Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Lelystad



Rapport | juni 2022

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Lelystad

Inhoudsopgave

Samenvatting **1**

H1 | Inleiding **3**

1.1 Aanleiding onderzoek 3

1.2 Doelgroep 3

1.3 Onderzoeksmethode 3

1.4 Steekproef en respons 3

1.5 Vergelijkingen 4

1.6 Leeswijzer 4

H2 | Het contact **5**

2.1 Het contact 5

2.2 De hulpvraag 7

2.3 Het gesprek 7

2.4 Cliëntondersteuning 11

H3 | De ondersteuning **13**

3.1 De ontvangen ondersteuning 13

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning 15

3.3 Andere vormen van ondersteuning 17

3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten 18

3.5 Eigen bijdrage en persoonsgebonden budget (pgb) 19

3.6 Opmerkingen over ondersteuning 21

3.7 Ideeën verbetering ondersteuning 22

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten **24**

Bijlage 2 Tabellenbijlage **26**

Bijlage 3 Gegevens voor verantwoording **35**

Colofon **36**

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

Samenvatting

De gemeente Lelystad heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen en een aantal vragen uit de modelvragenlijst. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

De gemeente heeft 1.500 vragenlijsten verzonden en er zijn 517 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 34,5%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 98,7% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met Sociaal Wijkteam. Van de respondenten geeft 62% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 68% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Evenals vorig jaar namen zij vooral contact op omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen (68% in 2021 en 72% in 2020) en omdat ze nergens naartoe kunnen omdat ze geen vervoer hebben (37%). Dit is flink gestegen ten opzichte van de vorige meting (29%).

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over het contact. 79% zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 76% aan dat er tijdens het gesprek samen met de consulent naar een oplossing is gezocht. Op beide stellingen scoort uw gemeente lager dan de vorige meting en de referentiegroep.

Het gesprek

41% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam. 25% van de respondenten heeft een gesprek gehad met een medewerker van de organisatie die ondersteuning levert. 7% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 39% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Dit is een toename ten opzichte van de vorige meting: toen gaf 29% van de respondenten aan geen gesprek te hebben gevoerd in de afgelopen twaalf maanden. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 59% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij de overige respondenten was er niemand bij het gesprek aanwezig.

Gekeken naar de meningen over het keukentafelgesprek zijn de respondenten het meest tevreden over de stellingen ‘ik begreep de medewerker’ (84%), ‘het contact met degene met wie ik het keukentafelgesprek had was prettig’ (82%), ‘er werd goed naar me geluisterd’ (81%) en ‘bij een nieuwe vraag of probleem zal ik teruggaan naar het Sociaal Wijkteam’ (81%). Opvallend is dat bij bijna alle stellingen een daling in tevredenheid terug te vinden is ten opzichte van de vorige meting. De sterkste daling is te zien bij de stellingen ‘er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen (75% (zeer) tevreden ten opzichte van 88% bij de vorige meting) en ‘er werd goed naar me geluisterd’ (81% (zeer) tevreden ten opzichte van 90% bij de vorige meting).

Cliëntondersteuning

26% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In de referentiegroep ligt dit percentage hoger, namelijk op 34%. Ook bij de vorige meting gaven meer respondenten aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner (28%).

De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (62%), het ontvangen van een scootmobiel (50%) en de regiotaxi (39%). Deze top 3 komt overeen met de vorige meting. Wel is het aandeel respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld dat huishoudelijke ondersteuning (62% in 2021 ten opzichte van 70% in 2020) en dagbesteding (7% in 2021 ten opzichte van 11% in 2020) ontvangt significant gedaald ten opzichte van de vorige meting, waar het aandeel respondenten dat een scootmobiel (50% in 2021 ten opzichte van 35% in 2020) ontvangen heeft significant gestegen is.

80% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 80% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Bij beide stellingen scoort uw gemeente lager dan bij de vorige meting en dan de referentiegroep. Ook geeft de grote meerderheid van de respondenten aan dat de ondersteuning aan de behoeften voldoet (88%). De ondersteuningsvormen ‘dagbesteding’ en ‘hulp van een vrijwilliger’ scoren het hoogste cijfer: gemiddeld een 8,5. De regiotaxi scoort gemiddeld het laagste cijfer: een 7,4.

Cliënten is ook gevraagd naar de mantelzorgondersteuning die zij ontvangen. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol: 61% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen heeft 31% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. Dit is een lichte stijging ten opzichte van de vorige meting, toen 26% van de respondenten aangaf niet het idee te hebben dat de naaste de hulp nog aankon.

Het effect van de ondersteuning

Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (77%) en dat zij zich beter kunnen redden (83%). 78% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Opvallend is wel dat het aandeel respondenten dat aangeeft het helemaal eens te zijn met de stelling in alle drie de gevallen licht is afgenomen.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

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

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

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2021.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in februari en maart 2022 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 drie weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden vier weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	1.500
Respons papieren vragenlijsten	403
Respons online vragenlijsten	114
Totale respons	517
Responspercentage	34,47%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	98,7% en 5%

Er zijn 1.500 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 403 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 114 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 34,5%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 98,7% 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 98,7% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 98,7 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

Omdat meerdere gemeenten de standaardvragenlijst gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 55 gemeenten[1] voor de tien standaardvragen. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen januari 2021 en april 2022.

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 ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen voorgaande jaren. In bijlage 3 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording.

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

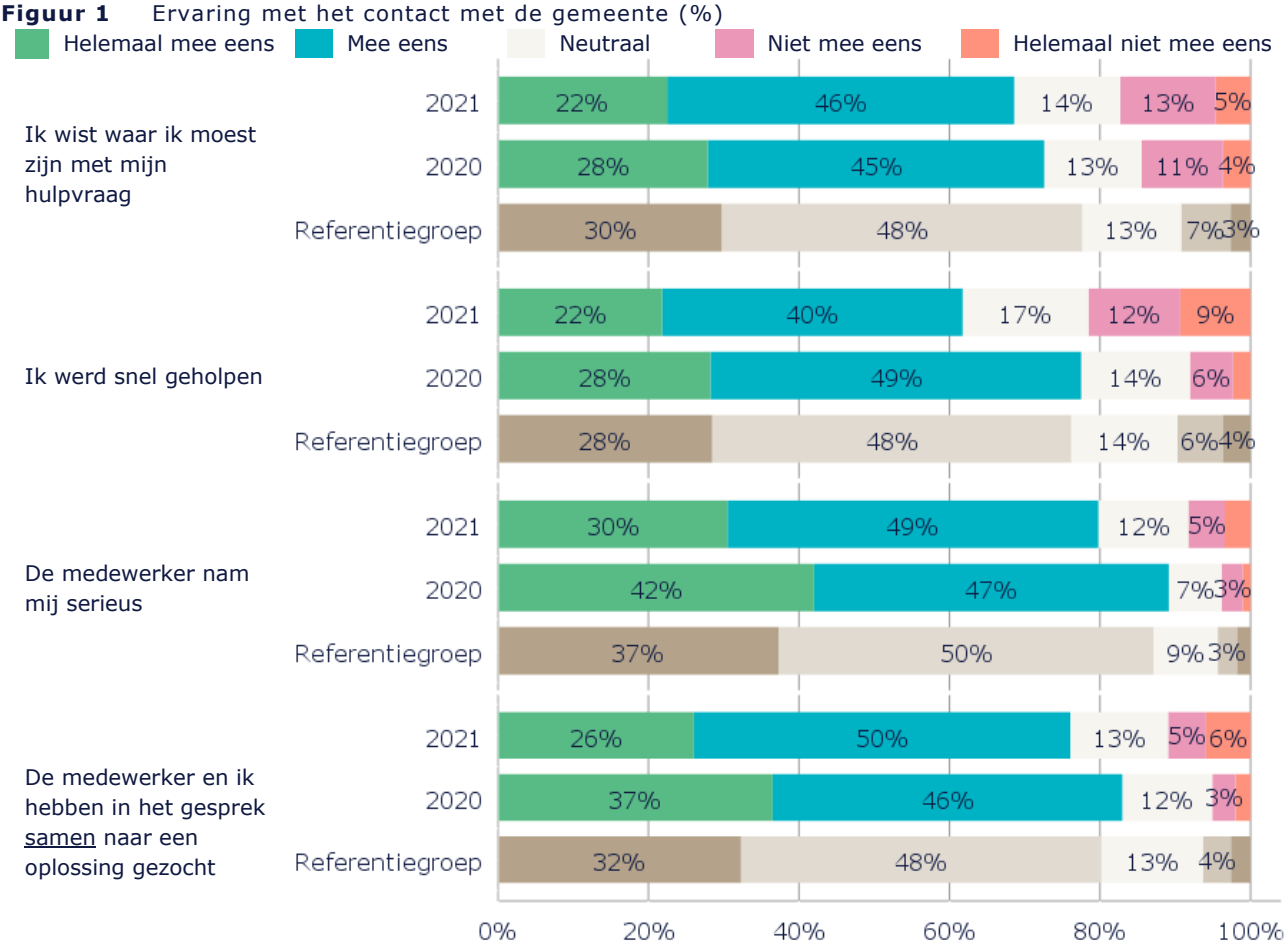
H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Lelystad nemen inwoners contact op met het Sociaal Wijkteam. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

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

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

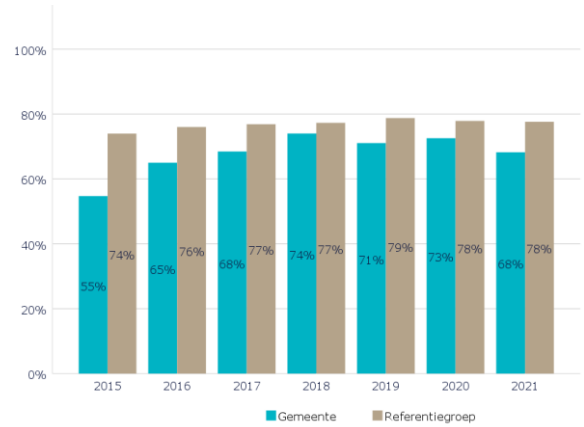


In uw gemeente weet 68% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. 62% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn. Ook geeft 79% aan serieus genomen te zijn door de medewerker en is bij 76% in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing gezocht. Vergeleken met de referentiegroep scoort uw gemeente op alle aspecten over het contact met de gemeente lager. Vooral over de snelheid waarmee men geholpen is, is men in de referentiegroep over het algemeen positiever (76%) dan in uw gemeente (62%).

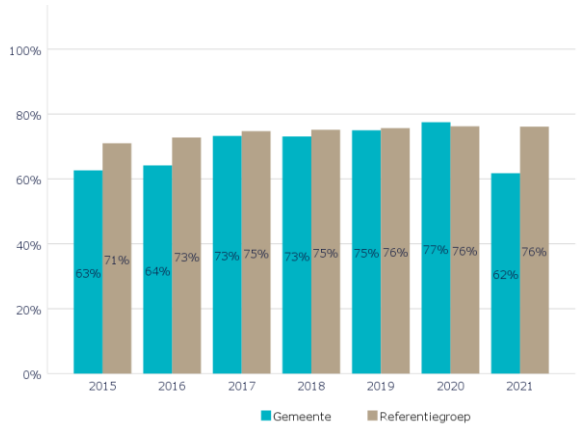
Figuur 2 toont hoe de ervaringen van de respondenten zich op dit vlak in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld. Opvallend is dat op alle aspecten die de tevredenheid over het contact met de gemeente meten een vergelijkbare trend zichtbaar is. Men was in de afgelopen jaren in een toenemende mate tevreden over het contact met de gemeente, maar dit jaar zien we op de verschillende aspecten een afname in tevredenheid. Wederom is vooral het aandeel respondenten dat aangeeft tevreden te zijn over de snelheid waarmee ze geholpen werden het sterkst gedaald: van 76% in de vorige meting naar 62% in deze meting.

Figuur 2 Stellingen over contact met de gemeente (% (helemaal) mee eens)

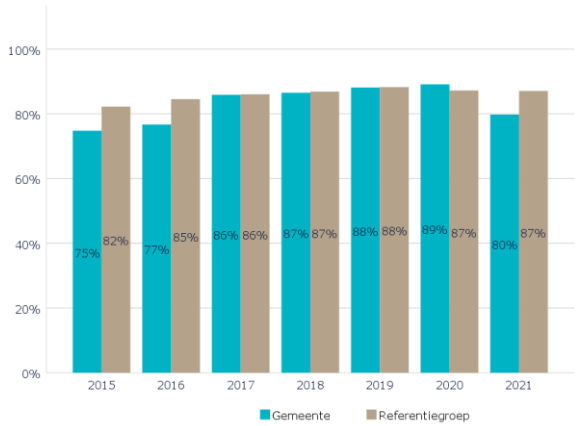
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (% altijd/vaak)



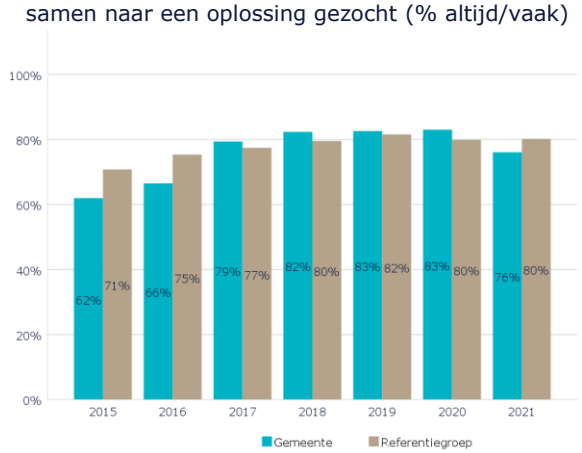
Ik ben snel geholpen (% altijd/vaak)



De medewerker nam mij serieus (% altijd/vaak)



De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht (% altijd/vaak)



2.2 De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. De volgende tabel geeft weer met welke redenen respondenten contact opnamen met de gemeente.

Tabel 1 Waarom nam u contact op met de gemeente? (% ja)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Referentie-groep 2022
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	16%	15%	16%	17%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	68%	72%	62%	66%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	37%	29%	38%	33%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	13%	10%	9%	11%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	12%	15%	12%	11%
Ik heb overdag niks te doen	5%	9%	7%	5%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	8%	13%	10%	8%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	14%	20%	16%	13%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	8%	13%	9%	9%
Anders	20%	16%	15%	19%

Evenals in voorgaande metingen namen de meeste respondenten contact op met de gemeente omdat ze het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen (68%). 37% van de respondenten geeft aan nergens meer naartoe te kunnen omdat ze geen vervoer hebben. Dat is een stijging ten opzichte van vorig jaar (29%). Echter, dit komt wel overeen met de meting over 2019 (38%). Mogelijk is de daling van de vorige meting een effect geweest van de geldende coronamaatregelen. Verder is op het merendeel van de stellingen een daling ten opzichte van de voorgaande meting zichtbaar.

2.3 Het gesprek

Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een ‘resultaatverplichting’: het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden.

Tabel 2 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Heeft u afgelopen 12 maanden een gesprek gehad over uw ondersteuningsvraag?					
Ja, ik heb een (keukentafel)gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam	41% (b)*	50%	49%	52%	52%
Ja, ik heb een gesprek over de inzet van ondersteuning gehad met een medewerker van de organisatie die ondersteuning levert	25% (b)	34%	31%	26%	28%
Nee	39% (b)	29%	35%	33%	31%
Weet niet	7%	6%	4%	6%	8%
N	455	538	486	381	379

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

Uit tabel 2 blijkt dat de meerderheid van de respondenten een (keukentafel)gesprek heeft gehad in de afgelopen twaalf maanden. 41% van hen heeft dit gesprek gevoerd met een medewerker van het Sociaal Wijkteam. Dit is een significante afname ten opzichte van de vorige meting, toen de helft van de respondenten aangaf een (keukentafel)gesprek gehad te hebben met een medewerker van het Sociaal Wijkteam. Ook ten opzichte van de metingen van de jaren daarvoor is dit percentage opvallend laag. 25% heeft een gesprek gehad met een medewerker van de organisatie die de ondersteuning levert. Ook dat is een significante afname ten opzichte van de vorige meting (34%). 39% van de respondenten zegt geen gesprek te hebben gehad over de ondersteuningsaanvraag. Vorig jaar was dit percentage 29%.

Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Dit kan ook een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn.

Tabel 3 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)

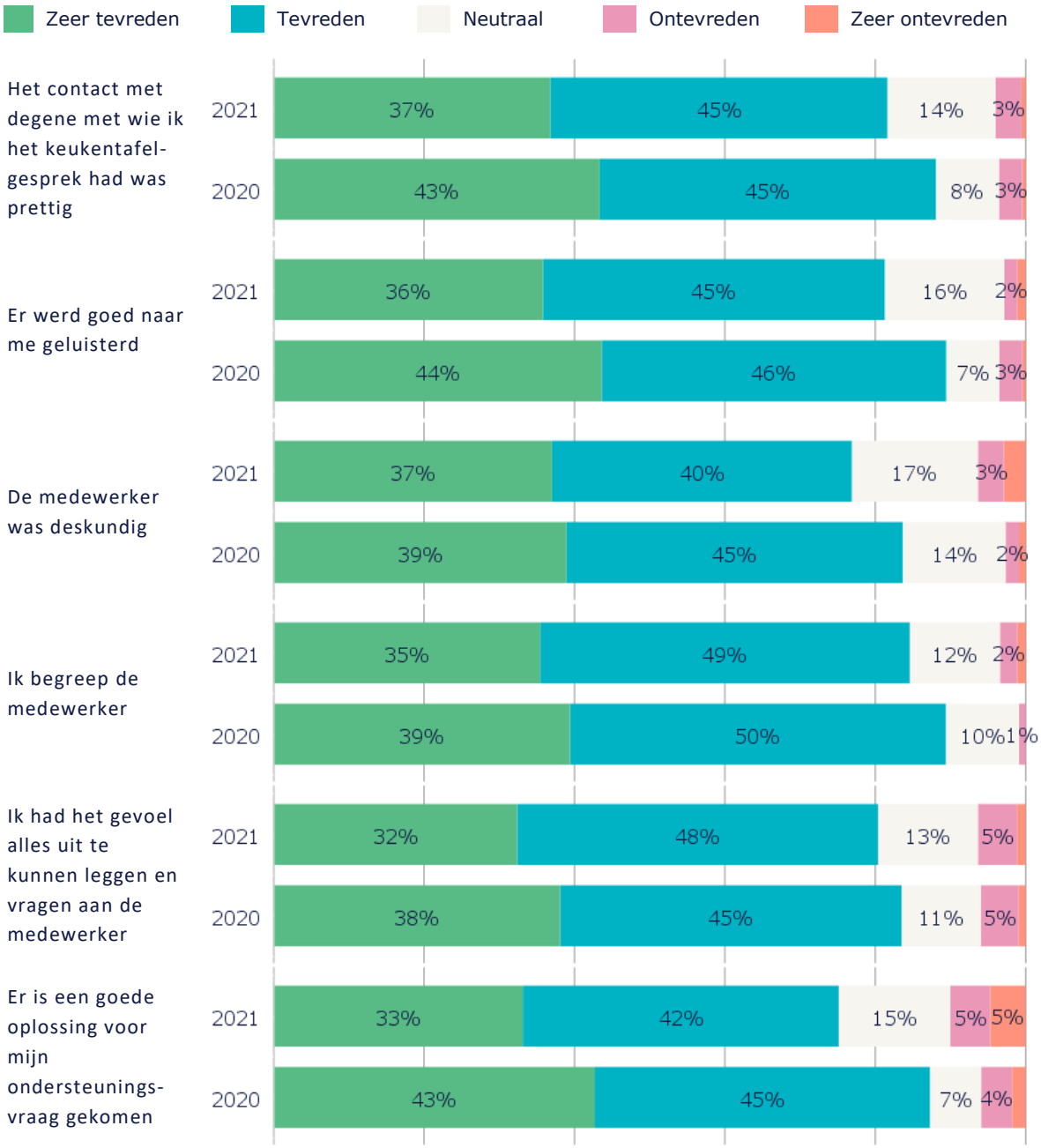
	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?					
Ja, een naaste	44%	41%	57%	41%	44%
Ja, iemand anders	15%	17%	16%	25%	16%
Nee	44%	46%	32%	37%	43%
N	163	214	193	164	164

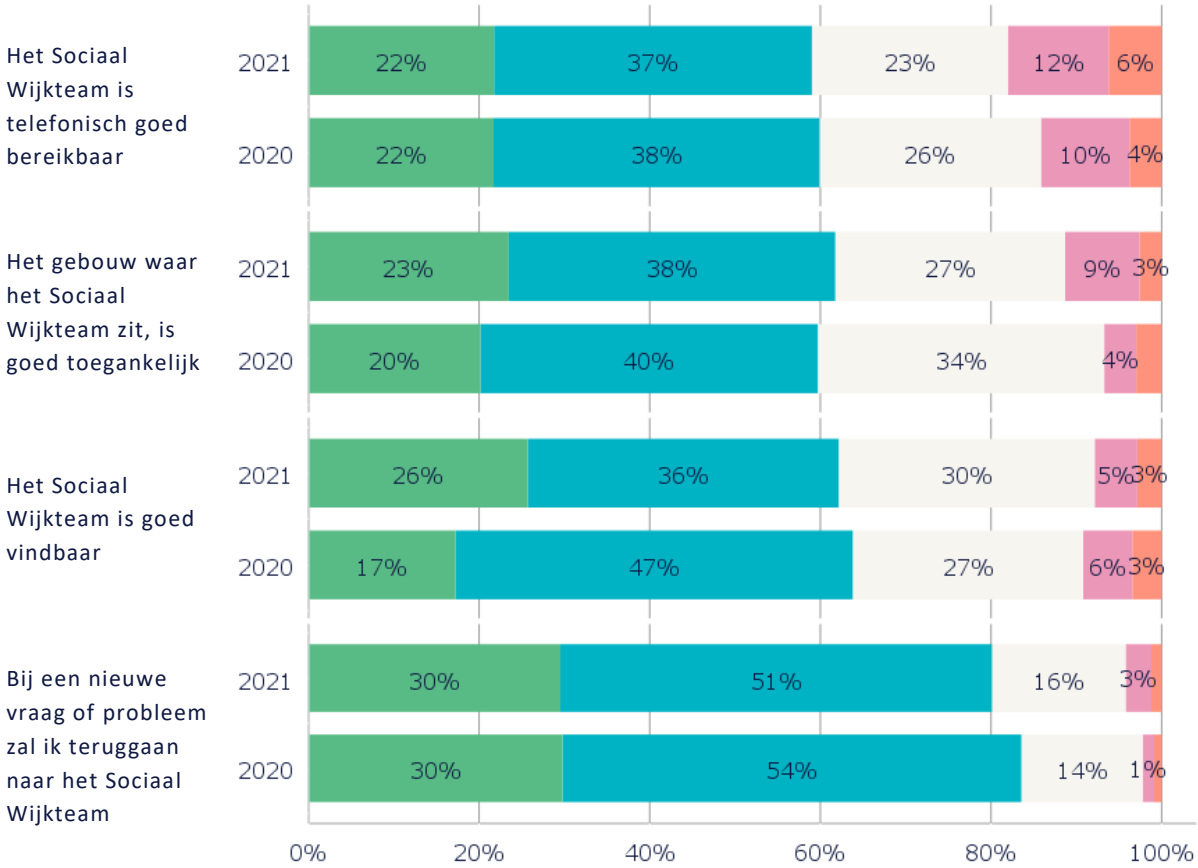
44% van de respondenten heeft het gesprek gevoerd met een naaste. Dat is een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar, toen 41% een naaste bij het gesprek uitnodigde. 15% van de respondenten zegt dat er bij het gesprek nog iemand anders aanwezig was. Dit komt overeen met de vorige meting (17%).

Daarentegen geeft 44% aan dat er niemand bij het gesprek aanwezig was. In 2020 was dit 46%, in 2019 32% en in 2018 37%. Mogelijk zijn de coronamaatregelen de reden dat het aandeel mensen dat een (keukentafel)gesprek alleen voert sinds 2019 gestegen is.

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervaren.

Figuur 3 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



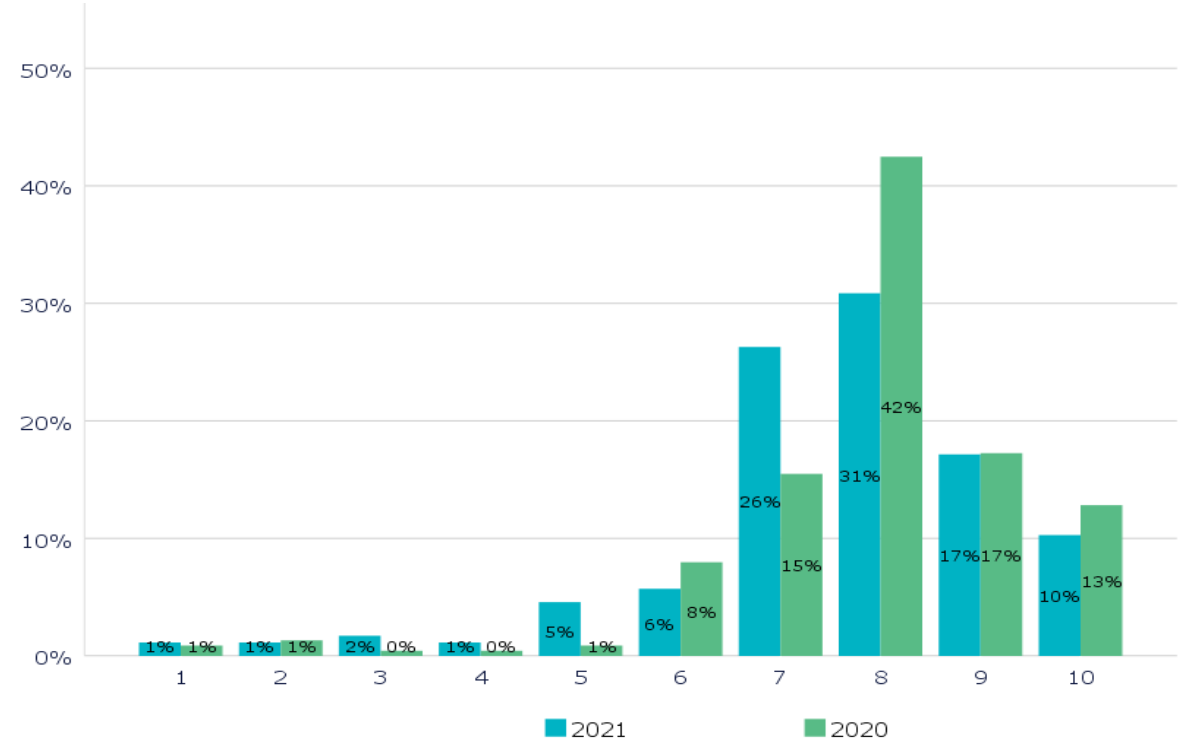


De respondenten zijn het meest tevreden over de stellingen 'ik begreep de medewerker' (84%), 'het contact met degene met wie ik het keukentafelgesprek had was prettig' (82%), 'er werd goed naar me geluisterd' (81%) en 'bij een nieuwe vraag of probleem zal ik teruggaan naar het Sociaal Wijkteam' (81%).

Over het algemeen zijn respondenten tevreden over het keukentafelgesprek: bij elk van de stellingen geeft meer dan de helft van de respondenten aan hierover (zeer) tevreden te zijn geweest. Opvallend is dat bij bijna alle stellingen een daling in tevredenheid terug te vinden is ten opzichte van de vorige meting. De sterkste daling is te zien bij de stellingen 'er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen (75% (zeer) tevreden ten opzichte van 88% bij de vorige meting) en 'er werd goed naar me geluisterd' (81% (zeer) tevreden ten opzichte van 90% bij de vorige meting). Alleen over de toegankelijkheid van het gebouw waar het Sociaal Wijkteam zit, is de tevredenheid licht gestegen (61% ten opzichte van 60% bij de vorige meting).

Vervolgens is aan de cliënten gevraagd welk cijfer ze geven aan het Sociaal Wijkteam. Gemiddeld geven respondenten een 7,6. Vorig jaar was dit een 7,9. In figuur 4 is te zien dat de meeste respondenten een 8 als rapportcijfer geven voor het Sociaal Wijkteam (31%). Ook wordt het rapportcijfer 7 door veel respondenten gegeven (26%). Het aandeel respondenten dat het Sociaal Wijkteam een onvoldoende geeft is laag, al is dit ten opzichte van de vorige meting (3%) wel gestegen (10%).

Figuur 4 Welk rapportcijfer geeft u, alles bij elkaar genomen, aan het Sociaal Wijkteam?

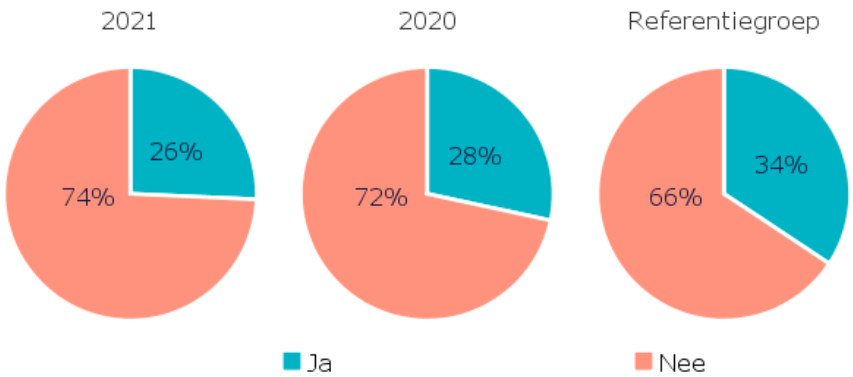


2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Lelystad is een onafhankelijke cliëntondersteuner *iemand die lid is van het Sociaal Wijkteam die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning.*

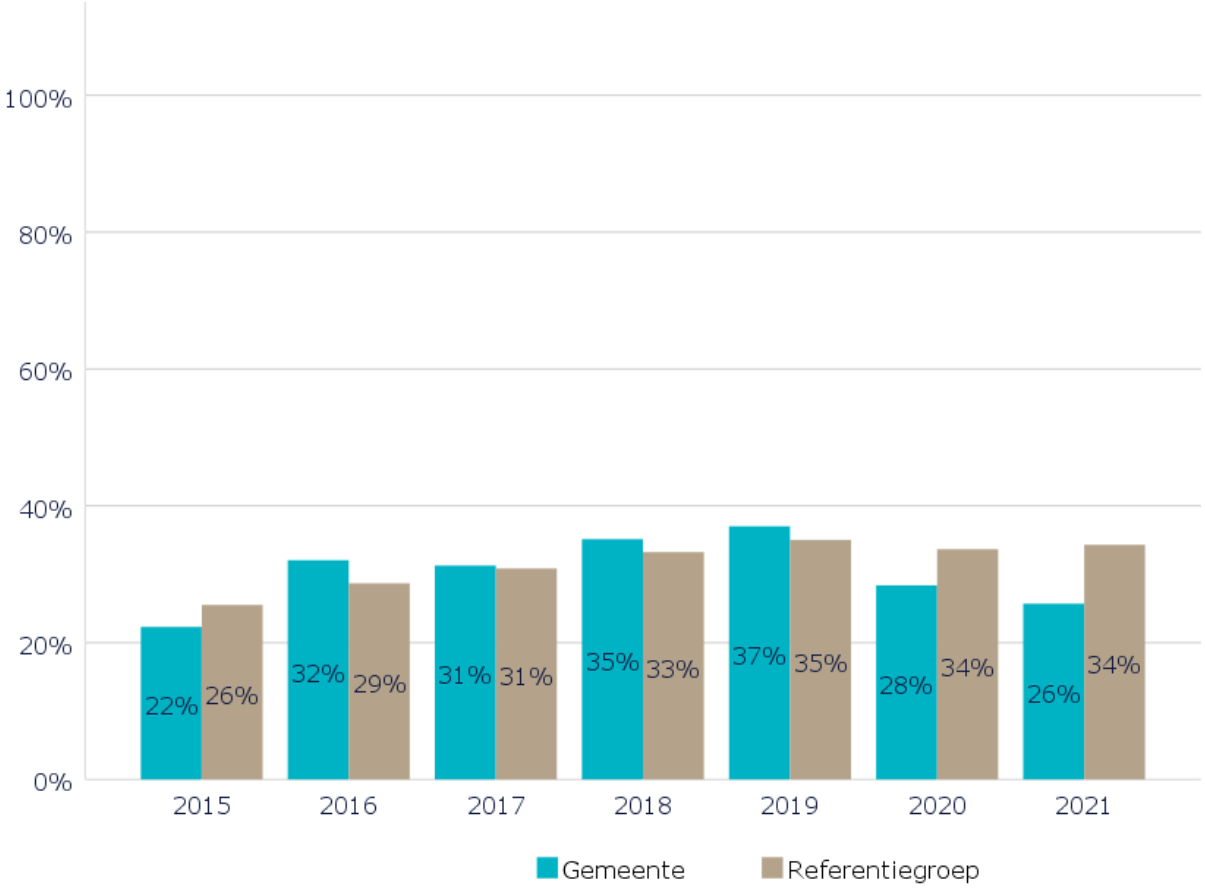
26% van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. De overige 74% is dat niet. Zowel vorig jaar als in de referentiegroep zijn respondenten beter bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Figuur 5 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



In de volgende trendfiguur is te zien dat de dalende trend in de bekendheid van de cliëntondersteuner die zich in 2020 voor het eerst heeft ingezet zich lijkt door te zetten.

Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



H3 | De ondersteuning

3.1 De ontvangen ondersteuning

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

In onderstaande tabel zijn de verschillende ondersteuningsvormen opgenomen. Cliënten konden bij deze vraag meerdere antwoorden aankruisen, waardoor de som van de percentages hoger oploopt dan 100%.

Tabel 4 Ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Rolstoel	23% (b)*	18%
Scootmobiel	50% (b)	35%
Huishoudelijke ondersteuning	62% (b)	70%
Woonvoorziening/woningaanpassing	21%	21%
Regiotaxi	39%	39%
Ondersteuning thuis/begeleiding bij het zelfstandig wonen	13%	15%
Dagbesteding	7% (b)	11%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%	1%
Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijkcentra	3%	3%
Hulp van een vrijwilliger	4%	3%
Anders	7%	6%

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

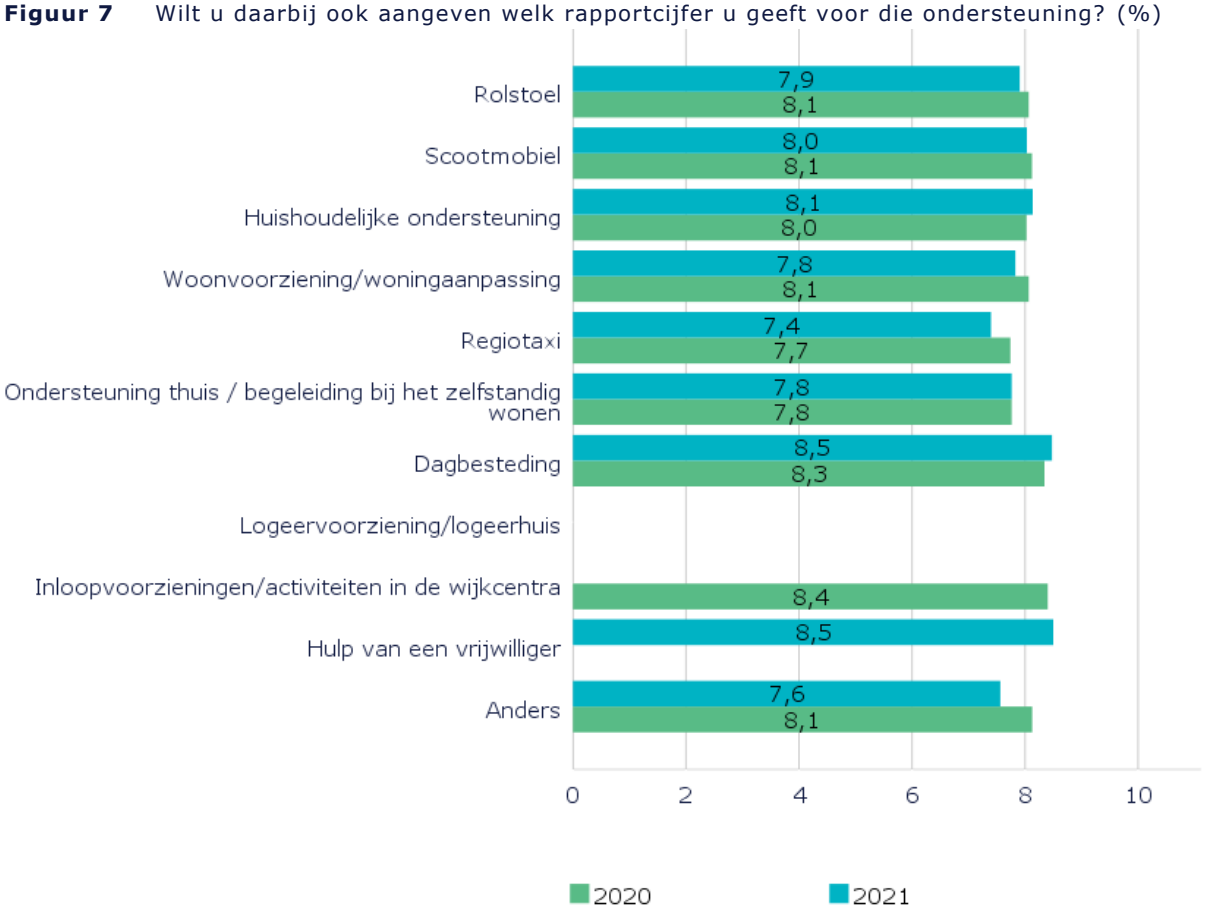
In de gemeente Lelystad is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (62%), gevolgd door het ontvangen van een scootmobiel (50%) en de regiotaxi (39%). Hoewel deze top 3 overeenkomt met de meest ontvangen ondersteuningsvormen van de vorige meting, zijn er een paar verschillen zichtbaar. Zo is het aandeel respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld dat huishoudelijke ondersteuning (62% in 2021 ten opzichte van 70% in 2020) en dagbesteding (7% in 2021 ten opzichte van 11% in 2020) ontvangt significant gedaald ten opzichte van de vorige meting. Daarentegen is het aandeel respondenten dat een rolstoel (23% in 2021 ten opzichte van 18% in 2020) of scootmobiel (49% in 2021 ten opzichte van 35% in 2020) ontvangen heeft significant gestegen.

Onder de categorie 'Anders' hebben respondenten vaak de ontvangen ondersteuningsvorm toegelicht. De volgende ondersteuningsvormen zijn onder andere genoemd:

- Budgetbegeleiding
- Invalideparkeerkaart
- Overige hulpmiddelen (douchestoel/tripelstoel/traplift)

Aan de cliënten is gevraagd wat voor rapportcijfer ze geven aan de ondersteuning die ze ontvangen. ‘Dagbesteding’ en ‘Hulp van een vrijwilliger’ scoren het hoogste cijfer: gemiddeld een 8,5. Vorig jaar gaven respondenten gemiddeld een 7,7. De regiotaxi scoort gemiddeld het laagste cijfer: een 7,4. Vorig jaar was dit een 7,7.

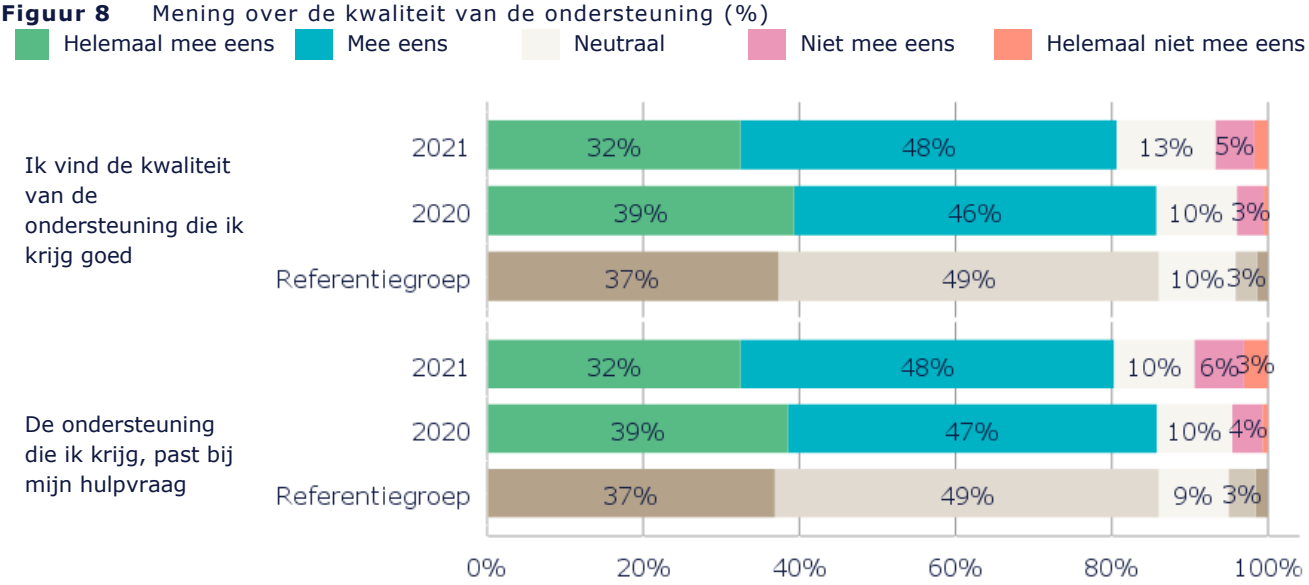
Figuur 7 Wilt u daarbij ook aangeven welk rapportcijfer u geeft voor die ondersteuning? (%)



3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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

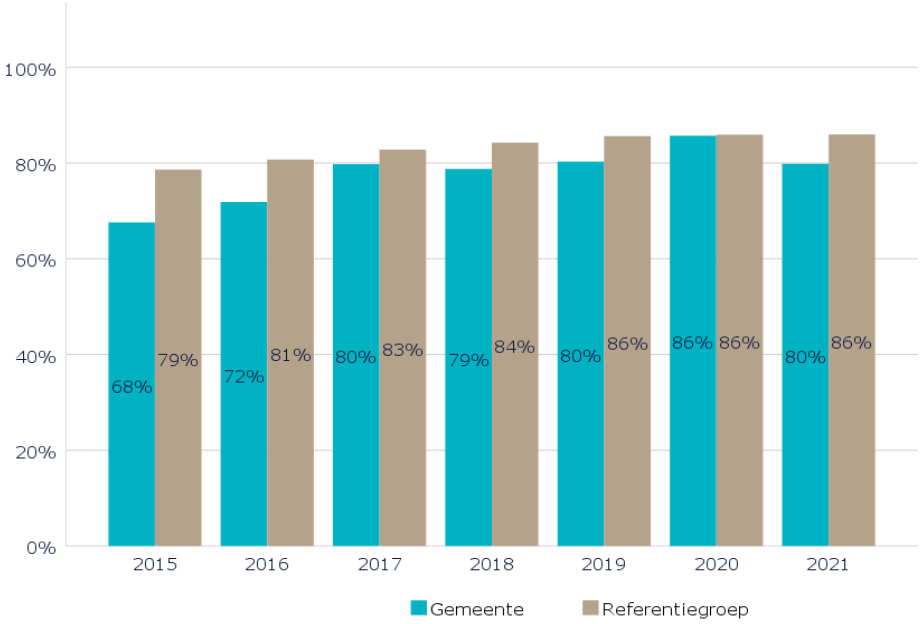
Figuur 8 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



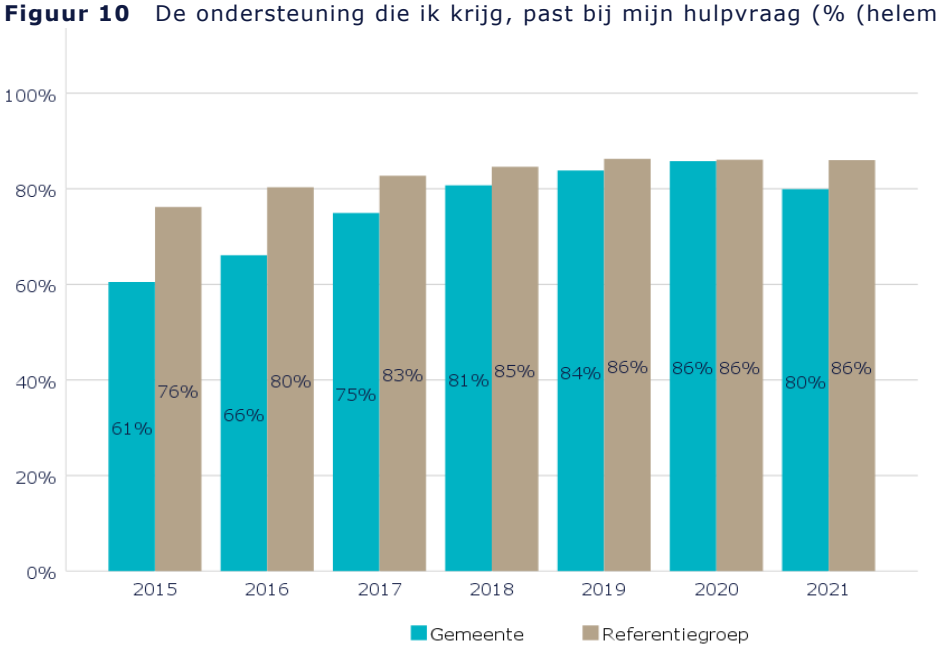
Ten opzichte van vorig jaar is de waardering voor de kwaliteit van de ondersteuning gedaald. 80% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed, ten opzichte van 85% vorig jaar. 80% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, ten opzichte van 86% vorig jaar. Deze percentages zijn beide iets lager dan de referentiegroep.

In de volgende tendfiguren is te zien dat sinds de eerste meting in 2015 een over het algemeen stijgende trend te zien is in het aandeel respondenten dat het (helemaal) eens is met beide stellingen. Dit jaar zien we voor beide stellingen voor het eerst dat het aantal respondenten dat aangeeft tevreden te zijn over beide stellingen flink gedaald is.

Figuur 9 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)

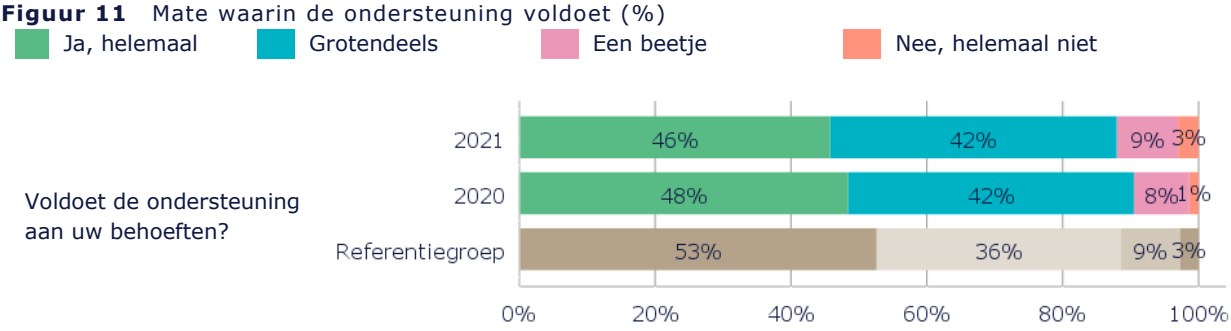


Figuur 10 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



88% van de respondenten is van mening dat de ondersteuning helemaal of grotendeels voldoet aan de behoeften, ten opzichte van 90% in de vorige meting. Hoewel dit dus iets gestegen is, blijft het aandeel respondenten dat aangeeft dat de ondersteuning niet aan de behoeften voldoet erg laag.

Figuur 11 Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



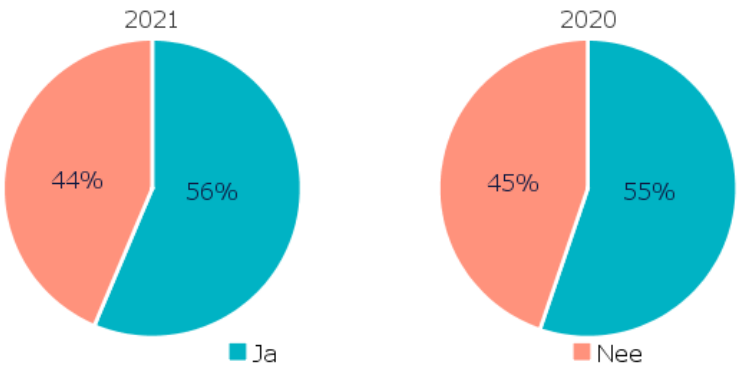
3.3 Andere vormen van ondersteuning

Veel Wmo-cliënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om algemene voorzieningen, informele hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers, maar ook particuliere hulp.

Mantelzorgers

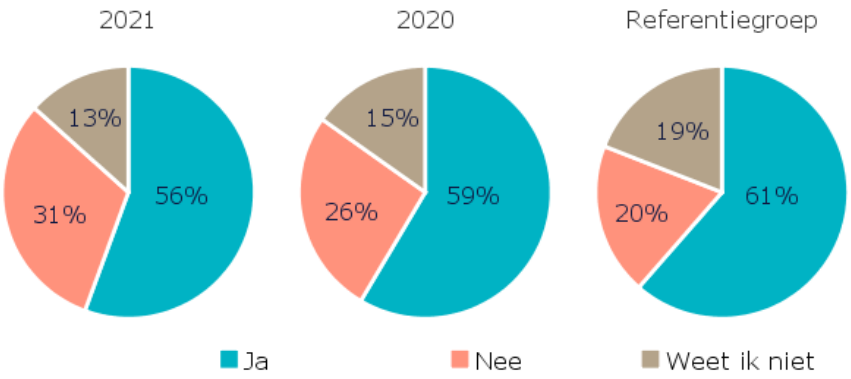
Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken.

Figuur 12 Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden en/of buren?



Vergelijkbaar met vorig jaar geeft 56% van de respondenten aan hulp van partner, familie, vrienden en/of buren te ontvangen.

Figuur 13 Kan de naaste de hulp aan? (%)

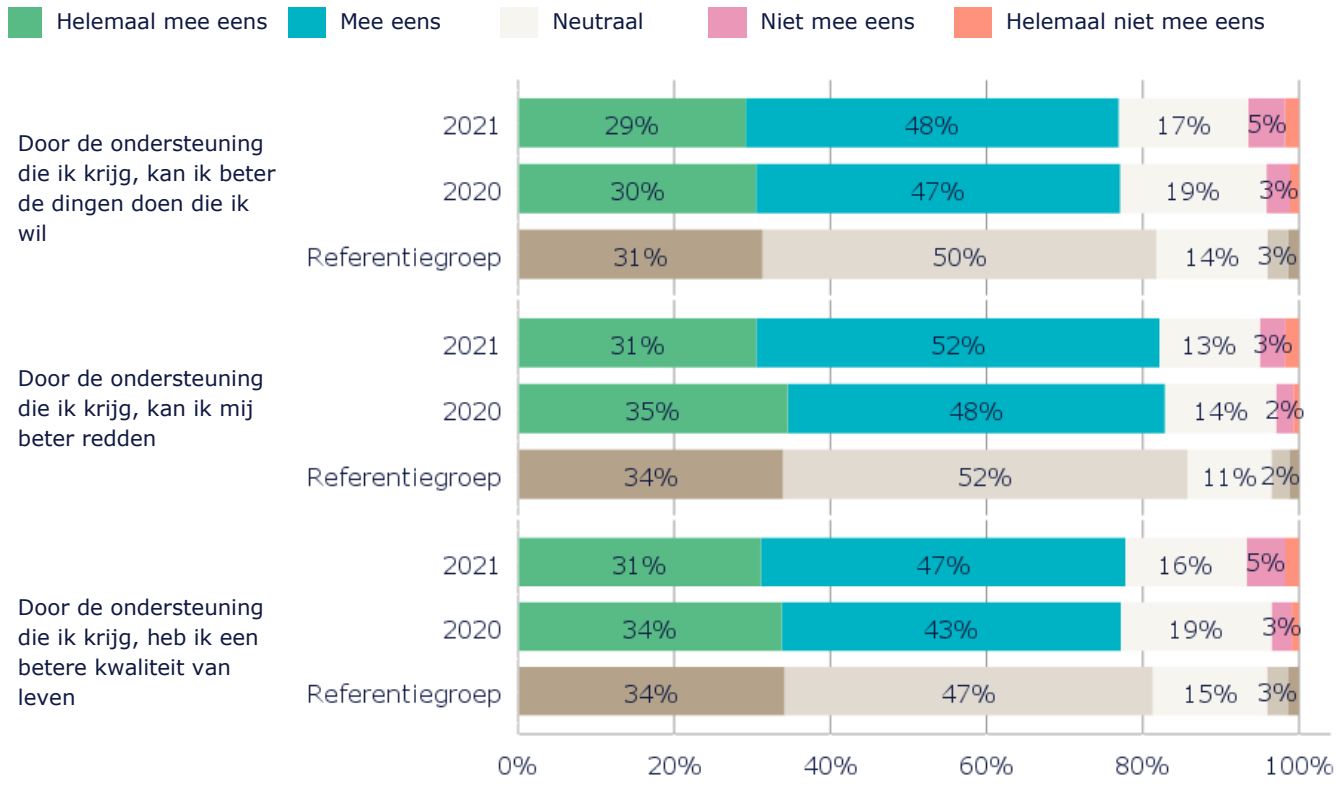


Volgens 56% van de respondenten kan de naaste de hulp aan. Dit is een lichte daling ten opzichte van vorig jaar, toen nog 59% van de respondenten aangaf dat hun naaste de hulp aankon. Vergeleken met de vorige meting is er ook een lichte stijging zichtbaar in het aandeel respondenten dat aangeeft dat hun naaste de hulp niet aankan: waar dit in de vorige meting 26% was, is dat nu 31%.

3.4 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 14 Effect van de ondersteuning



De waardering van het effect van de ondersteuning op de drie gemeten aspecten is vergelijkbaar met vorig jaar. 77% van de respondenten kan beter de dingen doen die zij willen, 83% kan zich beter redden en 78% heeft een betere kwaliteit van leven.

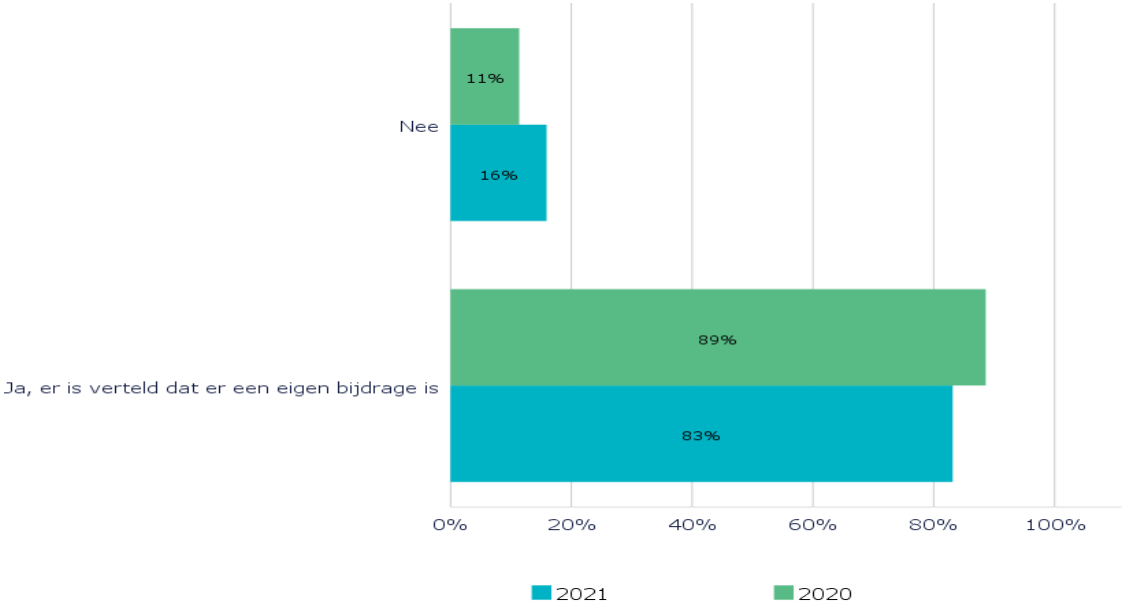
Opvallend is wel dat het aandeel respondenten dat aangeeft het helemaal eens te zijn met de stelling in alle drie de gevallen is afgenomen. Zo vond vorig jaar 35% van de respondenten dat zij door de ondersteuning zich veel beter konden redden, en is dat dit jaar 31%. Ook het aantal respondenten dat aangeeft veel beter te kunnen doen wat ze willen (29% ten opzichte van 30% in 2020) en een veel betere kwaliteit van leven te hebben (31% ten opzichte van 34% in 2020) is ten opzichte van de vorige meting iets afgenomen. In vergelijking tot de referentiegroep scoort uw gemeente op alle drie de aspecten iets lager.

3.5 Eigen bijdrage en persoonsgebonden budget (pgb)

Cliënten van 18 jaar of ouder moeten voor hun ondersteuning vanuit de Wmo een eigen bijdrage betalen. De hoogte van de eigen bijdrage was tot en met 2018 afhankelijk van inkomen, vermogen, leeftijd en gezinssamenstelling. Met de invoering van het abonnementstarief in 2019 is de eigen bijdrage (voor huishoudelijke hulp) voor iedereen gelijkgetrokken, ongeacht het inkomen of de draagkracht.

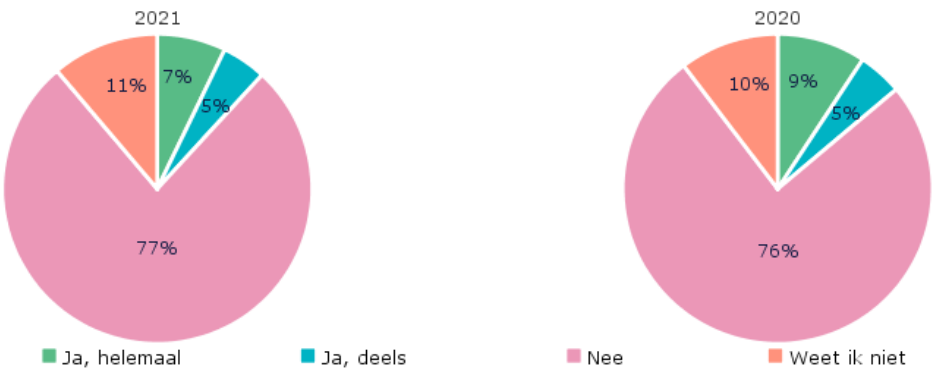
In onderstaande figuur ziet u of de respondenten tijdens het keukentafelgesprek geïnformeerd zijn over de hoogte van de eigen bijdrage: 83% zegt hierover te zijn geïnformeerd. Dit is een lichte afname ten opzichte van vorig jaar, toen 89% van de respondenten aangaf hierover geïnformeerd te zijn.

Figuur 15 Bent u tijdens het (keukentafel)gesprek geïnformeerd over de eigen bijdrage? (%)



Vergeleken met vorig jaar is het aandeel respondenten dat deels of volledig hulp ontvangt via een persoonsgebonden budget licht afgenomen. Waar bij de vorige meting 9% van de respondenten aangaf de ontvangen hulp helemaal via een pgb te ontvangen, is dat bij deze meting 7%.

Figuur 16 Ontvangt u hulp via een persoonsgebondenbudget (pgb)? (%)



3.6 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer. Het grootste deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak niet. Verder gebruiken veel respondenten het tekstvak om de ontvangen vorm van ondersteuning te omschrijven of verdere toelichting op hun antwoorden te geven.

Het grootste deel van de opmerkingen gaat over het ontvangen van te weinig ondersteuning. Hierbij gaat het voornamelijk over het aantal uren huishoudelijke hulp dat men ontvangt. Ook zijn er veel positieve opmerkingen over de ontvangen ondersteuning, waarbij zowel opmerkingen over algemene tevredenheid als opmerkingen over de tevredenheid van het effect van de ondersteuning veel voorkomen. Als laatste geven meerdere respondenten aan dat zij lang hebben moeten wachten op de ondersteuning en dat de communicatie met de gemeente en de hulporganisatie moeizaam verliep. Onder de tabel worden enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Te weinig ondersteuning (voornamelijk te weinig uren huishoudelijke hulp)
2	Algemene tevredenheid/blijheid met de ondersteuning
3	Blij met het effect van de ondersteuning
4	Onvrede over de lange wachtrij voor de ondersteuning
5	Onvrede over de communicatie met gemeente/hulporganisatie

1. *'Jammer dat het werk in 1,5 uur gedaan moet worden. Meestal komt het werk niet klaar. Mevrouw werkt heel hard.'*

   'Eigenlijk is de tijd te kort. Er blijven altijd dingen liggen die ook hoognodig gedaan moeten worden.'

   'Aangezien mijn spierziekte steeds meer achteruit gaat, zo ik graag wat meer hulp hebben. Ik kan niet los staan, lopen, et cetera.'

2. *'Ik ben zeer blij dat ik hulp krijg.'*

   'Ik ben heel tevreden over de huishoudelijke ondersteuning van Woonzorg.'

   'Ik ben dik tevreden.'

3. *'De dingen die de huishoudelijke hulp doet kunnen wij zelf niet meer. Zonder de scootmobiel zou ik niet meer naar buiten kunnen. Kan nauwelijks nog lopen.'*

   'Ik ben tevreden over de huishoudelijke ondersteuning, op deze manier kan ik thuis blijven wonen.'

   'De mensen van Kwintes hebben mij enorm geholpen en mij terug in mijn kracht gezet. Zonder hen had ik het niet gered. Het proces naar zelfstandigheid is in gang gezet maar nog niet afgerond.'

4. *'Ik ben Parkinson patiënt. Bij aanvraag HH en rolstoel in augustus zou binnen twee weken een verslag toegezonden worden. Na acht weken zelf maar gebeld. Was onder behandeling. De volgende ochtend plots in de bus. Het verslag was fout. Er werd vermeld dat ik een rolstoel heb, terwijl ik deze juist aangevraagd had. Opnieuw aangevraagd. Wederom wordt er niet teruggebeld. Iedere keer afgescheept met "in behandeling". Rolstoel is in augustus aangevraagd en nog niet binnen.'*

   'Ik krijg huishoudelijke ondersteuning en ondersteuning thuis. De verlenging duurt elke keer veel te lang, is niet op tijd verlengd voor einde indicatie.'

   'Zeer teleurstellend. In mijn vorige woonplaats had ik hulp die hier direct vervolgd had moeten worden. Nu duurde het na de verhuizing maanden voordat de hulp kwam, terwijl ik in het ziekenhuis heb gelegen in deze periode. Schande! Het cliëntendossier was bij jullie bekend, waarom dan zo moeilijk gedaan?'

5. *'Omgekeerde communicatie, dat wil zeggen... Als toegezegd wordt dat men terugbelt en dat gebeurt niet door vertraging of men vergeet het, mag ik inschatten of ik moet bellen. Werd letterlijk gezegd. Is men bekend met het fenomeen agenda of to-do-list en klantvriendelijkheid? Laat ik met nadruk melden dat ik begrip heb voor de grote drukte en werkdruk. Dan is communicatie van groot belang. Vertraging? Maak een notitie in je agenda om even een belletje te doen.'*

   'Ik ben onlangs overgestapt naar een andere thuis huishoud organisatie omdat er in drie jaar tijd nooit gecommuniceerd werd. Ik hoop dat dat beter wordt. Want oude mensen vinden het vervelend om aan te geven als de hulp niet bevalt of die persoon niet bij hun past, of dat tijden niet goed uitkomen.'

   'Ik heb het gevoel dat de mensen die thuis werken vaak niet werken of maar soms. Het duurde weken voordat ik antwoord kreeg telefonisch en per mail ook. Ik denk dat als ik er zelf niet achteraan was gegaan – bij deze persoon – dat die mij zelf nooit meer antwoord had gegeven.'

3.7 Ideeën verbetering ondersteuning

Tot slot heeft de gemeente Lelystad gevraagd of de cliënten nog ideeën hebben over hoe ze de ondersteuning kunnen verbeteren. Het grootste deel van de respondenten gebruikt dit tekstvlak niet. Daarnaast gebruikt een deel van de respondenten dit tekstvlak voor overige toelichtingen op antwoorden of om nogmaals tevredenheid over de ontvangen ondersteuning te uiten. Gegeven ideeën voor verbetering van de ondersteuning zijn hieronder weergegeven.

'Je krijgt geen invalideparkeerkaart omdat ik geen rijbewijs heb. Mijn partner heeft die wel en ik kan niet goed en ver lopen. Ik vind dit een absurd beleid, doe hier wat aan.'

'Ik denk dat het belangrijk is dat er meer gericht wordt op persoonlijke wensen van de persoon en niet alles over een kam scheren.'

'Meer rechtstreeks contact met de Wmo, niet met tussenpersonen zoals Argonaut.'

'Betere bereikbaarheid van het Sociaal Wijkteam en efficiëntere afwikkeling.'

'Ik hoop dat jullie diegenen die de telefoon opnemen bij het Sociaal Wijkteam wat beter informeren. Deze mevrouw was niet op de hoogte van onafhankelijke cliëntondersteuning via MEE of Kwintes. Ik ben hier zelf maar achteraan gegaan.'

'Ik vind dat het Team Wmo niet transparant is. Jullie doen erg moeilijk betreft informatie geven over hoe ver de voortgang van de aanvraag is.'

'De Wmo is telefonisch slecht tot niet bereikbaar. De hoorn wordt er gewoon opgegooid. Dat is me meerdere malen gebeurd, stop daarmee.'

'Als iemand vanuit een andere gemeente hier komt wonen en al hulp kreeg dan zijn alle gegevens al bekend. Dan dient deze hulp zo snel mogelijk te worden gecontinueerd. Waarom eerst een nieuwe intake doen?'

'Ik vind de tijd tussen het telefonisch cotnact en het keukentafelgesprek erg lang en de daaruitgekomen oplossing en de uitvoering van ruim een half jaar al helemaal. Dat zou sneller moeten kunnen.'

'Eens per jaar een thuisbezoek zou volgens mij heel effectief zijn.'

'Belachelijk dat alles via tussenpersonen gaat. Waarom niet direct contact met een Wmo-adviseur?'

'De verlenging soepeler laten verlopen. Niet elk jaar moeten aanvragen en sneller antwoord over nieuwe indicaties. Begin ruim op tijd, maar verlenging is niet op tijd in orde.'

'De sociaal werker zou na twee jaar zelf eens moeten langskomen om te informeren hoe het gaat.'

'Geen terugkoppeling gehad van de gemeente, wel van CAK en welzorg. Deze communicatie mag wel verbeteren.'

'Ja een persoonlijke adviseur die mij helpt bij het aanvragen van de gewenste ondersteuning, en mij kan adviseren over de voor- en nadelen.'

'Ik vind het wel jammer dat er geen onderzoek gedaan wordt door de gemeente, nazorg. Hoe is het nu met de ondersteuning die u ontvangt? Ik begrijp dat ze dat niet bij iedereen kunnen doen. Maar na het keukentafelgesprek is het dossier eigenlijk gesloten als alles loopt.'

'De gemeente is gebonden aan regels wat heel goed is en qua het uitbesteden aan een extern medische advies bureau is dat ook heel verstandig. Dit wel blijven doen alleen hou de cliënten 1x per maand op de hoogte van hun aanvraag zodat ze iets weten over hoe de statussen ervoor staan, want niks weten is vele malen erger dan horen dat ze er mee bezig zijn.'

'Het zou mooi zijn als een cliënt voor bijvoorbeeld een verlenging van een pas voor de regiotaxi voor een bepaalde tijd niet weer een nieuw verzoek moet indienen die dan weer opnieuw beoordeeld moet worden.'

'Moet wel € 19 betalen (bijdrage) maar heb geen inzicht in declaraties.. Ook als door corona geen zorg wordt geleverd, gaan declaraties door. Hoe kan dit? En wie keurt declaraties dan goed?'

'Jaarlijkse controle van de rolstoel en de bijbehorende wielen/banden.'

'Misschien is het een idee om na bijvoorbeeld een jaar eens te evalueren of de hulp voldoet, of dat de taken of de tijd veranderd moet worden.'

'Mijn advies aan de gemeente: de personen waarin geen uitzicht meer is op verbetering na dossier raadpleging niet meer lastig te vallen met gespreken maar vertrouwen op de verstrekkers van de ondersteuning thuis of opvang van de professionele instellingen.'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

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.

Tabel 6 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
0 t/m 17	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
18 t/m 25	0% (a)	1%	1%	3%	3%	2%	3%
26 t/m 35	2%	2%	2%	4%	3%	2%	2%
36 t/m 45	4%	4%	5%	5%	5%	4%	7%
46 t/m 55	7%	6%	7%	11%	10%	11%	9%
56 t/m 65	18% (a)	19%	17%	17%	18%	20%	15%
66 t/m 74	30% (a)	32%	28%	26%	23%	26%	23%
75+	39% (a)	36%	41%	34%	39%	34%	41%
(N)	489	571	513	400	400	424	353

Tabel 7 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Ik woon alleen	48%	52%
Ik woon met mijn partner/gezin	45%	45%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	1%	0%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	0%
Anders	5% (b)	3%

Tabel 8 Hoogte van het netto maandinkomen van het huishouden (%)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Geen eigen inkomen	3%	2%
Minder dan € 1.250 per maand	22%	25%
Tussen € 1.250 en € 1.700 per maand	37% (b)	30%
Tussen € 1.700 en € 2.250 per maand	20%	22%
Tussen € 2.250 en € 3.650 per maand	16%	17%
Meer dan € 3.650 per maand	2%	3%

Tabel 9 In welke wijk woont u? (%)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Atolwijk (inclusief De Veste, De Schans, De Meent, Buitenhof)	14%	15%
Bolder (Gondel, Kogge, Kempenaar, Schouw)	12%	12%
Boswijk	13%	17%
Havendiep (Botter, Grietenij, Hoven/Ziekenhuis, Landstrekenwijk, Schoener, Tjalk)	14%	12%
Kustwijk (inclusief Batavia-Haven e.o., Golfpark, Golfresort, Parkhaven)	9%	7%
Lelystad-Haven (inclusief Hollandse Hout, Noordersluis)	3%	4%
Stadshart (Centrum-Noord, -Midden, -Station en –Zuid)	14%	14%
Waterwijk (inclusief De Landerijen)	10%	9%
Warande	0%	1%
Zuiderzeewijk (inclusief Groene Velden, Jagersveld)	8%	8%
Buitengebied	2%	1%

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Man	34%	40%	36%	36%	34%	33%	31%
Vrouw	66%	60%	64%	64%	66%	67%	69%
(N)	484	566	493	390	379	394	332

Bijlage 2 Tabellenbijlage

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

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Contact							
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	69% (a)	73%	71%	74%	68%	65%	55%
(N)	347	463	394	304	311	326	254
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	62% (a,b)	77%	75%	73%	73%	64%	63%
(N)	353	471	388	305	318	324	249
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	80% (a,b)	89%	88%	87%	86%	77%	75%
(N)	351	469	396	312	319	326	254
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	76% (a,b)	83%	83%	82%	79%	66%	62%
(N)	338	452	373	305	305	313	247
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner							
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	26% (a)	28%	37%	35%	31%	32%	22%
(N)	444	511	454	353	355	387	314

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	80% (a,b)	86%	80%	79%	80%	72%	68%
(N)	476	552	487	391	390	405	327
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	80% (a,b)	86%	84%	81%	75%	66%	61%
(N)	473	548	482	384	391	404	319

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	76% (a)	77%	79%	76%	75%	67%	63%
(N)	463	528	469	370	371	383	309
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	81% (a)	83%	83%	80%	78%	72%	65%
(N)	476	547	480	382	383	400	315
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	77% (a)	77%	77%	74%	70%	65%	60%
(N)	479	539	465	371	378	391	314

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	16%	15%	16%	18%	17%	19%	20%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	68%	72%	62%	64%	62%	59%	67%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	37% (b)	29%	38%	35%	36%	45%	33%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	13%	10%	9%	11%	10%	11%	14%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	13%	15%	12%	14%	16%	20%	13%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	5% (b)	9%	7%	6%	8%	10%	9%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	8% (b)	13%	10%	19%	19%	16%	14%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	14% (b)	20%	16%	26%	28%	16%	18%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	8% (b)	13%	9%	10%	7%	6%	9%
Anders (%ja)	20%	16%	15%	18%	19%	22%	19%
(N)	440	523	459	374	365	364	308

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?						
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	15%	16%	18%	17%	19%	20%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	72% (b)	62%	64%	62%	59%	67%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	29% (b)	38%	35%	36%	45%	33%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	10%	9%	11%	10%	11%	14%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	15%	12%	14%	16%	20%	13%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	9%	7%	6%	8%	10%	9%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	13%	10%	19%	19%	16%	14%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	20%	16%	26%	28%	16%	18%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	13% (b)	9%	10%	7%	6%	9%
Anders (%ja)	16%	15%	18%	19%	22%	19%
(N)	523	459	374	365	364	308

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Heeft u afgelopen 12 maanden een gesprek gehad over uw ondersteuningsvraag?					
Ja, ik heb een (keukentafel)gesprek gehad met een medewerker van het Sociaal Wijkteam	41% (b)	50%	49%	52%	52%
Ja, ik heb een gesprek over de inzet van ondersteuning gehad met een medewerker van de organisatie die ondersteuning levert	25% (b)	34%	31%	26%	28%
Nee	39% (b)	29%	35%	33%	31%
Weet niet	7%	6%	4%	6%	8%
N	473	538	486	381	379

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?					
Ja, een naaste	44%	41%	57%	41%	44%
Ja, iemand anders	15%	17%	16%	25%	16%
Nee	44%	46%	32%	37%	43%
N	163	214	193	164	164

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Bent u het eens met de volgende stellingen?						
Het contact met degene met wie ik het keukentafelgesprek had was prettig (%(helemaal)mee eens)	88%	87%	85%	80%	72%	71%
N	226	208	178	173	186	178
Er werd goed naar me geluisterd (%(helemaal)mee eens)	89%	90%	87%	82%	77%	78%
N	227	206	177	174	192	179
De medewerker was deskundig (%(helemaal)mee eens)	84%	83%	81%	77%	66%	62%
N	226	208	175	173	183	173
Ik begreep de medewerker (%(helemaal)mee eens)	89%	87%	88%	84%	73%	72%
N	226	205	176	170	184	179
Ik had het gevoel alles uit te kunnen leggen en vragen aan de medewerker (%(helemaal)mee eens)	83%	86%	82%	83%	68%	66%
N	218	204	173	169	182	167
Er is een goede oplossing voor mijn ondersteuningsvraag gekomen (%(helemaal)mee eens)	87% (b)	79%	82%	75%	61%	53%
N	220	198	168	167	181	169
Het Sociaal Wijkteam is telefonisch goed bereikbaar (%(helemaal)mee eens)	60%	56%	70%	66%	51%	52%
N	212	185	157	154	172	158
Het gebouw waar het Sociaal Wijkteam zit, is goed toegankelijk (%(helemaal)mee eens)	60% (b)	74%	71%	63%	58%	61%
N	134	153	136	127	128	121

Het Sociaal Wijkteam is goed vindbaar (%(helemaal)mee eens)	64%	68%	74%	66%	60%	51%
N	174	169	152	151	141	144
Bij een nieuwe vraag of probleem zal ik teruggaan naar het Sociaal Wijkteam (%(helemaal)mee eens)	84%	85%	85%	81%	76%	68%
N	225	194	172	165	174	165

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Welk rapportcijfer geeft u, alles bij elkaar genomen, aan het Sociaal Wijkteam? (gemiddelde)	7,9	7,8	7,7	7,6	7,1	6,8
N	226	204	173	171	202	176

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	88%	90%	86%	87%	82%	76%	65%
(N)	386	430	363	311	295	308	199

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Rolstoel							
aangekruist	23% (b)	18%	18%	16%	13%	26%	24%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,9	8,1	7,9	7,6	7,6	6,9	6,8
N	72	63	47	36	33	65	46
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts							
aangekruist	49% (b)	35%	34%	37%	33%	41%	34%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,0	8,1	8,2	7,7	7,6	7,3	7,6
N	147	114	95	92	84	112	70
Huishoudelijke ondersteuning							
aangekruist	62% (b)	70%	62%	69%	62%	53%	68%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,1	8,0	8,1	7,9	7,4	7,3	6,5
N	179	249	182	183	154	138	127
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)							
aangekruist	21%	21%	19%	19%	20%	20%	17%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,8	8,1	8,4	8,6	8,0	7,5	8,2
N	67	77	59	44	44	50	26
Regiotaxi							
aangekruist	38%	39%	49%	45%	48%	56%	54%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,4	7,7	7,4	7,7	7,6	7,5	7,2
N	103	111	121	105	103	143	97
Ondersteuning thuis/begeleiding bij het zelfstandig wonen							
aangekruist	13%	15%	13%	25%	20%	14%	17%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,8	7,8	8,0	7,9	7,9	8,0	7,4
N	41	55	38	69	52	34	30

Dagbesteding							
aangekruist	7% (b)	11%	10%	13%	14%	12%	11%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,5	8,3	8,0	7,6	8,1	7,9	7,7
N	21	38	32	35	36	27	15
Logeervoorziening/logeerhuis							
aangekruist	1%	1%	0%	1%	1%	1%	2%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	.	.	.	.			.
N	3	3	1	1	2	1	2
Inloopvoorzieningen/activiteiten in de wijkcentra							
aangekruist	3%	3%	4%	6%	5%	7%	3%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	.	8,4	7,7	7,2		7,7	.
N	4	10	11	14	8	17	3
Hulp van een vrijwilliger							
aangekruist	5%	3%	2%	4%	6%	3%	6%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	8,5	.	.	8,5	8,3		.
N	10	9	3	10	13	7	9
Anders							
aangekruist	7%	6%	5%	6%	8%	2%	6%
N	401	448	387	334	313	333	247
gemiddeld rapportcijfer	7,6	8,1	7,9	7,6	7,8		6,7
N	16	16	15	11	16	3	10

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden en/of buren? (%Ja)	56%	55%	61%	56%	47%	56%	50%
N	333	556	492	383	384	406	339

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?						
Ja	59%	60%	62%	57%	56%	57%
Nee	31% (a)	25%	23%	26%	29%	26%
Weet ik niet	13% (a)	15%	15%	18%	15%	17%
(N)	232	276	189	159	201	151

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Ja	72% (a,b)	59%	60%	62%	57%	56%	57%
Nee	9% (a,b)	26%	25%	23%	26%	29%	26%
Weet ik niet	19%	15%	15%	15%	18%	15%	17%
(N)	190	270	276	189	159	201	151

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Bent u tijdens het keukentafelgesprek geïnformeerd over de (hoogte van de) eigen bijdrage?		
Ja, er is verteld dat er een eigen bijdrage is	83% (b)	89%
Nee	16% (b)	11%
N	397	483

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Heeft u een pgb?				
Ja, helemaal	7%	9%	8%	13%
Ja, deels	5%	5%	4%	4%
Nee	77%	76%	79%	73%
Weet ik niet	11%	10%	0%	10%
N	473	540	484	390

Bijlage 3 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 1.500
Netto respons: 517
Populatie: 3.327

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	22%	46%	14%	13%	4%
Ik werd snel geholpen	22%	40%	17%	12%	9%
De medewerker nam mij serieus	30%	50%	12%	5%	3%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	26%	50%	13%	5%	6%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cli?ntondersteuner?	26%	74%

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	32%	48%	13%	5%	2%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	32%	48%	10%	6%	3%

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	29%	48%	17%	5%	2%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	31%	52%	13%	3%	2%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	31%	47%	16%	5%	2%

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

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

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

Colofon

Juni 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Lonneke van Riele
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-1506-1543

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website **www.bmc.nl**