

# Clïentervaringsonderzoek Wmo 2021

Gemeente Boekel



# Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport  
Gemeente Boekel

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>H1   Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding onderzoek .....	3
1.2 Doelgroep.....	3
1.3 Onderzoeksmethode .....	3
1.4 Steekproef en respons .....	3
1.5 Vergelijkingen .....	4
1.6 Uitsplitsingen .....	4
1.7 Afronding .....	5
1.8 Leeswijzer .....	5
<b>H2   Het contact</b>	<b>6</b>
2.1 Het contact .....	6
2.2 Cliëntondersteuning .....	9
<b>H3   De ondersteuning</b>	<b>10</b>
3.1 De ontvangen ondersteuning .....	10
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning .....	11
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten .....	13
3.4 Opmerkingen over ondersteuning .....	16
<b>Bijlage 1 Tabellenbijlage</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 2 Respons per gemeente (schriftelijk en online)</b>	<b>21</b>
<b>Colofon</b>	<b>22</b>

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

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

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

De gemeente heeft 557 vragenlijsten verzonden en er zijn 218 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 39,1%. De resultaten zijn als geheel indicatief met een betrouwbaarheid van 94,2% en een foutmarge van 5%.

## Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Dorpsteam Boekel. Van de respondenten weet 84% waar ze moeten zijn met een hulpvraag en is 82% het (helemaal) eens met de stelling snel te zijn geholpen. Ook voelde de meerderheid van de respondenten (89%) zich serieus genomen door de medewerker en heeft 84% samen met de medewerker in het gesprek naar een oplossing gezocht. De percentages zijn vergelijkbaar met of iets hoger dan vorig jaar en liggen hoger dan in de referentiegroep.

## Het gesprek

Bij de meeste respondenten was de partner, een familielid, een van de burens of een vriend(in) (mantelzorger) bij het keukentafelgesprek aanwezig (49%). Vorig jaar was dit vergelijkbaar (51%). 36% van de respondenten geeft aan niemand nodig te hebben gehad bij dit gesprek en 16% heeft een medewerker van de zorgorganisatie gevraagd bij het gesprek aanwezig te zijn.

## Cliëntondersteuning

De meerderheid van de respondenten (43%) geeft aan bekend te zijn met het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is iets toegenomen ten opzichte van de vorige meting (37%). In de referentiegroep is dit 34%. De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is hoger dan eerder gemeten in het cliëntervaringsonderzoek in Boekel.

### De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (61%), de Wmo-pas voor de regiotaxi (29%) en een of meerdere hulpmiddelen (26%). Deze volgorde is gelijk aan de vorige meting en er zijn geen opvallende verschuivingen te zien.

Cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen (ZIN) of zelf regelen met een persoonsgebonden budget (pgb). De meeste respondenten (64%) ontvangen ondersteuning in natura en 5% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. Een toegenomen aandeel respondenten (33%) weet het niet.

De meeste respondenten zijn tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Zo vindt 90% van de respondenten de kwaliteit goed en vindt nog eens 92% dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Ten opzichte van vorig jaar is dit gelijk gebleven of iets toegenomen. Uw gemeente scoort hoger op deze stellingen dan de referentiegroep.

### 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 (87%) en dat zij zich beter kunnen redden (91%). Beide percentages zijn iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar (respectievelijk 84% en 88%). 83% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Dit is evenveel als vorig jaar. De gemeente Boekel scoort op deze aspecten hoger dan of gelijk aan de referentiegroep.

# H1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding onderzoek

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

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

## 1.2 Doelgroep

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

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

## 1.3 Onderzoeksmethode

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

## 1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC alle inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen aangeschreven.

Verzonden vragenlijsten	557
Respons papieren vragenlijsten	194
Respons online vragenlijsten	24
<b>Totale respons</b>	<b>218</b>
<b>Responspercentage</b>	<b>39,1%</b>
<b>Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge</b>	<b>94,2% en 5%</b>

Er zijn 557 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 194 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 24 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 39,1%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn indicatief met een betrouwbaarheid van 94,2% 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 94,2% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 94,2 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

## 1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. Indien beschikbaar nemen we trendfiguren van eerdere jaren op. De referentiegroep bestaat uit 54 gemeenten<sup>1</sup> waarvan de resultaten van de tien standaardvragen zijn verzameld.

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

## 1.6 Uitsplitsingen

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

---

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

## 1.7 Afronding

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

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

## 1.8 Leeswijzer

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



## H2 | Het contact

### 2.1 Het contact

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.

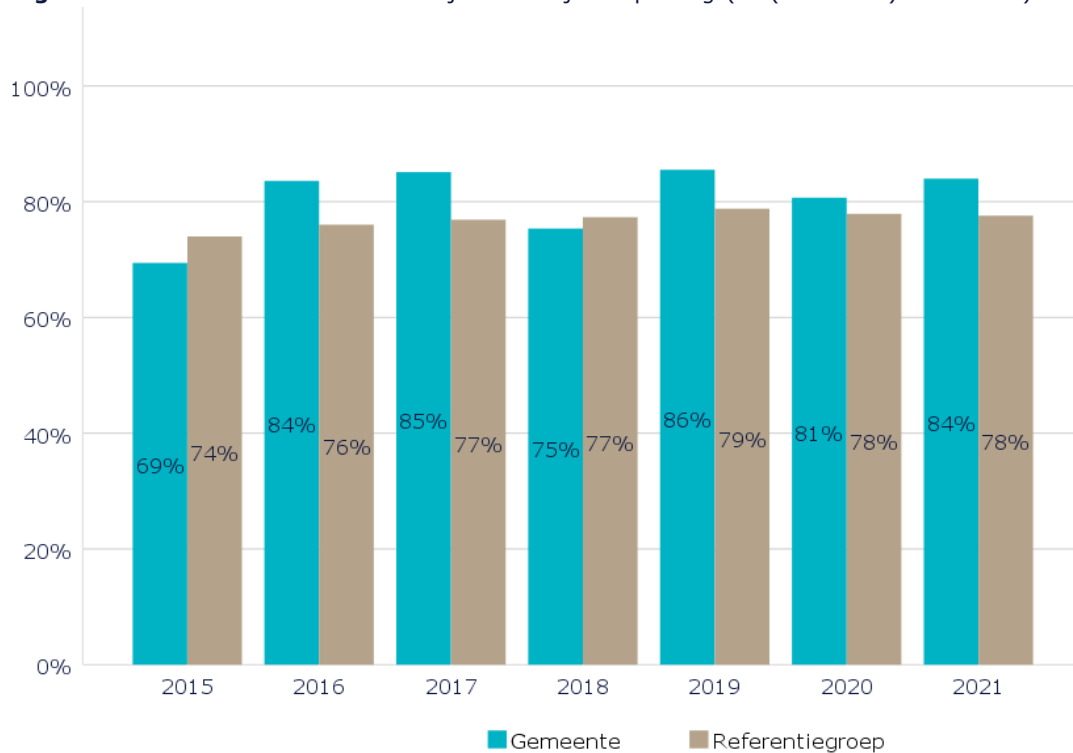
**Figuur 1** Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In de gemeente Boekel weet 84% van de respondenten waar ze moeten zijn met een hulpvraag. Vorig jaar was dit nog 80%. Ook is 82% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling snel te zijn geholpen. Vorig jaar was dit vergelijkbaar (81%). De meerderheid van de respondenten (89%) voelde zich serieus genomen door de medewerker; vorig jaar was dit 87%. Tot slot geeft 84% aan in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht. Vorig jaar lag dit op 86%. Vergeleken met de referentiegroep scoort de gemeente Boekel op alle stellingen iets hoger (respectievelijk 78%, 75%, 87% en 80%).

Over de tijd is te zien dat de bekendheid met de toegang ('ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag') over de jaren schommelt. De meerderheid is het ieder jaar met de stelling (helemaal) eens, maar de percentages wisselen. Dit jaar is het weer iets toegenomen na een afname tussen 2019 en 2020.

**Figuur 2** Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)

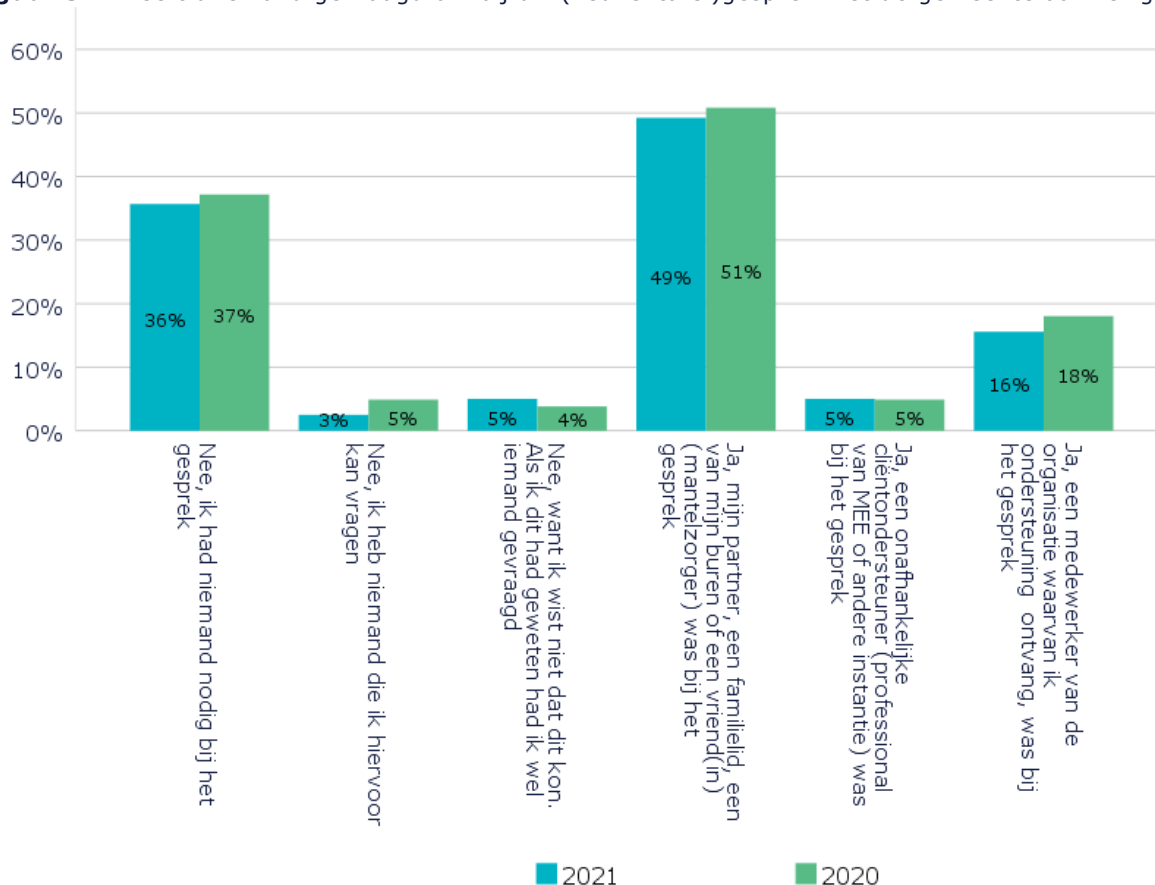


**Tabel 1** Waardering contact naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woning-aanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
<b>2021</b>									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	71% (21)	74% (34)		83% (101)	94% (36)	85% (40)			
Ik werd snel geholpen	86% (21)	74% (35)		80% (105)	86% (37)	93% (40)			
De medewerker nam mij serieus	85% (20)	89% (35)		90% (105)	86% (37)	100% (41)			
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	81% (21)	77% (35)		89% (104)	84% (37)	82% (38)			

Aan de cliënten is vervolgens gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn. De resultaten op deze vraag zijn te zien in onderstaande figuur.

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

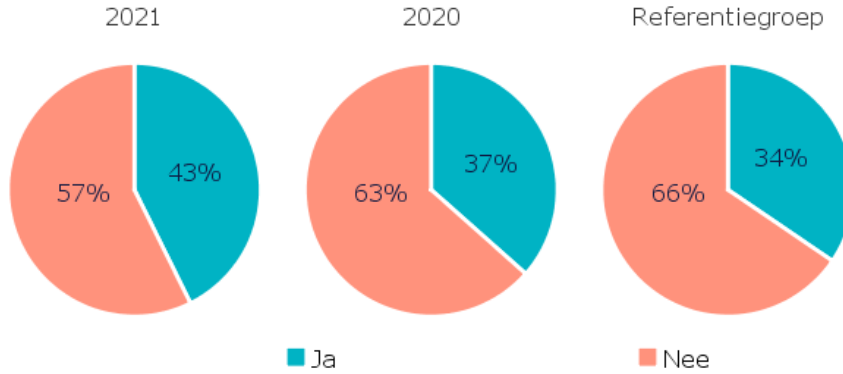


Uit de antwoorden blijkt dat de meerderheid de partner, een familielid, een van de buren of een vriend(in) (mantelzorger) heeft gevraagd bij het gesprek aanwezig te zijn (49%). Dit is vergelijkbaar met vorig jaar, toen was dit 51%. Van de respondenten heeft 16% een medewerker van de organisatie waar men ondersteuning van ontvangt gevraagd aanwezig te zijn bij het gesprek. Iets meer dan een derde van de respondenten geeft aan niemand bij het gesprek nodig te hebben gehad (36%).

## 2.2 Cliëntondersteuning

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

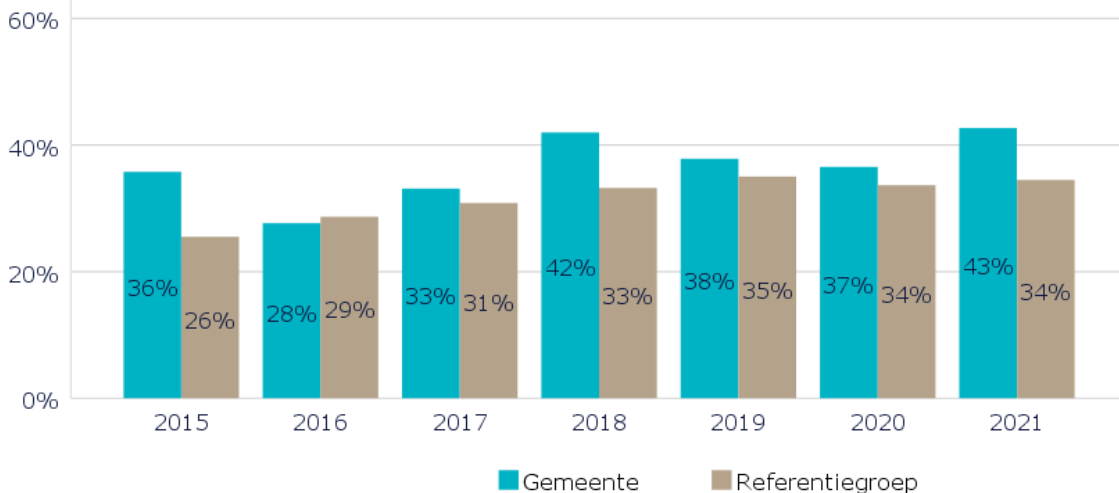
**Figuur 4** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Uit de resultaten blijkt dat 43% van de respondenten bekend is met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Vorig jaar was dit een kleiner percentage, namelijk 37%. Ook ligt in de referentiegroep het percentage lager (34%).

De bekendheid met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner in uw gemeente is groter dan eerder gemeten in het cliëntervaringsonderzoek. In 2018 was dit 42%, dit jaar is het voor het eerst hoger met 43%. Zie ook onderstaande figuur.

**Figuur 5** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



## H3 | De ondersteuning

### 3.1 De ontvangen ondersteuning

De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten met in ieder geval een Wmo-maatwerkvoorziening. Daarnaast kunnen ze natuurlijk ook nog informele ondersteuning ontvangen of gebruikmaken van algemene of particuliere voorzieningen. Onderstaande tabel geeft weer van welke Wmo-voorziening(en) cliënten gebruikmaken of hebben gemaakt. Cliënten konden meerdere antwoorden aankruisen.

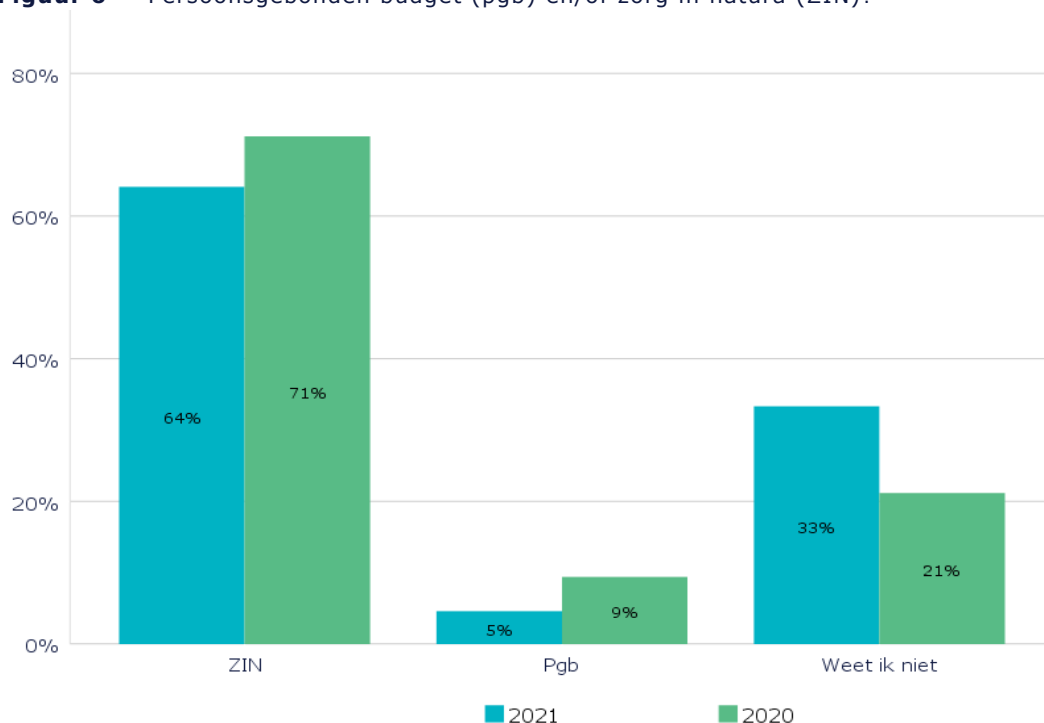
**Tabel 2** Ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Dagbesteding	10%	13%
Individuele begeleiding	21%	18%
Kortdurend verblijf	1%	1%
Hulp bij het huishouden	61%	60%
Wmo-pas voor de regiotaxi	29%	32%
Een of meerdere hulpmiddelen	26%	25%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	3%	5%
Beschermd wonen en opvang	2%	3%
Anders	3%	4%
N	214	203

Uit bovenstaande tabel blijkt dat, net als vorig jaar, de meeste respondenten hulp bij het huishouden (hebben) ontvangen (61%). Daarna volgen de Wmo-pas voor de regiotaxi (29%) en een of meerdere hulpmiddelen (26%). Er zijn geen opvallende verschuivingen te zien in de ontvangen voorzieningen vergeleken met vorig jaar.

Aan de cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen (ZIN) of zelf regelen met een persoonsgebonden budget (pgb). Uit de volgende figuur blijkt dat de meeste respondenten ondersteuning in natura ontvangen (64%). Dit percentage is wel afgenomen ten opzichte van vorig jaar, toen was dit nog 71%. 5% van de respondenten regelt de zorg via het persoonsgebonden budget. Een toename is zichtbaar in de groep die niet weet hoe de zorg geregeld is: vorig jaar was dit 21%, nu 33%.

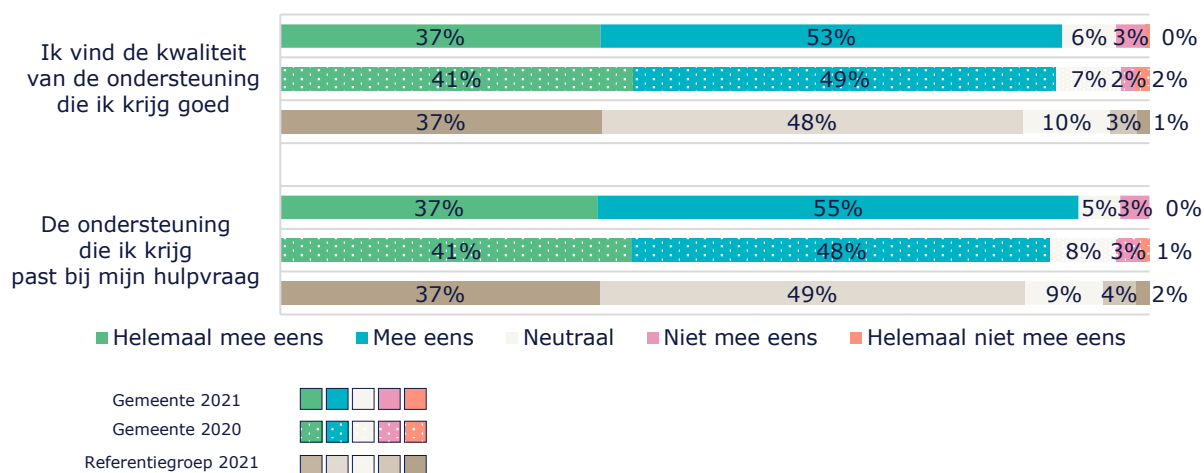
**Figuur 6** Persoonsgebonden budget (pgb) en/of zorg in natura (ZIN)?



### 3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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

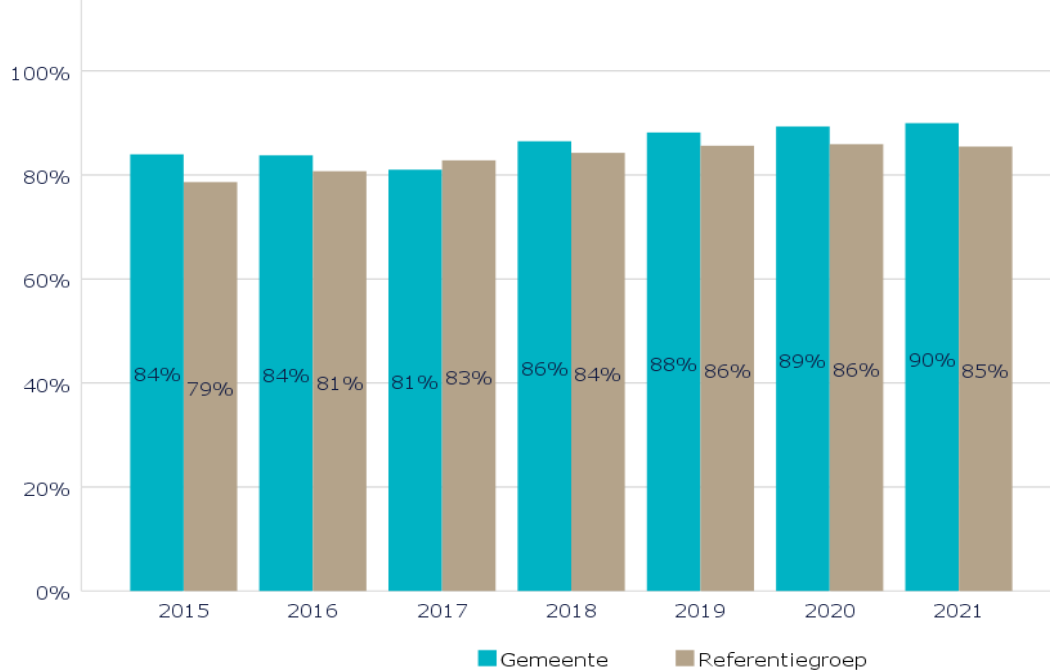
**Figuur 7** Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



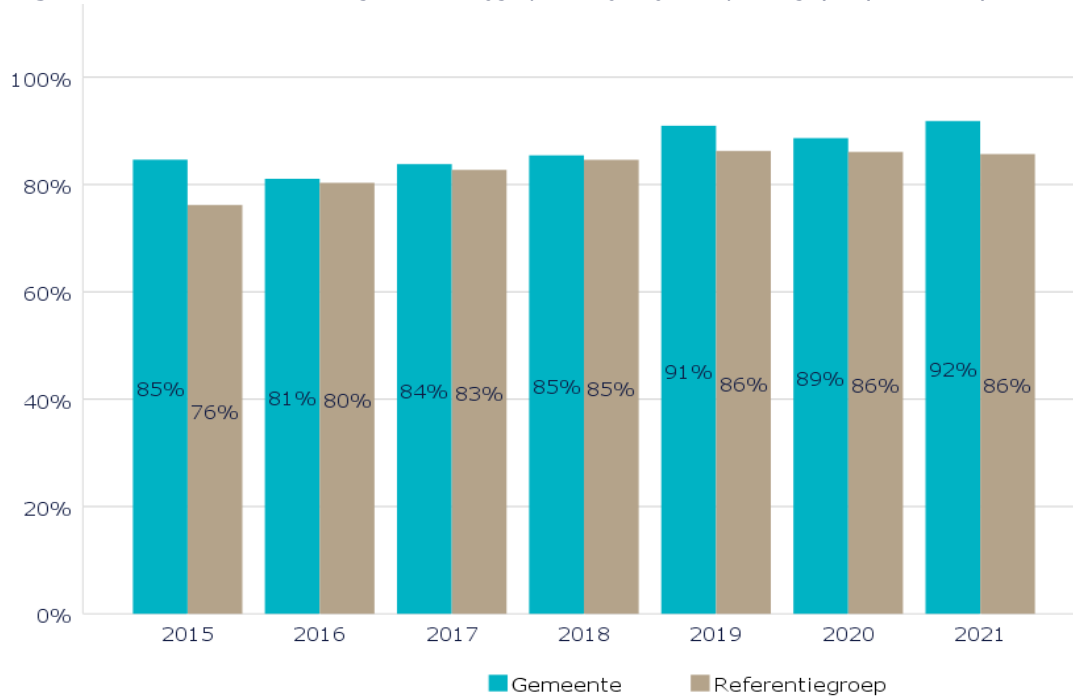
Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Zo geeft 90% aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Vorig was dit hetzelfde percentage. Daarnaast vindt 92% dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit is iets toegenomen ten opzichte van de vorige meting (89%). Vergeleken met de referentiegroep scoort de gemeente Boekel hoger op beide stellingen (respectievelijk 85% en 86%).

Beide stellingen worden positiever gewaardeerd dan eerder gemeten tijdens het cliëntervaringsonderzoek in uw gemeente. Onderstaande figuren geven de ontwikkeling in de tijd van de waardering van de stellingen weer.

**Figuur 8** Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



**Figuur 9** De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



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

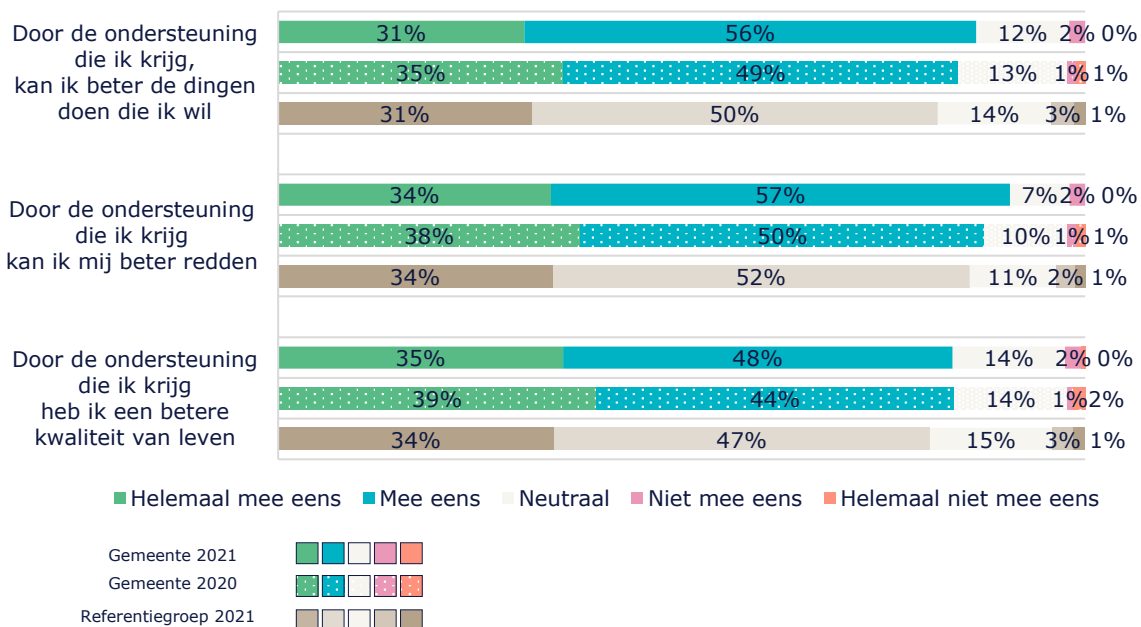
**Tabel 3** Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
<b>2021</b>									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	86% (21)	86% (43)		91% (129)	93% (58)	94% (53)			
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	86% (21)	89% (44)		91% (128)	95% (57)	94% (52)			

### 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. Aan de cliënten is een aantal stellingen voorgelegd over effecten van de ondersteuning. De resultaten zijn weergegeven in onderstaande figuur.

**Figuur 10** Effect van de ondersteuning





De meerderheid van de respondenten ervaart een of meerdere effecten van de ondersteuning. Zo geeft 87% aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die men wil. Vorig jaar lag dit iets lager (84%). Ook in de referentiegroep wordt dit door een minder groot aandeel ervaren (81%).

Daarnaast geeft 91% van de respondenten aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden. Vorig jaar was dit nog 88%. In de referentiegroep ligt dit percentage ook lager, namelijk op 86%.

Tot slot is 83% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben. Dit is gelijk gebleven aan het percentage van vorig jaar en is vergelijkbaar met dat 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 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op het ervaren effect van de ondersteuning hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per beperking en ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

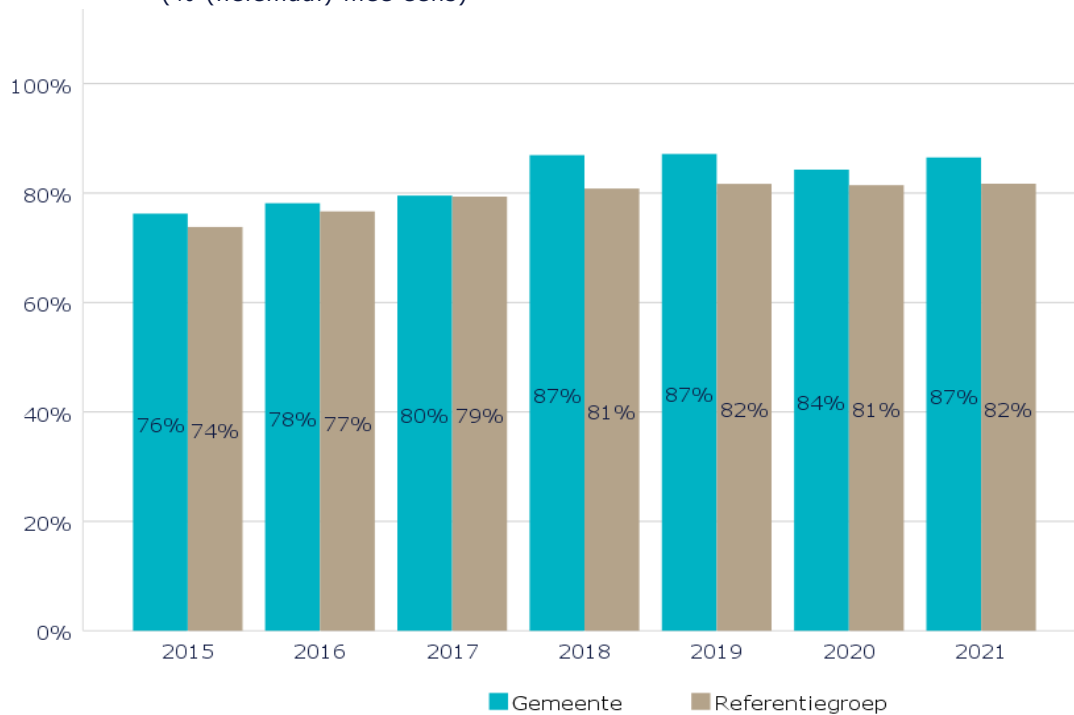
**Tabel 4** Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
<b>2021</b>									
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	76% (21)	80% (44)		85% (123)	93% (56)	94% (52)			
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	86% (22)	82% (44)		93% (126)	89% (56)	91% (53)			
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	76% (21)	77% (43)		83% (126)	86% (56)	96% (52)			

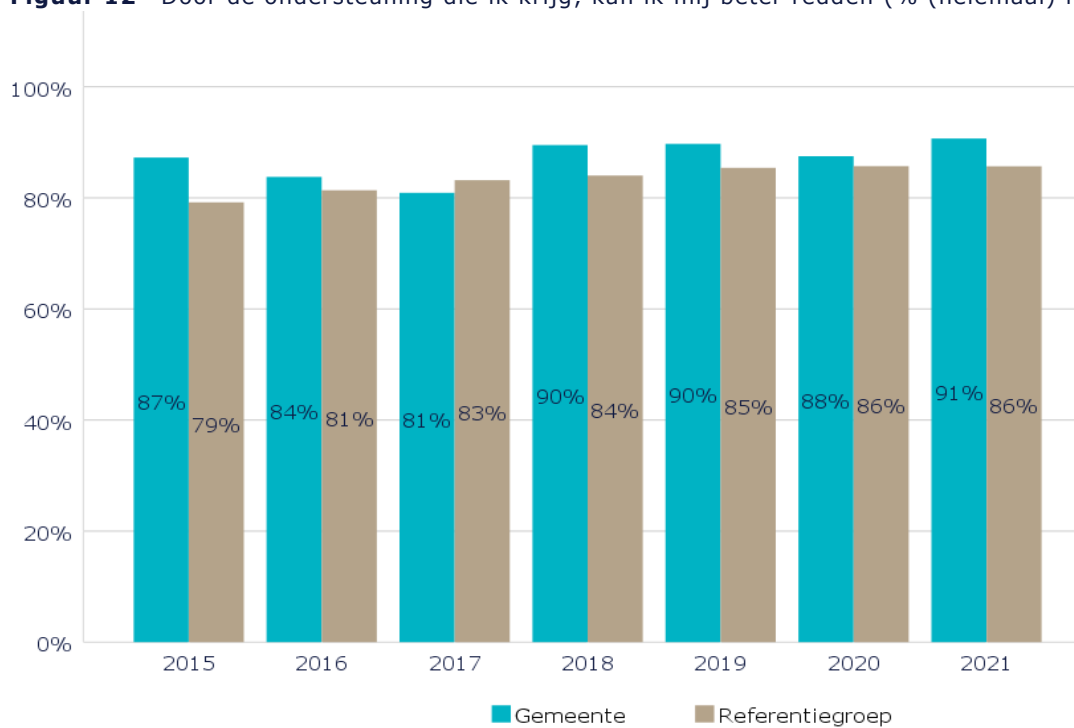
Uit bovenstaande tabel is af te leiden dat er verschillen zijn in de mate waarin men effecten ervaart tussen de verschillende voorzieningen. Zo is van de ontvangers van hulpmiddelen bijvoorbeeld 94% het (helemaal) eens met de eerste stelling en van de ontvangers van dagbesteding 76%. Ook de stelling over een betere kwaliteit van leven wordt verschillend gewaardeerd: 96% van de ontvangers van hulpmiddelen is het hier (helemaal) mee eens, tegenover 76% van de ontvangers van dagbesteding. Wel is ongeacht de verschillen de meerderheid het telkens (helemaal) met de stellingen eens.

Bij de eerste twee stellingen is te zien dat na een afname in de tevredenheid vorig jaar, er nu weer een toename is.

**Figuur 11** Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (% (helemaal) mee eens)



**Figuur 12** Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden (% (helemaal) mee eens)



### 3.4 Opmerkingen over ondersteuning

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

**Tabel 5** Top 5 opmerkingen over de ondersteuning

Opmerking	
1	Algemene tevredenheid/dankbaarheid (10)
2	Ontevreden over inschatting hulpvraag/aansluiting ondersteuning (3)
	Ontevreden over wisselen/vervanging/absentie hulp (3)
	Tevreden over effect ondersteuning (zelfredzaamheid, structuur, mobiliteit) (3)
3	Tevreden over kwaliteit ondersteuning (2)

Het grootste aantal opmerkingen betreft algemene tevredenheid/dankbaarheid. Op plek 2 staan drie categorieën opmerkingen genoemd; deze zijn alle drie drie keer genoemd. Hieronder staan enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen.

1. *'Het is allemaal prima.'*

*'Alles oké. Dik tevreden!'*

*'Wij zijn erg tevreden.'*

*'Prima!'*

2. *'Traplift past niet, te smalle!!! overloop. Douchebak eruit, opstap te hoog??? Te kostbaar!!!'*

*'De ondersteuning niet gekregen!'*

*'Beter kijken naar de beperkingen en daarop de hulpmiddelen toepassen. In plaats van dingen zeggen die helemaal niet kunnen.'*

*'Door GROOT personeelstekort bij Breederzorg kan ik meestal geen vervanging krijgen en heb ik al maanden minder hulp dan ik toegewezen heb gekregen.'*

*'Te vaak andere hulp.'*

*'De huishoudelijke hulp mag bepaalde taken niet uitvoeren terwijl ik wel die vraag heb. Het is erg afhankelijk van de persoon die komt poetsen. De één ziet veel meer werk zelf dan de ander. Dat is logisch. Het is jammer als je een fijne hulp hebt en het contact is goed, dat er dan weer gewisseld wordt.'*

*'De huishoudelijke hulp heeft me een steuntje in de rug gegeven. Ben ik heel dankbaar voor.'*

*'Ik ben zeer tevreden over het dorpssteam. Er wordt meteen geholpen en dat is een pluspunt voor onze gemeente.'*

*'Mede door de ondersteuning kan ik een zo zelfstandig mogelijk leven leiden en niet teveel in problemen komen.'*

3. *'Heel tevreden over de huishoudelijke verzorging.'*

*'Heel tevreden met de hulp die ik krijg.'*

## Bijlage 1 Tabellenbijlage

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

### BLOK 1: Contact

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
<b>Contact</b>								
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	84%	81%	86%	75%	85%	84%	69%	78%
(N)	156	145	145	142	141	140	85	15.088
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)me eens)	81%	82%	82%	86%	84%	78%	77%	76%
(N)	162	143	142	147	144	138	87	15.362
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)me eens)	90%	87%	90%	89%	88%	86%	90%	87%
(N)	163	144	144	147	146	137	86	15.253
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)me eens)	84%	86%	83%	87%	82%	78%	79%	80%
(N)	161	137	140	140	137	127	84	14.533
<b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>								
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	43% (a)	37%	38%	42%	33%	28%	36%	34%
(N)	157	156	148	162	151	170	109	16.975

## BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>								
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)me eens)	90%	89%	88%	86%	81%	84%	84%	85%
(N)	209	187	186	207	179	191	106	18.274
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)me eens)	92% (a)	89%	91%	85%	84%	81%	85%	86%
(N)	208	185	188	206	179	190	104	18.199

## BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
<b>Wat levert de ondersteuning mij op?</b>								
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)me eens)	87%	84%	87%	87%	80%	78%	76%	82%
(N)	200	178	179	199	176	183	101	17.406
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)me eens)	91% (a)	88%	90%	90%	81%	84%	87%	86%
(N)	204	184	185	200	178	191	102	17.957
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)me eens)	84%	84%	83%	85%	80%	81%	79%	81%
(N)	201	185	181	198	182	189	99	17.745

#### BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017
<b>Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?</b>					
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	36%	37%	31%	34%	25%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	3%	5%	1%	2%	2%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	5%	4%	1%	2%	4%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	49%	51%	50%	53%	64%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	5%	5%	5%	4%	5%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	16%	18%	12%	15%	11%
N	199	183	162	201	166

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<b>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</b>						
Dagbesteding	10%	13%	13%	12%	18%	13%
Individuele begeleiding	21%	18%	18%	18%	17%	14%
Kortdurend verblijf	1%	1%	1%	0%	2%	2%
Hulp bij het huishouden	61%	60%	58%	55%	54%	57%
Wmo-pas voor de regiotali	29%	32%	37%	43%	41%	38%
Een of meerdere hulpmiddelen	26%	25%	30%	31%	28%	30%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	3%	5%	5%	2%	7%	6%
Beschermd wonen en opvang	2%	3%	4%	3%	8%	6%
Anders	3%	4%	3%	6%	5%	8%
N	214	203	189	212	191	214

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<b>Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?</b>						
ZIN	64%	71%	72%	55%	63%	48%
PGB	5%	9%	8%	9%	14%	16%
Weet ik niet	33% (b)	21%	22%	37%	25%	38%
N	195	170	173	194	167	174

## Bijlage 2    Respons per gemeente (schriftelijk en online)

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



## BMC

Databankweg 26D  
3821 AL Amersfoort

Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00  
info@bmc.nl  
[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)

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

## Colofon

Juni 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Özlem Yalçın Pauline de Jong
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-1706-1547

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