



Clïëntervaring Wmo

Gemeente Meierijstad

Rapport
September 2019
Projectnummer: PO006187
Correspondentienummer: DH-0409-0188
Classificatie: Vertrouwelijk



INHOUD

Samenvatting	1
Hoofdstuk 1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding onderzoek	3
1.2 Doelgroep	3
1.3 Steekproef en respons	3
1.4 Vergelijkingen	4
1.5 Uitsplitsingen	4
1.6 Leeswijzer	4
Hoofdstuk 2 Het contact	5
2.1 Het contact	5
2.2 Cliëntondersteuning	7
Hoofdstuk 3 De ondersteuning	8
3.1 De ontvangen ondersteuning	8
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	10
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	11
3.4 Opmerkingen over ondersteuning	11
BIJLAGE 1 TABELLENBIJLAGE	13
BIJLAGE 2 GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	15

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 Meierijstad 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 indicatie Wmo hebben/hebben gehad.

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

De gemeente Meierijstad heeft 901 vragenlijsten verzonden en er zijn 430 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 48%. De resultaten voor de gemeente Meierijstad als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 97% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van de gemeente Meierijstad nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de gemeente. Van de respondenten geeft 77% aan dat zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Dat is gelijk aan de referentiegroep. 71% is het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel geholpen zijn. In de referentiegroep is dat 75%.

Het gesprek

Bij bijna de helft van de respondenten was een naaste bij het gesprek aanwezig (46%). 23% 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 31% als reden dat zij niemand nodig hadden voor dit gesprek. 6% had wel iemand willen uitnodigen, maar wist niet dat dit kon en 5% had niemand die zij hiervoor konden vragen.

Respondenten is ook gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de medewerker, namelijk 85%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 78% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. Deze percentages zijn nagenoeg gelijk aan 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. 33% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 31%. 9% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Het belangrijkste onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Cliënten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. Het grootste deel van de bevroagde cliënten maakt gebruik van hulp bij het huishouden (64%), gevolgd door collectief vervoer (39%), hulpmiddelen (33%) en individuele begeleiding (24%).

Een ruime meerderheid van de cliënten (86%) geeft aan dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is en vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag (86%). De kwaliteit van de ondersteuning wordt iets positiever ingeschat dan in de referentiegroep.

Cliënten is gevraagd of zij de ondersteuning of voorziening in natura ontvangen of zelf regelen via een persoonsgebonden budget. Van de respondenten geeft 60% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 15% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 27% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd.

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 (83%) en dat ze zich beter kunnen redden (87%). Van de respondenten in de gemeente Meierijstad is 82% het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Op alle drie de onderdelen is dat 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 cliënten in de gemeente Meierijstad 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 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 Meierijstad heeft deze vragen aangevuld met drie eigen 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). Het onderzoek heeft 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-clients 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 link en unieke inlogcode was opgenomen om toegang te krijgen tot de vragenlijst.

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-clientsbestand. Er zijn 901 brieven verstuurd naar Wmo-clients met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 430 respondenten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 48%.

De resultaten voor de gemeente Meierijstad 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 het gemiddelde van de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit 82 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien verplichte 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 de gemeente Meierijstad weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven. Voor de aanvullende vragen is geen referentiegroep beschikbaar.



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.

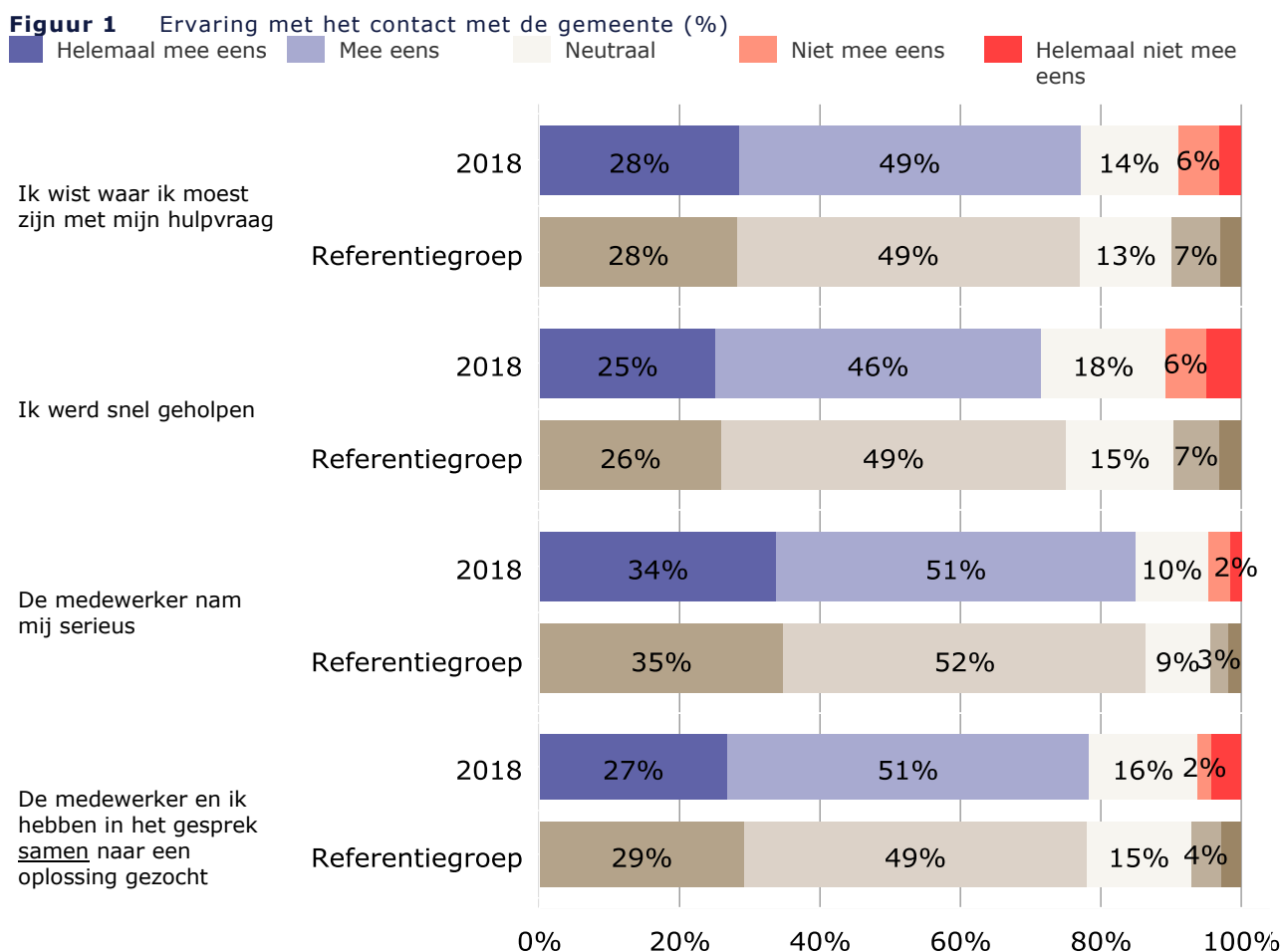
¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Zoetermeer, Best, Zuidplas, Bloemendaal, Hattem, Gorinchem, Leerdam, Giessenlanden, Zederik, Molenwaard, Nieuwkoop, Alkmaar, Nissewaard, Barendrecht, Ridderkerk, Brummen, Heeze-Leende, Rijssen-Holten, Heerenveen, Oostzaan, Valkenswaard, Wormerland, Edam-Volendam, Katwijk, Zeewolde, Aalten, Barneveld, Doetinchem, Ermelo, Winterswijk, Amsterdam, Enkhuizen, Uithoorn, Drechterland, Stede Broec, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Overbetuwe, Berkelland, Bronckhorst, Kaag en Braassem, Montferland, Smallerland, 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.

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 team precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente. In de gemeente Meierijstad is gevraagd naar de ervaringen van cliënten met de gemeente.

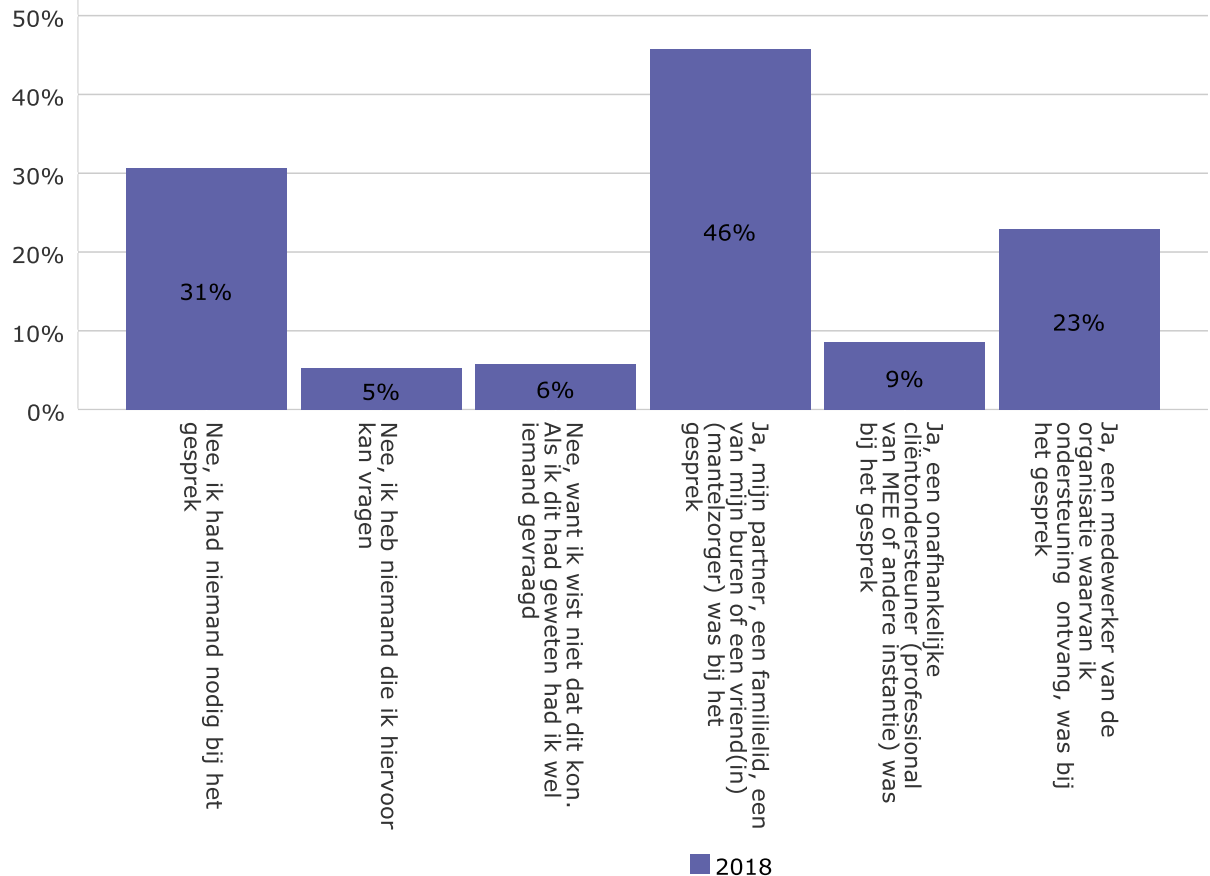
De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.



In de gemeente Meierijstad weet 77% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is gelijk aan de referentiegroep. Ook op de overige drie stellingen scoort de gemeente ongeveer gelijk aan de referentiegroep. 71% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn. 85% van de respondenten geeft aan dat de medewerker hen serieus nam. Als laatste geeft 78% van de respondenten aan dat zij samen met de medewerker van de gemeente naar een oplossing hebben gezocht.

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

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



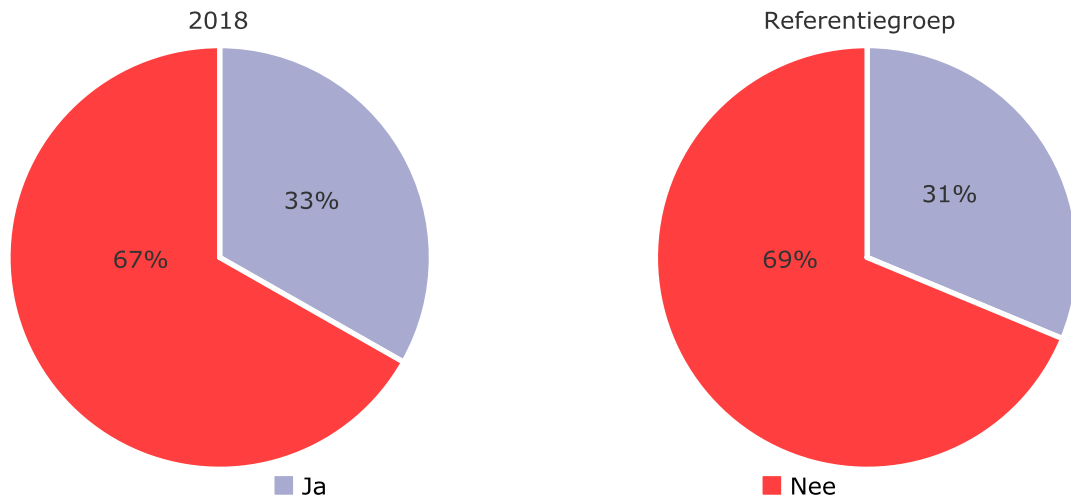
Bij bijna de helft van de respondenten was een naaste bij het gesprek aanwezig (46%). 23% van de respondenten gaf aan dat er een medewerker van de organisatie deelnam aan het gesprek. Van een onafhankelijke cliëntondersteuner is door 9% van de respondenten gebruikgemaakt.

Van de respondenten die het gesprek met de gemeente alleen hebben gevoerd, geeft 31% als reden op dat zij niemand nodig hadden voor dit gesprek. 6% had wel iemand willen uitnodigen, maar wist niet dat dit kon en 5% had niemand die zij hiervoor konden 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 3 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



In de gemeente Meierijstad is 33% van de respondenten bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit percentage is ongeveer gelijk aan de referentiegroep (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.

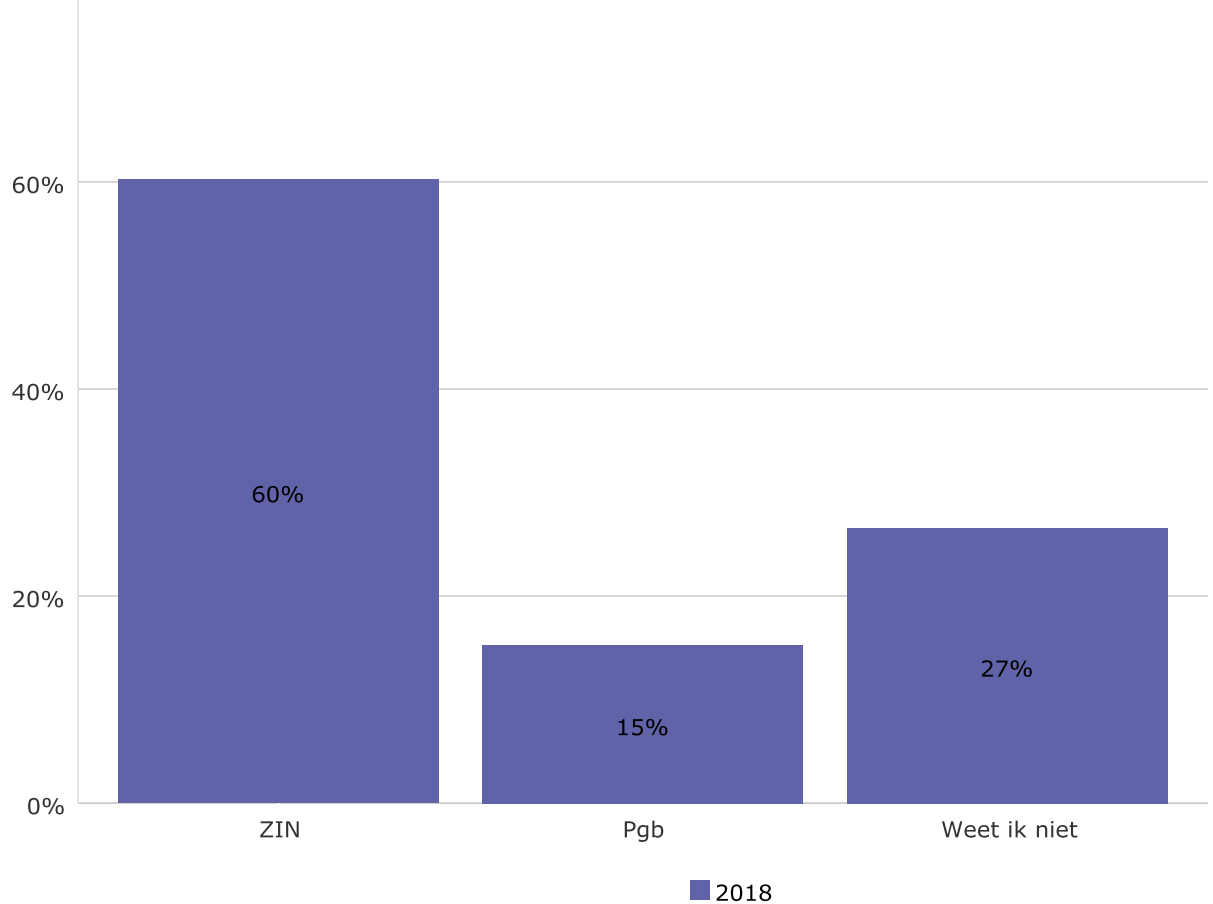
Tabel 1 Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?

	Gemeente 2018
Dagbesteding	17%
Individuele begeleiding	24%
Kortdurend verblijf	2%
Hulp bij het huishouden	64%
Wmo-pas voor de regiotaxi	39%
Een of meerdere hulpmiddelen	33%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	14%
Beschermd wonen en opvang	4%
Anders	6%
N	418

Het grootste deel van de bevroagde cliënten maakt gebruik van hulp bij het huishouden (64%), gevolgd door collectief vervoer (39%), hulpmiddelen (33%) en individuele begeleiding (24%).

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

Figuur 4 Zorg in natura (ZIN) en/of persoonsgebonden budget (pgb)?

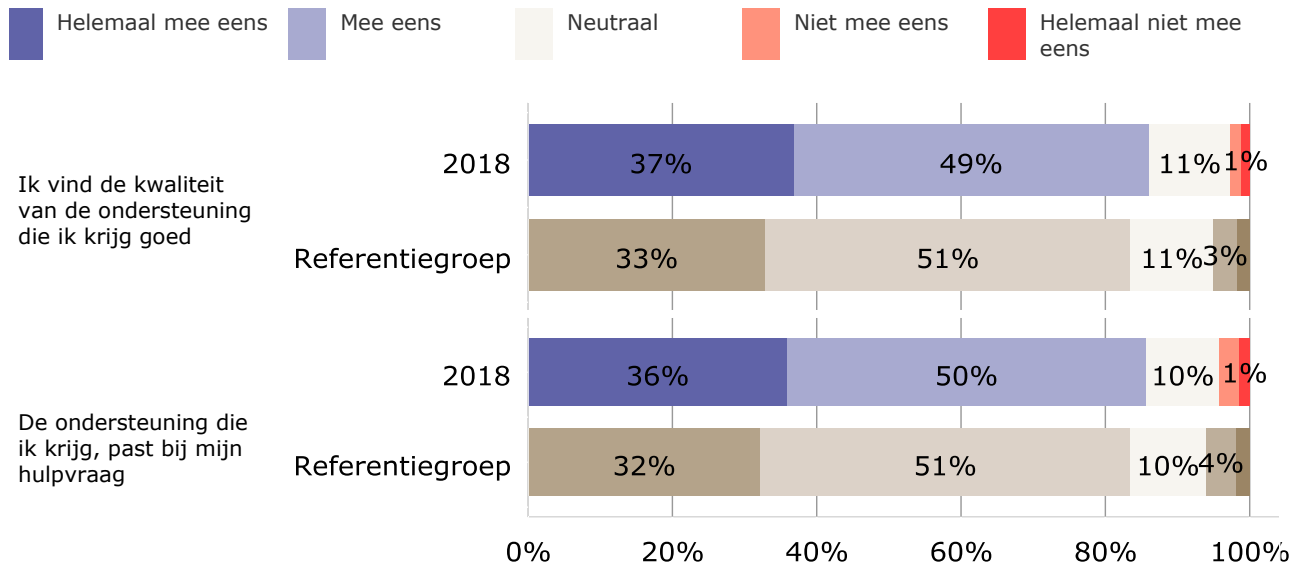


Van de respondenten geeft 60% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. 15% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 27% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met de 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 5 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

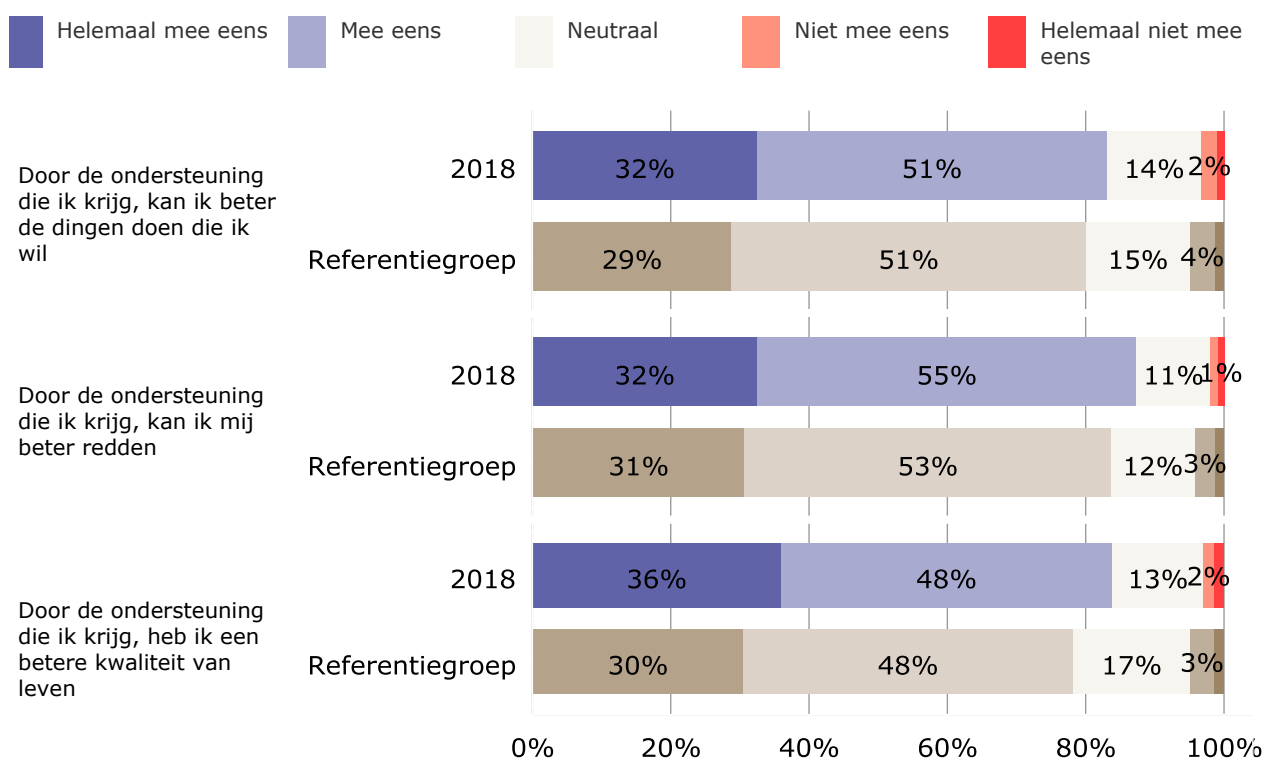


86% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en eveneens 86% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De kwaliteit van de ondersteuning wordt iets positiever beoordeeld dan in de referentiegroep.

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 6 Effect van de ondersteuning



In de gemeente Meierijstad zijn de meeste respondenten positief over de effecten van de ondersteuning. 83% is van mening dat zij door de hulp beter de dingen kunnen doen die zij willen, 87% vindt dat zij door de hulp zelfredzamer zijn en 82% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is door de ondersteuning. Deze aspecten worden iets positiever gewaardeerd dan in de referentiegroep.

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 4 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 4 gelaten.

Tabel 2 Top 4 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Tevredenheid over de ondersteuning
2	Ontevreden over de hoeveelheid huishoudelijke ondersteuning
3	Ontevreden over de ondersteuning of het hulpmiddel
4	Ontevreden over de communicatie met de gemeente

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

1. *'Ik heb alle hulp gehad die ik nodig had. Ben ook zeer blij en gelukkig ermee.'*

'De ondersteuning is prima in orde. Dank hiervoor!'

'De ondersteuning was dusdanig goed, dat ik nu zelfstandig zonder Wmo probeer te leven.'

2. *'Het aantal uren huishoudelijke hulp is veel te weinig.'*

'Ik heb huishoudelijke hulp die eigenlijk meer moet zijn. Mijn gezondheid gaat snel achteruit.'

'De tijd die wordt gegeven is niet voldoende. Ik moet nog steeds veel dingen zelf doen ondanks mijn handicap en heb extra veel pijn.'

3. *'Hulpmiddel functioneert nog niet helemaal en de reparaties duren erg lang. Zal hierover nog contact opnemen.'*

'Er zijn ontzettend veel wisselingen van het personeel.'

'Ik heb al een half jaar geleden mijn hulpmiddel opgezegd. Deze staat er nog steeds. Mijn nieuwe hulpmiddel is er maar dat is niks voor mij. We zijn nu nog bezig om een andere te krijgen.'

'De dagbesteding waar ik nu zit, zorgt ervoor dat ik weer hoop krijg in het leven. Maar nu moet ik switchen naar een andere die niet voldoet aan de zorg die ik nodig heb.'

4. *'Ik heb vier maanden moeten wachten tot er actie werd ondernomen en ik reactie kreeg op een aanvraag. Dat zou niet mogen!'*

'Ik moest opnieuw een aanvraag doen. Mijn zoon heeft dat gedaan. Hij is meerdere keren naar het gemeentehuis geweest. Het heeft maanden geduurd.'

'Het zou fijn zijn als de gemeente haar zaken op orde zou hebben zodat we niet elk jaar zelf weer contact op moeten nemen.'

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.*

De cijfers in de begeleidende tekst bij de figuren kunnen door afronding in sommige gevallen iets afwijken van de cijfers in de bijlagen. In de tekst gaan we bij de optelling van de percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' namelijk uit van de afgeronde hele cijfers. In de bijlagen wordt met cijfers achter de komma gerekend.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2018	Referentie- groep 2018
Contact		
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	77%	77%
(N)	309	19.888
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	71%	75%
(N)	315	20.120
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	85%	86%
(N)	317	20.085
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	78%	78%
(N)	303	18.874
onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	33%	31%
(N)	328	23.799

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2018	Referentie- groep 2018
Kwaliteit van de ondersteuning		
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	86%	83%
(N)	400	25.322
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	86%	83%
(N)	402	25.157

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2018	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)	83%	80%
(N)	395	24.249
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	87% (a)	84%
(N)	395	24.780
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	84% (a)	78%
(N)	396	24.565

Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 901

Netto steekproef: 430

Populatie: 4.022

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	28%	49%	6%	3%
Ik werd snel geholpen	25%	46%	6%	5%
De medewerker nam mij serieus	34%	51%	3%	2%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	27%	51%	2%	4%

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

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	37%	49%	2%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	36%	50%	3%	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	32%	51%	2%	1%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	32%	55%	1%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	36%	48%	2%	2%

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl