



Clïëntervaring Wmo

Gemeente Landerd

Rapport
Mei 2019

Projectnummer: PO006187

Correspondentienummer: DH-2105-9976



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1	Aanleiding onderzoek
	1.2	Doelgroep
	1.3	Steekproef en respons
	1.4	Vergelijkingen
	1.5	Uitsplitsingen
	1.6	Leeswijzer
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	5
	2.1	Het contact
	2.2	Cliëntondersteuning
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	10
	3.1	De ontvangen ondersteuning
	3.2	Kwaliteit van de ondersteuning
	3.3	Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten
	3.4	Opmerkingen over ondersteuning
BIJLAGE 1	TABELLENBIJLAGE	18
BIJLAGE 2	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	21

Samenvatting

De gemeente Landerd 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 2018 een geldige Wmo-indicatie hebben of 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 Landerd heeft (in samenwerking met de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden) de tien verplichte vragen aangevuld met drie eigen vragen. Deze aanvullende vragen zijn voor de deelnemende regiogemeenten hetzelfde geformuleerd. Omdat de gemeente Landerd vorig jaar het Wmo-onderzoek ook door BMC heeft laten uitvoeren vergelijken we waar mogelijk de uitkomsten met die van voorgaande jaren.

De gemeente Landerd heeft 684 vragenlijsten verzonden en er zijn 293 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 43%. De resultaten voor de gemeente Landerd als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 97% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van de gemeente Landerd nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Wmo-loket van de gemeente. Van de respondenten geeft 81% aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. 87% is het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel geholpen zijn. Ten opzichte van de referentiegroep scoort de gemeente Landerd hoger op alle aspecten over het contact met de gemeente.

Het gesprek

Bij bijna de helft van de respondenten was een naaste bij het gesprek aanwezig (48%). 15% van de respondenten gaf aan dat er een medewerker van de organisatie deelnam aan het gesprek. Van de respondenten die het gesprek met de gemeente alleen hebben gevoerd geeft 36% als reden op dat zij niemand nodig hadden voor dit gesprek. 6% had wel iemand willen uitnodigen maar wist niet dat dit kon en 3% heeft niemand die zij hiervoor kunnen vragen.

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 89%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 82% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. Op beide onderdelen is dit hoger dan in de referentiegroep.

Cliëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het melden van een probleem of het doen van een hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. 37% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 31%. Van een onafhankelijke cliëntondersteuner is door 4% van de respondenten gebruikgemaakt.

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 (62%), Wmo-pas voor de regiotaxi (48%) en een of meerdere hulpmiddelen (29%).

Een ruime meerderheid van de cliënten (88%) geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (85%). De kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning passend is, worden positiever ingeschat in vergelijking met vorig jaar.

Cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen met een persoonsgebonden budget. Van de respondenten geeft 70% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 13% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 21% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd. De percentages zijn nagenoeg gelijk aan vorig jaar.

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 Landerd is 82% het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Deze resultaten zijn ongeveer gelijk aan vorig jaar en iets hoger dan in de referentiegroep.

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 ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in de gemeente Landerd 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 van het beleid.

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 drie vragen. De vragen gaan over de ondersteuningsvorm, de aanwezigheid van anderen bij het (keukentafel)gesprek en de wijze waarop de ondersteuning wordt gefinancierd (zorg in natura of persoonsgebonden budget). De gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden hebben deze vragen ook toegevoegd.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten voor een deel met andere gemeenten vergeleken worden. 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 2018 een geldige Wmo-indicatie hebben of 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 2019 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 alle cliënten uit het Wmo-cliëntenbestand aangeschreven. Er zijn 684 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 293 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 279 schriftelijk en 14 online. De respons is hiermee 43%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor de gemeente Landerd als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 97% 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 97%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 97 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 82 gemeenten¹ 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 2018 ook mee). In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met grijs tinten weergegeven. Kleine visuele afwijkingen zijn te verklaren door afrondingsverschillen.



De gemeenten Oss, Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Sint Anthonis en Uden hebben de tien verplichte vragen aangevuld met drie vragen.² Deze drie aanvullende vragen gaan over het type ondersteuning, hoe cliënten hun ondersteuning hebben geregeld (pgb en/of ZIN) en het (keukentafel)gesprek. Voor de aanvullende vragen is geen referentiegroep beschikbaar. BMC stelt een afzonderlijke 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.

1.5 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 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording.

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en St. Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Zoetermeer, Best, Zuidplas, Bloemendaal, Hatter, Gorinchem, Leerdam, Giessenlanden, Zederik, Molenwaard, Nieuwkoop, Alkmaar, Nissewaard, Barendrecht, Ridderkerk, Brummen, Heeze-Leende, Rijssen-Holten, Heerenveen, Oostzaan, Valkenswaard, Wormerland, Edam-Volendam, Katwijk, Zeewolde, Aalten, Barneveld, Doetinchem, Ermelo, Winterswijk, Amsterdam, Enkhuisen, Uithoorn, Drechterland, Stede Broec, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Overbetuwe, Berkelland, Bronckhorst, Kaag en Braassem, Montferland, Smallingerland, Duiven, Voorst, Westervoort, Woudenberg, Krimpen aan den IJssel, Oud-Beijerland, Binnenmaas, Korendijk, Cromstrijen, Strijen, Beek, Den Haag, Waddinxveen, West Maas en Waal, Waalwijk, Lelystad, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Alphen aan den Rijn, Roermond, Waadhoeke, Diemen, Ouder-Amstel, Sittard-Geleen, Apeldoorn, Gouda en Beuningen.

² De gemeenten Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert en Uden hebben nog een extra vraag over de frequentie van de mantelzorg gesteld.

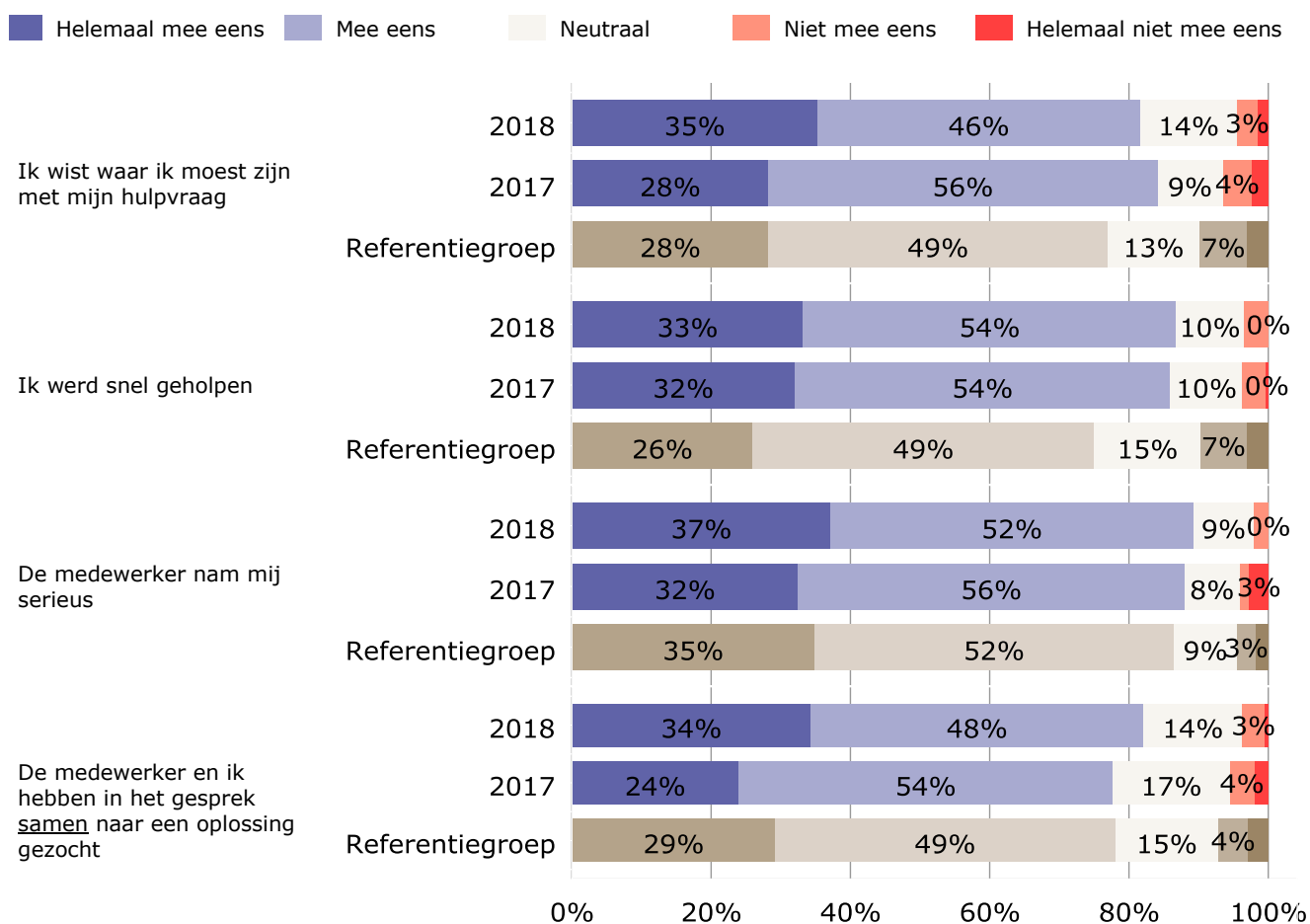
Hoofdstuk 2 Het contact

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 Landerd is gevraagd naar de ervaringen van cliënten met het Wmo-loket van de gemeente.

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

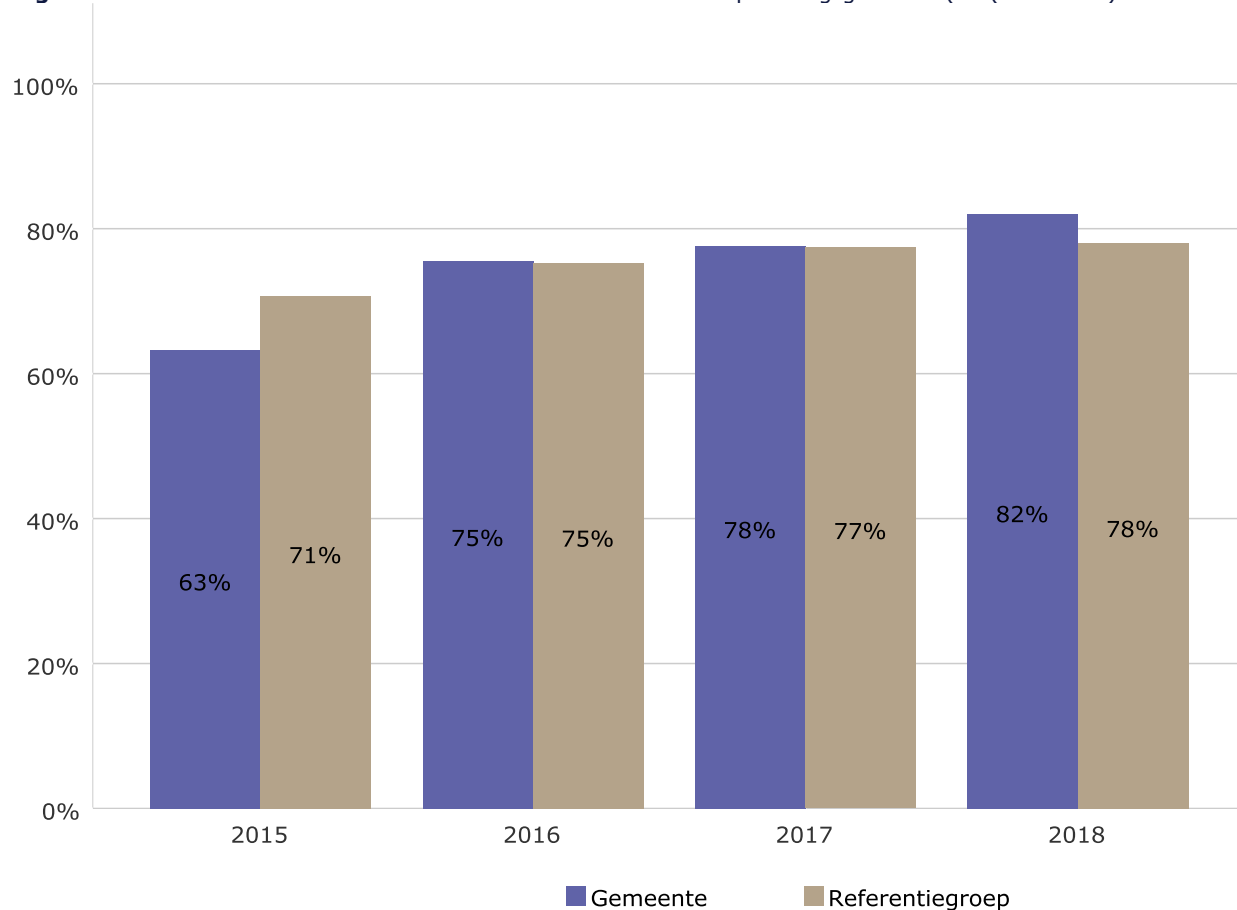
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In de gemeente Landerd weet 81% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage is iets lager dan vorig jaar, maar hoger dan in de referentiegroep (77%). Over alle aspecten over het contact scoort de gemeente beter dan in de referentiegroep. Met name de stelling over het snel geholpen worden, wordt in de gemeente Landerd door een aanzienlijk groter aandeel beaamd (87% versus 77%).

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 jaren hebben ontwikkeld.

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



We constateren voor de gemeente Landerd een ontwikkeling waar respondenten in toenemende mate van mening zijn dat er samen met de medewerker naar een oplossing wordt gezocht.

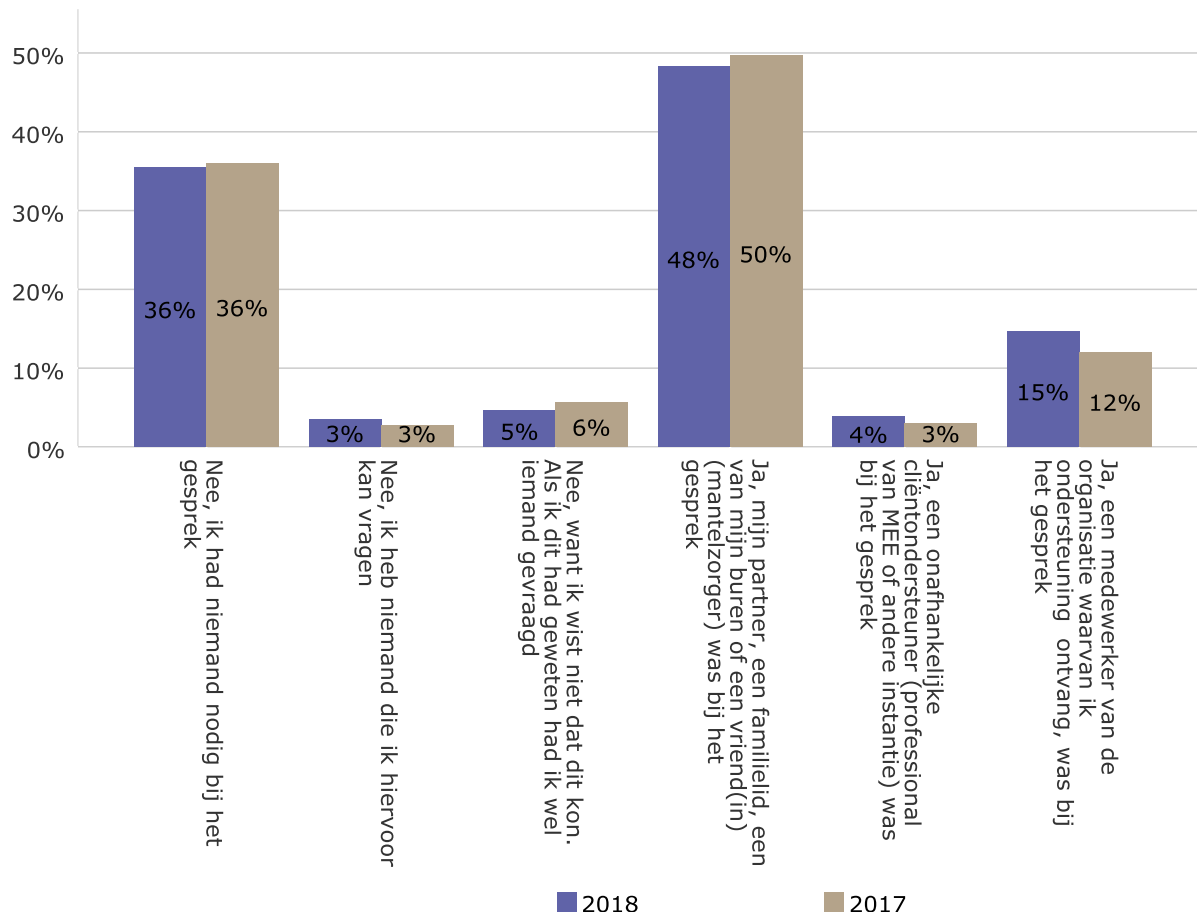
In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Landerd de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het contact ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord 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 ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen en opvang	anders
2018									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	75% (24)	76% (25)		82% (114)	86% (85)	86% (56)	77% (13)		
Ik werd snel geholpen	88% (25)	92% (26)		84% (114)	88% (83)	81% (57)	87% (15)		90% (10)
De medewerker nam mij serieus	92% (26)	88% (26)		91% (115)	89% (83)	88% (57)	86% (14)		90% (10)
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	88% (24)	84% (25)		82% (110)	87% (79)	76% (54)	86% (14)		
2017									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	96% (24)	77% (22)		86% (118)	86% (104)	88% (56)	92% (12)	92% (13)	
Ik werd snel geholpen	85% (26)	88% (22)		82% (120)	87% (90)	85% (55)	73% (11)	86% (14)	90% (10)
De medewerker nam mij serieus	92% (24)	83% (24)		87% (123)	90% (106)	89% (55)	83% (12)	93% (14)	80% (10)
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	71% (21)	71% (21)		74% (113)	80% (96)	76% (51)	73% (11)	75% (12)	
2016									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	79% (14)	72% (25)		90% (84)	88% (65)	85% (55)	71% (14)		73% (11)
Ik werd snel geholpen	60% (15)	84% (25)		76% (86)	81% (64)	80% (54)	71% (14)		58% (12)
De medewerker nam mij serieus	87% (15)	92% (24)		84% (86)	89% (63)	87% (55%)	73% (15)		75% (12)
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	57% (14)	71% (24)		77% (81)	78% (58)	80% (54)	67% (15)		58% (12)

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

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



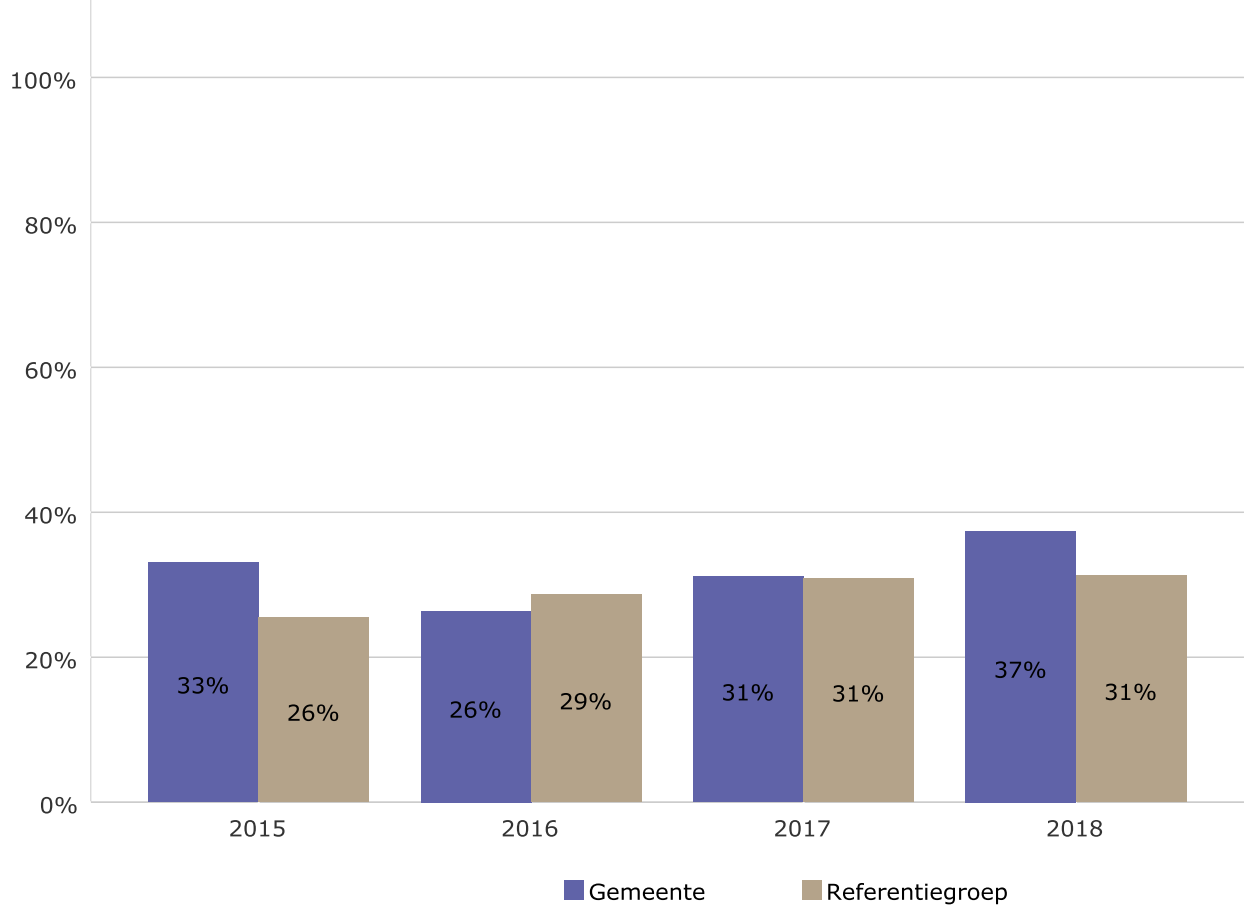
Bij bijna de helft van de respondenten was een naaste bij het gesprek aanwezig (48%). 15% van de respondenten gaf aan dat er een medewerker van de organisatie deelnam aan het gesprek. Van een onafhankelijke cliëntondersteuner is door 4% van de respondenten gebruikgemaakt.

Van de respondenten die het gesprek met de gemeente alleen hebben gevoerd, geeft 36% als reden op dat zij niemand nodig hadden voor dit gesprek. 6% had wel iemand willen uitnodigen maar wist niet dat dit kon en 3% heeft niemand die zij hiervoor kunnen vragen.

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 de gemeente Landerd is 37% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning. Dit percentage is hoger dan in de referentiegroep (31%) en hoger dan het percentage van vorig jaar (ook 31%).

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.

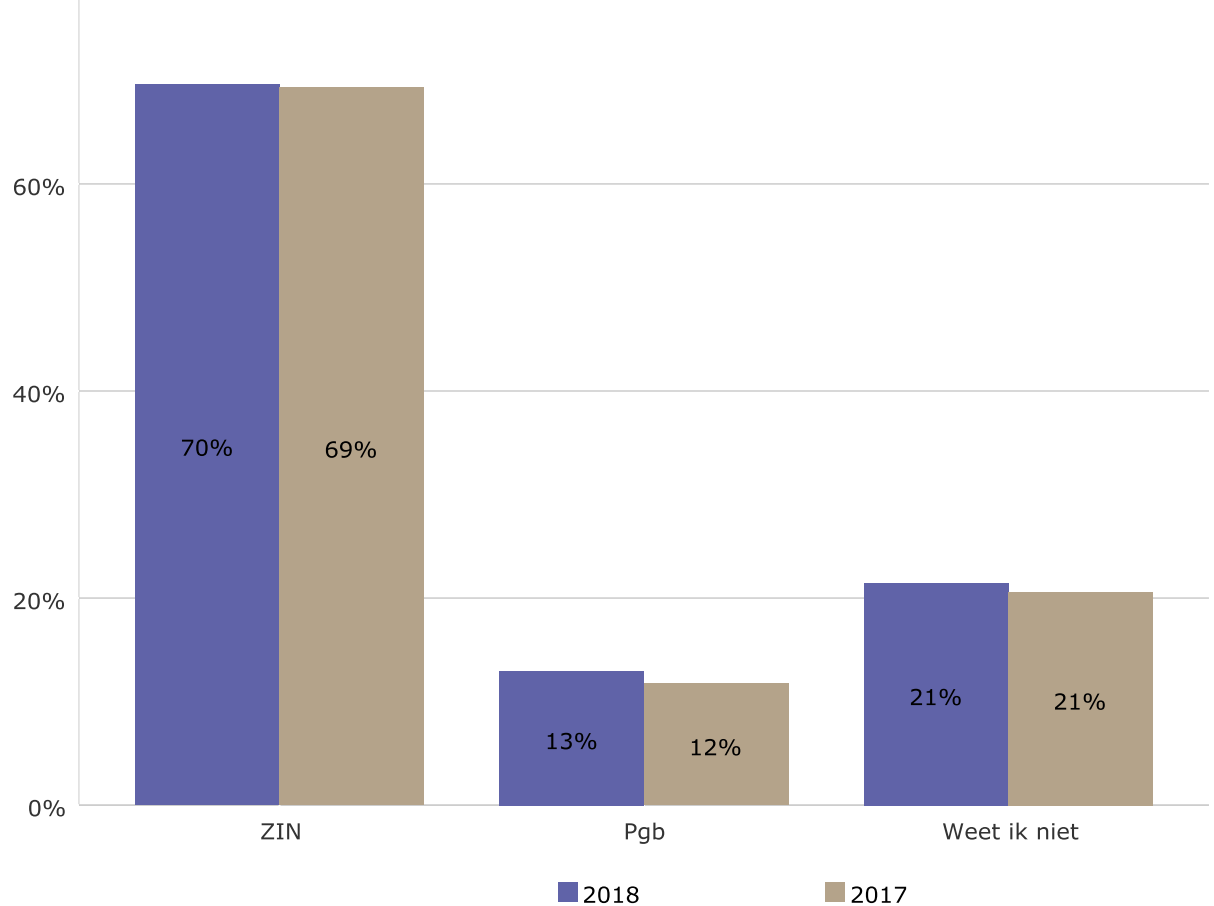
Tabel 2 Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Dagbesteding	15%	13%	11%
Individuele begeleiding	14%	13%	13%
Kortdurend verblijf	3%	1%	1%
Hulp bij het huishouden	62%	59%	56%
Wmo-pas voor de regiotaxi	48%	47%	41%
Een of meerdere hulpmiddelen	29%	25%	32%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	7%	5%	6%
Beschermd wonen en opvang	5%	8%	6%
Anders	5%	6%	9%
N	277	326	275

Het grootste deel van de bevroagde cliënten maakt gebruik van hulp bij het huishouden (62%), gevolgd door Wmo-pas voor de regiotaxi (48%) en een of meerdere hulpmiddelen (29%). Deze verdeling komt sterk overeen met die van vorig jaar.

Clënten 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 figuur.

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

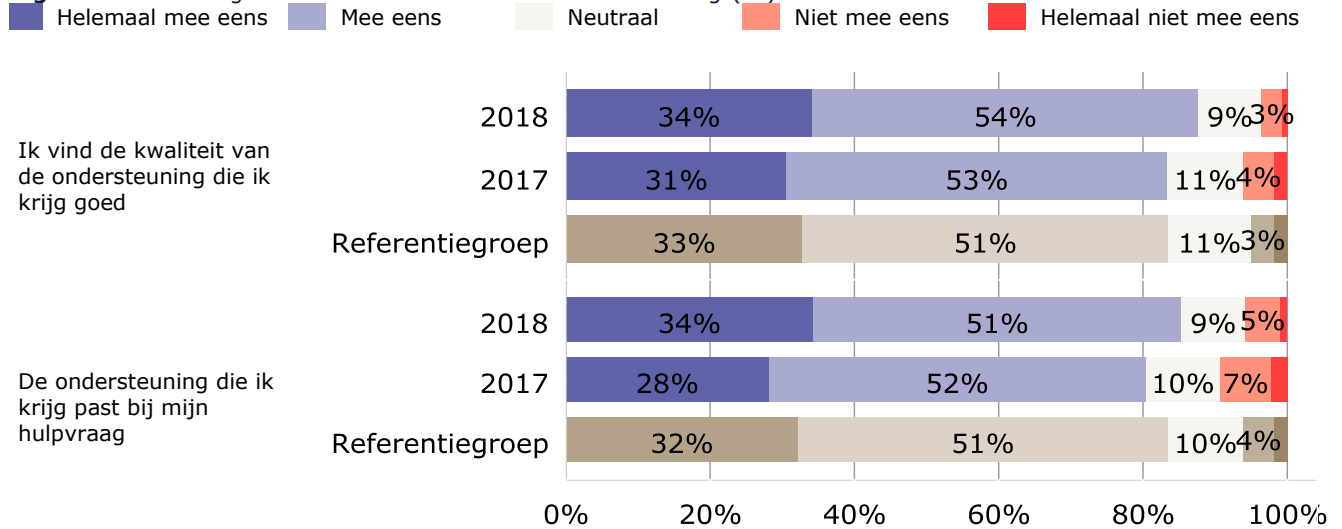


Van de respondenten geeft 70% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 13% organiseert de ondersteuning met een persoonsgebonden budget. 21% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd. De percentages zijn nagenoeg gelijk aan vorig jaar.

3.2 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 6 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



88% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en 85% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De kwaliteit van de ondersteuning en de mate waarin de ondersteuning passend is, worden positiever ingeschat dan vorig jaar.

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

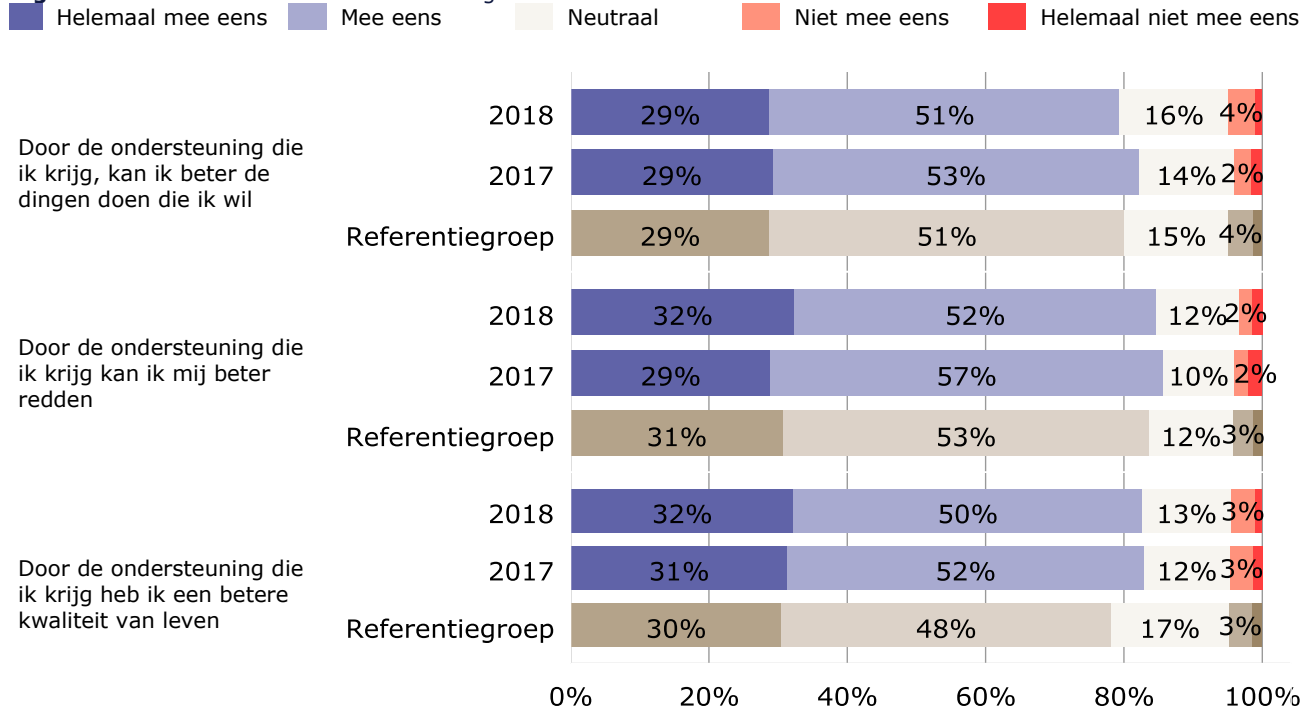
Tabel 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

		dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen en opvang	anders
2018	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	98% (40)	95% (39)		87% (166)	90% (126)	87% (79)	89% (19)	100% (14)	92% (13)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	98% (41)	95% (39)		83% (163)	88% (125)	86% (78)	84% (19)	93% (14)	92% (13)
2017	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	95% (40)	89% (37)		82% (182)	87% (141)	77% (78)	88% (17)	87% (23)	85% (20)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	88% (41)	84% (38)		76% (183)	88% (139)	79% (78)	88% (16)	83% (23)	84% (19)
2016	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	70% (27)	86% (35)		78% (146)	77% (104)	77% (74)	62% (13)	87% (15)	87% (15)
	De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	78% (27)	76% (34)		70% (142)	79% (103)	79% (73)	62% (13)	87% (15)	81% (16)

3.3 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 7 Effect van de ondersteuning



In de gemeente Landerd 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. 84% vindt dat zij door de hulp zelfredzamer zijn. 82% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is door de ondersteuning. Deze resultaten zijn ongeveer gelijk aan vorig jaar en iets hoger dan in 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 de gemeente Landerd de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het effect ervaren. De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op het ervaren effect van de ondersteuning hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per beperking en ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

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

		dagbesteding	individuele begeleiding	kortdurend verblijf	hulp bij het huishouden	regiotaxi	hulpmiddelen	woningaanpassing	beschermd wonen en opvang	anders
2018	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	78% (37)	69% (36)		76% (157)	80% (119)	78% (73)	65% (17)	54% (13)	92% (12)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	81% (37)	87% (38)		85% (163)	85% (121)	84% (75)	67% (18)	57% (14)	85% (13)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	87% (39)	84% (38)		81% (162)	81% (120)	87% (71)	78% (18)	50% (14)	85% (13)
2017	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	82% (39)	84% (37)		80% (168)	89% (134)	82% (78)	76% (17)	86% (22)	83% (18)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	84% (37)	94% (36)		86% (175)	90% (133)	83% (77)	81% (16)	76% (21)	84% (19)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	88% (40)	89% (37)		83% (174)	87% (135)	78% (76)	75% (16)	87% (23)	83% (18)
2016	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	64% (25)	85% (34)		77% (132)	80% (97)	83% (71)	67% (15)	73% (15)	85% (13)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	80% (25)	86% (35)		86% (138)	88% (99)	86% (74)	67% (15)	73% (15)	88% (16)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	81% (26)	79% (34)		74% (137)	77% (96)	81% (74)	71% (14)	73% (15)	88% (16)

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 5 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 5 gelaten.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking	Frequentie
1	Algemene tevredenheid	18
2	Ontevreden over de hoeveelheid ondersteuning	14
3	Ontevreden over de kwaliteit van de ondersteuning	8
4	Tevreden over de kwaliteit/het effect van de ondersteuning	6
5	Ontevreden over inschatting hulpvraag/aansluiting ondersteuning	4

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

1. *'Fijn dat het prima geregeld is! Super.'*
'Alles gaat op het ogenblik naar wens.'
'Ik hoop dat de ondersteuning zo blijft. Het gaat zo goed met mij.'
'Huishoudelijk werk is voor mij wel zwaar, daarom ben ik blij met deze hulp.'
'Ik ben tevreden en dankbaar voor alle hulp die ik krijg.'
2. *'Ik heb om de veertien dagen 2 uur huishoudelijke hulp. Dat zou ik graag 3 uur willen hebben.'*
'Graag Valys meer dan 700 km, maar dat is gelukkig al met 100km verhoogd.'
'De ondersteuning is te weinig. 3 uur per week zou mij een betere kwaliteit van leven geven.'
'Ik krijg 1½ uur ondersteuning. Dat is echt veel te weinig. Zou fijn zijn als dat uitgebreid wordt.'
'Ik zou 't liefste zien dat er vaker en sneller op mijn oproep wordt gereageerd.'
3. *'De service i.v.m. verstrekking van een nieuwe rolstoel is beneden alle peil.'*
'Ik hoop dat de nieuwe leverancier van de rolstoel en scootmobiel beter is dan de vorige.'
'Ik wil een andere hulp. Het loopt niet zoals het moet. Ik heb een beter contact met de invalhulp.'
'Ik heb onlangs een gesprek gehad met de betreffende organisatie die bij mij hulp in de huishouding leveren. Ik vind dat deze organisatie in gebreke is gebleven. Op dit moment wacht ik af wat de stappen zullen zijn die zij ondernemen. Anders zie ik mij genoodzaakt om over te stappen naar een andere zorgaanbieder.'
'De regiotaxi heeft verschillende keren steken laten vallen: veel te laat of niet opgehaald of veel te lang onderweg.'

4. *'De hulpmiddelen werken perfect en ik gebruik ze bijna elke dag.'*

'Omdat ik geen rijbewijs heb, ben ik afhankelijk van de Wmo. Daarom heb ik de regiotaxi. Ik ben u er zeer dankbaar voor.'

'De huishoudelijke zorg is snel en goed geregeld. Fijn direct contact mogelijk.'

'Het blijft moeilijk om met deze beperking om te gaan. Doordat ik begeleiding krijg, leer ik wel zelfstandiger te worden.'

'De regiotaxipas werkt goed.'

5. *'De zorgvragen aan het Wmo geven geen enkele medewerking en helpen mij en mijn mantelzorger in geen enkel opzicht.'*

'De medewerker van Wmo heeft een verkeerde inschatting gemaakt van mijn hulpvraag!'

'De ondersteuning die geboden wordt vanuit de Wmo draagt te weinig bij aan mijn hulpvraag.'

'Ik kan niet zelfstandig met het openbaar vervoer reizen. Met mijn Wmo-taxipas kan ik alleen naar mijn ouders en op stap om mijn hobby uit te voeren.'

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. Er is sprake van significantie als de kans (zeer) klein is dat een verschil door toeval ontstaan is.

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 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Contact					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	82%	84% (c)	83%	73%	77%
(N)	196	213	163	176	19.888
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	87% (a)	86% (c)	79%	72%	75%
(N)	196	213	160	178	20.120
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	89%	88% (c)	87%	77%	86%
(N)	194	216	159	176	20.085
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	82%	78% (c)	75%	63%	78%
(N)	184	197	151	166	18.874
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner					
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	37% (a)	31%	26%	33%	31%
(N)	230	257	235	254	23.799

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 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>					
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	88%	83% (c)	79%	75%	83%
(N)	276	311	250	241	25.322
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	85%	80% (c)	76%	71%	83%
(N)	272	310	246	240	25.157

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>					
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	79%	82% (c)	78%	75%	80%
(N)	261	291	234	234	24.249
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	85%	86% (c)	86%	77%	84%
(N)	266	298	243	243	24.780
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	83%	83% (c)	77%	73%	78%
(N)	264	297	242	245	24.565

BLOK 4: Extra vragen

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>			
Dagbesteding	15%	13%	11%
Individuele begeleiding	14%	13%	13%
Kortdurend verblijf	3%	1%	1%
Hulp bij het huishouden	62%	59%	56%
Wmo-pas voor de regiotaxi	48%	47%	41%
Een of meerdere hulpmiddelen	29%	25%	32%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	7%	5%	6%
Beschermd wonen en opvang	5%	8%	6%
Anders	5%	6%	9%
N	277	326	275

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) en/of zorg in natura (ZIN)?			
ZIN	70%	69%	42%
Pgb	13%	12%	22%
Weet ik niet	21%	21%	41%
N	247	306	207

	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	36%	36%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	3%	3%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	5%	6%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	48%	50%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	4%	3%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	15%	12%
N	259	300

Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Het aantal verzonden vragenlijsten: 684

De netto respons is: 293

De populatie is: 684

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	35%	46%	3%	2%
Ik werd snel geholpen	33%	54%	4%	0%
De medewerker nam mij serieus	37%	52%	2%	0%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	34%	48%	3%	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)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	34%	54%	3%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	34%	51%	5%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Wat levert de ondersteuning mij op?				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	29%	51%	4%	1%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	32%	52%	2%	2%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	32%	50%	3%	1%

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl