

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Meierijstad



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	4
	1.6	Vergelijkingen	4
	1.7	Uitsplitsingen	5
	1.8	Leeswijzer	5
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	6	
	2.1	Het contact	6
	2.2	Cliëntondersteuning	9
HOOFDSTUK 3	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	13
	3.4	Opmerkingen over ondersteuning	14
BIJLAGE 1	TABELLENBIJLAGE	16	
BIJLAGE 2	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING	19	
BIJLAGE 3	RESPONS PER GEMEENTE (SCHRIFTELIJK EN ONLINE)	20	

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 2019 een geldige Wmo-indicatie hebben of hebben gehad. De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. De vragenlijst gaat in op thema's zoals het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Het onderzoek vervult hiermee een signaleringsfunctie. De resultaten van de eerste tien vragen worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten.

De gemeente Meierijstad heeft (in samenwerking met de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Uden, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Oss en Sint Anthonis) de tien verplichte vragen aangevuld met drie eigen vragen.

De gemeente Meierijstad heeft 1.180 vragenlijsten verzonden en er zijn 562 vragenlijsten ingevuld. Daarmee is een responspercentage bereikt van 47,6%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99,9% 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 77% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 80% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Ten opzichte van vorig jaar en de referentiegroep is een stijging in de percentages te zien.

Het gesprek

Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 41% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 40% was er niemand aanwezig.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een 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 86% aan dat er tijdens het gesprek samen met de consulent naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 81%.

Cliëntondersteuning

31% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 33%. 6% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning.

De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (61%), een Wmo-pas voor de regiotaaxi (33%) en een of meerdere hulpmiddelen (24%). Opvallend ten opzichte van vorig jaar is dat bij alle ondersteuningsvormen een daling is te zien. Alleen kortdurend verblijf is gelijk gebleven.

67% van de respondenten geeft aan de ondersteuning in natura te ontvangen. Een groot deel (27%) geeft aan niet te weten hoe de financiering is geregeld. 8% organiseert de ondersteuning zelf via een persoonsgebonden budget.

Van de respondenten geeft 87% aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden. Een zelfde percentage respondenten (87%) geeft aan dat de ontvangen ondersteuning goed past bij de hulpvraag. Ten opzichte van de referentiegroep zijn dit betere percentages (respectievelijk 85% en 85%).

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 (90%). 85% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.

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 en/of andere vervolgacties.

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

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2019 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 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 Meierijstad 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 heeft dezelfde vragenlijst toegepast als de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Grave, Landerd, 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 Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, VNG, mei 2017

1.5 Steekproef en respons

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

Verzonden vragenlijsten	1.180
Respons papieren vragenlijsten	495
Respons online vragenlijsten	67
Totale respons	562
Responspercentage	47,6%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99,9% en 5%

Er zijn 1.180 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 495 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 67 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 47,6%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99,9% 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 99,9% met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99,9 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 het voorgaande 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.

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.

1.7 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.

1.8 Leeswijzer

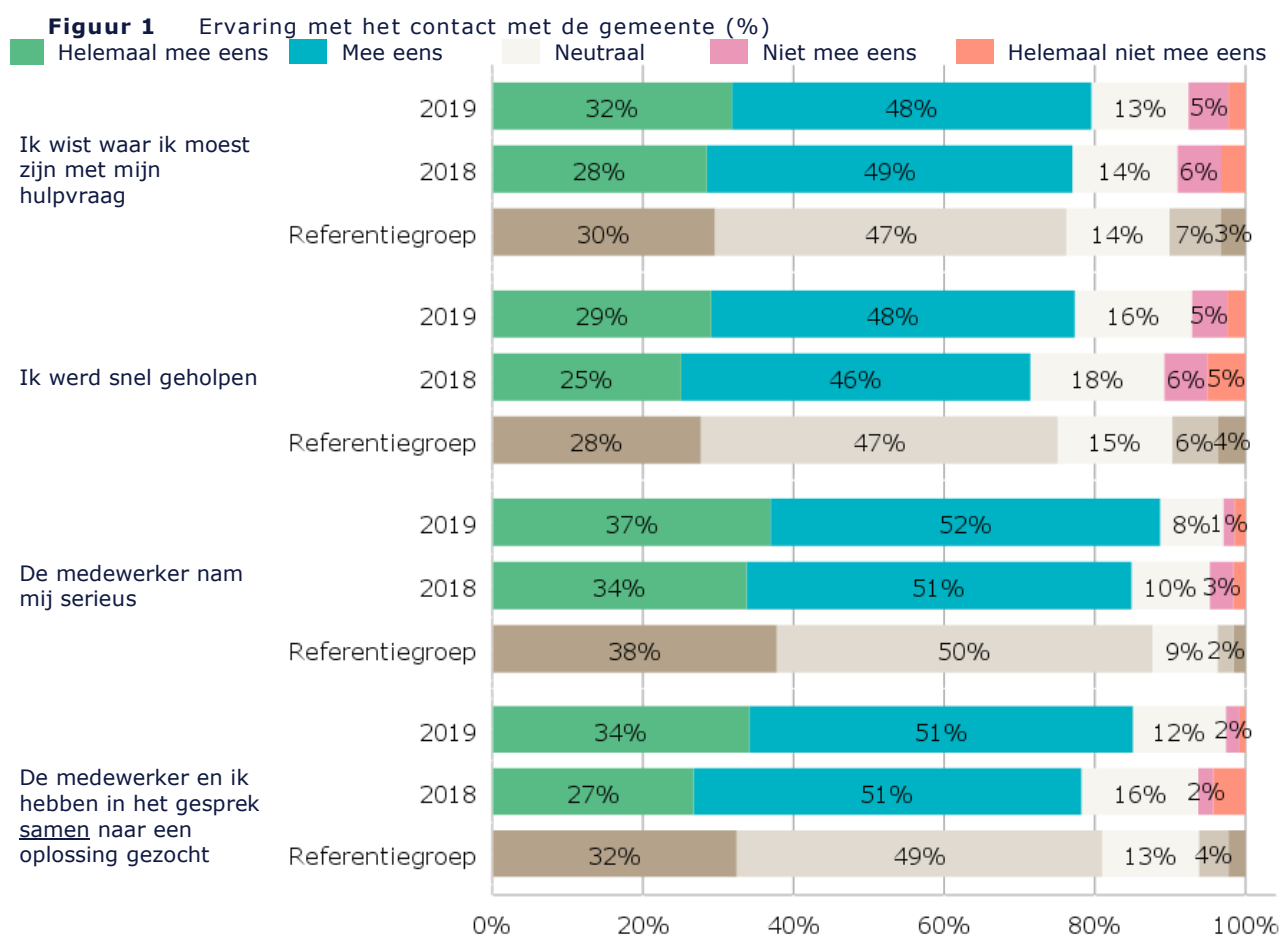
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In bijlage 1 vindt u de tabellen met de uitkomsten van alle gestelde vragen. In bijlage 2 staan de benodigde gegevens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

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente. In de gemeente Meierijstad nemen inwoners contact op met de gemeente bij een hulpvraag.

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.



In de gemeente Meierijstad weet 80% van de respondenten waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Ten opzichte van vorig jaar is hier sprake van een stijging van +3%. 77% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn. Vorig jaar was dit 71% en in de referentiegroep 75%. Ook bij de overige twee stellingen is een stijgende lijn te zien. 89% van de respondenten geeft aan zich serieus genomen gevoeld te hebben door de medewerker. 85% geeft aan dat ze samen met de medewerker gezocht hebben naar een oplossing. Bij alle stellingen is sprake van een stijging en tevens een betere score dan in de referentiegroep.

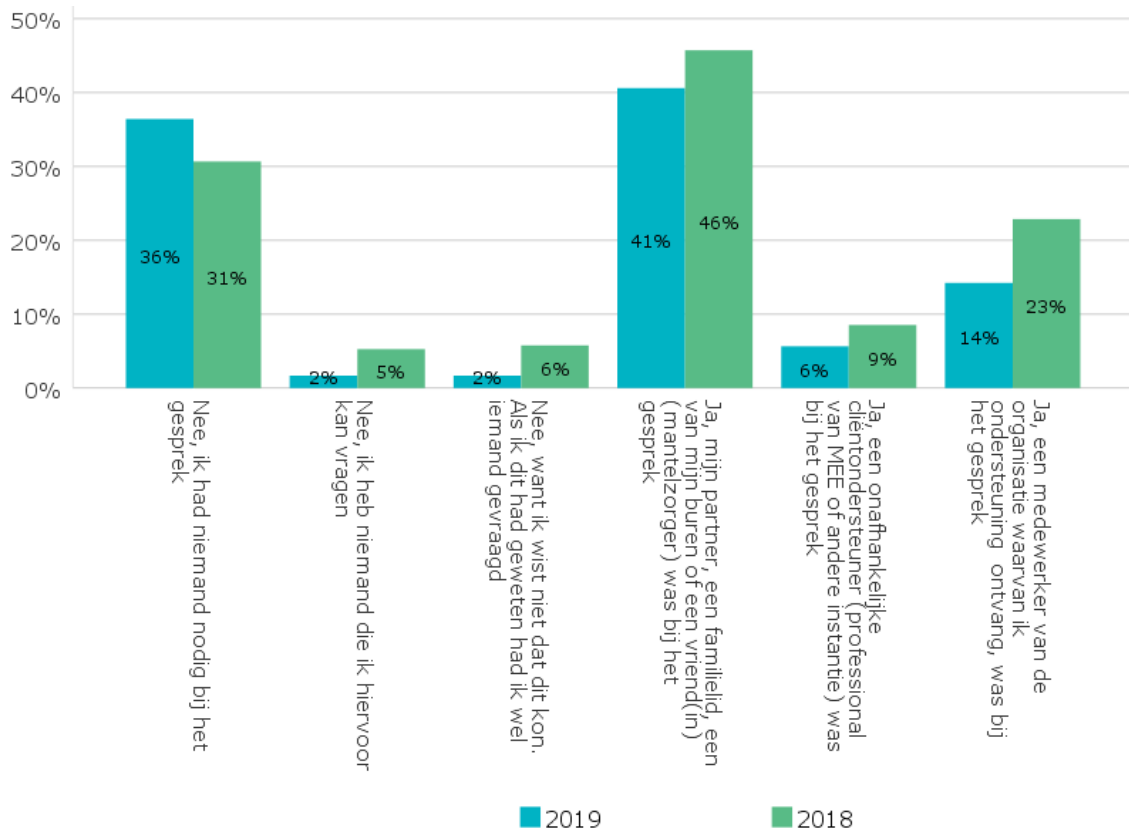
In de volgende tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Meierijstad de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het contact ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord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

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	70% (37)	69% (72)		81% (227)	80% (114)	78% (89)	86% (43)	73% (11)	71% (24)
Ik werd snel geholpen	65% (37)	69% (77)		81% (236)	75% (114)	73% (88)	81% (43)	92% (12)	(23)
De medewerker nam mij serieus	78% (37)	87% (76)		89% (236)	89% (114)	87% (89)	93% (44)	83% (12)	78% (23)
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	78% (36)	83% (72)		85% (222)	86% (205)	82% (85)	90% (40)	100% (11)	77% (22)

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

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



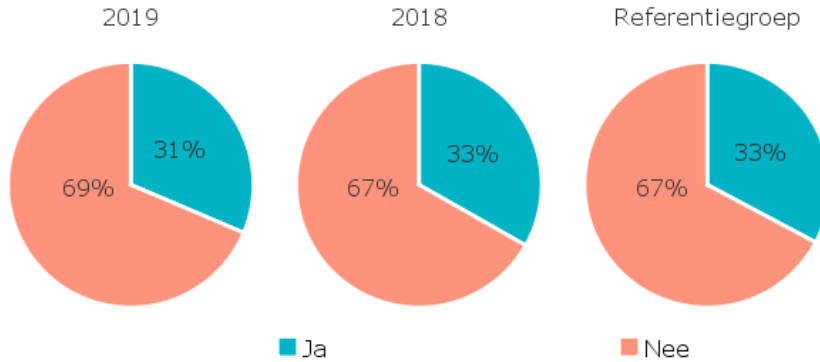
Bij een meerderheid van de respondenten was een naaste aanwezig bij het gesprek (41%). Vorig jaar was dit 46%. 14% van de respondenten geeft aan dat er een medewerker van de organisatie waarvan ondersteuning wordt ontvangen deelnam aan het gesprek. Van een onafhankelijke cliëntondersteuner is door 6% van de respondenten gebruikgemaakt.

Van de respondenten die het gesprek met de gemeente alleen hebben gevoerd (40%), geeft 36% als reden op dat zij niemand nodig hadden voor dit gesprek. 2% had wel iemand willen uitnodigen, maar wist niet dat dit kon en 2% 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 31% van de respondenten bekend met de mogelijkheid tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit percentage is iets lager dan in de referentiegroep (33%) en tevens lager dan vorig jaar (33%).

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.

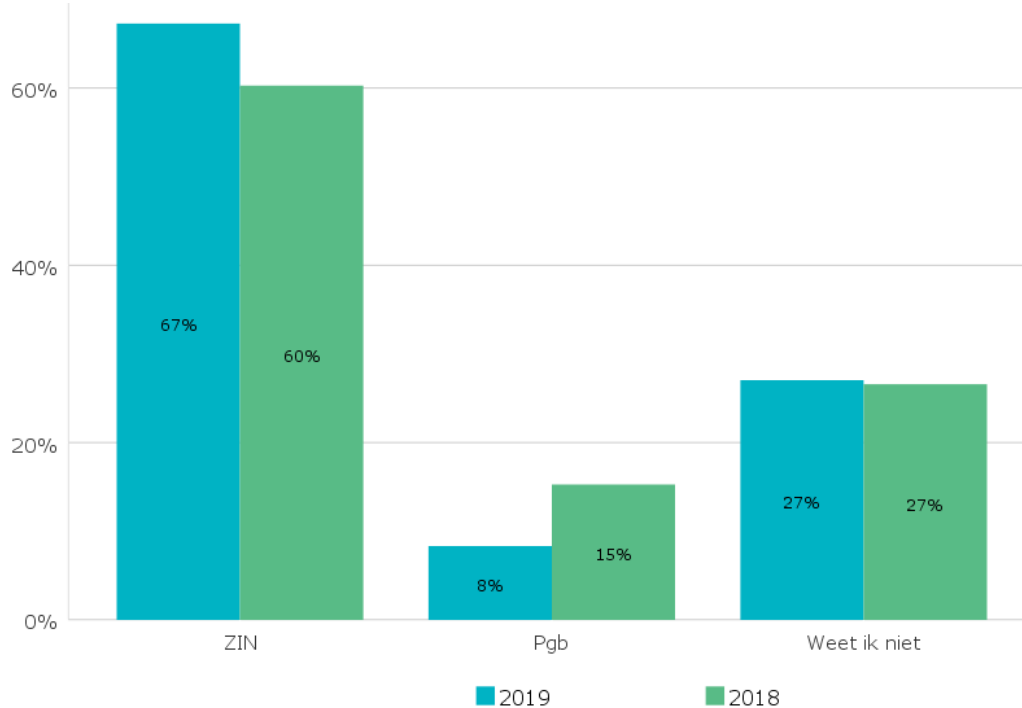
Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja), in tijd

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Dagbesteding	10%	17%
Individuele begeleiding	19%	24%
Kortdurend verblijf	2%	2%
Hulp bij het huishouden	61%	64%
Wmo-pas voor de regiotaxi	33%	39%
Een of meerdere hulpmiddelen	24%	33%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	10%	14%
Beschermd wonen en opvang	3%	4%
Anders	6%	6%
N=	531	418

In de gemeente Meierijstad maakt het grootste deel van de bevraagde respondenten gebruik van hulp bij het huishouden (61%). Ten opzichte van vorig jaar is hier sprake van een daling (was 64%). Daarnaast maakt een groot deel van de respondenten gebruik van een Wmo-pas voor de regiotaxi (33%) en van een of meerdere hulpmiddelen (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 Persoonsgebonden budget (pgb) en/of zorg in natura (zin)

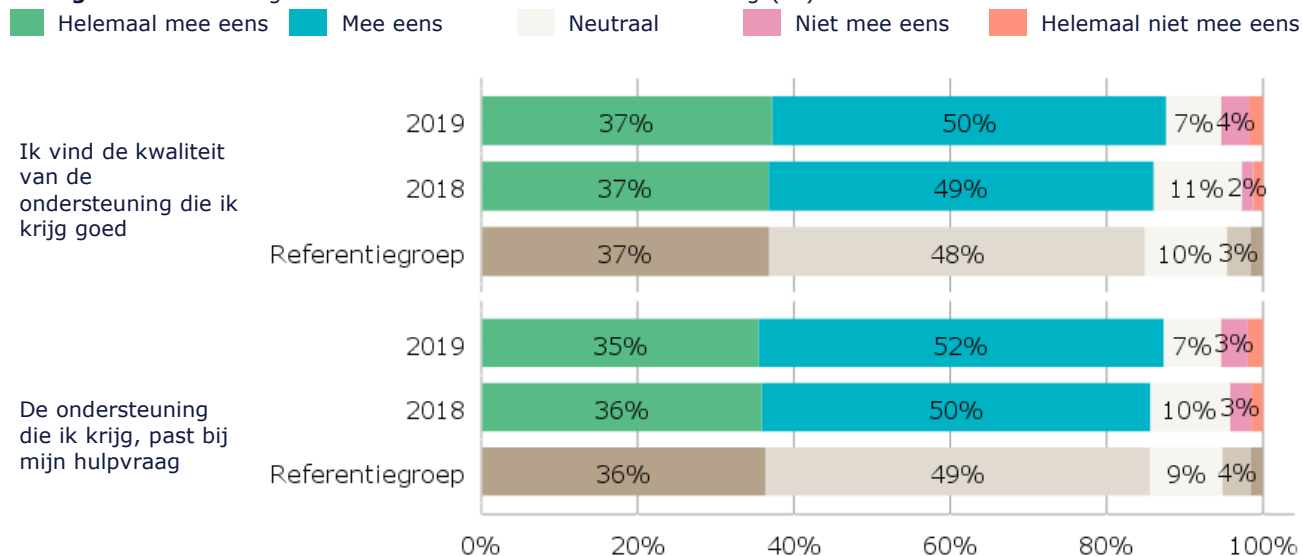


Van de respondenten geeft 67% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. Ten opzichte van vorig jaar is hier sprake van een stijging (was 60%). 8% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. 27% van de respondenten weet niet hoe de ondersteuning is gefinancierd.

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.

Figuur 5 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



87% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en eveneens 87% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De kwaliteit van de ondersteuning wordt positiever ervaren dan vorig jaar en dan in de referentiegroep.

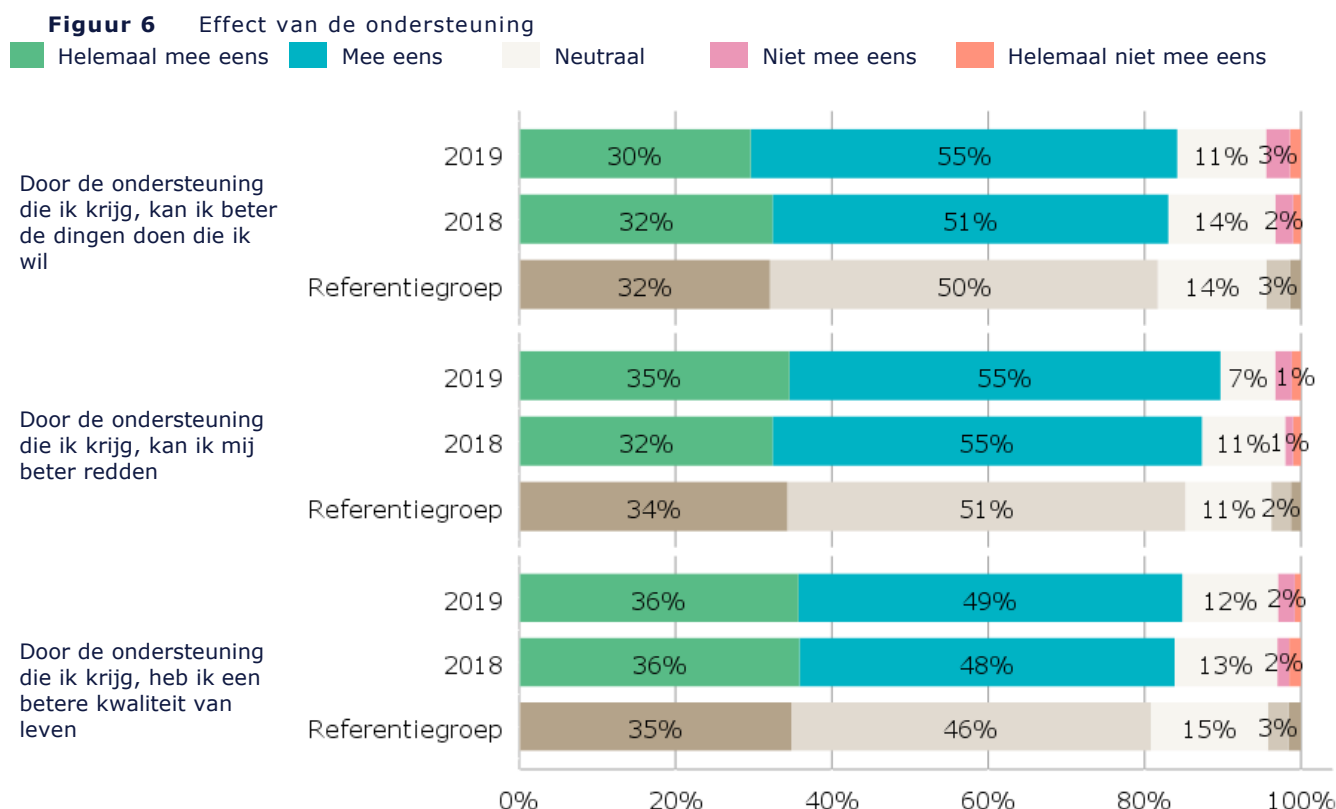
In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op 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 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	88% (52)	92% (98)		88% (317)	84% (161)	82% (115)	82% (49)	94% (17)	70% (27)
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	87% (52)	91% (97)		88% (313)	85% (157)	83% (114)	82% (50)	94% (16)	82% (28)

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). Onderstaande figuur geeft zicht op hoe de respondenten het effect van de geboden ondersteuning ervaren.



In de gemeente Meierijstad zijn de meeste respondenten positief over de effecten van de ondersteuning. 85% is van mening dat zij door de hulp beter de dingen kunnen doen die zij willen, 90% vindt dat zij door de hulp zelfredzamer zijn en 85% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is door de ondersteuning. Deze aspecten worden positiever gewaardeerd dan vorig jaar en tevens dan in de referentiegroep.

Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie kunnen we ook bekijken per type beperking en naar vorm van ondersteuning. In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het effect 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 het ervaren effect van de ondersteuning hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per beperking en ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

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

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	84% (49)	91% (95)		84% (298)	84% (152)	83% (114)	86% (50)	87% (15)	82% (28)
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	86% (50)	92% (97)		91% (313)	87% (158)	86% (117)	88% (50)	94% (16)	83% (30)
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	86% (49)	86% (95)		86% (306)	83% (157)	86% (118)	86% (51)	94% (17)	76% (29)

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.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Algemene tevredenheid (22)
2	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (19)
3	Ontevreden over hoeveelheid ondersteuning (17)
4	Ontevreden over kwaliteit ondersteuning hulpmiddelen (9)
5	Ontevreden over wisselen/vervanging hulp (8)

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

1. *'U ziet wij zijn zéér tevreden met alle ondersteuning die wij van de Wmo mogen ontvangen.'*
'Ondersteuning is goed.'
'Prima. Heel goed, dank u!'
2. *'De huidige ondersteuning verloopt prima. De nieuwe aanvraag voor dagbesteding is pas net in gang gezet. Gesprek zeer positief verlopen.'*
'De twee middagen crea-atelier geven structuur aan mijn week. Ik kom onder de mensen en ben fijn creatief bezig. Ik vind het heel erg fijn.'
'De persoon die bij mij de ondersteuning geeft, is een geweldig persoon. Ze is erg aardig en poetst nauwkeurig wat ik erg op prijs stel.'
3. *'Degene die heeft bedacht dat je in 2 uur een heel huis kan poetsen + een week was van 4 personen weg kan werken, moet zelf eens hier komen bewijzen dat het mogelijk is, dan zal die ontdekken dat het niet kan!'*
'In anderhalf uur per week kan niet alles wat nodig is gedaan worden. Mijn hulp doet haar uiterste best!'
'Huishoudelijke hulp 3 uur per 2 weken is te weinig. Er zijn bepaalde dingen die voor mij heel belangrijk zijn, maar de hulp mag die niet doen, en alles moet vlug vlug gebeuren. Het is haasje repje!'
'Wanneer je 91 jaar bent en nog zelfstandig moet blijven wonen, zolang als je kunt prima!! Maar dan moet er wel voldoende ondersteuning zijn.'
4. *'Momenteel een nieuwe onderneming voor de scootmobiel en moet twee weken wachten voor ik gebruik kan maken van het mobiel. Ben dat niet gewend.'*
'Ik ben niet tevreden met mijn rolstoel omdat ik geen lange afstanden kan rijden buiten, ook is de rolstoel lastig te vervoeren voor vrienden/familie.'
'Ten aanzien van de scootmobiel blijft het feit bestaan dat deze door de 3 wielen niet veilig genoeg is en gevaar oplevert met omgaan. Het is jammer dat dat niet goed is geregeld door een ander model met 4 wielen ter beschikking te stellen.'
5. *'Ben blij met de hulp, alleen heb ik al 4 x een ander persoon gekregen en hoop dat het nu goed geregeld is.'*
'Heb weinig ondersteuning gehad of iedere keer een ander. Hoop dat het nu beter gaat bij Actief Zorg.'
'Ik vind het jammer dat ik nu in twee jaar tijd nu de derde ondersteuner hebt waar ik weer opnieuw mijn verhaal moet vertellen. Ik ontvang steun vanuit CIZ.'
'Door feestdagen of vrije dagen gaat het regelmatig niet door, vervanging lijkt dan moeilijk.'

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.

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

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	80%	77%	76%
(N)	396	309	8.945
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	77%	71%	75%
(N)	406	315	9.051
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	89%	85%	88%
(N)	406	317	9.053
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	85% (a,b)	78%	81%
(N)	381	303	8.559
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner			
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	31%	33%	33%
(N)	414	328	9.657

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

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	88%	86%	85%
(N)	524	400	10.970
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	87%	86%	86%
(N)	519	402	10.916

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Referentie- groep 2019
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	84%	83%	82%
(N)	493	395	10.567
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	90% (a)	87%	85%
(N)	515	395	10.803
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	85% (a)	84%	81%
(N)	507	396	10.675

BLOK 4: Extra vragen

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?		
Dagbesteding	10% (b)	17%
Individuele begeleiding	19%	24%
Kortdurend verblijf	2%	2%
Hulp bij het huishouden	61%	64%
Wmo-pas voor de regiotaxi	33%	39%
Een of meerdere hulpmiddelen	24% (b)	33%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	10%	14%
Beschermd wonen en opvang	3%	4%
Anders	6%	6%
N	531	418

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?		
ZIN	67% (b)	60%
Pgb	8% (b)	15%
Weet ik niet	27%	27%
N	492	380

	Gemeente 2019	Gemeente 2018
Heeft u iemand gevraagd om bij uw (keukentafel)gesprek met de gemeente aanwezig te zijn?		
Nee, ik had niemand nodig bij het gesprek	36%	31%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	2% (b)	5%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	2% (b)	6%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	41%	46%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	6%	9%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	14% (b)	23%
N	478	398

Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 1.180

Netto respons: 562

Populatie: 4.470

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	32%	48%	5%	2%
Ik werd snel geholpen	29%	48%	5%	2%
De medewerker nam mij serieus	37%	52%	1%	1%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	34%	51%	2%	1%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	31%	69%

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	37%	50%	4%	2%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	35%	52%	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	30%	55%	3%	1%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	35%	55%	2%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	36%	49%	2%	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