Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Westervoort



Rapport | juni 2023

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Westervoort

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 in 2022 **5**
2.1 Het contact 5
2.2 Het gesprek 6
2.3 Cliëntondersteuning 8
H3 | De ondersteuning **10**
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 14
Bijlage 1 | Tabellenbijlage **16**
Colofon **20**

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 Westervoort heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen. 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 912 vragenlijsten verzonden en er zijn 404 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 44%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Wmo-loket. 83% van de respondenten geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit resultaat is iets lager dan vorig jaar (85%) maar hoger dan de referentiegroep (78%).

Het gesprek

36% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 4% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 59% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 40% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 37% was er niemand aanwezig.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over dit gesprek. Een overgrote meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 84%.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 79% aan dat er tijdens het gesprek samen met de consulent naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit eveneens 79%. Respondenten zijn het meest tevreden over het contact met de consulent in het algemeen en over de manier waarop er naar hen werd geluisterd (beide 83%).

Cliëntondersteuning

39% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 36%. 11% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning en 81% is daarover (heel) tevreden.

De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn huishoudelijke ondersteuning (73%), vervoerspas voor collectief vervoer van Avan (23%) en vervoersvoorzieningen als scootmobiel of driewielfiets (16%). Positief is daarbij te zien dat de ervaren kwaliteit dit jaar hoger ligt dan over 2021.

Zowel de kwaliteit van de ondersteuning (85% ten opzichte van 81% in 2021) als de aansluiting van de ondersteuning bij de hulpvraag (86% ten opzichte van 85% in 2021) wordt iets beter beoordeeld. Het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is daalde daarnaast eveneens doordat de groep die 'neutraal' antwoordde gelijk is gebleven.

Om een nog beter beeld te krijgen over welke vormen van Wmo-voorzieningen de respondenten wel ontevreden zijn is cliënten via een tweetrapsvraag gevraagd aan te vinken welk type ondersteuning hen ontevreden stemt.

Hieruit blijkt de ontevredenheid per voorziening de verdeling van de afgegeven voorzieningen te volgen. Zo stelt 47% van de niet volledig tevreden respondenten dit te zijn over huishoudelijke ondersteuning, gevolgd door 17% die ditzelfde stellen over de vervoerspas. Over dagbesteding geeft slechts 3% aan niet tevreden te zijn. Op basis van de verdeling van voorzieningen zijn de resultaten zoals verwacht bij de situatie dat ontevreden respondenten gelijkmatig zijn verdeeld. Dit betekent dat er geen voorziening is waarover respondenten opvallend vaak ontevreden zijn.

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 (82%) en dat zij zich beter kunnen redden (88%). 82% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Hoewel het effect op de kwaliteit van leven dit jaar net iets minder groot wordt ervaren dan afgelopen jaar scoort uw gemeente hiermee wel hoger dan de referentiegroep. Op afgelopen jaar na is dit de hoogste score sinds de start van de meting in 2016.

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 2022.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in maart en april 2023 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 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	912
Respons papieren vragenlijsten	367
Respons online vragenlijsten	37
Totale respons	404
Responspercentage	44%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 912 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 367 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 37 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 44%. 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 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheidsmarge.

1.5 Vergelijkingen

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

Omdat meerdere gemeenten vergelijkbare vragen gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 43 gemeenten[1] voor de tien standaardvragen.

1.6 Leeswijzer

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

[1] De gemeenten in de referentiegroep zijn: Duiven, Zoetermeer, Best, Maasdriel, Diemen, Oostzaan, Ouder-Amstel, Uithoorn, Wormerland, Aalten, Winterswijk, Rijssen-Holten, Doetinchem, Gorinchem, Rijswijk, West Maas en Waal, Bronckhorst, Vijfheerenlanden, Hoeksche Waard, Molenlanden, Apeldoorn, Voorst, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Lelystad, Berkelland, Edam-Volendam, Smallingerland, Alkmaar, Brummen, Katwijk, Kaag en Braassem, Montferland, Barneveld.

H2 | Het contact in 2022

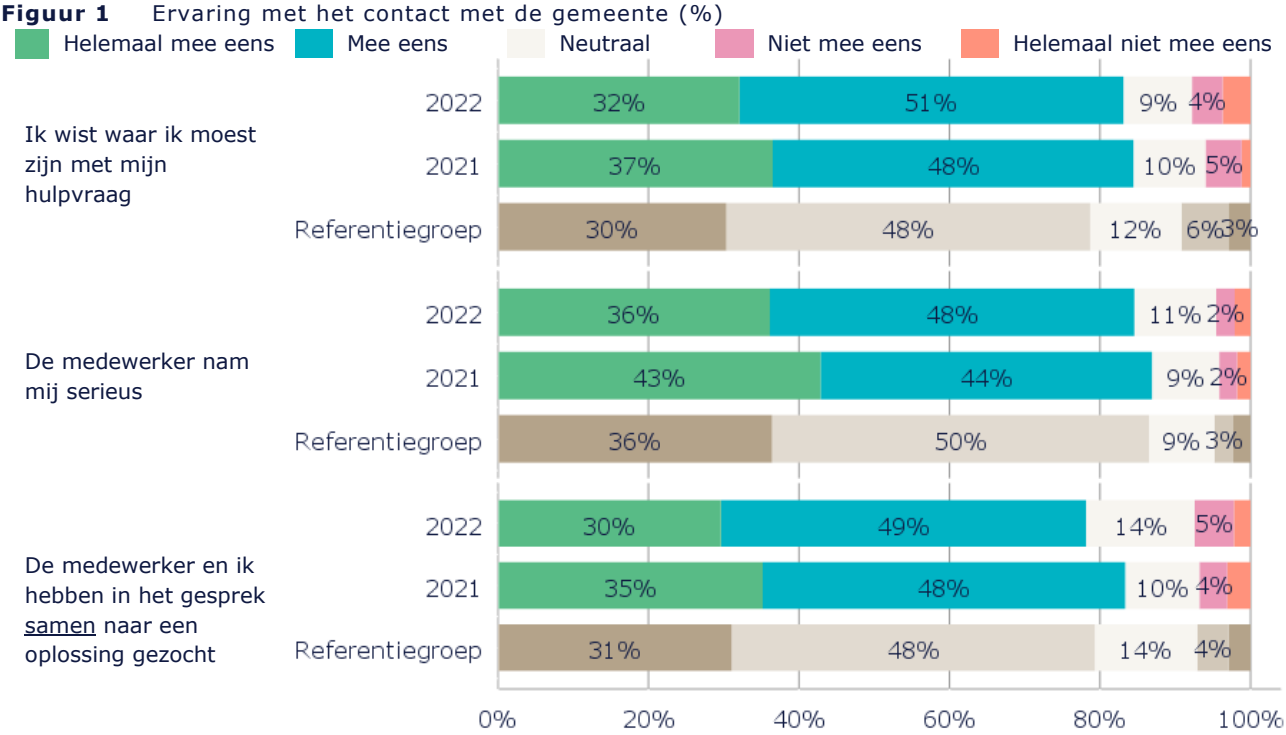
2.1 Het contact

In de gemeente Westervoort nemen inwoners contact op met het Wmo-loket.

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.

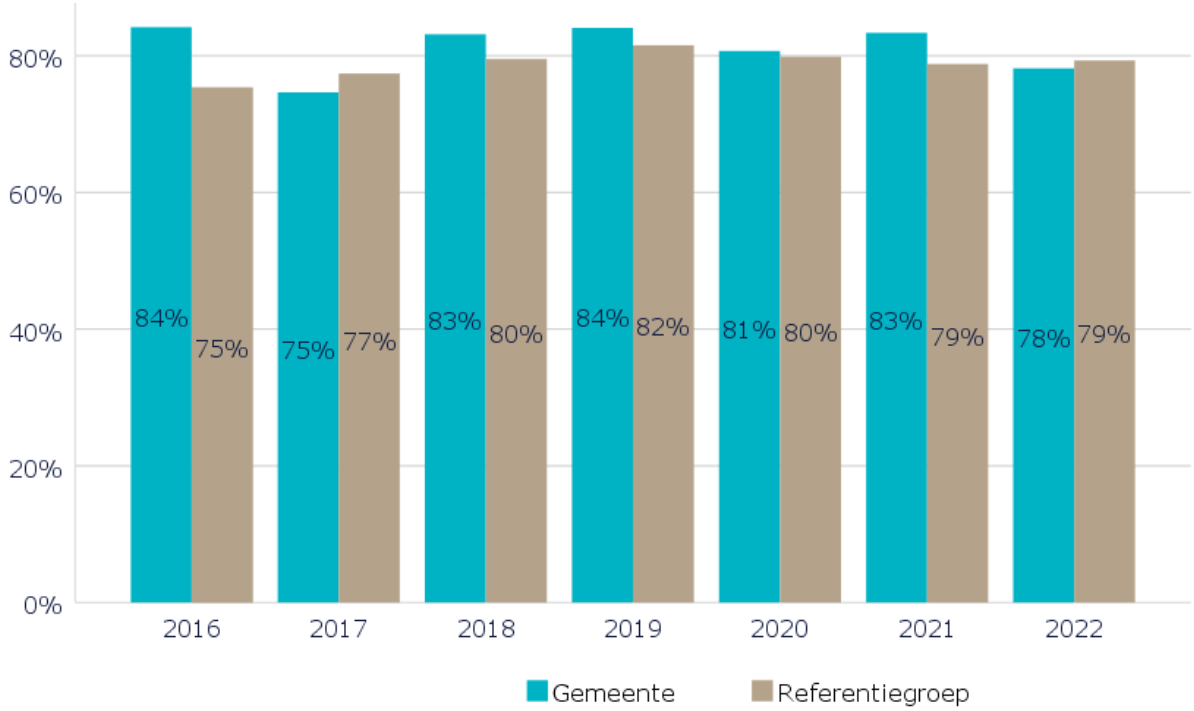
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In uw gemeente wist 83% van de respondenten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dit is redelijk vergelijkbaar met vorig jaar (85%). Hoewel er dus sprake is van een kleine daling is de score nog altijd hoger dan de referentiegroep (78%). 84% van de respondenten voelde zich serieus genomen door de consulent. 4% ervaarde dit expliciet niet. Deze score is net iets lager dan vorig jaar (87%) en de referentiegroep (86%). Ten slotte stelt 79% van de respondenten dat de gemeentelijk medewerker in samenspraak met de respondent heeft gezocht naar een oplossing. Ook dit is iets lager ten opzichte van vorig jaar.

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

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



2.2 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.

Figuur 3 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)

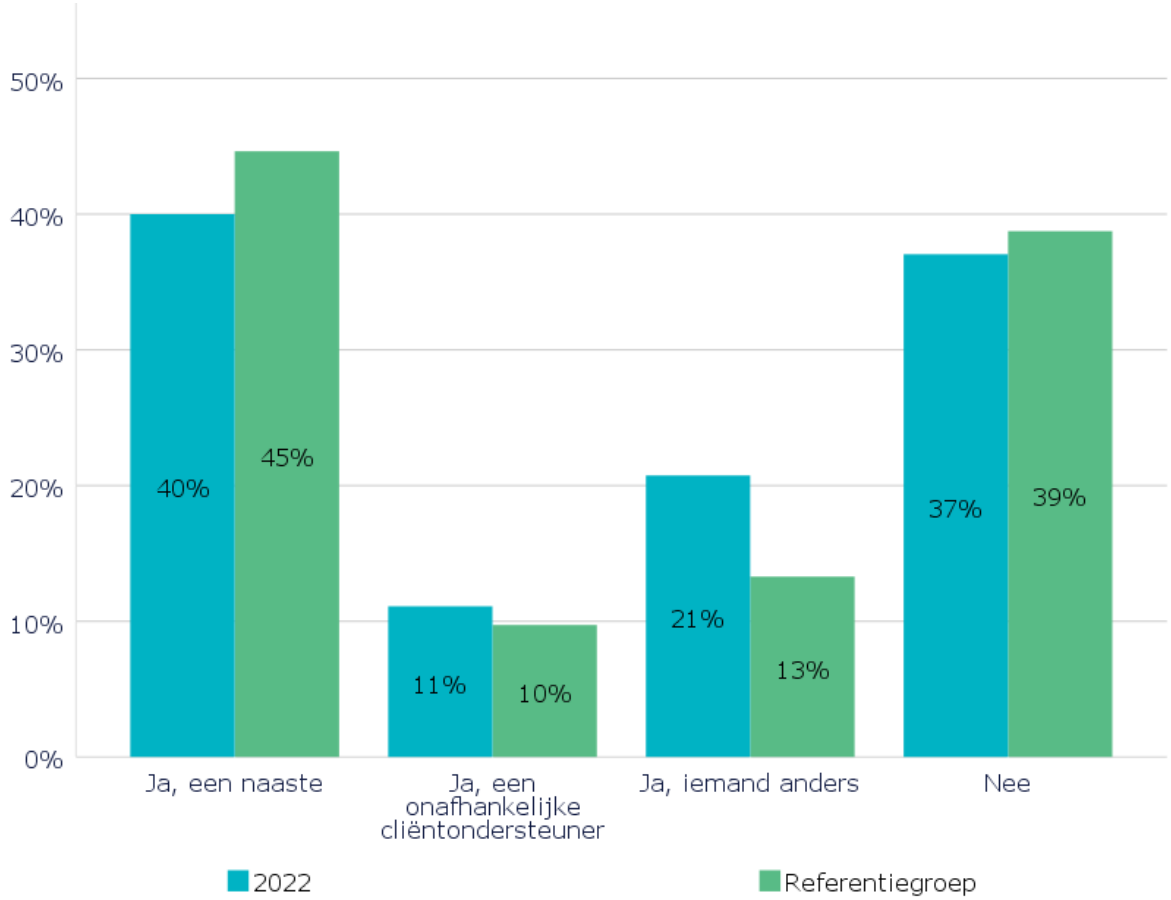


Van de respondenten die in maart 2023 benaderd zijn met de vragenlijst stelt 36% dat zij in de afgelopen 12 maanden een keukentafelgesprek hebben gehad. Dit is iets meer dan in de referentiegroep. Aan alle respondenten die deze vraag met 'ja' hebben beantwoord is gevraagd te reflecteren op de ervaringen met het keukentafelgesprek.

Onderstaande betreft derhalve alleen antwoorden van respondenten die daadwerkelijk een keukentafelgesprek hebben gevoerd.

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.

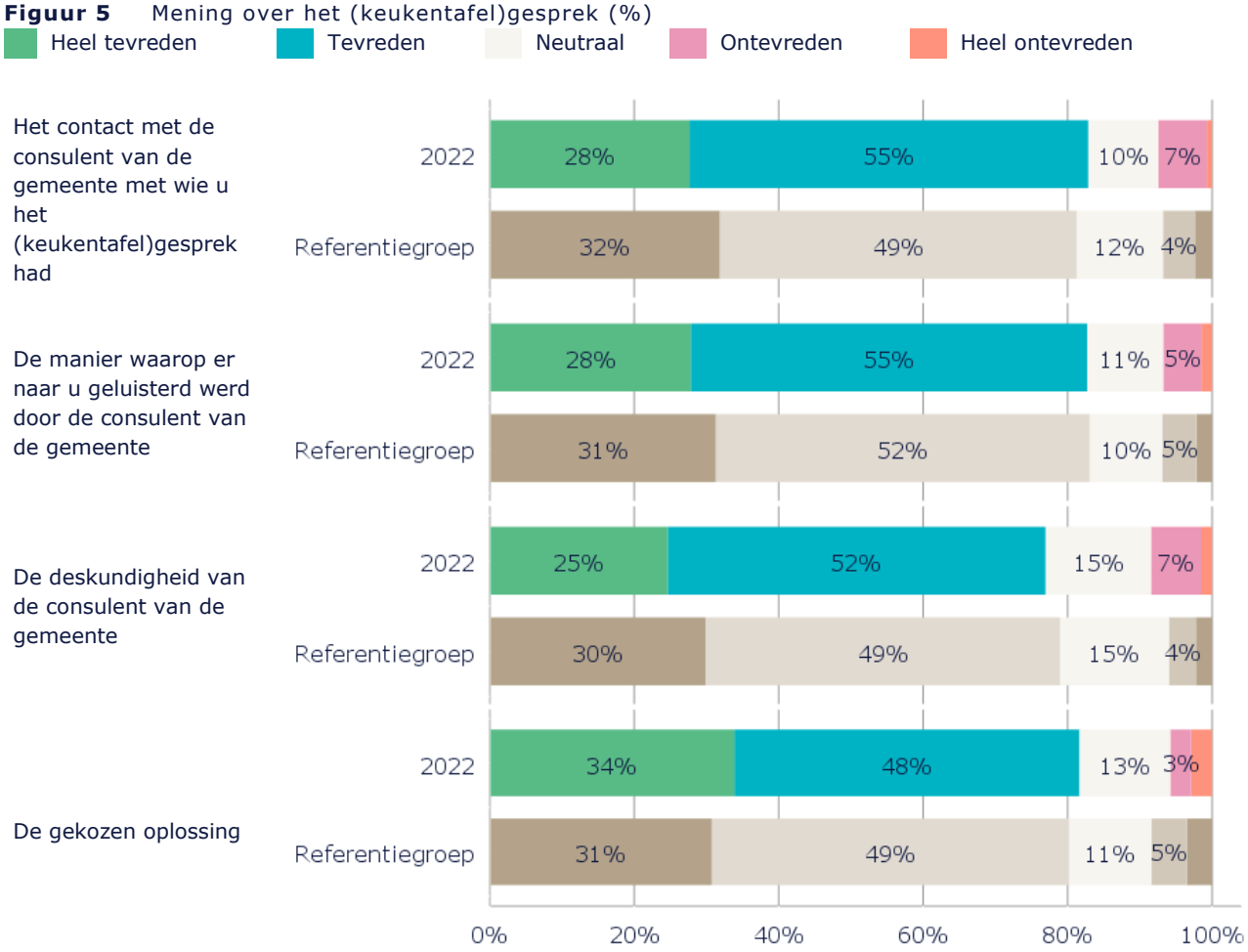
Figuur 4 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



In uw gemeente voerde 37% van de respondenten het keukentafelgesprek alleen met de consulent. Dit betekent dat een ruime meerderheid iemand bij het keukentafelgesprek heeft gevraagd ter ondersteuning. Zo was er een naaste aanwezig in 40% van de gevallen. Het kan hierbij gaan om een familielid, buurman en vriend(in). 11% van de respondenten heeft een onafhankelijke cliëntondersteuner gevraagd om aanwezig te zijn bij dit gesprek. Nog eens 21% stelt dat er iemand anders aanwezig was die niet onder de categorie 'naaste' of 'onafhankelijke cliëntondersteuner' valt.

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 respondenten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervaren.

Figuur 5 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



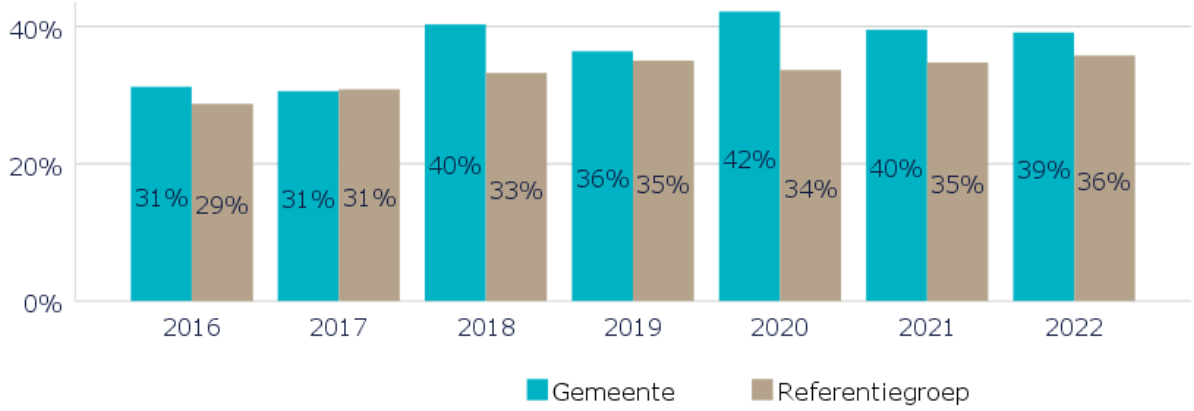
Wat opvalt, is dat een overgroot deel van de respondenten (telkens minimaal 77%) (heel) tevreden is over het keukentafelgesprek. Uitgeplitst naar verschillende factoren die de tevredenheid inzichtelijk maken blijkt dat respondenten het meest tevreden (beide 83%) zijn over het contact met de consulent in algemene zin en over de manier waarop er naar hen werd geluisterd. Bijna net zo tevreden (82%) zijn respondenten over de gekozen oplossing. Het minst tevreden, waarbij toch meer dan driekwart van de respondenten (77%) (heel) tevreden is, zijn respondenten over de deskundigheid van de consulent. Hier is 8% van de respondenten uitgesproken (heel) ontevreden over. De resultaten zijn gemiddeld genomen vergelijkbaar met de referentiegroep.

2.3 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Westervoort is cliëntondersteuning georganiseerd bij drie verschillende organisaties, te weten ‘MEE Gelderse Poort’, ‘Adviespunt Zorgbelang’ en ‘Sante/Mikado’.

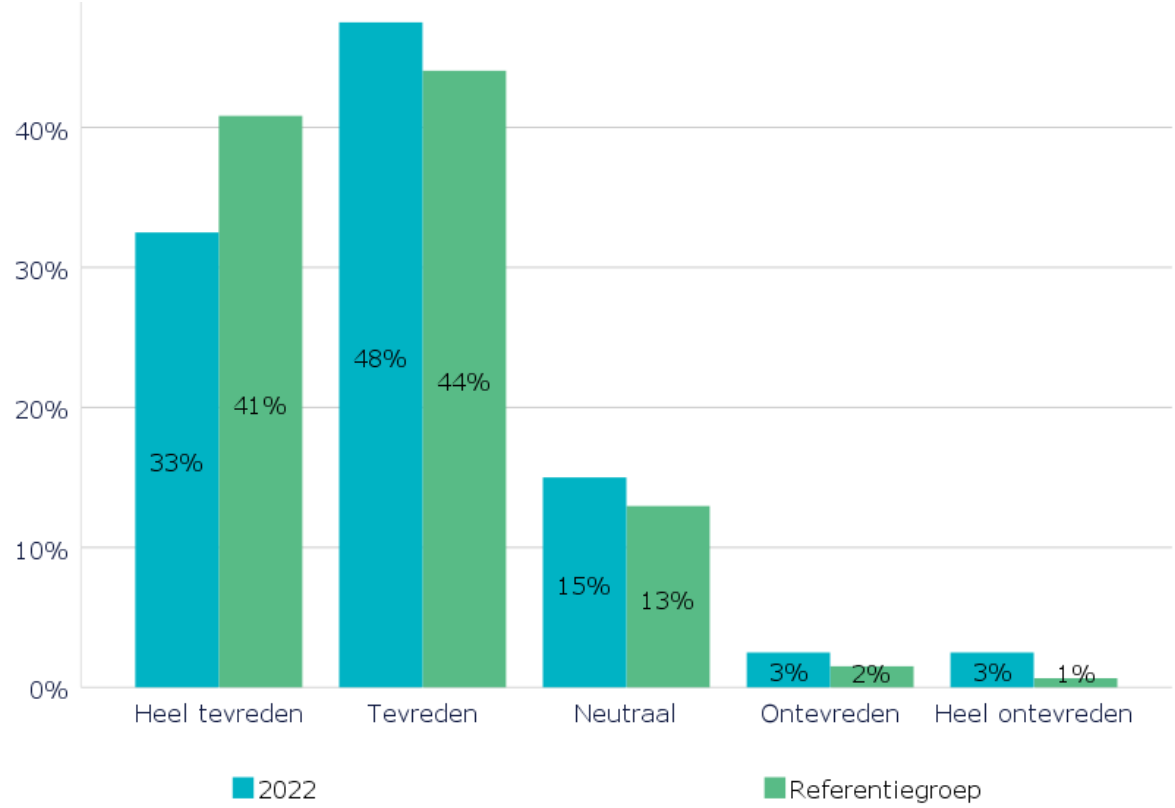
Gevraagd naar de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning stelt 39% van de respondenten dit concept te kennen. Dit is vergelijkbaar met de afgelopen jaren en blijft daarmee structureel iets hoger dan in de referentiegroep.

Figuur 6 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Ten slotte is het interessant uit te vragen hoe tevreden cliënten zijn over de onafhankelijke cliëntondersteuner als zij hier gebruik van hebben gemaakt. In figuur 4 was al te zien dat 11% van de respondenten die dit jaar een keukentafelgesprek hebben gehad gebruik heeft gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Aan deze cliënten is gevraagd hoe tevreden zij zijn over deze ondersteuning.

Figuur 7 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



Figuur 7 laat zien dat de tevredenheid groot is. 81% van de respondenten is (heel) tevreden, nog eens 15% is neutraal. Dit betekent dat slechts 6% van de respondenten (heel) ontevreden is. Kanttekening is wel dat dit in de referentiegroep maar 3% is.

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.

Tabel 1 Ondersteuningsvormen (% ja)

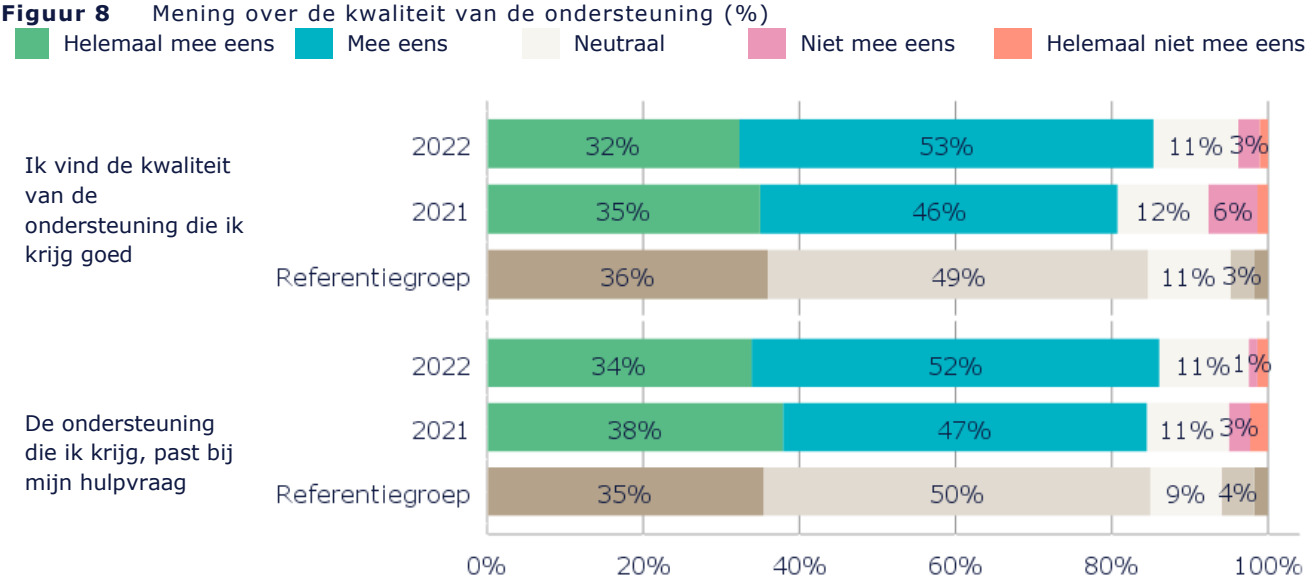
	Gemeente 2022
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?	
Rolstoel (%ja)	14%
Vervoersvoorziening bijvoorbeeld een scootmobiel, driewielfiets, autoaanpassing, et cetera (%ja)	16%
Vervoerspas voor collectief vervoer (Avan) (%ja)	23%
Woonvoorziening bijvoorbeeld een tillift, aangepaste douchestoel, et cetera (%ja)	6%
Woonaanpassing bijvoorbeeld een traplift, automatische deuropeners, et cetera (%ja)	6%
Huishoudelijke ondersteuning (%ja)	73%
Individuele begeleiding (%ja)	15%
Dagbesteding (groepsbegeleiding) (%ja)	6%
Beschermde woonvorm (%ja)	1%
Anders (%ja)	6%
(N)	390

In Westervoort is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (73%), gevolgd door de vervoerspas voor collectief vervoer (23%) en vervoersvoorzieningen zoals scootmobiel en driewielfiets (16%).

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

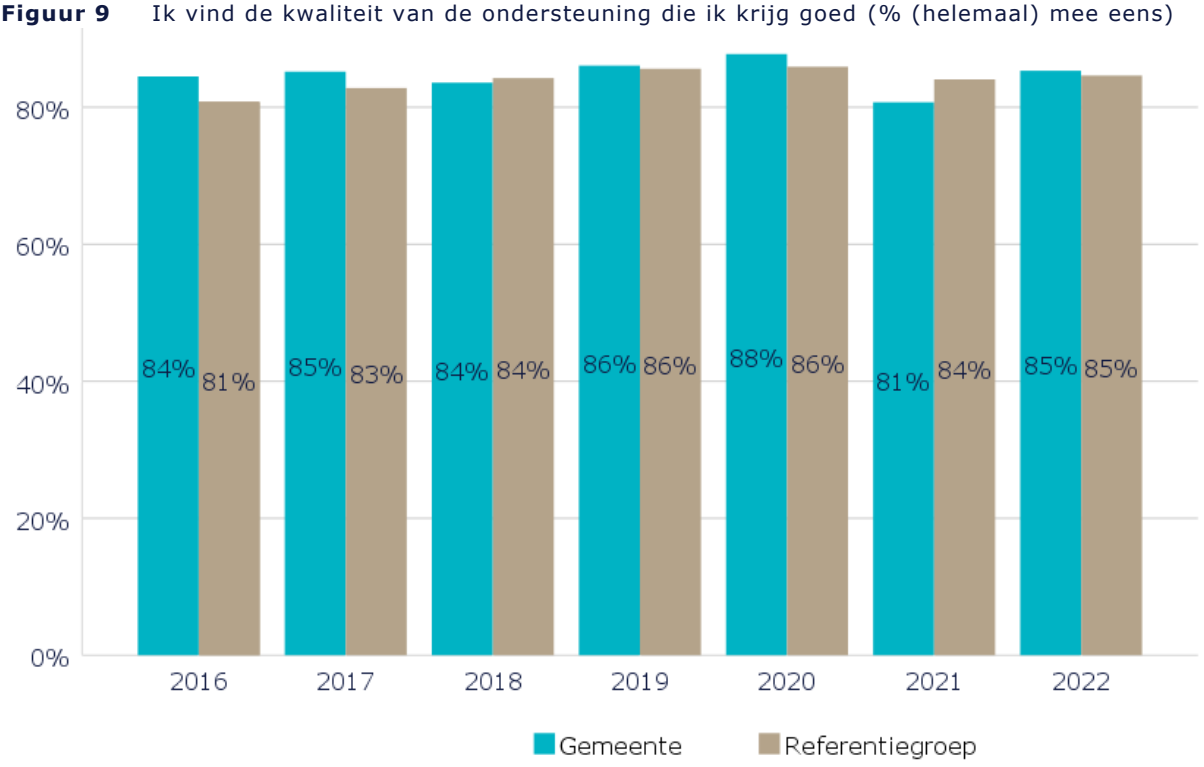
Cliënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

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



Positief is daarbij te zien dat de ervaren kwaliteit dit jaar hoger ligt dan over 2021. Zowel de kwaliteit van de ondersteuning (85% ten opzichte van 81% in 2021) als de aansluiting van de ondersteuning bij de hulpvraag (86% ten opzichte van 85% in 2021) wordt iets beter beoordeeld. Het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is, daalde daarnaast eveneens doordat de groep die 'neutraal' antwoordde gelijk is gebleven.

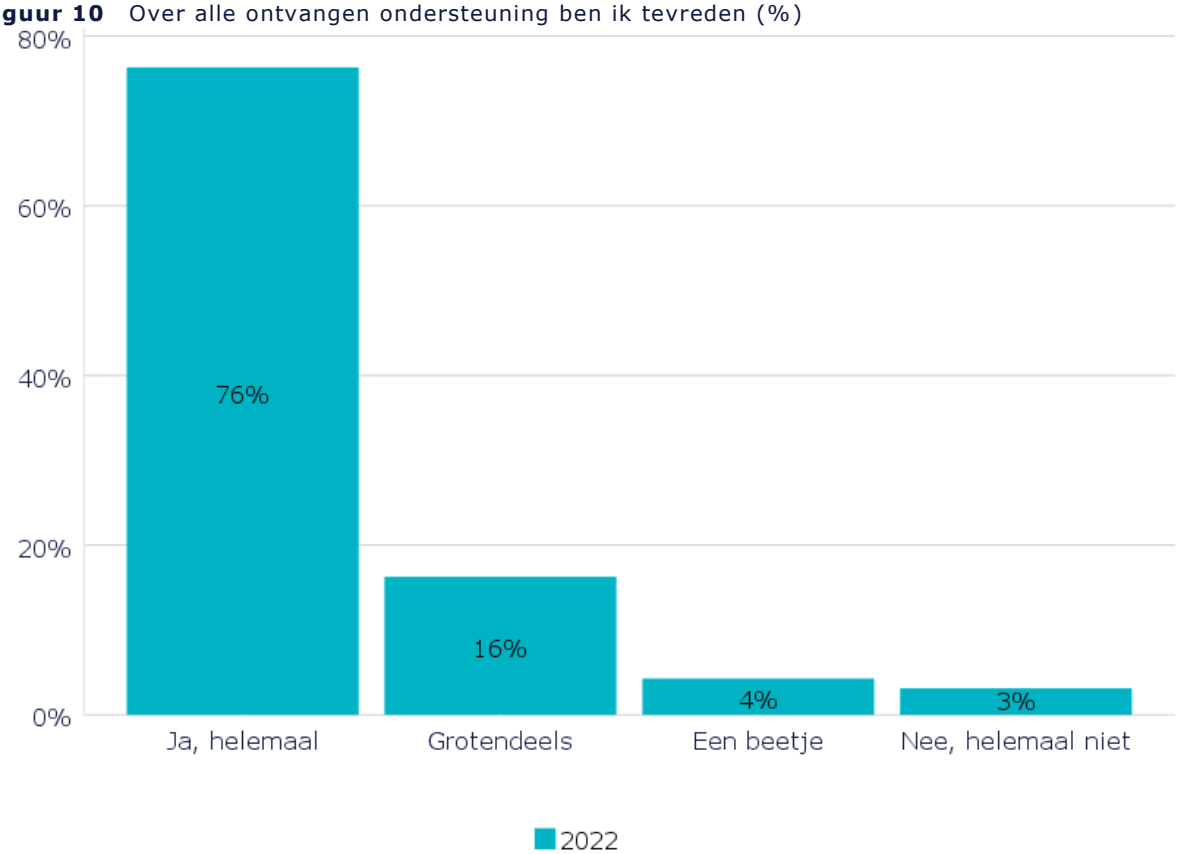
Figuur 9 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



De kwaliteit van de ondersteuning wordt daarmee heel gemiddeld beoordeeld als we kijken naar de resultaten van de afgelopen jaren.

Om een nog beter beeld te krijgen over welke vormen van Wmo-voorzieningen de respondenten wel ontevreden zijn is de cliënten via een tweetrapsvraag gevraagd aan te vinken welk type ondersteuning hen ontevreden stemt. Allereerst is de stelling 'ik ben tevreden over alle ondersteuning *(van tabel 1, red.)*' geformuleerd.

Figuur 10 Over alle ontvangen ondersteuning ben ik tevreden (%)



76% beantwoordt deze stelling met een volmondig 'ja, helemaal'. Echter, dit betekent dat 24% niet 100% tevreden is over de ontvangen Wmo-voorzieningen. Gelukkig is 16% 'grotendeels' tevreden, 4% 'een beetje' en slechts 3% 'helemaal niet'. Aan al deze respondenten (dus tezamen 24% van het totaal) is gevraagd aan te geven over welk type ondersteuning zij niet 100% tevreden zijn.

Tabel 2 Over deze ondersteuning ben ik niet tevreden

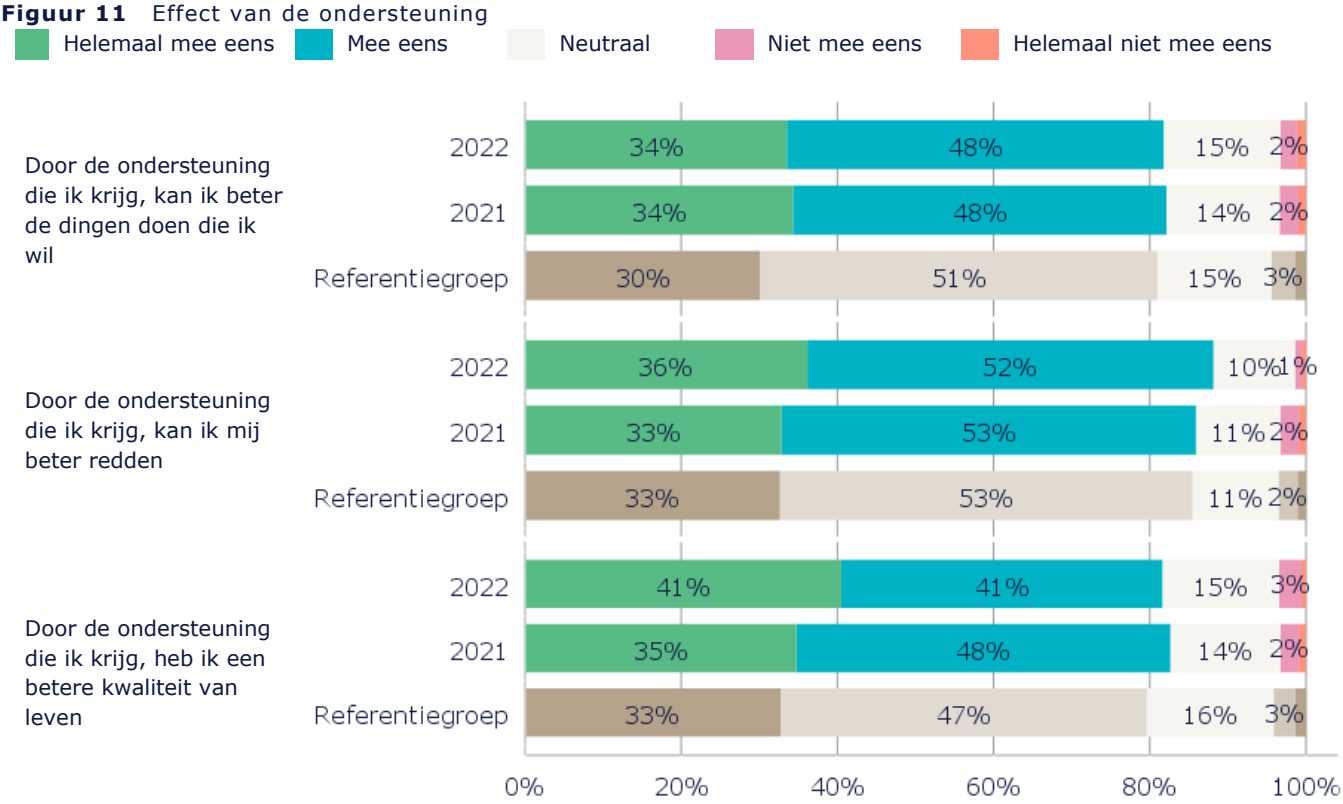
	Gemeente 2022
Over deze ondersteuning ben ik niet tevreden	
Rolstoel (%ja)	10%
Vervoersvoorziening bijvoorbeeld een scootmobiel, driewielfiets, autoaanpassing, et cetera (%ja)	9%
Vervoerspas voor collectief vervoer (Avan) (%ja)	17%
Woonvoorziening bijvoorbeeld een tillift, aangepaste douchestoel, et cetera (%ja)	6%
Woonaanpassing bijvoorbeeld een traplift, automatische deuropeners, et cetera (%ja)	4%
Huishoudelijke ondersteuning (%ja)	47%
Individuele begeleiding (%ja)	5%
Dagbesteding (groepsbegeleiding) (%ja)	3%
Beschermde woonvorm (%ja)	4%
Anders (%ja)	18%
(N)	78

Hieruit blijkt de ontevredenheid per voorziening de verdeling van de afgegeven voorzieningen van tabel 1 te volgen. Zo stelt 47% van de niet volledig tevreden respondenten dit te zijn over huishoudelijke ondersteuning, gevolgd door 17% die ditzelfde stellen over de vervoerspas. Over dagbesteding geeft slechts 3% aan niet tevreden te zijn. Op basis van de verdeling van tabel 1 zijn de resultaten zoals verwacht bij de situatie dat ontevreden respondenten gelijkmatig zijn verdeeld over de voorzieningen. Dit betekent dat er geen voorziening is waarbij respondenten opvallend vaak ontevreden zijn.

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

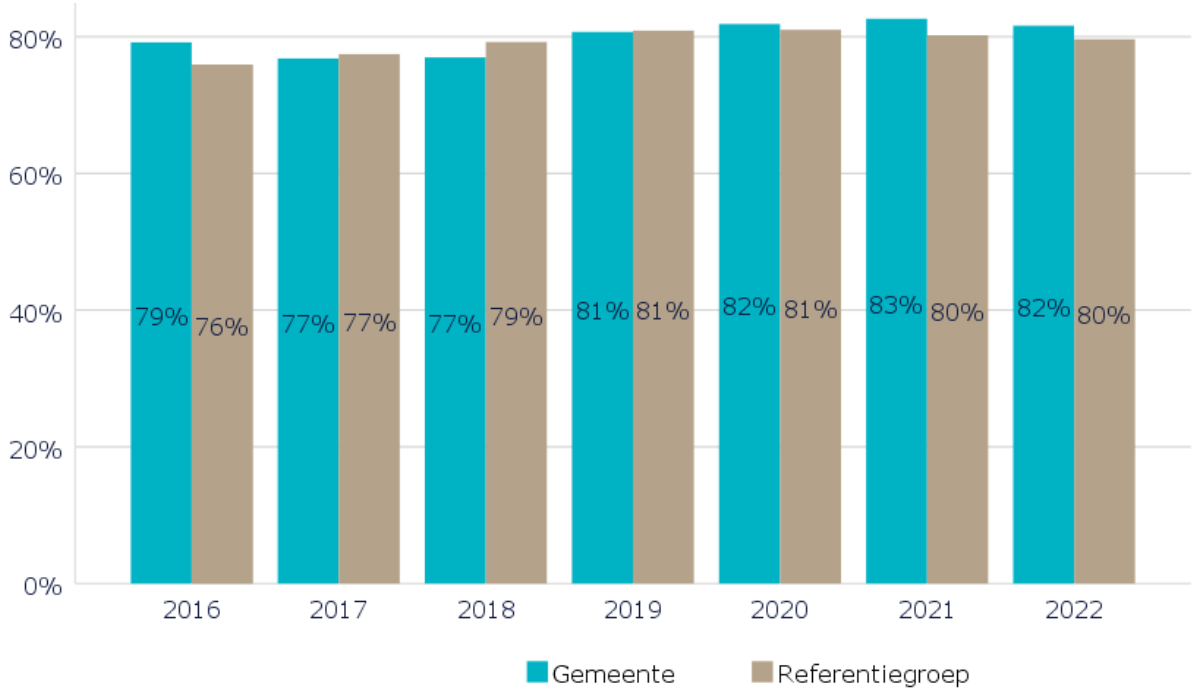
Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

Figuur 11 Effect van de ondersteuning



82% van de respondenten stelt dat de ondersteuning helpt in het dagelijks leven, zodat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen. De score is gelijk aan vorig jaar en de referentiegroep. Het grootst ervaren effect van de ondersteuning is dat respondenten zich beter kunnen redden. 88% van de respondenten stelt dit effect te ervaren. Ten slotte stelt 82% dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben.

Figuur 12 Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (% (helemaal) mee eens)



Hoewel het effect op de kwaliteit van leven dit jaar net iets minder groot wordt ervaren dan afgelopen jaar scoort uw gemeente hiermee wel hoger dan de referentiegroep. Op afgelopen jaar na is dit de hoogste score sinds de start van de meting in 2016.

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 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie-groep 2022
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	83%	84%	83%	80%	84%	78%	77%	79%
(N)	296	167	215	315	181	209	141	10.499
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	85%	87%	85%	86%	86%	83%	86%	86%
(N)	285	168	205	317	184	207	148	10.867
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	78%	83%	81%	84%	83%	75%	84%	79%
(N)	270	162	202	301	172	201	139	10.332

	Gemeente 2022	Referentiegroep 2022
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?		
Ja	36% (a)	31%
Nee	59%	63%
Weet ik niet	4%	6%
(N)	381	3.344

	Gemeente 2022	Referentiegroep 2022
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?		
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	40%	45%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	11%	10%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	21% (a)	13%
Nee (%aangekruist)	37%	39%
(N)	135	937

	Gemeente 2022	Referentiegroep 2022
Tevredenheid over cliëntondersteuner		
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	80%	85%
(N)	40	445

	Gemeente 2022	Referentiegroep 2022
Bent u tevreden over ...		
Het contact met de consulent van de gemeente met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	83%	81%
(N)	134	2.370
De manier waarop er naar u geluisterd werd door de consulent van de gemeente (%(heel)tevreden)	83%	83%
(N)	133	2.399
De deskundigheid van de consulent van de gemeente (%(heel)tevreden)	77%	79%
(N)	130	2.329
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	82%	80%
(N)	310	2.691

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie-groep 2022
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	85%	81%	88%	86%	84%	85%	84%	85%
(N)	368	223	278	352	207	250	174	12.889
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	86%	84%	90%	86%	86%	82%	85%	85%
(N)	366	219	276	354	206	252	171	12.851

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2022	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie-groep 2022
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	82%	82%	86%	83%	79%	82%	77%	81%
(N)	340	207	262	333	203	244	162	12.199
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	88%	86%	89%	86%	83%	83%	80%	85%
(N)	354	213	273	348	205	247	168	12.641
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	82%	83%	82%	81%	77%	77%	79%	80%
(N)	348	213	270	342	204	250	168	12.501

BLOK 4: Ervaringen met de ondersteuning van de gemeente

	Gemeente 2022
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?	
Rolstoel (%ja)	14%
Vervoersvoorziening bijvoorbeeld een scootmobiel, driewielfiets, autoaanpassing, et cetera (%ja)	16%
Vervoerspas voor collectief vervoer (Avan) (%ja)	23%
Woonvoorziening bijvoorbeeld een tillift, aangepaste douchestoel, et cetera (%ja)	6%
Woonaanpassing bijvoorbeeld een traplift, automatische deuropeners, et cetera (%ja)	6%
Huishoudelijke ondersteuning (%ja)	73%
Individuele begeleiding (%ja)	15%
Dagbesteding (groepsbegeleiding) (%ja)	6%
Beschermde woonvorm (%ja)	1%
Anders (%ja)	6%
(N)	390

	Gemeente 2022
Over alle ontvangen ondersteuning van vraag 17 tot en met 26 ben ik tevreden	
Ja, helemaal (%)	76%
Grotendeels (%)	16%
Een beetje (%)	4%
Nee, helemaal niet (%)	3%
(N)	350

	Gemeente 2022
Over deze ondersteuning ben ik niet tevreden	
Rolstoel (%ja)	10%
Vervoersvoorziening bijvoorbeeld een scootmobiel, driewielfiets, autoaanpassing, et cetera (%ja)	9%
Vervoerspas voor collectief vervoer (Avan) (%ja)	17%
Woonvoorziening bijvoorbeeld een tillift, aangepaste douchestoel, et cetera (%ja)	6%
Woonaanpassing bijvoorbeeld een traplift, automatische deuropeners, et cetera (%ja)	4%
Huishoudelijke ondersteuning (%ja)	47%
Individuele begeleiding (%ja)	5%
Dagbesteding (groepsbegeleiding) (%ja)	3%
Beschermde woonvorm (%ja)	4%
Anders (%ja)	18%
(N)	78

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 2023

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseur	:	Wouter Witteveen
Kenmerknummer	:	PO032962-1999

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