

**BMC**

YACHT GROUP



# Clïentervaring Wmo

## Gemeente Boekel

Rapport  
Mei 2018  
Projectnummer: P005099  
Correspondentienummer: DH-2905-9220



# INHOUD

SAMENVATTING	1	
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1 Aanleiding onderzoek	3
	1.2 Doelgroep	3
	1.3 Steekproef en respons	3
	1.4 Vergelijkingen	4
	1.5 Uitsplitsingen	4
	1.6 Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	5
	2.1 Het contact	5
	2.2 Cliëntondersteuning	7
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	8
	3.1 De ontvangen ondersteuning	8
	3.2 Informele ondersteuning	9
	3.3 Kwaliteit van de ondersteuning	10
	3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	11
	3.5 Opmerkingen over ondersteuning	13
BIJLAGE 1	TABELLENBIJLAGE	15
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE UITSPLITSING VOORZIENINGEN	17
BIJLAGE 3	TABELLENBIJLAGE UITSPLITSING UITKERINGSVORM	20
BIJLAGE 4	TABELLENBIJLAGE UITSPLITSING GEMEENTEN	22
BIJLAGE 5	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING VOOR WAAR STAAT JE GEMEENTE	24

## Samenvatting

De gemeente Boekel heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2017 een geldige indicatie Wmo hebben/hebben gehad.

De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. De vragenlijst gaat in op thema's zoals het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning. Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Het onderzoek vervult hiermee een signaleringsfunctie. De resultaten van de eerste tien vragen worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten.

De gemeente Boekel heeft (in samenwerking met de gemeenten Bernheze, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden) de tien verplichte vragen aangevuld met een vijftal eigen vragen. Deze aanvullende vragen zijn voor alle deelnemende gemeenten hetzelfde geformuleerd. Een deel van deze vragen is gelijk aan vorig jaar, andere vragen zijn anders geformuleerd en/of gewijzigd. Omdat de gemeente Boekel vorig jaar het Wmo-onderzoek ook door BMC Onderzoek heeft laten uitvoeren vergelijken we waar mogelijk de uitkomsten met die van vorig jaar.

De gemeente Boekel heeft 420 vragenlijsten verzonden en er zijn 193 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 46%. De resultaten voor de gemeente Boekel als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 94% en een foutenmarge van 5%.

### Contact met de gemeente

Inwoners van de gemeente Boekel nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Dorpsteam Boekel. Van de respondenten geeft 85% aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 84% is het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel geholpen zijn.

In vergelijking met vorig jaar wordt het contact met de gemeente over de gehele linie positiever beoordeeld. Ook ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente Boekel op alle vier de aspecten over het contact met de gemeente iets hoger. Het verschil in waardering is het grootst bij de stelling over het snel geholpen worden. Daar waar in de referentiegroep 74% deze mening deelt, beaamt in Boekel 84% deze stelling.

### Het gesprek

Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 31% van de respondenten aan dat er niemand anders bij het gesprek aanwezig was. Voor het merendeel met als reden omdat ze niemand nodig hadden bij het gesprek. 64% geeft aan dat er een naaste bij het gesprek aanwezig was. Respondenten is ook gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. De overgrote meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de medewerker, namelijk 88%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 82% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 76%.

### **Cliëntondersteuning**

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 33% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. Dit percentage is zowel hoger dan vorig jaar (28%) als hoger dan het gemiddelde percentage in de referentiegroep (29%). 5% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

### **De ondersteuning**

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Het belangrijkste onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Cliënten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder de bevroegde cliënten zijn hulp bij het huishouden (54%), Wmo-pas voor de regiotaxi (41%) en een of meerdere hulpmiddelen (28%). Een ruime meerderheid van de cliënten (81%) geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (84%). De kwaliteit van de ondersteuning wordt iets minder positief gewaardeerd dan vorig jaar maar de mate waarin de ondersteuning passend is, krijgt een iets hogere waardering. Dit laatste aspect wordt tevens iets positiever ingeschat dan in de referentiegroep.

Cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen met een persoonsgebonden budget. Ten opzichte van vorig jaar neemt het aantal cliënten met zorg in natura toe (van 48% naar 63%) en het aantal cliënten met persoonsgebonden budget af (van 16% naar 14%). Ook het percentage klanten dat niet weet hoe ze de ondersteuning hebben georganiseerd is afgenomen (van 38% naar 25%).

Wanneer cliënten Wmo-ondersteuning ontvangen moeten zij een inkomensafhankelijke eigen bijdrage betalen. Cliënten is gevraagd of zij overwegingen hadden om hierdoor geen gebruik te maken van de voorziening. Een ruime meerderheid, namelijk 83%, geeft aan dat het betalen van de eigen bijdrage geen invloed heeft op het afnemen van de ondersteuning. 12% geeft aan getwijfeld te hebben om ondersteuning af te nemen. Dit is een iets hoger percentage dan vorig jaar (8%). Het aandeel cliënten dat vanwege de eigen bijdrage niet of minder gebruikmaakt van ondersteuning is iets afgenomen.

Behalve ondersteuning waarvoor een besluit wordt afgegeven zijn er ook nog andere vormen van ondersteuning, zoals informele hulp van het netwerk. Cliënten is gevraagd of zij structurele hulp vanuit hun netwerk ontvangen. Voor een meerderheid van de cliënten is dit het geval, namelijk 76%. De intensiteit van deze ondersteuning verschilt. 41% ontvangt dagelijks ondersteuning van een naaste, 28% wekelijks en 7% maandelijks. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel cliënten met ondersteuning van een naaste iets groter geworden.

### **Het effect van de ondersteuning**

Cliënten is naar het effect van de ondersteuning gevraagd. Van de respondenten geeft de meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (80%) en dat ze zich beter kunnen redden (84%). Van de respondenten in Boekel is 80% het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Deze effecten worden ongeveer even sterk ervaren als vorig jaar. Ten opzichte van de referentiegroep worden de effecten in iets sterkere mate ervaren.

# Hoofdstuk 1

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) waarmee de gemeente voor dit jaar aan deze verplichting voldoet. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

Doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de cliëntervaringen zijn van de Wmo-cliënten in de gemeente Boekel met betrekking tot de uitvoering van de Wmo en in hoeverre de gestelde resultaten en effecten van de Wmo behaald worden in de ogen van de Wmo-cliënten. Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid. We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring, deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van het beleid en de uitvoering.

Het onderzoek bestaat uit de tien verplichte vragen die ingaan op het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning. De gemeente heeft deze vragen aangevuld met vijf vragen over de ondersteuningsvorm, de wijze waarop de ondersteuning is georganiseerd, de ondersteuning vanuit het netwerk, de eigen bijdrage voor ondersteuning en de aanwezigheid van anderen bij het (keukentafel)gesprek. De gemeente Boekel heeft dezelfde vragenlijst toegepast als de gemeenten Bernheze, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten voor een deel met andere gemeenten vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

### 1.2 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2017 een geldige indicatie Wmo hebben/hebben gehad. Aan mensen 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 mensen dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

### 1.3 Steekproef en respons

Het onderzoek is in het voorjaar van 2018 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Respondenten konden kiezen of zij de meegestuurde schriftelijke vragenlijst invulden of de online vragenlijst, waarvoor in de uitnodigingsbrief een uniek wachtwoord was opgenomen om toegang te krijgen tot de vragenlijst. De gemeente heeft op aanwijzing van BMC Onderzoek een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand. Er zijn 420 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 193 respondenten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 46%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar. Vorig jaar was de respons in de gemeente Boekel 50%.

De resultaten voor de gemeente Boekel als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 94% 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%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 94 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken.

## 1.4 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van het voorgaande jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit 89 gemeenten<sup>1</sup> waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld. De resultaten zijn verzameld in de afgelopen twaalf maanden (in het begin nemen we (een deel van) de referentiegroep van 2017 ook nog mee). In de figuren worden de resultaten van de gemeente Boekel weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met grijstinten weergegeven.



De gemeenten Oss, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Sint Anthonis en Uden hebben de tien verplichte vragen aangevuld met vijf vragen. Voor de aanvullende vragen is geen referentiegroep beschikbaar. Wel kunnen in de bijlage deze vragen van de gemeenten onderling vergeleken worden.

## 1.5 Uitsplitsingen

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

## 1.6 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 (indien mogelijk). In bijlage 2 worden de uitkomsten uitgesplitst naar type voorziening, in bijlage 3 naar uitkeringsvorm en in bijlage 4 naar de tien gemeenten in de regio. In bijlage 5 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording.<sup>2</sup> De cijfers in de begeleidende tekst bij de figuren kunnen door afronding in sommige gevallen iets afwijken van de cijfers in de bijlages. In de tekst gaan we bij de optelling van de percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' namelijk uit van de afgeronde hele cijfers. In de bijlages wordt met cijfers achter de komma gerekend.

<sup>1</sup> De gemeenten in de referentiegroep zijn: Apeldoorn, Gouda, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Zuidplas, Brielle, Midden Delfland, West Maas en Waal, Hattem, Alkmaar, Nieuwkoop, Zeewolde, Ermelo, Oostzaan, Wormerland, Heerenveen, Tiel, Gorinchem, Hardinxveld-Giessendam, Hellevoetsluis, Leerdam, Westvoorne, Giessenlanden, Zederik, Heusden, Waalwijk, Roermond, Overbetuwe, Kaag en Braassem, Molenwaard, De Bilt, Barendrecht, Ridderkerk, Albrandswaard, Stein, Pijnacker - Nootdorp, Aalten, Doetinchem, Winterswijk, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Berkelland, Bronckhorst, Montferland, Barneveld, Renkum, Edam-Volendam, Oud-Beijerland, Binnenmaas, Korendijk, Cromstrijen, Strijen, Brummen, Woudenberg, Enkhuizen, Drechterland, 's-Gravenhage, Stede Broec, Waddinxveen, Valkenswaard, Beek, Heeze-Leende, Het Bildt, Franekeradeel, Harlingen, Leeuwarderadeel, Terschelling, Vlieland, Meppel, Voorst, Krimpen a/d IJssel, Best, Lelystad, Menameradiel, Smallingerland, Zoetermeer, Sittard-Geleen, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn.

<sup>2</sup> U kunt de data van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 aanleveren via de website [https://wsjg.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_72v6c01xz7ALPeJ](https://wsjg.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_72v6c01xz7ALPeJ)

## Hoofdstuk 2

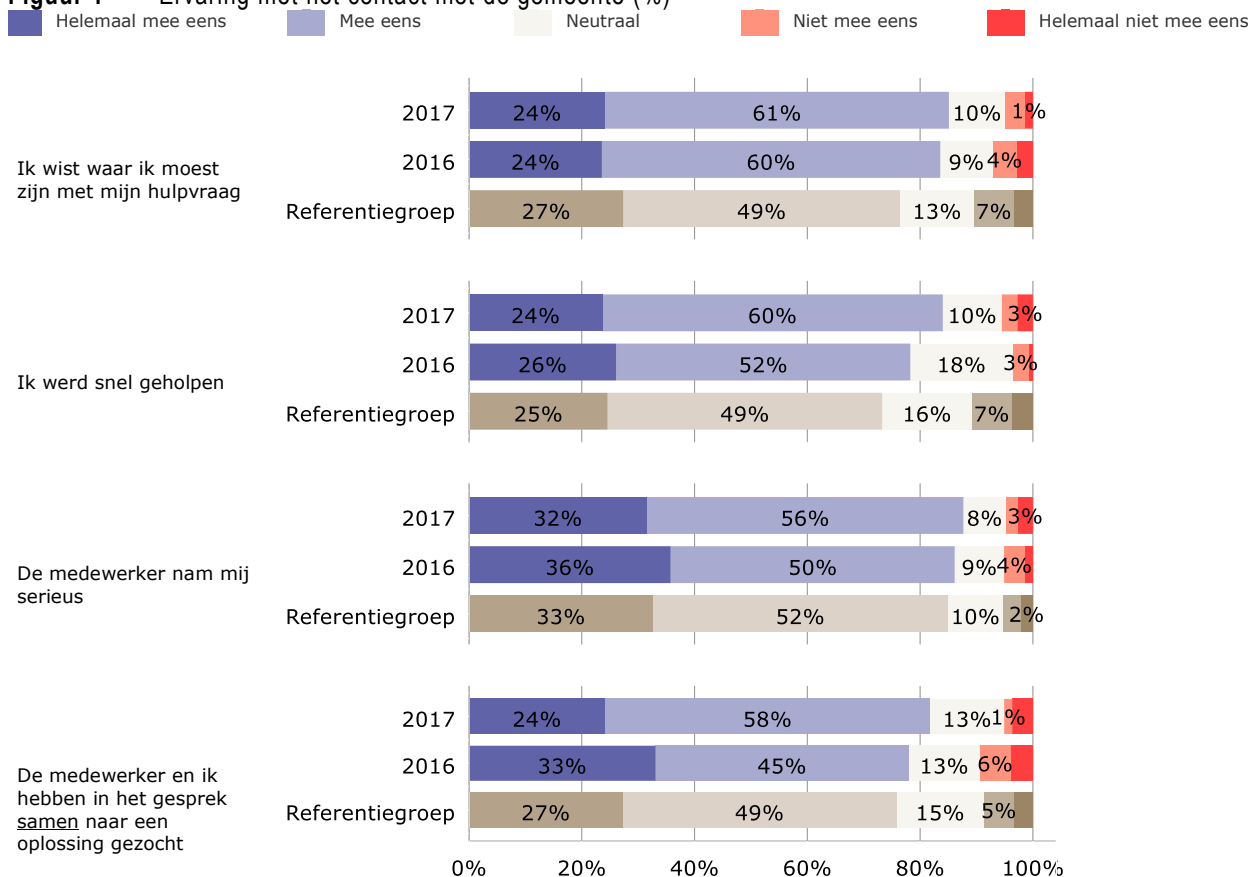
### Het contact

#### 2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente. In de gemeente Boekel is gevraagd naar de ervaringen van cliënten met het Dorpsteam Boekel.

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

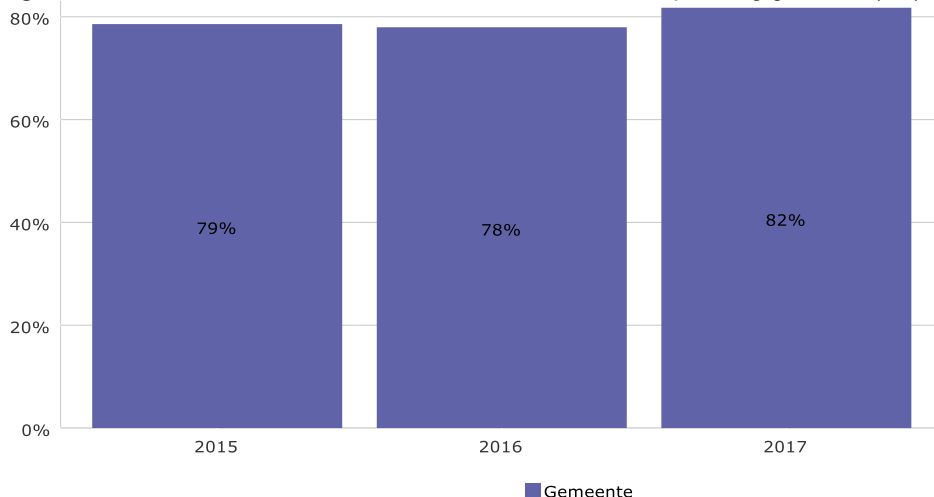
**Figuur 1** Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In de gemeente Boekel weet 85% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Opvallend is dat de respondenten over alle stellingen in de bovenstaande figuur positiever zijn dan vorig jaar. Ook ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente Boekel op alle vier de aspecten hoger. Het verschil in waardering is het grootst bij de stelling over het snel geholpen worden. Daar waar in de referentiegroep 74% deze mening deelt, beaamt in Boekel 84% deze stelling.

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 cliënten zich op dit vlak in de afgelopen drie jaar hebben ontwikkeld.

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



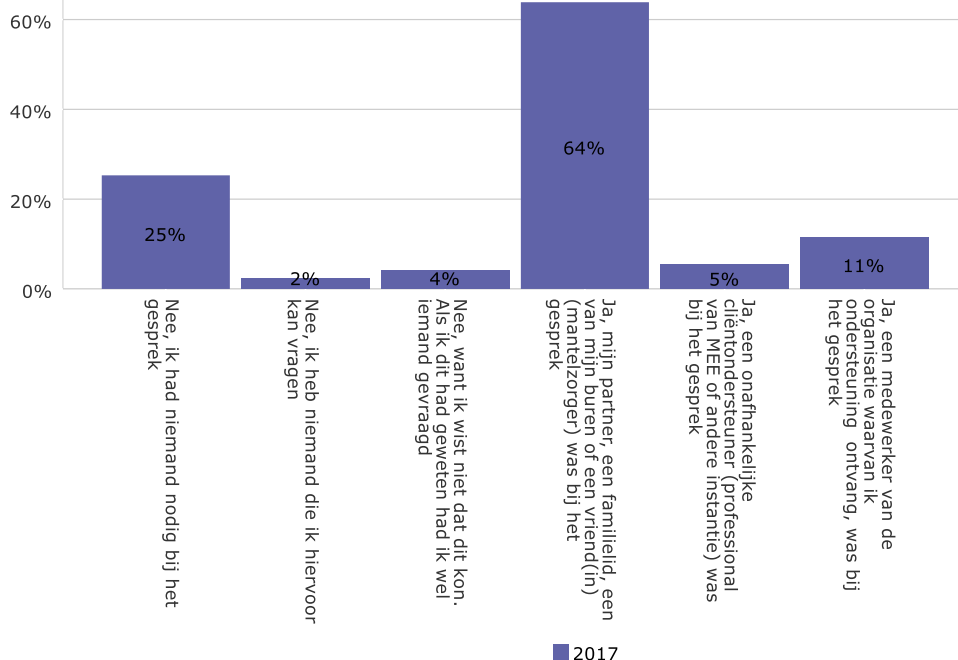
In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Boekel de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het contact ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord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

		dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen - opvang	andere
2017	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	74% (27)	74% (27)	.% (2)	89% (76)	88% (57)	92% (39)	.% (8)	86% (14)	.% (6)
	Ik werd snel geholpen	81% (27)	78% (27)	.% (3)	86% (78)	85% (59)	87% (39)	.% (6)	79% (14)	.% (6)
	De medewerker nam mij serieus	89% (27)	85% (27)	.% (3)	87% (79)	90% (59)	93% (40)	.% (7)	86% (14)	.% (6)
	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht	76% (25)	83% (24)	.% (3)	81% (74)	80% (56)	86% (37)	.% (7)	50% (14)	.% (5)
2016	Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	78% (18)	83% (23)	-	80% (76)	84% (44)	85% (48)	82% (11)	.% (9)	90% (10)
	Ik werd snel geholpen	83% (18)	74% (23)	-	83% (76)	78% (46)	79% (48)	82% (11)	80% (10)	.% (9)
	De medewerker nam mij serieus	94% (18)	88% (24)	-	82% (74)	89% (44)	85% (48)	82% (11)	100% (10)	.% (9)
	De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht	94% (18)	79% (24)	-	78% (72)	76% (38)	77% (43)	70% (10)	.% (8)	.% (9)



Aan de cliënten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn. De resultaten zijn weergegeven in de volgende tabel.

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

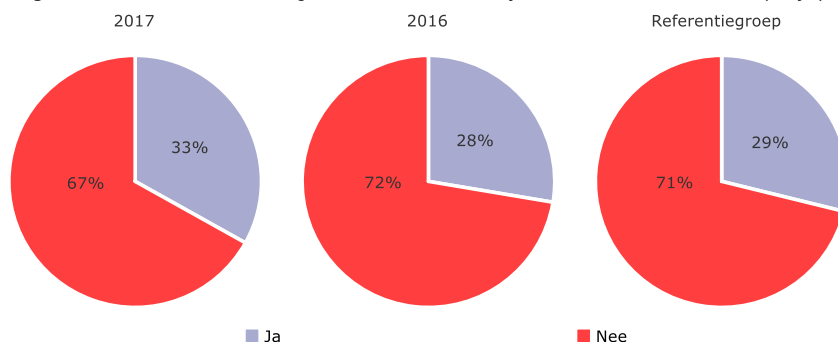


Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 31% van de respondenten aan dat er niemand anders bij het gesprek aanwezig was. Voor het merendeel met als reden omdat ze niemand nodig hadden bij het gesprek. Bij 64% van de respondenten was een naaste bij het gesprek aanwezig. Van een onafhankelijk cliëntondersteuner is door 5% van de respondenten gebruikgemaakt.

## 2.2 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting.

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



In Boekel is 33% van de cliënten bekend met de cliëntondersteuning. Dit percentage is zowel iets hoger dan vorig jaar (28%) als hoger dan het percentage in de referentiegroep (29%).

## Hoofdstuk 3

### De ondersteuning

#### 3.1 De ontvangen ondersteuning

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

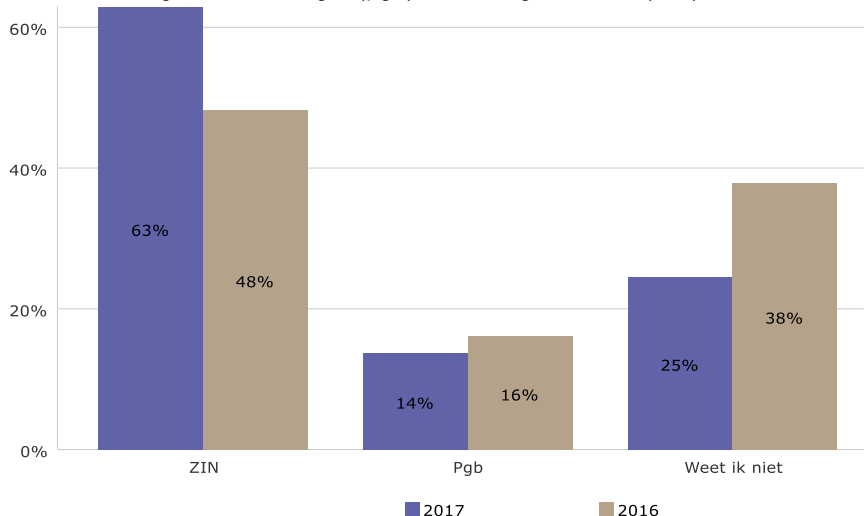
**Tabel 2** Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Dagbesteding	18%	13%
Individuele begeleiding	17%	14%
Kortdurend verblijf	2%	2%
Hulp bij het huishouden	54%	57%
Wmo-pas voor de regiotaxi	41%	38%
Een of meerdere hulpmiddelen	28%	30%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	7%	6%
Beschermd wonen en opvang	8%	6%
Anders	5%	8%
N=	191	214

Het grootste aandeel van de bevroegde cliënten maakt gebruik van hulp bij het huishouden (54%), Wmo-pas voor de regiotaxi (41%) en een of meerdere hulpmiddelen (28%). Deze verdeling komt sterk overeen met die van vorig jaar.

Cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen met een persoonsgebonden budget. De resultaten zijn weergegeven in de volgende tabel. Ten opzichte van vorig jaar neemt het percentage cliënten met zorg in natura toe (van 48% naar 63%) en het percentage cliënten met persoonsgebonden budget af (van 16% naar 14%). Ook het percentage klanten dat niet weet hoe ze de ondersteuning hebben georganiseerd is afgenomen (van 38% naar 25%)<sup>3</sup>.

**Figuur 5** Persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?



<sup>3</sup> De antwoordcategorieën van deze vraag zijn qua strekking hetzelfde als in het onderzoek van vorig jaar maar zijn anders geformuleerd. Er is meer toelichting over wat zorg in natura en het persoonsgebonden budget inhouden. Deze andere formulering heeft waarschijnlijk ook invloed op het verschil in uitkomsten. Het verklaart mogelijk het lagere percentage respondenten dat het niet weet.

Wanneer cliënten Wmo-ondersteuning ontvangen moeten zij een inkomensafhankelijke eigen bijdrage betalen. De gemeente Boekel wil graag weten of deze eigen bijdrage invloed heeft op het wel of niet afnemen van de Wmo-ondersteuning.

**Tabel 3** Voor sommige ondersteuning betaalt u een gedeelte zelf. Dit wordt een eigen bijdrage genoemd. Heeft deze eigen bijdrage invloed gehad in uw keuze voor ondersteuning?

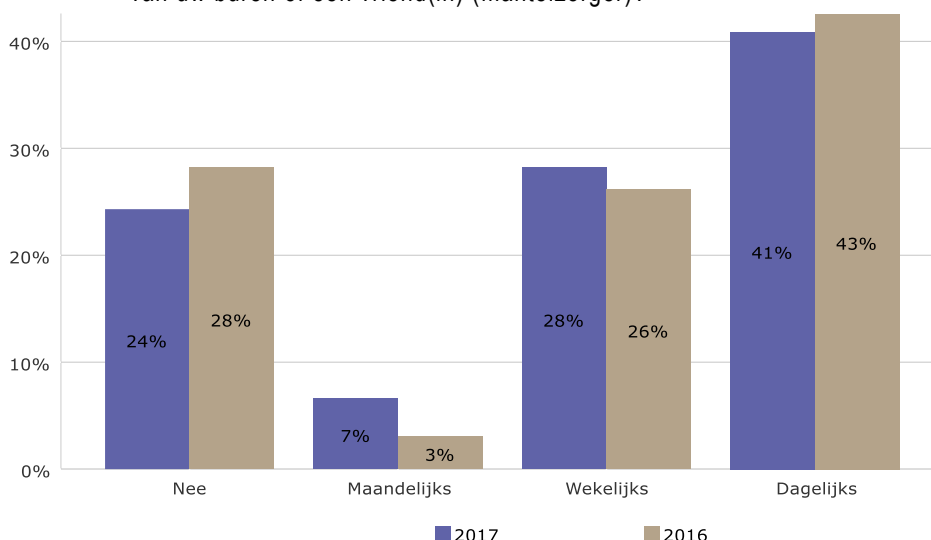
	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Nee	83%	81%
Ja, ik heb daardoor getwijfeld om ondersteuning via de Wmo aan te vragen	12%	8%
Ja, ik twijfel hierdoor om de ondersteuning die ik via de Wmo krijg stop te zetten	2%	0%
Ja, ik ben daardoor minder ondersteuning via de Wmo gaan afnemen	1%	4%
Ja, ik ben hierdoor gestopt met het afnemen van de ondersteuning die ik via de Wmo kreeg	2%	2%
Ja, ik heb daardoor geen gebruik gemaakt van ondersteuning	1%	3%
N	177	201

Een ruime meerderheid, namelijk 83%, geeft aan dat het betalen van de eigen bijdrage geen invloed heeft op het afnemen van de ondersteuning. 12% geeft aan getwijfeld te hebben om ondersteuning af te nemen. Dit is een iets hoger percentage dan vorig jaar. Het aandeel cliënten dat vanwege de eigen bijdrage niet of minder gebruikmaakt van ondersteuning is iets afgenomen.

### 3.2 Informele ondersteuning

Veel Wmo-clieënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om informele hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers. Cliënten is gevraagd of zij structurele ondersteuning ontvangen van een naaste.

**Figuur 6** Wordt u regelmatig geholpen door een naaste, bijvoorbeeld uw partner, kind, andere familielid, een van uw buren of een vriend(in) (mantelzorger)?

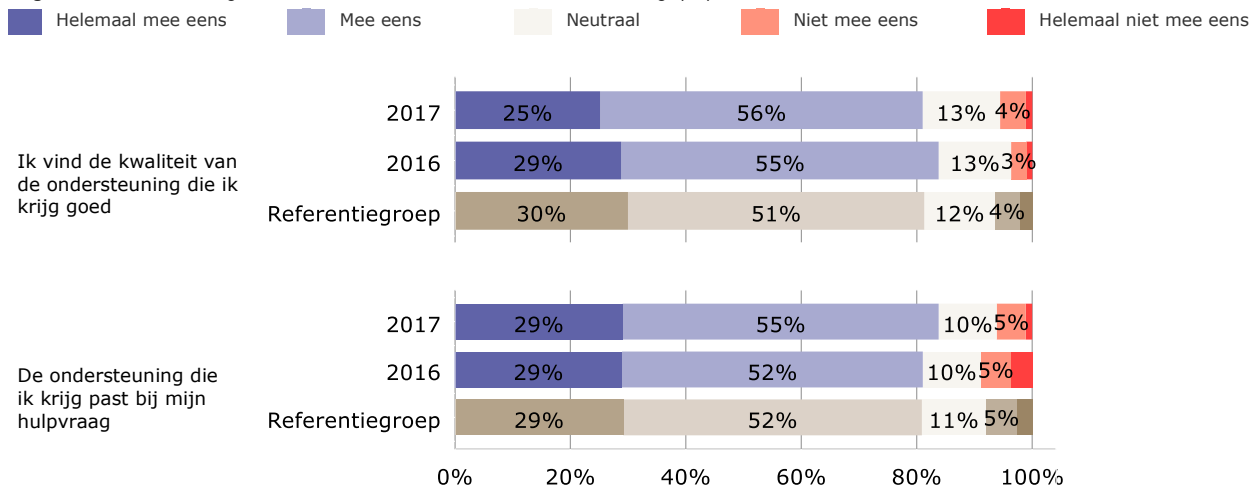


Een meerderheid van de cliënten ontvangt structurele informele ondersteuning, namelijk 76%. De intensiteit van deze ondersteuning verschilt. 41% ontvangt dagelijks ondersteuning van een naaste, 28% wekelijks en 7% maandelijks. 24% geeft aan geen structurele ondersteuning te ontvangen. Ten opzichte van vorig jaar is het aandeel cliënten met ondersteuning van een naaste iets groter geworden.

### 3.3 Kwaliteit van de ondersteuning

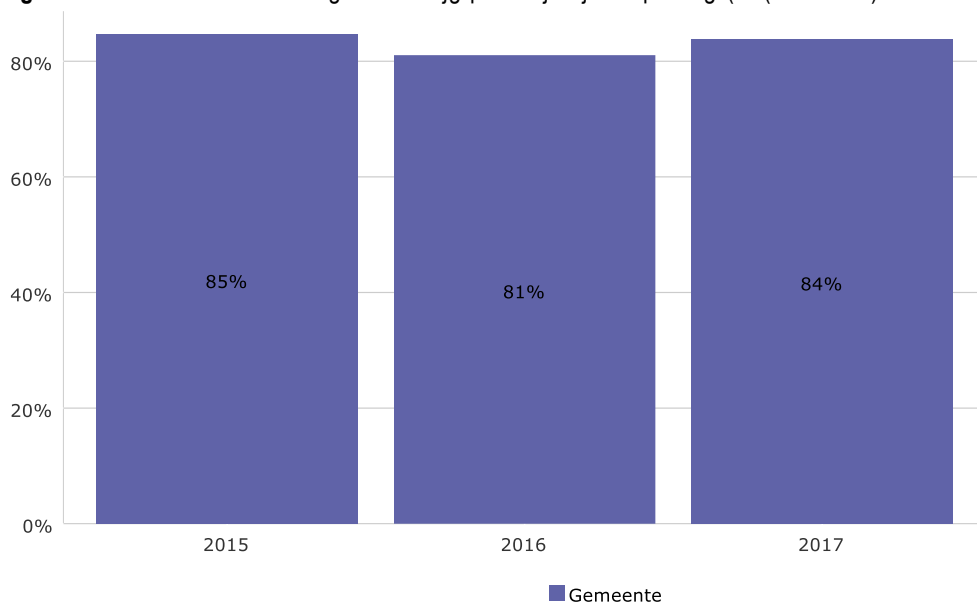
Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning.

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



81% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en 84% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De kwaliteit van de ondersteuning wordt iets minder positief gewaardeerd dan vorig jaar maar de mate waarin de ondersteuning passend is, krijgt een iets hogere waardering. Dit laatste aspect wordt tevens iets positiever ingeschat dan in de referentiegroep.

**Figuur 8** De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



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

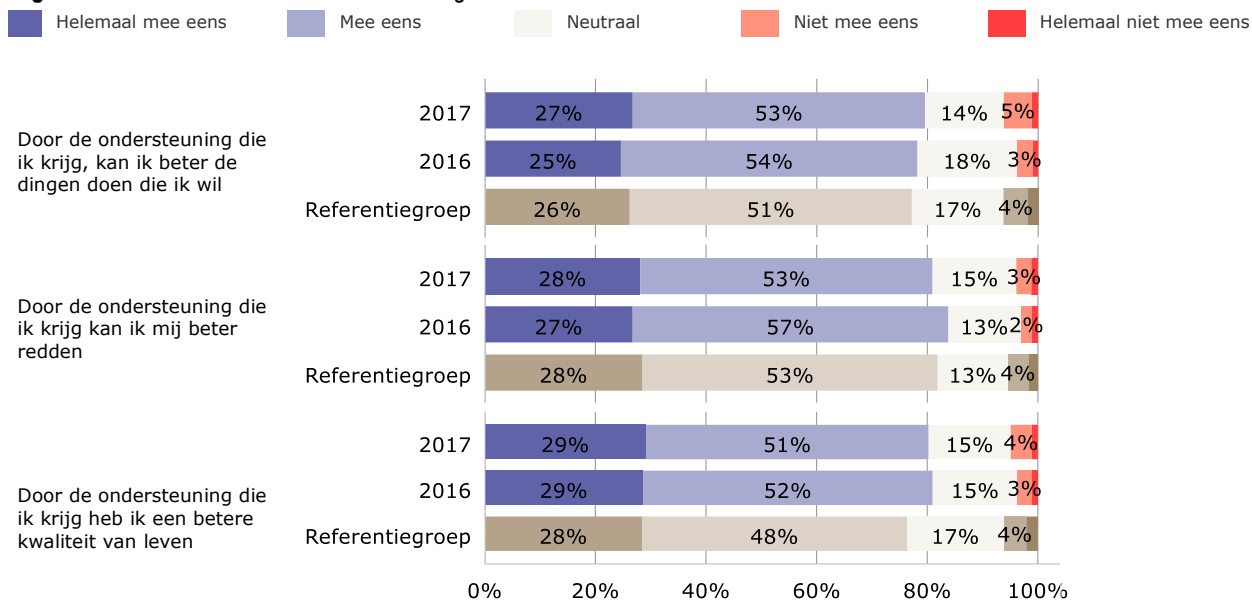
**Tabel 4** Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

		dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	Beschermde wonen-opvang	andere
2017	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	76% (34)	91% (32)	.% (3)	80% (97)	80% (75)	84% (49)	92% (13)	81% (16)	60% (10)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	76% (34)	88% (32)	.% (3)	84% (95)	86% (76)	84% (49)	92% (13)	94% (16)	60% (10)
2016	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	81% (26)	93% (30)	-	83% (113)	85% (73)	80% (54)	83% (12)	69% (13)	92% (13)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	85% (26)	83% (30)	-	77% (109)	89% (73)	80% (55)	58% (12)	75% (12)	85% (13)

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

Gemeenten hebben een brede verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijk verkeer (participatie). Ook moeten zij een passende ondersteuning bieden waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (zelfredzaamheid).

**Figuur 9** Effect van de ondersteuning



In Boekel zijn de meeste respondenten positief over de effecten van de ondersteuning. 80% is van mening dat zij door de hulp beter de dingen kunnen doen die zij willen, 81% vindt dat zij door de hulp zelfredzamer zijn en 80% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is door de ondersteuning. Deze effecten worden ongeveer even sterk ervaren als vorig jaar. Ten opzichte van de referentiegroep worden de effecten in iets sterkere mate ervaren.

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 de gemeente Boekel 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 5** Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

		dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	Beschermd wonen-opvang	anders
2017	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	76% (34)	81% (31)	.% (3)	78% (94)	79% (76)	88% (48)	85% (13)	87% (15)	70% (10)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	79% (34)	76% (33)	.% (3)	83% (95)	82% (76)	83% (47)	92% (13)	93% (15)	60% (10)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	76% (34)	73% (33)	.% (3)	82% (98)	79% (76)	84% (49)	85% (13)	87% (15)	.% (9)
2016	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	68% (25)	86% (28)	-	74% (106)	88% (69)	72% (58)	75% (12)	85% (13)	75% (12)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	85% (26)	90% (29%)	-	84% (111)	86% (71)	76% (55)	92% (12)	92% (13)	67% (12)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	73% (26)	80% (30)	-	80% (110)	88% (69)	77% (56)	91% (11)	92% (12)	79% (14)

### 3.5 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 7 van de meest genoemde opmerkingen weer. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 7 gelaten.

**Tabel 6** Top 7 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking	Frequentie
1	Algemene tevredenheid	6
2	Ontevreden over inschatting hulpvraag/aansluiting ondersteuning	5
3	Tevreden over kwaliteit of effect van ondersteuning	4
4	Ontevreden over snelheid/duur aanvraag	4
5	Ontevreden over aantal uur hulp/zorg (afname)	3
6	Ontevreden over kwaliteit van ondersteuning	3
7	Ontevreden over wisselen/vervanging van hulp	3

Het grootste aantal opmerkingen zijn een uiting van tevredenheid over de ontvangen ondersteuning. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1. Algemene tevredenheid:

*'Heel tevreden over 'het Dorpsteam' en al de hulp die wij ontvangen.'*

*'Geen opmerking. Zeer tevreden.'*

*'Ik ben prima, helemaal tevreden.'*

*'Het is gemakkelijk dat het Wmo hier in het STP gebouw een paar keer per week spreekuur hebben.'*

2. Ontevreden over inschatting hulpvraag/aansluiting ondersteuning:

*'Ik ben erg teleurgesteld nu de enige vorm van Wmo waar ik gebruik van maakte is komen te vervallen en ik het nu zelf maar uit moet zoeken.'*

*'Ik ben verbaasd dat een eerdere aanvraag is afgewezen zonder dat er iemand is langs geweest.'*

*'Heb ondersteuning gevraagd maar niets gekregen. Dus moest ik het zelf maar doen, voor mijn driewiel fiets.'*

*'Ik had veel meer aan een scootmobiel gehad dan aan een rolstoel. Ik kan hem namelijk niet zelf voortbewegen. Iemand moet duwen. In het weekend kan mijn man duwen.'*

3. Tevreden over kwaliteit of effect van ondersteuning:

*'De hulp in het huishouden is goed.'*

*'Met deze ondersteuningsvorm én een zorgvuldig opgebouwd sociaal netwerk is er bevordering in stabilisering en zelfsturing van dagelijks leven.'*

*'Dankzij de ondersteuning loop ik op allerlei zaken minder snel vast. Met alle gevolgen van dien.'*

4. Ontevreden over snelheid/duur aanvraag:

*'Naast de goede ondersteuning van de hulpmiddelen vindt de aanvraag erg lang duren'*

*'Ik krijg ondanks alle gesprekken enzovoort nog steeds géén daadwerkelijke ondersteuning, lees geen scootmobiel.'*

*'Hij staat nog steeds op de wachtlijst voor persoonlijke begeleiding.'*

5. Ontevreden over aantal uur hulp/zorg (afname):

*'De persoon die me drie keer heeft geholpen was prima. Alleen kreeg ik te weinig uren hulp aangeboden. Ben in bijna alles afhankelijk van partner.'*

*'Ik krijg voor de aard van handicap te weinig ondersteuning. Ik heb geen familie en kinderen nabij. Wonen bijna allemaal ver weg.'*

6. Ontevreden over kwaliteit van ondersteuning:

*'De zorg die ik krijg is erg star.'*

*'Ervaringen met de regiotaxi is buitengewoon slecht. De kwaliteit is zeer matig, ook na indienen van klachten.'*

7. Ontevreden over wisselen/vervanging van hulp

*'In 2017 heb ik 10 verschillende dames in huis gehad voor huishoudelijke hulp. Dit is voor mij heel erg lastig (hulp via Brederzorg).'*

*'Bij vakantie of ziekte van mijn vast hulp krijg ik vaak geen inval!'*



## Bijlage 1

### Tabellenbijlage

De eerste tien vragen zijn door meer respondenten beantwoord dan de overige vragen. Dat komt omdat de eerste tien vragen wettelijk verplicht moeten worden afgenomen door alle gemeenten. *Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar. Bij de resultaten van vorig jaar kan er een (c) achter het percentage staan. Dan was er vorig jaar een significant verschil met het jaar daarvoor.*

#### BLOK 1: Contact

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<b>Contact</b>				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	85% (a,b)	84% (c)	69%	76%
(N)	141	140	85	19.411
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	84% (a)	78%	77%	73%
(N)	144	138	87	19.552
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	88%	86%	90%	85%
(N)	146	137	86	19.498
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	82%	78%	79%	76%
(N)	137	127	84	18.238
<b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>				
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	33%	28%	36%	29%
(N)	151	170	109	23.320

#### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	81%	84%	84%	81%
(N)	179	191	106	24.602
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	84%	81%	85%	81%
(N)	179	190	104	24.476

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

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<b>Wat levert de ondersteuning mij op?</b>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	80%	78%	76%	77%
(N)	176	183	101	23.265
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	81%	84%	87%	82%
(N)	178	191	102	24.008
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	80%	81%	79%	76%
(N)	182	189	99	23.680

## BLOK 4: Extra vragen

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<b>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</b>		
Dagbesteding	18%	13%
Individuele begeleiding	17%	14%
Kortdurend verblijf	2%	2%
Hulp bij het huishouden	54%	57%
Wmo-pas voor de regiotaxi	41%	38%
Een of meerdere hulpmiddelen (bijvoorbeeld scootmobiel, aangepaste fiets, rolstoel)	28%	30%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	7%	6%
Beschermd wonen en opvang	8%	6%
Anders	5%	8%
N	191	214

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<b>Ontvangt u persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?</b>		
ZIN	63%	48%
PGB	14%	16%
Weet ik niet	25%	38%
N	167	174

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<b>Ontvangt u ook structurele ondersteuning van een naaste?</b>		
Geen mantelzorg	24%	28%
Maandelijks	7%	3%
Wekelijks	28%	26%
Dagelijks	41%	43%
N	181	195

	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<b>Heeft de hoogte van de eigen bijdrage die u betaalt invloed (gehad) op de ondersteuning die u nu ontvangt?</b>		
Nee	83%	81%
Ja, ik heb daardoor getwijfeld om ondersteuning via de Wmo aan te vragen	12%	8%
Ja, ik twijfel hierdoor om de ondersteuning die ik via de Wmo krijg stop te zetten	2%	0%
Ja, ik ben daardoor minder ondersteuning via de Wmo gaan afnemen	1%	4%
Ja, ik ben hierdoor gestopt met het afnemen van de ondersteuning die ik via de Wmo kreeg	2%	2%
Ja, ik heb daardoor geen gebruik gemaakt van ondersteuning	1%	3%
N	177	201

	Gemeente 2017
<b>Hebt u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?</b>	
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	25%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	2%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	4%
Ja, mijn partner, een familieledid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	64%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	5%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	11%
N	166

## Bijlage 2

### Tabellenbijlage uitsplitsing voorzieningen

#### BLOK 1: Contact

	dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen-opvang	anders
<b>Contact</b>									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	74%	74%	.%	89%	88%	92%	.%	86%	.%
(N)	27	27	2	76	57	39	8	14	6
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	81%	78%	.%	86%	85%	87%	.%	79%	.%
(N)	27	27	3	78	59	39	6	14	6
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	89%	85%	.%	87%	90%	93%	.%	86%	.%
(N)	27	27	3	79	59	40	7	14	6
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	76%	83%	.%	81%	80%	86%	.%	50%	.%
(N)	25	24	3	74	56	37	7	14	5
<b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>									
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	44%	29%	.%	39%	35%	34%	38%	36%	.%
(N)	27	28	3	83	60	41	13	11	9

#### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen-opvang	anders
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	76%	91%	.%	80%	80%	84%	92%	81%	60%
(N)	34	32	3	97	75	49	13	16	10
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	76%	88%	.%	84%	86%	84%	92%	94%	60%
(N)	34	32	3	95	76	49	13	16	10

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

	dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen-opvang	anders
<b>Wat levert de ondersteuning mij op?</b>									
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	76%	81%	.%	78%	79%	88%	85%	87%	70%
(N)	34	31	3	94	76	48	13	15	10
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	79%	76%	.%	83%	82%	83%	92%	93%	60%
(N)	34	33	3	95	76	47	13	15	10
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	76%	73%	.%	82%	79%	84%	85%	87%	.%
(N)	34	33	3	98	76	49	13	15	9

### BLOK 4: Extra vragen

Onderstaande tabel geeft de overlap aan ontvangen ondersteuning weer. Voorbeeld: van de respondenten met dagbesteding als vorm van ondersteuning ontvangt 56% ook hulp bij het huishouden en 38% individuele begeleiding.

	dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen-opvang	anders
<b>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</b>									
Dagbesteding	100%	39%	.%	18%	19%	15%	14%	44%	30%
Individuele begeleiding	38%	100%	.%	13%	6%	8%	7%	13%	50%
Kortdurend verblijf	3%	0%	.%	3%	3%	2%	0%	0%	0%
Hulp bij het huishouden	56%	39%	.%	100%	46%	47%	64%	50%	30%
Wmo-pas voor de regiotaxi	44%	15%	.%	35%	100%	40%	57%	69%	30%
Een of meerdere hulpmiddelen (bijvoorbeeld scootmobiel, aangepaste fiets, rolstoel)	24%	12%	.%	24%	27%	100%	86%	38%	40%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	6%	3%	.%	9%	10%	23%	100%	0%	20%
Beschermd wonen en opvang	21%	6%	.%	8%	14%	11%	0%	100%	0%
Anders	9%	15%	.%	3%	4%	8%	14%	0%	100%
N	34	33	3	103	79	53	14	16	10

	dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen-opvang	anders
<b>Ontvangt u persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?</b>									
ZIN	75%	69%	.%	70%	63%	62%	69%	64%	.%
PGB	16%	19%	.%	16%	8%	18%	31%	0%	.%
Weet ik niet	16%	16%	.%	16%	32%	22%	8%	36%	.%
N	32	32	3	92	63	50	13	14	8

	dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen-opvang	anders
<b>Ontvangt u ook structurele ondersteuning van een naaste?</b>									
Geen mantelzorg	15%	30%	.%	26%	18%	17%	15%	19%	30%
Maandelijks	3%	9%	.%	9%	8%	6%	23%	6%	10%
Wekelijks	48%	27%	.%	30%	32%	19%	8%	44%	20%
Dagelijks	33%	33%	.%	36%	42%	58%	54%	31%	40%
N	33	33	3	98	73	53	13	16	10

	dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen-opvang	anders
<b>Heeft de hoogte van de eigen bijdrage die u betaalt invloed (gehad) op de ondersteuning die u nu ontvangt?</b>									
Nee	88%	88%	.%	79%	84%	86%	91%	87%	70%
Ja, ik heb daardoor getwijfeld om ondersteuning via de Wmo aan te vragen	9%	6%	0%	16%	11%	12%	9%	13%	20%
Ja, ik twijfel hierdoor om de ondersteuning die ik via de Wmo krijg stop te zetten	0%	3%	0%	1%	1%	0%	0%	0%	10%
Ja, ik ben daardoor minder ondersteuning via de Wmo gaan afnemen	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Ja, ik ben hierdoor gestopt met het afnemen van de ondersteuning die ik via de Wmo kreeg	3%	3%	0%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
Ja, ik heb daardoor geen gebruikgemaakt van ondersteuning	0%	0%	0%	0%	1%	2%	0%	0%	0%
N	33	33	3	94	70	49	11	15	10

	dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen-opvang	anders
<b>Hebt u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?</b>									
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	24%	7%	.%	28%	28%	36%	64%	38%	.%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	0%	0%	.%	3%	3%	0%	0%	0%	.%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	0%	0%	.%	4%	3%	4%	0%	15%	.%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn buren of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	69%	60%	.%	63%	69%	60%	27%	54%	.%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	14%	13%	.%	3%	3%	0%	0%	0%	.%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	21%	47%	.%	11%	8%	9%	9%	15%	.%
N	29	30	3	89	64	47	11	13	9

	Bernheze		Boekel		Boxmeer		Cuijk		Grave		Landerd		Mill en Sint Hubert		Oss		Sint Anthonis		Uden	
	(% (helemaal) mee eens)	(% (helemaal) mee oneens)	(% (helemaal) mee eens)	(% (helemaal) mee oneens)	(% (helemaal) mee eens)	(% (helemaal) mee oneens)	(% (helemaal) mee eens)	(% (helemaal) mee oneens)	(% (helemaal) mee eens)	(% (helemaal) mee oneens)	(% (helemaal) mee eens)	(% (helemaal) mee oneens)	(% (helemaal) mee eens)	(% (helemaal) mee oneens)	(% (helemaal) mee eens)	(% (helemaal) mee oneens)	(% (helemaal) mee eens)	(% (helemaal) mee oneens)	(% (helemaal) mee eens)	(% (helemaal) mee oneens)
<b>Waardering van cliënten met hulp bij het huishouden als zorgvorm</b>																				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	80%	11%	89%	1%	76%	11%	80%	10%	77%	7%	86%	8%	66%	20%	77%	9%	78%	13%	83%	6%
Ik werd snel geholpen	79%	8%	86%	5%	75%	9%	84%	6%	83%	5%	82%	6%	75%	10%	75%	9%	74%	12%	76%	10%
De medewerker nam mij serieus	85%	4%	87%	5%	83%	6%	91%	2%	88%	3%	87%	5%	91%	3%	86%	4%	83%	4%	87%	4%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	82%	6%	81%	7%	76%	7%	85%	3%	75%	6%	74%	6%	78%	6%	75%	10%	78%	6%	79%	4%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84%	5%	80%	3%	79%	5%	84%	4%	89%	4%	82%	7%	93%	3%	80%	7%	80%	7%	86%	4%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	78%	12%	84%	5%	77%	12%	88%	4%	85%	6%	76%	13%	89%	4%	79%	10%	81%	8%	85%	5%
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	76%	6%	78%	7%	74%	5%	83%	3%	75%	4%	80%	4%	77%	7%	77%	8%	80%	4%	82%	3%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	85%	6%	83%	4%	86%	3%	88%	1%	82%	3%	86%	5%	85%	4%	81%	6%	88%	3%	89%	2%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	80%	6%	82%	5%	79%	2%	80%	4%	84%	3%	83%	5%	75%	6%	78%	7%	87%	2%	84%	3%

## Bijlage 3

### Tabellenbijlage uitsplitsing uitkeringsvorm

#### BLOK 1: Contact

	zin	pgb	weet ik niet
<i>Contact</i>			
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	88%	73%	79%
(N)	78	15	29
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	91%	71%	79%
(N)	82	14	29
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	93%	87%	79%
(N)	84	15	29
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	89%	77%	70%
(N)	79	13	27
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>			
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	40%	32%	19%
(N)	81	19	31

#### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	zin	pgb	weet ik niet
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>			
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	78%	86%	89%
(N)	100	22	37
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	81%	86%	92%
(N)	98	22	38

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

	zin	pgb	weet ik niet
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>			
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	77%	82%	91%
(N)	99	22	35
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	81%	82%	86%
(N)	99	22	37
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	81%	77%	82%
(N)	101	22	38

## BLOK 4: Extra vragen

	zin	pgb	weet ik niet
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>			
Dagbesteding	23%	22%	12%
Individuele begeleiding	21%	26%	12%
Kortdurend verblijf	2%	0%	2%
Hulp bij het huishouden	61%	65%	37%
Wmo-pas voor de regiotaxi	38%	22%	49%
Een of meerdere hulpmiddelen (bijvoorbeeld scootmobiel, aangepaste fiets, rolstoel)	30%	39%	27%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	9%	17%	2%
Beschermd wonen en opvang	9%	0%	12%
Anders	4%	9%	5%
N	105	23	41

	zin	pgb	weet ik niet
<i>Ontvangt u ook structurele ondersteuning van een naaste?</i>			
Geen mantelzorg	20%	22%	31%
Maandelijks	8%	13%	3%
Wekelijks	28%	35%	28%
Dagelijks	45%	30%	38%
N	101	23	39

	zin	pgb	weet ik niet
<i>Heeft de hoogte van de eigen bijdrage die u betaalt invloed (gehad) op de ondersteuning die u nu ontvangt?</i>			
Nee	83%	82%	86%
Ja, ik heb daardoor getwijfeld om ondersteuning via de Wmo aan te vragen	14%	18%	8%
Ja, ik twijfel hierdoor om de ondersteuning die ik via de Wmo krijg stop te zetten	2%	0%	3%
Ja, ik ben daardoor minder ondersteuning via de Wmo gaan afnemen	0%	0%	0%
Ja, ik ben hierdoor gestopt met het afnemen van de ondersteuning die ik via de Wmo kreeg	1%	0%	0%
Ja, ik heb daardoor geen gebruik gemaakt van ondersteuning	0%	0%	3%
N	102	22	37

	zin	pgb	weet ik niet
<i>Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?</i>			
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	25%	22%	28%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	2%	4%	0%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	3%	4%	6%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	67%	65%	53%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	4%	4%	8%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	15%	9%	8%
N	93	23	36

## Bijlage 4

### Tabellenbijlage uitsplitsing gemeenten

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
<b>Respons</b>										
Populatie	1.536	420	1.432	525	288	632	177	4.367	693	1.943
Steekproef (aantal verzonden vragenlijsten)	1.027	420	1.009	525	288	632	177	1.420	631	1.020
Bruto respons totaal (aantal geretourneerde vragenlijsten)	565	217	562	289	171	366	112	615	324	671
Netto respons totaal (aantal bruikbare geretourneerde vragenlijsten)	518	193	519	272	171	336	110	584	301	643
Netto respons online	43	13	42	17	17	18	11	70	15	76
Netto respons papieren	475	180	477	255	154	318	99	514	286	567

#### BLOK 1: Contact

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
<b>Contact</b>										
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	81%	85%	75%	76%	74%	84%	62%	73%	80%	78%
(N)	334	141	382	218	146	213	91	402	203	509
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	79%	84%	76%	77%	80%	86%	74%	70%	73%	72%
(N)	339	144	392	226	150	213	97	407	203	519
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	88%	88%	82%	90%	88%	88%	92%	83%	84%	85%
(N)	336	146	393	225	149	216	99	409	203	520
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	81%	82%	73%	82%	77%	78%	78%	72%	79%	78%
(N)	316	137	365	219	142	197	93	385	189	486
<b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>										
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	32%	33%	30%	24%	23%	31%	34%	23%	32%	30%
(N)	397	151	391	207	140	257	85	467	227	497

#### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>										
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	84%	81%	80%	82%	85%	83%	91%	82%	79%	85%
(N)	462	179	474	260	162	311	109	563	265	613
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	82%	84%	79%	83%	82%	80%	86%	80%	81%	85%
(N)	459	179	475	260	161	310	109	554	267	615

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

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
<b>Wat levert de ondersteuning mij op?</b>										
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	78%	80%	75%	82%	76%	82%	78%	78%	80%	81%
(N)	448	176	452	251	152	291	101	551	260	584
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	84%	81%	83%	87%	82%	86%	84%	81%	85%	86%
(N)	460	178	465	256	157	298	105	557	265	603
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	78%	80%	77%	78%	81%	83%	76%	76%	81%	82%
(N)	451	182	297	556	597	297	255	156	104	264



## BLOK 4: Extra vragen

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>										
Dagbesteding	12%	18%	17%	26%	13%	13%	23%	29%	19%	9%
Individuele begeleiding	13%	17%	14%	21%	18%	13%	27%	38%	12%	16%
Kortdurend verblijf	2%	2%	2%	0%	2%	1%	3%	3%	0%	3%
Hulp bij het huishouden	55%	54%	60%	63%	63%	59%	70%	54%	53%	72%
Wmo-pas voor de regiotaxi	42%	41%	25%	20%	30%	47%	28%	32%	39%	28%
Een of meerdere hulpmiddelen (bijvoorbeeld scootmobiel, aangepaste fiets, rolstoel)	36%	28%	29%	22%	25%	25%	22%	29%	27%	30%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	18%	7%	13%	8%	11%	5%	7%	10%	11%	14%
Beschermd wonen en opvang	3%	8%	2%	2%	2%	8%	5%	16%	5%	3%
Anders	4%	5%	5%	5%	4%	6%	5%	6%	10%	5%
N	496	191	488	268	165	326	107	568	284	628

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
<i>Ontvangt u persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?</i>										
ZIN	70%	63%	76%	77%	79%	69%	67%	67%	67%	76%
PGB	13%	14%	10%	5%	7%	12%	17%	11%	11%	13%
Weet ik niet	21%	25%	17%	19%	18%	21%	22%	25%	25%	16%
N	457	167	462	259	163	306	103	562	269	613

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
<i>Ontvangt u ook structurele ondersteuning van een naaste?</i>										
Geen mantelzorg	24%	24%	25%	28%	31%	24%	27%	34%	16%	33%
Maandelijks	5%	7%	9%	6%	8%	8%	4%	11%	10%	7%
Wekelijks	28%	28%	27%	26%	26%	29%	23%	22%	33%	26%
Dagelijks	43%	41%	38%	40%	35%	39%	46%	32%	41%	34%
N	484	181	488	269	166	316	103	559	282	609

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
<i>Heeft de hoogte van de eigen bijdrage die u betaalt invloed (gehad) op de ondersteuning die u nu ontvangt?</i>										
Nee	84%	83%	85%	86%	86%	85%	86%	87%	86%	86%
Ja, ik heb daardoor getwijfeld om ondersteuning via de Wmo aan te vragen	9%	12%	10%	10%	11%	9%	9%	8%	9%	9%
Ja, ik twijfel hierdoor om de ondersteuning die ik via de Wmo krijg stop te zetten	3%	2%	1%	2%	1%	2%	0%	1%	2%	2%
Ja, ik ben daardoor minder ondersteuning via de Wmo gaan afnemen	1%	1%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	0%	1%
Ja, ik ben hierdoor gestopt met het afnemen van de ondersteuning die ik via de Wmo kreeg	2%	2%	1%	0%	1%	0%	2%	1%	2%	1%
Ja, ik heb daardoor geen gebruik gemaakt van ondersteuning	2%	1%	2%	0%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
N	463	177	460	261	158	310	100	558	263	606

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
<i>Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?</i>										
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	24%	25%	25%	23%	22%	36%	19%	26%	25%	33%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	4%	2%	4%	3%	4%	3%	6%	5%	3%	4%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	7%	4%	4%	3%	4%	6%	6%	7%	7%	5%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn buren of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	55%	64%	56%	52%	59%	50%	59%	37%	56%	47%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	4%	5%	6%	8%	5%	3%	10%	6%	5%	8%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	14%	11%	17%	22%	18%	12%	16%	31%	15%	17%
N	469	166	475	261	167	300	107	538	261	609

## Bijlage 5

### Gegevens voor verantwoording voor Waar staat je gemeente

De bruto steekproef is: 420

De netto steekproef is: 193

De populatie is: 420

#### BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<b>Contact</b>				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	24%	61%	4%	1%
Ik werd snel geholpen	24%	60%	3%	3%
De medewerker nam mij serieus	32%	56%	2%	3%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	24%	58%	1%	4%

	(%ja)	(%nee)
<b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	33%	67%

#### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<b>Kwaliteit van de ondersteuning</b>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	25%	56%	4%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	29%	55%	5%	1%

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

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<b>Wat levert de ondersteuning mij op?</b>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	27%	53%	5%	1%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	28%	53%	3%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	29%	51%	4%	1%

POSTADRES  
Postbus 490  
3800 AL Amersfoort

TELEFOON  
033 - 496 52 00

INTERNET  
[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)