

Clïentervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Oss



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Oss

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 Leeswijzer	4
H2 Het contact	5
2.1 Het contact	5
2.2 Cliëntondersteuner	11
H3 De ondersteuning	12
3.1 De ontvangen ondersteuning	12
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	14
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	17
3.4 Opmerkingen over ondersteuning	19
Bijlage 1 Tabellenbijlage	21
Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording	24
Bijlage 3 Respons per gemeente (schriftelijk en online)	26
Colofon	27

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 Oss heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met eigen vragen. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die in 2020 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 Oss heeft (in samenwerking met de gemeenten Bernheze, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Uden, Grave, Landerd, Mill en Sint Hubert, Meijerijstad en Sint Anthonis) de tien standaardvragen aangevuld met drie eigen vragen.

De gemeente heeft 1.825 vragenlijsten verzonden en er zijn 697 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 38%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 99% en een foutmarge van 3%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de gemeente. Van de respondenten geeft 82% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Ten opzichte van vorig jaar is hier sprake van een stijging (was 73%). 79% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Vorig jaar was dit percentage 75%.

Het gesprek

Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 31% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 54% was er niemand aanwezig. Een groot deel hiervan (43%) geeft aan niemand nodig gehad te hebben tijdens het (keukentafel)gesprek. Vorig jaar was dit percentage 35%.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 90%. Ten opzichte van vorig jaar is hier sprake van een stijging (was 86%).

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 84% aan dat er tijdens het gesprek samen met de consulent naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 82%.

Cliëntondersteuning

31% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuner. In de referentiegroep is dit 36%. 6% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning.

De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (73%), individuele begeleiding (30%) en een Wmo-pas voor de regiotaxi (28%). Opvallend ten opzichte van vorig jaar is de stijging bij hulp bij het huishouden met +8%. In onderzoeksjaar 2019 was ook al een stijging van 12% opgemerkt ten opzichte van 2018.

74% van de respondenten geeft aan de ondersteuning in natura te ontvangen. Een groot deel (23%) geeft aan niet te weten hoe de financiering is geregeld. 4% organiseert de ondersteuning zelf via een persoonsgebonden budget. Kijkend naar de trend over de periode 2016 tot en met 2020 is de stijging zorg in natura (van 50% in 2016 naar 74% in 2020) en de daling persoonsgebonden budget (van 19% in 2016 naar 4% in 2020) opvallend.

Van de respondenten geeft 90% aan de kwaliteit van de ondersteuning goed te vinden. Eenzelfde percentage respondenten (90%) geeft aan dat de ontvangen ondersteuning goed past bij de hulpvraag. Ten opzichte van de referentiegroep zijn dit meer gunstige percentages.

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 (83%) en dat zij zich beter kunnen redden (88%). 83% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren.

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 2020. De cliënten van de gemeente Oss kunnen gebruikmaken van dagbesteding, begeleiding, kortdurend verblijf, beschermd wonen, huishoudelijke hulp, hulpmiddelen, regiotaxi en/of woningaanpassingen.

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-maart 2021 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. De gemeente Oss heeft ervoor gekozen geen herinneringsbrief te sturen na twee weken. 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	1.825
Respons papieren vragenlijsten	660
Respons online vragenlijsten	37
Totale respons	697
Responspercentage	38%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	99% en 3%

Er zijn 1.825 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het onlineonderzoek. In totaal hebben 660 respondenten de papieren vragenlijst ingevuld en 37 respondenten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 38%. 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% en een foutmarge van 3%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 99% met een foutmarge van 3% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 99 van de 100 gevallen 3% 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 61 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien standaardvragen zijn verzameld.

Alle elf gemeenten 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.

1.7 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.

¹ De referentiegroep bestaat uit de gemeenten: Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Duiven, Westervoort, Lelystad, Amsterdam, Best, Waalwijk, Sittard-Geleen, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, West Maas en Waal, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Hattem, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Heerenveen, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Voorst, Rijswijk, Waadhoeke, Alkmaar, Oostzaan, Wormerland, Berkelland, Enkhuisen, Drechterland, Stede Broec, Katwijk, Overbetuwe, Edam-Volendam, 's-Gravenhage, Kaag en Braassem, Beek, Rijssen-Holten, Waddinxveen, Hoeksche Waard, Barneveld, Smallingerland, Zuidplas.

H2 | Het contact

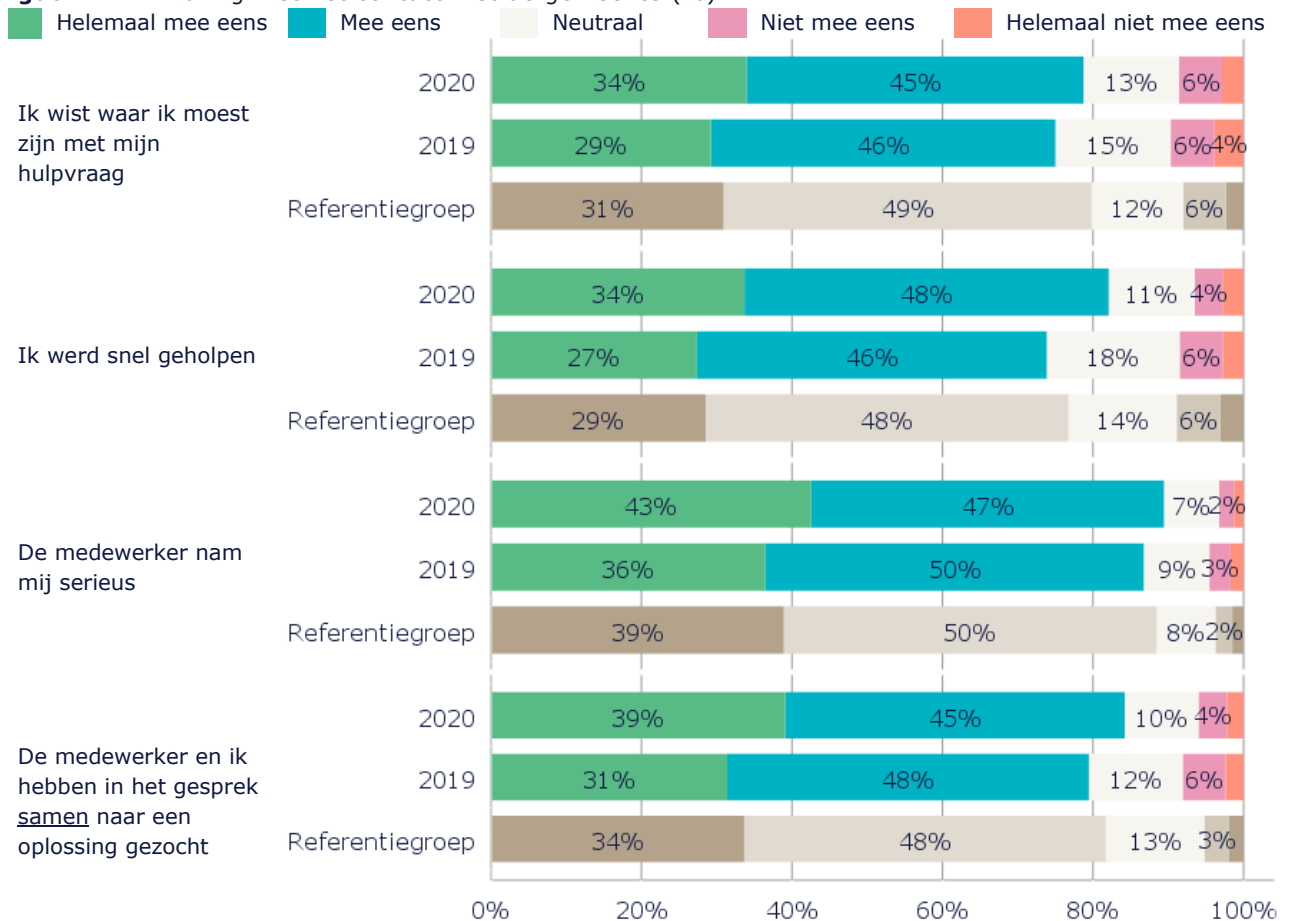
2.1 Het contact

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 terechtkunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente. In de gemeente Oss 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.

Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)²

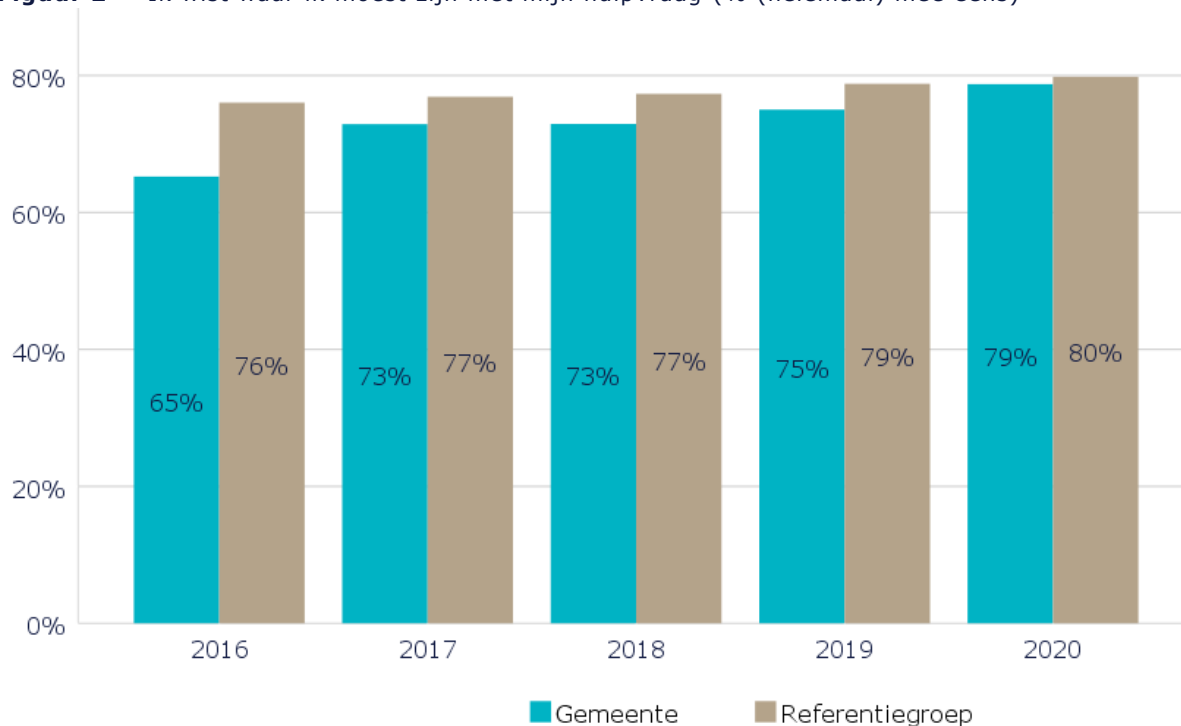


² In de tekst van het rapport gaan we bij de optelling van de percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' uit van de afgeronde percentages (bijvoorbeeld 30%+40%=70%). In de trendfiguren en bijlagen wordt met cijfers achter de komma gerekend (bijvoorbeeld 30,4%+40,4%=70,8%). Dit wordt afgerond naar 71%.

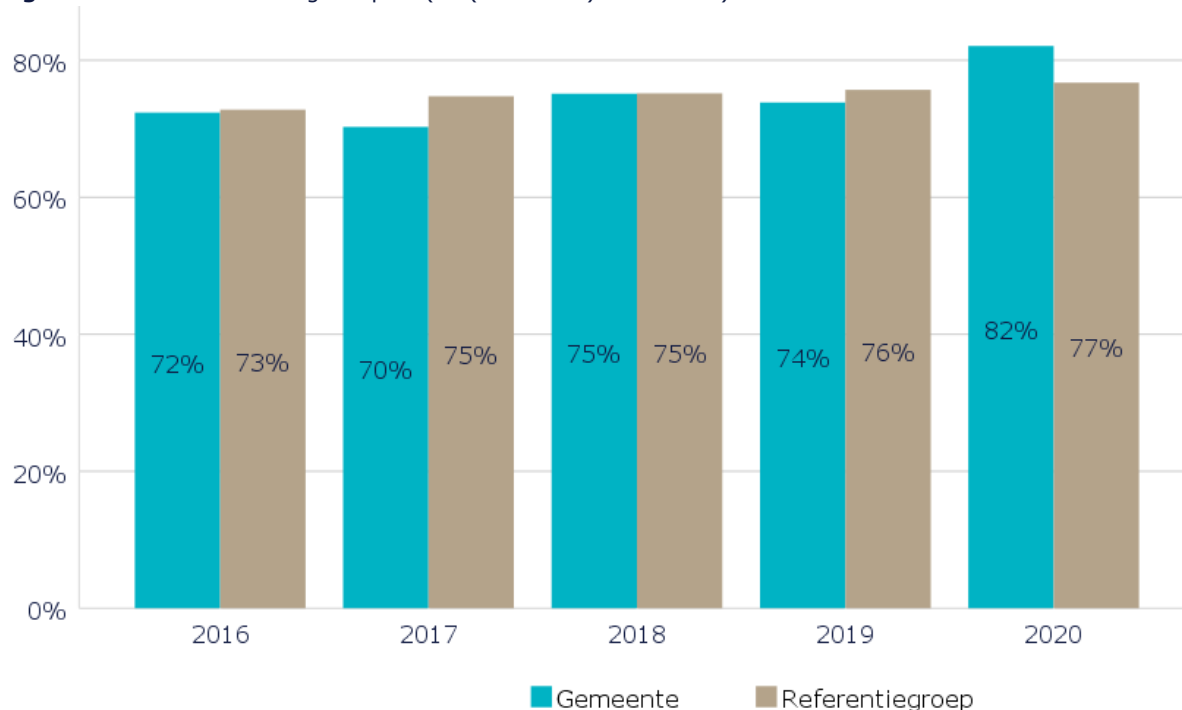
In uw gemeente weet 79% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is iets hoger dan vorig jaar (75%) en iets lager dan het gemiddelde in de referentiegroep (80%). 82% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn. Ten opzichte van vorig jaar is hier sprake van een mooie stijging (was 73%). Een stijgende lijn is ook te zien bij de stelling 'de medewerker nam mij serieus'. 90% van de respondenten geeft aan zich serieus genomen gevoeld te hebben. Vorig jaar was dit 86%. In de referentiegroep is dit percentage 89%. Als laatste geeft 84% van de respondenten aan dat zij samen met de medewerker van de gemeente naar een oplossing hebben gezocht. Vorig jaar was dit 79%. In de referentiegroep is dit 82%.

Hieronder volgen de figuren per stelling waarbij de ontwikkeling in de tijd goed te zien is.

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

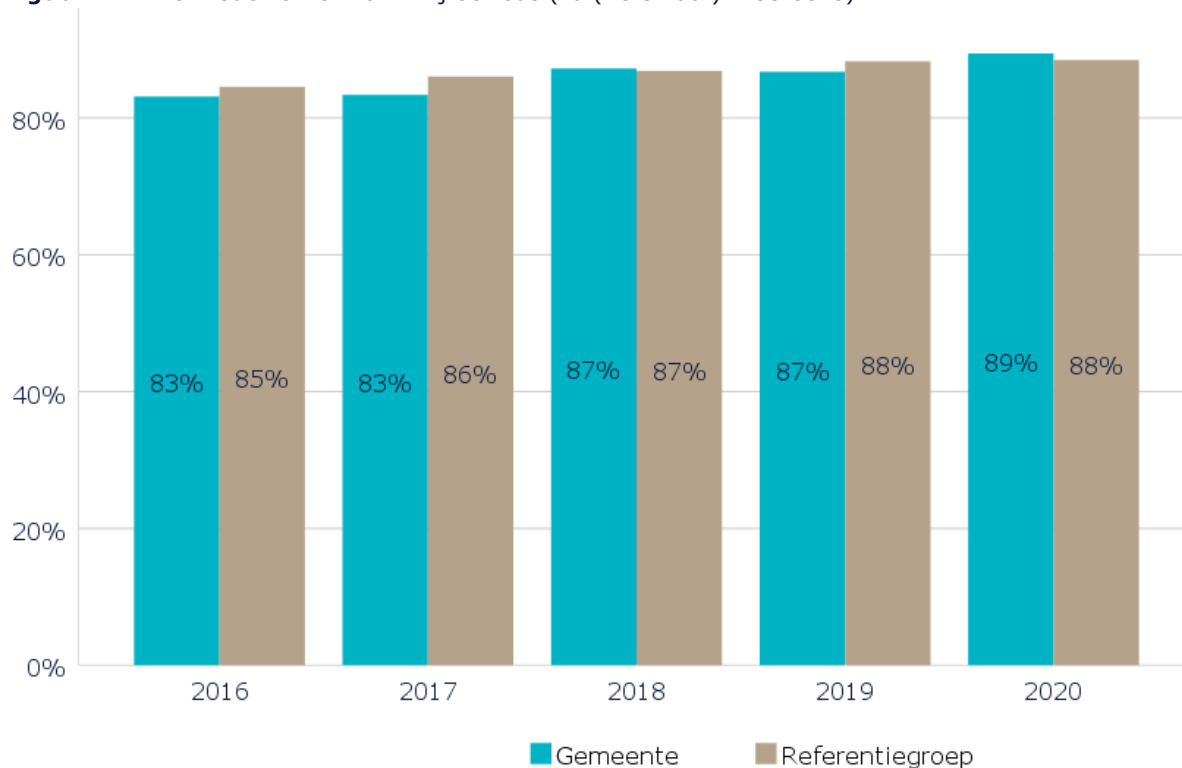


Figuur 3 Ik werd snel geholpen (% (helemaal) mee eens)



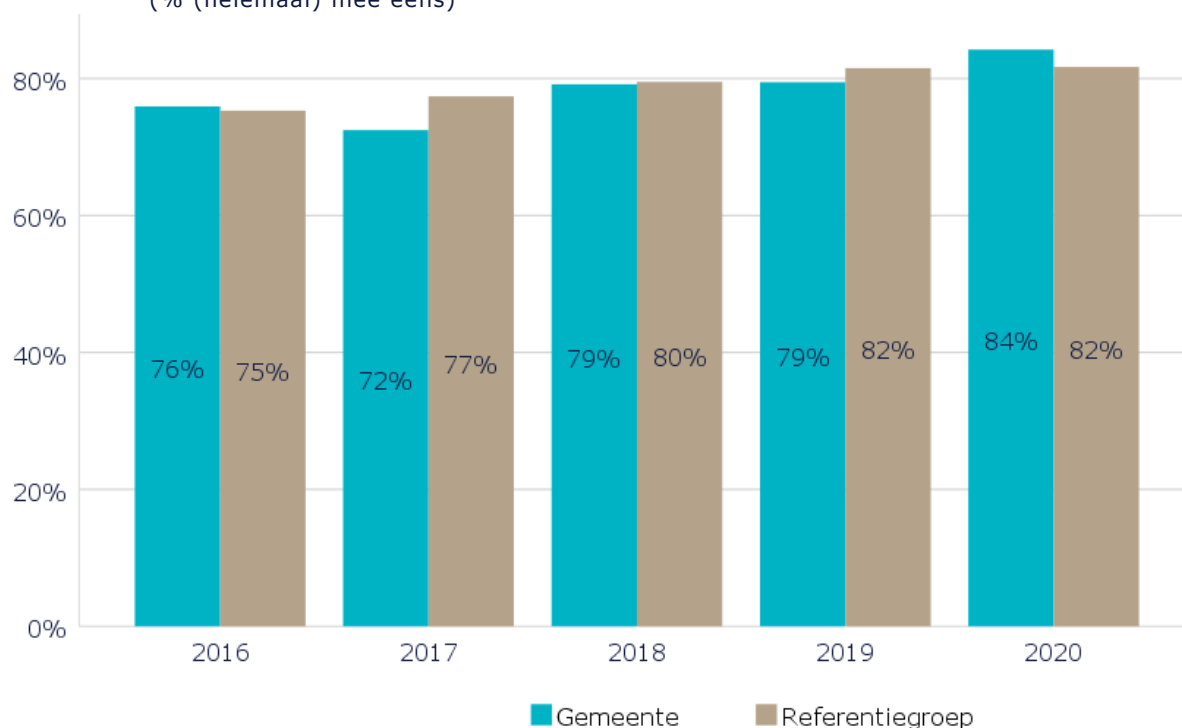
Opvallend in figuur 3 is de uitschieter in 2020 waarbij 82% van de respondenten aangeeft snel geholpen te zijn. De afgelopen jaren was dit percentage steeds wat lager of gelijk aan de referentiegroep. In 2020 is het verschil ten opzichte van 2019 8% en ten opzichte van de referentiegroep 5%.

Figuur 4 De medewerker nam mij serieus (% (helemaal) mee eens)



Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel binnen de vormgeving van de Wmo. De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de respondenten zich op dit vlak in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld.

Figuur 5 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht
(% (helemaal) mee eens)



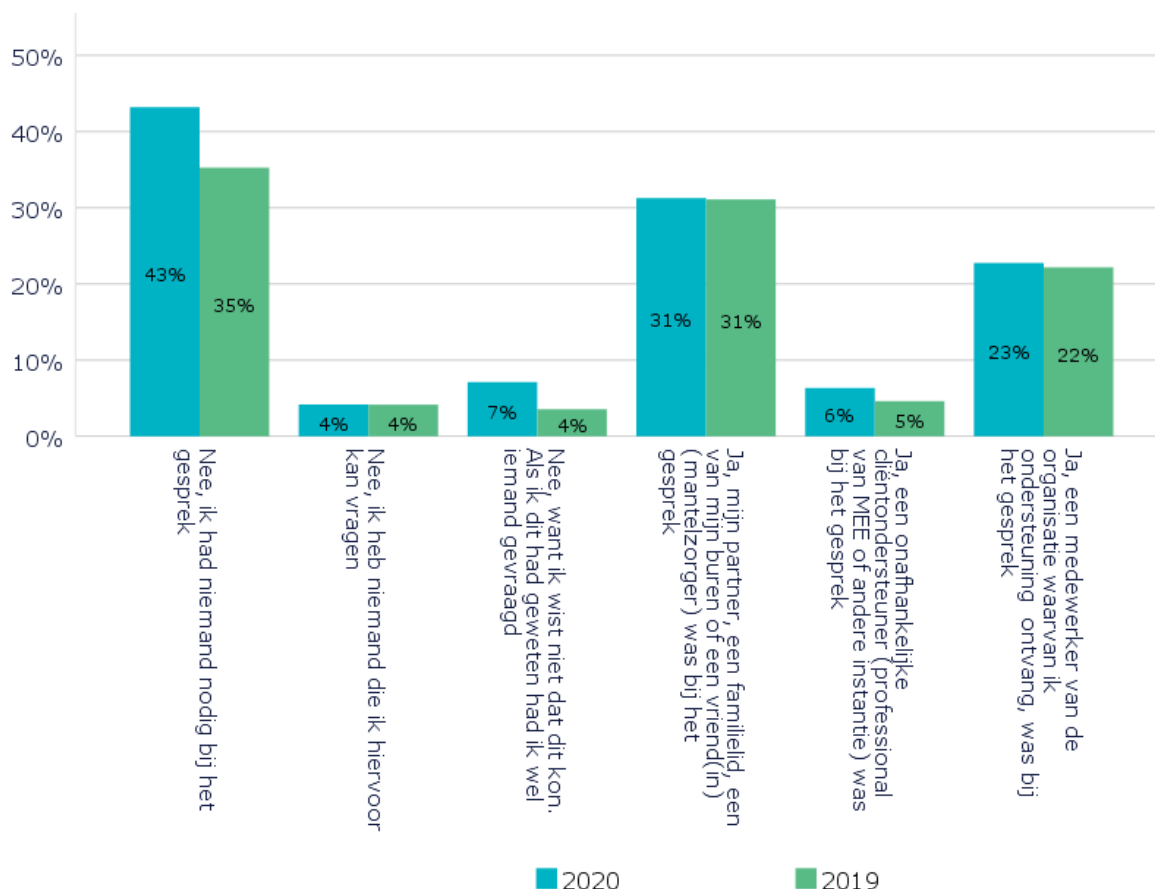
In de volgende tabel staat weergegeven hoe in de gemeente Oss de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het contact ervaren. De percentages 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord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

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2020									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	73% (64)	66% (125)		83% (335)	87% (122)	87% (94)	93% (45)	72% (25)	75% (24)
Ik werd snel geholpen	77% (66)	75% (122)		84% (35)	86% (125)	81% (98)	88% (49)	62% (26)	79% (24)
De medewerker nam mij serieus	85% (68)	84% (123)		89% (344)	90% (125)	89% (98)	89% (47)	73% (26)	96% (24)
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	83% (66)	82% (119)		85% (334)	83% (120)	79% (97)	82% (45)	58% (26)	87% (23)
2019									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	74% (74)	64% (174)		82% (353)	82% (130)	82% 101	88% (48)	67% (36)	77% (39)
Ik werd snel geholpen	69% (75)	69% (177)		77% (356)	79% (134)	79% (1030)	78% (50)	73% (37)	67% (39)
De medewerker nam mij serieus	85% (74)	85% (175)		88% (355)	89% (131)	85% (101)	90% (49)	78% (36)	92% (38)
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	78% (67)	81% (170)		79% (331)	81% (124)	75% (96)	83% (46)	78% (36)	89% (37)
2018									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	71% (98)	66% (186)		76% (251)	80% (124)	79% (99)	79% (38)	69% (42)	80% (25)
Ik werd snel geholpen	73% (99)	72% (187)		79% (253)	80% (122)	79% (97)	81% (37)	71% (42)	84% (25)
De medewerker nam mij serieus	88% (100)	90% (183)		89% (247)	93% (123)	95% (95)	92% (36)	87% (45)	83% (24)
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	79% (99)	80% (179)		81% (242)	84% (118)	87% (90)	75% (36)	76% (42)	79% (24)
2017									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	69% (118)	68% (151)	55% (11)	77% (218)	77% (123)	78% (127)	83% (42)	60% (55)	71% (28)
Ik werd snel geholpen	72% (114)	74% (150)	45% (11)	75% (222)	76% (126)	75% (132)	73% (41)	57% (53)	59% (27)
De medewerker nam mij serieus	85% (117)	89% (150)	82% (11)	86% (224)	85% (127)	82% (130)	88% (40)	76% (54)	76% (25)
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	76% (106)	76% (139)	55% (11)	75% (217)	80% (115)	75% (125)	71% (41)	67% (51)	72% (25)
2016									
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	65% (111)	61% (155)		70% (104)	78% (95)	72% (53)	87% (23)	61% (44)	60% (25)
Ik werd snel geholpen	69% (112)	74% (163)		72% (104)	76% (95)	69% (52)	87% (23)	67% (43)	81% (27)
De medewerker nam mij serieus	82% (113)	86% (159)		83% (108)	80% (95)	79% (53)	91% (23)	85% (41)	89% (27)
De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar een oplossing gezocht	73% (106)	76% (152)		80% (98)	77% (90)	78% (51)	87% (23)	78% (41)	82% (27)

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



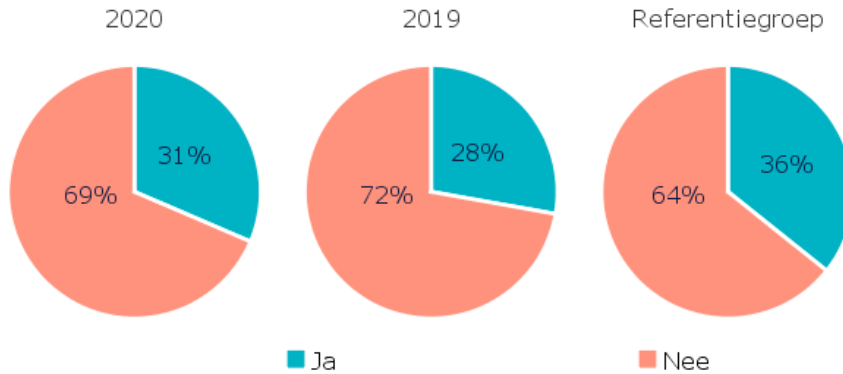
De meeste respondenten (43%) geven aan niemand nodig gehad te hebben tijdens het (keukentafel)gesprek. Dit is een stijging van 8% ten opzichte van vorig jaar. Een net zo grote groep respondenten als vorig jaar (31%) geeft aan een naaste (partner, familie, burens, vrienden) gevraagd te hebben aanwezig te zijn bij het (keukentafel)gesprek. 23% van de respondenten geeft aan dat een medewerker van de organisatie waarvan ondersteuning wordt ontvangen, deelnam aan het gesprek. Van een onafhankelijke cliëntondersteuner is door 6% van de respondenten gebruikgemaakt. Ten opzichte van vorig jaar (4%) heeft een grotere groep (7%) aangegeven dat ze niet wisten dat ze iemand mochten vragen aanwezig te zijn bij het (keukentafel)gesprek.

In vergelijking met de regiogemeenten valt op dat er vaker een medewerker van een organisatie heeft deelgenomen aan het gesprek en een grotere groep respondenten het gesprek liever alleen voert.

2.2 Cliëntondersteuner

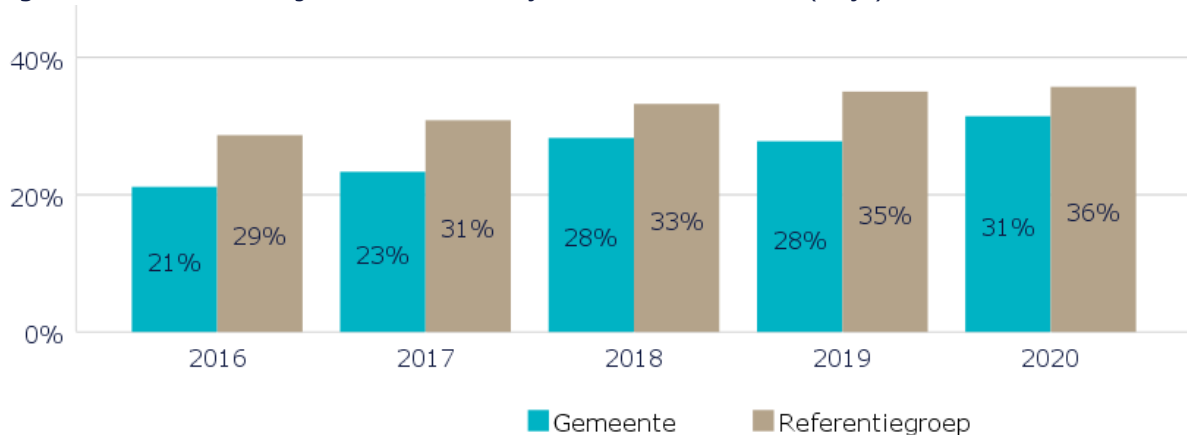
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven.

Figuur 7 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



31% geeft aan bekend te zijn met de mogelijkheid gebruik te maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Vorig jaar was dit percentage 28%. In de referentiegroep is dit percentage 36%.

Figuur 8 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Bovenstaande figuur laat de ontwikkeling van de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner in de tijd zien. De bekendheid is sinds 2016 toegenomen.

H3 | 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.

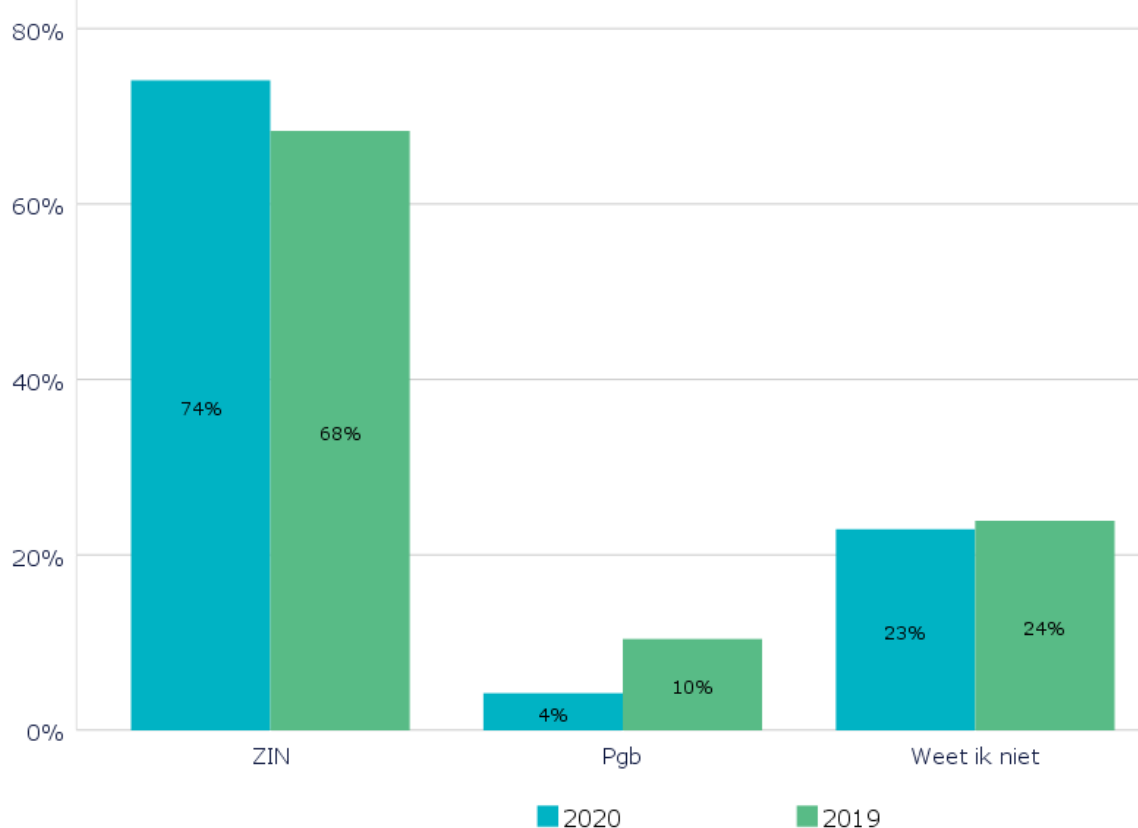
Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja), in tijd

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Dagbesteding	14%	14%	21%	29%	40%
Individuele begeleiding	30%	33%	42%	38%	52%
Kortdurend verblijf	1%	1%	2%	3%	3%
Hulp bij het huishouden	73%	66%	54%	54%	34%
Wmo-pas voor de regiotaxi	28%	25%	25%	32%	30%
Een of meerdere hulpmiddelen	19%	18%	19%	29%	16%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	9%	9%	8%	10%	7%
Beschermd wonen en opvang	6%	7%	10%	16%	18%
Anders	5%	6%	5%	6%	5%
N=	681	747	653	568	476

In de gemeente Oss maakt het grootste deel van de bevraagde respondenten gebruik van hulp bij het huishouden (73%). Ten opzichte van vorig jaar is hier sprake van een stijging van 8%. Daarnaast maakt een groot deel van de respondenten gebruik van individuele begeleiding (30%) en van een Wmo-pas voor de regiotaxi (28%).

Cliënten 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 9 Persoonsgebonden budget (pgb) en/of zorg in natura (zin)

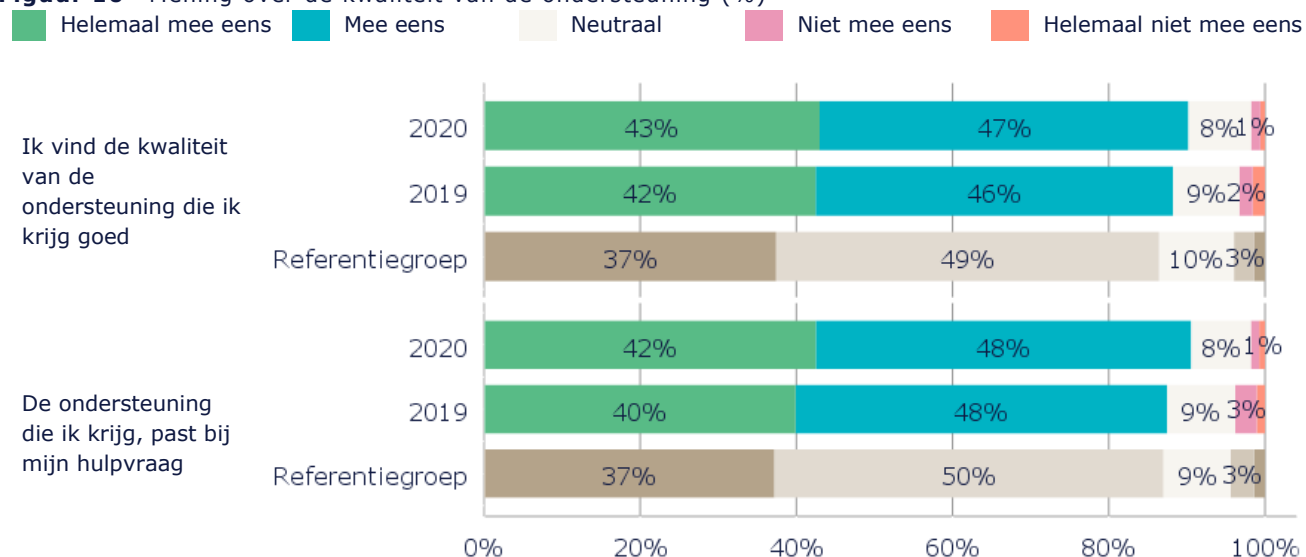


Van de respondenten geeft 71% aan dat zij de ondersteuning in natura ontvangen. Ten opzichte van vorig jaar is hier sprake van een stijging (was 68%). 4% organiseert de ondersteuning via een persoonsgebonden budget. Opvallend is de daling van 10% vorig jaar, naar 4% dit jaar. 23% van de respondenten 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.

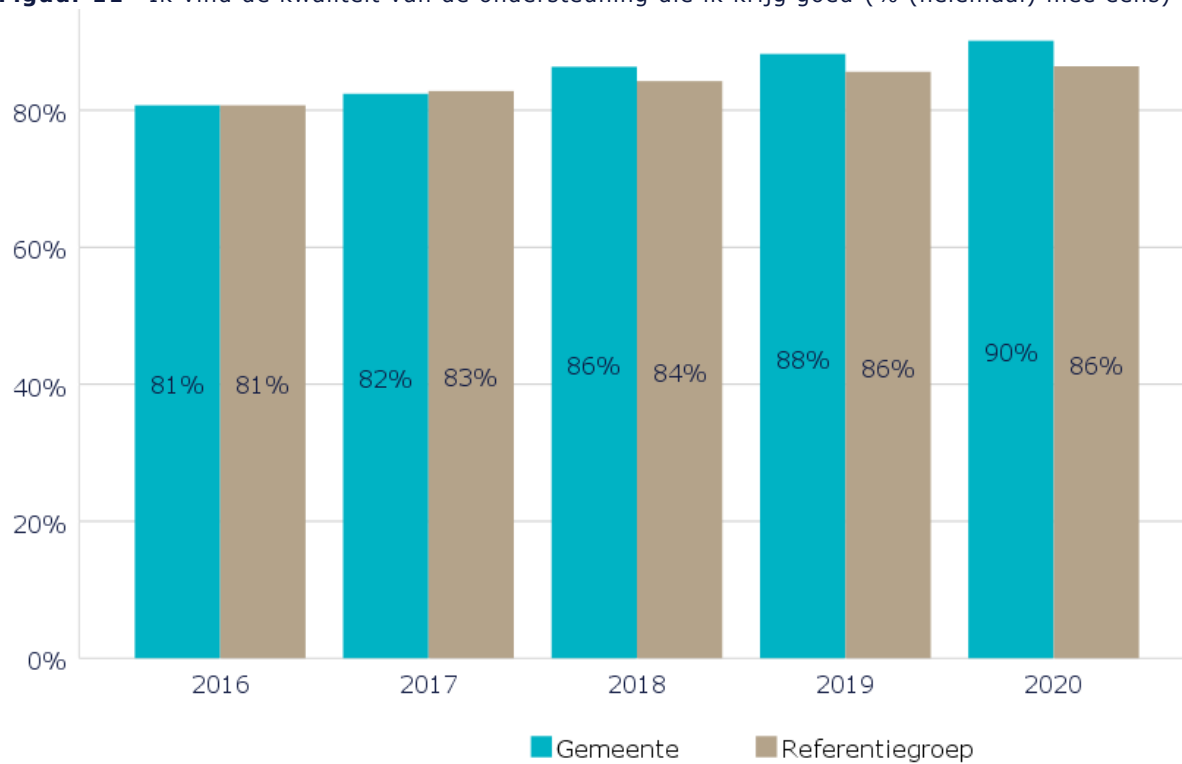
Figuur 10 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



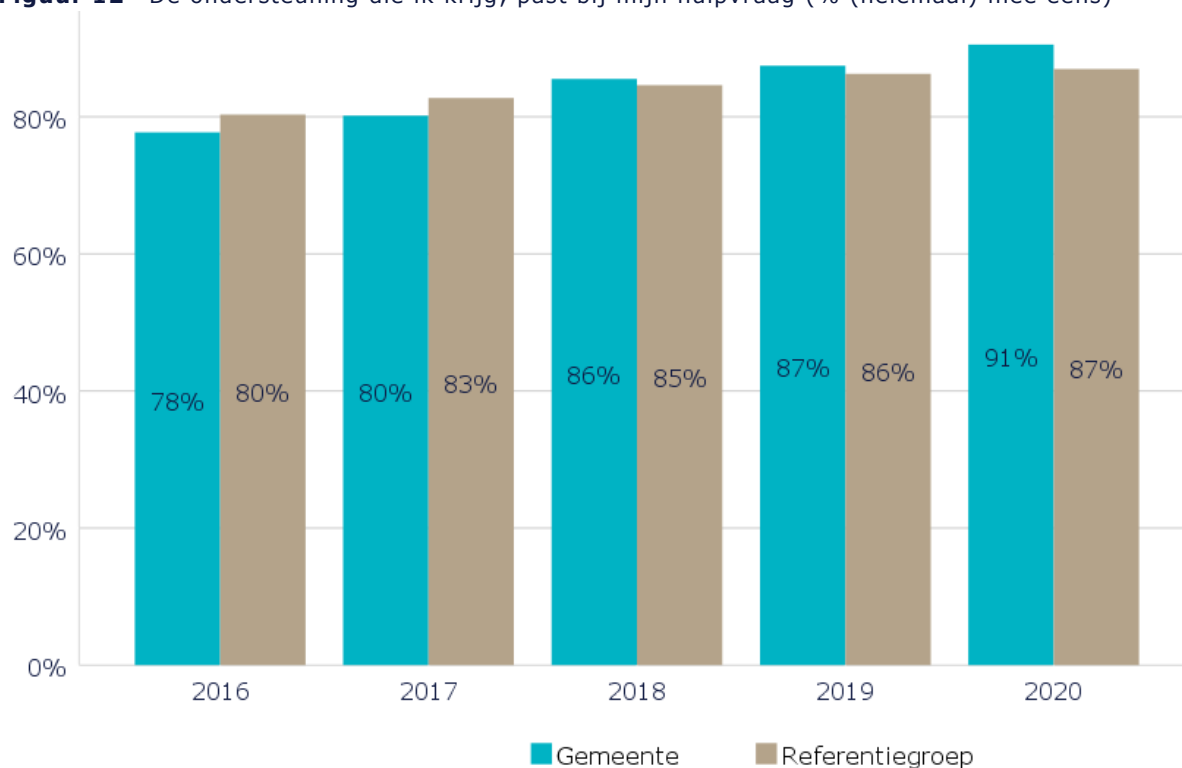
90% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning en 90% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. De kwaliteit van de ondersteuning wordt positiever ervaren dan vorig jaar en dan in de referentiegroep.

De volgende figuren laten de ontwikkeling op de vraag over de kwaliteit van de ondersteuning in de tijd zien. Beide figuren laten zien dat cliënten in de loop der jaren de kwaliteit van de ontvangen ondersteuning positiever zijn gaan ervaren. Ook valt op dat de respondenten uit de gemeente Oss sinds 2018 positiever zijn over de kwaliteit van de ondersteuning ten opzichte van de referentiegemeenten.

Figuur 11 Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)



Figuur 12 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.

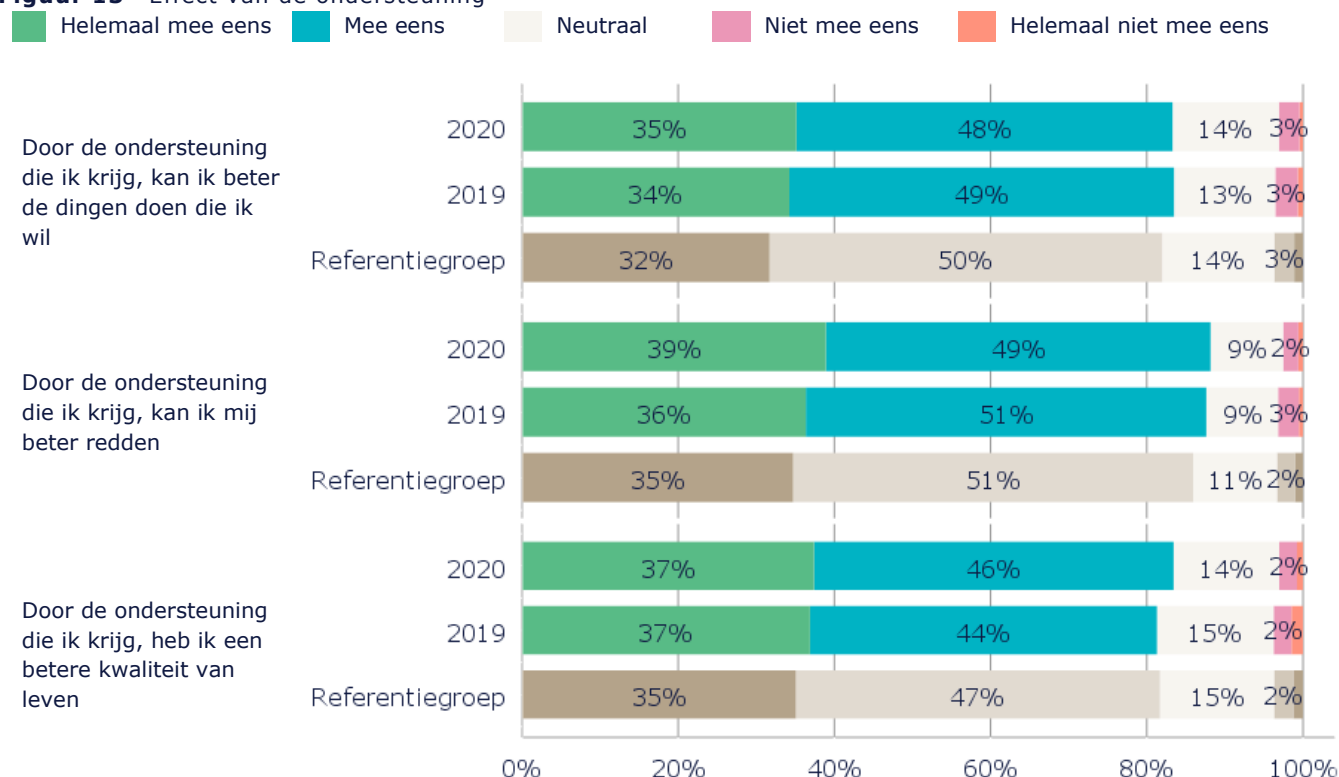
Tabel 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Bescherm wonen en opvang	Anders
2020									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	94% (93)	90% (201)		91% (481)	93% (177)	98% (127)	92% (60)	85% (39)	81% (31)
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	95% (92)	89% (199)		91% (479)	92% (176)	95% (125)	92% (59)	84% (38)	90% (29)
2019									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	86% (107)	93% (242)		86% (479)	89% (186)	86% (133)	83% (66)	85% (53)	86% (43)
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	91% (106)	92% (240)		87% (474)	90% (183)	85% (131)	89% (64)	83% (53)	86% (43)
2018									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	92% (130)	89% (264)	91% (11)	86% (337)	88% (160)	85% (119)	87% (47)	86% (65)	79% (29)
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	88% (130)	88% (260)	80% (10)	84% (336)	86% (160)	85% (119)	83% (46)	88% (64)	79% (28)
2017									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84% (159)	87% (213)	81% (16)	80% (298)	83% (173)	75% (155)	72% (58)	82% (90)	70% (33)
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	84% (159)	87% (210)	87% (15)	79% (293)	79% (173)	79% (152)	69% (55)	77% (88)	56% (32)
2016									
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	79% (187)	85% (242)		80% (156)	80% (134)	71% (76)	67% (33%)	81% (84)	70% (37)
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	75% (186)	80% (238)		74% (154)	75% (130)	69% (74)	69% (32)	73% (83)	61% (36)

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. Gemeenten hebben een brede verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijk verkeer (participatie). Onderstaande figuur geeft zicht op hoe de respondenten het effect van de geboden ondersteuning ervaren.

Figuur 13 Effect van de ondersteuning



In de gemeente Oss 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. Dit percentage is gelijk aan vorig jaar. 88% vindt dat zij door de hulp zelfredzamer zijn en 83% vindt dat de kwaliteit van leven verbeterd is door de ondersteuning. Deze aspecten worden allen iets positiever gewaardeerd dan vorig jaar. Tevens ook positiever dan het gemiddelde van de referentiegemeenten.

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)

	Dagbesteding	Individuele begeleiding	Kortdurend verblijf	Hulp bij het huishouden	Regiotaxi	Hulpmiddelen	Woningaanpassing	Beschermd wonen en opvang	Anders
2020									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	87% (94)	83% (196)		85% (462)	88% (171)	92% (124)	90% (62)	87% (39)	79% (28)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	87% (93)	87% (200)		90% (479)	91% (178)	92% (129)	94% (62)	87% (39)	87% (31)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	88% (91)	83% (196)		85% (475)	83% (175)	89% (126)	89% (62)	84% (38)	83% (29)
2019									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81% (103)	83% (245)		85% (452)	87% (175)	86% (124)	85% (59)	81% (52)	74% (42)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	82% (101)	89% (244)		90% (469)	89% (178)	90% (128)	86% (63)	83% (53)	79% (42)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	78% (103)	82% (242)		83% (461)	84% (177)	84% (125)	83% (63)	75% (51)	74% (42)
2018									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81% (125)	80% (258)		85% (327)	83% (156)	86% (116)	84% (44)	77% (65)	72% (29)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	83% (126)	87% (259)		87% (333)	87% (161)	88% (118)	89% (45)	82% (65)	79% (28)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	81% (128)	80% (256)		82% (331)	84% (157)	86% (120)	83% (46)	76% (63)	78% (27)
2017									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	77% (157)	88% (208)	67% (15)	77% (287)	82% (167)	78% (153)	72% (53)	65% (88)	68% (34)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	77% (156)	88% (209)	87% (15)	81% (295)	84% (172)	82% (155)	78% (54)	72% (89)	71% (34)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	75% (156)	82% (210)	80% (15)	78% (292)	78% (170)	75% (152)	75% (55)	68% (90)	68% (34)
2016									
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	74% (180)	82% (236)		72% (153)	79% (128)	73% (71)	77% (31)	81% (81)	74% (38)
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	73% (180)	83% (238)		74% (153)	77% (126)	75% (71)	78% (32)	80% (82)	70% (37)
Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	76% (182)	80% (236)		71% (153)	76% (127)	74% (73)	79% (33)	81% (80)	66% (38)

3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. In de volgende tabel ziet u een top 5 van de meest genoemde opmerkingen. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 5 gelaten.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning

Opmerking	
1	Tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (35)
2	Ontevreden over de hoeveelheid ondersteuning (21)
3	Algemene tevredenheid (19)
4	Tevreden over het effect van de ondersteuning (8)
5	Ontevreden over de dienstverlening Wmo (7)

Hieronder staan enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen.

- 'Ik ben heel tevreden over de persoonlijke begeleiders van Buro Maks, doet mij goed. Er is verbetering ontstaan. Ben heel blij dat een nieuwe indicatie is afgegeven.'*

'Zeer tevreden over Breederzorg!'

'Mijn hulpverlener past goed bij mij. Snapt me en begrijpt me.'

'De huidige hulp doet haar taak boven verwachting, zij is efficiënt en zeer correct in de omgang.'
- 'Ik vind de huishoudelijke hulp erg weinig. 1,5 uur per week.'*

'Wil graag meer uren hulp.'

'1,5 uur is een beetje weinig om een huis te poetsen.'

'Ja, ik zou graag meer uren ondersteuning hebben. Vooral in deze coronatijd.'
- 'Niets op aan te merken. Zeer tevreden.'*

'Dik tevreden!'

'Als je dit zo ziet kun je denken: "Die meneer is tevreden en heeft klakkeloos het linker rijtje ingevuld." Maar het is echt zo, ik kan niet meer tevreden zijn dan nu.'

'Alleen maar lof!'
- 'Ik heb het als er geen ondersteuning was geweest, deze kwaliteit van beter leven niet bereikt. Nu kan ik zelf meerdere dingen zelf voorstellen en uitvoeren dat ik een keer in de 14 dagen de ondersteuning kan inzetten zodat er meerdere mensen geholpen kunnen worden.'*

'Ik ben helemaal klaargestoomd om weer zelfstandig te gaan wonen. Ben zelfredzaam op alle gebieden.'

'Door elke week met mijn begeleidster de week door te spreken krijg ik weer wat lucht voor de week daarna. Zij is 1 van de weinigen die ik vertrouw. Voor de buitenwereld heb ik een muur. Dus het is superfijn om iemand te hebben waar je je gevoelens kunt uiten.'

'Met deze hulpmiddelen kan ik mij prima redden en ben ik niet afhankelijk waardoor ik ondanks mijn CVA mij prima kan redden. Ook met de huishoudelijke hulp 2 uurtjes per week is mijn omgeving goed bij te houden.'

5. *'Eerste telefoon afspraak gesprek kon sneller en beter doorverwezen worden, jammer!!! Corona is moeilijk en ook voor ons onzeker. En een persoonlijke hulpvraag moet serieus genomen worden. De hulpvraag (van mij) vraag ik uit noodzaak!!'*

'We hebben zelf een tweedehands scooter moeten aanschaffen omdat de medewerker van Wmo de verstrekking van een scooter niet nodig vond.'

'De ondersteuning van geleverde diensten is prima. Andere vragen voor andere diensten kwamen in gesprek aan huis, kon wel. Daarna werd telefonisch afgewezen. Je moet tegenwoordig volgens de gemeente Oss in de toekomst kijken. Eerste gesprek verliep goed, daarna krijg je steeds andere medewerkers, is niet fijn. Als je zelf in de 60 bent, beoordeelt iemand van rond de 30 je situatie, deze hebben geen inlevingsvermogen.'

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. 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 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2020
Contact						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	79%	75%	73%	73%	65%	80%
(N)	456	568	469	402	302	17.591
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	82% (a,b)	74%	75%	70%	72%	77%
(N)	463	577	474	407	311	17.799
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	89%	87%	87%	83%	83%	88%
(N)	463	573	470	409	308	17.785
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	84%	79%	79%	72%	76%	82%
(N)	450	545	456	385	295	16.973
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	31% (a)	28%	28%	23%	21%	36%
(N)	509	590	541	467	402	19.852

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 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2020
Kwaliteit van de ondersteuning						
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	90% (a)	88%	86%	82%	81%	86%
(N)	670	763	644	563	467	21.950
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	91% (a)	87%	86%	80%	78%	87%
(N)	664	757	642	554	458	21.826

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2020
Wat levert de ondersteuning mij op?						
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	83%	83%	81%	78%	77%	82%
(N)	646	733	633	551	452	21.012
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	88%	88%	85%	81%	78%	86%
(N)	668	751	639	557	452	21.574
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	83%	81%	80%	76%	77%	82%
(N)	658	743	633	556	453	21.336

BLOK 4: Extra vragen

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?					
Dagbesteding	14%	14%	21%	29%	40%
Individuele begeleiding	30%	33%	42%	38%	52%
Kortdurend verblijf	1%	1%	2%	3%	3%
Hulp bij het huishouden	73% (b)	66%	54%	54%	34%
Wmo-pas voor de regiotaxi	28%	25%	25%	32%	30%
Een of meerdere hulpmiddelen	19%	18%	19%	29%	16%
Woningaanpassing (bijvoorbeeld een traplift)	9%	9%	8%	10%	7%
Beschermd wonen en opvang	6%	7%	10%	16%	18%
Anders	5%	6%	5%	6%	5%
N	681	747	653	568	476

	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016
Ontvangt u een persoonsgebonden budget (pgb) of/en zorg in natura (ZIN)?					
ZIN	74% (b)	68%	67%	67%	50%
Pgb	4% (b)	10%	9%	11%	19%
Weet ik niet	23%	24%	26%	25%	32%
N	637	720	639	562	428

	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	43% (b)	35%	31%	26%
Nee, ik heb niemand die ik hiervoor kan vragen	4%	4%	4%	5%
Nee, want ik wist niet dat dit kon. Als ik dit had geweten had ik wel iemand gevraagd	7% (b)	4%	7%	7%
Ja, mijn partner, een familielid, een van mijn burens of een vriend(in) (mantelzorger) was bij het gesprek	31%	31%	35%	37%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (professional van MEE of andere instantie) was bij het gesprek	6%	5%	8%	6%
Ja, een medewerker van de organisatie waarvan ik ondersteuning ontvang, was bij het gesprek	23%	22%	27%	31%
N	646	672	628	538

Bijlage 2 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 1.825

Netto respons: 697

Populatie: 7.145

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	34%	45%	13%	6%	3%
Ik werd snel geholpen	34%	48%	11%	4%	3%
De medewerker nam mij serieus	43%	47%	7%	2%	1%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	39%	45%	10%	4%	2%

	(%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)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Kwaliteit van de ondersteuning					
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	43%	47%	8%	1%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	42%	48%	8%	1%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%neutraal)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>					
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	35%	48%	14%	3%	0%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	39%	49%	9%	2%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	37%	46%	14%	2%	1%

Bijlage 3 Respons per gemeente (schriftelijk en online)

Gemeente	Schriftelijk	Online	TOTAAL
Bernheze	469	0	469
Boekel	186	21	207
Boxmeer	457	32	489
Cuijk	388	41	429
Grave	344	27	371
Landerd	338	15	353
Meerijstad	493	36	529
Mill en Sint Hubert	286	4	290
Oss	660	37	697
Sint Anthonis	237	8	245
Uden	453	56	509

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

P.O. box 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 2021

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseurs	:	Özlem Yalçın
Projectnummer	:	PO018990
Correspondentienummer	:	DH-1806-1108

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website www.bmc.nl