

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Bernheze



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Bernheze

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 Afronding	5
1.8 Leeswijzer	5
H2 Het contact	6
2.1 Het contact	6
2.2 Cliëntondersteuning	8
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	17
Bijlage 1 Tabellenbijlage	19
Bijlage 2 Respons per gemeente (schriftelijk en online)	22
Colofon	23

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 Bernheze heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2021 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 Bernheze heeft (in samenwerking met de gemeenten Oss, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Uden, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Meijerijstad en Sint Anthonis) de tien standaardvragen aangevuld met eigen vragen.

De gemeente heeft 1.063 vragenlijsten verzonden en er zijn 449 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 42,2%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99,5% 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 80% aan te weten waar ze moeten zijn met een hulpvraag. 79% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling snel te zijn geholpen en 87% voelde zich door de medewerker serieus genomen. Tot slot geeft 81% aan in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing te hebben gezocht. Alle stellingen worden vergelijkbaar of in iets lagere mate beoordeeld vergeleken met vorig jaar. De gemeente scoort vergelijkbaar of iets hoger op de stellingen ten opzichte van de referentiegroep.

Het gesprek

Aan de cliënten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn. 46% geeft aan de partner, een familielid, een van de burens of een vriend(in) (mantelzorger) te hebben gevraagd bij het gesprek aanwezig te zijn. Dit is iets lager dan vorig jaar. Het percentage respondenten dat niemand nodig heeft gehad bij het gesprek is 40% en is daarmee vergelijkbaar met de vorige meting.

Cliëntondersteuning

Van de respondenten geeft 40% aan bekend te zijn met het gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting (39%). In de referentiegroep is dit gemiddeld 35%.

De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (66%), de Wmo-pas voor de regiotaxi (34%) en een of meerdere hulpmiddelen (25%). Vorig jaar was dit dezelfde volgorde. Wel is het gebruik van de Wmo-pas voor de regiotaxi afgenomen en hulp bij het huishouden toegenomen ten opzichte van vorig jaar.

Clënten 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 (70%, vorig jaar 68%). Een vergelijkbaar aandeel als vorig jaar weet niet hoe de ondersteuning geregeld is (26%). Tot slot ontvangt 6% van de respondenten zorg via het persoonsgebonden budget. Vorig jaar was dit 9%.

De meerderheid van de respondenten is positief over de kwaliteit van de ondersteuning: 86% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en 87% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Deze percentages zijn iets lager of vergelijkbaar ten opzichte van de vorige meting en vergelijkbaar met de referentiegroep.

Het effect van de ondersteuning

De meerderheid van de respondenten ervaart een of meerdere effecten van de ondersteuning. Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (81%) en dat zij zich beter kunnen redden (88%). Ook is 84% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. De gemeente Bernheze scoort op alle stellingen lager dan of vergelijkbaar met vorig jaar.

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 2021. De cliënten van de gemeente Bernheze kunnen gebruikmaken van dagbesteding, begeleiding, kortdurend verblijf, beschermd wonen, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, regiotaxi en/of woningaanpassingen.

Aan inwoners 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 inwoners dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

1.3 Onderzoeksmethode

Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke vragenlijst. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	1.063
Totale respons	449
Responspercentage	42,2%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99,5% en 5%

Er zijn 1.063 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 449 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en nul respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 42,2%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99,5% 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 99,5% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99,5 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 vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. Indien beschikbaar nemen we trendfiguren van eerdere jaren op. De referentiegroep bestaat uit 54 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien standaardvragen zijn verzameld.

Alle elf gemeenten uit de regio Oss 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 De referentiegroep bestaat uit: Voorst, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Meierijstad, Lelystad, Berkelland, Smallingerland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Best, Hoeksche Waard, Doetinchem, Den Haag, Waalwijk, Beek, Kaag en Braassem, Nieuwkoop, Oude IJsselstreek, Gorinchem, Aalten, Enkhuisen, Drechterland, Stede Broec, Oost Gelre, Bronckhorst, Sittard-Geleen, Oostzaan, Wormerland, Heeze-Leende, Molenlanden, Zoetermeer, West Maas en Waal, Valkenswaard, Duiven, Westervoort, Brummen, Amsterdam, Alkmaar, Maasdriel, Edam-Volendam, Montferland, Katwijk, Waddinxveen, Rijssen-Holten, Barneveld en Rijswijk.

1.7 Afronding

In dit onderzoek worden de afgeronde percentages weergegeven. Vanaf ,5% wordt er naar boven afgerond. Het is in sommige gevallen mogelijk dat de percentages niet tot 100% optellen (zie onderstaande tabel).

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Totaal
Niet-afgerond	40,5% (81)	50% (100)	6,5% (13)	1% (2)	2% (4)	100% (200 respondenten)
Afgerond (zoals in rapportage)	41%	50%	7%	1%	2%	101% (200 respondenten)
Niet-afgerond	40,2% (201)	30,2% (151)	10,4% (52)	10% (50)	9% (45)	(100%) (499 respondenten)
Afgerond (zoals in rapportage)	40%	30%	10%	10%	9%	99% (499 respondenten)

1.8 Leeswijzer

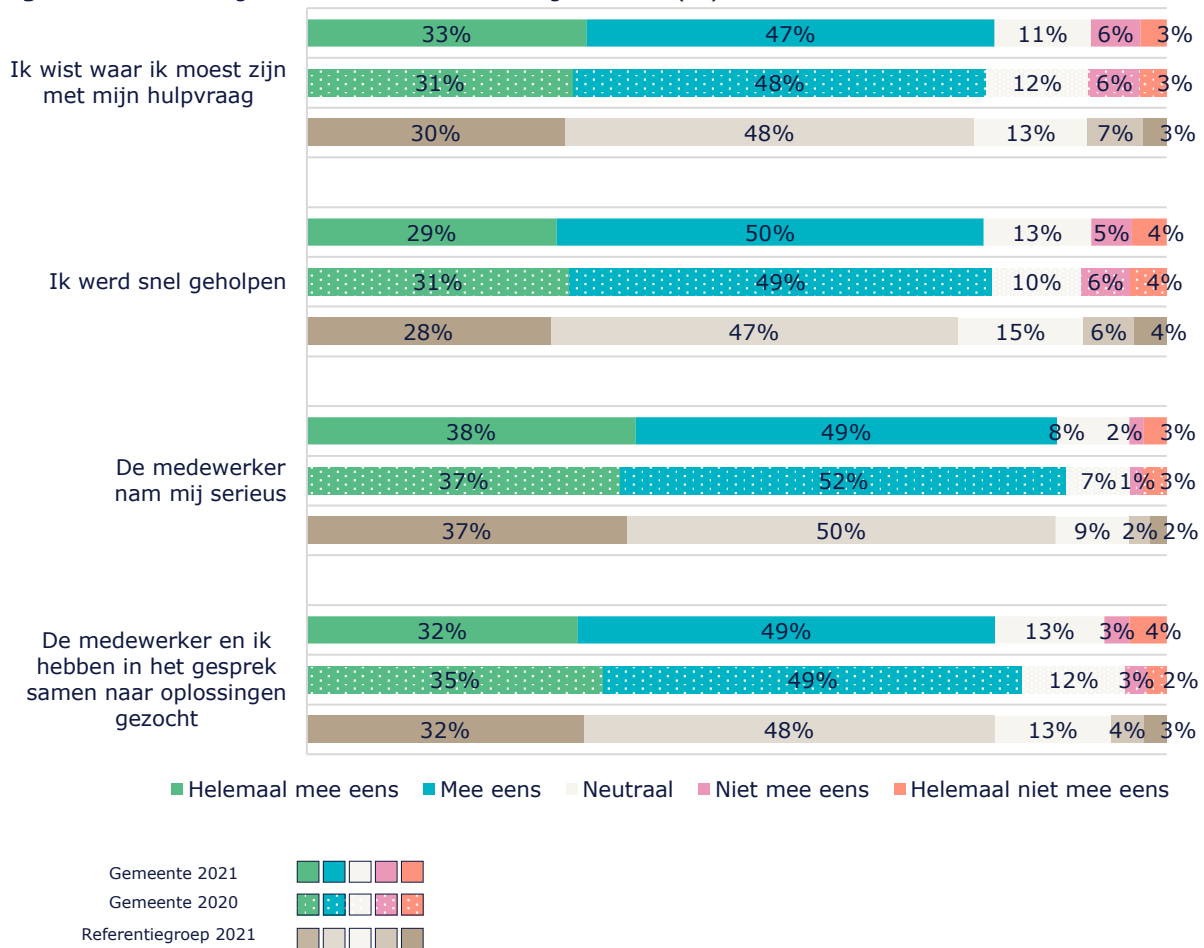
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. In bijlage 2 is de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

H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Bernheze 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.

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



In uw gemeente weet 80% van de respondenten waar ze moeten zijn met een hulpvraag. Daarnaast geeft 79% aan snel te zijn geholpen en werd 87% door de medewerker serieus genomen. Tot slot geeft 81% aan in het gesprek samen met de medewerker naar oplossingen te hebben gezocht. Alle stellingen worden vergelijkbaar of iets minder positief beoordeeld vergeleken met vorig jaar. Toen waren de percentages respectievelijk 79%, 80%, 89% en 84%. Ook scoort de gemeente Bernheze op alle stellingen vergelijkbaar of iets hoger ten opzichte van de referentiegroep (respectievelijk 78%, 75%, 87% en 80%).

In de volgende tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Bernheze 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.

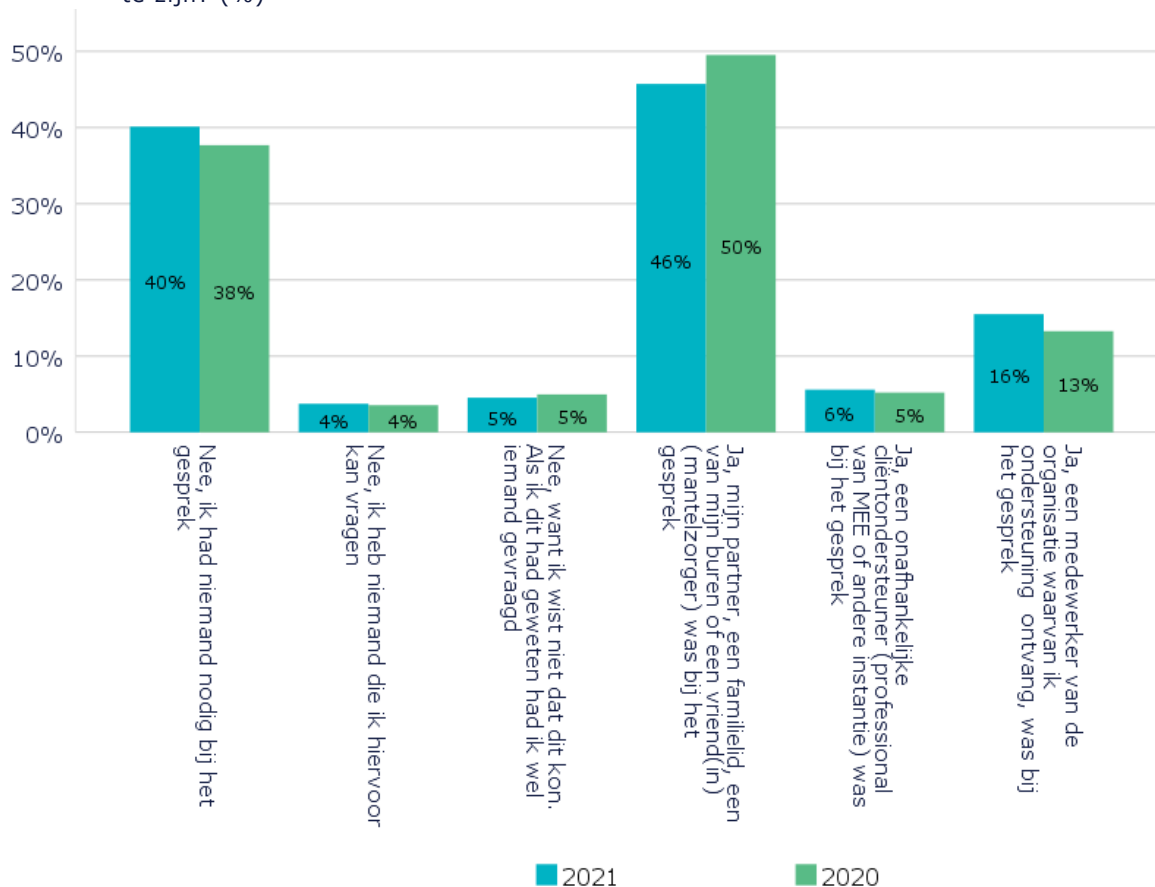
Tabel 1 Waardering contact (uitgesplitst naar type ondersteuning (% (helemaal) mee eens en aantal)²

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2021									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	74% (19)	73% (37)		79% (204)	80% (96)	80% (64)	82% (38)		
Ik werd snel geholpen	84% (19)	76% (37)		79% (204)	77% (94)	84% (63)	86% (37)		
De medewerker nam mij serieus	89% (19)	86% (37)		91% (205)	85% (99)	91% (66)	92% (39)		
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	82% (17)	78% (37)		84% (195)	72% (86)	79% (58)	85% (33)		

Aan de cliënten is gevraagd of zij iemand gevraagd hebben bij het keukentafelgesprek aanwezig te zijn. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur. Bij de meeste respondenten was de partner, een familielid, een van de burens of een vriend(in) (mantelzorger) bij het gesprek aanwezig (46%). Dit percentage is iets afgenomen ten opzichte van vorig jaar (50%). Het percentage respondenten dat aangeeft niemand nodig te hebben gehad bij het gesprek is ongeveer gelijk gebleven (40%, vorig jaar was dit 38%). Bij 16% van de respondenten was een medewerker van de organisatie waarvan men ondersteuning ontvangt aanwezig.

² Wanneer minder dan tien respondenten hebben geantwoord, geven we de resultaten niet weer.

Figuur 2 Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn? (%)

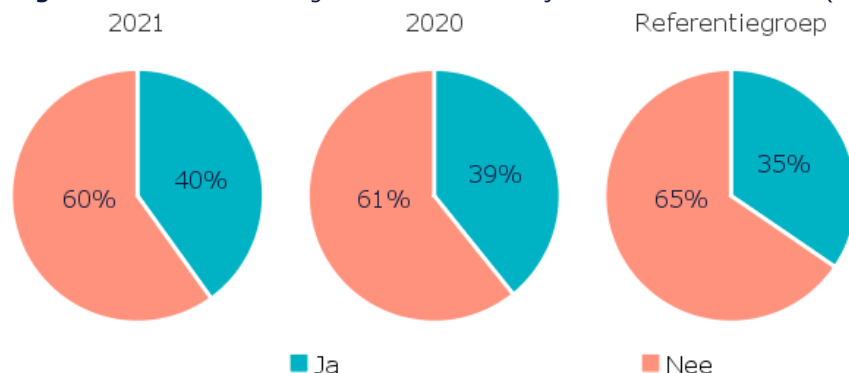


2.2 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Bernheze hebben inwoners de keuze uit een vrijwilliger (bijvoorbeeld van de KBO) of een professionele onafhankelijke cliëntondersteuner (bijvoorbeeld van MEE).

Aan de cliënten is gevraagd of zij bekend zijn met het gebruik van de onafhankelijke cliëntondersteuner. De resultaten zijn weergegeven in de volgende figuur.

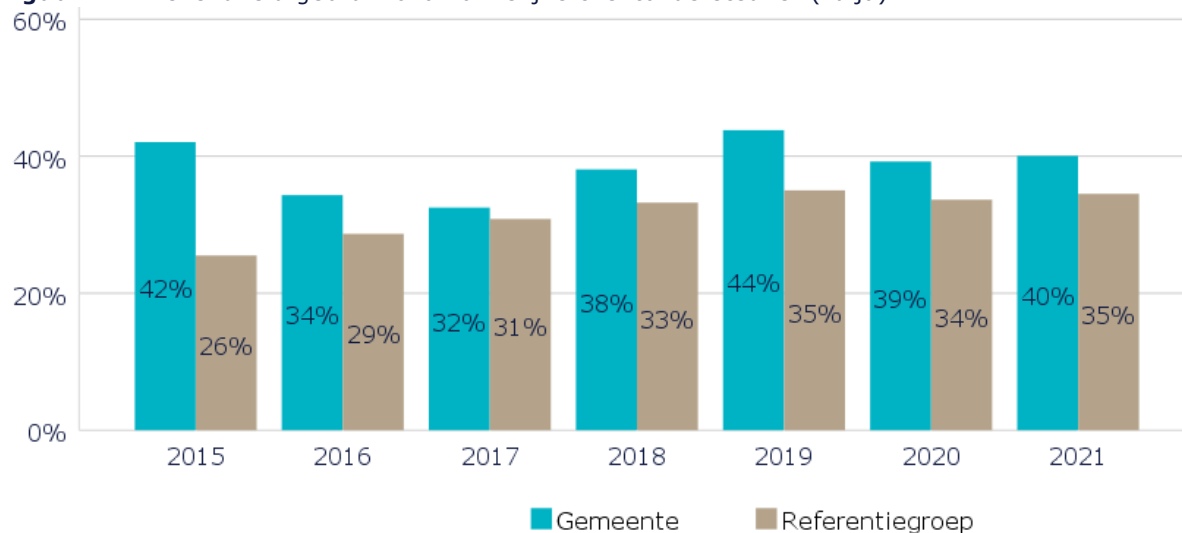
Figuur 3 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Van de respondenten geeft de minderheid aan bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner (40%). Dit percentage is ongeveer gelijk aan de vorige meting, toen was dit 39%. In de referentiegroep ligt de bekendheid nog iets lager, namelijk op 35%.

De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner ligt op hetzelfde niveau als vorig jaar.

Figuur 4 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



H3 | De ondersteuning

3.1 De ontvangen ondersteuning

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit 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 welke Wmo-voorziening respondenten hebben ontvangen. Respondenten konden meerdere antwoorden aankruisen.

Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja)³

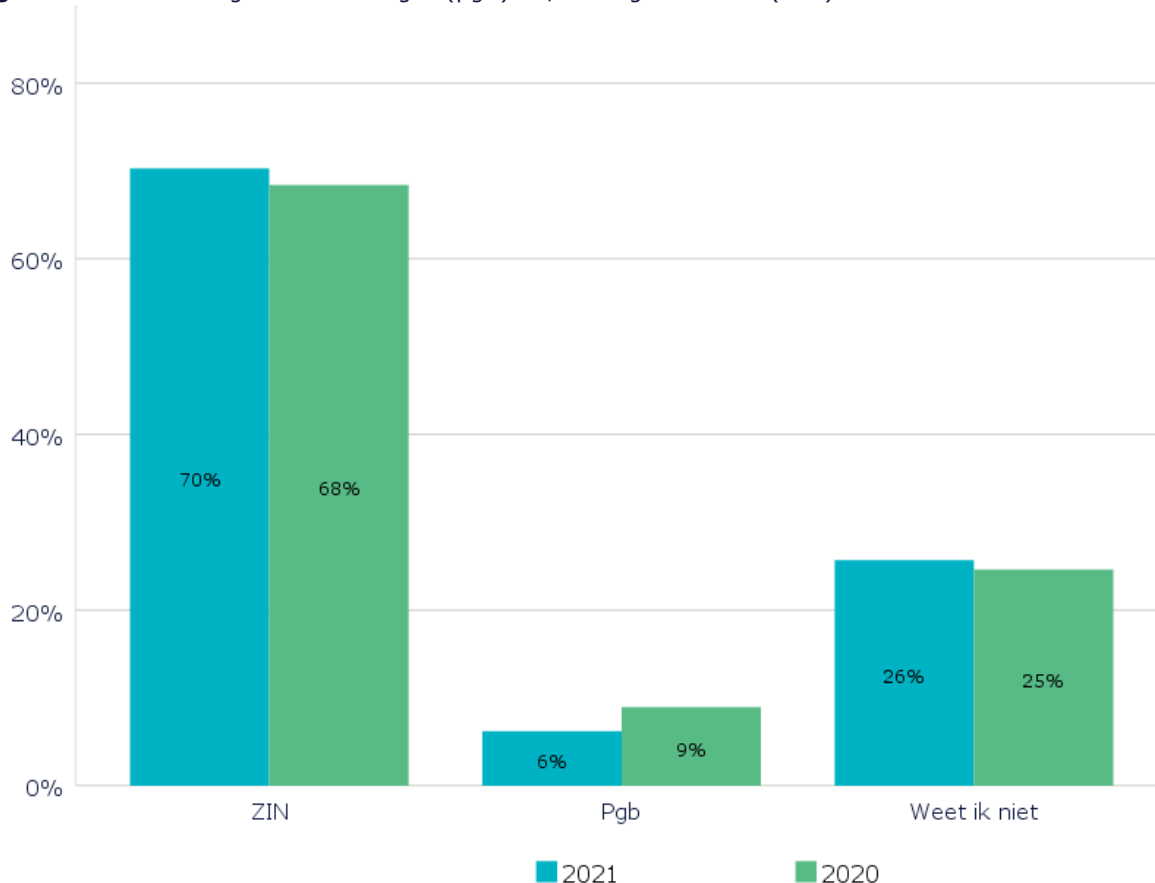
	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Dagbesteding	7%	10%
Individuele begeleiding	13%	13%
Kortdurend verblijf	0%	0%
Hulp bij het huishouden	66%	60%
Wmo-pas voor de regiotaxi	34%	39%
Een of meerdere hulpmiddelen	25%	25%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	15%	13%
Beschermd wonen en opvang	2%	2%
Anders	3%	3%
N=	406	457

Uit bovenstaande tabel valt op te maken dat hulp bij het huishouden de meest voorkomende voorziening is in de gemeente Bernheze (66%, vorig jaar 60%), gevolgd door de Wmo-pas voor de regiotaxi (34%) en een of meerdere hulpmiddelen (25%). Minder cliënten hebben dit jaar aangegeven de Wmo-pas voor de regiotaxi te ontvangen dan vorig jaar (39%).

³ Wanneer minder dan tien respondenten hebben geantwoord, geven we de resultaten niet weer.

Vervolgens is aan de cliënten gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen (ZIN) of zelf regelen met een persoonsgebonden budget (pgb). De resultaten zijn weergegeven in onderstaande figuur.

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

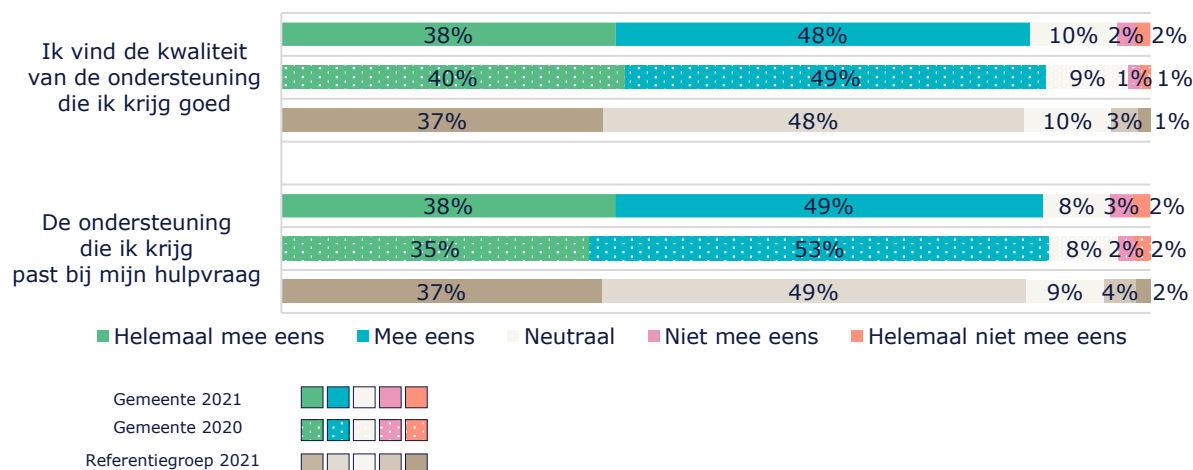


Veruit de meeste respondenten hebben de voorziening of ondersteuning in natura ontvangen (70%). Dit percentage is ongeveer vergelijkbaar aan vorig jaar (68%). Ongeveer een kwart van de respondenten weet niet hoe zij de ondersteuning ontvangen: 26% geeft 'weet ik niet' als antwoord op de vraag. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (25%). Tot slot geeft 6% aan via het persoonsgebonden budget de ondersteuning of voorziening te ontvangen. Vorig jaar was dit nog 9%.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

De 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.

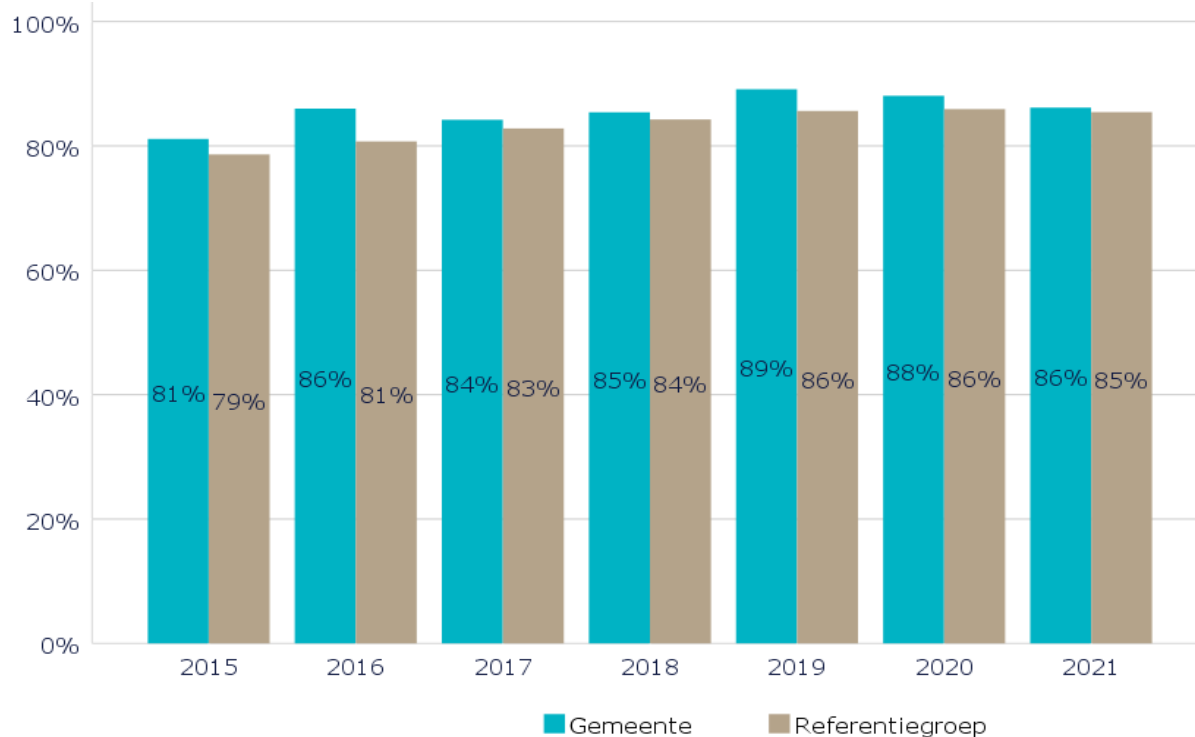
Figuur 6 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



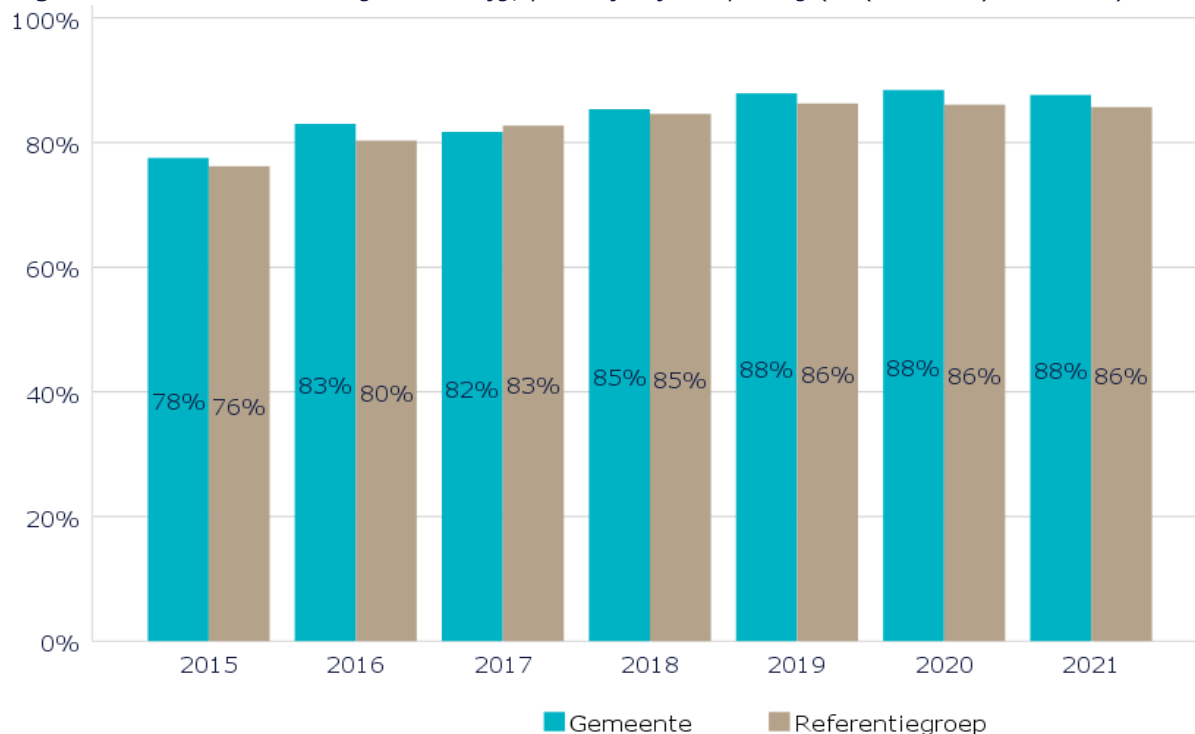
De kwaliteit van de ondersteuning wordt door de respondenten over het algemeen positief gewaardeerd. Zo geeft 86% aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden. Vorig jaar was dit iets hoger (89%). Nog eens 87% is van mening dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Vorig jaar was dit 88%. In de referentiegroep liggen deze percentages op respectievelijk 85% en 86%.

Onderstaande figuren laten de waardering van de stellingen zien over de tijd.

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

Gemeente		Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	86% (28)	86% (49)		88% (260)	86% (131)	82% (92)	92% (52)		75% (12)
	De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	92% (26)	88% (50)		90%(a) (260)	87% (130)	82% (90)	96%(a) (51)		67% (12)

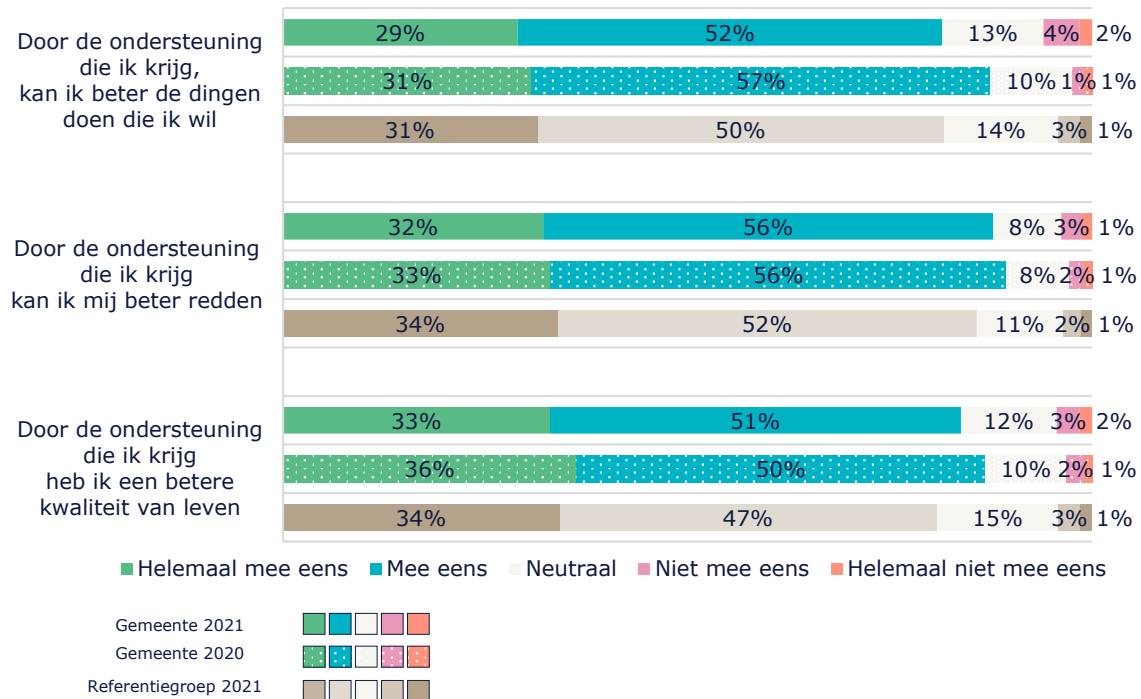
Uit bovenstaande tabel kan worden afgeleid dat respondenten die een woningaanpassing (hebben) ontvangen, het meest positief zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. Van hen is 92% het (helemaal) eens met de stelling over de kwaliteit van de ondersteuning en is 96% van mening dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

⁴ Wanneer minder dan tien respondenten hebben geantwoord, geven we de resultaten 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 9 Effect van de ondersteuning



Uit bovenstaande figuur is op te maken dat de meeste respondenten een of meerdere effecten ervaren van de ondersteuning. Zo geeft 81% aan door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die men wil. Dit is afgenomen ten opzichte van vorig jaar (88%) en vergelijkbaar met de referentiegroep (81%).

Daarnaast geeft 88% van de respondenten aan zich door de ondersteuning beter te kunnen redden. Ook dit is ongeveer vergelijkbaar met vorig jaar (89%) en de referentiegroep (86%).

Tot slot ervaart 84% van de respondenten door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (86%) en iets hoger dan in de referentiegroep (81%).

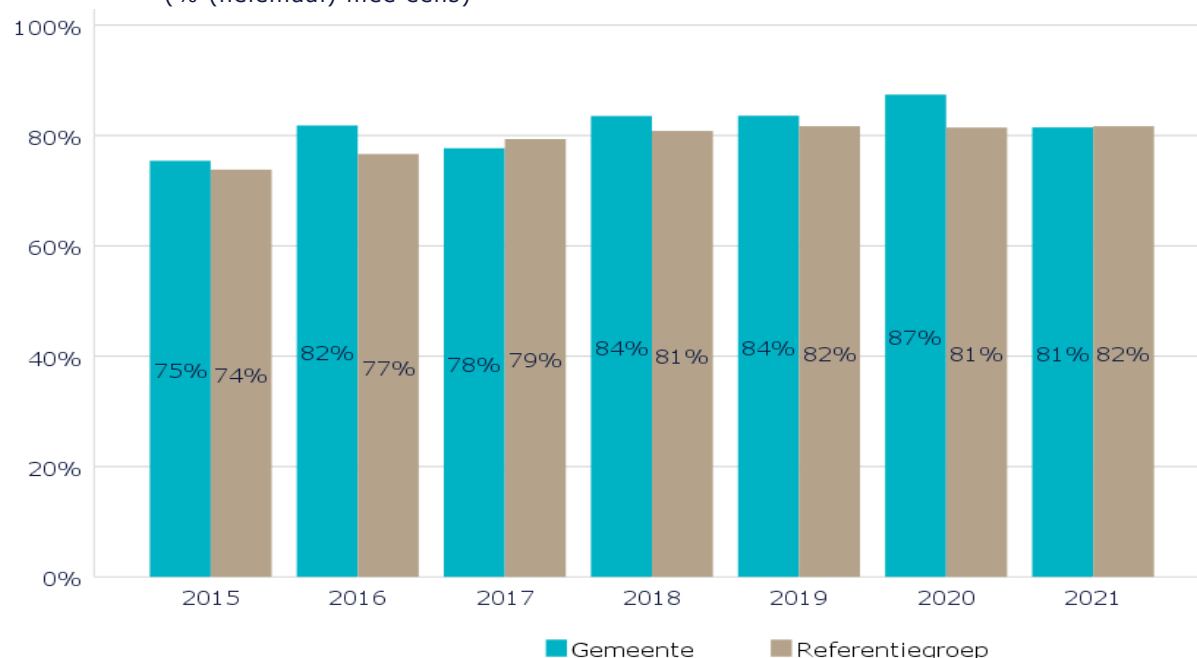
Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie kunnen we ook bekijken per type beperking en naar vorm van ondersteuning. In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het effect ervaren. De percentages 'mee eens' 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)

Gemeente		Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81% (27)	76% (49)		83% (253)	80%(b) (132)	80% (93)	85% (52)		83% (12)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	85% (27)	78% (50)		91%(a) (261)	84% (131)	80% (92)	94% (53)		83% (12)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	89% (27)	78% (50)		85% (255)	80% (132)	83% (93)	91% (55)		75% (12)

Voor de eerste stelling geldt dat deze dit jaar lager is beoordeeld dan de afgelopen jaren. Onderstaande figuren laten de waardering van deze stelling zien over de tijd.

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 cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 5 van de meest genoemde opmerkingen weer.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning

Opmerking	
1	Algemene tevredenheid/dankbaarheid (24)
2	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning (8)
3	Ontevreden over aansluiting hulpvraag/informatievoorziening (7)
4	Tevreden over kwaliteit ondersteuning (5)
5	Ontevreden over wisselen/vervanging/absentie hulp (4)

Verreweg het grootste aantal opmerkingen betreft algemene tevredenheid/dankbaarheid. Hieronder staan enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen.

- 'Ben altijd zeer tevreden over alles. Hartelijk dank hiervoor.'*

'Ik ben heel blij met de ondersteuning die ik krijg.'

'Heel tevreden en heel blij mee.'

'Prima! Goed! Kan niet beter!'
- 'Twee uur per week ondersteuning huishoudelijke verzorging is veel te weinig voor alleenstaande nagenoeg blinde man.'*

'Te weinig voor de situatie waarin ik verkeer, zie slecht, loop slecht.'

'De ondersteuning is goed, alleen tijdgebrek om het goed uit te voeren.'

'Ik krijg twee uur in de week thuiszorg, dit is naar mijn mening te weinig.'
- 'Ik heb niks ontvangen waar schriftelijke bevestiging op staat hoeveel uren ik krijg.'*

'Het zou beter gaan als ik vanuit de gemeente meer hulp en advies zou krijgen bij het vinden van een passend bureau. Een of meerdere tussentijdse evaluaties met de gemeente of het bureau wel past. Amarant gaf aan ook zorg op Autisme vlak te kunnen, maar hadden volgens mij geen idee hoe ze dit moesten doen.'

'Zowel van de gemeente als Acteon is er geen gesprek geweest aan tafel. Acteon stuurt zomaar een dame die op dat huisnummer moet aanbellen. Er is geen begeleiding. Ze weten ook niet wie ik ben en wat ik doe.'

'93 jaar. Ik krijg niemand meer voor de douche, te weinig personeel. Levensgevaarlijk met deze leeftijd als alleenstaande.'

'Ik vind het niet duidelijk waar ik de verantwoording (nota + verzekering) van mijn eenmalig pgb moet inleveren.'

4. *'Door de ondersteuning gaat alles beter in mijn huis (netjes schoon).'*
- 'Alles lof voor de professionals van NAH! Ze geven mijn leven en dat van mijn naasten terug.'*
- 'Ik heb sinds mei 2020 huishoudelijke ondersteuning. Daar ben ik de gemeente heel dankbaar voor. Ik ben goed tevreden over mijn hulp.'*
- 'Ja, huishoudelijk wordt mijn huisje goed verzorgd.'*
- 'We zijn zeer tevreden met de hulp die we nu hebben. Ze is geweldig!'*
5. *'Heb huishoudelijke verzorging. Er zijn vaak dagen dat ik geen hulp heb en dan ook geen vervanging krijg.'*
- 'Vijf keer geen vervanging in 2021!'*
- 'Met betrekking tot huishoudelijke zorgverlening: huishouden werd absoluut niet goed bijgehouden. Ik wacht al weken op vervanging!'*
- 'Als onze huishoudelijke hulp ziek is of vakantie heeft, krijgen wij maar 1 week hulp.'*

Bijlage 1 Tabellenbijlage

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Contact								
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	80%	79%	83%	79%	81%	75%	81%	78%
(N)	295	329	320	328	334	225	243	15.231
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	79%	80%	70%	77%	79%	77%	77%	76%
(N)	296	331	318	331	339	233	246	15.499
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	87%	88%	86%	88%	88%	87%	85%	87%
(N)	298	334	316	332	336	234	242	15.392
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	80%	83%	82%	82%	81%	79%	74%	80%
(N)	276	310	299	310	316	221	226	14.652
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner								
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	40% (a)	39%	44%	38%	32%	34%	42%	35%
(N)	302	362	299	365	397	268	302	17.128

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Kwaliteit van de ondersteuning								
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	86%	88%	89%	85%	84%	86%	81%	85%
(N)	390	435	404	445	462	307	307	18.462
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	88%	88%	88%	85%	82%	83%	78%	86%
(N)	388	432	405	437	459	306	307	18.386

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie - groep 2021
Wat levert de ondersteuning mij op?								
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	81% (b)	87%	84%	84%	78%	82%	75%	82%
(N)	383	413	384	425	448	297	301	17.596
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	88%	89%	88%	87%	84%	85%	81%	86%
(N)	392	423	399	437	460	304	301	18.152
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	84%	87%	84%	84%	78%	79%	76%	81%
(N)	388	416	396	432	451	299	298	17.940

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2021	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	40%	38%	30%	36%	24%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	4%	4%	2%	5%	4%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	5%	5%	1%	8%	7%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	46%	50%	50%	50%	55%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	6%	5%	5%	3%	4%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	16%	13%	11%	15%	14%
N	374	422	355	427	469

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?						
Dagbesteding	7%	10%	7%	11%	12%	12%
Individuele begeleiding	13%	13%	14%	12%	13%	15%
Kortdurend verblijf	0%	0%	1%	2%	2%	1%
Hulp bij het huishouden	66%	60%	61%	57%	55%	54%
Wmo-pas voor de regiotaxi	34%	39%	42%	45%	42%	44%
Een of meerdere hulpmiddelen	25%	25%	28%	30%	36%	32%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	15%	13%	16%	16%	18%	14%
Beschermd wonen en opvang	2%	2%	3%	4%	3%	6%
Anders	3%	3%	3%	4%	4%	6%
N	406	457	402	460	496	330

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Ontvangt u persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?						
ZIN	70%	68%	69%	65%	70%	56%
PGB	6%	9%	10%	10%	13%	15%
Weet ik niet	26%	25%	23%	30%	21%	34%
N	370	402	376	399	457	261

Bijlage 2 Respons per gemeente (schriftelijk en online)

Gemeente	Schriftelijk	Online	TOTAAL
Bernheze	449	0	449
Boekel	194	24	218
Boxmeer	372	31	403
Cuijk	355	23	378
Grave	295	22	317
Landerd	283	18	301
Meerijstad	445	46	491
Mill en Sint Hubert	207	15	222
Oss	708	33	741
Sint Anthonis	229	11	240
Uden	407	30	437

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

Juni 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Özlem Yalçın Pauline de Jong
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-1706-1546

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)