

Zeeland,
Verzonden: 11 augustus 2020
13 AUG 2020
Ons kenmerk: 8457-2020
Uw brief van:
Uw kenmerk:
Onderwerp: Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2020



Aan: Gemeenteraad Landerd

Geachte leden van de raad,

Met deze brief kunt u kennisnemen van de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo 2020

Inleiding

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten 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.

Om een goede vergelijking tussen gemeenten te kunnen maken, hanteren alle gemeenten in Nederland hiervoor een verplichte standaardvragenlijst. Wij hebben (in samenwerking met de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert, Meijerijstad, Oss, Sint Anthonis en Uden) de tien verplichte vragen aangevuld met drie eigen vragen. Deze vragen gaan over de ondersteuningsvorm, de aanwezigheid van anderen bij het (keukentafel)gesprek en de financieringsvorm van de ondersteuning.

De gemeente Landerd heeft 737 vragenlijsten verzonden, daarvan zijn 407 vragenlijsten geretourneerd. Het responspercentage is hiermee 55,2%.

Opgemerkt dient te worden dat het cliëntervaringsonderzoek in februari van dit jaar heeft plaatsgevonden, dus nog voor de aanvang van de CORVID-19 crisis.

Samenvatting

Uit het CEO blijkt dat een lichte daling is te zien op de vraag of men wist waar men moest zijn met de hulpvraag en de snelheid waarmee men is geholpen. Het serieus genomen worden door de medewerker en het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken worden vergelijkbaar positief gewaardeerd.

Op alle aspecten scoort de gemeente Landerd hoger dan gemiddeld in de referentiegroep.

Tevens is de bekendheid van cliëntondersteuning licht toegenomen.

De kwaliteit van de ondersteuning is goed, maar iets minder t.o.v. het voorgaande jaar, maar scoort ook hier hoger dan de referentiegroep.

Bijlagen: Cliëntervaringsonderzoek gemeente Landerd

In afschrift aan:

Beh. ambtenaar: Anita van der Wielen

Als u deze brief leest, maar niet de geadresseerde bent, hebt u geen recht kennis te nemen van deze brief of deze te verstrekken aan derden. Stuur deze brief a.u.b. retour o.v.v. 'foutief bezorgd/geadresseerd'.

Gemeente Landerd, bezoekadres: Kerkstraat 39, 5411 EA Zeeland. Postadres: Postbus 35, 5410 AA Zeeland.
tel. 0486-458111 e-mail: info@landerd.nl internet: www.landerd.nl IBAN rekeningnummer: NL29 BNGH 0285 0606 19

Communicatie

Het CEO zal beschikbaar worden gesteld aan de Adviesraad Sociaal Domein.
De gegevens worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Landerd,
de secretaris, de burgemeester,

LS

C.C. Boode


M.C. Bakermans

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Landerd



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1	Aanleiding onderzoek 3
	1.2	Doelgroep 3
	1.3	Onderzoeksmethode 3
	1.4	Vragenlijst 3
	1.5	Steekproef en respons 3
	1.6	Vergelijkingen 4
	1.7	Uitsplitsingen 4
	1.8	Leeswijzer 5
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	6
	2.1	Het contact 6
	2.2	Cliëntondersteuning 10
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	11
	3.1	De ontvangen ondersteuning 11
	3.2	Kwaliteit van de ondersteuning 13
	3.3	Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten 15
	3.4	Opmerkingen over ondersteuning 17
BIJLAGE 1	TABELLENBIJLAGE	19
BIJLAGE 2	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	22
BIJLAGE 3	RESPONS PER GEMEENTE (SCHRIFTELIJK EN ONLINE)	23

Dit document 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 Landerd heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. U heeft ervoor gekozen om de tien verplichte vragen aan te vullen met eigen vragen. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

In samenwerking met de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Mill en Sint Hubert, Meierijstad, Oss, Sint Anthonis en Uden, heeft de gemeente Landerd 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 heeft 737 vragenlijsten verzonden en er zijn 407 vragenlijsten ingevuld. Daarmee is een responspercentage bereikt van 55,2%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99,7% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de gemeente. Van de respondenten geeft 84% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 78% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag.

Het gesprek

Aan de cliënten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn. 48% van de respondenten heeft een naaste uitgenodigd. Relatief minder respondenten geven aan het gesprek alleen te hebben gevoerd: 31% heeft niemand uitgenodigd, ten opzichte van 36% vorig jaar.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een ruime meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 89%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 85% aan dat er tijdens het gesprek samen met de consulent naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 81%.

Cliëntondersteuning

38% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 33%.

De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (60%) en de Wmo-pas voor de regiotaxi (42%). Vorig jaar waren dit eveneens de meest voorkomende ondersteuningsvormen. 88% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 86% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. In de referentiegroep is dit 85% en 85%, de gemeente Landerd scoort dus op beide stellingen (iets) beter.

Cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen met een persoonsgebonden budget. Net als vorig jaar ontvangt het grootste aandeel respondenten zorg in natura (65%). 11% regelt de voorziening met een persoonsgebonden budget.

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 (85%) en dat zij zich beter kunnen redden (87%). 82% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente op deze drie stellingen beter. Respondenten zijn voornamelijk positiever over het ondernemen van dingen nu ze ondersteuning ontvangen (80% vorig jaar (heel) tevreden ten opzichte van 85% nu).

Hoofdstuk 1 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.

Aan de uitvoering van het onderzoek zijn vaste richtlijnen verbonden, waaronder richtlijnen over de eerste tien verplichte vragen, de steekproefsamenstelling, het aanbieden van schriftelijke vragenlijsten en de datum waarop de resultaten bekend moeten zijn.¹

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2019.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in februari 2020 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 Vragenlijst

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 Landerd heeft deze vragen aangevuld met drie vragen over de ondersteuningsvorm, de aanwezigheid van anderen bij het (keukentafel)gesprek en de financieringsvorm van de ondersteuning. De gemeente Landerd heeft dezelfde vragenlijst toegepast als de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten met andere gemeenten vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren.

1.5 Steekproef en respons

De gemeente Landerd heeft op aanwijzing van BMC alle inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen aangeschreven. Er zijn 737 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 387 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 20 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 55,2%.

¹ Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, VNG, mei 2017

Vorig jaar was het responspercentage in Landerd 43%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar.

Verzonden vragenlijsten	737
Respons papieren vragenlijsten	387
Respons online vragenlijsten	20
Totale respons	407
Responspercentage	55,2%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99,7% en 5%

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99,7% 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 99,7% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99,7 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.6 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit 21 gemeenten² waarvan de resultaten van de tien verplichte vragen zijn verzameld. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen januari en mei 2020.

De gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, Sint Anthonis en Uden hebben de tien verplichte vragen 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.

1.7 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.

² De gemeenten in de referentiegroep zijn: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallingerland, Amsterdam, Best en Zuidplas.

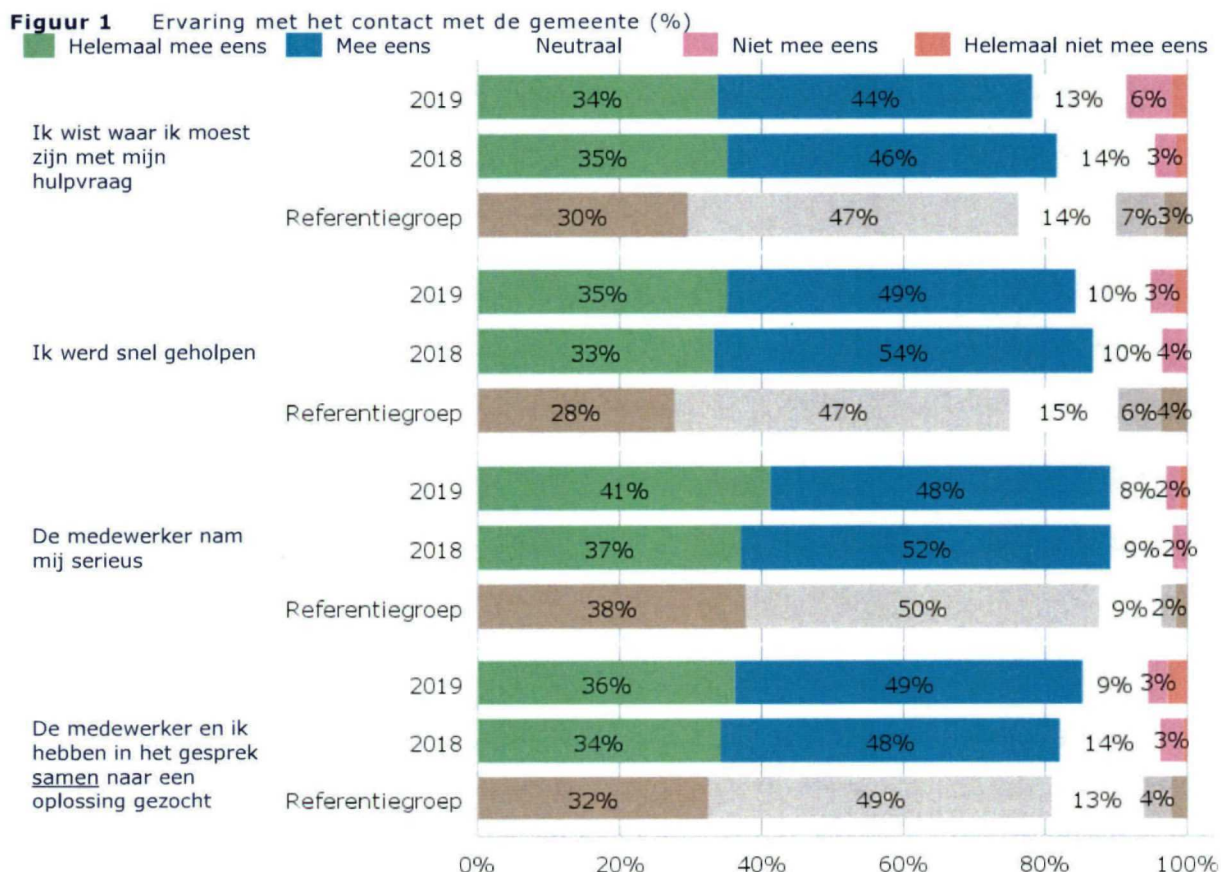
1.8 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 vindt u de tabellen met de uitkomsten van alle gestelde vragen. 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.

Hoofdstuk 2 Het contact

2.1 Het contact

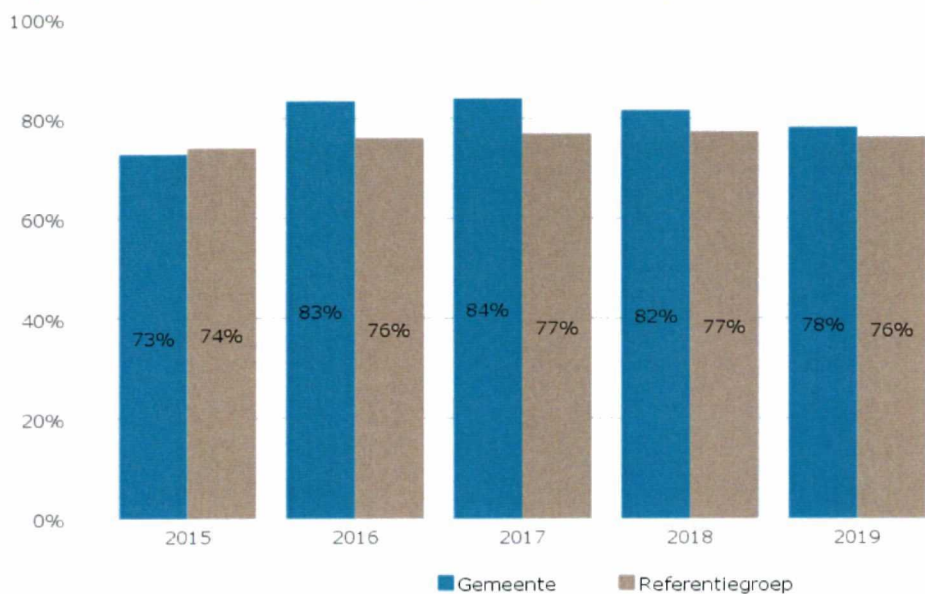
In de gemeente Landerd nemen inwoners contact op met de gemeente. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen. De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.



Respondenten zijn, net als vorig jaar, het meest tevreden over het serieus genomen worden door de medewerker (89%). 84% van de respondenten werd snel geholpen. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente Bernheze (iets) beter op alle aspecten.

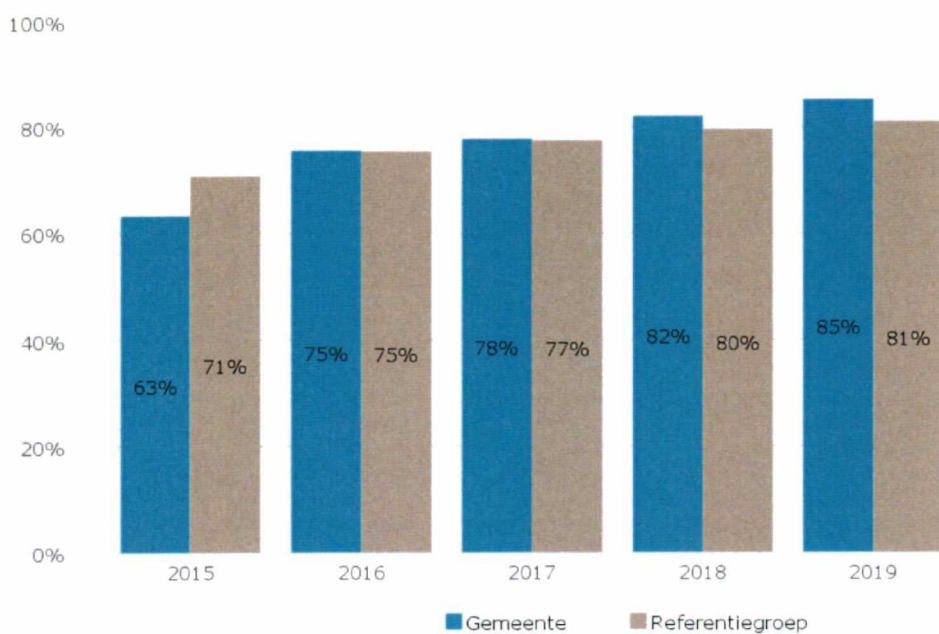
In uw gemeente weet 78% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. In vergelijking met de referentiegroep is dat ongeveer gelijk (77%). De afgelopen jaren zien we een dalende trend in het aandeel respondenten dat weet waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. Over 2017 was dit nog 84%, vorig jaar 82%.

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



Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de respondenten zich op dit vlak in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld. We zien hierin een stijgende trend: elk jaar zijn relatief meer respondenten het (helemaal) eens met deze stelling. In 2018 was dit 78%, in 2019 82% en dit jaar 85%.

Figuur 3 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



In de volgende 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 contact (uitgesplitst naar type ondersteuning
(% (helemaal) mee eens en aantal)³

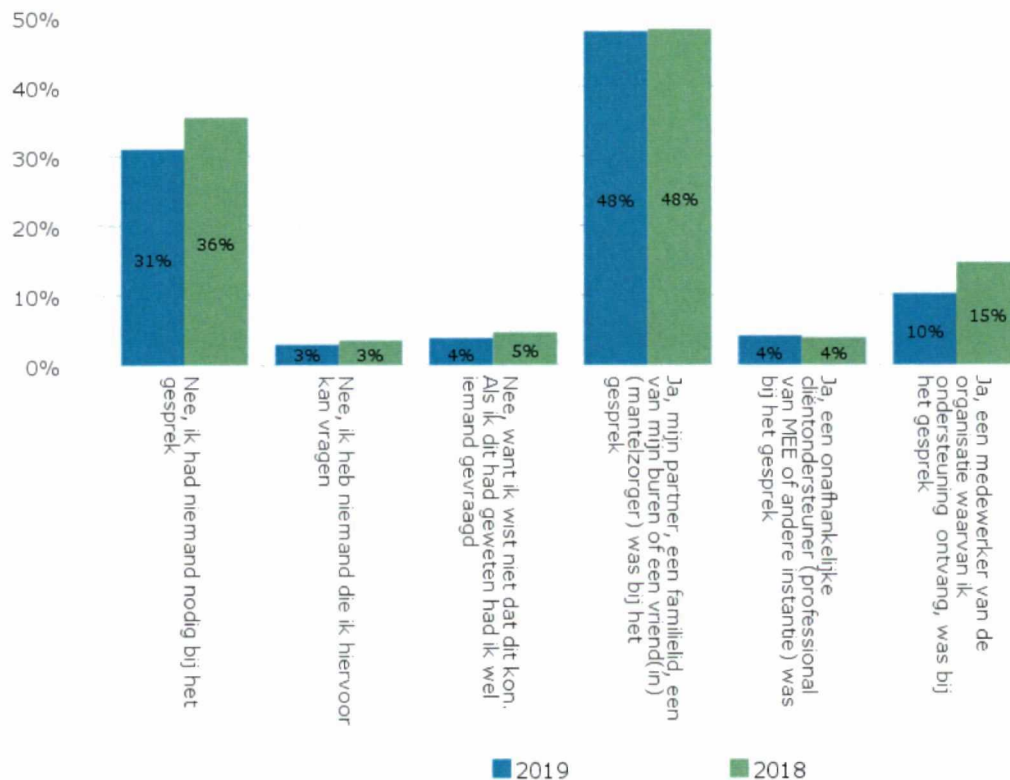
	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Bescherm wonen en opvang	Anders
2019									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	75% (36)	69% (42)		76% (144)	76% (91)	80% (54)	82% (17)	70% (10)	
Ik werd snel geholpen	86% (35)	80% (44)		86% (146)	86% (93)	87% (55)	94% (17)		
De medewerker nam mij serieus	83% (36)	86% (44)		91% (144)	90% (93)	91% (56)	94% (16)	90% (10)	
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	74% (35)	88% (43)		90% (135)	86% (87)	83% (52)	100% (15)	80% (10)	
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 (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn. In figuur 4 is te zien dat, net als vorig jaar, 48% van de

³ Omdat minder dan tien respondenten hebben geantwoord, geven we de resultaten van enkele ondersteuningsvormen niet weer.

respondenten een naaste heeft uitgenodigd. 4% nam een onafhankelijke cliëntondersteuner mee en 10% een medewerker van de zorgaanbieder. Relatief minder respondenten geven aan het gesprek alleen te hebben gevoerd: 31% heeft niemand uitgenodigd, ten opzichte van 36% vorig jaar.

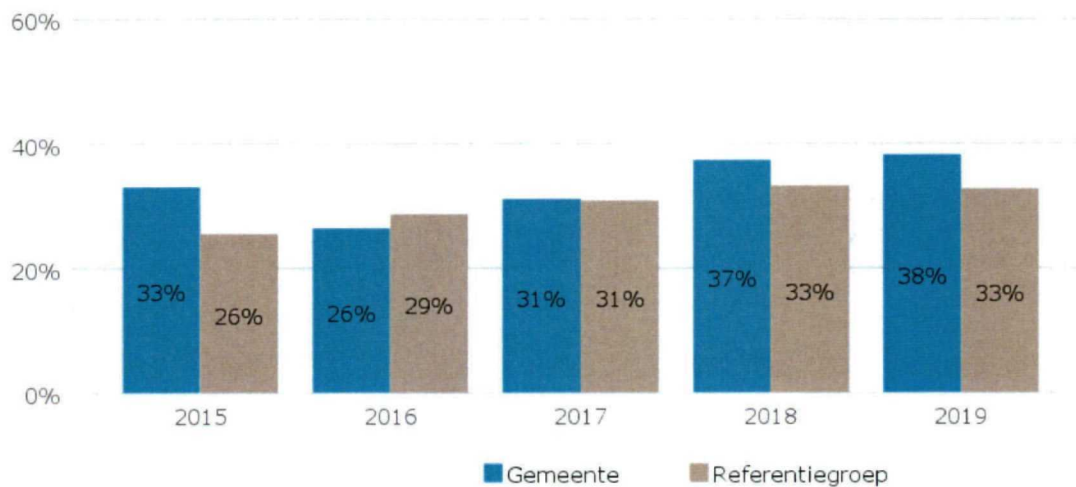
Figuur 4 Heeft u iemand gevraagd om bij uw keukentafelgesprek aanwezig te zijn? (%)



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 Landerd is cliëntondersteuning georganiseerd bij MEE.

Figuur 5 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



De afgelopen jaren zien we een stijgende trend in het aandeel respondenten dat bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuning. 38% van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning. In 2019 was dit nog 37%, in 2018 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.

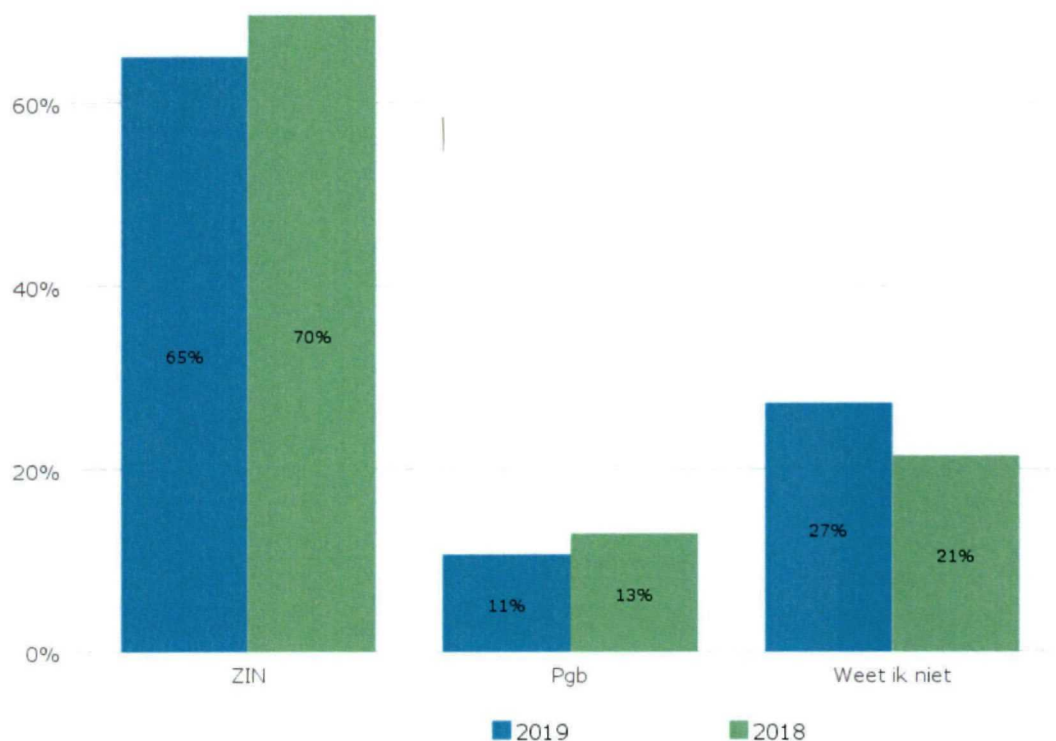
Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Dagbesteding	14%	15%
Individuele begeleiding	16%	14%
Kortdurend verblijf	2%	3%
Hulp bij het huishouden	60%	62%
Wmo-pas voor de regiotaxi	42%	48%
Een of meerdere hulpmiddelen	21%	29%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	6%	7%
Beschermd wonen en opvang	5%	5%
Anders	3%	5%
N=	377	277

In de gemeente Landerd is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (60%), gevolgd door de Wmo-pas voor de regiotaxi (42%). Vorig jaar waren dit eveneens de meest voorkomende ondersteuningsvormen. De verdeling van ondersteuningsvormen komt sterk overeen met die van vorig jaar. We zien een opvallende daling in het percentage respondenten dat gebruikmaakt van één of meer hulpmiddelen: 21% ten opzichte van 29% vorig jaar.

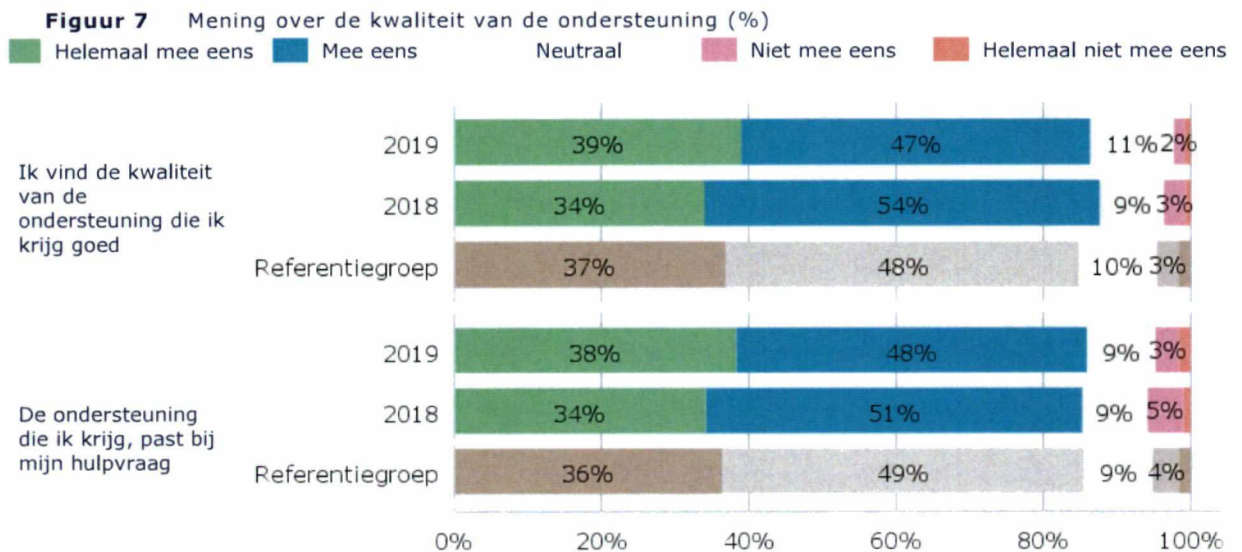
Clënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen met een persoonsgebonden budget. De resultaten zijn weergegeven in figuur 6. Net als vorig jaar ontvangt het grootste aandeel respondenten zorg in natura (65%). 11% regelt de voorziening met een persoonsgebonden budget. Meer respondenten dan vorig jaar weten het niet (27% ten opzichte van 21% in 2019).

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



3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

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



Over het algemeen zijn uw respondenten heel tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. 88% vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 86% vindt dat ondersteuning past bij de hulpvraag. In vergelijking met de referentiegroep en met vorig jaar scoort de gemeente Landerd vergelijkbaar op beide aspecten. Relatief meer respondenten zijn heel tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. 39% is het helemaal eens met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed' ten opzichte van 34% vorig jaar. 38% is van mening dat de ondersteuning helemaal past bij de hulpvraag, ten opzichte van 34% vorig jaar.

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

Tabel 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning
(% (helemaal) mee eens)⁴

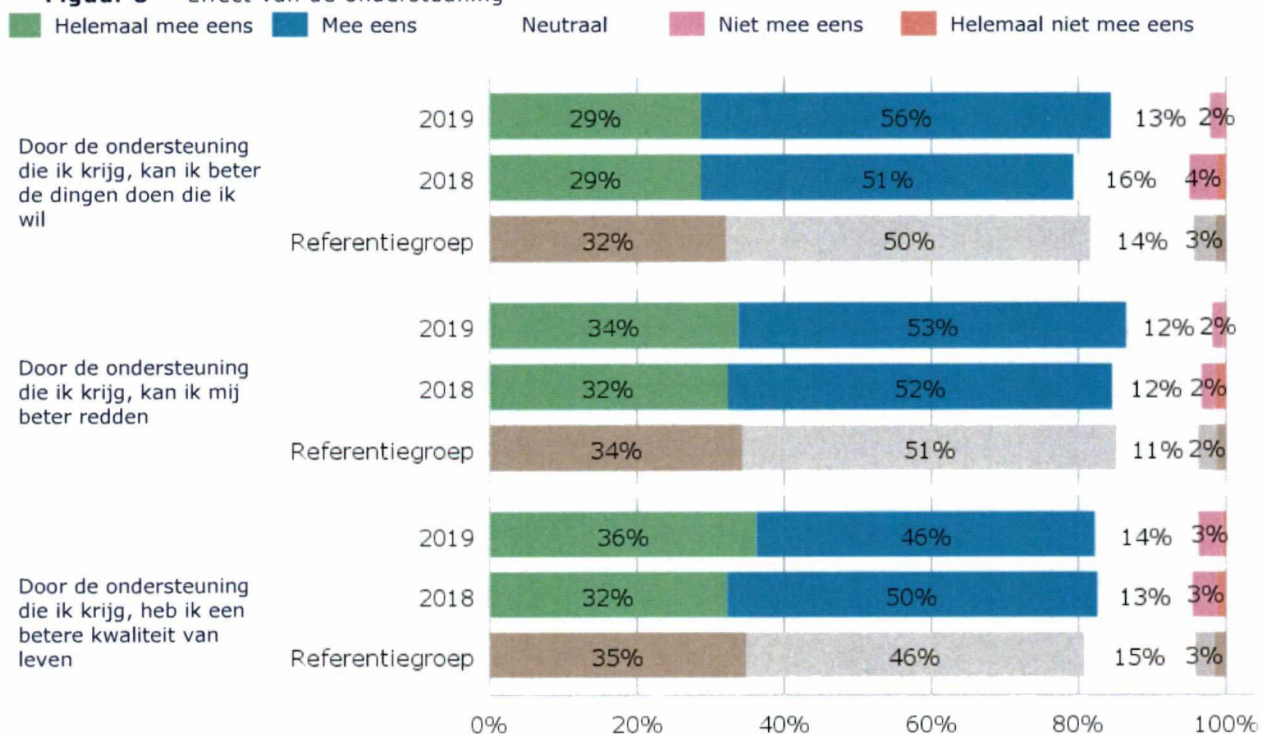
	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2019									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	90% (49)	93% (60)		88% (218)	84% (149)	86% (76)	83% (18)	88% (17)	91% (11)
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	88% (49)	97% (57)		85% (215)	86% (146)	88% (75)	89% (18)	88% (17)	100% (10)
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)

⁴ Omdat minder dan tien respondenten hebben geantwoord, geven we de resultaten van enkele ondersteuningsvormen niet weer.

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 8 Effect van de ondersteuning



In de gemeente Landerd zijn respondenten positief over het effect van de geboden ondersteuning op het leven. 85% kan beter de dingen doen die hij/zij wil, 87% kan zich beter redden en 82% ervaart een betere kwaliteit van leven. In vergelijking met de referentiegroep scoort de gemeente op deze drie stellingen beter. Ook ten opzichte van vorig jaar zijn iets meer respondenten het (helemaal) eens met de stellingen. Respondenten zijn voornamelijk positiever over het ondernemen van dingen nu ze ondersteuning ontvangen (80% vorig jaar ten opzichte van 85% nu).

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)⁵

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2019									
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	89% (44)	90% (60)		86% (204)	86% (140)	86% (72)	78% (18)	94% (17)	91% (11)
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	91% (45)	90% (60)		87% (212)	86% (146)	85% (74)	78% (18)	100% (15)	82% (11)
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	86% (49)	87% (60)		82% (210)	81% (145)	79% (75)	74% (19)	100% (17)	92% (12)
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)

⁵ Omdat minder dan tien respondenten hebben geantwoord, geven we de resultaten van enkele ondersteuningsvormen niet weer.

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. Onder de tabel staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning
3	Ontevreden over de hoeveelheid ondersteuning
4	Ontevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening
5	Ontevreden over de kwaliteit van hulpmiddelen/hulpmiddelencentrum

- 'Ik heb het als prettig ervaren.'*

'Ben goed tevreden.'

'Ik ben nog steeds blij dat ik hulp krijg.'

'De ondersteuning die ik krijg is helemaal in orde.'

'Tot op heden zijn wij tevreden mensen, als het nodig is zullen wij ons melden.'
- 'Het is fijn dat dit kan, ik heb er veel aan, de zorgverleners ondersteunen goed en mijn hulpvraag was duidelijk en we zijn daar erg mee bezig.'*

'Nee, dat meisje is geweldig!'

'Ik ben blij dat mijn hulp elke woensdag komt. Heel gezellig en geeft mij de mogelijkheid om zelfstandig te blijven wonen.'

'Ik ben heel erg tevreden over mijn tweede hulp. Ze houdt van aanpakken. De eerste hulp was niet zo dus ik heb een andere hulp gevraagd. Zij is heel goed. Het klikt beter, ze poetst heel goed en is heel aardig.'
- 'Veel te weinig huishoudelijke hulp.'*

'Veel te weinig ondersteuning, en op verkeerde tijdstip (liever in de ochtend dan in de middag). Huishoudelijke verzorging heeft te weinig tijd om goed te doen.'

'Gezien mijn leeftijd (92 jaar) zou de ondersteuning best wat meer mogen zijn.'

'Ik vind het fijn dat ik hulp heb bij mijn huishouden. Maar de tijd is voor mij echt te kort.'

'Wekelijks 2 uur, daarmee kan mijn huis echt niet op orde blijven.'

4. *'Ik ben heel super blij met mijn scootmobiel. Fijn hulpmiddel. De opmerking die ik kreeg van de gemeente (telefoontje) dat ze mij hadden zien fietsen, vond ik heel erg. Ik wou dat ik het kon! Dit telefoontje heeft me veel pijn gedaan.'*

'Mij niet voor niets laten komen bij de gemeente. Kreeg mededeling dat potje leeg was en niets voor mij konden doen. Geen begrip voor mij voor straatverlichting en verplaatsing naar bushalte. Onbegrip en niet op de hoogte.'

'Mijn mening over de Wmo dat ze ouderen aan hun lot over laten, de mantelzorgers alle taken geven en ze uiteindelijk niets voor de mensen doen.'

5. *'Doorlooptijd voor rolstoelvoorziening is lang, opstart oktober, 5 maart passingen dan dient de levering nog plaats te vinden, is dus minimaal half jaar. Leverancier Medipoint.'*

'Ik had gevraagd om een nieuwe bespanning van de rugleuning van mijn rolstoel. Medipoint heeft de hele stoel vervangen. Dat is veel pas en meetwerk en mijn huidige handbike past er niet onder. Daarvoor zijn we naar een oplossing aan het zoeken, dat het wel lukt. Veel werk!'

'Het laatste half jaar ondervinden we grote problemen met de hulp vanuit Hulpmiddelen Centrum Nederland omdat zij problemen hebben waardoor hun leveranciers niets meer leveren.'

Tot slot viel op dat sommige mensen ontevreden waren over de snelheid van de duur van de aanvraag.

'Uiteindelijk ondersteuning ontvangen die we graag wilden. Maar het traject hier naar toe is bijzonder moeizaam. Niet prettig dat de ambtenaren die de zorg beoordelen uit de (kleine) gemeenschap komen.'

'Ik heb huishoudelijke zorg nodig en dat gevraagd. Ze zouden mij daarover bellen en dat is al zo 14 dagen en nog niks gehoord. Ik ben een rug- en nierpatiënt en heb diabetes, dus hulp zou wel fijn zijn. Mag niet bukken.'

'Huishoudelijke hulp is aangevraagd (03-02-2020). Zitten nu te wachten op antwoord!'

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.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	78%	82%	84%	83%	73%	76%
(N)	266	196	213	163	176	8.945
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	84% (a)	87%	86%	79%	72%	75%
(N)	267	196	213	160	178	9.051
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	89%	89%	88%	87%	77%	88%
(N)	267	194	216	159	176	9.053
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	85%	82%	78%	75%	63%	81%
(N)	251	184	197	151	166	8.559
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	38% (a)	37%	31%	26%	33%	33%
(N)	298	230	257	235	254	9.657

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	86%	88%	83%	79%	75%	85%
(N)	382	276	311	250	241	10.970
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	86%	85%	80%	76%	71%	86%
(N)	376	272	310	246	240	10.916

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2019
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	84%	79%	82%	78%	75%	82%
(N)	359	261	291	234	234	10.567
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	86%	85%	86%	86%	77%	85%
(N)	370	266	298	243	243	10.803
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	82%	83%	83%	77%	73%	81%
(N)	372	264	297	242	245	10.675

Blok 4: Extra vragen

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?				
Dagbesteding	14%	15%	13%	11%
Individuele begeleiding	16%	14%	13%	13%
Kortdurend verblijf	2%	3%	1%	1%
Hulp bij het huishouden	60%	62%	59%	56%
Wmo-pas voor de regiotaxi	42%	48%	47%	41%
Een of meerdere hulpmiddelen	21% (b)	29%	25%	32%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	6%	7%	5%	6%
Beschermd wonen en opvang	5%	5%	8%	6%
Anders	3%	5%	6%	9%
N	377	277	326	275

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?				
ZIN	65%	70%	69%	42%
Pgb	11%	13%	12%	22%
Weet ik niet	27%	21%	21%	41%
N	338	247	306	207

	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	31%	36%	36%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	3%	3%	3%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	4%	5%	6%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn buren of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	48%	48%	50%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	4%	4%	3%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	10%	15%	12%
N	313	259	300

Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 737

Netto respons: 407

Populatie: 737

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	34%	44%	6%	2%
Ik werd snel geholpen	35%	49%	3%	2%
De medewerker nam mij serieus	41%	48%	2%	1%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	36%	49%	3%	3%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	38%	62%

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	39%	47%	2%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	38%	48%	3%	2%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	29%	56%	2%	0%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	34%	53%	2%	0%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	36%	46%	3%	1%

Bijlage 3 Respons per gemeente (schriftelijk en online)

Gemeente	Schriftelijk	Online	TOTAAL
Bernheze	427	0	427
Boekel	185	13	198
Boxmeer	494	43	537
Cuijk	438	36	474
Grave	359	31	390
Landerd	387	20	407
Meierijstad	495	67	562
Mill en Sint Hubert	253	17	270
Oss	732	58	790
Sint Anthonis	307	17	324
Uden	506	67	573

BMC

YACHT GROUP

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 - 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Wmo over 2019

Deze factsheet geeft inzicht in de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht een keer per jaar de cliënten die gebruikmaken van een Wmo-voorziening naar hun ervaringen te vragen. De methode van onderzoek staat vast, ook zijn er tien verplichte vragen over de ervaring met de thema's:

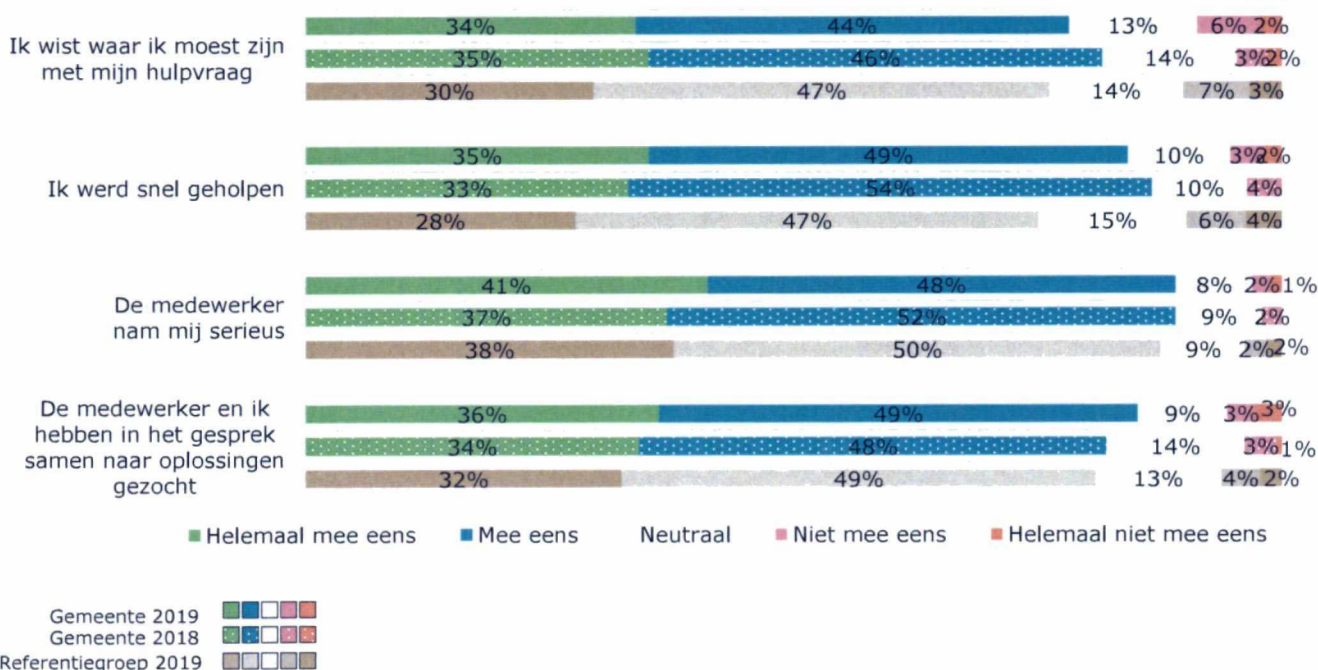
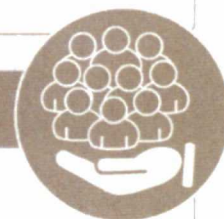
- Tevredenheid over het contact met de gemeente
- Kwaliteit van de ondersteuning
- Effect van de ondersteuning

In totaal zijn in uw gemeente 737 vragenlijsten verzonden en 407 ingevuld. Daarmee is de respons **55%**.

In de referentiegroep is de respons **37%**.

In de vragenlijst is de Wmo-clients een aantal uitspraken voorgelegd en is aan hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn. Onderstaande figuren geven de ervaringen van uw Wmo-clients weer afgezet tegen het gemiddelde van het voorgaande jaar en het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten, de referentiegroep.*

Contact



Het contact met de gemeente wordt positief beoordeeld

In uw gemeente weet 78% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit aandeel is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (81%). De waardering voor de snelheid waarmee men geholpen is, is eveneens afgenomen (84% ten opzichte van 87% vorig jaar). Het serieus genomen worden door de medewerker (89%) en het in een gesprek met de medewerker samen naar een oplossing zoeken (87%) worden vergelijkbaar positief gewaardeerd. Op alle aspecten scoort de gemeente Landerd hoger dan gemiddeld in de referentiegroep.

*De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallerland, Amsterdam, Best en Zuidplas.



Bekendheid cliëntondersteuner

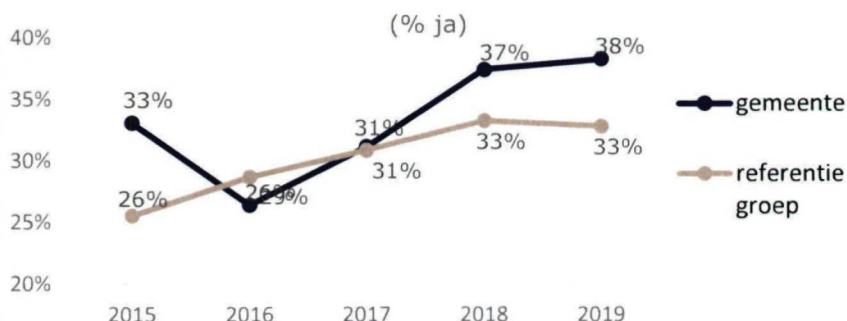
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



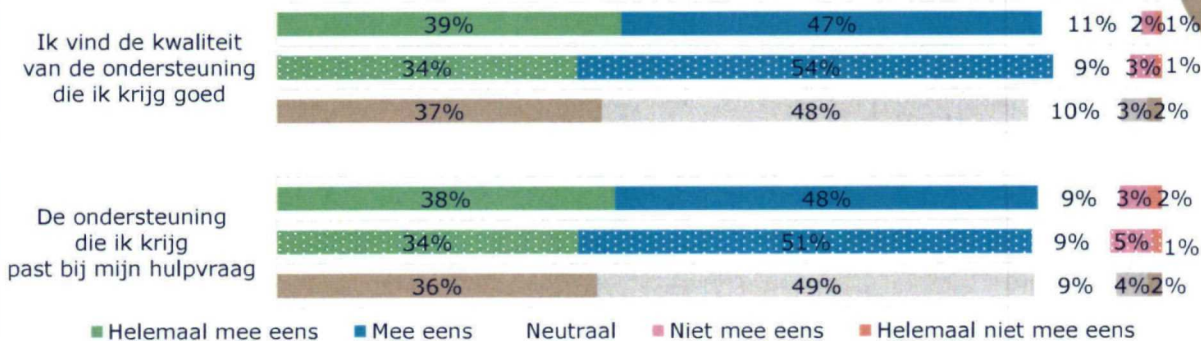
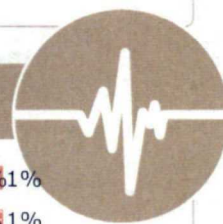
Bekendheid cliëntondersteuner licht toegenomen

In uw gemeente is 38% van de respondenten bekend met de cliëntondersteuning.

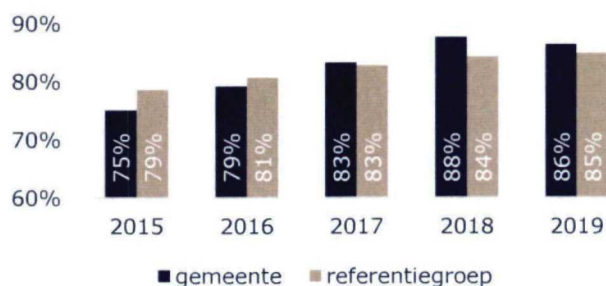
De bekendheid is licht toegenomen ten opzichte van vorig jaar (37%) en de jaren daarvoor. Ook is de bekendheid groter dan in de referentiegroep (33%).



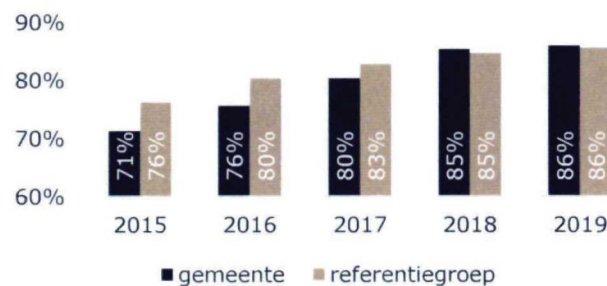
Kwaliteit ondersteuning



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



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

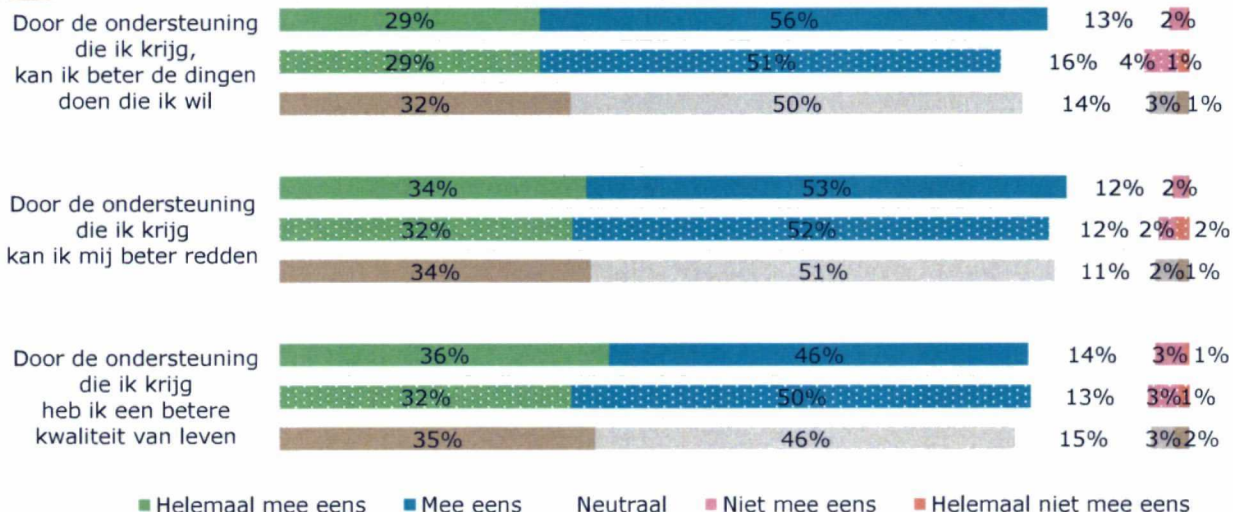


Kwaliteit van de ondersteuning is goed

86% van de respondenten is van mening dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dat is iets minder dan vorig jaar (88%) en meer dan in de referentiegroep (85%). 86% van de respondenten vindt de ondersteuning passen bij de hulpvraag. Dat is ongeveer gelijk aan vorig jaar (85%) en aan de referentiegroep (85%). De afgelopen jaren zien we dat de kwaliteit van de ondersteuning steeds positiever wordt beoordeeld. Het niveau ligt ook boven dat van de referentiegroep.



Effecten ondersteuning



Gemeente 2019 ■ ■ ■ ■ ■
 Gemeente 2018 ■ ■ ■ ■ ■
 Referentiegroep 2019 ■ ■ ■ ■ ■

Cliënten dankzij ondersteuning meer zelfredzaam

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij de dingen die zij willen doen beter kunnen doen dankzij de ondersteuning die zij krijgen (85%). Dat is meer dan vorig jaar (80%) en meer dan in de referentiegroep (82%). Respondenten kunnen zich ook beter redden door de ondersteuning (87%) en hebben door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven gekregen (82%). Alle effecten worden in iets grotere of vergelijkbare mate ervaren dan vorig jaar.

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.

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid
2	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning
3	Ontevreden over de hoeveelheid ondersteuning
4	Ontevreden over hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening
5	Ontevreden over de kwaliteit van hulpmiddelen/hulpmiddelencentrum



Ondersteunings- en financieringsvorm

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meerijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?											
Dagbesteding	7%	13%	17%	19%	11%	14%	10%	16%	14%	18%	11%
Individuele begeleiding	14%	18%	19%	17%	12%	16%	19%	16%	33%	15%	21%
Kortdurend verblijf	1%	1%	1%	2%	1%	2%	2%	3%	1%	2%	1%
Hulp bij het huishouden	61%	58%	59%	67%	65%	60%	61%	70%	66%	62%	62%
Wmo-pas voor de regiotaxi	42%	37%	25%	31%	36%	42%	33%	25%	25%	35%	25%
Een of meerdere hulpmiddelen	28%	30%	27%	22%	26%	21%	24%	20%	18%	20%	24%
Woningaanpassing	16%	5%	12%	8%	10%	6%	10%	12%	9%	10%	9%
Beschermd wonen en opvang	3%	4%	2%	1%	2%	5%	3%	4%	7%	5%	2%
Anders	3%	3%	4%	6%	4%	3%	6%	4%	6%	5%	7%
N	402	189	515	459	368	377	531	256	747	315	539

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meerijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?											
ZIN	69%	72%	69%	70%	72%	65%	67%	70%	68%	66%	72%
Pgb	10%	8%	8%	7%	7%	11%	8%	6%	10%	7%	9%
Weet ik niet	23%	22%	26%	26%	23%	27%	27%	26%	24%	28%	21%
N	376	173	476	421	349	338	492	239	720	283	528

Ondersteuningsvorm

In de gemeente Landerd is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (60%), gevolgd door de Wmo-pas voor de regiotaxi (42%). 21% van de respondenten ontvangt één of meerdere hulpmiddelen. In vergelijking met de gemeenten in de regio is de verdeling van verschillende ondersteuningsvormen vergelijkbaar.

Financieringsvorm

65% van de respondenten ontvangt zorg in natura (ZIN), 11% heeft een persoonsgebonden budget (pgb). Dit komt overeen met de andere gemeenten in de regio.

Het keukentafelgesprek

	Bernheze	Boekel	Boxmeer	Cuijk	Grave	Landerd	Meierijstad	Mill en Sint Hubert	Oss	Sint Anthonis	Uden
Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?											
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	30%	31%	20%	25%	30%	31%	36%	24%	35%	21%	37%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	2%	1%	2%	1%	2%	3%	2%	0%	4%	1%	1%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	1%	1%	3%	3%	3%	4%	2%	4%	4%	4%	4%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	50%	50%	55%	52%	50%	48%	41%	58%	31%	60%	41%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	5%	5%	4%	4%	3%	4%	6%	5%	5%	4%	5%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	11%	12%	16%	16%	12%	10%	14%	9%	22%	11%	13%
N	355	162	453	442	335	313	478	227	672	257	494

Het keukentafelgesprek wordt meestal niet alleen gevoerd

De meeste respondenten nemen een naaste mee naar het keukentafelgesprek (48%) of een medewerker van de zorgaanbieder was aanwezig (10%). 31% van de respondenten had niemand nodig bij dit gesprek. In vergelijking met de gemeenten in de regio zijn deze percentages ongeveer hetzelfde.

Colofon

Opdrachtgever:
Opdrachtnemer:
Datum:

Gemeente Landerd
BMC
28 mei 2020