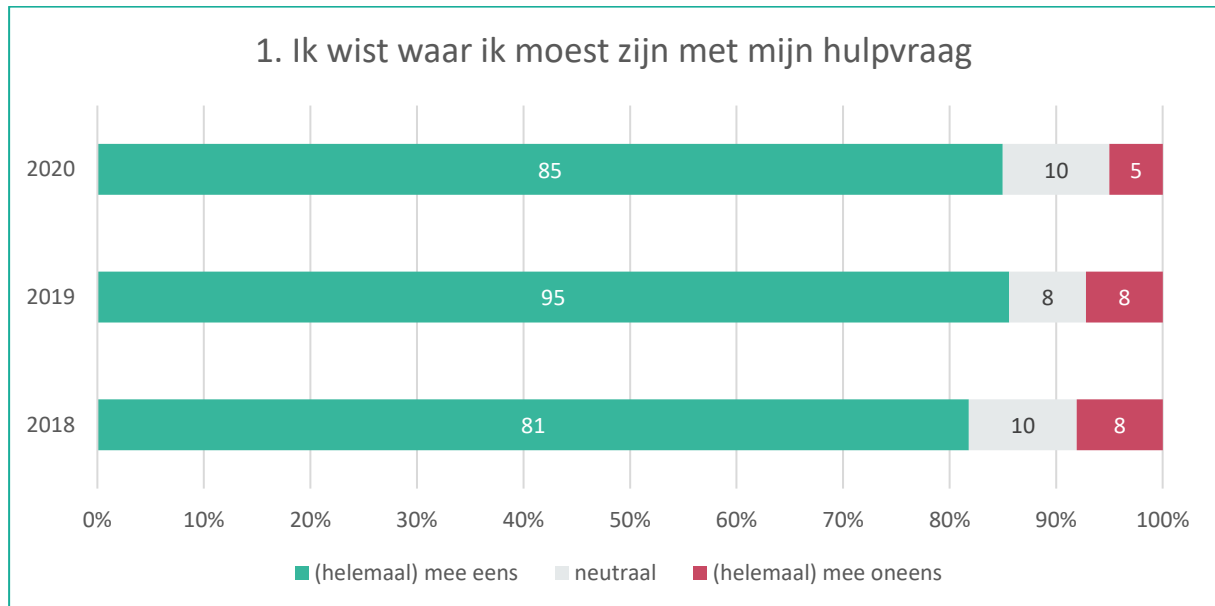
Bovenstaande vraag is enkel beantwoord door respondenten bij vraag 24 'ja' hebben geantwoord. De percentages zijn gebaseerd op n=37. Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: 'allemaal, en ze doen al zoveel (familie)'; 'dat ligt heel erg aan de hulpvraag'; 'meer betaalde hulpverlening aan de cliënt'; '“slachtoffer” zelf'.

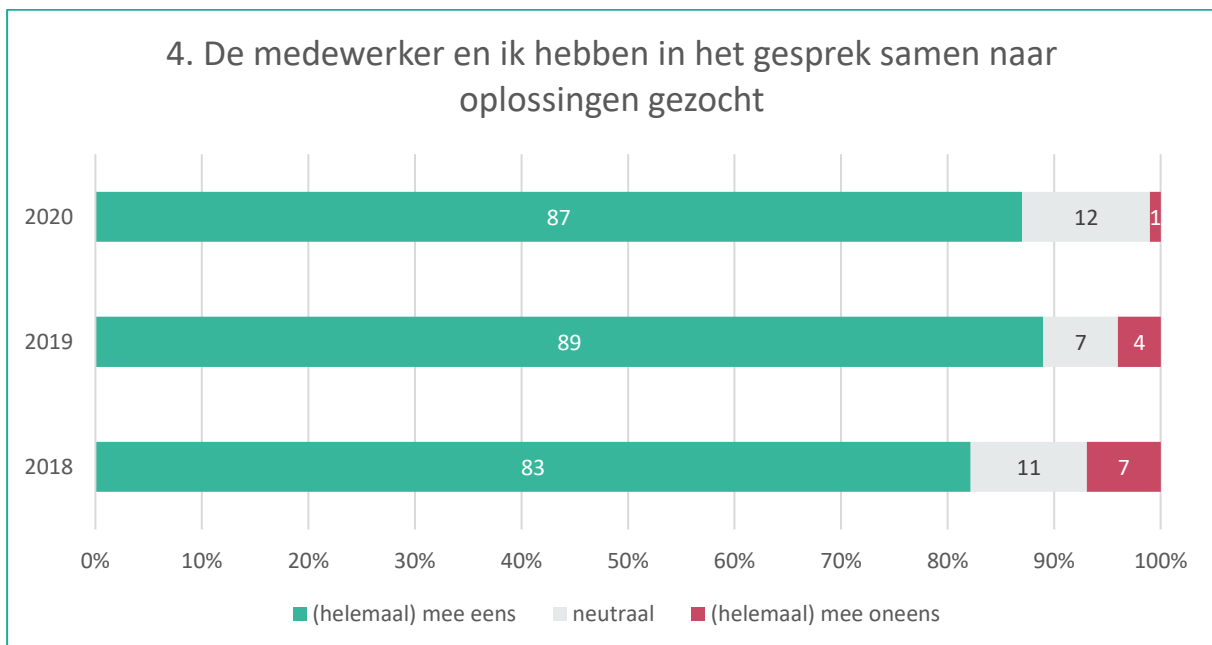
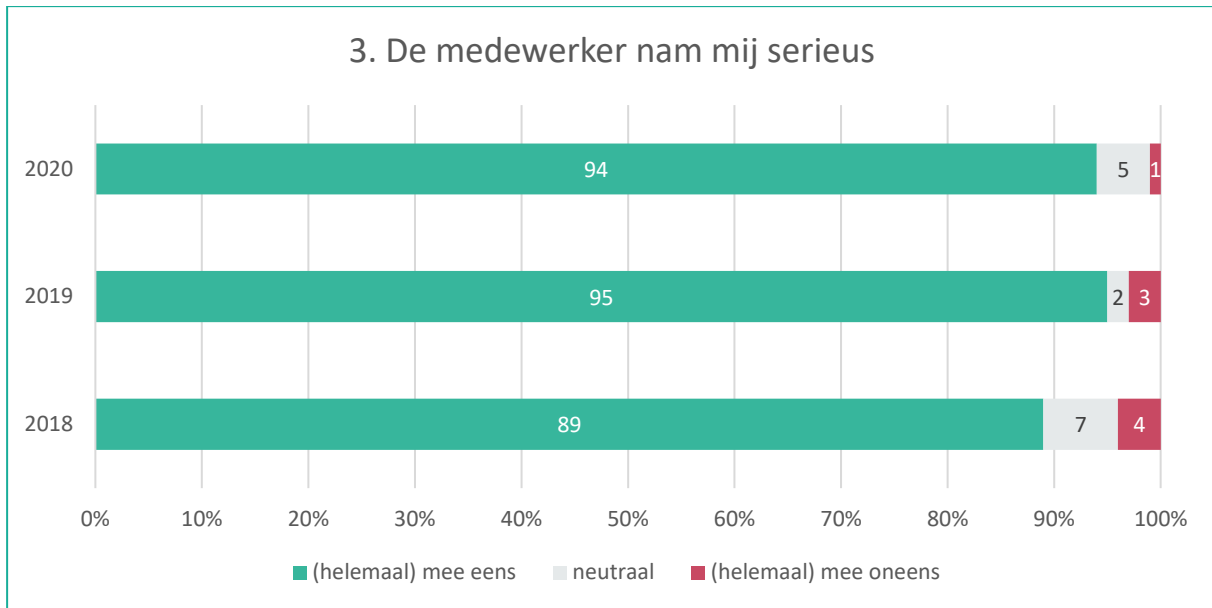


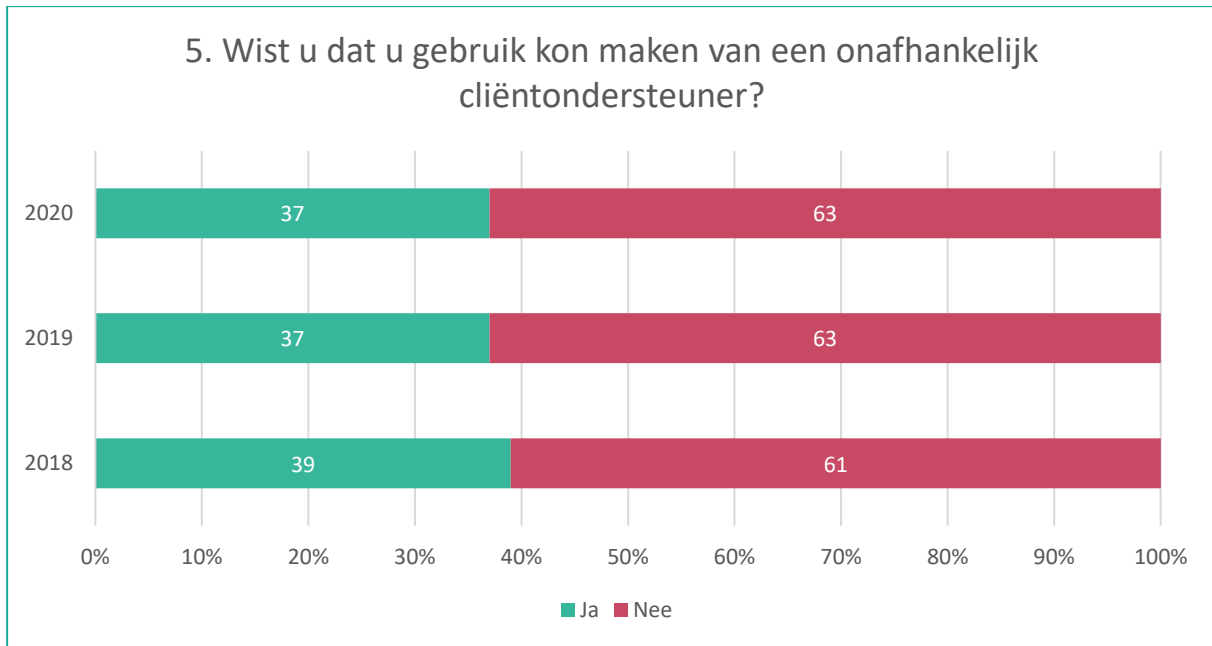
## 3 | Vergelijking voorgaande jaren

In dit hoofdstuk worden de resultaten voor het verplichte gedeelte vergeleken met de resultaten van eerdere metingen vanaf 2018. Tevens worden een aantal resultaten vergeleken van de thema's die de gemeente zelf belangrijk vindt, waarbij ook een vergelijking wordt gemaakt met 2018 en 2019. De vergelijkingen zijn weergegeven middels grafieken.

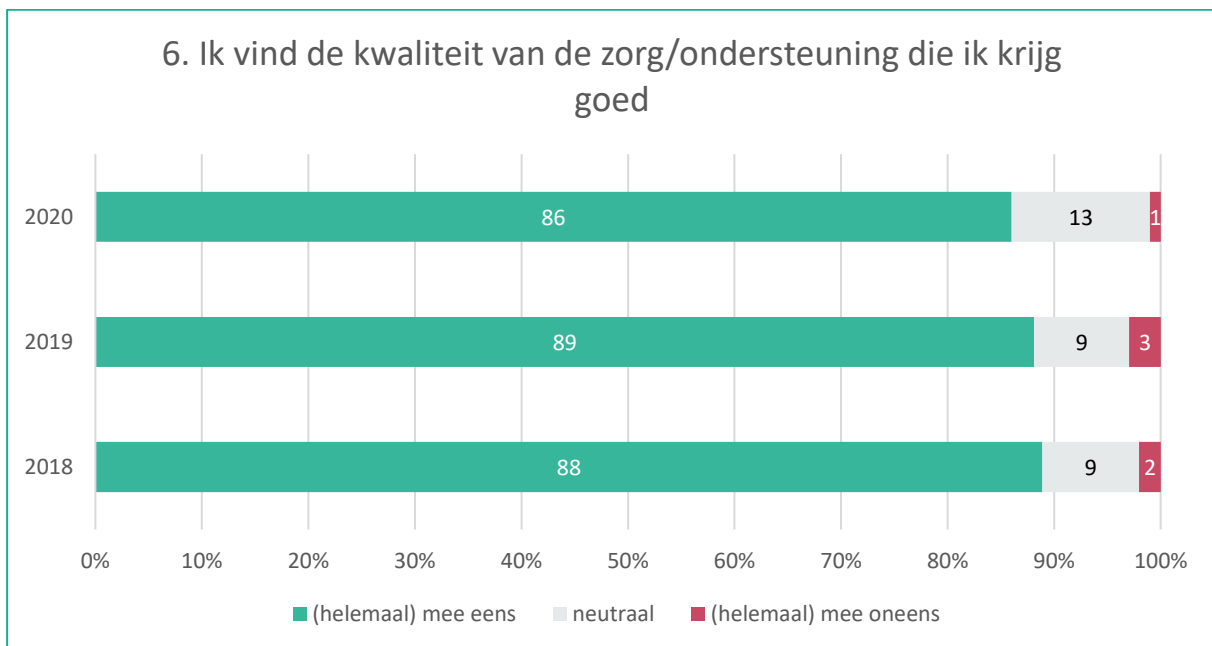
### 3.1 Contact met de gemeente



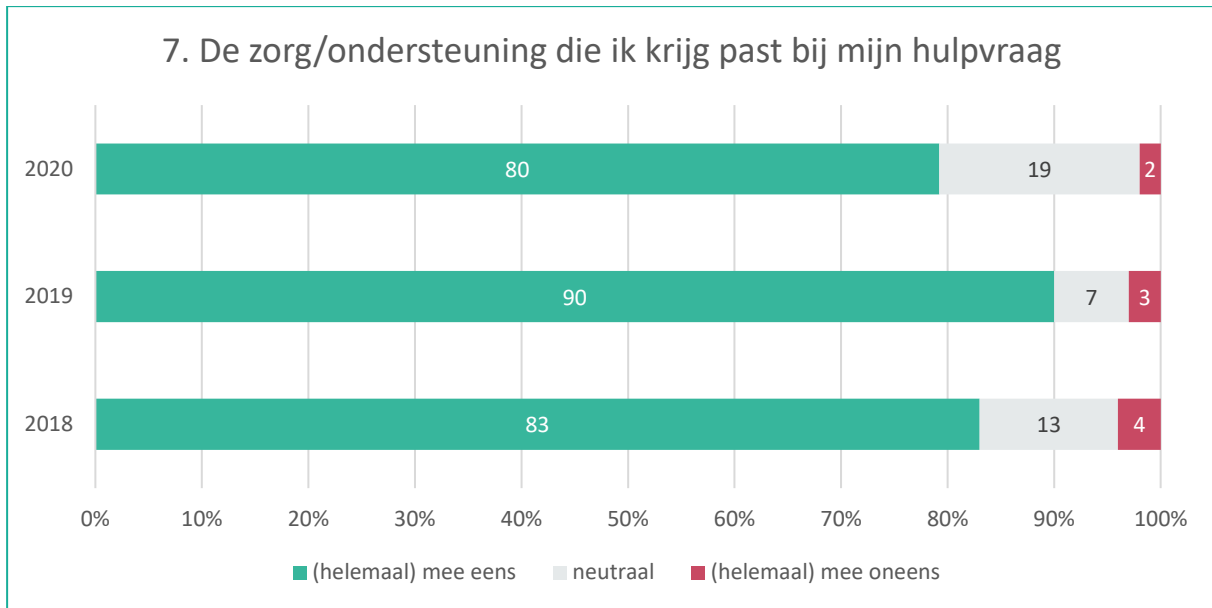




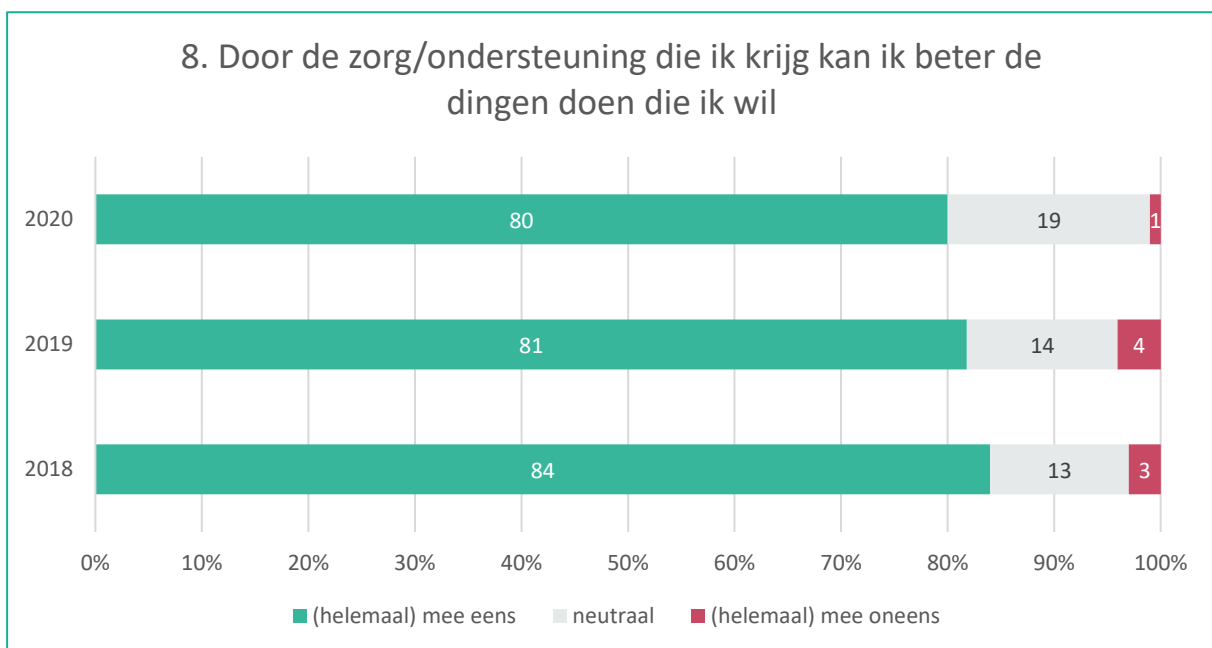
### 3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

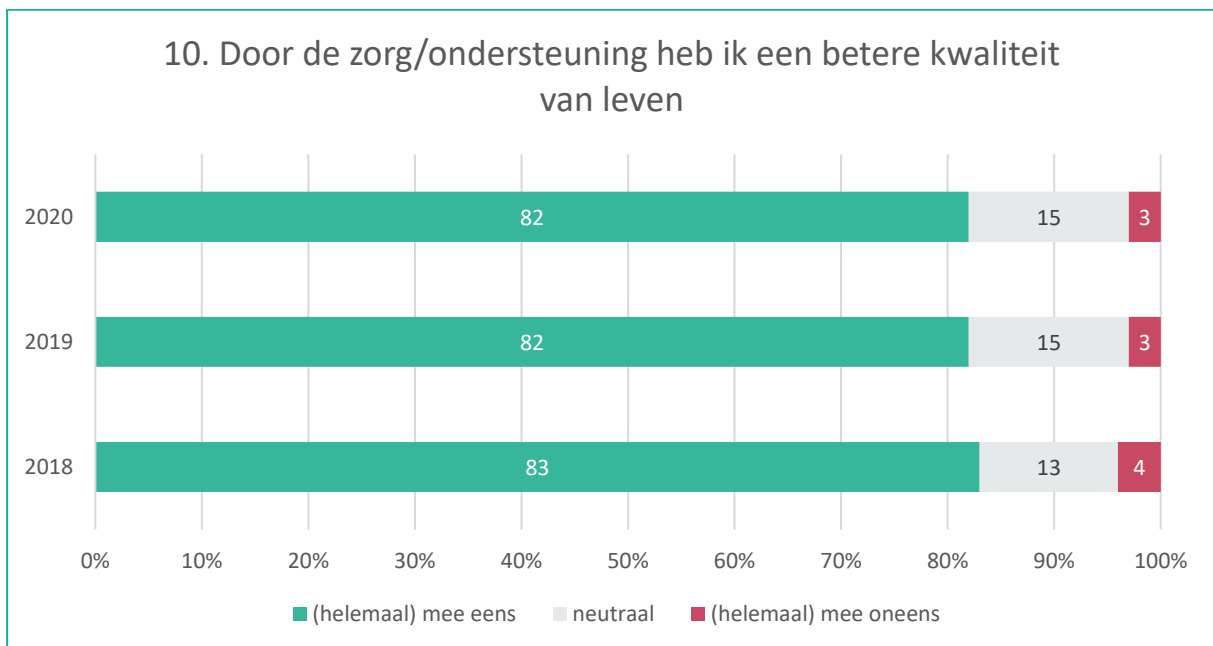
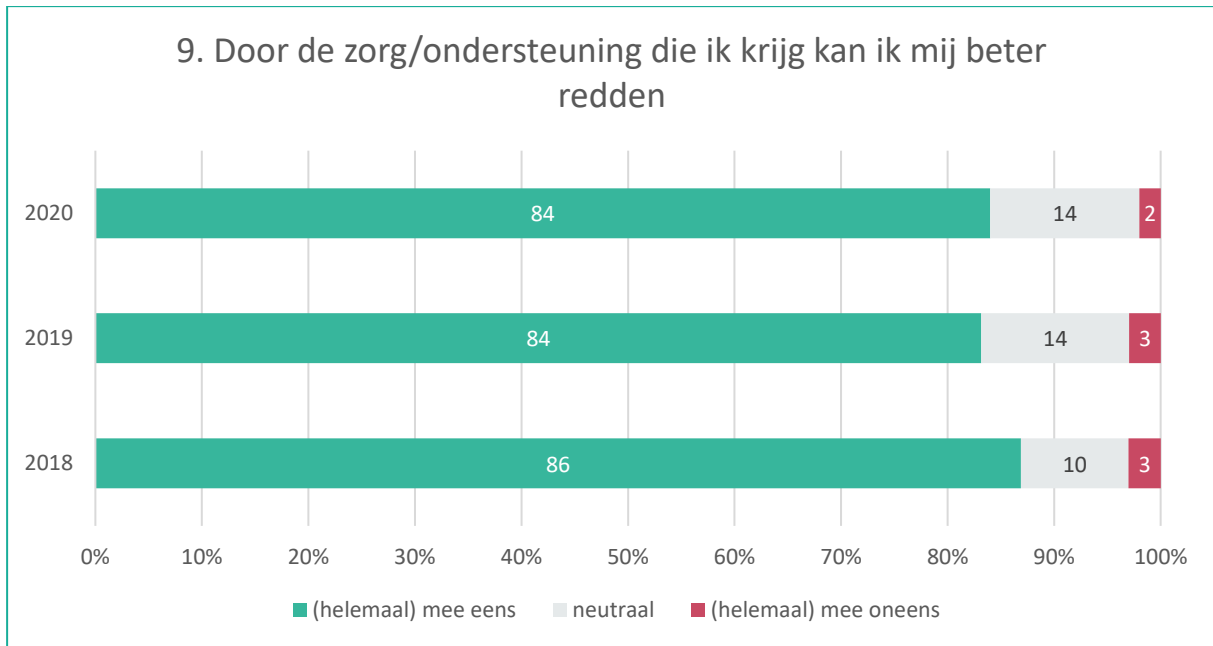






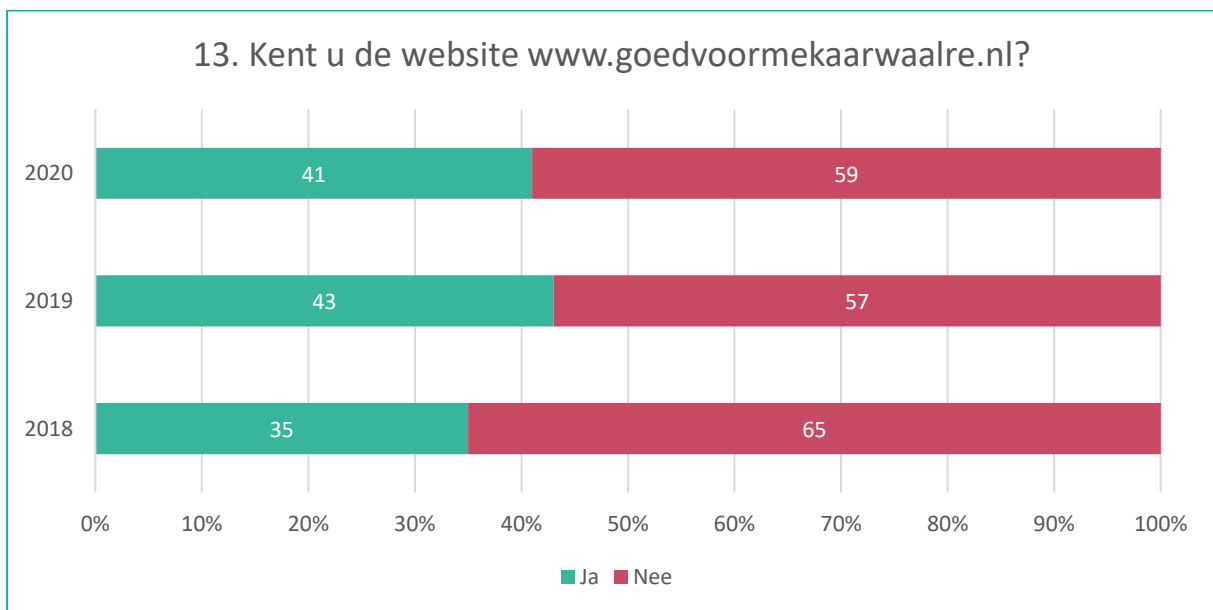
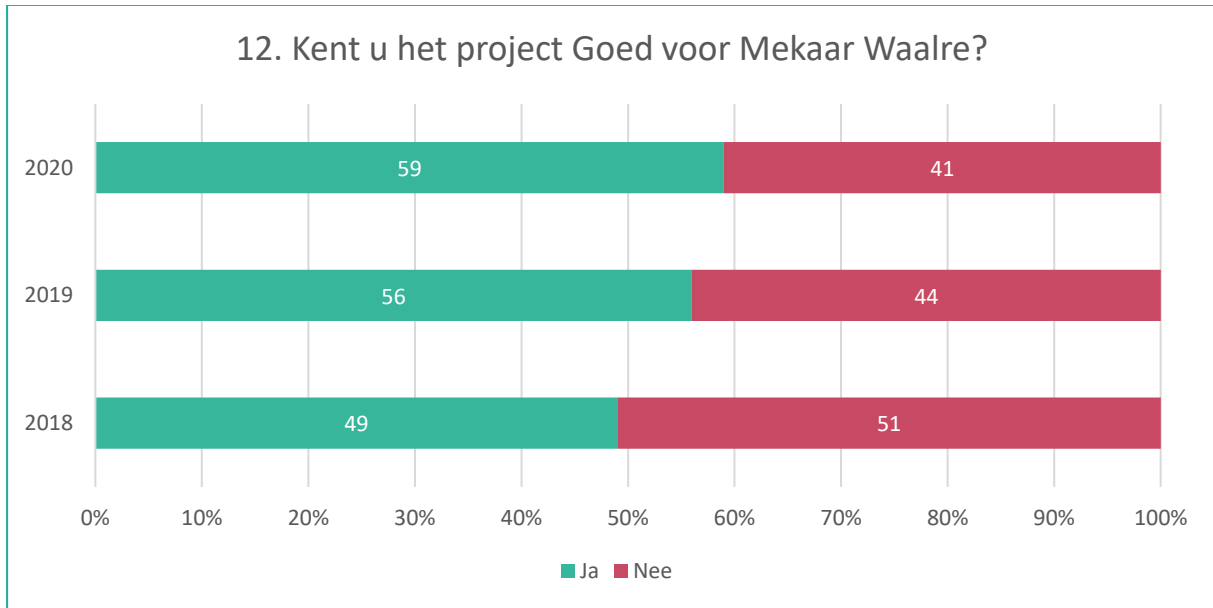
## 3.3 Wat levert de ondersteuning mij op?

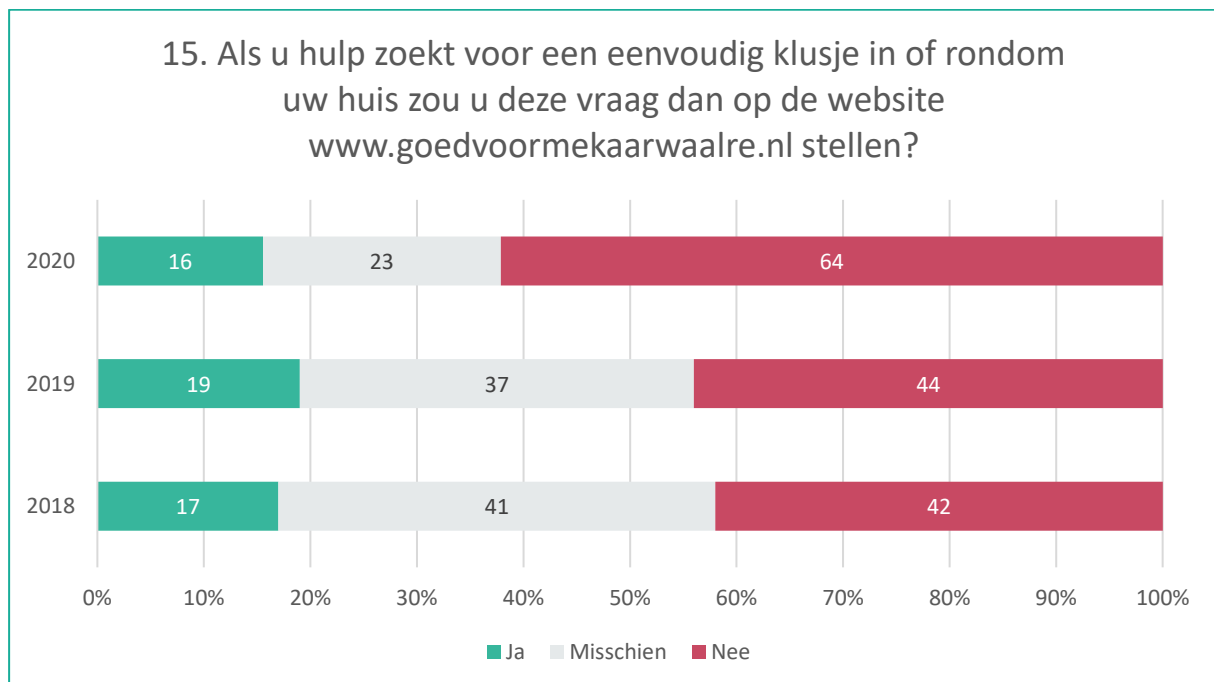
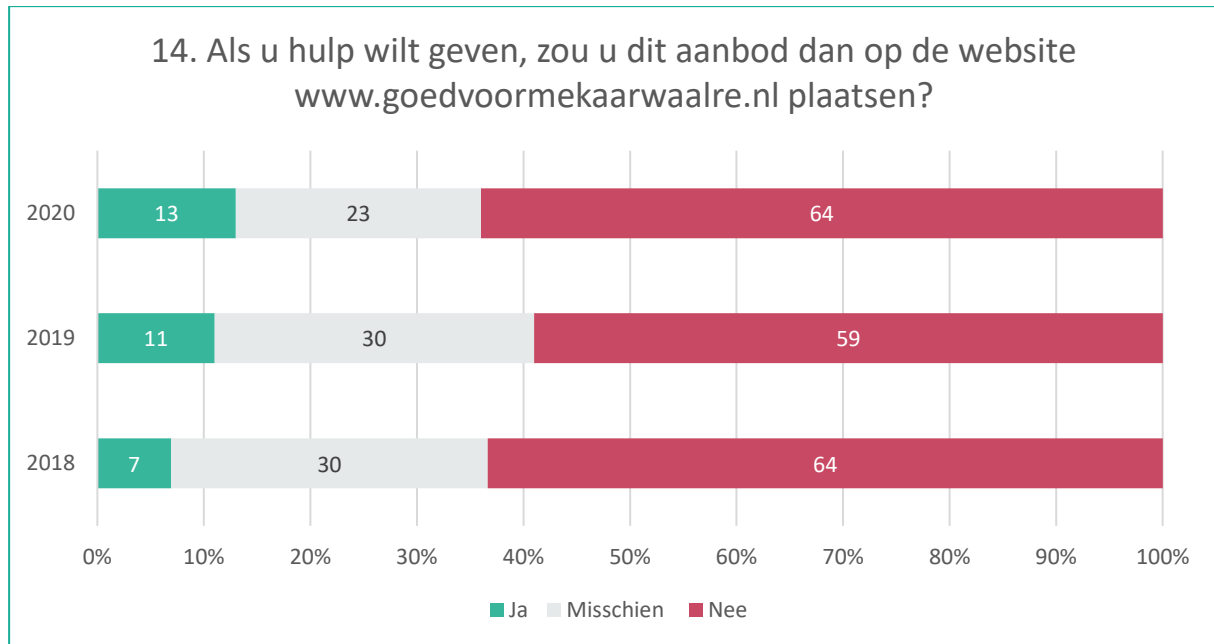






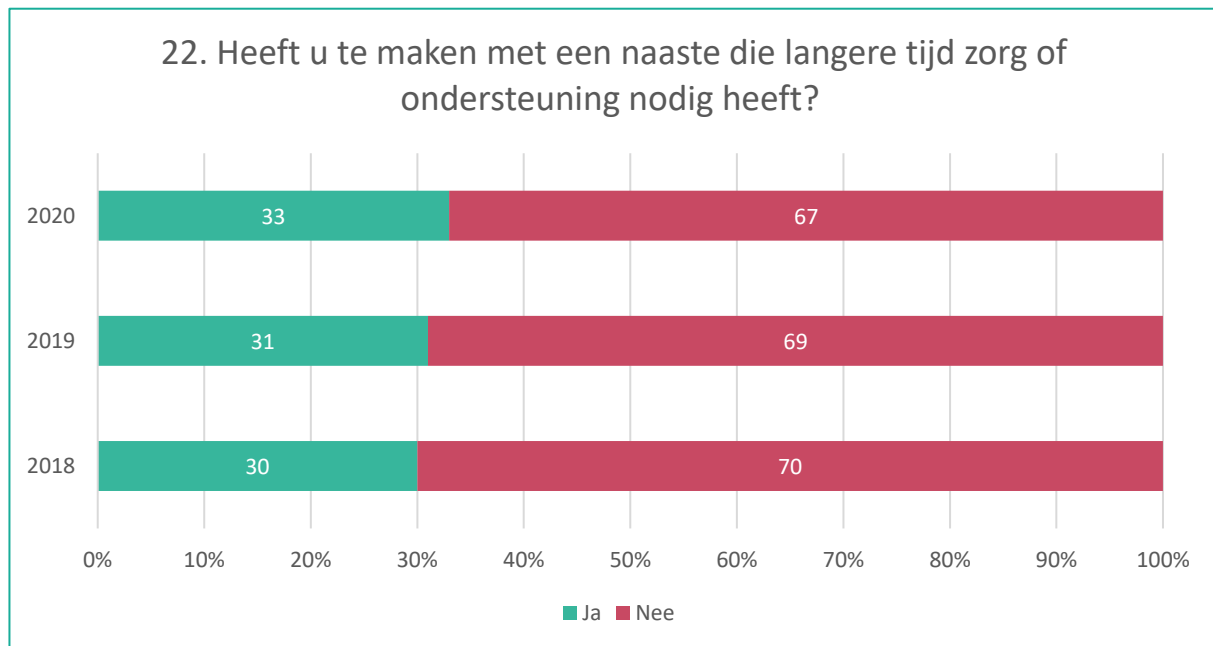
### 3.4 Goed voor Mekaar Waalre

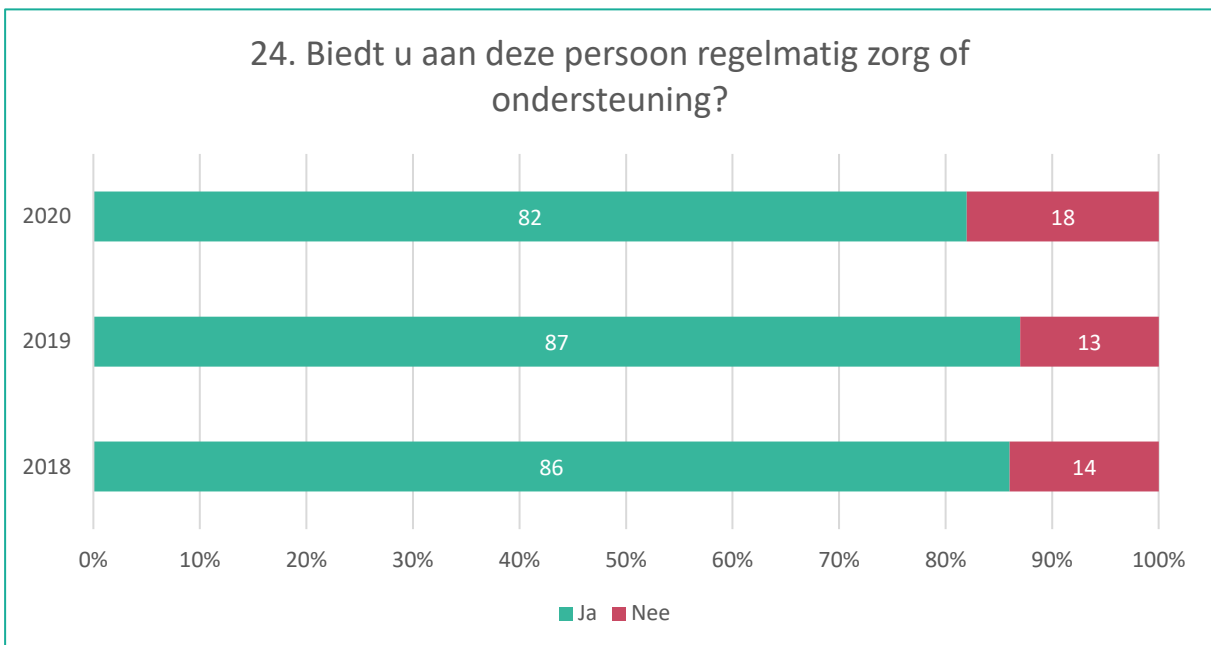
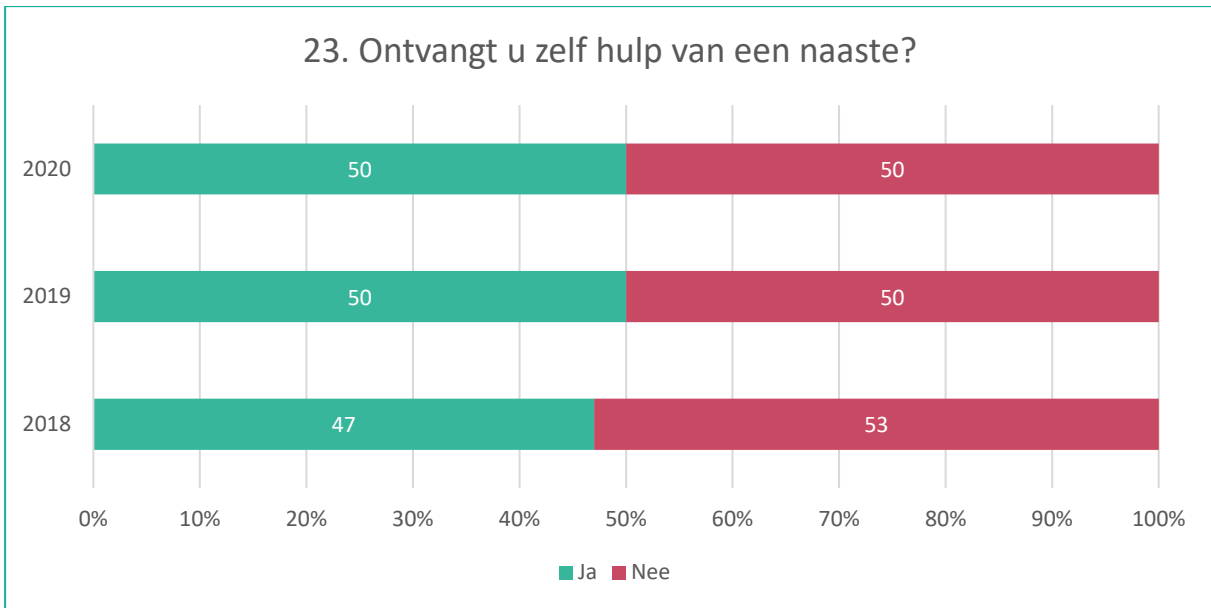






### 3.5 Mantelzorg

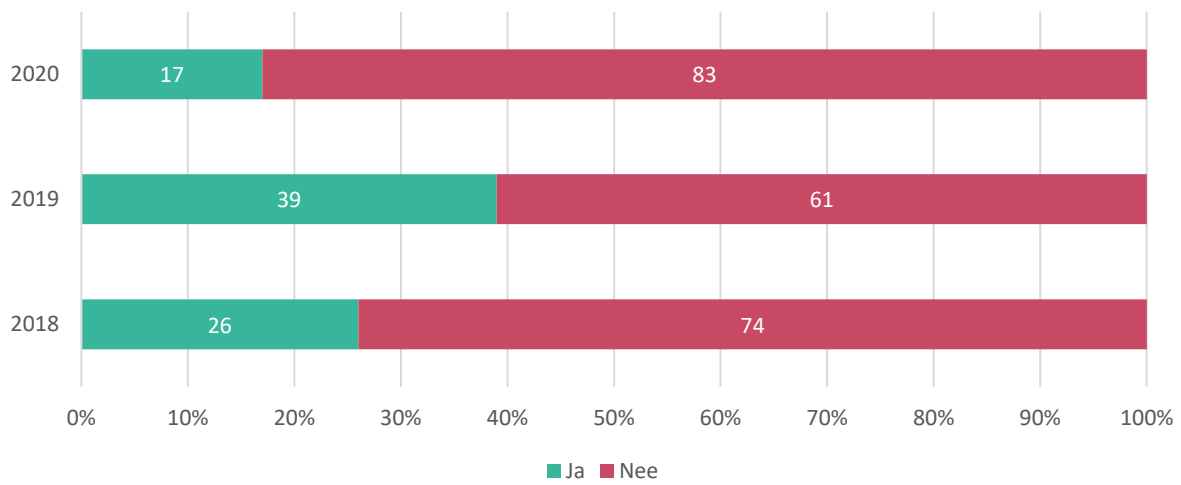








27. Zou u willen dat iemand anders (een deel van) de werkzaamheden van u overneemt of u hierbij steunt?



**Uw contactpersonen**

Miriam de Vries – [m.devries@zorgfocuz.nl](mailto:m.devries@zorgfocuz.nl)

Martin Bloem - [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto:m.bloem@zorgfocuz.nl)

Hoofdkantoor Groningen  
Sylviuslaan 5  
9728 NS Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht  
Graadt van Roggenweg 328-334  
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

