

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Gemeente Boekel



Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2020

Rapport
Gemeente Boekel

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 Uitsplitsingen	4
1.7 Leeswijzer	4
H2 Het contact	5
2.1 Het contact.....	5
2.2 Cliëntondersteuning	9
H3 De ondersteuning	10
3.1 De ontvangen ondersteuning	10
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	12
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	15
3.4 Opmerkingen over ondersteuning	18
Bijlage 1 Tabellenbijlage	19
Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording	22
Bijlage 3 Respons per gemeente	23
Colofon	24

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 2020 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 562 vragenlijsten verzonden en er zijn 207 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 37%. 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 Dorpsteam Boekel. Van de respondenten geeft 81% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Dit percentage ligt iets lager dan vorig jaar (82%). 80% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage ligt iets lager ten opzichte van de vorige meting (88%).

Het gesprek

Bij de meeste respondenten was de partner, een familielid, een van de burens of een vriend(in) (mantelzorger) bij het (keukentafel)gesprek aanwezig (51%). In 2019 was dit 50%. 37% van de respondenten geeft aan niemand nodig te hebben gehad bij dit gesprek. Dit is toegenomen ten opzichte van de vorige meting, toen dit op 31% lag.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de medewerker, namelijk 87%. Dit zijn minder mensen dan vorig jaar (90%).

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 86% aan dat er tijdens het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing is gezocht. Dit is toegenomen ten opzichte van de vorige meting toen 83% dit vond. In de referentiegroep is dit 82%.

Cliëntondersteuning

37% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is iets afgenomen ten opzichte van de vorige meting (38%). In de referentiegroep is dit 36%.

De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (60%), Wmo-pas voor de regiotaxi (32%) en een of meerdere hulpmiddelen (25%). Deze volgorde is gelijk aan 2019. Wel is hulp bij het huishouden toegenomen. Het aandeel respondenten dat de Wmo-pas of een of meerdere hulpmiddelen ontvangt, is juist afgenomen.

90% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 89% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Op beide aspecten scoort de gemeente Boekel hoger dan de referentiegroep (respectievelijk 86% en 87%).

Cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen (ZIN) of zelf regelen met een persoonsgebonden budget (pgb). Van de respondenten geeft 71% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 9% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 21% weet het niet.

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 (84%) en dat zij zich beter kunnen redden (88%). Beide percentages zijn iets afgenomen ten opzichte van vorig jaar (respectievelijk 88% en 90%). 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 alle aspecten hoger dan 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 2020. De cliënten van de gemeente Boekel kunnen gebruikmaken van dagbesteding, begeleiding, kortdurend verblijf, beschermd wonen, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, regiotaxi en/of woningaanpassingen.

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 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in februari-maart 2021 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 het gehele Wmo-cliëntenbestand aangeschreven.

Verzonden vragenlijsten	562
Respons papieren vragenlijsten	186
Respons online vragenlijsten	21
Totale respons	207
Responspercentage	37%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 562 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het onlineonderzoek. In totaal hebben 186 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 21 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 37%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% 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 betrouwbaarheid.

1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorige jaren en het gemiddelde van de referentiegroep. Indien beschikbaar nemen we trendfiguren van eerdere jaren op. De referentiegroep bestaat uit 61 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien standaardvragen zijn verzameld.

Alle elf gemeenten 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.

1.7 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 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording. Tot slot is de respons per gemeente in de regio Oss weergegeven in bijlage 3.

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Amsterdam, Best, Waalwijk, Sittard-Geleen, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, West Maas en Waal, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Hatter, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Heerenveen, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Voorst, Rijswijk, Waadhoeke, Alkmaar, Oostzaan, Wormerland, Berkelland, Enkhuisen, Drechterland, Stede Broec, Katwijk, Overbetuwe, Edam-Volendam, 's-Gravenhage, Kaag en Braassem, Beek, Rijssen-Holten, Waddinxveen, Hoeksche Waard, Barneveld, Smallerland en Zuidplas.

H2 | Het contact

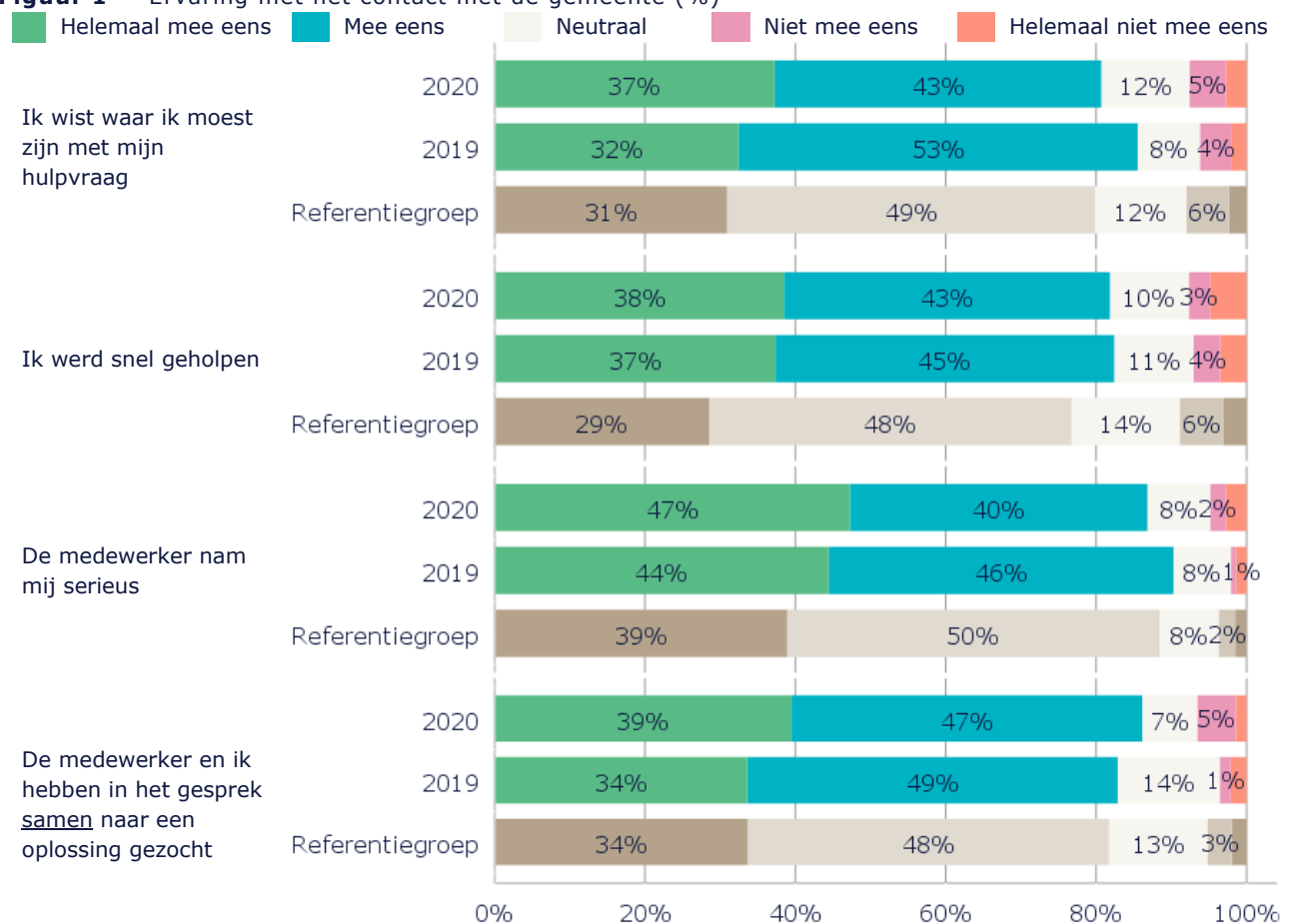
2.1 Het contact

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.

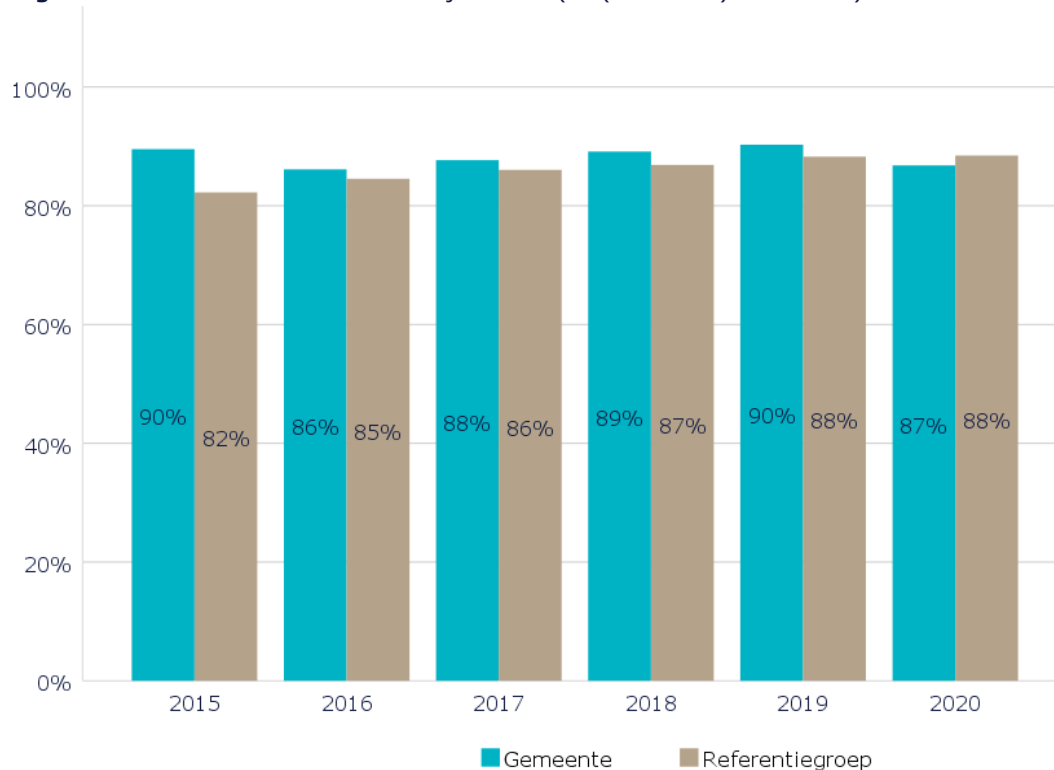
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In uw gemeente weet 80% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is lager dan het percentage in 2019 (85%), maar gelijk aan de referentiegroep. Kleine negatieve verschillen ten opzichte van de vorige meting zijn ook te zien bij de stellingen 'ik werd snel geholpen' en 'de medewerker nam mij serieus'. Over de stelling 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht' zijn respondenten positiever ten opzichte van vorig jaar: 86% is het hier (helemaal) mee eens, in 2019 was dit 83%.

Bekijken we de stelling 'de medewerker nam mij serieus' over meerdere jaren (figuur 2), dan valt op dat de waardering voor deze stelling na een stijging van drie jaar, voor het eerst is afgenomen. Ook is te zien dat deze voor het eerst lager uitvalt dan bij de referentiegroep.

Figuur 2 De medewerker nam mij serieus (% (helemaal) mee eens)



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

Tabel 1 Waardering contact naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)²

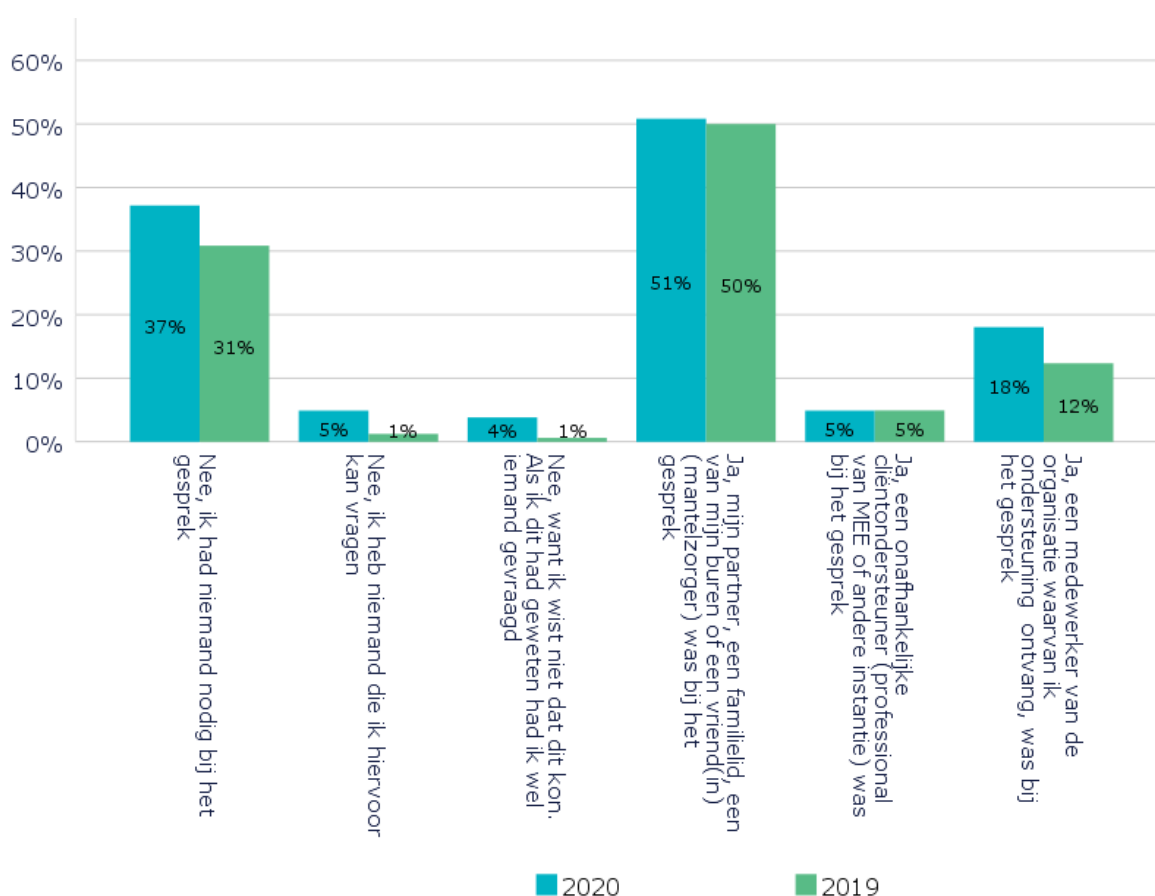
	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woning-aanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2020									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	74% (19)	85% (26)		86% (88)	75% (40)	74% (39)			
Ik werd snel geholpen	76% (21)	79% (28)		85% (89)	76% (41)	76% (38)			
De medewerker nam mij serieus	86% (21)	93% (27)		90% (88)	81% (42)	78% (a) (40)			
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	88% (17)	79% (24)		93% (a) (83)	85% (39)	80% (40)			
2019									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	82% (17)	79% (29)		84% (81)	86% (50)	90% (48)			
Ik werd snel geholpen	82% (17)	79% (29)		86% (78)	86% (49)	80% (45)			
De medewerker nam mij serieus	83% (18)	90% (30)		94% (78)	92% (51)	89% (46)			
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	78% (18)	67% (30)		86% (76)	82% (49)	82% (45)			
2018									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	89% (19)	77% (26)		73% (77)	78% (63)	80% (44)			80% (10)
Ik werd snel geholpen	89% (19)	93% (29)		90% (79)	86% (63)	87% (45)			80% (10)
De medewerker nam mij serieus	94% (18)	83% (29)		91% (77)	89% (64)	85% (46)			100% (10)
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	89% (18)	93% (28)		91% (75)	89% (62)	87% (45)			90% (10)
2017									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	74% (27)	74% (27)		89% (76)	88% (57)	92% (39)		86% (14)	
Ik werd snel geholpen	81% (27)	78% (27)		86% (78)	85% (59)	87% (39)		79% (14)	
De medewerker nam mij serieus	89% (27)	85% (27)		87% (79)	90% (59)	93% (40)		86% (14)	
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	76% (25)	83% (24)		81% (74)	80% (56)	86% (37)		50% (14)	

² 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.

2016									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	78%	83%		80%	84%	85%	82%		
	(18)	(23)		(76)	(44)	(48)	(11)		
Ik werd snel geholpen	83%	74%		83%	78%	79%	82%		
	(18)	(23)		(76)	(46)	(48)	(11)		
De medewerker nam mij serieus	94%	88%		82%	89%	85%	82%		
	(18)	(24)		(74)	(44)	(48)	(11)		
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	94%	79%		78%	76%	77%	70%		
	(18)	(24)		(72)	(38)	(43)	(10)		

Aan de cliënten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het (keukentafel)gesprek aanwezig te zijn. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur.

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



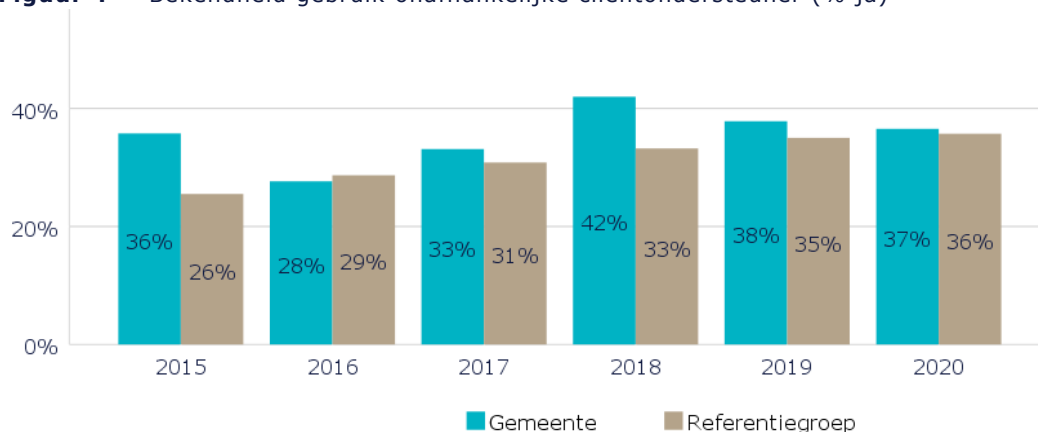
Bij de meeste respondenten was de partner, een familielid, een van de burens of een vriend(in) (mantelzorger) bij het gesprek aanwezig (51%, iets hoger dan in 2019: 50%). Het percentage respondenten dat aangeeft niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek is toegenomen van 31% in 2019 naar 37% in 2020.

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.

37% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage ligt iets lager dan vorig jaar (38%), maar nog steeds iets hoger dan het percentage van de referentiegroep (36%).

Figuur 4 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Bovenstaand figuur laat zien dat de bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner door de jaren heen schommelt. In 2018 was deze met 42% op zijn hoogst, maar in 2020 is de bekendheid nog altijd groter dan in 2017, 2016 en 2015. Wel is te zien dat de bekendheid voor het tweede jaar op rij is afgenomen.

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 cliënten gebruikmaken of hebben gemaakt. Cliënten konden meerdere antwoorden aankruisen.

Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Dagbesteding	13%	13%	12%	18%	13%
Individuele begeleiding	18%	18%	18%	17%	14%
Kortdurend verblijf	1%	1%	0%	2%	2%
Hulp bij het huishouden	60%	58%	55%	54%	57%
Wmo-pas voor de regiotaxi	32%	37%	43%	41%	38%
Een of meerdere hulpmiddelen	25%	30%	31%	28%	30%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	5%	5%	2%	7%	6%
Beschermd wonen en opvang	3%	4%	3%	8%	6%
Anders	4%	3%	6%	5%	8%
N	203	189	212	191	214

In de gemeente Boekel is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (60%), gevolgd door de Wmo-pas voor de regiotaxi (32%). Deze volgorde is gelijk aan 2019. Wel is het aandeel dat hulp bij het huishouden ontvangt toegenomen (van 58% naar 60%) en het aandeel dat de Wmo-pas ontvangt afgenomen (van 37% naar 32%). Ook is er een daling zichtbaar in het aandeel dat een of meerdere hulpmiddelen gebruikt (van 30% naar 25%).

Deze percentages gelden voor de groep respondenten en geven een indicatief beeld. Voor exacte aantallen verwijzen wij naar de rapportage Wmo 2020 – gemeente Boekel.

Cliënten is ook gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen met een persoonsgebonden budget. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur.

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

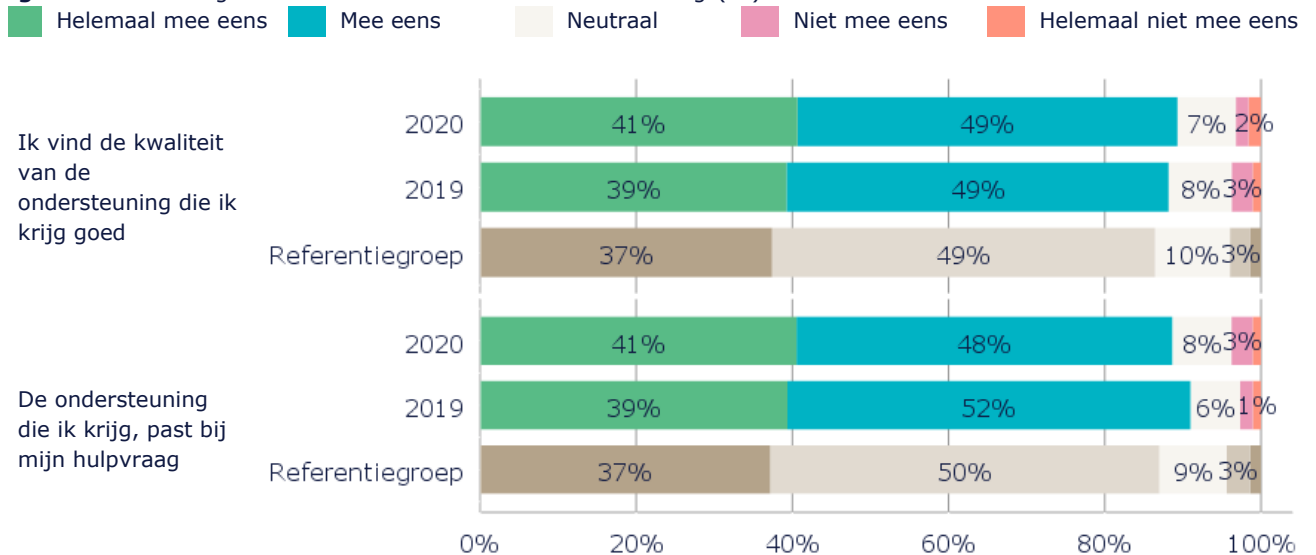


Van de respondenten geeft 71% aan ondersteuning in natura te ontvangen. Dit is iets gedaald ten op zichte van 2019 (72%). 9% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. Dit is iets toegenomen ten opzichte van de vorige meting (8%). 21% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd. Ten opzichte van de vorige meting is dit iets gedaald (22%).

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.

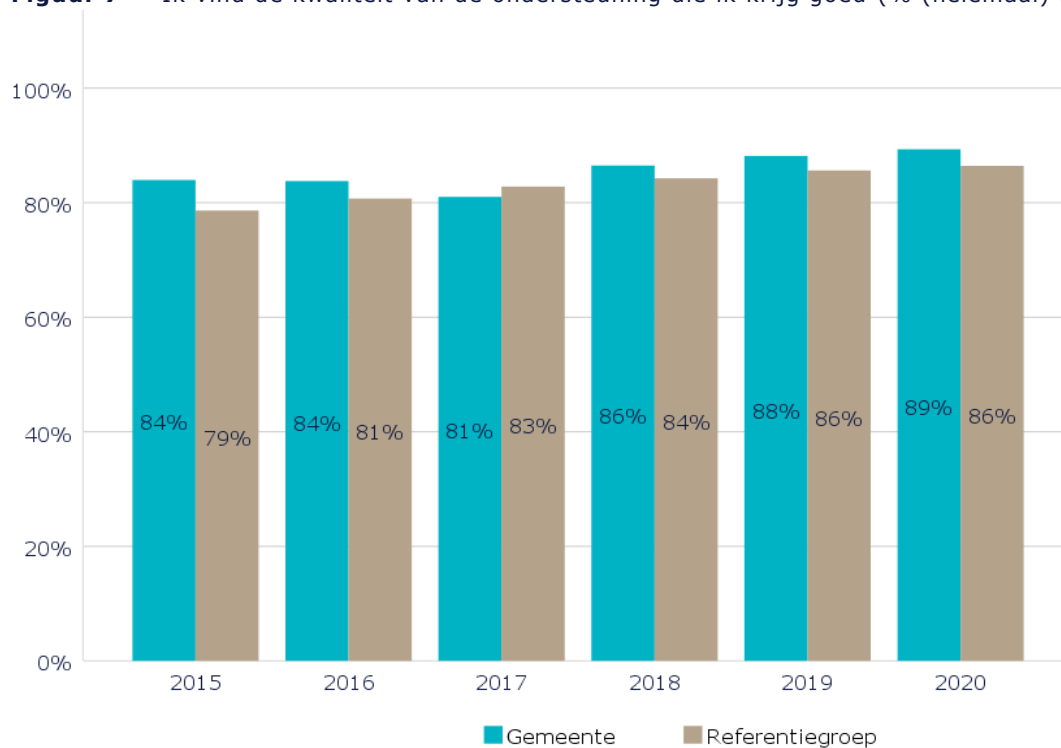
Figuur 6 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



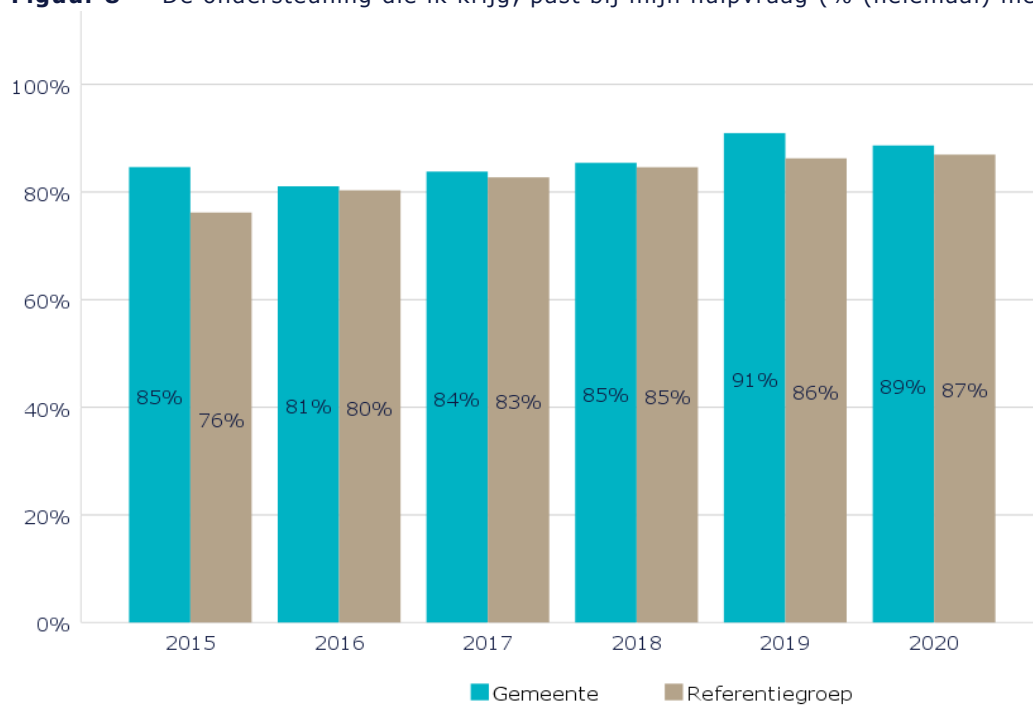
90% van de respondenten beoordeelt de kwaliteit van de ondersteuning die zij ontvangen als goed. Dit ligt iets boven het percentage van vorig jaar (88%) en dat van de referentiegroep (86%). Volgens 89% van de respondenten past de ondersteuning die men krijgt bij de hulpvraag. Dit is iets afgenomen ten opzichte van de vorige meting (91%), maar ligt nog wel hoger dan de referentiegroep (87%).

Bekijken we de waardering voor de kwaliteit van de ondersteuning over de jaren heen, dan valt op dat het percentage van 2020 hoger ligt dan eerder gemeten. Ook is te zien dat het percentage voor het derde jaar op rij is gestegen en boven dat van de referentiegroep ligt. Het percentage dat aangeeft dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag, is na een stijging van drie jaar nu voor het eerst gedaald.

Figuur 7 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



Figuur 8 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.

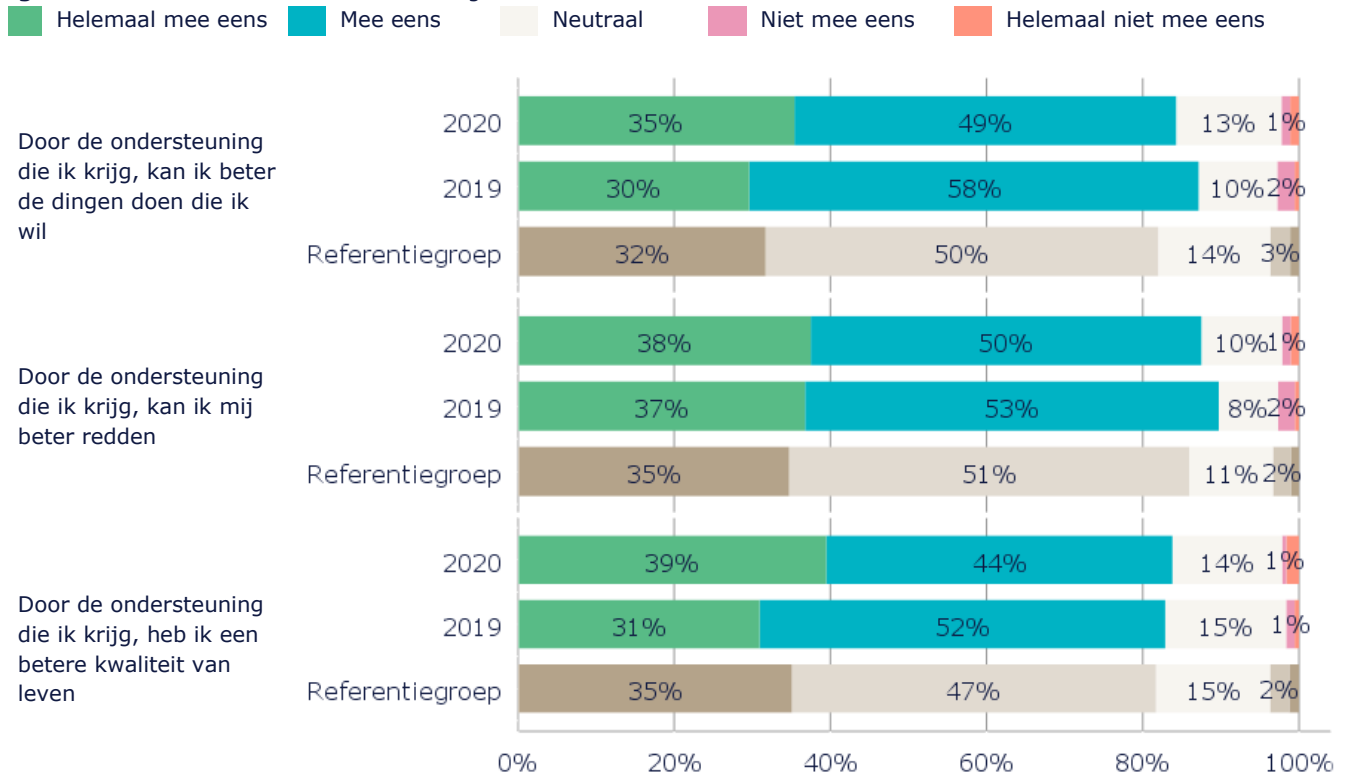
Tabel 3 Waardering kwaliteit naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2020									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	88% (25)	91% (34)		92% (116)	95% (57)	85% (48)			
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	82% (22)	88% (32)		92% (113)	89% (57)	84% (49)			
2019									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	92% (25)	94% (34)		91% (102)	90% (63)	83% (54)	80% (10)		
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	96% (24)	97% (34)		91% (104)	92% (65)	89% (54)	100% (10)		
2018									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	92% (24)	95% (38)		91% (111)	81% (85)	81% (63)			85% (13)
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	92% (24)	95% (37)		87% (112)	80% (85)	79% (62)			92% (13)
2017									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	76% (34)	91% (32)		80% (97)	80% (75)	84% (49)	92% (13)	81% (16)	60% (10)
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	76% (34)	88% (32)		84% (95)	86% (76)	84% (49)	92% (13)	94% (16)	60% (10)
2016									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	81% (26)	93% (30)		83% (113)	85% (73)	80% (54)	83% (12)	69% (13)	92% (13)
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	85% (26)	83% (30)		77% (109)	89% (73)	80% (55)	58% (12)	75% (12)	85% (13)

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

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

Figuur 9 Effect van de ondersteuning



84% van de respondenten geeft aan door de ontvangen ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die zij willen. Vergeleken met 2019 is dat percentage iets afgenomen (88%). Ook het percentage dat aangeeft zich beter te redden door de ontvangen ondersteuning is iets gedaald ten opzichte van de vorige meting (van 90% naar 88%). Evenveel respondenten als in 2019 geven aan door de ontvangen ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben (83%). De gemeente Boekel scoort op alle aspecten hoger dan de referentiegroep.

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.

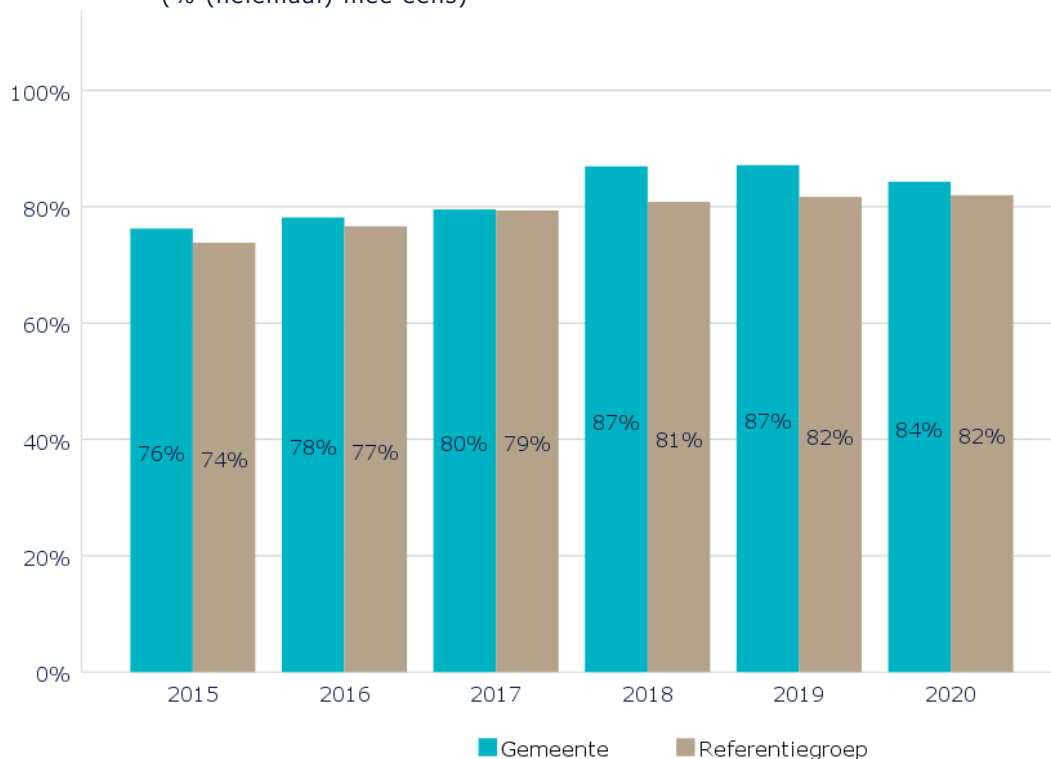
Tabel 4 Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woning-aanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2020									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	86% (21)	80% (35)		85% (110)	91% (55)	83% (47)			
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	87% (23)	76% (34)		89% (113)	92% (59)	88% (48)			
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	91% (22)	80% (35)		86% (114)	83% (58)	77% (48)			
2019									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	89% (24)	85% (34)		88% (100)	95% (63)	83% (53)	90% (10)		
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	78% (23)	91% (34)		94% (103)	94% (64)	90% (52)			
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	79% (24)	76% (34)		86% (100)	86% (64)	87% (53)	90% (10)		
2018									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	83% (23)	89% (38)		88% (104)	86% (85)	87% (60)			85% (13)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	91% (22)	95% (38)		91% (108)	90% (80)	91% (58)			92% (13)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	82% (22)	87% (38)		87% (106)	85% (81)	82% (57)			92% (13)
2017									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	76% (34)	81% (31)		78% (94)	79% (76)	88% (48)	85% (13)	87% (15)	70% (10)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	79% (34)	76% (33)		83% (95)	82% (76)	83% (47)	92% (13)	93% (15)	60% (10)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	76% (34)	73% (33)		82% (98)	79% (76)	84% (49)	85% (13)	87% (15)	
2016									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	68% (25)	86% (28)		74% (106)	88% (69)	72% (58)	75% (12)	85% (13)	75% (12)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	85% (26)	90% (29%)		84% (111)	86% (71)	76% (55)	92% (12)	92% (13)	67% (12)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	73% (26)	80% (30)		80% (110)	88% (69)	77% (56)	91% (11)	92% (12)	79% (14)

De regiotaxi helpt de respondenten het meest om de dingen te doen die zij willen (91%). Deze groep geeft ook het vaakst aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden (92%), gevolgd door de groep die hulp in de huishouding ontvangt (89%). Het aandeel dat aangeeft door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven te hebben is het hoogst bij de cliënten met dagbesteding (91%).

Als we kijken naar de effecten van ondersteuning over de jaren heen (figuur 11), dan valt op dat het percentage respondenten dat door de ontvangen ondersteuning beter dingen kan doen die zij willen, voor het eerst is gedaald. Tot 2018 nam het toe en tussen 2018 en 2019 bleef het percentage gelijk. Bij de andere stellingen schommelen de percentages over de jaren.

Figuur 10 Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil (% (helemaal) mee eens)



3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 3 van de meest genoemde opmerkingen weer. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 3 gelaten.

Tabel 5 Top 3 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid (12)
2	Ontevreden over wisselen/vervanging van hulp (5)
3	Tevreden over dienstverlening Wmo (5)

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

- 'De ondersteuning is goed.'*

'Ik ben blij dat jullie mij helpen en ondersteunen. Heel veel bedankt daarvoor.'

'Helemaal tevreden.'

'De ondersteuning is prima. Niets te klagen!

'Ik vind dat alles goed geregeld is. Iedereen helpt waar kan en ook snel.'
- 'Prima ondersteuning huishoudelijke hulp. Vervanging is meestal niet te regelen, dat is jammer.'*

'Niet te vaak wisselen van hulp!'

Huishoudelijke verzorging is goed, maar steeds weer ander personeel. Nu op donderdag wel dezelfde.'

'Tot nu toe veel wisselingen gehad, wat echt lastig voor mij was. Ik heb nu een nieuwe hulp die zegt dat ze mag blijven. Ik hoop echt dat dit zo is.'
- 'Mijn vertrouwen in jullie is meer door de zeer prettige manier van doen van Jeannine van Wijk van Dorpsteam Boekel. Dank je wel, Jeannine!'*

'Mijn tante maakt gebruik van pgb betreft huishouding. Hierin is begrip getoond toen dit opnieuw is aangevraagd.'

'Zonder hulpverlening trek ik dit niet. Waarschijnlijk had ik het dan al opgegeven met alles. Hulp blijft hard nodig en hopen op oplossingen.'

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. De cijfers in de begeleidende tekst bij de figuren kunnen door afronding in sommige gevallen iets afwijken van de cijfers in de bijlagen.³

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
Contact							
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	81%	86%	75%	85%	84%	69%	80%
(N)	145	145	142	141	140	85	17.591
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	82%	82%	86%	84%	78%	77%	77%
(N)	143	142	147	144	138	87	17.799
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	87%	90%	89%	88%	86%	90%	88%
(N)	144	144	147	146	137	86	17.785
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	86%	83%	87%	82%	78%	79%	82%
(N)	137	140	140	137	127	84	16.973
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner							
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	37%	38%	42%	33%	28%	36%	36%
(N)	156	148	162	151	170	109	19.852

³ In de tekst van het rapport gaan we bij de optelling van de percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' uit van de afgeronde percentages (bijvoorbeeld 30%+40%=70%). In de bijlagen wordt met cijfers achter de komma gerekend (bijvoorbeeld 30,4%+40,4%=70,8%); dit wordt afgerond naar 71%.

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
Kwaliteit van de ondersteuning							
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	89%	88%	86%	81%	84%	84%	86%
(N)	187	186	207	179	191	106	21.950
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	89%	91%	85%	84%	81%	85%	87%
(N)	185	188	206	179	190	104	21.826

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2020
Wat levert de ondersteuning mij op?							
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	84%	87%	87%	80%	78%	76%	82%
(N)	178	179	199	176	183	101	21.012
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	88%	90%	90%	81%	84%	87%	86%
(N)	184	185	200	178	191	102	21.574
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	84%	83%	85%	80%	81%	79%	82%
(N)	185	181	198	182	189	99	21.336

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

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

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

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

Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 562

Netto respons: 207

Populatie: 562

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	37%	43%	12%	5%	3%
Ik werd snel geholpen	38%	43%	10%	3%	5%
De medewerker nam mij serieus	47%	40%	8%	2%	3%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	39%	47%	7%	5%	1%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	37%	63%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Kwaliteit van de ondersteuning					
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	41%	49%	7%	2%	2%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	41%	48%	8%	3%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Wat levert de ondersteuning mij op?					
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	35%	49%	13%	1%	1%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	38%	50%	10%	1%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	39%	44%	14%	1%	2%

Bijlage 3 Respons per gemeente

Gemeente	Schriftelijk	Online	TOTAAL
Bernheze	469	0	469
Boekel	186	21	207
Boxmeer	457	32	489
Cuijk	388	41	429
Grave	344	27	371
Landerd	338	15	353
Meerijstad	493	36	529
Mill en Sint Hubert	286	4	290
Oss	660	37	697
Sint Anthonis	237	8	245
Uden	453	56	509

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

P.O. box 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 2021

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Pauline de Jong Özlem Yalçın
Projectnummer	:	PO018990
Correspondentienummer	:	DH-1606-1099

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