



Clïëntervaring Wmo

Gemeente Overbetuwe

Rapport
Juli 2019
Projectnummer: PO006187
Correspondentienummer: DH-0807-0099



INHOUD

SAMENVATTING		1	
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	4	
	1.1	Aanleiding onderzoek	4
	1.2	Doelgroep	4
	1.3	Steekproef en respons	5
	1.4	Vergelijkingen	5
	1.5	Uitsplitsingen	5
	1.6	Leeswijzer	6
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	7	
	2.1	Het contact	7
	2.2	De hulpvraag	9
	2.3	Het gesprek	11
	2.4	Cliëntondersteuning	16
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	18	
	3.1	De ontvangen ondersteuning	18
	3.2	Kwaliteit van de ondersteuning	19
	3.3	Andere vormen van ondersteuning	22
	3.4	Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	26
HOOFDSTUK 4	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	29	
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	31	
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	33	
BIJLAGE 3	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING WSJG	40	

Samenvatting

Uw gemeente 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 een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2018.

De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. Uw gemeente heeft ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met de modelvragenlijst en eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de hulpvraag van de cliënt, 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. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan Wmo-cliënten. Uw gemeente heeft ook vorig jaar het onderzoek door BMC laten uitvoeren. Waar mogelijk hebben we vergelijkingsgegevens toegevoegd aan de rapportage.

Uw gemeente heeft 752 vragenlijsten verzonden en er zijn 331 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 44%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met (een consultant van) de gemeente. Van de respondenten geeft 61% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. In 2017 was dit 58%.

Voor respondenten speelden verschillende redenen mee om contact op te nemen met de gemeente. Met name het niet meer aankunnen van het huishoudelijke werk en het nergens meer naartoe kunnen vanwege gebrek aan vervoer waren reden tot contact. Ze hadden daartoe verschillende overwegingen. De grootste groep werd doorverwezen door hun huisarts of door een andere zorgverlener. Van de respondenten geeft 74% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. In de referentiegroep is dit percentage 77%. Daarbij is het belangrijk om te weten dat 37% van de respondenten in uw gemeente al eens eerder contact heeft gehad met de gemeente in verband met een ondersteuningsvraag.

Het gesprek

46% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad en 53% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Er is een toename zichtbaar in het aantal gesprekken ten opzichte van vorig jaar toen 39% aangaf een gesprek te hebben gehad. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad, geeft 98% aan dat er ook nog een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Dat is veel meer dan in de referentiegroep, waar dit in 75% van de gevallen zo is geweest.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 79%. Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 71% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht (hiermee wordt gelijkwaardig gescoord ten opzichte van vorig jaar).

Clïëntondersteuning

Wanneer cliënten hulp nodig hebben bij het aanvragen of melden van een probleem of hulpvraag kan cliëntondersteuning worden geboden. Gemeenten zijn verplicht om deze voorziening kosteloos voor alle groepen burgers te organiseren. In de vragenlijst is een beschrijving opgenomen over hoe de cliëntondersteuning er uit ziet binnen uw gemeente.

32% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit ook 32%. Vervolgens heeft 17% ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning en 89% is daarover (zeer) tevreden. Vorig jaar was dit nog 83%.

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. Respondenten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (59%), collectief vervoerspasje (38%) en dagbesteding (22%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 61%, 46% en 13%.

Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (92%) en behoeften (87%) voldoet. In de referentiegroep is dit respectievelijk 88% en 86%.

Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevraagd. 84% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dit is nagenoeg gelijk aan de referentiegroep, waar het percentage 85% is. 83% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Als we kijken naar de trend van de afgelopen jaren, lijkt de ondersteuning steeds beter aan te sluiten bij de hulpvraag van inwoners.

Behalve ondersteuning waarvoor een besluit wordt afgegeven, zijn er ook nog andere vormen van ondersteuning, zoals algemene voorzieningen, informele hulp van het netwerk of een vrijwilliger, en ook particuliere hulp. 31% van de respondenten maakt naast Wmo-ondersteuning ook gebruik van inloop of activiteiten in het buurt- of dorpshuis en 25% heeft weleens contact gehad met een van de Sociale Kernteams. Van de opvoed- en gezinsondersteuner is door slechts 4% van de respondenten gebruikgemaakt.

Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen heeft 17% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. Dit aandeel ligt gelijk aan vorig jaar.

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 (82%) en dat zij zich beter kunnen redden (84%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 82% en 85%. Met deze resultaten is een sterke stijging zichtbaar ten opzichte van 2017, toen 71% aangaf door de ondersteuning beter de dingen te kunnen doen die ze willen en 80% aangaf dat ze zich door de ondersteuning beter kunnen redden. De ondersteuning draagt onder andere bij aan algemene dagelijkse verrichtingen, zoals de financiën regelen en op orde houden, het huishouden doen en wassen, aankleden en verzorgen.

77% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. In de referentiegroep is dit 80%. Vorig jaar was dit in de gemeente Overbetuwe 72%. Ten opzichte van vorig jaar is hiermee over de gehele linie een (sterke) verbetering zichtbaar in het effect dat de ondersteuning heeft op het leven van de cliënten.

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 Wmo-cliënten in uw gemeente met betrekking tot de uitvoering van de Wmo en in hoeverre de gestelde resultaten en effecten van de Wmo behaald worden in de ogen van de Wmo-cliënten. 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.

De gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is de 'Modelvragenlijst Cliëntervaring Wmo'. Deze modelvragenlijst begint met de verplichte vragenlijst voor het Wmo-deel die bestaat uit tien vragen. De modelvragenlijst biedt daarnaast verdiepende vragen over de toegang, verdiepende vragen over ervaring met de (overige) ondersteuning en achtergrondvragen, zoals leeftijd of type beperking waardoor kan worden gezocht naar mogelijke verbanden.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten met andere gemeenten vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek 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-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2018. De meeste respondenten uit uw gemeente ontvangen huishoudelijke hulp of hebben een vervoersvoorziening. Een deel van de respondenten ontvangt meerdere vormen van ondersteuning.

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

- Inwoners die in 2018 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden.
- Inwoners die vóór 2018 Wmo-cliënt zijn geworden en sindsdien niet meer door een consulent zijn gezien.

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 Overbetuwe heeft op aanwijzing van BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand. Er zijn 752 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 331 respondenten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 44%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar. Vorig jaar was de respons in uw gemeente 42%.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% 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 95%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.4 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 22 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld en negen gemeenten die daarnaast gebruik hebben gemaakt van de (aangepaste) modelvragenlijst. De resultaten zijn verzameld tussen 1 januari 2019 en 7 mei 2019. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.



Het is voor alle gemeenten verplicht om de vragenlijst te starten met de tien verplichte vragen. Er zijn gemeenten die enkel een onderzoek afnemen met de tien verplichte vragen, of gemeenten die na de tien verplichte vragen eigen vragen toevoegen. Hierdoor is de referentiegroep voor de tien verplichte vragen groter dan de referentiegroep voor de modelvragenlijst.

1.5 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 gemeenten in de referentiegroep zijn: Alphen aan den Rijn, Apeldoorn, Bernheze, Best, Boekel, Boxmeer, Cuijk, Diemen, Grave, Landerd, Lelystad, Meierijstad, Mill en Sint Hubert, Oss, Ouder-Amstel, Overbetuwe, Rijswijk, Sint Anthonis, Uden, Uithoorn, Zoetermeer en Zuidplas.

1.6 Leeswijzer

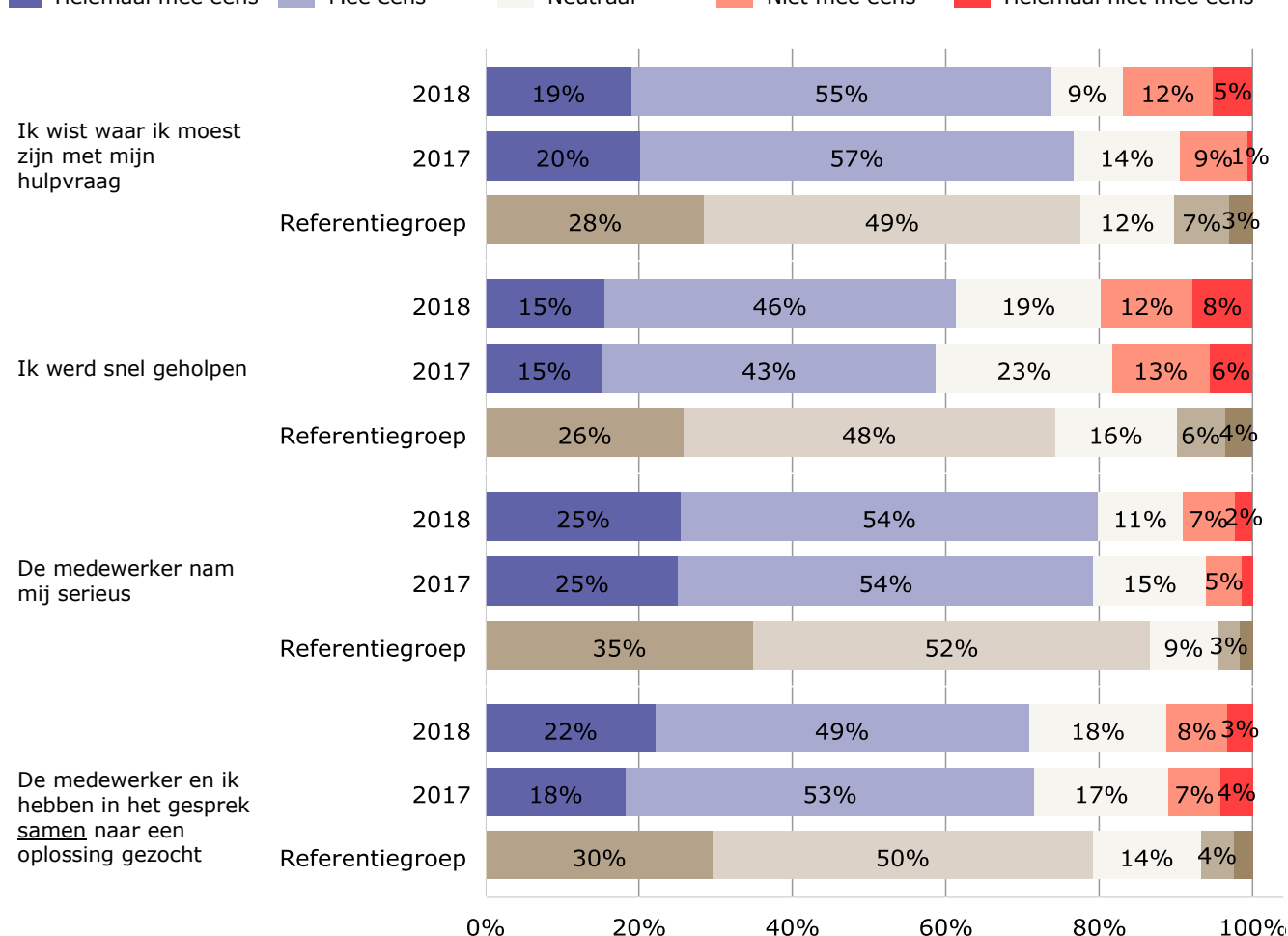
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. In hoofdstuk 4 staan de antwoorden op de open vragen die de gemeente heeft toegevoegd. In bijlage 1 ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. In bijlage 3 staan de benodigde gegevens die u kunt gebruiken voor de verplichte verantwoording.

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 Overbetuwe nemen inwoners contact op met een consultant van de gemeente. De volgende figuur toont de ervaring van respondenten met de toegang.

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

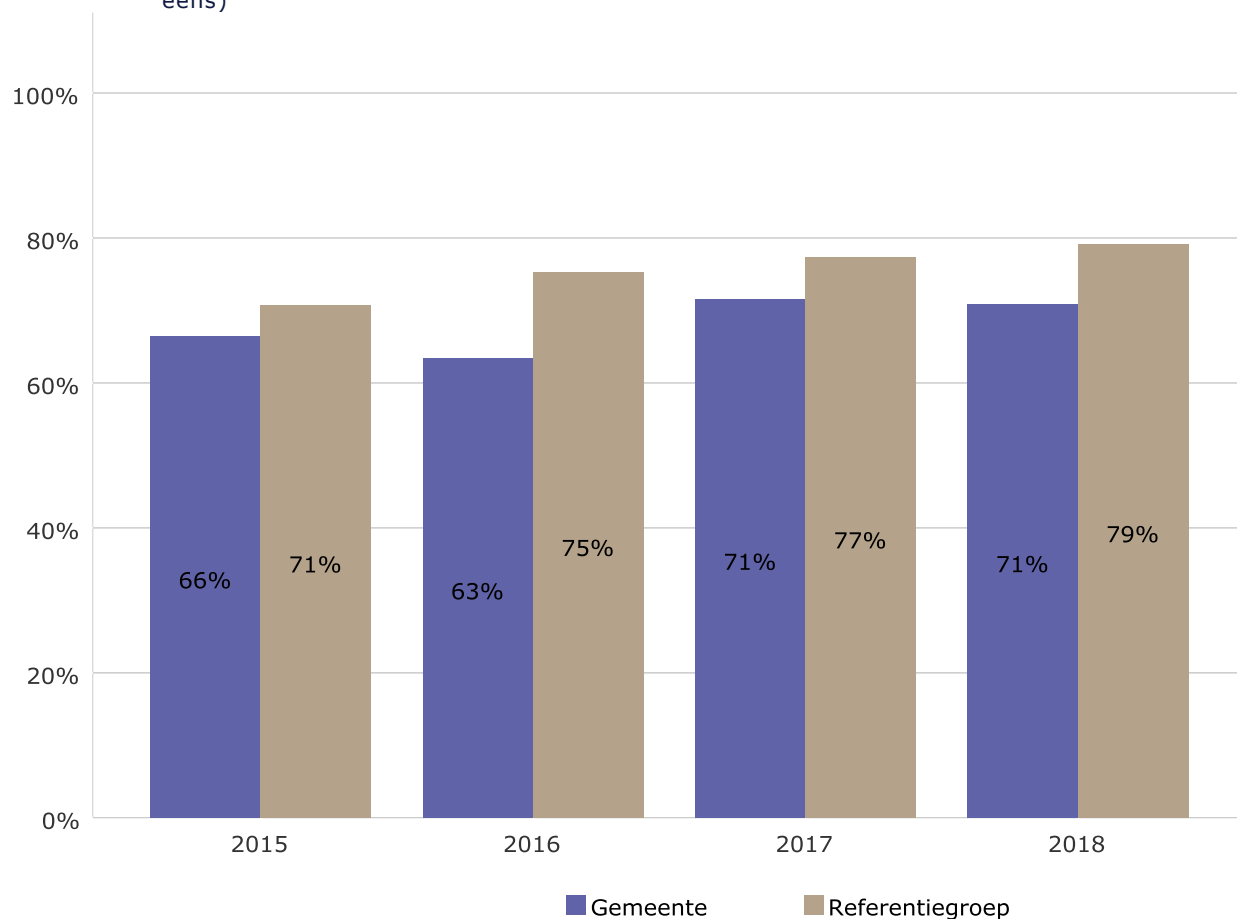


Zeven op de tien mensen met een beperking zijn bekend met het Wmo-loket in hun gemeente.² In uw gemeente weet 74% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. De tevredenheid over het contact met de gemeente is ongeveer gelijk gebleven aan vorig jaar en ligt hiermee iets achter op de referentiegroep. Het grootste verschil in de referentiegroep is zichtbaar in de tevredenheid over de snelheid van de geboden hulp. Wel is hierin een lichte stijging in tevredenheid zichtbaar ten opzichte van vorig jaar (61% in 2018 ten opzichte van 58% in 2017).

² Bron: SCP, rapport Zicht op de Wmo 2015, uit onderzoek van Verbeek-Oudijk et al. (2017) en Waverijn en Marangos (2016)

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

Figuur 2 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



2.2 De hulpvraag

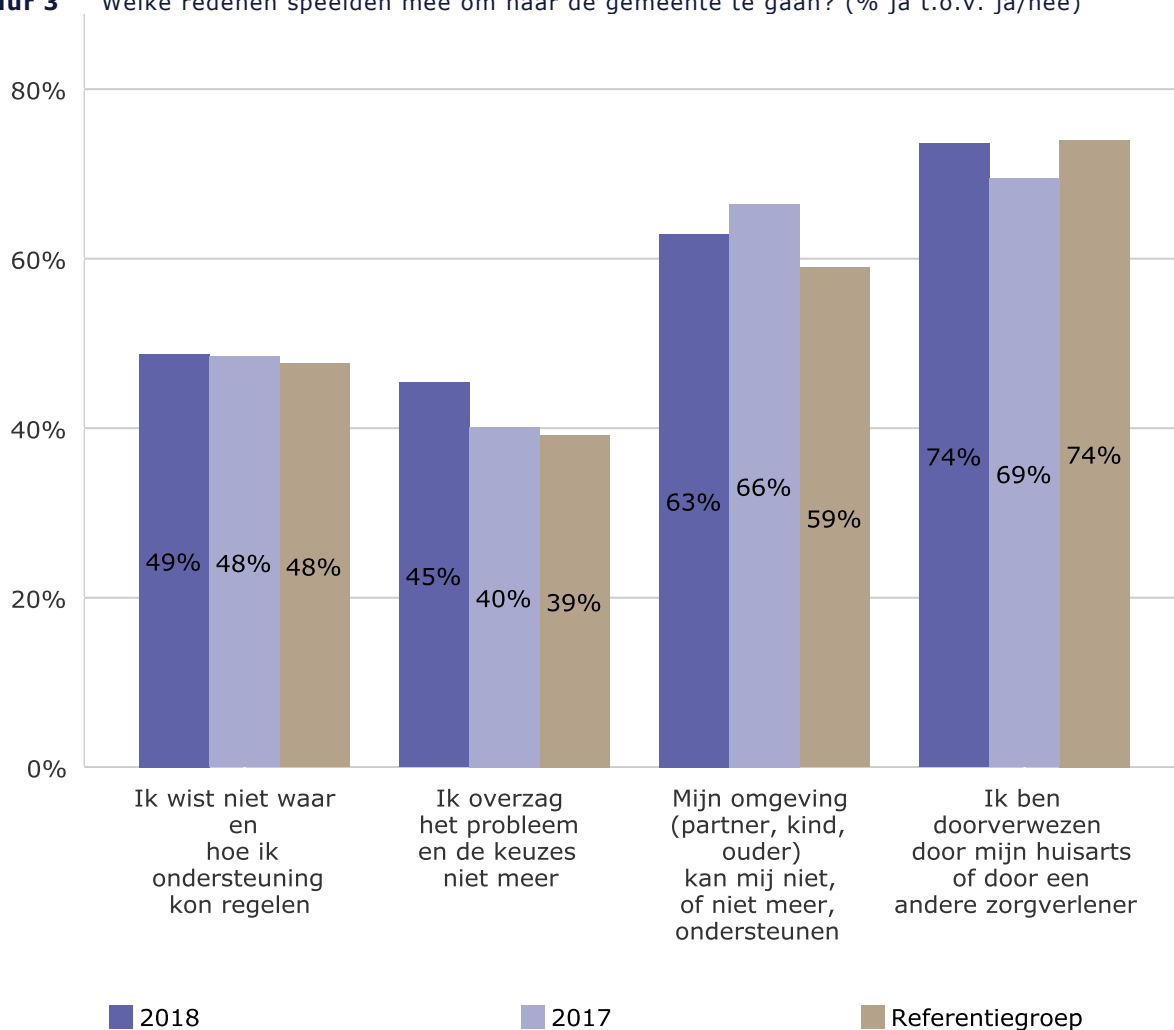
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten en sociale contacten onderhouden, (begeleiding bij) hulp bij het huishouden en begeleiding/dagbesteding.

Tabel 1 Waarom nam u contact op met de gemeente? (% ja)

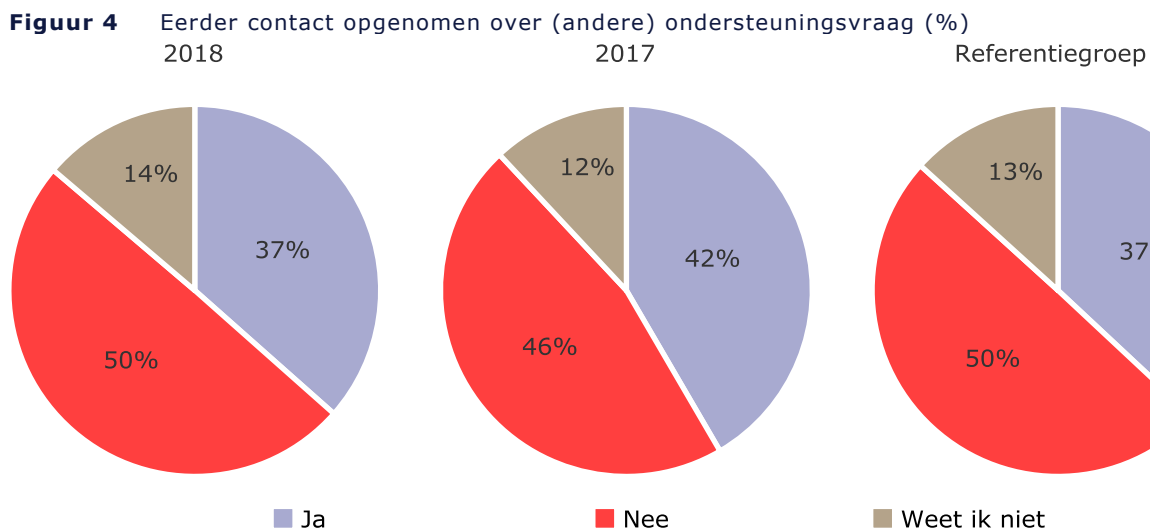
	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	20%	23%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	61%	70%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	32%	29%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	6%	6%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	18%	18%
Ik heb overdag niks te doen	11%	8%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	17%	17%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	23%	22%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	10%	11%
Mijn mantelzorger dreigt overbelast te raken	20%	17%
Anders	20%	16%

In de gemeente Overbetuwe is de meest gekozen reden om contact op te nemen dat respondenten het huishoudelijke werk niet meer aankunnen (61%). Hierin is wel een daling zichtbaar ten opzichte van vorig jaar (toen was dit nog 70%).

Figuur 3 Welke redenen speelden mee om naar de gemeente te gaan? (% ja t.o.v. ja/nee)



Een groot deel van de respondenten geeft aan via de huisarts of door een andere zorgverlener te zijn doorverwezen naar de gemeente. Een andere belangrijke reden om contact op te nemen is dat de omgeving (partner, kind of ouder) de respondent niet of niet meer kan ondersteunen.



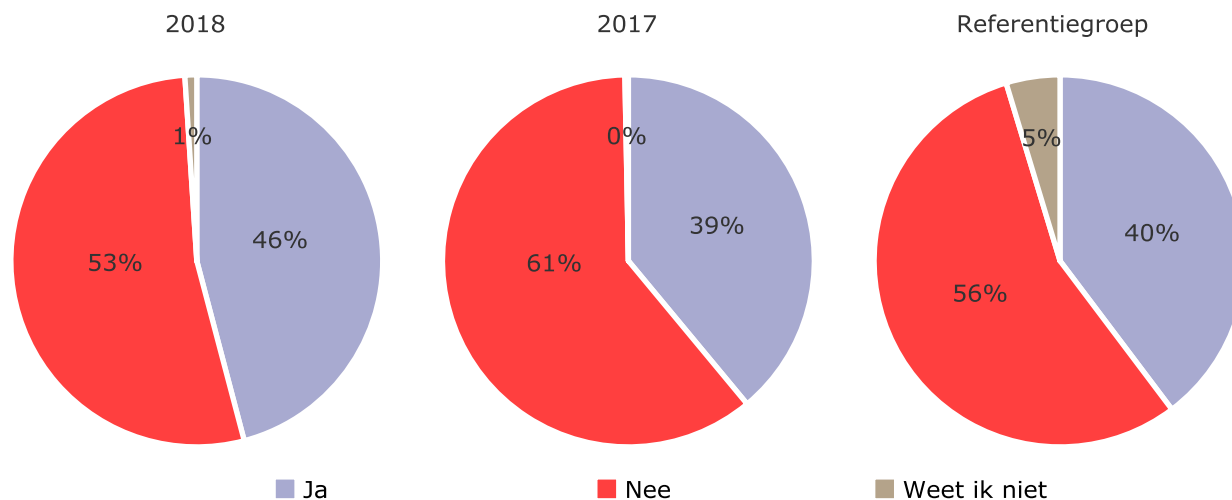
In bovenstaande figuur ziet u dat 50% van de respondenten nog niet eerder contact had opgenomen met de gemeente met een andere ondersteuningsvraag. 37% had al wel eerder contact gehad met de gemeente. Dit percentage is gelijk aan de referentiegroep, waar ook 37% eerder contact opgenomen heeft.

2.3 Het gesprek

In de Wmo 2015 is het 'automatische' recht op zorg en ondersteuning komen te vervallen. Er wordt niet langer gesproken over 'compensatieplicht'; de gemeente heeft nu een 'resultaatverplichting': niet de compensatie van een gebrek staat centraal, maar het zorg dragen voor een resultaat. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen.

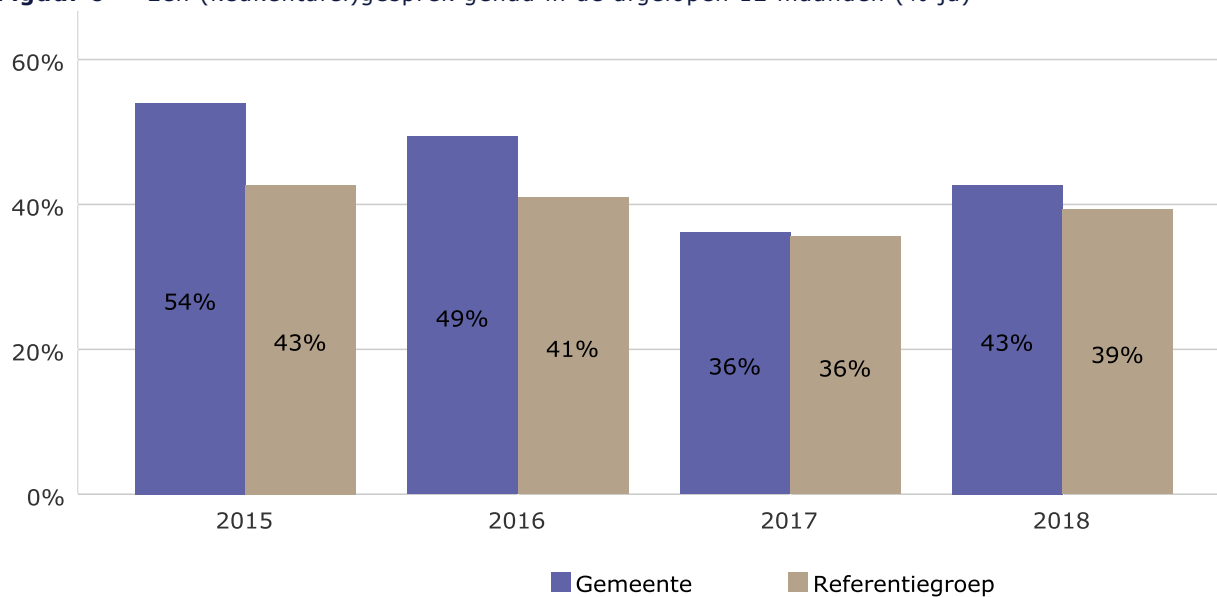
Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. In de meeste gevallen betekent dit een gesprek tussen (iemand namens) de gemeente en de burger. Soms is een persoonlijk gesprek niet nodig, bijvoorbeeld bij cliënten die al jaren bekend zijn of die kortgeleden nog gesproken zijn. De gemeente maakt deze afweging.

Figuur 5 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Er is ten opzichte van vorig jaar een toename te zien in het aantal respondenten dat een (keukentafel)gesprek heeft gehad. Hiermee ligt dit hoger dan in de referentiegroep, waar 40% een (keukentafel)gesprek heeft gehad.

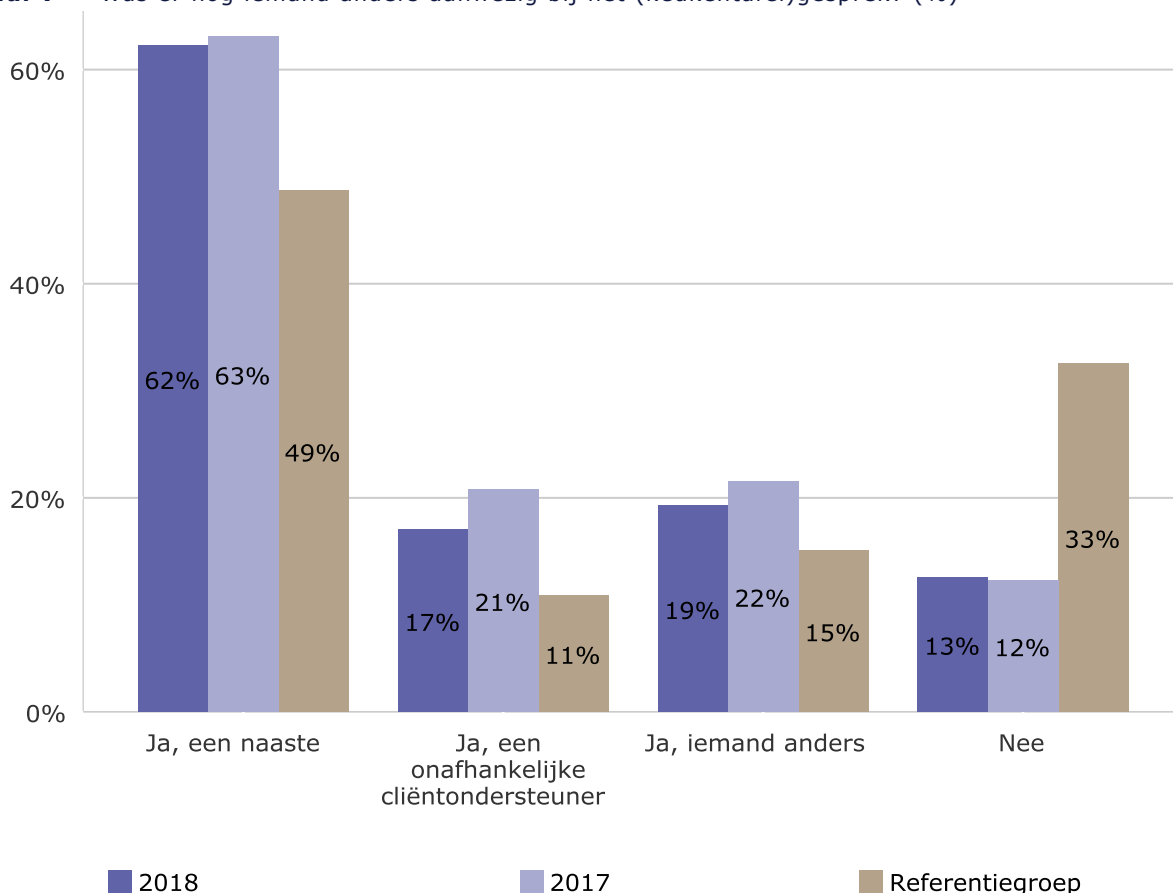
Figuur 6 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (% ja)



Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand anders die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Een cliënt kan voor ondersteuning bij het gesprek ook gratis gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (hierover meer in de volgende paragraaf). Dit kan ook iemand van de gemeente zijn, zolang deze persoon maar onafhankelijk kan handelen.

In de gemeente Overbetuwe heeft een groot deel van de respondenten (98%) het (keukentafel)gesprek met iemand anders erbij gevoerd. Dit is een groot verschil met de referentiegroep, waar in 75% van de gevallen iemand bij het gesprek aanwezig was. Ook lijken respondenten in de gemeente Overbetuwe vaker gebruik te maken van een cliëntondersteuner dan in de referentiemeenten.

Figuur 7 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)³

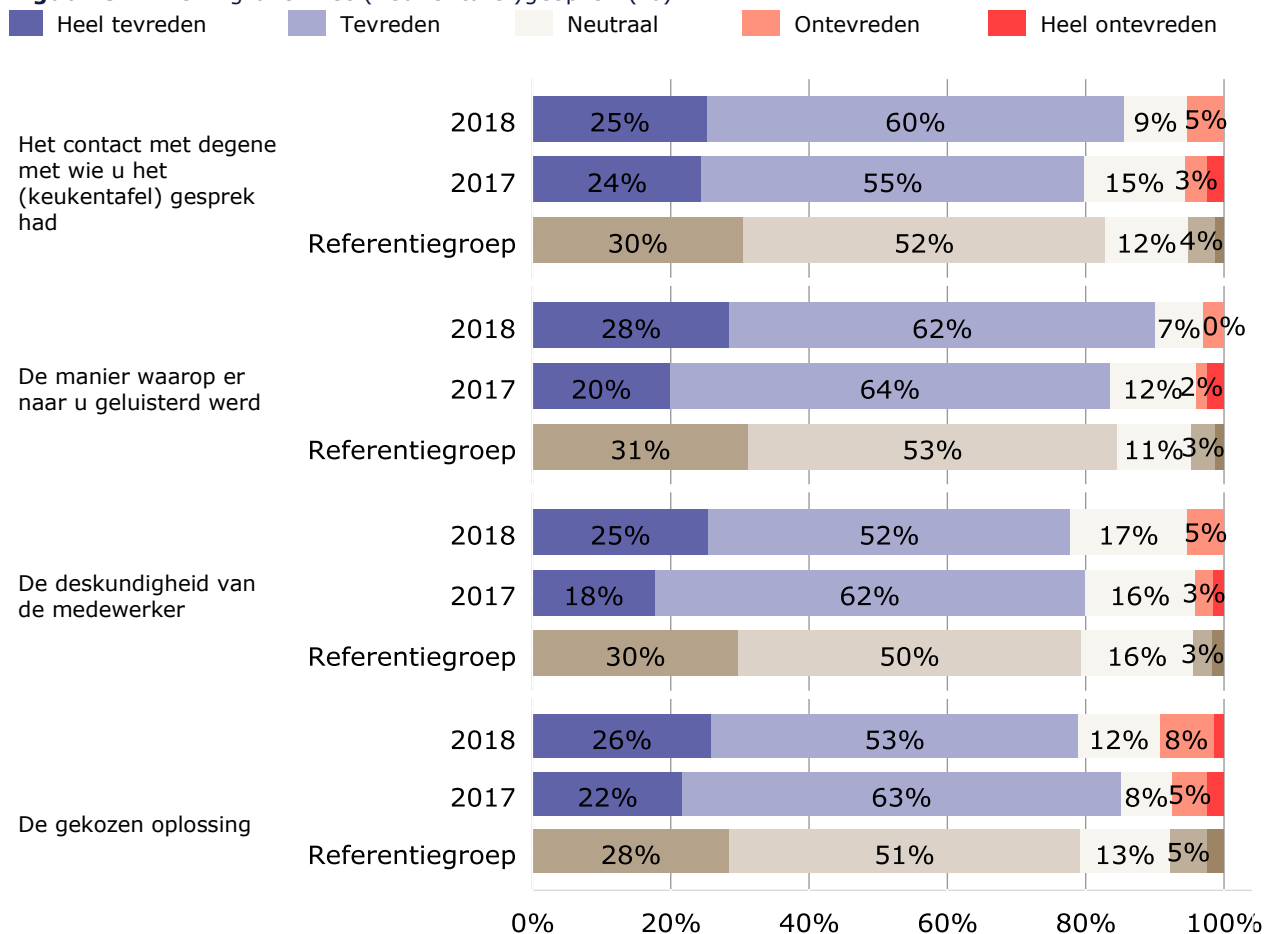


³ Deze aantallen tellen op tot meer dan 100% omdat er zowel een naaste als een cliëntondersteuner bij het gesprek kan zijn geweest.

Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van de eigen kracht van cliënten: wat de cliënt zelf kan doen of zelf via de sociale omgeving kan organiseren. Hierbij is de persoonlijke situatie van de cliënt van belang. De persoonlijke situatie in beeld brengen zorgt ervoor dat burgers zich serieus genomen voelen en dit zorgt doorgaans voor meer tevreden cliënten.

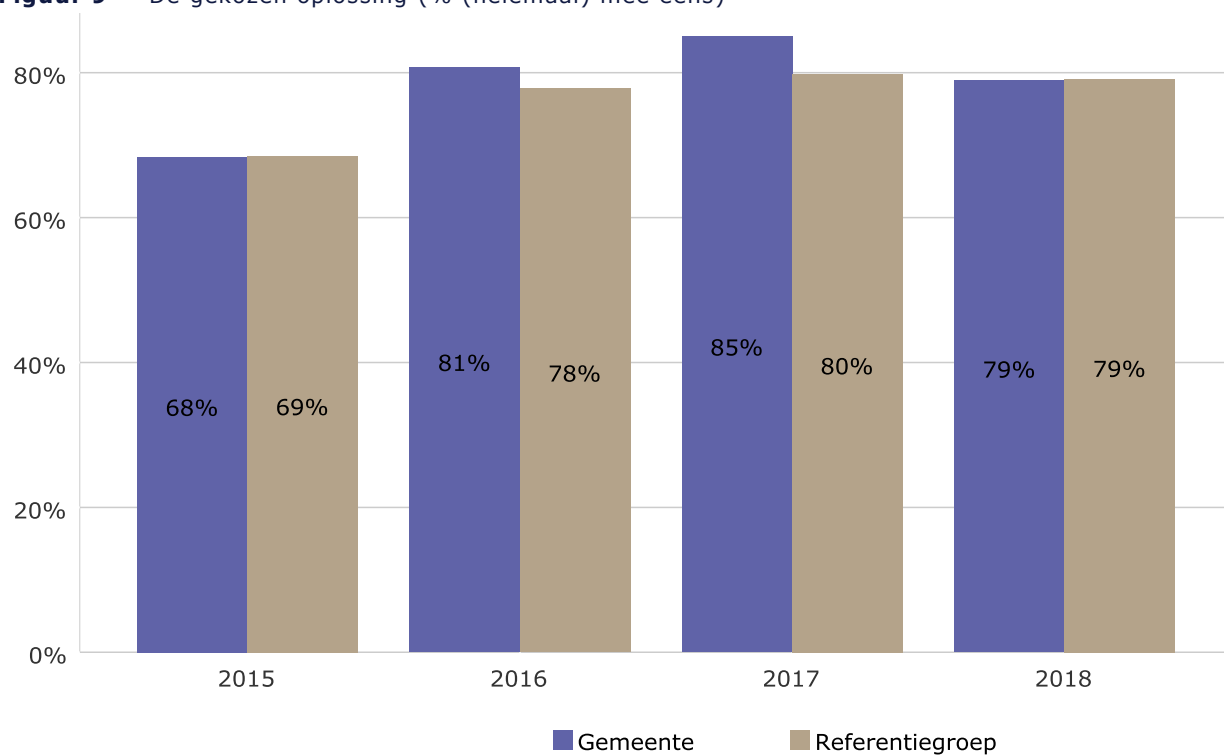
In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervan ervaren.

Figuur 8 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



In vergelijking met de referentiegroep zijn respondenten van de gemeente Overbetuwe even of meer tevreden over het (keukentafel)gesprek. Het meest tevreden zijn de inwoners over de manier waarop er naar ze geluisterd werd. 90% is hier (zeer) tevreden over. Dit is een stijging van 6% ten opzichte van vorig jaar. Respondenten lijken minder tevreden over de gekozen oplossing dan vorig jaar (een daling van 6%).

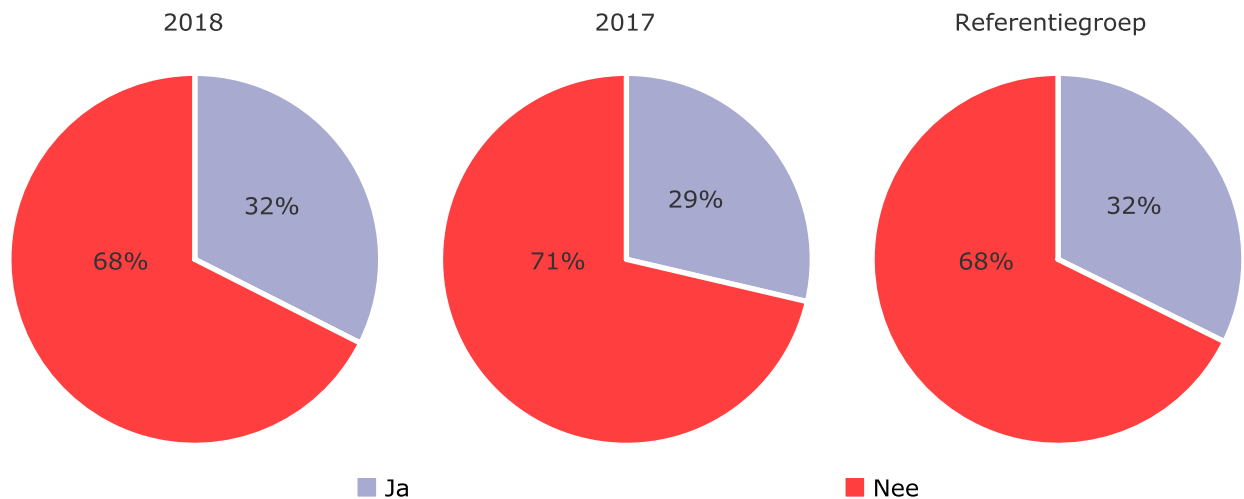
Figuur 9 De gekozen oplossing (% (helemaal) mee eens)



2.4 Cliëntondersteuning

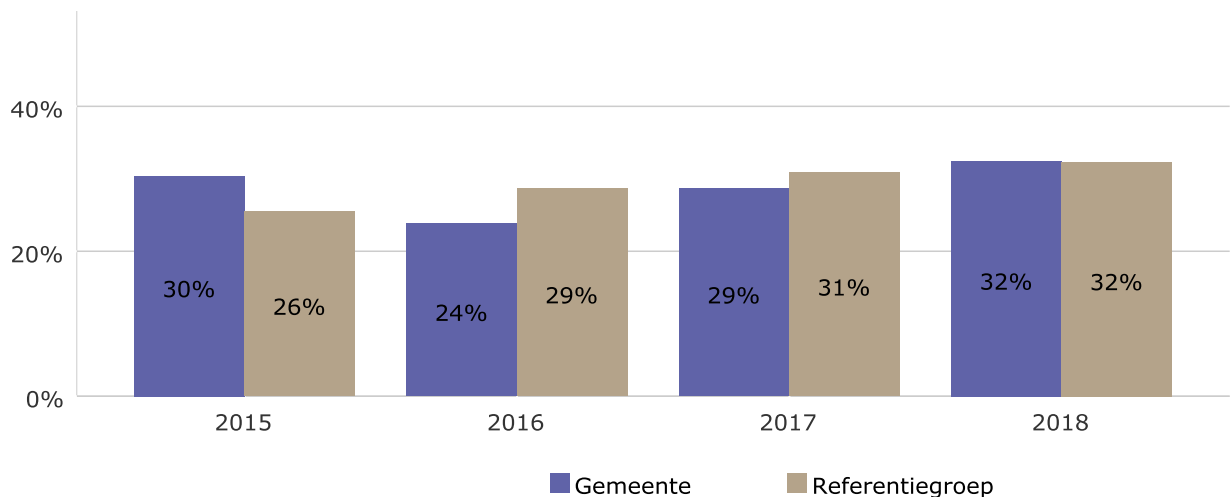
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of een welzijnsstichting. In uw gemeente is een cliëntondersteuner iemand die een inwoner onafhankelijk begeleidt bij een zorgvraag bij de gemeente.

Figuur 10 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)

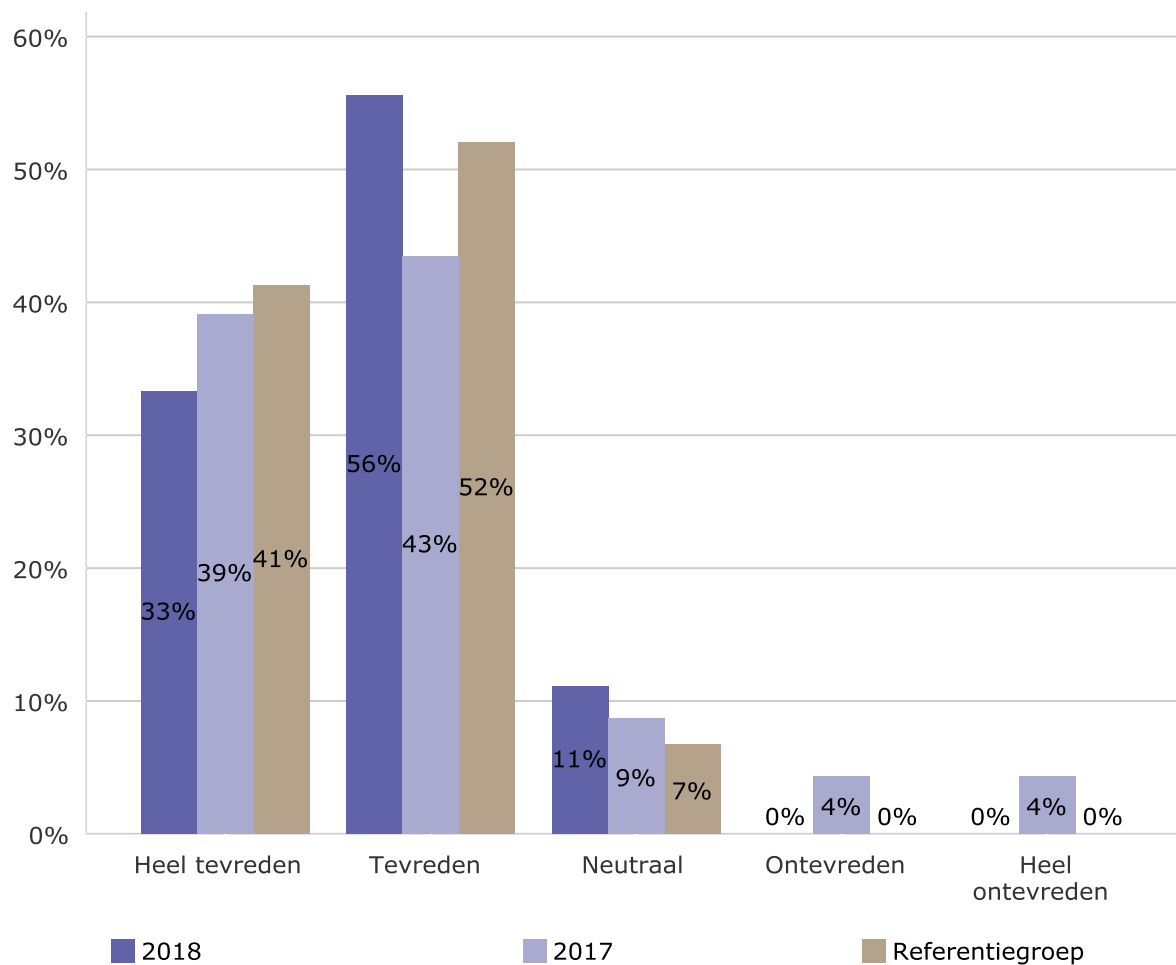


In de gemeente Overbetuwe is 32% bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Dat is een stijging van 3% ten opzichte van vorig jaar. Hiermee is de bekendheid van de ondersteuner in de gemeente Overbetuwe gelijk aan de referentiegroep.

Figuur 11 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Figuur 12 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



Van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner is 89% (heel) tevreden. Geen van de respondenten is (heel) ontevreden.

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)

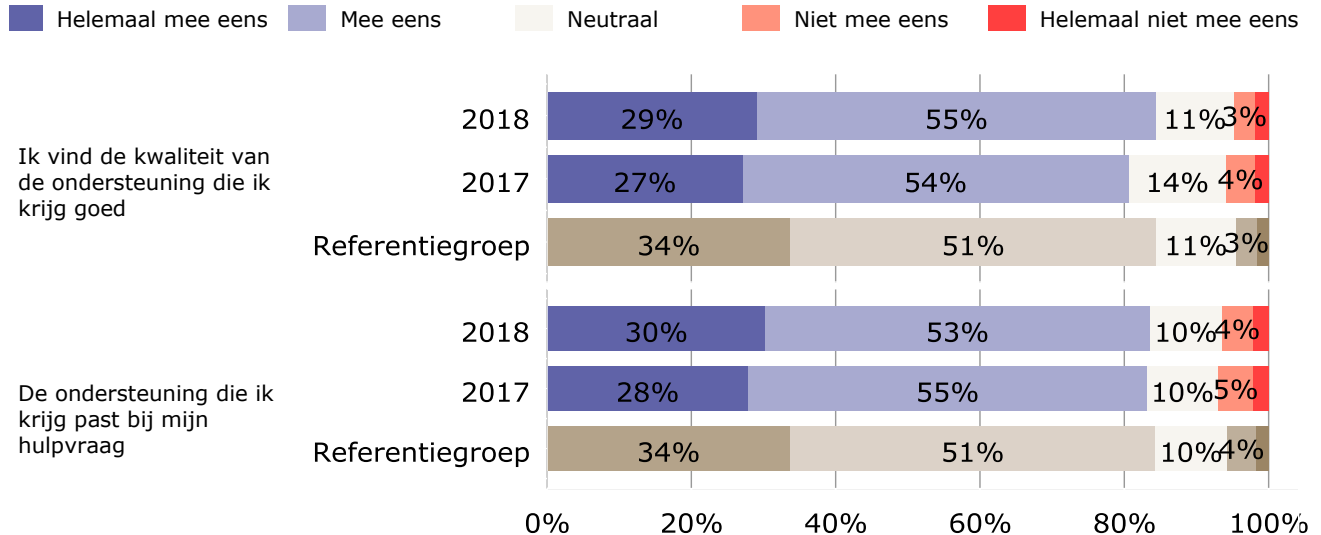
	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2018
Rolstoel	15%	11%	19%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)	13%	14%	15%
Hulp bij het huishouden	59%	70%	61%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	8%	8%	14%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	38%	30%	46%
Financiële vergoeding voor vervoer	4%	6%	4%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	18%	12%	12%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	15%	14%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	22%	20%	13%
Logeervoorziening/logeerhuis	2%	1%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	1%	1%	1%
Anders	11%	9%	13%

In 2018 is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (59%), gevolgd door het collectieve vervoerspasje (38%). In de referentiegroep zijn dit eveneens de meest voorkomende ondersteuningsvormen.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

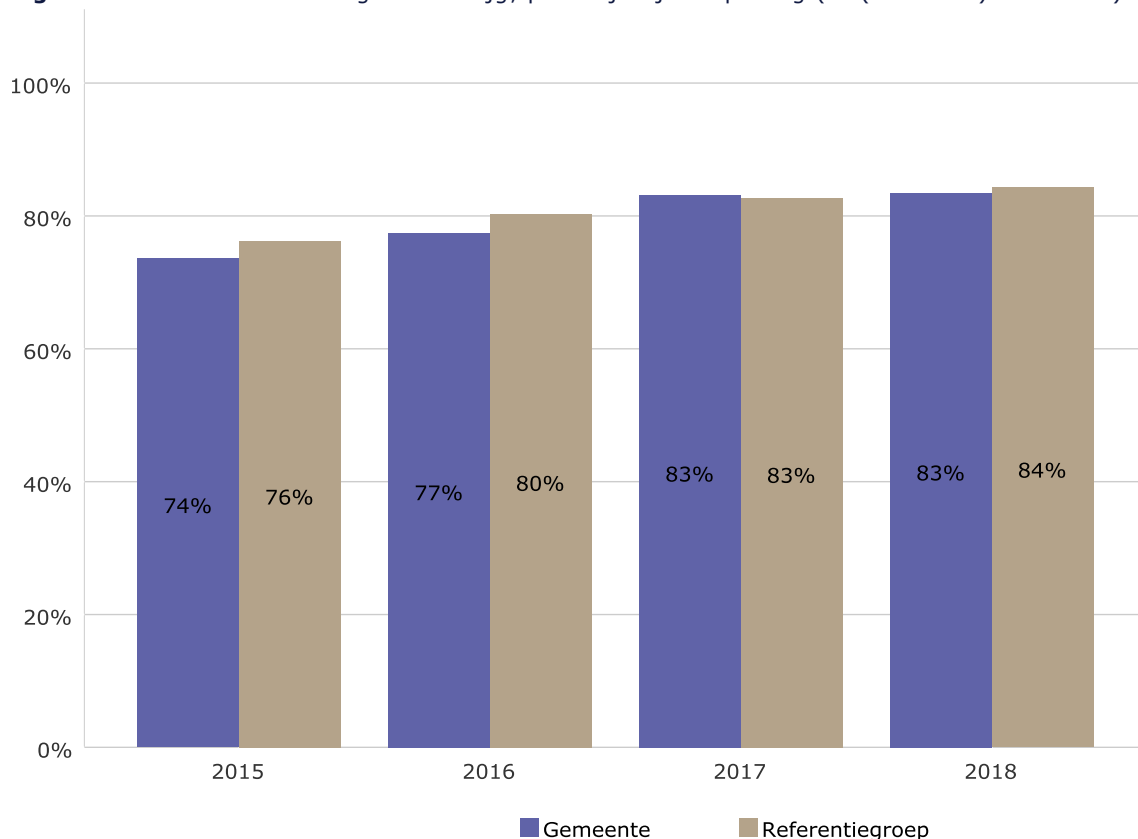
Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning. 84% van de respondenten is tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning. Dit is een toename ten opzichte van vorig jaar. De ondersteuning lijkt even goed aan te sluiten bij de inwoner als vorig jaar.

Figuur 13 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



In onderstaande figuur is te zien dat de ondersteuning steeds beter aan lijkt sluiten bij de hulpvraag.

Figuur 14 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)

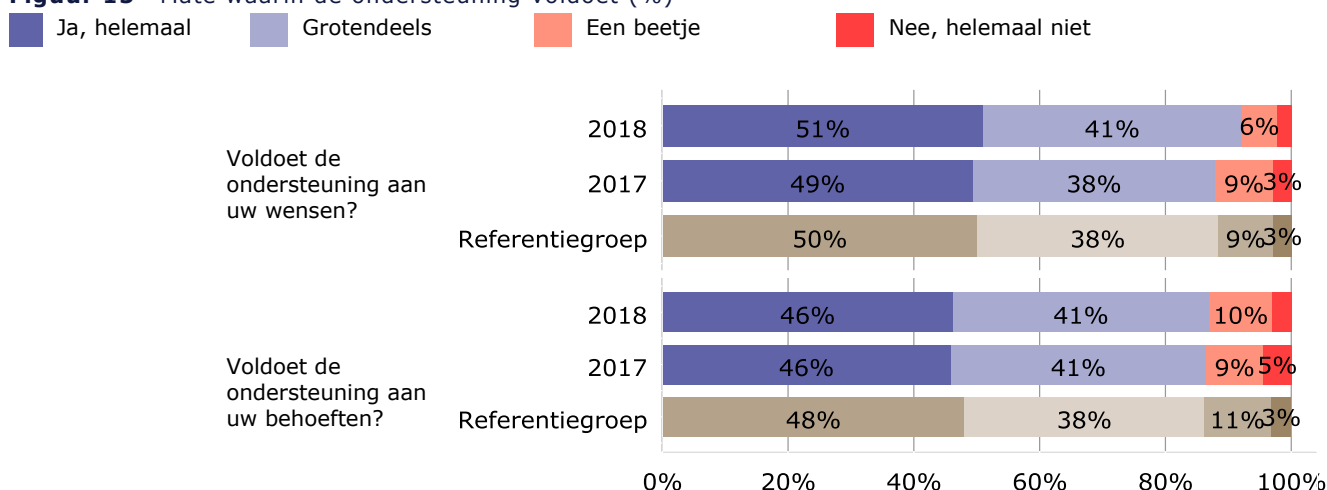


In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit ervaren. De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op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

Gemeente Overbetuwe		Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening/ woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	74% (N=43)	85% (N=41)	88% (N=173)	80% (N=25)	81% (N=113)	67% (N=12)	92% (N=109)
	De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	84% (N=43)	85% (N=41)	87% (N=176)	84% (N=25)	83% (N=112)	69% (N=13)	88% (N=111)
Referentie- groep	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	80% (N=286)	84% (N=251)	85% (N=1006)	86% (N=228)	83% (N=716)	83% (N=62)	88% (N=388)
	De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	84% (N=285)	82% (N=249)	85% (N=997)	85% (N=227)	86% (N=711)	84% (N=60)	87% (N=387)

Figuur 15 Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



Een grote meerderheid van de respondenten is van mening dat de ondersteuning voldoet aan de wensen (92%) en de behoeften (87%). De tevredenheid ligt hiermee gelijk of hoger in vergelijking met de referentiegroep.

In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning aansluiting op hun wensen en behoeften ervaren. De percentages 'ja, helemaal' en 'grotendeels' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren aansluiting 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.

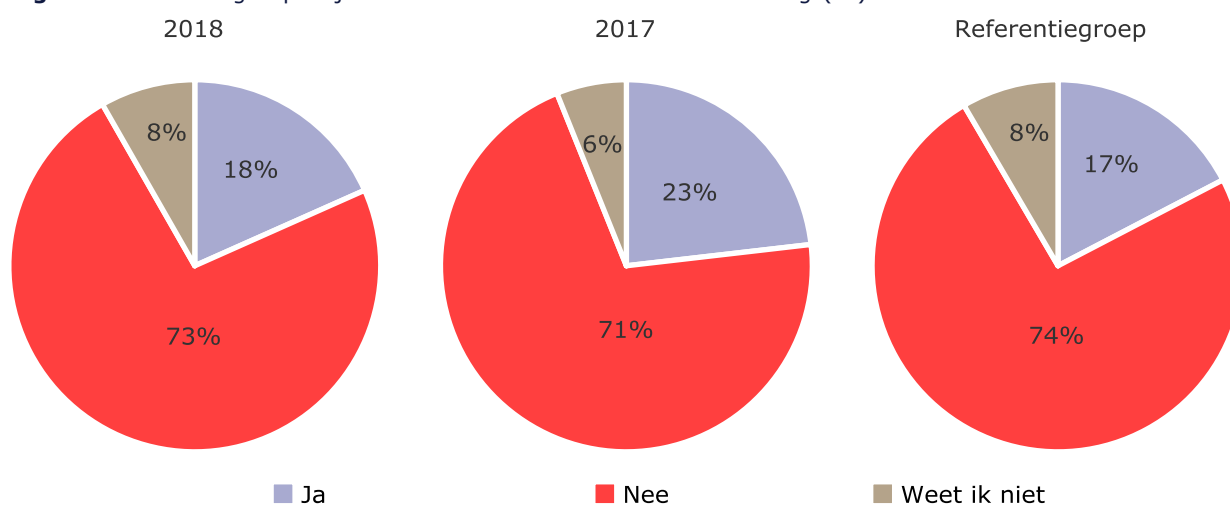
Tabel 4 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% Ja, helemaal/grotendeels)

Gemeente Overbetuwe		Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening/ woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
	Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?	85% (N=40)	97% (N=37)	94% (N=159)	91% (N=22)	91% (N=98)	78% (N=9)	94% (N=102)
	Voldoet de ondersteuning aan uw behoefte(n)?	75% (N=40)	95% (N=37)	87% (N=156)	86% (N=22)	85% (N=95)	78% (N=9)	90% (N=100)
Referentie - groep	Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?	90% (N=277)	87% (N=238)	89% (N=923)	91% (N=217)	89% (N=665)	85% (N=57)	92% (N=365)
	Voldoet de ondersteuning aan uw behoefte(n)?	87% (N=275)	86% (N=232)	86% (N=894)	88% (N=209)	86% (N=645)	82% (N=55)	90% (N=359)

Respondenten zijn voornamelijk tevreden over de scootmobiel, de hulp bij het huishouden en de begeleiding. Dit wijkt af van de referentiegroep, waar mensen voornamelijk tevreden zijn over de rolstoel, woonvoorzieningen of woningaanpassingen en begeleiding.

Onderstaande figuur laat zien bij hoeveel respondenten er in het afgelopen jaar iets veranderd is in de ondersteuning die men ontvangt.

Figuur 16 Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)



In 18% van de gevallen is er het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning. Dit aandeel is ongeveer gelijk aan de referentiegroep en is afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

Mensen waarbij er niets veranderd is in de ondersteuning oordelen in de regel positiever over de aansluiting van de voorziening op hun wensen en behoeften dan mensen waarbij er wel iets in de ondersteuning veranderd is. In onderstaande tabel ziet u of dit ook voor uw gemeente geldt.

Tabel 5 Mate waarin de ondersteuning voldoet naar verandering in ondersteuning (%)

Gemeente Overbetuwe	Afgelopen jaar <u>wel</u> iets veranderd in de ondersteuning	Afgelopen jaar <u>niets</u> veranderd in de ondersteuning
%Voldoet helemaal/grotendeels aan wensen	94% (N=48)	92% (N=190)
%Voldoet helemaal/grotendeels aan behoeften	83% (N=48)	88% (N=187)
Referentiegroep		
%Voldoet helemaal/grotendeels aan wensen	88% (N=145)	92% (N=586)
%Voldoet helemaal/grotendeels aan behoeften	83% (N=142)	89% (N=579)

Wat betreft het voldoen aan de wensen van de inwoner lijkt er in de gemeente Overbetuwe geen verschil te zijn tussen de tevredenheid bij respondenten die wel of niet iets hebben veranderd in de ondersteuning. Wat betreft het voldoen aan de behoeften lijkt er wel een verschil te zijn bij respondenten waar niets is veranderd in de ondersteuning. Deze respondenten zijn meer tevreden dan respondenten waarbij er wel iets is veranderd.

3.3 Andere vormen van ondersteuning

Veel Wmo-cliënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om algemene voorzieningen, informele hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers, maar ook zelf ingekochte particuliere hulp. Tezamen geeft dit een totaalbeeld van de zorgzwaarte en het zorggebruik van Wmo-cliënten.

Tabel 6 Andere ondersteuningsvormen (% ja)⁴

	Gemeente 2018
<i>Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld:</i>	
..de inloop of activiteiten in het buurt- of dorpshuis (%ja)	31%
..een vrijwilligersorganisatie of -steunpunt (%ja)	13%
..sociaal kernteam (%ja)	25%
..maatschappelijk werker (%ja)	7%
..opvoed- en gezinsondersteuner (%ja)	4%
..anders (%ja)	33%
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	24%

Een derde van de respondenten (33%) maakt gebruik van andere voorzieningen dan staan opgenomen in deze lijst. 31% geeft aan gebruik te maken van het buurt- of dorpshuis.

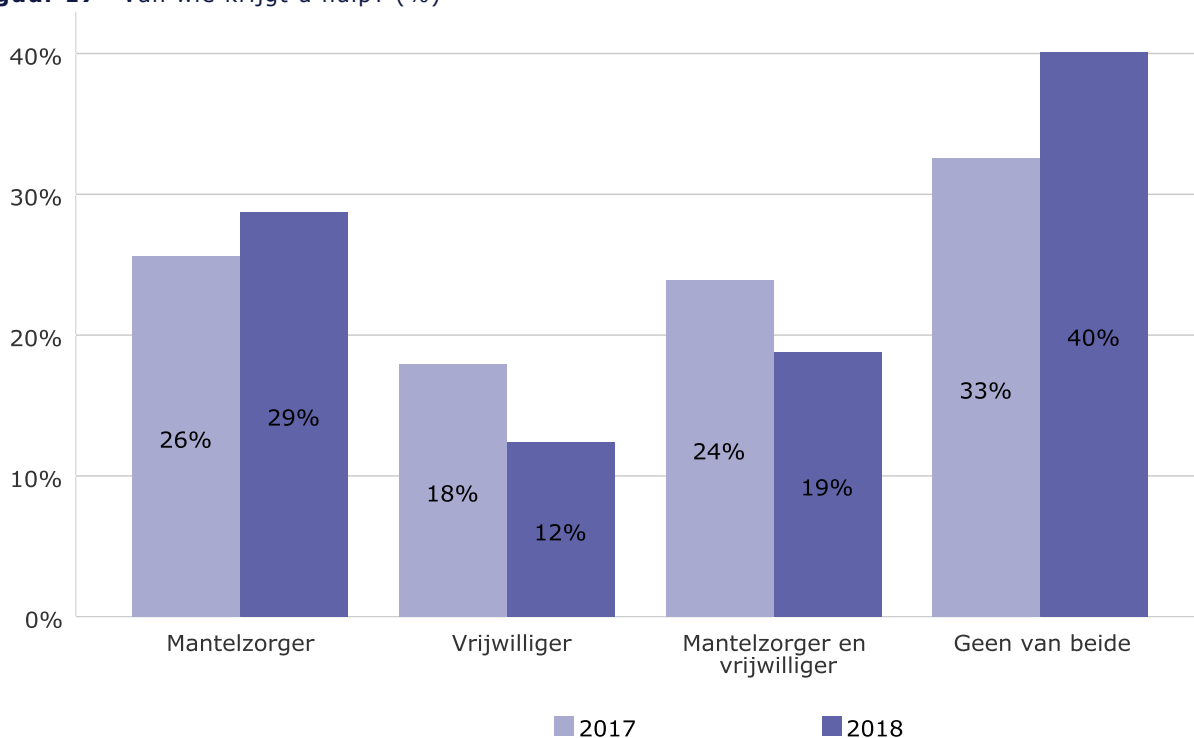
⁴ Ten opzichte van 2017 is de categorie 'anders' erbij gekomen. Daarom is hier geen vergelijking met 2017 opgenomen.

Mantelzorgers

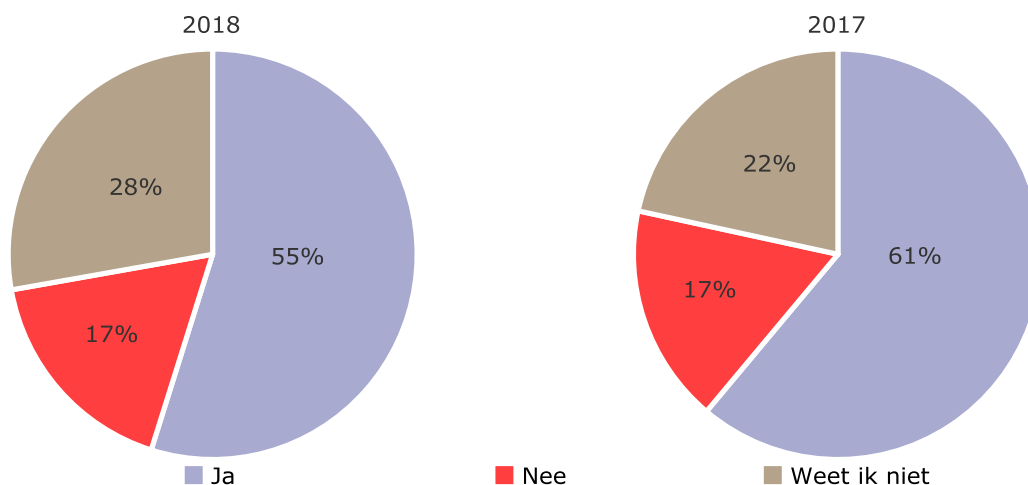
Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis. De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken.

Uit figuur 17 blijkt dat het grootste gedeelte (40%) van de respondenten in de gemeente Overbetuwe geen extra hulp ontvangt. Dit aantal is toegenomen ten opzichte van vorig jaar toen nog 33% aangaf geen extra hulp te ontvangen.

Figuur 17 Van wie krijgt u hulp? (%)



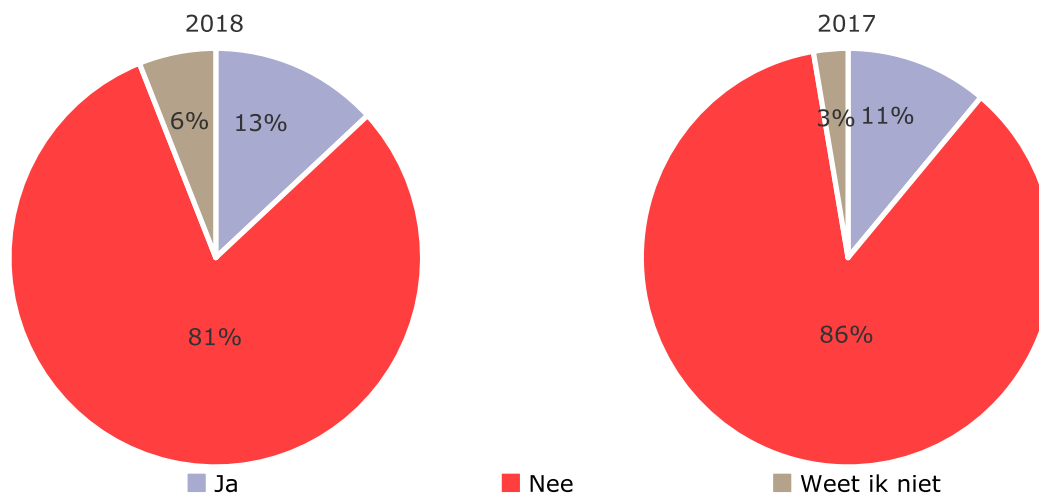
Figuur 18 Heeft u het idee dat uw mantelzorger of vrijwilliger die voor u zorgt het aankan om u te ondersteunen?



Het aandeel respondenten dat aangeeft dat de naaste de zorg niet meer aankan, is gelijk gebleven aan vorig jaar (17%).

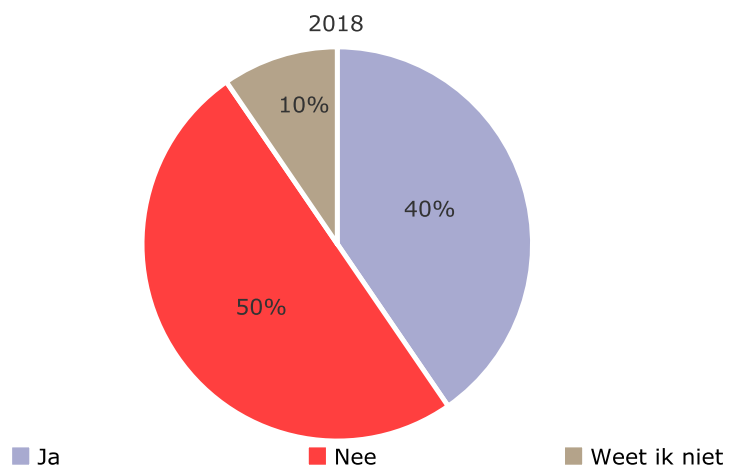
Op de vraag of er ook andere gezinsleden zijn die Wmo-ondersteuning of jeugdhulp ontvangen, antwoordt slechts 13% dat dit het geval is. Hierin is een lichte stijging zichtbaar ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 19 Zijn er ook andere gezinsleden die hulp vanuit de Wmo of jeugdzorg ontvangen?



In 40% van de gevallen is er sprake van een regisseur die de hulpvragen begeleidt wanneer een gezin meerdere hulpverleners heeft.

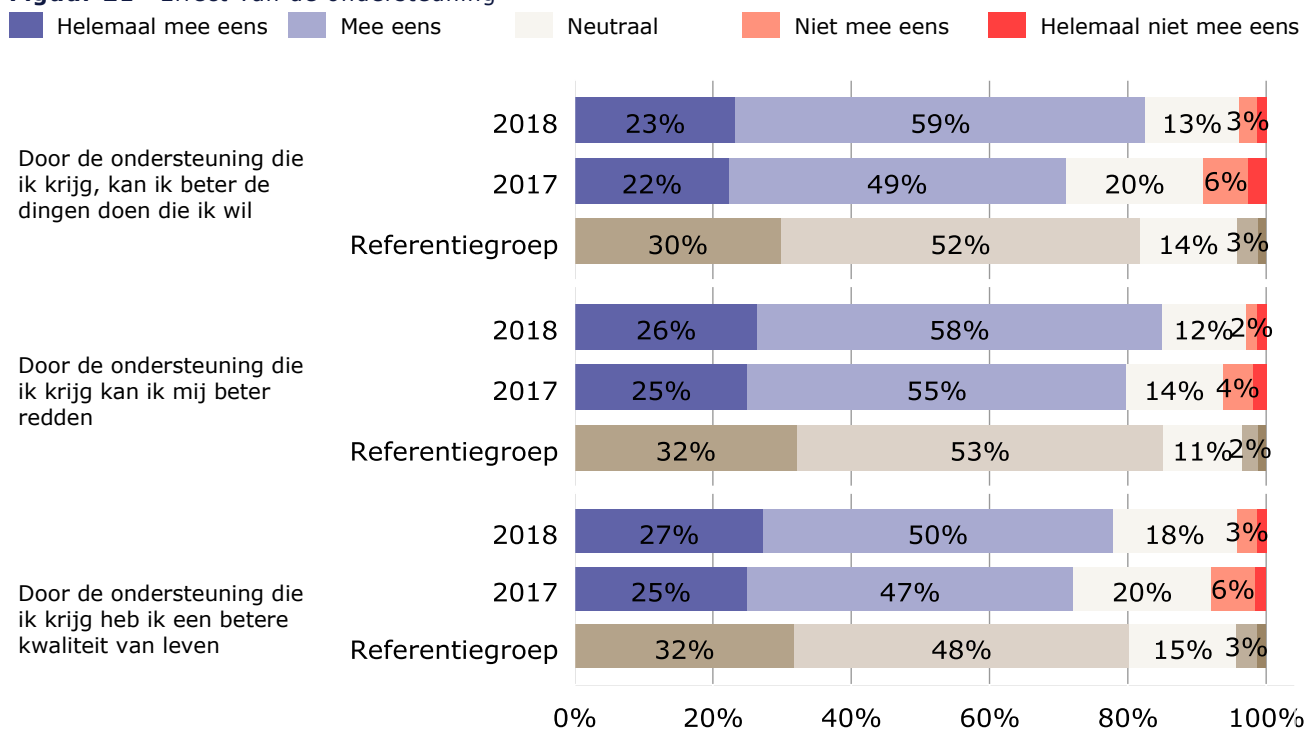
Figuur 20 Als er meerdere gezinsleden Wmo of jeugdzorg ontvangen: Is er een hulpverlener (aanspreekpunt/regisseur) die het gezin begeleidt bij de hulpvragen waar verschillende hulpverleners bij zijn betrokken?



3.4 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 21 Effect van de ondersteuning



Wat betreft de effecten van de ondersteuning zien we dat op alle onderdelen positiever wordt gescoord ten opzichte van vorig jaar. Hiermee liggen deze resultaten ongeveer gelijk aan 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 '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 7 Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

		Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening/ woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
Gemeente Overbetuwe	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	74% (N=42)	85% (N=39)	81% (N=167)	83% (N=24)	78% (N=104)	67% (N=12)	89% (N=111)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	76% (N=42)	92% (N=39)	89% (N=173)	88% (N=24)	83% (N=105)	58% (N=12)	87% (N=111)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	73% (N=40)	79% (N=39)	79% (N=175)	63% (N=24)	75% (N=104)	58% (N=12)	82% (N=110)
Referentiegroep	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	80% (N=281)	83% (N=243)	80% (N=944)	83% (N=222)	81% (N=678)	82% (N=59)	82% (N=382)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	84% (N=280)	88% (N=247)	87% (N=978)	87% (N=221)	86% (N=680)	76% (N=61)	86% (N=377)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	78% (N=276)	79% (N=248)	79% (N=956)	79% (N=215)	79% (N=676)	72% (N=60)	84% (N=386)

Zelfredzaamheid en participatie zijn ook nader uitgewerkt in een onderverdeling van de algemene dagelijkse levensverrichtingen. In onderstaande tabel ziet u de uitkomsten van het ervaren effect van alle ondersteuning die respondenten ontvangen (zowel formeel als informeel) op deze verschillende aspecten van zelfredzaamheid en participatie.

Tabel 8 Bijdrage van de ondersteuning aan ...

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2018
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	62%	52%	64%
(N)	175	205	605
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	59%	58%	58%
(N)	156	182	482
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	66%	68%	64%
(N)	208	260	671
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	64%	68%	63%
(N)	171	197	520
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	60%	62%	62%
(N)	183	228	621
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	20%	18%	25%
(N)	87	108	315
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	28%	30%	25%
(N)	87	93	260

Hoofdstuk 4 Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen, maar ook wat zij als minder goed ervaren. Wij hebben deze opmerkingen per onderdeel in een top 3 gezet.

Tabel 9 Wat gaat goed?

Opmerking	
1	De kwaliteit van de ondersteuning
2	De hulpvaardigheid/klantvriendelijkheid/bejegening vanuit de medewerkers van de gemeente
3	Algemene tevredenheid

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

- 'De hulp van mijn zorgverlener is goed.'*
'De huishoudelijke hulp werkt prima.'
'De dagopvang en begeleiding is goed.'
- 'De aanspreekpunten/contactlegging met de gemeente is uitstekend. Persoonlijk en erg vriendelijk en behulpzaam.'*
'Benadering, respect, vriendelijk, ondersteuning.'
'Nu meer inlevingsvermogen.'
- 'Tevreden over alles.'*
'Geen klachten.'
'Heel tevreden.'

Tabel 10 Wat kan beter?

Opmerking	
1	De snelheid/duur van de aanvraag of herindicatie
2	De communicatie
3	Het aantal uren hulp/zorg

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

- 'Ik werd constant doorverwezen en bleef in een cirkel met vragen. Voordat het uiteindelijk geregeld was, waren we 5 maanden verder. Veel telefoontjes moeten plegen voordat ik eindelijk gehoord/geholpen werd.'*
'De wachttijd! Het is belachelijk hoe lang het duurt voor iets geregeld is en via alle 'loketten' die je moet doorlopen.'
'Een indicatie sneller afronden en er geen 8 maanden over doen.'

2. *'Betere communicatie, zowel schriftelijk als mondeling.'*
'Beter communiceren, laat inwoner weten hoe lang de procedure duurt.'
'De communicatie (het op tijd opsturen van brieven).'
3. *'Ik had liever iedere week 3 uur hh gehad. Aangezien mijn leeftijd.'*
'Een keer 4 uur in plaats van 3 uur in de week.'
'Ik krijg 2,5 uur hulp per week. Ik zou wel 3 uur per week willen hebben.'

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 3 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 3 gelaten.

Tabel 11 Top 3 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Ontevredenheid over het aantal uren huishoudelijke hulp
2	Tevredenheid over de ondersteuning
3	Gebruik van AVAN is te duur

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

1. *'Ik zou graag meer hulp in de huishouding krijgen.'*
'Het zou fijn zijn als de 2 uur in de 2 weken 3 uur in de 2 weken konden worden. 2 uur (inclusief koffiedrinken) is niet veel!'
'In verband met de leeftijd in combinatie met achteruitgang van mobiliteit zou in plaats van 3 uur hulp in de huishouding, uitbreiding naar 4 uur wenselijk zijn.'
2. *'Ik ben tevreden over het vervoer. Keurig op tijd rijden bijvoorbeeld. Dat was voorheen anders.'*
'Ik ben tevreden over mijn huishoudelijke hulp.'
'De samenwerking met de Driestroom is echt perfect!! Hele fijne mensen. Mijn kind heeft hier echt veel baat bij.'
3. *'Waarom is het gebruik van de AVAN in gemeente Elst veel duurder dan in gemeente Lingewaard?'*
'Heb uiteindelijk geen gebruikgemaakt van vervoer AVAN omdat het te duur is. Mijn pas wordt dus niet gebruikt!!'
'Mijn moeder is mantelzorger voor mijn vader. Het taxivervoer kost hen nu veel te veel t.o.v. andere gebruikers.'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 12 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2018
0 t/m 17	1%	0%	1%
18 t/m 25	5%	3%	3%
26 t/m 35	3%	3%	2%
36 t/m 45	5%	6%	4%
46 t/m 55	9%	5%	7%
56 t/m 65	9%	9%	12%
66 t/m 74	13%	13%	18%
75+	55%	60%	53%

Ook is gevraagd naar het opleidingsniveau. De uitkomst op die vraag geeft het onderstaande beeld.

Tabel 13 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2018
Lagere school/Basisschool	29%	34%	22%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	20%	20%	16%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	15%	14%	22%
HAVO, MMS, HBS, VWO	6%	3%	9%
MBO	16%	16%	13%
HBO/Universiteit	8%	7%	12%
Anders	6%	6%	6%

61% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 56%. Op de vraag of de respondent een beperking of aandoening heeft, antwoordt 93% 'ja'.

Tabel 14 Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

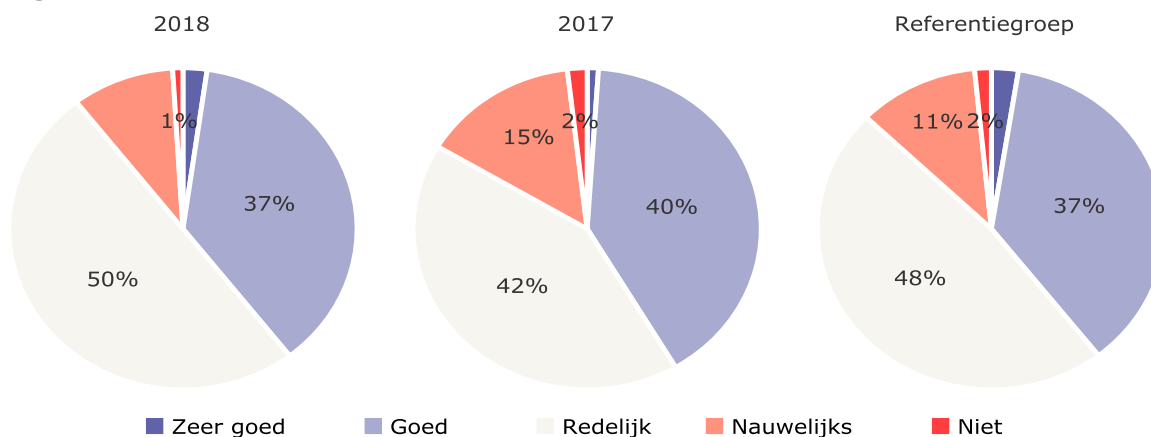
	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2018
Leggen van sociale contacten	18%	14%	13%
Lichamelijke handicap	36%	36%	41%
Gedragsproblemen	5%	5%	3%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	33%	30%	24%
Zintuiglijke beperking	12%	11%	11%
Verstandelijke beperking	9%	6%	6%
Bewegen en verplaatsen	61%	66%	65%
Psychisch functioneren	21%	14%	16%
Anders	17%	16%	14%

Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruit ziet.

Tabel 15 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2018
Ik woon zelfstandig	73%	78%	79%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	7%	7%	8%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	8%	5%	5%
Ik woon in een tehuis/instelling	4%	4%	3%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	1%	0%
Anders	8%	5%	5%

Er wordt steeds vaker van burgers verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die burgers zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de respondent financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u hieronder.

Figuur 22 Financieel kunnen rondkomen?

Bijlage 2 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. Bij de resultaten van vorig jaar kan er een (c) achter het percentage staan. Dan was er vorig jaar een significant verschil met het jaar daarvoor.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Contact					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	74%	77%	66%	73%	77%
(N)	248	274	174	360	5.766
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	61% (a)	59%	52%	59%	74%
(N)	253	283	175	369	5.850
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	80% (a)	79%	75%	79%	87%
(N)	252	279	175	368	5.847
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	71% (a)	71%	63%	66%	79%
(N)	240	263	161	348	5.529
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner					
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	32%	29%	24%	30%	32%
(N)	302	342	214	431	6.604

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Kwaliteit van de ondersteuning					
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	84%	81%	79%	78%	84%
(N)	307	370	224	454	7.453
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	83%	83% (c)	77%	74%	84%
(N)	308	367	222	447	7.410

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Wat levert de ondersteuning mij op?					
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	82% (b)	71%	73%	76%	82%
(N)	297	341	211	429	7.165
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	85%	80%	80%	83%	85%
(N)	303	364	214	440	7.306
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	78%	72%	74%	78%	80%
(N)	301	362	217	438	7.238

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?				
Ja	37%	42%	44%	37%
Nee	14%	12%	12%	13%
Weet ik niet	50%	46%	44%	50%
(N)	312	351	216	1.697

	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?		
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	20%	23%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	61% (b)	70%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	32%	29%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	6%	6%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	18%	18%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	11%	8%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	17%	17%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	23%	22%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	10%	11%
Omdat mijn mantelzorger overbelast dreigt te raken (%ja)	20%	17%
Anders (%ja)	20%	16%
(N)	281	329

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
Redenen om naar de gemeente te gaan				
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	49%	48%	47%	48%
(N)	164	163	102	846
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	45%	40%	42%	39%
(N)	130	132	88	666
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	63%	66%	58%	59%
(N)	143	146	95	750
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	74%	69%	77%	74%
(N)	197	193	132	1.121

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?					
Ja	43%	36% (c)	49%	54%	39%
Nee	49%	56% (c)	43%	40%	55%
Weet ik niet	1% (a)	0% (c)	7%	6%	5%
(N)	314	357	233	474	2.070

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?					
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	62% (a)	63%	64%	57%	49%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	17% (a)	21%	19%	15%	11%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	19%	22%	14%	20%	15%
Nee (%aangekruist)	13% (a)	12%	16%	20%	33%
(N)	135	130	113	246	784

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Tevredenheid over cliëntondersteuner					
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	89%	83%	94%	77%	93%
(N)	18	23	18	31	68

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Bent u tevreden over:					
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	85%	80%	81%	72%	83%
(N)	131	123	111	246	778
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	90%	83% (c)	78%	73%	84%
(N)	130	121	113	243	790
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	78%	80% (c)	79% (d)	68%	79%
(N)	130	119	111	236	765
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	79%	85% (c)	81% (d)	68%	79%
(N)	128	120	109	237	748

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?					
Rolstoel (%ja)	15%	11% (c)	17%	21%	19%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts) (%ja)	13%	14% (c)	12% (d)	20%	15%
Hulp bij het huishouden (%ja)	59% (b)	70%	57% (d)	68%	61%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	8% (a)	8%	10%	11%	14%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	38% (a,b)	30%	29%	30%	46%
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	4%	6%	5%	5%	4%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	18% (a,b)	12%	12%	11%	12%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	15% (a)	14%	22% (d)	12%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	22% (a)	20%	28% (d)	16%	13%
Logeervoorziening/logeerhuis (%ja)	2%	1%	1%	1%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	1%	1%	1%	1%	1%
Anders (%ja)	11%	9%	13%	11%	13%
(N)	313	361	218	455	1.703

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Kwaliteit van alle ondersteuning					
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	92%	88%	90%	86%	88%
(N)	265	312	188	392	1.466
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	87%	86% (c)	84%	79%	86%
(N)	260	310	180	382	1.733

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?					
Ja	18%	23%	24%	26%	17%
Nee	73%	71%	67%	65%	74%
Weet ik niet	8%	6%	9%	9%	8%
(N)	278	328	204	415	913

BLOK 6: Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>					
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	62%	52% (c)	63%	65%	64%
(N)	175	205	115	276	605
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	59%	58%	67%	67%	58%
(N)	156	182	100	245	482
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	66%	68%	66%	68%	64%
(N)	208	260	148	320	671
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	64%	68%	72%	70%	63%
(N)	171	197	120	280	520
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	60%	62%	63%	65%	62%
(N)	183	228	120	296	621
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	20%	18%	25%	25%	25%
(N)	87	108	65	130	315
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	28%	30%	37%	32%	25%
(N)	87	93	65	114	260

BLOK 7: Over uzelf

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>				
Man	36%	30%	38%	33%
Vrouw	64%	70%	62%	67%
(N)	318	369	226	2.367

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
<i>Wat is uw leeftijd?</i>				
0 t/m 17	1%	0%	1%	1%
18 t/m 25	5% (a)	3%	4%	3%
26 t/m 35	3%	3%	3%	2%
36 t/m 45	5%	6%	6%	4%
46 t/m 55	9%	5%	11%	7%
56 t/m 65	9%	9%	13%	12%
66 t/m 74	13%	13%	17%	18%
75+	55%	60%	44%	53%
(N)	328	385	233	2.451

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
Heeft u beperkingen of aandoeningen? (%ja)	93% (a)	92%	92%	87%
(N)	308	360	224	1.681
Beperking of aandoening				
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	18% (a)	14%	20%	13%
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	36%	36%	37%	41%
Gedragsproblemen (% aangekruist)	5%	5%	4%	3%
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	33% (a)	30%	29%	24%
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	12%	11%	9%	11%
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	9% (a)	6%	13%	6%
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	61%	66%	52%	65%
Psychisch functioneren (% aangekruist)	21% (a,b)	14%	23%	16%
Anders (% aangekruist)	17%	16%	11%	14%
(N)	273	328	201	1.432

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
Wat is uw woonsituatie?				
Ik woon zelfstandig	73% (a)	78%	69%	79%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	7%	7%	7%	8%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	8% (a)	5%	9%	5%
Ik woon in een tehuis/instelling	4%	4%	7%	3%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	1%	0%	0%
Anders	8% (a)	5%	8%	5%
(N)	320	372	235	1.776

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?				
Lagere school/Basisschool	29% (a)	34%	27%	22%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	20%	20%	20%	16%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	15% (a)	14%	12%	22%
HAVO, MMS, HBS, VWO	6% (b)	3%	3%	9%
MBO	16%	16%	18%	13%
HBO/Universiteit	8%	7%	11%	12%
Anders	6%	6%	9%	6%
(N)	282	363	217	1.621

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	39%	42%	40%	39%
(N)	314	383	233	1.995

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie- groep 2018
Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?				
Nee	38% (a)	39%	42%	44%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	46% (a)	48%	43%	27%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	12% (a)	10%	12%	6%
Ja, van iemand anders	3% (a)	4%	3%	23%
(N)	326	387	238	2.043

Eigen vragen gemeente:

	Gemeente 2018	Gemeente 2017
<i>Krijgt u hulp van:</i>		
Uitsluitend een mantelzorger	29%	26%
Uitsluitend iemand die u vrijwillig helpt	12%	18%
Zowel een mantelzorger als een vrijwilliger	19%	24%
Geen van beide	40%	33%
(N)	282	301

	Gemeente 2018	Gemeente 2017
<i>Heeft u het idee dat uw mantelzorger of vrijwilliger die voor u zorgt het aankan om u te ondersteunen?</i>		
Ja	55%	61%
Nee	17%	17%
Weet ik niet	28%	22%
(N)	144	162

	Gemeente 2018	Gemeente 2017
<i>Zijn er ook andere gezinsleden die hulp vanuit de Wmo of jeugdzorg ontvangen?</i>		
Ja	13%	11%
Nee	81%	86%
Weet ik niet	6% (b)	3%
(N)	282	297

	Gemeente 2018
<i>Als er meerdere gezinsleden Wmo of jeugdzorg ontvangen: Is er een hulpverlener (aanspreekpunt/regisseur) die het gezin begeleidt bij de hulpvragen waar verschillende hulpverleners bij zijn betrokken?</i>	
Ja	40%
Nee	50%
Weet ik niet	10%
(N)	52

Bijlage 3 Gegevens voor verantwoording WSJG

Het aantal verzonden vragenlijsten: 752

De netto respons: 331

De populatie: 2.166

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	19%	55%	12%	5%
Ik werd snel geholpen	15%	46%	12%	8%
De medewerker nam mij serieus	25%	54%	7%	2%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	22%	49%	8%	3%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	32%	68%

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	29%	55%	3%	2%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	30%	53%	4%	2%

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	23%	59%	3%	1%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	26%	58%	2%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	27%	50%	3%	1%

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl