

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Boekel



INHOUD

SAMENVATTING		1	
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3	
	1.1	Aanleiding onderzoek	3
	1.2	Doelgroep	3
	1.3	Onderzoeksmethode	3
	1.4	Vragenlijst	3
	1.5	Steekproef en respons	4
	1.6	Vergelijkingen	4
	1.7	Uitsplitsingen	5
	1.8	Leeswijzer	5
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	6	
	2.1	Het contact	6
	2.2	Cliëntondersteuning	10
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	11	
	3.1	De ontvangen ondersteuning	11
	3.2	Kwaliteit van de ondersteuning	13
	3.3	Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	16
	3.4	Opmerkingen over ondersteuning	18
BIJLAGE 1	TABELLENBIJLAGE	19	
BIJLAGE 2	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	22	
BIJLAGE 3	RESPONS PER GEMEENTE (SCHRIFTELIJK EN ONLINE)	23	

Dit document 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 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 2019 een geldige Wmo-indicatie hebben of hebben gehad. De resultaten die in dit rapport zijn opgenomen, zijn gebaseerd op de respondenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

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, Cuijk, Boxmeer, Uden, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Oss, Meijerijstad en Sint Anthonis) de tien verplichte vragen aangevuld met drie eigen vragen.

De gemeente Boekel heeft 543 vragenlijsten verzonden en er zijn 198 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 40,5%. De resultaten voor de gemeente Boekel als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,6%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 37%.

Contact met de gemeente

Inwoners van de gemeente Boekel nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Dorpsteam Boekel. Van de respondenten weet 85% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is hoger dan vorig jaar (76%). Minder respondenten dan vorig jaar geven aan dat zij snel geholpen zijn (82% dit jaar ten opzichte van 87% vorig jaar).

Het gesprek

Bij de meeste respondenten was de partner, een familielid, een van de burens of een vriend(in) (mantelzorger) bij het gesprek aanwezig (50%, iets lager dan in 2018: 53%). Het percentage respondenten dat aangeeft niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek is gedaald (van 34% naar 31%).

Iets meer respondenten dan vorig jaar voelen zich serieus genomen door de medewerker (90% ten opzichte van 89%). Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de vormgeving van de Wmo. Minder respondenten dan vorig jaar geven aan in het gesprek met de medewerker samen naar een oplossing te hebben gezocht (83% ten opzichte van 87% in 2018).

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. 38% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning (ten opzichte van 42% vorig jaar). In de referentiegroep is dit 33%.

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. In de gemeente Boekel is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (58%), gevolgd door de Wmo-pas voor de regiotaxi (37%) en een of meerdere hulpmiddelen (30%). Deze volgorde is gelijk aan 2018. Opvallend is wel de daling bij de Wmo-pas voor de regiotaxi (van 43% naar 37%).

Een ruime meerderheid van de respondenten (88%) geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (91%). Dit is beide meer dan in 2018 (respectievelijk 87% en 86%).

Cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen met een persoonsgebonden budget. Van de respondenten geeft 72% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 8% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 22% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd.

Het effect van de ondersteuning

Cliënten is naar het effect van de ondersteuning gevraagd. 88% van de respondenten geeft aan door de ontvangen ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen. Dat is ongeveer gelijk aan het percentage in 2018 (87%) en meer dan in de referentiegroep (82%). Ook op de stelling 'door de ondersteuning die ik krijg, kan ik me beter redden' wordt gelijk geantwoord aan 2018 (beide 90% mee eens). Dit is hoger dan in de referentiegroep (85% mee eens). Relatief minder respondenten geven in 2019 echter aan door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te krijgen (83%; in 2018 was dit nog 85%). Ook op dit punt ligt de gemeente Boekel nog steeds wel boven het niveau van de referentiegroep (81%).

Hoofdstuk 1 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.

Aan de uitvoering van het onderzoek zijn vaste richtlijnen verbonden, waaronder richtlijnen over de eerste tien verplichte vragen, de steekproefsamenstelling, het aanbieden van schriftelijke vragenlijsten en de datum waarop de resultaten bekend moeten zijn.¹

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2019.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in februari 2020 uitgevoerd. 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. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden ruim drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Vragenlijst

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 Boekel heeft deze vragen aangevuld met drie vragen over de ondersteuningsvorm, de aanwezigheid van anderen bij het (keukentafel)gesprek en de financieringsvorm van de ondersteuning. De gemeente Boekel heeft dezelfde vragenlijst toegepast als de gemeenten Bernheze, Cuijk, Boxmeer, Uden, Grave, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Sint Anthonis en Oss.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten met andere gemeenten vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren.

¹ Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, VNG, mei 2017

1.5 Steekproef en respons

De gemeente Boekel heeft op aanwijzing van BMC het volledige cliëntenbestand aangeschreven. Er zijn 543 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 176 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 13 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee afgerond 40,5%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar.

Verzonden vragenlijsten	543
Respons papieren vragenlijsten	176
Respons online vragenlijsten	13
Totale respons	198
Responspercentage	40,5%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5,6%

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,56%. 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 5,56% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5,56% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.6 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorige jaren en het gemiddelde van de referentiegroep.

Omdat meerdere gemeenten de verplichte tien vragen gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 21 gemeenten² voor de tien verplichte vragen. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen januari en mei 2020.

De gemeenten Oss, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Meierijstad, Sint Anthonis en Uden hebben de tien verplichte vragen 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.

² De gemeenten in de referentiegroep zijn: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallingerland, Amsterdam, Best en Zuidplas.

1.7 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.

1.8 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 1³ staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. In bijlage 2 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording. Tot slot is de respons per gemeente in de regio Oss weergegeven in bijlage 3.

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 trendfiguren en bijlagen wordt met cijfers achter de komma gerekend (bijvoorbeeld $30,4\%+40,4\%=70,8\%$). Dit wordt afgerond naar 71%.

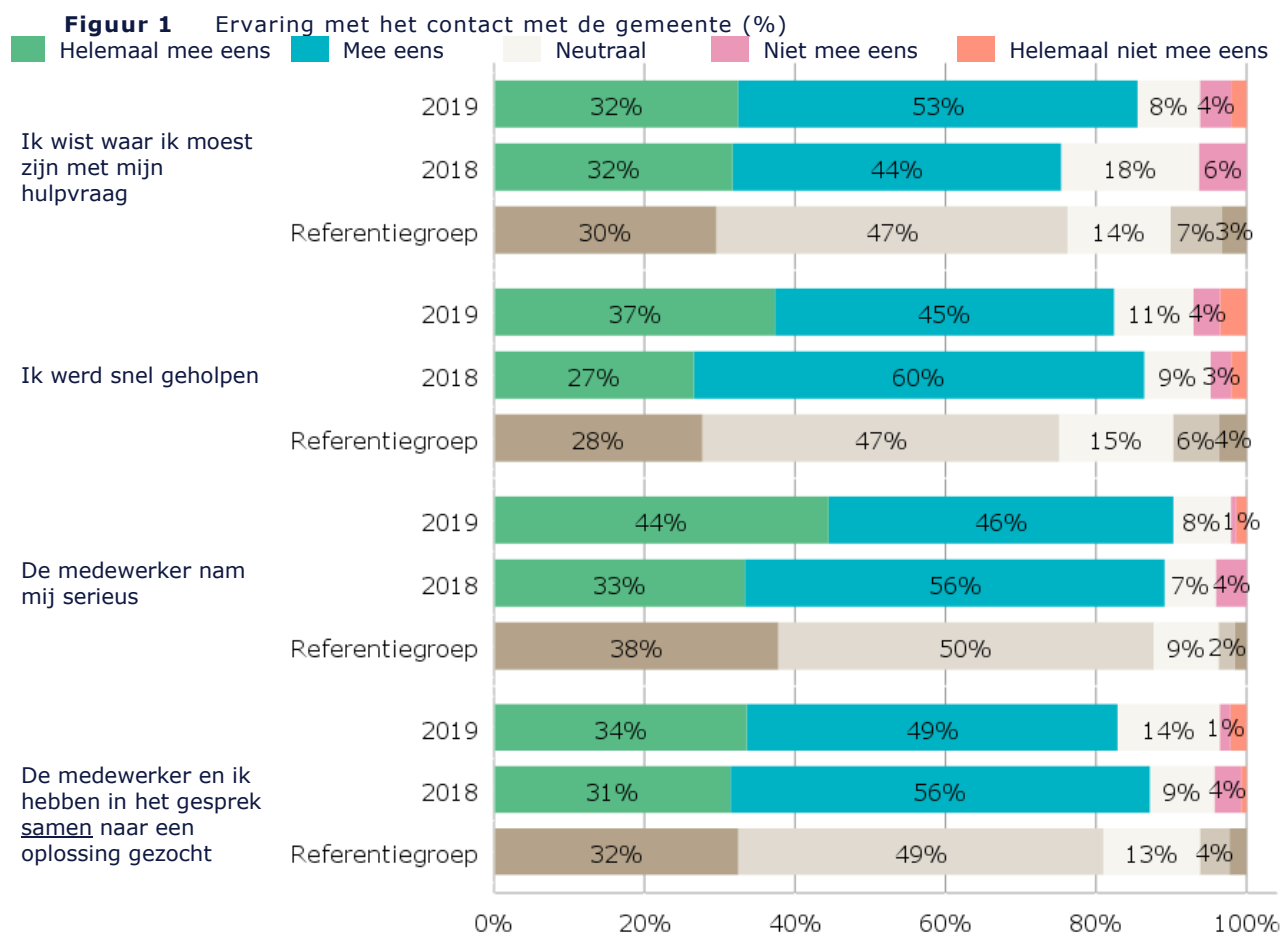
Hoofdstuk 2 Het contact

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 nemen inwoners met een hulpvraag contact op met het Dorpsteam Boekel.

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.

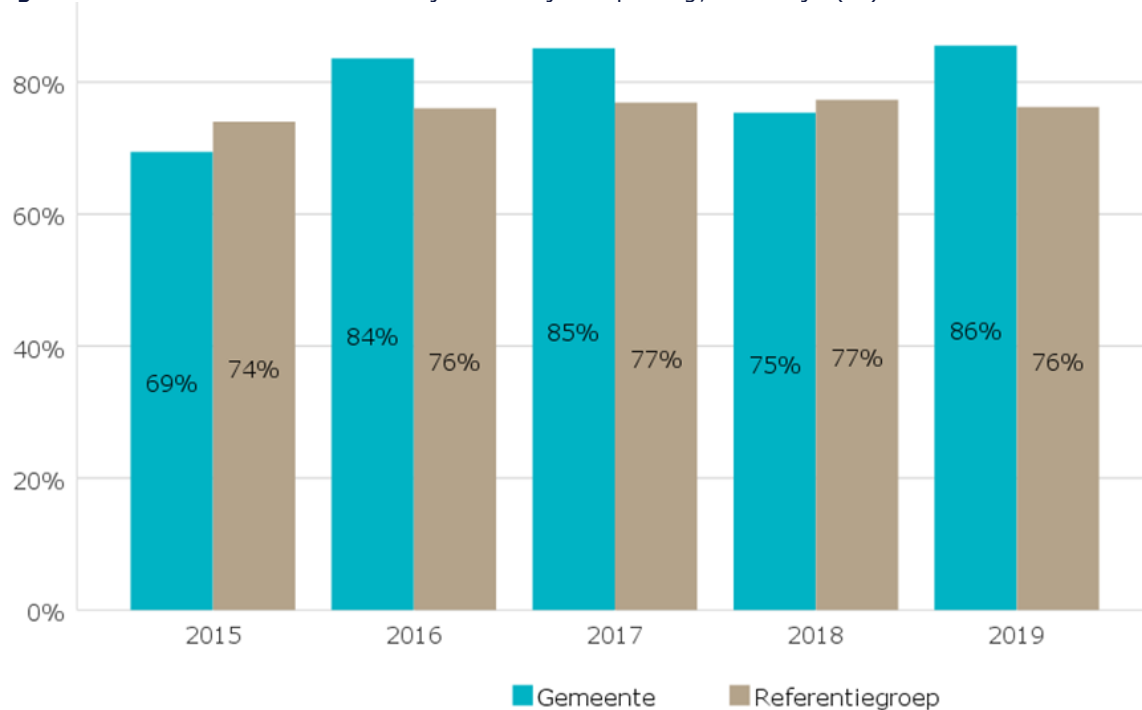
De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.



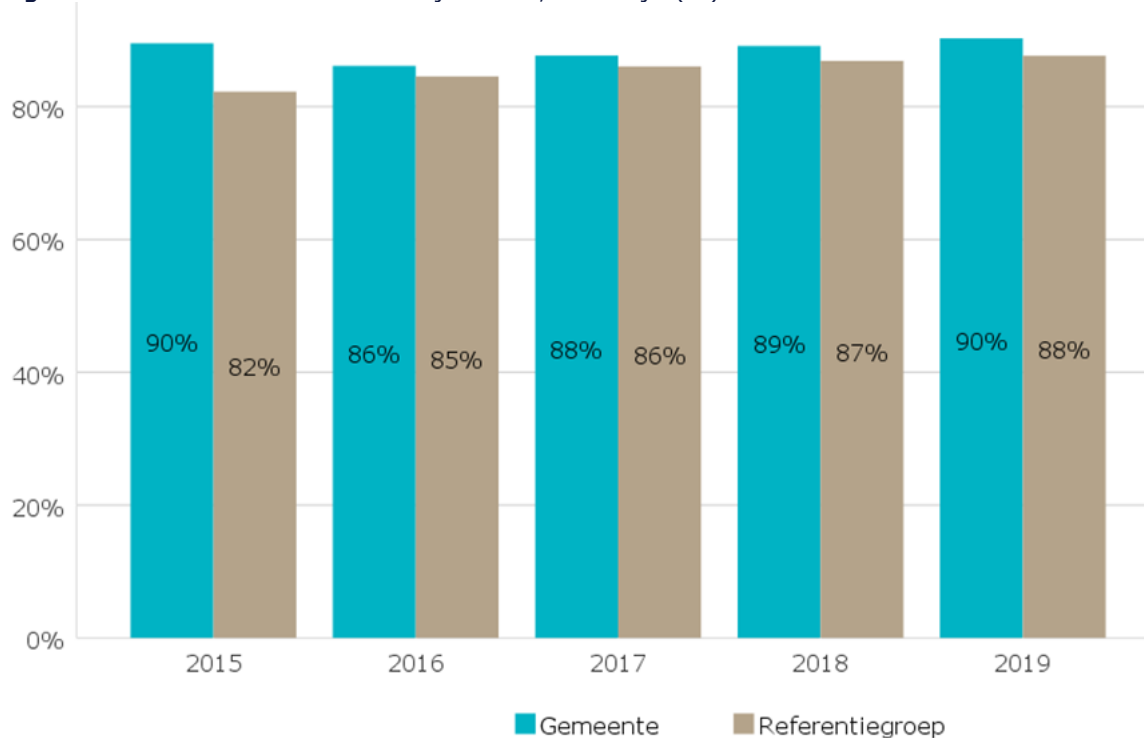
In uw gemeente weet 85% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is hoger dan het percentage in 2018 (76%). Een klein positief verschil is ook te zien bij de stelling 'de medewerker nam mij serieus'. In 2019 is 90% het hiermee eens, in 2018 was dit 89%. Over de andere stellingen zijn de cliënten in 2019 echter minder tevreden dan de cliënten in 2018: 82% vindt dat hij/zij snel geholpen werd (2018: 87%) en 83% vindt dat hij/zij samen met de medewerker naar een oplossing heeft gezocht (2018: 87%).

Bekijken we de twee stellingen waarover de respondenten in 2019 positiever waren verder terug in de tijd dan valt op dat de respondenten nu meer dan eerder gemeten weten waar ze moeten zijn met de hulpvraag (86%) en dat het percentage dat zich serieus genomen voelt door de medewerker weer terug is op het niveau van 2015 (90%).

Figuur 2 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag, in de tijd (%)



Figuur 3 De medewerker nam mij serieus, in de tijd (%)



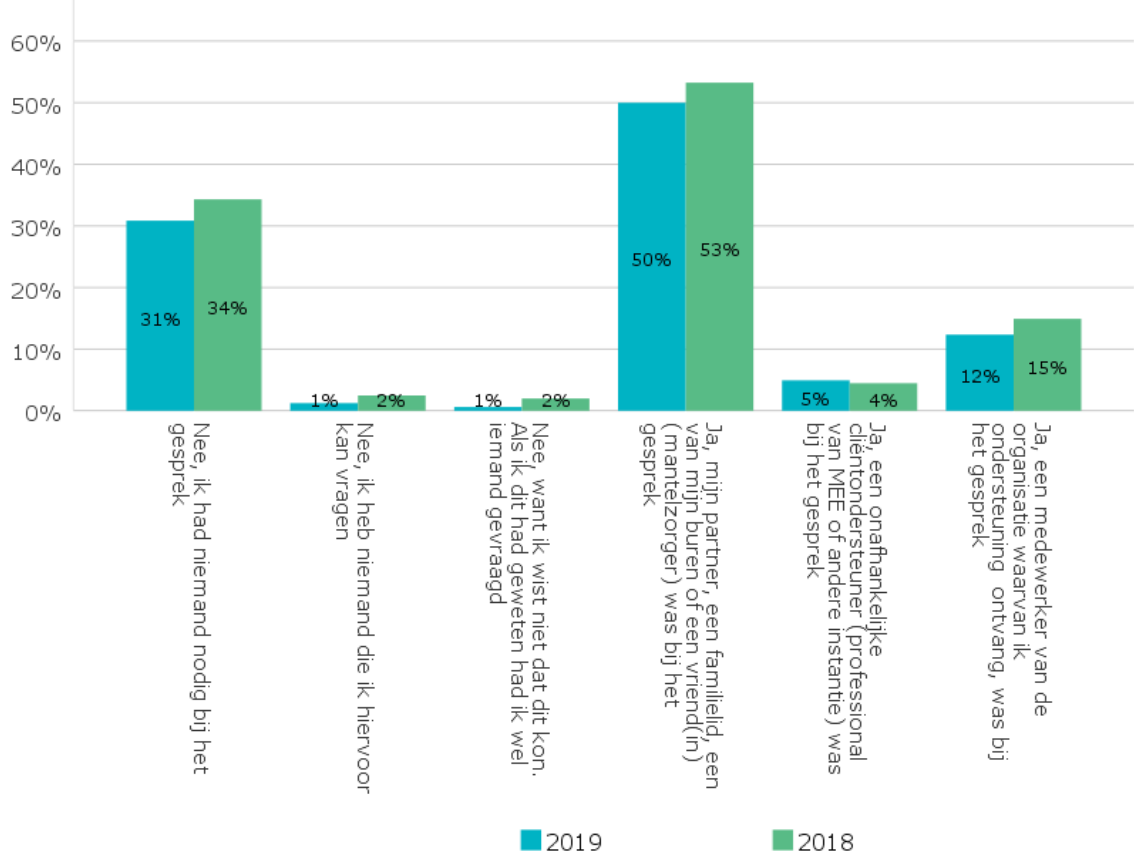
In de volgende tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Boekel de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het contact ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord 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 contact naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woning-aanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2019									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	82% (17)	79% (29)		84% (81)	86% (50)	90% (48)			
Ik werd snel geholpen	82% (17)	79% (29)		86% (78)	86% (49)	80% (45)			
De medewerker nam mij serieus	83% (18)	90% (30)		94% (78)	92% (51)	89% (46)			
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	78% (18)	67% (30)		86% (76)	82% (49)	82% (45)			
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 cliënten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur.

Figuur 4 Heeft u iemand gevraagd om bij uw keukentafelgesprek aanwezig te zijn? (%)

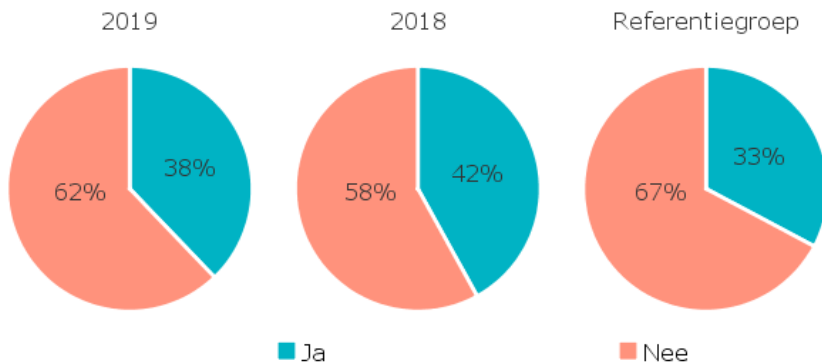


Bij de meeste respondenten was de partner, een familielid, een van de burens of een vriend(in) (mantelzorger) bij het gesprek aanwezig (50%, iets lager dan in 2018: 53%). Het percentage respondenten dat aangeeft niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek is gedaald (van 34% naar 31%).

2.2 Cliëntondersteuning

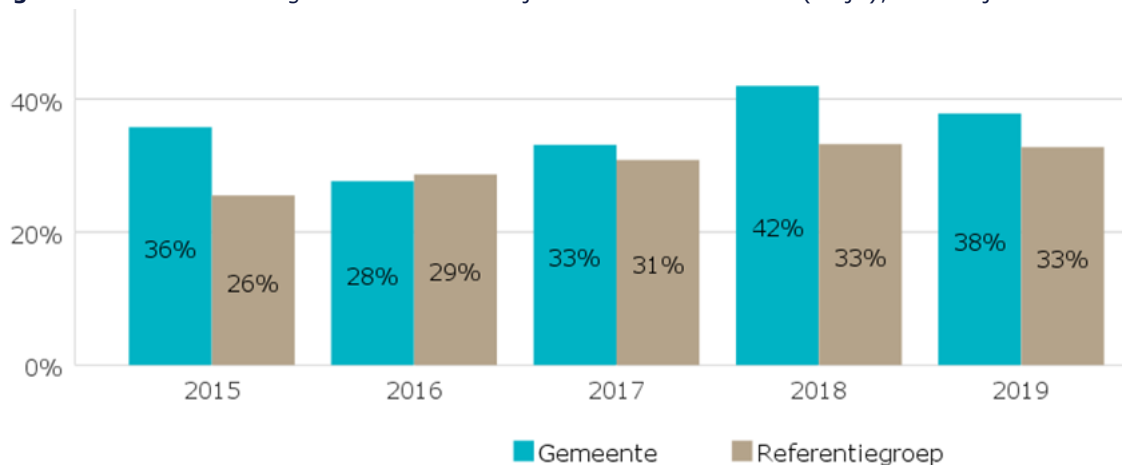
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting. In de gemeente Boekel is cliëntondersteuning georganiseerd bij MEE, KBO of een andere instantie.

Figuur 5 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



38% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage ligt lager dan vorig jaar (destijds was 42% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner), maar nog steeds hoger dan het percentage van de referentiegroep (33%).

Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja), in de tijd



Bovenstaande figuur laat zien dat de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner door de jaren heen schommelt. In 2018 was deze met 42% op zijn hoogst, maar in 2019 is de bekendheid nog steeds hoger dan in de jaren 2017, 2016 en 2015.

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 Ondersteuningsvormen (% ja)⁴

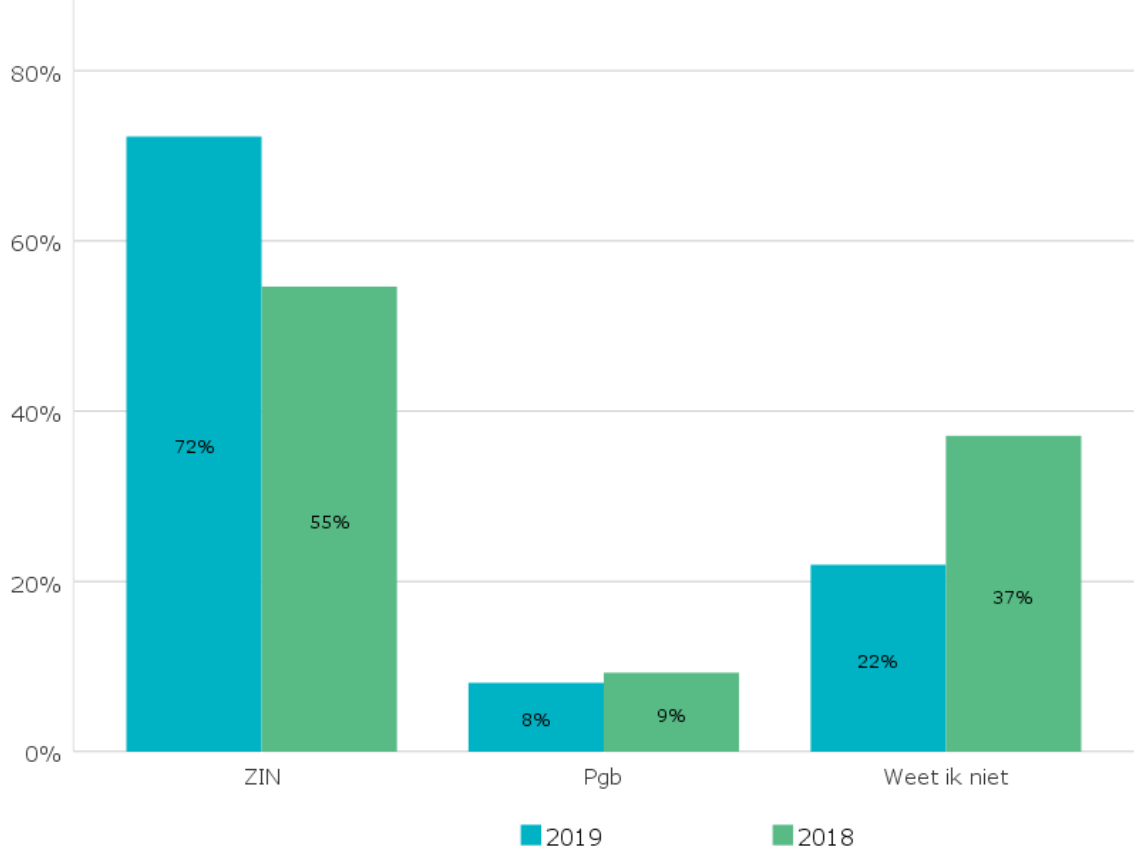
	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Dagbesteding	13%	12%
Individuele begeleiding	18%	18%
Kortdurend verblijf	1%	0%
Hulp bij het huishouden	58%	55%
Wmo-pas voor de regiotaxi	37%	43%
Een of meerdere hulpmiddelen	30%	31%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	5%	2%
Beschermd wonen en opvang	4%	3%
Anders	3%	6%
N	189	212

In de gemeente Boekel is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (58%), gevolgd door de Wmo-pas voor de regiotaxi (37%) en een of meerdere hulpmiddelen (30%). Deze volgorde is gelijk aan 2018. Opvallend is wel de daling bij de Wmo-pas voor de regiotaxi (van 43% naar 37%).

⁴ De resultaten die in dit rapport zijn opgenomen, zijn gebaseerd op de respondenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Cliënten 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 7 Persoonsgebonden budget (pgb) en/of zorg in natura (ZIN)?

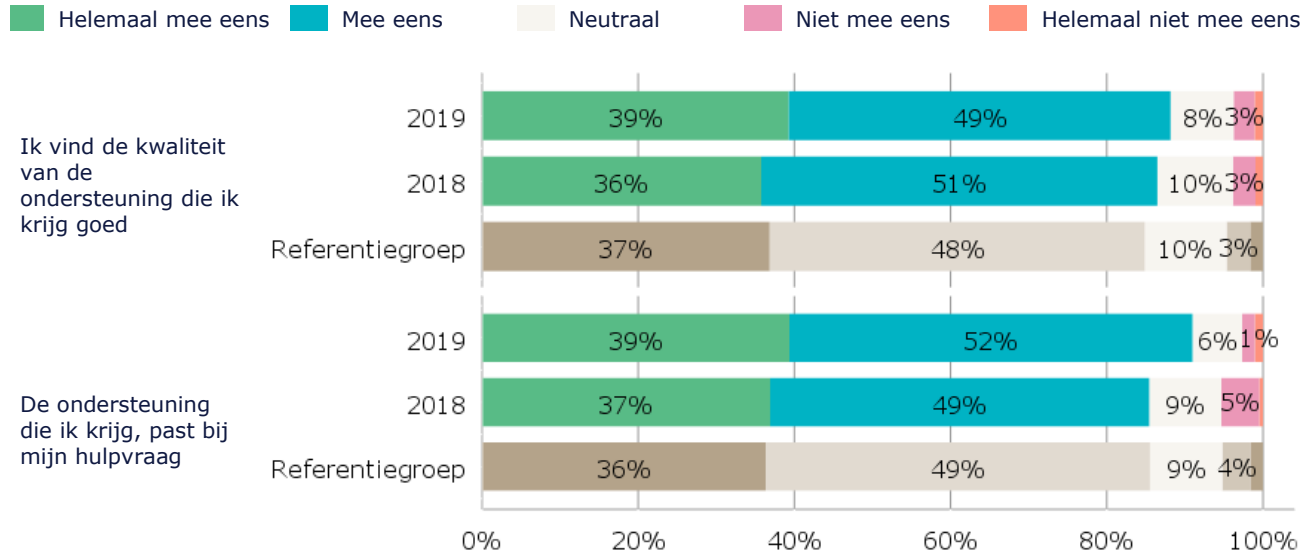


Van de respondenten geeft 72% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 8% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 22% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd. Ten opzichte van 2018 is dit laatste percentage gedaald (in 2018 was dit nog 37%). Het percentage dat zorg in natura ontvangt, is in 2019 veel hoger dan in 2018 (respectievelijk 72% en 55%).

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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

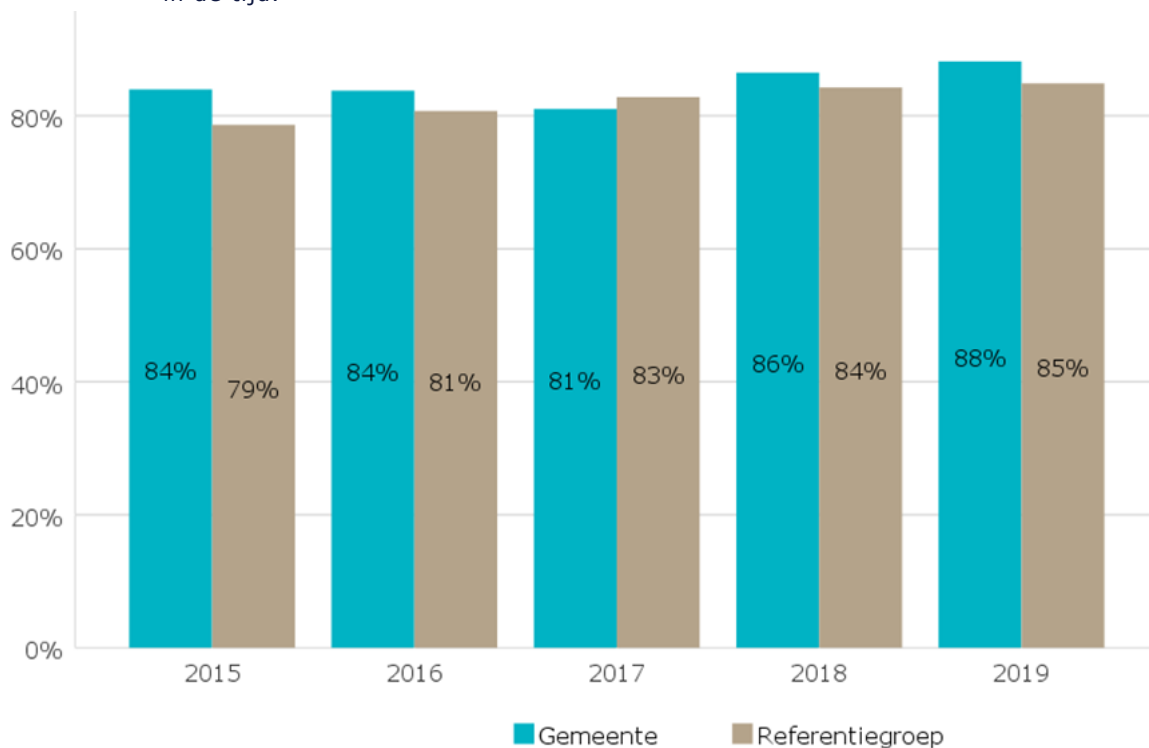
Figuur 8 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



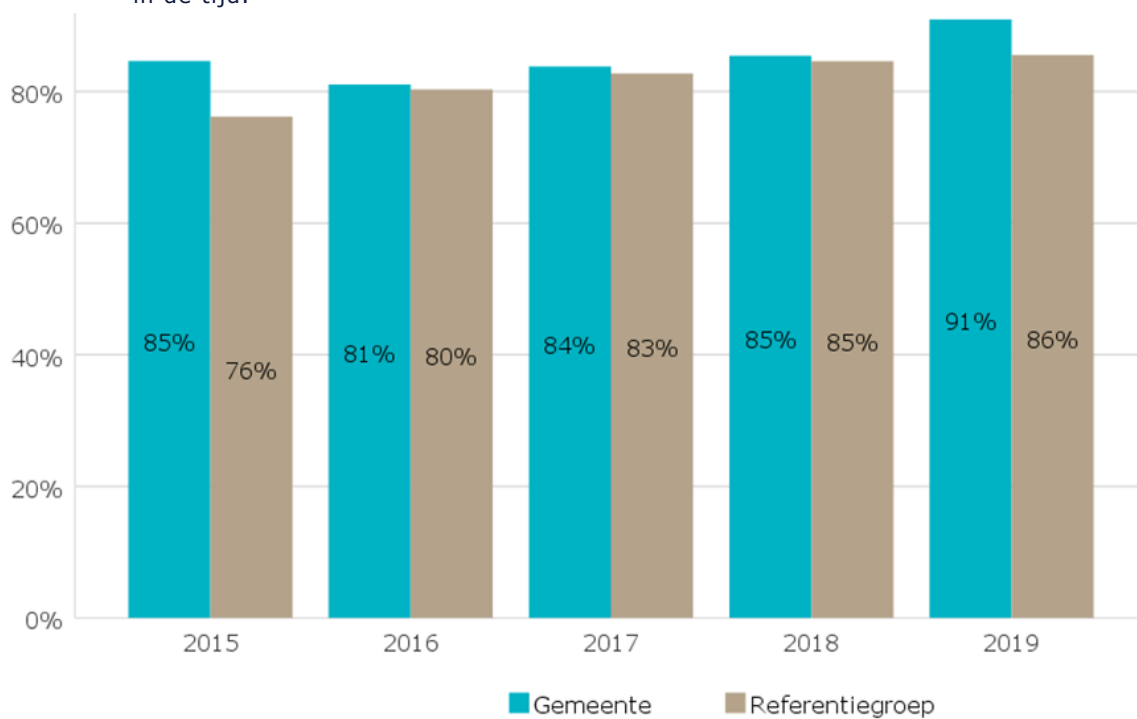
88% van de respondenten beoordeelt de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen als goed. Dit ligt iets boven het niveau van vorig jaar (87%) en boven dat van de referentiegroep (85%). De ontvangen ondersteuning past volgens 91% van de respondenten bij de hulpvraag. Vorig jaar lag dit percentage in Boekel nog op 86%. In de referentiegroep ligt het percentage lager: 85%.

Bekijken we de perceptie van de cliënten met betrekking tot de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning door de tijd heen (figuur 9), dan valt op dat deze nu met 88% hoger ligt dan eerder gemeten. Net als in de meeste andere jaren (met uitzondering van 2017) ligt de tevredenheid wederom boven het niveau van de referentiegroep. Ook het percentage dat aangeeft dat de ontvangen hulp past bij de hulpvraag ligt in 2019 met 91% hoger dan eerder gemeten (figuur 10).

Figuur 9 De kwaliteit van de ondersteuning die ik ontvang is goed (% (helemaal) mee eens), in de tijd.



Figuur 10 De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens), in de tijd.



In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente 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.

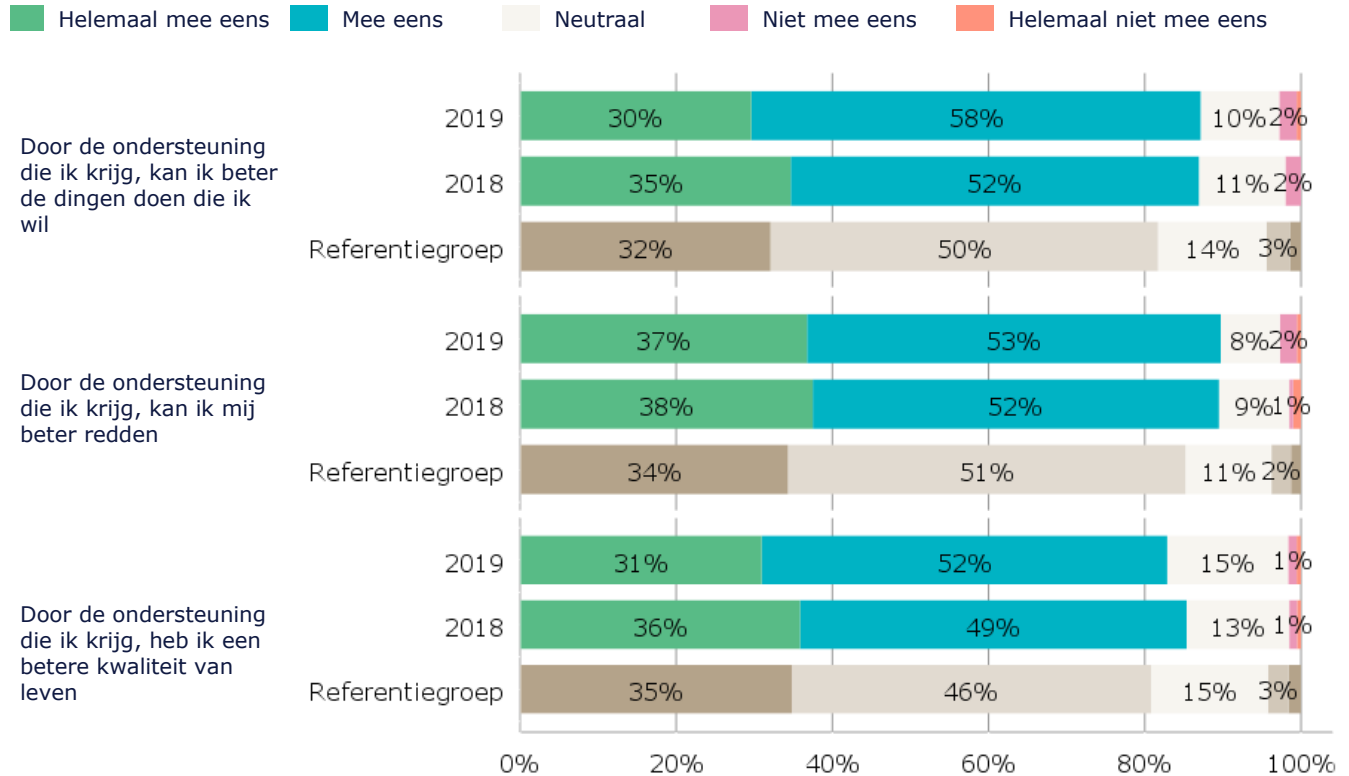
Tabel 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2019									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	92% (25)	94% (34)		91% (102)	90% (63)	83% (54)	80% (10)		
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	96% (24)	97% (34)		91% (104)	92% (65)	89% (54)	100% (10)		
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

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 11 Effect van de ondersteuning



88% van de respondenten geeft aan door de ontvangen ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die hij/zij wil. Dat is ongeveer gelijk aan het percentage in 2018 (87%) en meer dan de referentiegroep (82%). Ook op de stelling 'door de ondersteuning die ik krijg, kan ik me beter redden' wordt gelijk geantwoord aan 2018 (beide 90% mee eens; hoger dan de referentiegroep: 85% mee eens). Relatief minder respondenten geven in 2019 echter aan door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben (83%, in 2018 was dit nog 85%). Ook op dit punt ligt Boekel nog steeds wel boven het niveau van 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 'helemaal mee eens' en '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
2019									
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	89% (24)	85% (34)		88% (100)	95% (63)	83% (53)	90% (10)		
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	78% (23)	91% (34)		94% (103)	94% (64)	90% (52)			
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	79% (24)	76% (34)		86% (100)	86% (64)	87% (53)	90% (10)		
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)

De regiotaxi helpt de respondenten het meest om de dingen te doen die zij willen (95%). Deze groep geeft samen met de groep die hulp in de huishouding ontvangt ook het vaakst aan dat zij zich door de ondersteuning beter kunnen redden (beiden 94%). Het aandeel dat aangeeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben is het hoogst bij de cliënten met een woningaanpassing (90%), alhoewel dit een relatief laag aantal behelst (10).

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 3 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 3 gelaten.

Tabel 5 Top 3 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning
3	Ontevreden over snelheid/duur aanvraag

Verreweg het grootste aantal opmerkingen betreffen algemene tevredenheid. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'Geen opmerkingen. Het gaat allemaal naar wens voor mijn moeder.'*

'Alles prima geregeld!'

'Ik ben zeer tevreden!!'

'Nee, alles goed zo.'
- 'Mijn situatie vraagt om meer ondersteuning, bijvoorbeeld voor vervoer en voor langere periode huishoudelijke ondersteuning.'*

'Ja, ik krijg zes uur per maand hulp en zou graag als het kan meer hulp krijgen omdat ik mij minder goed kan redden met huishoudelijk werk.'

'Het blijft jammer dat de huishoudelijke hulp is ingekort.'

'Op dit moment te weinig hulp. Wegens botkanker kan ik zelf bijna niets meer.'
- 'Het gaat in mijn geval om het feit dat ik al twee jaar wacht op de juiste rolstoel!'*

'Voor mijn scootmobiel heb ik drie maanden op een onderdeel gewacht!'

'Leverancier komt afspraken maar moeizaam na. Veel telefoontjes nodig en dan is hetgeen ik aangeboden krijg nog niet volledig. Traject voor een doucheroelstoel duurt meer dan een half jaar!!!'

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.

BLOK 1: Contact⁵

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	86% (a,b)	75%	85%	84%	69%	76%
(N)	145	142	141	140	85	8.945
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	82% (a)	86%	84%	78%	77%	75%
(N)	142	147	144	138	87	9.051
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	90%	89%	88%	86%	90%	88%
(N)	144	147	146	137	86	9.053
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	83%	87%	82%	78%	79%	81%
(N)	140	140	137	127	84	8.559
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	38%	42%	33%	28%	36%	33%
(N)	148	162	151	170	109	9.657

⁵ 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 trendfiguren en 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 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	88%	86%	81%	84%	84%	85%
(N)	186	207	179	191	106	10.970
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	91% (a)	85%	84%	81%	85%	86%
(N)	188	206	179	190	104	10.916

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	87%	87%	80%	78%	76%	82%
(N)	179	199	176	183	101	10.567
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	90%	90%	81%	84%	87%	85%
(N)	185	200	178	191	102	10.803
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	83%	85%	80%	81%	79%	81%
(N)	181	198	182	189	99	10.675

BLOK 4: Extra vragen

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?				
Dagbesteding	13%	12%	18%	13%
Individuele begeleiding	18%	18%	17%	14%
Kortdurend verblijf	1%	0%	2%	2%
Hulp bij het huishouden	58%	55%	54%	57%
Wmo-pas voor de regiotali	37%	43%	41%	38%
Een of meerdere hulpmiddelen	30%	31%	28%	30%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	5%	2%	7%	6%
Beschermd wonen en opvang	4%	3%	8%	6%
Anders	3%	6%	5%	8%
N	189	212	191	214

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?				
ZIN	72% (b)	55%	63%	48%
Pgb	8%	9%	14%	16%
Weet ik niet	22% (b)	37%	25%	38%
N	173	194	167	174

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?			
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	31%	34%	25%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	1%	2%	2%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	1%	2%	4%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn bureu of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	50%	53%	64%
Ja, een onafhankelijke clientondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	5%	4%	5%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	12%	15%	11%
N	162	201	166

Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 543

Netto respons: 198

Populatie: 543

BLOK 1: Contact

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Contact					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	32%	53%	8%	4%	2%
Ik werd snel geholpen	37%	45%	11%	4%	4%
De medewerker nam mij serieus	44%	46%	8%	1%	1%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	34%	49%	14%	1%	2%

	Ja	Nee
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	38%	62%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Kwaliteit van de ondersteuning					
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	39%	49%	8%	3%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	39%	52%	6%	2%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens
Wat levert de ondersteuning mij op?					
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	30%	58%	10%	2%	1%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	37%	53%	8%	2%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	31%	52%	15%	1%	1%

Bijlage 3 Respons per gemeente (schriftelijk en online)

Gemeente	Schriftelijk	Online	TOTAAL
Bernheze	427	0	427
Boekel	185	13	198
Boxmeer	494	43	537
Cuijk	438	36	474
Grave	359	31	390
Landerd	387	20	407
Meerijstad	495	67	562
Mill en Sint Hubert	253	17	270
Oss	732	58	790
Sint Anthonis	307	17	324
Uden	506	67	573

BMC

YACHT GROUP

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl