

# Clïëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Overbetuwe



# INHOUD

|              |                                  |                                                          |    |
|--------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------|----|
| SAMENVATTING |                                  | 1                                                        |    |
| HOOFDSTUK 1  | 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  |
| HOOFDSTUK 2  | HET CONTACT                      | 5                                                        |    |
|              | 2.1                              | Het contact                                              | 5  |
|              | 2.2                              | De hulpvraag                                             | 7  |
|              | 2.3                              | Het gesprek                                              | 9  |
|              | 2.4                              | Cliëntondersteuning                                      | 12 |
| HOOFDSTUK 3  | DE ONDERSTEUNING                 | 14                                                       |    |
|              | 3.1                              | De ontvangen ondersteuning                               | 14 |
|              | 3.2                              | Kwaliteit van de ondersteuning                           | 15 |
|              | 3.3                              | Andere vormen van ondersteuning                          | 19 |
|              | 3.4                              | Mantelzorgers                                            | 20 |
|              | 3.5                              | Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten | 22 |
| HOOFDSTUK 4  | WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?  | 25                                                       |    |
| BIJLAGE 1    | ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN | 28                                                       |    |
| BIJLAGE 2    | TABELLENBIJLAGE                  | 31                                                       |    |
| BIJLAGE 3    | GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING     | 42                                                       |    |

*Dit document is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.*

## Samenvatting

De gemeente Overbetuwe heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien verplichte vragen aan te vullen met eigen vragen. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen.

De gemeente heeft 795 vragenlijsten verzonden en er zijn 314 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 39,5%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%.

### Contact met de gemeente

Inwoners nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met een consulent van de gemeente. Van de respondenten geeft 62% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 74% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Zij namen vooral contact op in verband met het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen (65%) en het niet beschikken over passend vervoer (31%).

### Het gesprek

41% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 1% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 58% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 66% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 14% was er niemand aanwezig.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen met en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent (80%). Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 79% aan dat er tijdens het gesprek samen met de consulent naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 82%. Respondenten zijn het meest tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd werd (80% (heel) tevreden) en de gekozen oplossing (78% (heel) tevreden). Relatief het minst tevreden zijn respondenten over de deskundigheid van de medewerker. Hierover is 73% (heel) tevreden.

### Cliëntondersteuning

31% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 35%. 14% heeft ook daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning en 100% is daarover (zeer) tevreden.

### De ondersteuning

De meest voorkomende voorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (66%), een collectief vervoerspasje (27%) en een scootmobiel (16%). Een ruime meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (93%) en behoeften (91%) voldoet.

80% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 82% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Op beide punten scoort de gemeente Overbetuwe minder goed ten opzichte van vorig jaar en significant lager in vergelijking met de referentiegroep.

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 particuliere hulp. 25% van de respondenten maakt naast Wmo-ondersteuning ook gebruik van inloop of activiteiten in het buurt- of dorps huis en 22% heeft weleens contact gehad met Sociaal Team Overbetuwe. Van de opvoed- en gezinsondersteuner is door slechts 2% van de respondenten gebruikgemaakt.

Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 14% de indruk dat de naaste de zorg niet meer aankan. Dit aandeel ligt lager dan vorig jaar.

Op de vraag of er ook andere gezinsleden zijn die Wmo-ondersteuning of jeugdhulp ontvangen, antwoordt slechts 12% dat dit het geval is. Hierin is een lichte daling zichtbaar ten opzichte van vorig jaar.

In 27% van de gevallen is er sprake van een regisseur die de hulpvragen begeleidt wanneer een gezin meerdere hulpverleners heeft.

#### **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 (77%) en dat zij zich beter kunnen redden (83%). 75% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Met deze resultaten is een lichte daling in tevredenheid zichtbaar ten opzichte van vorig jaar. Tevens scoort uw gemeente iets onder het gemiddelde in de referentiegroep.

# Hoofdstuk 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via dit onderzoek 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.

Aan de uitvoering van het onderzoek zijn vaste richtlijnen verbonden, waaronder richtlijnen over de eerste tien verplichte vragen, de steekproefsamenstelling, het aanbieden van schriftelijke vragenlijsten en de datum waarop de resultaten bekend moeten zijn.<sup>1</sup>

## 1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2019.

## 1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in augustus en september 2020 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Cliënten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee cliënten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Cliënten hadden drie weken de tijd om te reageren.

## 1.4 Steekproef en respons

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC alle inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen aangeschreven.

|                                            |                  |
|--------------------------------------------|------------------|
| Verzonden vragenlijsten                    | 795              |
| Respons papieren vragenlijsten             | 281              |
| Respons online vragenlijsten               | 33               |
| <b>Totale respons</b>                      | <b>314</b>       |
| <b>Responspercentage</b>                   | <b>39,5%</b>     |
| <b>Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge</b> | <b>95% en 5%</b> |

Er zijn 795 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 281 respondenten de papieren en 33 respondenten de online vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is hiermee 39,5%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 39% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde

---

<sup>1</sup> Bron: Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015, VNG, mei 2017

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.

### 1.5 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van vorig jaar en het gemiddelde van de referentiegroep.

Omdat meerdere gemeenten de modelvragenlijst gebruiken, kunnen de resultaten vergeleken worden met de gemiddelde resultaten van de overige gemeenten. De referentiegroep bestaat uit 55 gemeenten.<sup>2</sup>

### 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. Hoofdstuk 4 geeft de antwoorden van respondenten op open vragen weer, waar is uitgevraagd wat de respondenten goed vinden gaan en wat nog beter kan. 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.

---

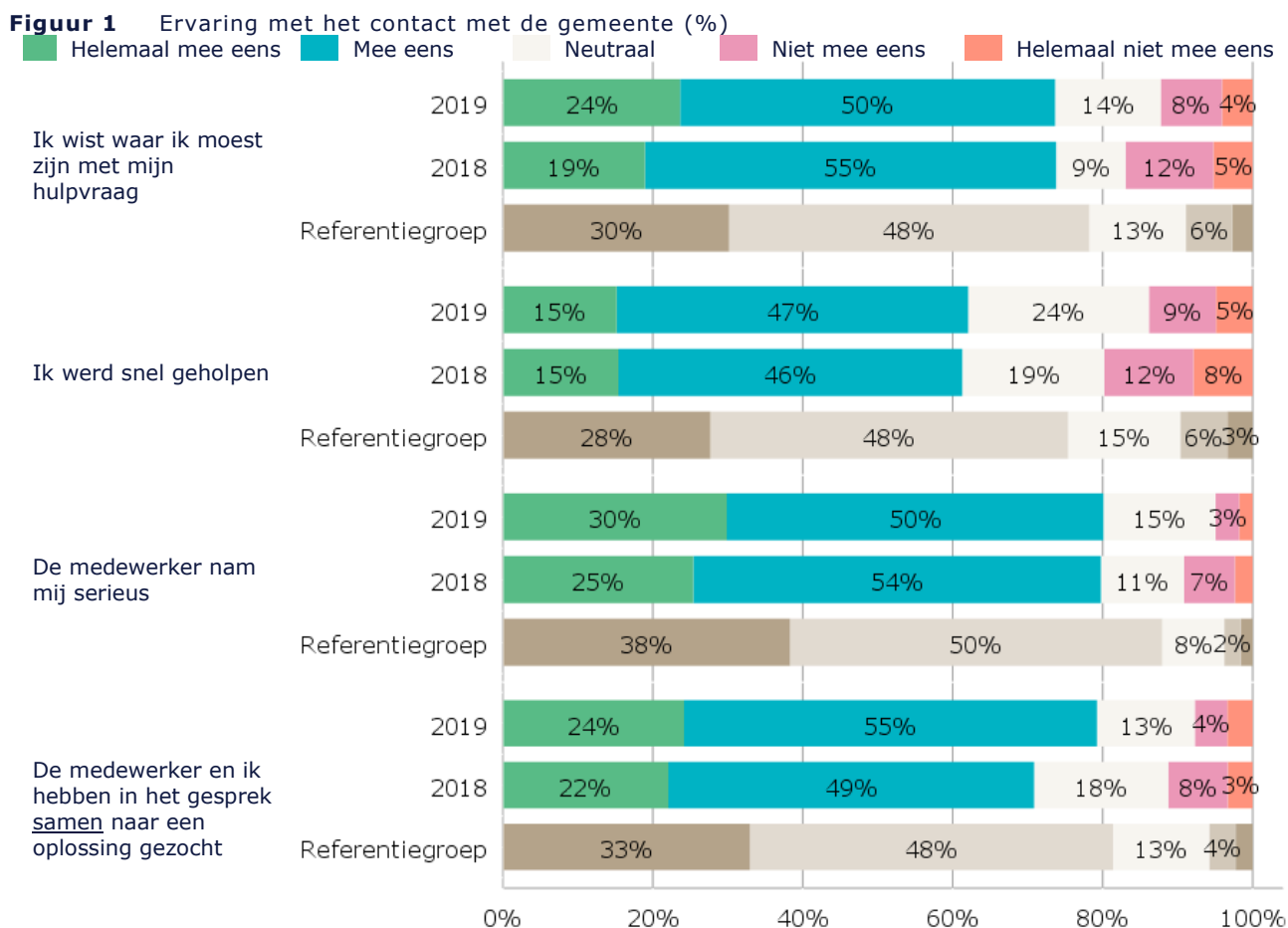
<sup>2</sup> De gemeenten in de referentiegroep zijn: Enkhuizen, Drechterland, Stede Broec, Katwijk, Overbetuwe, Edam-Volendam, 's-Gravenhage, Kaag en Braassem, Beek, Rijssen-Holten, Waddinxveen, Hoeksche Waard, Barneveld, Waalwijk, Sittard-Geleen, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, West Maas en Waal, Aalten, Apeldoorn, Doetinchem, Hattem, Winterswijk, Oost Gelre, Bronckhorst, Montferland, Gorinchem, Zoetermeer, Vijfheerenlanden, Duiven, Westervoort, Lelystad, Zeewolde, Ermelo, Harderwijk, Smallingerland, Amsterdam totaal, Best, Zuidplas, Laarbeek, Molenlanden, Barendrecht en Ridderkerk.

## Hoofdstuk 2 Het contact

### 2.1 Het contact

In de gemeente Overbetuwe nemen inwoners contact op met een consulent van de gemeente. Als het contact met de gemeente langer dan een jaar geleden is, is cliënten gevraagd de vragen over te slaan of 'niet van toepassing' in te vullen.

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



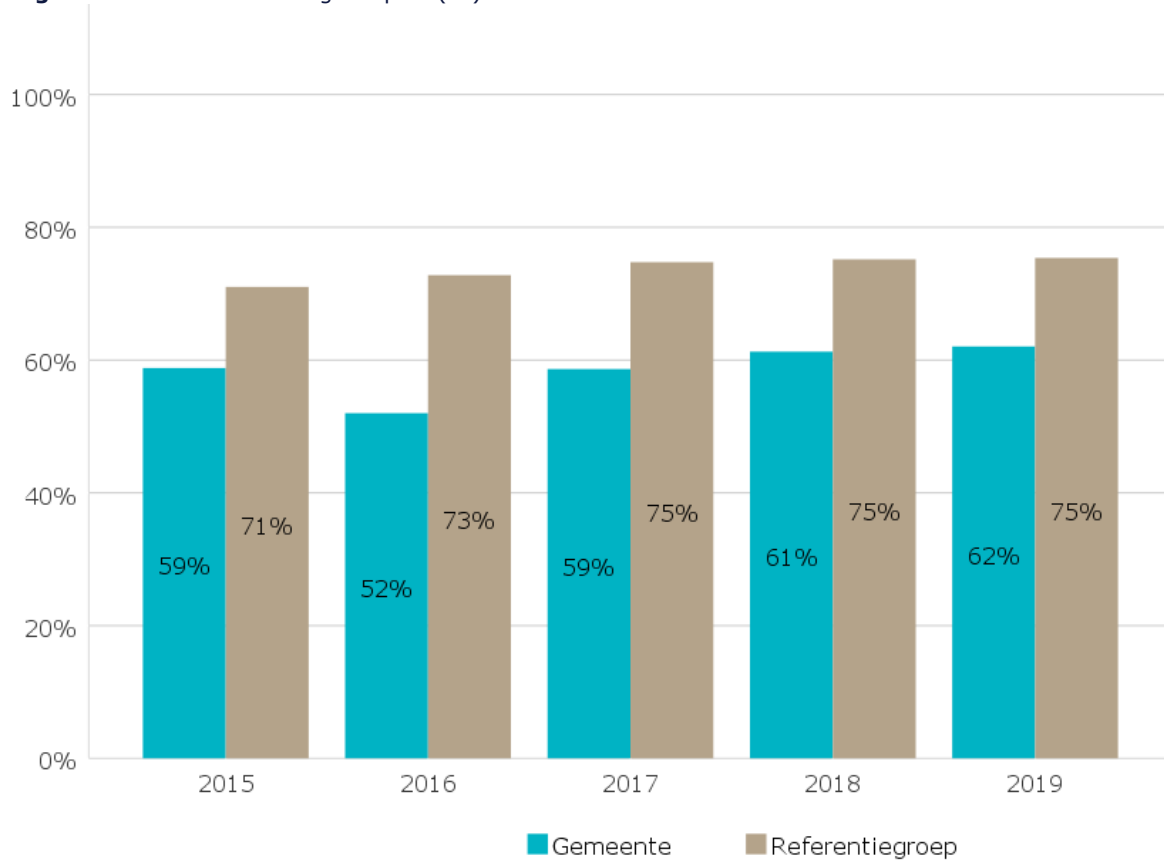
In uw gemeente weet 74% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is exact even veel als vorig jaar. Wel is positief dat relatief minder respondenten dit jaar aangeven *niet* te weten waar ze terecht kunnen met hun hulpvraag (5%punt daling). Ongeveer een even groot aandeel respondenten als vorig jaar geeft aan dat ze snel werden geholpen (62%) en dat zij serieus genomen werden (80%). Opvallend is dat ook bij deze vragen het aandeel respondenten dat uitgesproken ontevreden is, gedaald is.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Meer respondenten dan vorig jaar geven aan dat zij zijn meegenomen in het zoeken naar een oplossing (79% om 71%).

Over het algemeen scoort uw gemeente iets lager dan het gemiddelde in de referentiegroep op de vragen over de toegang. Het grootste verschil zit hem in de snelheid waarmee

respondenten zijn geholpen. De volgende figuur toont hoe de ervaringen van de respondenten zich op dit vlak in de afgelopen jaren hebben ontwikkeld.

**Figuur 2** Ik werd snel geholpen (%)



Te zien valt dat de snelheid waarmee respondenten geholpen zijn al sinds 2015 een probleem is in uw gemeente. Wel is de score over 2019 de beste score die de gemeente Overbetuwe gehaald heeft sinds de start van de meting.

## 2.2 De hulpvraag

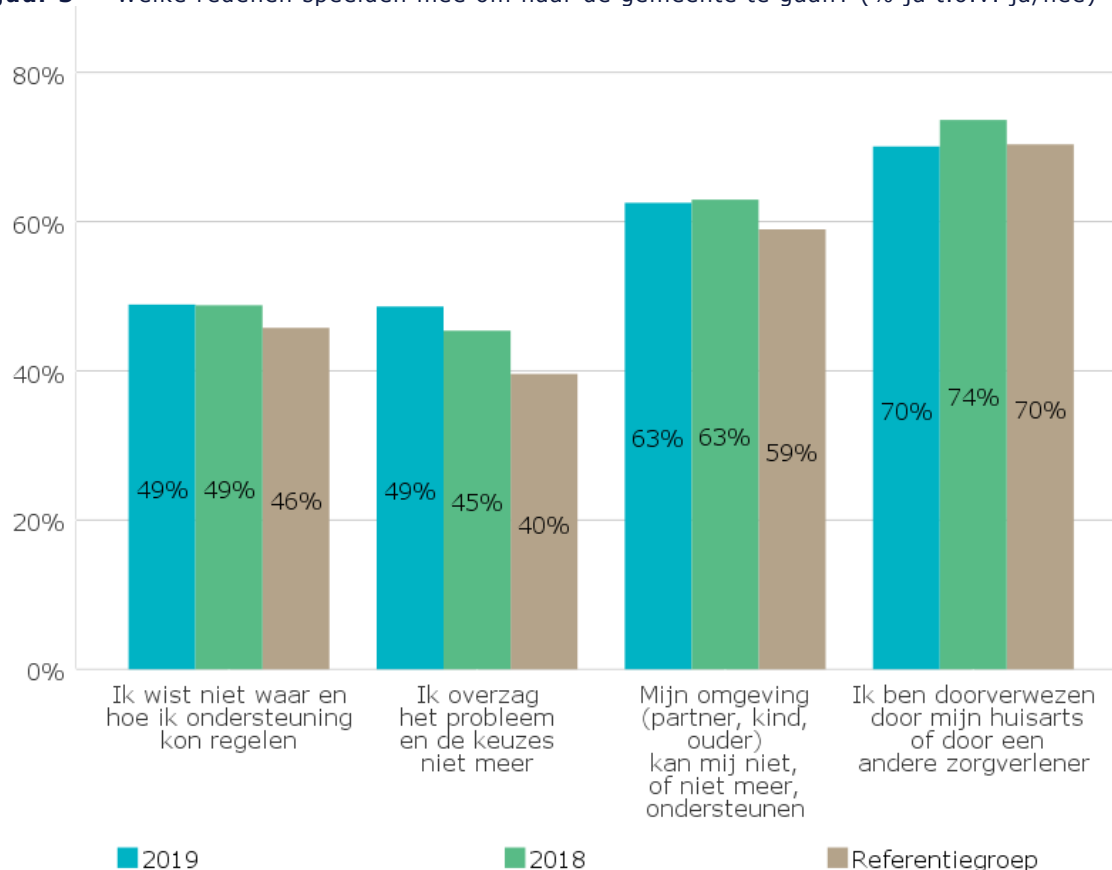
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. De volgende figuur geeft weer met welke redenen respondenten contact opnemen met de gemeente.

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

|                                                                               | Gemeente 2019 | Gemeente 2018 |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden                                  | 10%           | 20%           |
| Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan                            | 65%           | 61%           |
| Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb                         | 31%           | 32%           |
| Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden                                | 5%            | 6%            |
| Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen                      | 13%           | 18%           |
| Ik heb overdag niks te doen                                                   | 6%            | 11%           |
| Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen | 11%           | 17%           |
| Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen     | 17%           | 23%           |
| Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken                          | 10%           | 10%           |
| Mijn mantelzorger dreigt overbelast te raken                                  | 14%           | 20%           |
| Anders                                                                        | 21%           | 20%           |

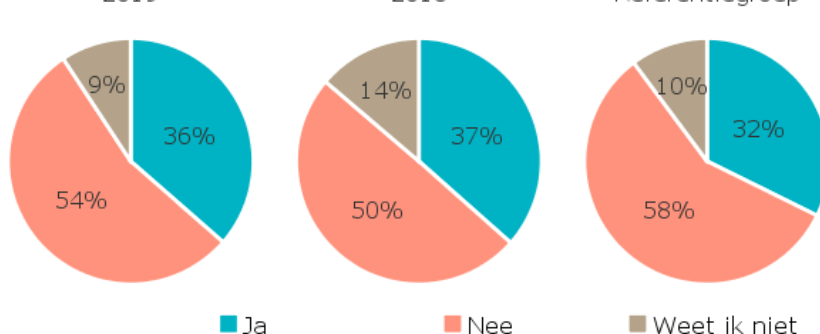
Uit tabel 1 blijkt dat de meeste respondenten contact opnamen met de gemeente omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen (65%) en omdat zij geen vervoer hebben (31%). Ook in 2018 waren dit de twee meest genoemde redenen om contact met de gemeente op te nemen.

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



De meest gekozen reden om naar de gemeente te gaan is net als vorig jaar dat cliënten zijn doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener. Wel is dit percentage iets gedaald. Daartegenover geven respondenten vaker dan vorig jaar aan dat zij het probleem en de keuzes niet meer overzien.

**Figuur 4** Eerder contact opgenomen over (andere) ondersteuningsvraag (%)

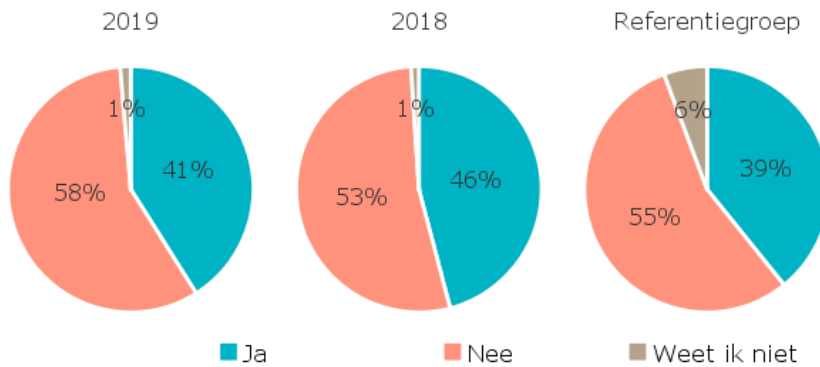


In bovenstaande figuur ziet u dat 54% van de respondenten nog niet eerder contact had opgenomen met de gemeente met een (andere) ondersteuningsvraag. 36% had al wel eerder contact gehad met de gemeente. Dit is een iets hoger percentage dan in de referentiegroep, waarin 32% eerder contact opgenomen heeft.

### 2.3 Het gesprek

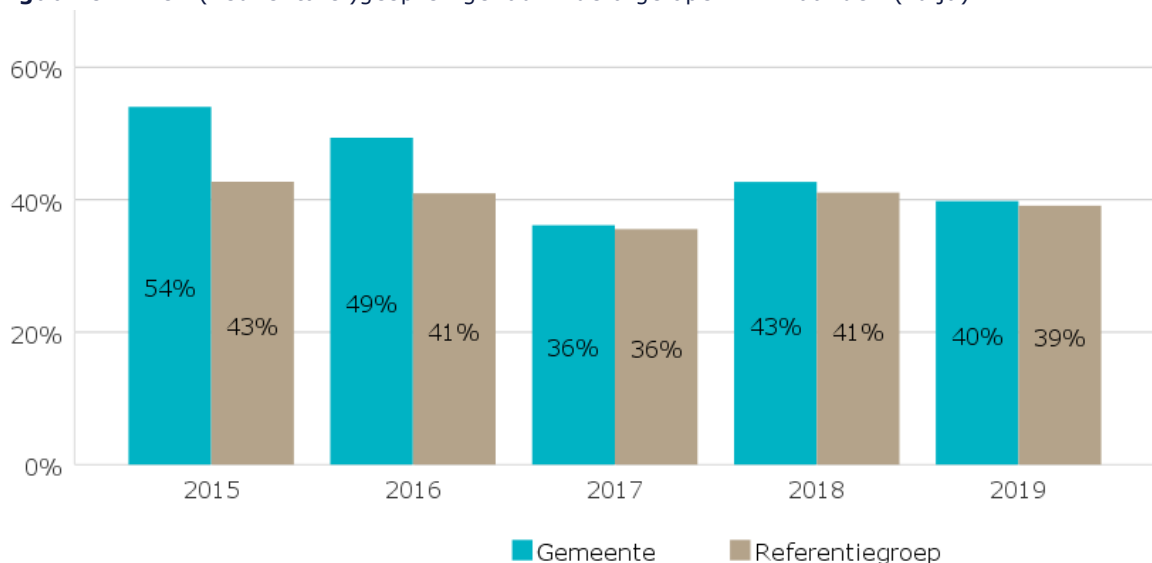
Met ingang van de Wmo 2015 heeft de gemeente een resultaatverplichting: het zorg dragen voor een resultaat staat centraal. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen. Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. De gemeente maakt zelf de afweging of bijvoorbeeld een (keukentafel)gesprek gevoerd moet worden.

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



Uit figuur 5 blijkt dat in 41% van de gevallen de respondenten de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek hebben gehad. Dat is 5%punt minder dan vorig jaar. Figuur 6 laat zien dat uw gemeente de afgelopen drie jaar ongeveer gelijk scoort aan de referentiegroep.

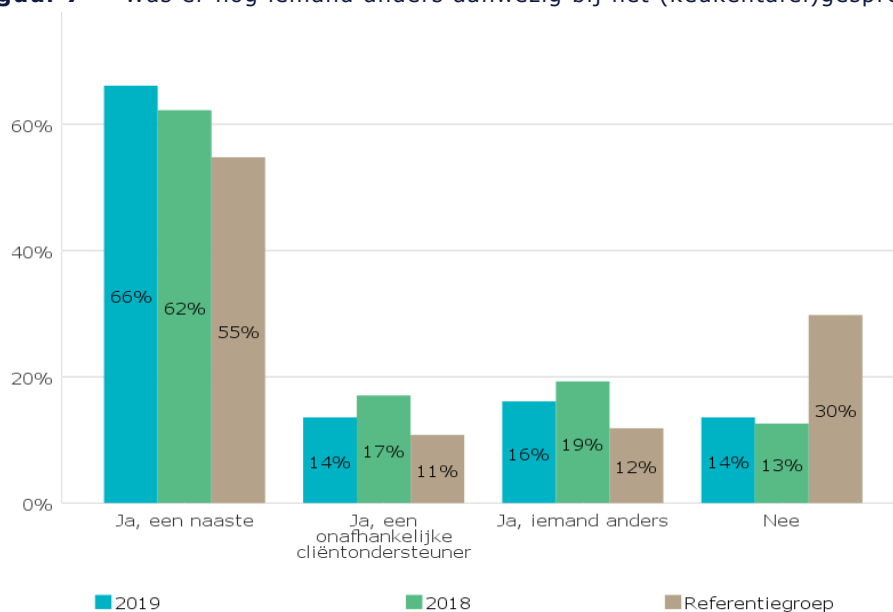
**Figuur 6** Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (% ja)



Het kan voor de cliënt belangrijk zijn dat het gesprek wordt gevoerd samen met iemand die de situatie goed kent, zoals een goede kennis, familielid of mantelzorger. Dit kan ook een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn.

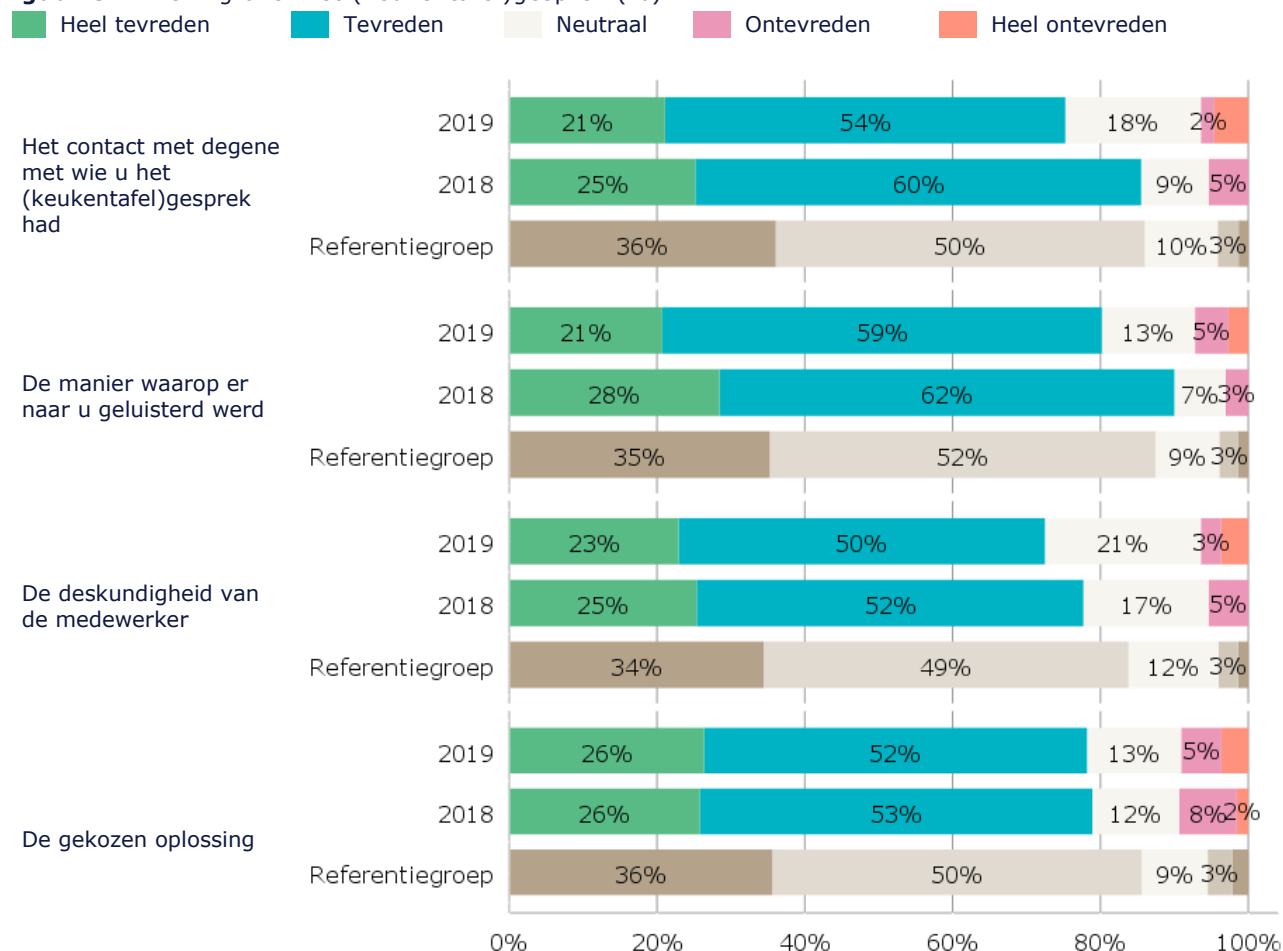
In de gemeente Overbetuwe was er in 14% van de gevallen niemand bij het keukentafelgesprek aanwezig. Dat is vergelijkbaar met vorig jaar en een beduidend lager percentage dan gemiddeld in de referentiegroep (30%). 66% van de respondenten voerde het gesprek in het bijzijn van een naaste, 14% met een onafhankelijke cliëntondersteuner en 16% met iemand anders.

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



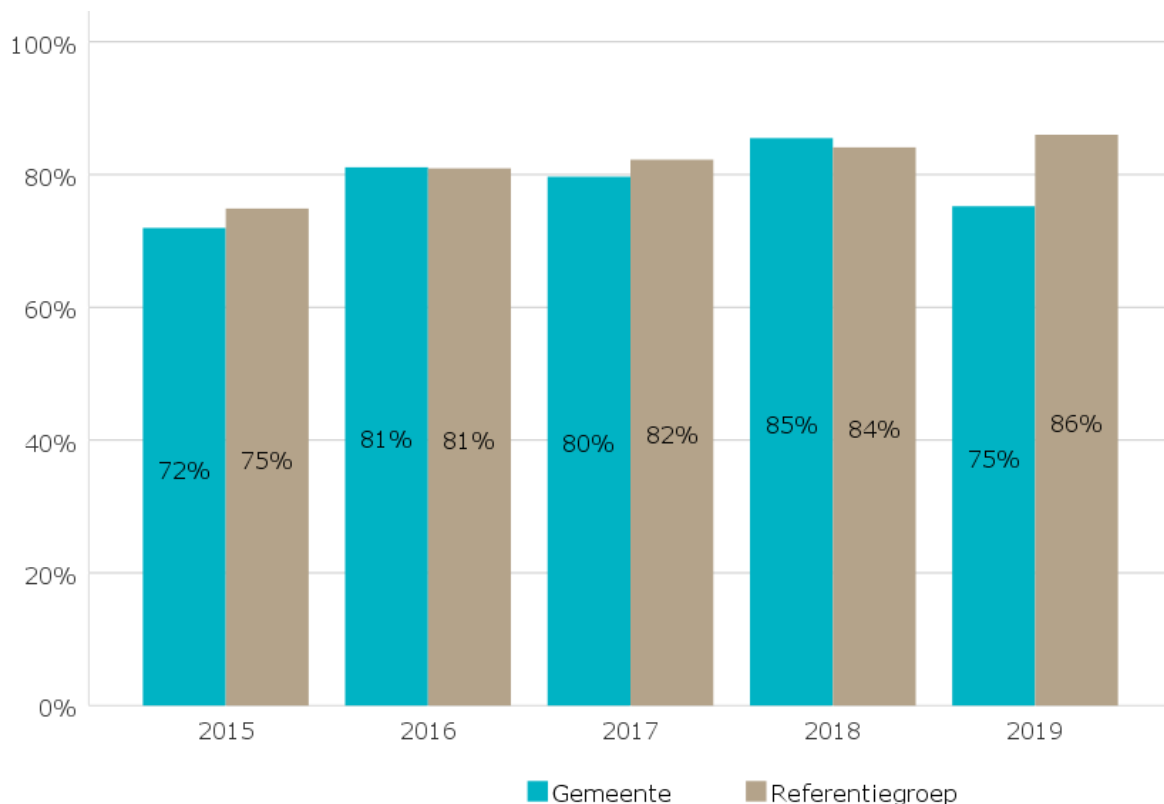
Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het (keukentafel)gesprek en de uitkomst ervaren.

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



Ten opzichte van vorig jaar is de mening over het keukentafelgesprek minder positief op drie van de vier vragen. Alleen over de gekozen oplossing zijn respondenten net zo tevreden als vorig jaar (78% om 79%). Ook scoort uw gemeente op alle vier de vragen significant lager dan de referentiegroep. Cliënten zijn het meest tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd wordt (80%) en het minst over de deskundigheid van de medewerker (73%).

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

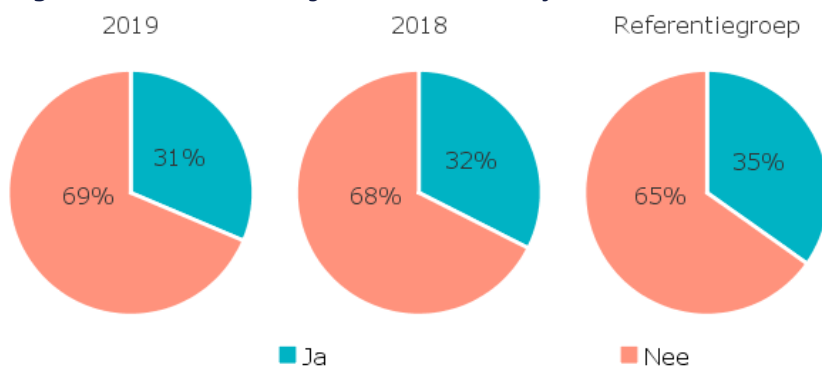


De dip in respondententevredenheid is opmerkelijk. Alleen in 2015, toen de Wmo werd ingesteld, was men minder tevreden.

## 2.4 Cliëntondersteuning

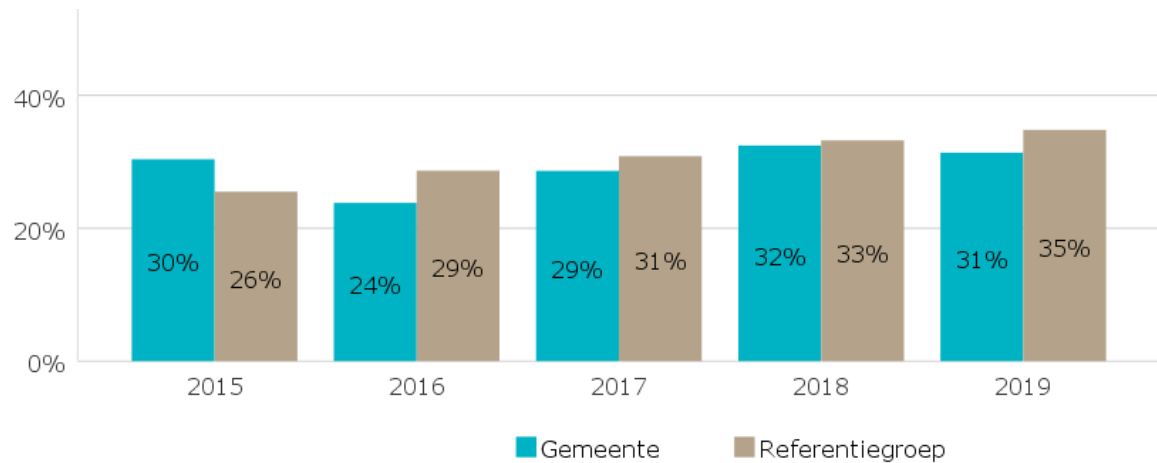
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven.

**Figuur 10** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



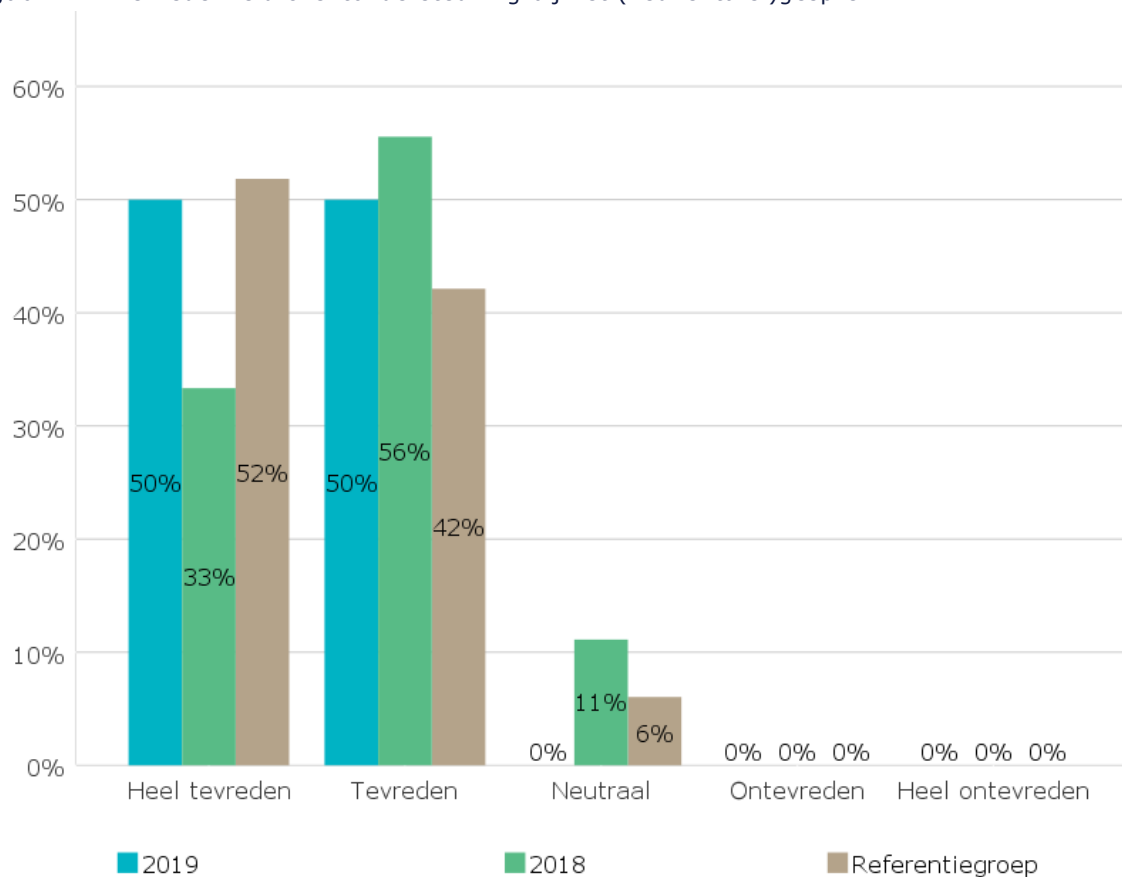
In uw gemeente is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner (31%) ongeveer gelijk gebleven aan 2018 (32%). In vergelijking met de referentiegroep is deze score iets lager (35%).

**Figuur 11** Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Van de cliënten die gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner is 100% (heel) tevreden. 50% is tevreden, 50% heel tevreden. Vorig jaar was 33% van de respondenten heel tevreden. Dat aandeel is dus flink toegenomen.

**Figuur 12** Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



## 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)

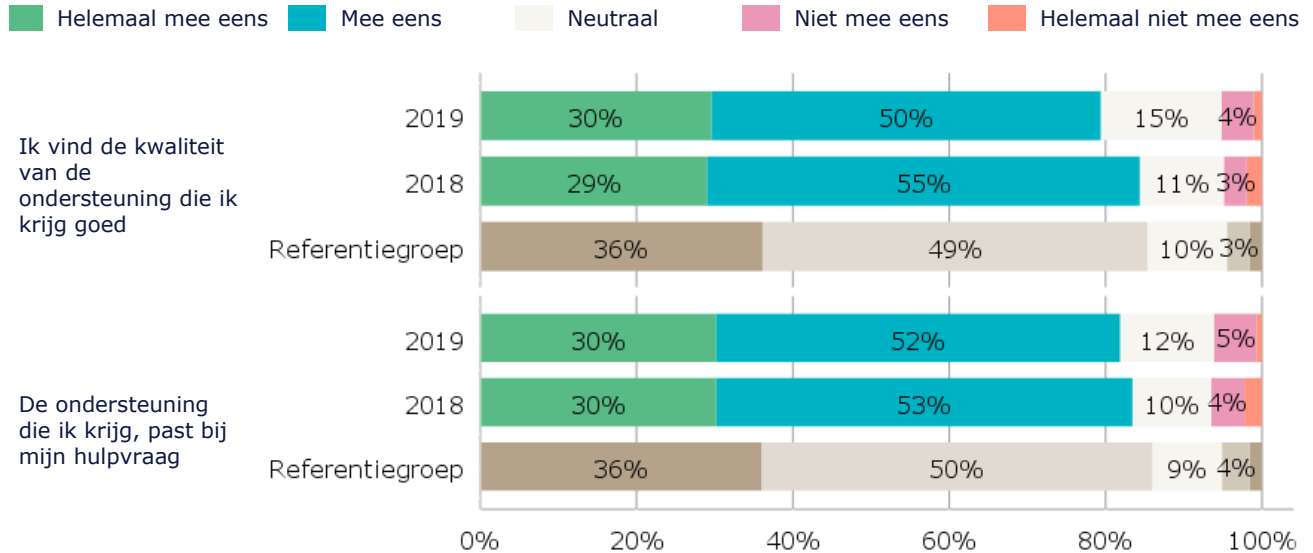
|                                                                                                       | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Referentie-<br>groep 2019 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| Rolstoel                                                                                              | 9%               | 15%              | 14%                       |
| Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)                                            | 16%              | 13%              | 15%                       |
| Hulp bij het huishouden                                                                               | 66%              | 59%              | 63%                       |
| Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)                                    | 8%               | 8%               | 13%                       |
| Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)                                              | 27%              | 38%              | 32%                       |
| Financiële vergoeding voor vervoer                                                                    | 4%               | 4%               | 4%                        |
| Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)                        | 11%              | 18%              | 6%                        |
| Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) | 14%              | 15%              | 8%                        |
| Begeleiding bij dagbesteding/regie                                                                    | 14%              | 22%              | 10%                       |
| Logeervoorziening/logeerhuis                                                                          | 1%               | 2%               | 1%                        |
| Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen                                       | 2%               | 1%               | 1%                        |
| Anders                                                                                                | 10%              | 11%              | 9%                        |

De meest ontvangen ondersteuningsvorm is net als vorig jaar hulp bij het huishouden (66%), gevolgd door het collectieve vervoerspasje (27%). Laatstgenoemd percentage is wel een significante daling ten opzichte van 2018 (38%, 11%punt daling). Ten opzichte van vorig jaar is er daarnaast significant kleiner aandeel respondenten die een rolstoel gebruiken (6%punt daling), begeleiding bij het zelfstandig wonen ontvangen (7%punt daling) en begeleiding bij dagbesteding/regie ontvangen (8%punt daling).

### 3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

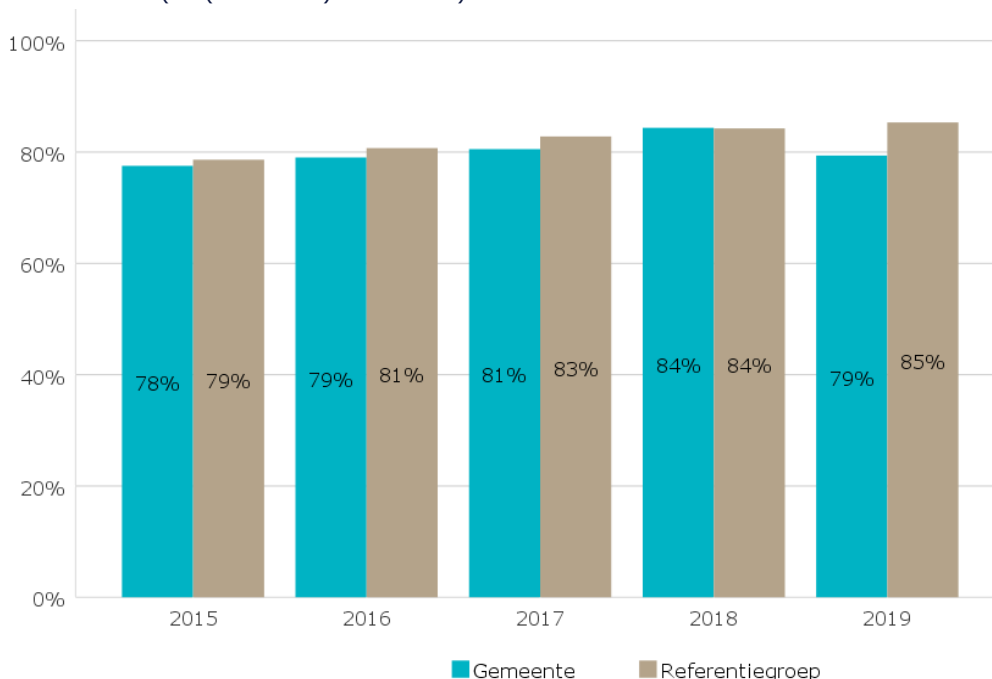
Respondenten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

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



80% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 82% is van mening dat deze ondersteuning past bij de hulpvraag. Op beide punten scoort de gemeente Overbetuwe minder goed ten opzichte van vorig jaar en significant lager in vergelijking met de referentiegroep. Wat betreft de eerste vraag is sprake van een trendbreuk. De afgelopen jaren steeg Overbetuwe mee met de referentiegroep. Nu zit uw gemeenten 6%punt onder het gemiddelde in de referentiegroep.

**Figuur 14** Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (% (helemaal) mee eens)

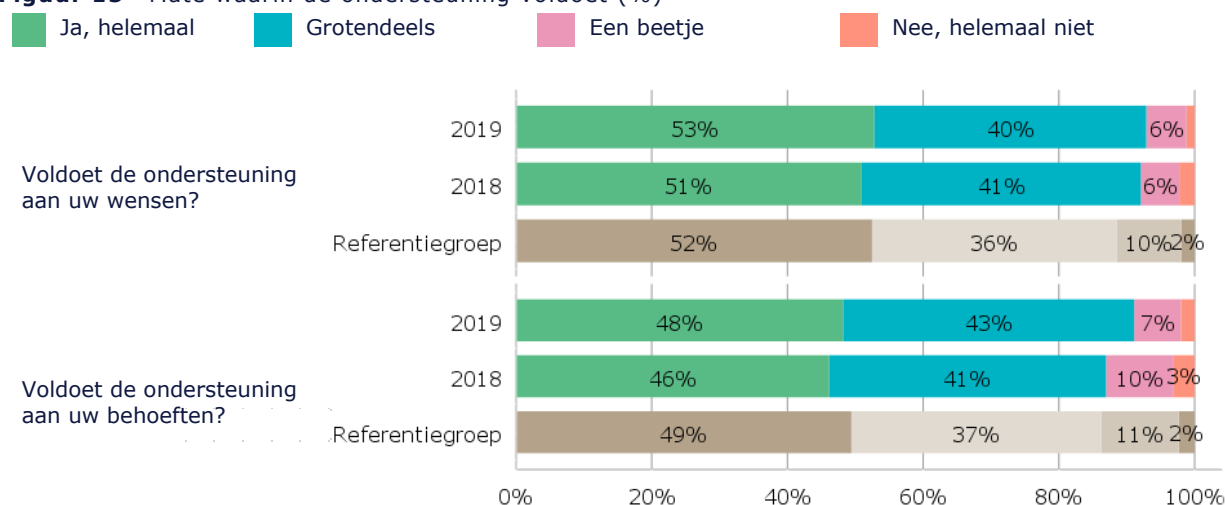


In onderstaande tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit ervaren. De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op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

|                        |                                                             | Rolstoel       | Scootmobiel    | Hulp bij het<br>huishouden | Woonvoorziening/<br>woningaanpassing | Collectief<br>vervoerspasje | Financiële<br>vergoeding voor<br>vervoer | Begeleiding    |
|------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|----------------|
|                        |                                                             |                |                |                            |                                      |                             |                                          |                |
| <b>Gemeente</b>        | Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed | 69%<br>(N=26)  | 79%<br>(N=48)  | 79%<br>(N=189)             | 63%<br>(N=24)                        | 84%<br>(N=74)               | 90%<br>(N=10)                            | 89%<br>(N=65)  |
|                        | De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag      | 81%<br>(N=26)  | 88%<br>(N=48)  | 84%<br>(N=190)             | 83%<br>(N=24)                        | 85%<br>(N=74)               | 75%<br>(N=12)                            | 88%<br>(N=65)  |
| <b>Referentiegroep</b> | Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed | 81%<br>(N=360) | 83%<br>(N=402) | 83%<br>(N=1733)            | 85%<br>(N=335)                       | 86%<br>(N=834)              | 82%<br>(N=89)                            | 86%<br>(N=427) |
|                        | De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag      | 82%<br>(N=358) | 87%<br>(N=406) | 84%<br>(N=1723)            | 88%<br>(N=334)                       | 87%<br>(N=834)              | 79%<br>(N=88)                            | 86%<br>(N=424) |

Bovenstaande tabel laat zien dat er behoorlijke verschillen zijn in tevredenheid van respondenten die gebruikmaken van verschillende voorzieningen. Het minst tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning zijn respondenten met een woningaanpassing (63%) en een rolstoel (69%). Dit zijn lagere percentages dan in de referentiegroep (respectievelijk 85% en 81%). Het meest tevreden zijn respondenten met een financiële vergoeding voor vervoer (90%) en begeleiding (89%). Een grote meerderheid van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag, variërend van 75% bij respondenten met financiële ondersteuning bij vervoer, tot 88% bij respondenten met begeleiding of een scootmobiel.

**Figuur 15** Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)

De meeste respondenten zijn van mening dat de ondersteuning voldoet aan de wensen (93%) en de behoeften (91%). De tevredenheid op deze beide punten is licht toegenomen ten opzichte van 2018, en ligt hoger dan in 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.

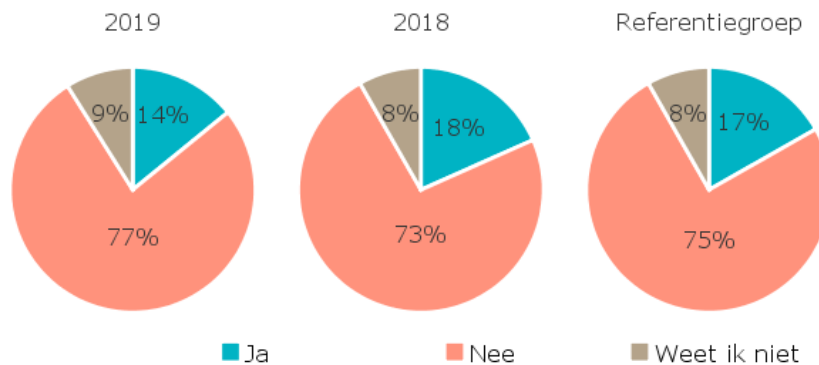
**Tabel 4** Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% ja, helemaal/grotendeels)

|                 |                                            | Rolstoel       | Scootmobiel    | Hulp bij het huishouden | Woonvoorziening/<br>woningaanpassing | Collectief vervoerspasje | Financiële vergoeding voor vervoer | Begeleiding    |
|-----------------|--------------------------------------------|----------------|----------------|-------------------------|--------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|----------------|
|                 |                                            |                |                |                         |                                      |                          |                                    |                |
| Gemeente        | Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?    | 92%<br>(N=26)  | 98%<br>(N=44)  | 93%<br>(N=178)          | 95%<br>(N=22)                        | 97%<br>(N=66)            | 91%<br>(N=11)                      | 97%<br>(N=59)  |
|                 | Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften? | 92%<br>(N=26)  | 95%<br>(N=43)  | 92%<br>(N=173)          | 95%<br>(N=22)                        | 93%<br>(N=69)            | 91%<br>(N=11)                      | 93%<br>(N=60)  |
| Referentiegroep | Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?    | 88%<br>(N=325) | 93%<br>(N=371) | 89%<br>(N=1579)         | 91%<br>(N=316)                       | 92%<br>(N=722)           | 91%<br>(N=79)                      | 89%<br>(N=385) |
|                 | Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften? | 86%<br>(N=312) | 88%<br>(N=357) | 88%<br>(N=1498)         | 90%<br>(N=309)                       | 88%<br>(N=715)           | 87%<br>(N=76)                      | 86%<br>(N=378) |

In uw gemeente geven respondenten aan dat de ondersteuning in zeer hoge mate voldoet aan de wensen. De verschillen tussen de soorten ondersteuning zijn klein, en alle scores zijn hoger (variërend van 91% tot 98%) dan in de referentiegroep. Ook de score of de ondersteuning voldoet aan de behoeften laat maar kleine verschillen zien tussen de soort voorziening, en wederom zijn alle scores hoger dan in de referentiegroep.

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

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



In 14% van de gevallen is er het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning. Respondenten 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 respondenten 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                                      | Afgelopen jaar <u>wel</u> iets veranderd in de ondersteuning | Afgelopen jaar <u>niets</u> veranderd in de ondersteuning |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| %Voldoet helemaal - grotendeels aan wensen    | 89% (N=37)                                                   | 94% (N=196)                                               |
| %Voldoet helemaal - grotendeels aan behoeften | 92% (N=36)                                                   | 91% (N=191)                                               |
| <b>Referentiegroep</b>                        |                                                              |                                                           |
| %Voldoet helemaal - grotendeels aan wensen    | 85% (N=407)                                                  | 90% (N=1744)                                              |
| %Voldoet helemaal - grotendeels aan behoeften | 81% (N=395)                                                  | 88% (N=1674)                                              |

### 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 particuliere hulp.

**Tabel 6**      Andere ondersteuningsvormen (% ja)

|                                                                        | Gemeente 2019 | Gemeente 2018 |
|------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b><i>Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld...</i></b> |               |               |
| ..de inloop of activiteiten in het buurt- of dorps huis                | 25%           | 31%           |
| ..een vrijwilligersorganisatie of -steunpunt                           | 16%           | 13%           |
| ..Sociaal Team Overbetuwe                                              | 22%           | 25%           |
| ..maatschappelijk werker                                               | 13%           | 7%            |
| ..opvoed- en gezinsondersteuner                                        | 2%            | 4%            |
| ..anders                                                               | 32%           | 33%           |
| ..particuliere schoonmaakondersteuning                                 | 19%           | 24%           |

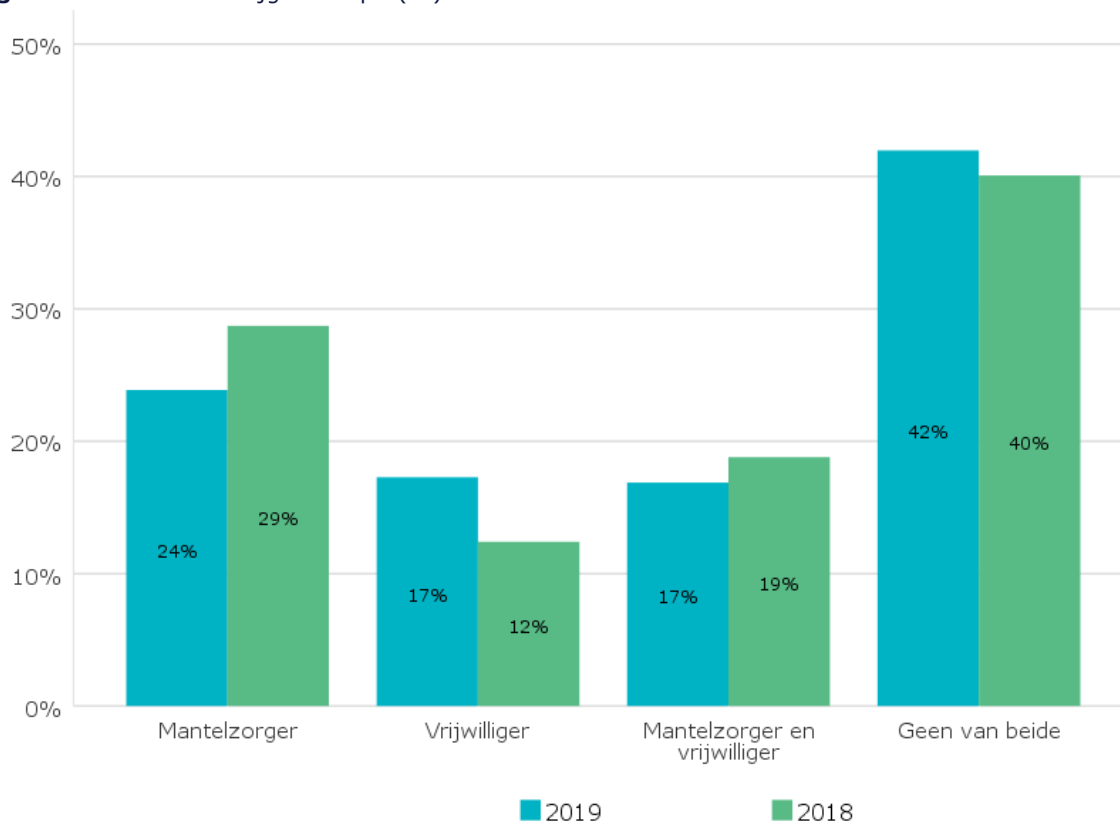
Bijna een derde van de respondenten (32%) maakt gebruik van andere voorzieningen dan staan opgenomen in deze lijst. 25% geeft aan gebruik te maken van het buurt- of dorps huis, een afname ten opzichte van 2018 (31%). Respondenten zijn ten opzichte van 2018 meer gebruik gaan maken van een vrijwilligersorganisatie of -steunpunt en maatschappelijk werker.

### 3.4 Mantelzorgers

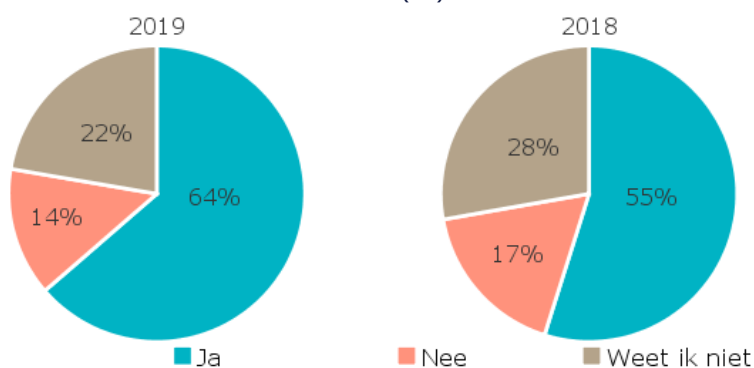
Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij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

Uit figuur 17 blijkt dat de meeste respondenten in de gemeente Overbetuwe extra hulp ontvangen (42% ontvangt geen extra hulp). Dit aantal is toegenomen ten opzichte van vorig jaar toen nog 40% aangaf geen extra hulp te ontvangen.

**Figuur 17** Van wie krijgt u hulp? (%)



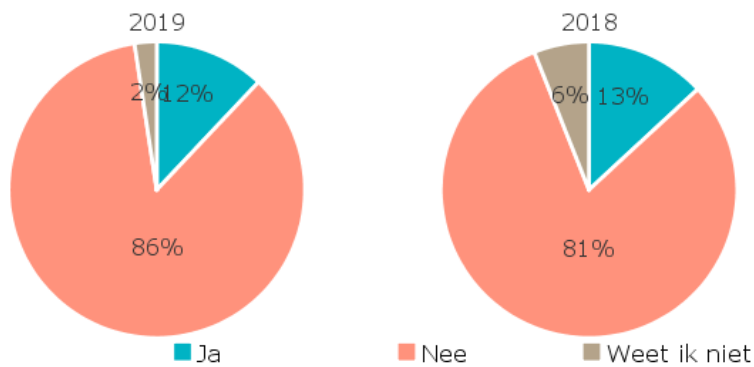
**Figuur 18** Heeft u het idee dat uw mantelzorger of vrijwilliger die voor u zorgt het aankan om u te ondersteunen? (%)



Het aandeel respondenten dat aangeeft dat de naaste de zorg niet meer aankan, is gedaald (14%) ten opzichte vorig jaar (17%).

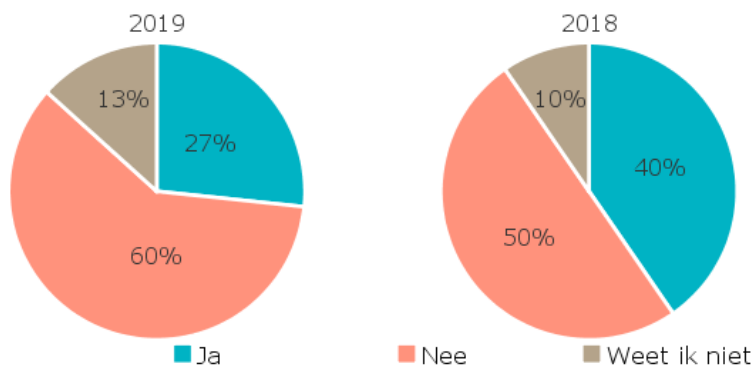
Op de vraag of er ook andere gezinsleden zijn die Wmo-ondersteuning of jeugdhulp ontvangen, antwoordt slechts 12% dat dit het geval is. Hierin is een lichte daling zichtbaar ten opzichte van vorig jaar (13%).

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



In 27% van de gevallen is er sprake van een regisseur die de hulpvragen begeleidt wanneer een gezin meerdere hulpverleners heeft.

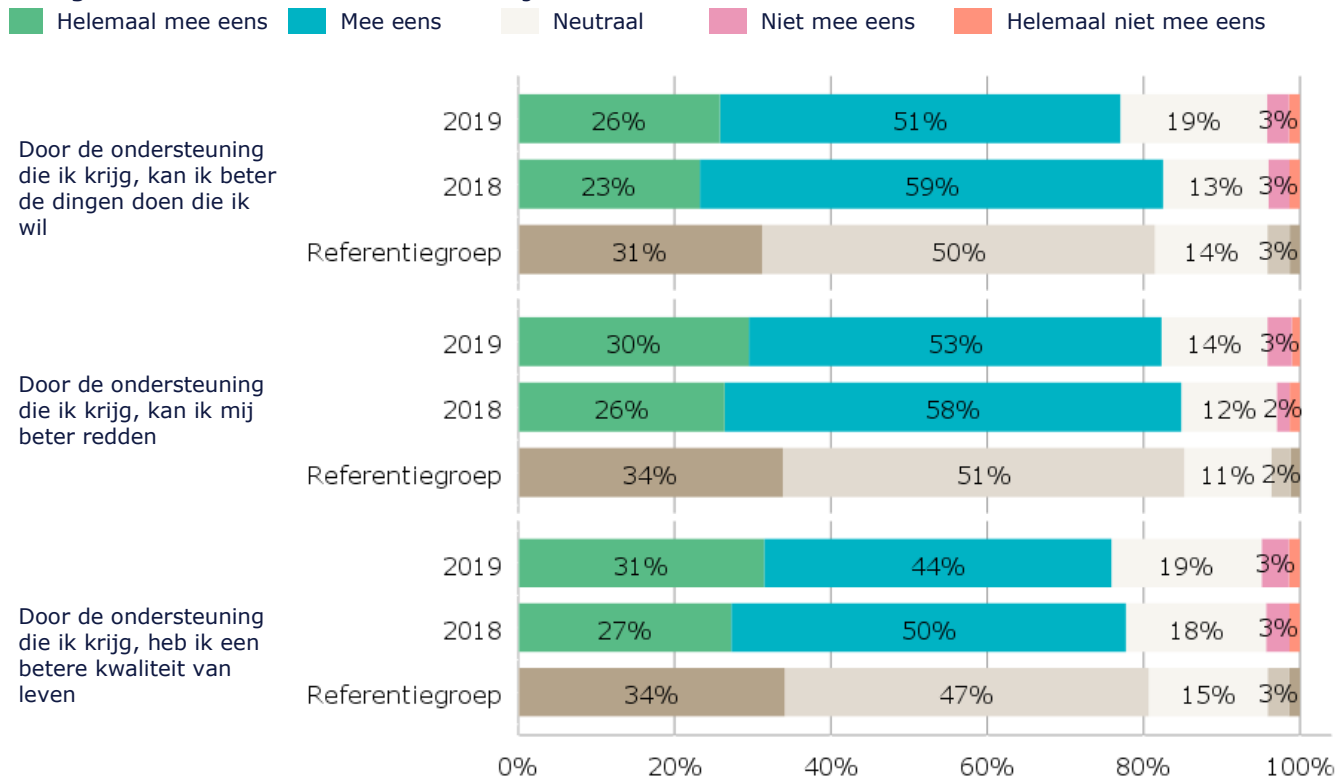
**Figuur 20** Als er meerdere gezinsleden Wmo of jeugdzorg ontvangen: Is er een hulpverlener (aanspreekpunt/regisseur) die het gezin begeleidt bij de hulpvragen waar verschillende hulpverleners bij zijn betrokken? (%)



### 3.5 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Het doel van de ondersteuning vanuit de Wmo is dat cliënten de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen kunnen uitvoeren en kunnen deelnemen aan de maatschappij.

**Figuur 21** Effect van de ondersteuning



Wat betreft de effecten van de ondersteuning zien we dat op alle onderdelen iets minder positief wordt gescoord ten opzichte van vorig jaar. De resultaten liggen ook iets onder het gemiddelde van 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/<br>woningaanpassing | Collectief vervoerspasje | Financiële vergoeding voor vervoer | Begeleiding    |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-------------------------|--------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|----------------|
|                 |                                                                            |                |                |                         |                                      |                          |                                    |                |
| Gemeente        | Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil | 65%<br>(N=26)  | 88%<br>(N=48)  | 78%<br>(N=183)          | 71%<br>(N=24)                        | 74%<br>(N=73)            | 83%<br>(N=12)                      | 83%<br>(N=64)  |
|                 | Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden                | 65%<br>(N=26)  | 91%<br>(N=47)  | 85%<br>(N=190)          | 79%<br>(N=24)                        | 81%<br>(N=75)            | 82%<br>(N=11)                      | 82%<br>(N=65)  |
|                 | Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven  | 62%<br>(N=26)  | 87%<br>(N=47)  | 79%<br>(N=187)          | 71%<br>(N=24)                        | 78%<br>(N=73)            | 83%<br>(N=12)                      | 77%<br>(N=66)  |
| Referentiegroep | Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil | 79%<br>(N=353) | 87%<br>(N=404) | 77%<br>(N=1611)         | 84%<br>(N=339)                       | 81%<br>(N=805)           | 85%<br>(N=86)                      | 77%<br>(N=410) |
|                 | Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden                | 80%<br>(N=357) | 88%<br>(N=404) | 85%<br>(N=1682)         | 91%<br>(N=341)                       | 83%<br>(N=819)           | 85%<br>(N=86)                      | 82%<br>(N=415) |
|                 | Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven  | 78%<br>(N=354) | 85%<br>(N=404) | 80%<br>(N=1643)         | 84%<br>(N=335)                       | 80%<br>(N=805)           | 80%<br>(N=89)                      | 80%<br>(N=414) |

Zelfredzaamheid en participatie zijn onderverdeeld in algemene dagelijkse levensverrichtingen. In tabel 8 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 ... (% helemaal/grotendeels)

|                                                                    | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Referentie-<br>groep 2019 |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| <b><i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i></b>   |                  |                  |                           |
| binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden                         | 63%<br>(N=150)   | 62%<br>(N=175)   | 67%<br>(N=1.564)          |
| u wassen, kleden en verzorgen                                      | 55%<br>(N=113)   | 59%<br>(N=156)   | 62%<br>(N=1.183)          |
| uw huishouden regelen en op orde houden                            | 67%<br>(N=195)   | 66%<br>(N=208)   | 68%<br>(N=1.730)          |
| uw financiën regelen en op orde houden                             | 69%<br>(N=150)   | 64%<br>(N=171)   | 68%<br>(N=1.209)          |
| de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken | 62%<br>(N=182)   | 60%<br>(N=183)   | 68%<br>(N=1.581)          |
| anderen helpen                                                     | 18%<br>(N=72)    | 20%<br>(N=87)    | 22%<br>(N=742)            |
| werken en/of leren                                                 | 44%<br>(N=59)    | 28%<br>(N=87)    | 25%<br>(N=580)            |

## 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. We hebben deze opmerkingen per onderdeel in een top 3 gezet. Onder de tabellen staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

**Tabel 9** Wat gaat goed?

|   | Opmerking                                                |
|---|----------------------------------------------------------|
| 1 | Algemene tevredenheid                                    |
| 2 | Tevredenheid over huishoudelijke hulp                    |
| 3 | Begrip/tevredenheid van/over medewerker Loket Samenleven |

1. *'Goede contacten waar nodig. Alle zorg die ik nodig heb.'*  
*'Alles gaat prima zoals het nu gaat. Geen problemen ondervonden.'*  
*'Tevreden over alles wat er aan ondersteuning geboden wordt.'*
2. *'Blij met huishoudelijke hulp.'*  
*'De ondersteuning in huishouden verloopt prima. Het keukentafelgesprek was prima.'*  
*'Ben tevreden met huishoudelijke hulp.'*
3. *'Degene die mij heeft geholpen heeft een goed inlevingsvermogen van mijn persoonlijke situatie.'*  
*'We kunnen hier altijd terecht, de communicatie is oke.'*  
*'Actief, attent, behulpzaam en kennis van de zorg.'*

**Tabel 10** Wat kan beter?

|   | Opmerking                                                 |
|---|-----------------------------------------------------------|
| 1 | De snelheid/wachttijden bij contact of een (her)indicatie |
| 2 | Communicatie                                              |
| 3 | Ontevreden over aantal uren huishoudelijke ondersteuning  |

1. *'De procedures moeten sneller gaan, zonder telkens weer allerlei papieren te moeten invullen.'*  
*'De aanvragen kunnen wel wat sneller behandeld worden.'*  
*'Het proces verloopt meestal erg traag. Soms duurt het maanden alvorens er iets wordt afgerond.'*
2. *'Een duidelijk overzicht geven van het hele proces/traject, desnoods visueel. Ik raak continu in de war door alle verschillende termen voor functies. Klantmanager,*

*re-integratiebegeleider, Wmo-consulent, onafhankelijk cliëntondersteuner, bewindvoerder, maatschappelijk werker, hulpverlener, zorgverlener, et cetera. Wie wordt er nou precies bedoeld en wat doet die persoon in mijn situatie? Het is heel verwarrend.'*

*'Communicatie en het inlevingsvermogen van sommige medewerkers.'*

*'Contact met de gemeente consulenten gaat moeizaam. Er is niemand gekoppeld aan het dossier van meneer, waardoor vragen traag of niet opgepakt worden. Dit maakt samenwerking met de gemeente lastig.'*

3. *'Huishoudelijke ondersteuning zou minstens 4 uur moeten zijn.'*

*'Iets meer hulp in de huishouding.'*

*'Ik krijg 2 uur in de week huishoudelijke hulp. Dit is niet voldoende om alles wat ik niet meer kan te doen.'*

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 | Tevreden over ondersteuning en effect         |
| 2 | Ontevreden over wisselingen in ondersteuners  |
| 3 | Afspraken worden niet nagekomen door gemeente |

1. *'Tevreden!'*

*'Dit traject gaat langer duren dan ik had verwacht. Mijn diagnoses hebben een tamelijk grote impact op mijn leven, meer dan ik dacht. Mede dankzij de Wmo-begeleiding kan ik er steeds beter mee omgaan, ik heb veel vooruitgang geboekt.'*

*'Door de huishoudhulp ben ik minder vaak verkouden door het stof, ben ik niet alleen de hele week en het huis ziet er netjes uit.'*

2. *'Hulp in de huishouding: alleen met vakanties komt er niemand. Dat is niet fijn.'*

*'Hulp in de huishouding. In vakantietijd slecht geregeld en willekeurig. De een krijgt alles, de ander niks of niet veel. Communicatie is er niet. Je bent echt een nummer.'*

*'De hulp in de huishouding is prima, het is tijdens de vakantieperiode lastig om soms hulp te krijgen.'*

3. *'Er worden wel eens dingen 'vergeten'/'fout gedaan' die ik dan zelf moet doen. Ook gebeuren er dingen die prima gaan.'*

*'Consulent was te laat op afspraak. Was afspraak vergeten.'*

## Bijlage 1     Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

**Tabel 12**     Leeftijd respondenten (%)

|           | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Referentie-<br>groep 2019 |
|-----------|------------------|------------------|---------------------------|
| 0 t/m 17  | 0%               | 1%               | 0%                        |
| 18 t/m 25 | 6%               | 5%               | 2%                        |
| 26 t/m 35 | 4%               | 3%               | 3%                        |
| 36 t/m 45 | 4%               | 5%               | 3%                        |
| 46 t/m 55 | 11%              | 9%               | 6%                        |
| 56 t/m 65 | 8%               | 9%               | 12%                       |
| 66 t/m 74 | 12%              | 13%              | 20%                       |
| 75+       | 55%              | 55%              | 53%                       |

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

**Tabel 13**     Opleidingsniveau respondenten (%)

|                                                          | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Referentie-<br>groep 2019 |
|----------------------------------------------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| Lagere school/Basisschool                                | 25%              | 29%              | 22%                       |
| Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader | 17%              | 20%              | 21%                       |
| VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO                             | 14%              | 15%              | 18%                       |
| HAVO, MMS, HBS, VWO                                      | 9%               | 6%               | 7%                        |
| MBO                                                      | 18%              | 16%              | 16%                       |
| HBO/Universiteit                                         | 10%              | 8%               | 10%                       |
| Anders                                                   | 7%               | 6%               | 7%                        |

66% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 47%.

Op de vraag of de respondent een beperking of aandoening heeft, antwoordt 85% 'ja'. Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak (zie tabel 14).

**Tabel 14** Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

|                                  | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Referentie-<br>groep 2019 |
|----------------------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| Leggen van sociale contacten     | 14%              | 18%              | 11%                       |
| Lichamelijke handicap            | 41%              | 36%              | 45%                       |
| Gedragsproblemen                 | 4%               | 5%               | 3%                        |
| Geheugen- en oriëntatieproblemen | 25%              | 33%              | 22%                       |
| Zintuiglijke beperking           | 9%               | 12%              | 9%                        |
| Verstandelijke beperking         | 7%               | 9%               | 5%                        |
| Bewegen en verplaatsen           | 64%              | 61%              | 66%                       |
| Psychisch functioneren           | 18%              | 21%              | 13%                       |
| Anders                           | 13%              | 17%              | 14%                       |

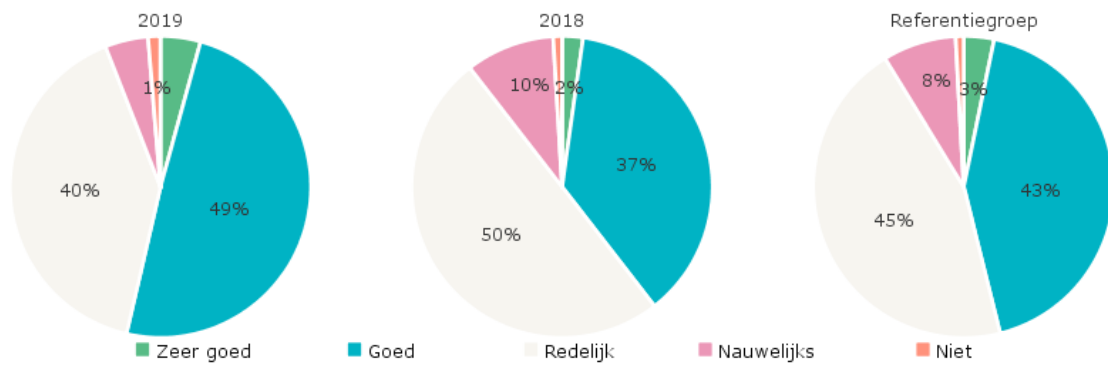
Aan de cliënten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruit ziet.

**Tabel 15** Woonsituatie respondenten (%)

|                                              | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Referentie-<br>groep 2019 |
|----------------------------------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| Ik woon zelfstandig                          | 76%              | 73%              | 79%                       |
| Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning | 7%               | 7%               | 8%                        |
| Ik woon bij mijn ouders/verzorgers           | 8%               | 8%               | 4%                        |
| Ik woon in een tehuis/instelling             | 2%               | 4%               | 3%                        |
| Ik woon in bij mijn kinderen                 | 1%               | 1%               | 1%                        |
| Anders                                       | 7%               | 8%               | 7%                        |

Er wordt steeds vaker van inwoners 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 inwoners zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de inwoner 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.*

### BLOK 1: Contact

|                                                                           | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Contact (% (helemaal) mee eens)</b>                                    |                  |                  |                  |                  |                  |                              |
| Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag                             | 74%              | 74%              | 77%              | 66%              | 73%              | 78%                          |
| (N)                                                                       | 220              | 248              | 274              | 174              | 360              | 17.833                       |
| Ik werd snel geholpen                                                     | 62% (a)          | 61%              | 59%              | 52%              | 59%              | 75%                          |
| (N)                                                                       | 224              | 253              | 283              | 175              | 369              | 18.053                       |
| De medewerker nam mij serieus                                             | 80% (a)          | 80%              | 79%              | 75%              | 79%              | 88%                          |
| (N)                                                                       | 221              | 252              | 279              | 175              | 368              | 18.059                       |
| De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht  | 79% (b)          | 71%              | 71%              | 63%              | 66%              | 81%                          |
| (N)                                                                       | 207              | 240              | 263              | 161              | 348              | 17.155                       |
| <b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)</b>                   |                  |                  |                  |                  |                  |                              |
| Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? | 31%              | 32%              | 29%              | 24%              | 30%              | 35%                          |
| (N)                                                                       | 274              | 302              | 342              | 214              | 431              | 19.506                       |

**BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning (% (helemaal) mee eens)**

|                                                             | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|-------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed | 79% (a)          | 84%              | 81%              | 79%              | 78%              | 85%                          |
| (N)                                                         | 291              | 307              | 370              | 224              | 454              | 21.405                       |
| De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag       | 82% (a)          | 83%              | 83%              | 77%              | 74%              | 86%                          |
| (N)                                                         | 292              | 308              | 367              | 222              | 447              | 21.304                       |

**BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op? (% (helemaal) mee eens)**

|                                                              | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|--------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil | 77%              | 82%              | 71%              | 73%              | 76%              | 81%                          |
| (N)                                                          | 283              | 297              | 341              | 211              | 429              | 20.562                       |
| Door de ondersteuning kan ik mij beter redden                | 82%              | 85%              | 80%              | 80%              | 83%              | 85%                          |
| (N)                                                          | 288              | 303              | 364              | 214              | 440              | 21.055                       |
| Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven  | 76% (a)          | 78%              | 72%              | 74%              | 78%              | 81%                          |
| (N)                                                          | 286              | 301              | 362              | 217              | 438              | 20.807                       |

**BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente**

|                                                                                                         | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?</b> |                  |                  |                  |                  |                              |
| Ja                                                                                                      | 36%              | 37%              | 42%              | 44%              | 32%                          |
| Nee                                                                                                     | 9%               | 14%              | 12%              | 12%              | 10%                          |
| Weet ik niet                                                                                            | 54%              | 50%              | 46%              | 44%              | 58%                          |
| (N)                                                                                                     | 291              | 312              | 351              | 216              | 2.788                        |

|                                                                                     | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente? (% ja)</b>         |                  |                  |                  |
| Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden                                  | 10% (b)          | 20%              | 23%              |
| Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan                            | 65%              | 61%              | 70%              |
| Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb                         | 31%              | 32%              | 29%              |
| Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden                                | 5%               | 6%               | 6%               |
| Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen                      | 13%              | 18%              | 18%              |
| Omdat ik overdag niks te doen heb                                                   | 6% (b)           | 11%              | 8%               |
| Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen | 11% (b)          | 17%              | 17%              |
| Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen     | 17%              | 23%              | 22%              |
| Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken                          | 10%              | 10%              | 11%              |
| Omdat mijn mantelzorger overbelast dreigt te raken                                  | 14%              | 20%              | 17%              |
| Anders                                                                              | 21%              | 20%              | 16%              |
| (N)                                                                                 | 272              | 281              | 329              |

|                                                                               | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Redenen om naar de gemeente te gaan (% ja)</b>                             |                  |                  |                  |                  |                              |
| Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen                         | 49%              | 49%              | 48%              | 47%              | 46%                          |
| (N)                                                                           | 135              | 164              | 163              | 102              | 1.521                        |
| Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer                                | 49%              | 45%              | 40%              | 42%              | 40%                          |
| (N)                                                                           | 109              | 130              | 132              | 88               | 1.177                        |
| Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen | 63%              | 63%              | 66%              | 58%              | 59%                          |
| (N)                                                                           | 128              | 143              | 146              | 95               | 1.416                        |
| Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener        | 70%              | 74%              | 69%              | 77%              | 70%                          |
| (N)                                                                           | 177              | 197              | 193              | 132              | 2.002                        |

|                                                                                                          | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?</b> |                  |                  |                  |                  |                  |                              |
| Ja                                                                                                       | 40%              | 43%              | 36%              | 49%              | 54%              | 39%                          |
| Nee                                                                                                      | 56%              | 49%              | 56%              | 43%              | 40%              | 55%                          |
| Weet ik niet                                                                                             | 1% (a)           | 1%               | 0%               | 7%               | 6%               | 6%                           |
| (N)                                                                                                      | 299              | 314              | 357              | 233              | 474              | 3.484                        |

|                                                                        | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</b> |                  |                  |                  |                  |                  |                              |
| Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)                    | 66% (a)          | 62%              | 63%              | 64%              | 57%              | 55%                          |
| Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner                              | 14%              | 17%              | 21%              | 19%              | 15%              | 11%                          |
| Ja, iemand anders                                                      | 16%              | 19%              | 22%              | 14%              | 20%              | 12%                          |
| Nee                                                                    | 14% (a)          | 13%              | 12%              | 16%              | 20%              | 30%                          |
| (N)                                                                    | 118              | 135              | 130              | 113              | 246              | 1.358                        |

|                                                                 | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|-----------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Tevredenheid over cliëntondersteuner (% (heel) tevreden)</b> |                  |                  |                  |                  |                  |                              |
| De cliëntondersteuning                                          | 100%             | 89%              | 83%              | 94%              | 77%              | 94%                          |
| (N)                                                             | 14               | 18               | 23               | 18               | 31               | 132                          |

|                                                               | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|---------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Bent u tevreden over: (% (heel) tevreden)</b>              |                  |                  |                  |                  |                  |                              |
| Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had | 75%<br>(a,b)     | 85%              | 80%              | 81%              | 72%              | 86%                          |
| (N)                                                           | 109              | 131              | 123              | 111              | 246              | 3.692                        |
| De manier waarop er naar u geluisterd werd                    | 80%<br>(a,b)     | 90%              | 83%              | 78%              | 73%              | 87%                          |
| (N)                                                           | 111              | 130              | 121              | 113              | 243              | 3.718                        |
| De deskundigheid van de medewerker                            | 72% (a)          | 78%              | 80%              | 79%              | 68%              | 84%                          |
| (N)                                                           | 109              | 130              | 119              | 111              | 236              | 3.668                        |
| De gekozen oplossing                                          | 78% (a)          | 79%              | 85%              | 81%              | 68%              | 86%                          |
| (N)                                                           | 110              | 128              | 120              | 109              | 237              | 3.652                        |

**BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente**

|                                                                                                       | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente? (% ja)</b>                 |                  |                  |                  |                  |                  |                              |
| Rolstoel                                                                                              | 9% (a,b)         | 15%              | 11%              | 17%              | 21%              | 14%                          |
| Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)                                            | 16%              | 13%              | 14%              | 12%              | 20%              | 15%                          |
| Hulp bij het huishouden                                                                               | 66%              | 59%              | 70%              | 57%              | 68%              | 63%                          |
| Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)                                    | 8% (a)           | 8%               | 8%               | 10%              | 11%              | 13%                          |
| Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)                                              | 27% (b)          | 38%              | 30%              | 29%              | 30%              | 32%                          |
| Financiële vergoeding voor vervoer                                                                    | 4%               | 4%               | 6%               | 5%               | 5%               | 4%                           |
| Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)                        | 11% (a,b)        | 18%              | 12%              | 12%              | 11%              | 6%                           |
| Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) | 14% (a)          | 15%              | 14%              | 22%              | 12%              | 8%                           |
| Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)                                                              | 14% (a,b)        | 22%              | 20%              | 28%              | 16%              | 10%                          |
| Logeervoorziening/logeerhuis                                                                          | 1%               | 2%               | 1%               | 1%               | 1%               | 1%                           |
| Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen                                       | 2%               | 1%               | 1%               | 1%               | 1%               | 1%                           |
| Anders                                                                                                | 10%              | 11%              | 9%               | 13%              | 11%              | 9%                           |
| (N)                                                                                                   | 298              | 313              | 361              | 218              | 455              | 2.848                        |

|                                                                   | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Kwaliteit van alle ondersteuning ( % helemaal/grotendeels)</b> |                  |                  |                  |                  |                  |                              |
| Voldoet de ondersteuning aan uw wensen                            | 93% (a)          | 92%              | 88%              | 90%              | 86%              | 88%                          |
| (N)                                                               | 252              | 265              | 312              | 188              | 392              | 2.845                        |
| Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften                         | 91% (a)          | 87%              | 86%              | 84%              | 79%              | 86%                          |
| (N)                                                               | 247              | 260              | 310              | 180              | 382              | 3.092                        |

|                                                                                                       | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?</b> |                  |                  |                  |                  |                  |                              |
| Ja                                                                                                    | 14%              | 18%              | 23%              | 24%              | 26%              | 17%                          |
| Nee                                                                                                   | 77%              | 73%              | 71%              | 67%              | 65%              | 75%                          |
| Weet ik niet                                                                                          | 9%               | 8%               | 6%               | 9%               | 9%               | 8%                           |
| (N)                                                                                                   | 269              | 278              | 328              | 204              | 415              | 2.573                        |

#### BLOK 6: Overige ondersteuning

|                                                                        | Gemeente 2019 | Gemeente 2018 |
|------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld... (% ja)</b> |               |               |
| ..de inloop of activiteiten in het buurt- of dorpshuis                 | 25%           | 31%           |
| ..een vrijwilligersorganisatie of -steunpunt                           | 16%           | 13%           |
| ..Sociaal Team Overbetuwe                                              | 22%           | 25%           |
| ..maatschappelijk werker                                               | 13%           | 7%            |
| ..opvoed- en gezinsondersteuner                                        | 2%            | 4%            |
| ..anders                                                               | 32%           | 33%           |
| .. particuliere schoonmaakondersteuning?                               | 19%           | 24%           |
| (N)                                                                    | 116           | 148           |

|                                             | Gemeente 2019 | Gemeente 2018 | Gemeente 2017 |
|---------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Krijgt u hulp van:</b>                   |               |               |               |
| Uitsluitend een mantelzorger                | 24%           | 29%           | 26%           |
| Uitsluitend iemand die u vrijwillig helpt   | 17%           | 12%           | 18%           |
| Zowel een mantelzorger als een vrijwilliger | 17%           | 19%           | 24%           |
| Geen van beide                              | 42%           | 40%           | 33%           |
| (N)                                         | 243           | 282           | 301           |

|                                                                                                               | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Heeft u het idee dat uw mantelzorger of vrijwilliger die voor u zorgt het aankan om u te ondersteunen?</b> |                  |                  |                  |
| Ja                                                                                                            | 64%              | 55%              | 61%              |
| Nee                                                                                                           | 14%              | 17%              | 17%              |
| Weet ik niet                                                                                                  | 22%              | 28%              | 22%              |
| (N)                                                                                                           | 121              | 144              | 162              |

|                                                                                      | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>Zijn er ook andere gezinsleden die hulp vanuit de Wmo of jeugdhulp ontvangen?</b> |                  |                  |                  |
| Ja                                                                                   | 12%              | 13%              | 11%              |
| Nee                                                                                  | 86%              | 81%              | 86%              |
| Weet ik niet                                                                         | 2% (b)           | 6%               | 3%               |
| (N)                                                                                  | 249              | 282              | 297              |

|                                                                                                                                                                                                                | Gemeente 2019 | Gemeente 2018 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>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?</b> |               |               |
| Ja                                                                                                                                                                                                             | 27%           | 40%           |
| Nee                                                                                                                                                                                                            | 60%           | 50%           |
| Weet ik niet                                                                                                                                                                                                   | 13%           | 10%           |
| (N)                                                                                                                                                                                                            | 45            | 52            |

### BLOK 7: Effect(en) van ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie

|                                                                                    | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Gemeente<br>2015 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ... (% helemaal/grotendeels)</b> |                  |                  |                  |                  |                  |                              |
| binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden                                         | 63%              | 62%              | 52%              | 63%              | 65%              | 67%                          |
| (N)                                                                                | 150              | 175              | 205              | 115              | 276              | 1.564                        |
| u wassen, kleden en verzorgen                                                      | 55%              | 59%              | 58%              | 67%              | 67%              | 62%                          |
| (N)                                                                                | 113              | 156              | 182              | 100              | 245              | 1.183                        |
| uw huishouden regelen en op orde houden                                            | 67%              | 66%              | 68%              | 66%              | 68%              | 68%                          |
| (N)                                                                                | 195              | 208              | 260              | 148              | 320              | 1.730                        |
| uw financiën regelen en op orde houden                                             | 69%              | 64%              | 68%              | 72%              | 70%              | 68%                          |
| (N)                                                                                | 150              | 171              | 197              | 120              | 280              | 1.209                        |
| de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken                 | 62%              | 60%              | 62%              | 63%              | 65%              | 68%                          |
| (N)                                                                                | 182              | 183              | 228              | 120              | 296              | 1.581                        |
| anderen helpen                                                                     | 18%              | 20%              | 18%              | 25%              | 25%              | 22%                          |
| (N)                                                                                | 72               | 87               | 108              | 65               | 130              | 742                          |
| werken en/of leren                                                                 | 44%<br>(a,b)     | 28%              | 30%              | 37%              | 32%              | 25%                          |
| (N)                                                                                | 59               | 87               | 93               | 65               | 114              | 580                          |

### BLOK 8: Over uzelf

|                                     | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Referentie-<br>groep 2019 |
|-------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| <b>Bent u een man of een vrouw?</b> |                  |                  |                  |                  |                           |
| Man                                 | 29% (b)          | 36%              | 30%              | 38%              | 33%                       |
| Vrouw                               | 71% (b)          | 64%              | 70%              | 62%              | 67%                       |
| (N)                                 | 297              | 318              | 369              | 226              | 4.589                     |

|                                   | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Referentie-<br>groep 2019 |
|-----------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| <b><i>Wat is uw leeftijd?</i></b> |                  |                  |                  |                  |                           |
| 0 t/m 17                          | 0%               | 1%               | 0%               | 1%               | 0%                        |
| 18 t/m 25                         | 6% (a)           | 5%               | 3%               | 4%               | 2%                        |
| 26 t/m 35                         | 4%               | 3%               | 3%               | 3%               | 3%                        |
| 36 t/m 45                         | 4%               | 5%               | 6%               | 6%               | 3%                        |
| 46 t/m 55                         | 11% (a)          | 9%               | 5%               | 11%              | 6%                        |
| 56 t/m 65                         | 8% (a)           | 9%               | 9%               | 13%              | 12%                       |
| 66 t/m 74                         | 12% (a)          | 13%              | 13%              | 17%              | 20%                       |
| 75+                               | 55%              | 55%              | 60%              | 44%              | 53%                       |
| (N)                               | 309              | 328              | 385              | 233              | 7.366                     |

|                                       | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|---------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| Heeft u beperkingen of aandoeningen   | 85% (b)          | 93%              | 92%              | 92%              | 86%                          |
| (N)                                   | 301              | 308              | 360              | 224              | 2.690                        |
| <b><i>Beperking of aandoening</i></b> |                  |                  |                  |                  |                              |
| Leggen van sociale contacten          | 14%              | 18%              | 14%              | 20%              | 11%                          |
| Lichamelijke handicap                 | 41%              | 36%              | 36%              | 37%              | 45%                          |
| Gedragsproblemen                      | 4%               | 5%               | 5%               | 4%               | 3%                           |
| Geheugen- en oriëntatieproblemen      | 25%              | 33%              | 30%              | 29%              | 22%                          |
| Zintuiglijke beperking                | 9%               | 12%              | 11%              | 9%               | 9%                           |
| Verstandelijke beperking              | 7%               | 9%               | 6%               | 13%              | 5%                           |
| Bewegen en verplaatsen                | 64%              | 61%              | 66%              | 52%              | 66%                          |
| Psychisch functioneren                | 18% (a)          | 21%              | 14%              | 23%              | 13%                          |
| Anders                                | 13%              | 17%              | 16%              | 11%              | 14%                          |
| (N)                                   | 244              | 273              | 328              | 201              | 2.245                        |

|                                                 | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Referentie-<br>groep 2019 |
|-------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|---------------------------|
| <b><i>Wat is uw woonsituatie?</i></b>           |                  |                  |                  |                  |                           |
| Ik woon zelfstandig                             | 76%              | 73%              | 78%              | 69%              | 79%                       |
| Ik woon zelfstandig in een<br>aangepaste woning | 7%               | 7%               | 7%               | 7%               | 8%                        |
| Ik woon bij mijn ouders/verzorgers              | 8% (a)           | 8%               | 5%               | 9%               | 4%                        |
| Ik woon in een tehuis/instelling                | 2%               | 4%               | 4%               | 7%               | 3%                        |
| Ik woon in bij mijn kinderen                    | 1%               | 1%               | 1%               | 0%               | 1%                        |
| Anders                                          | 7%               | 8%               | 5%               | 8%               | 7%                        |
| (N)                                             | 300              | 320              | 372              | 235              | 3.396                     |

|                                                              | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|--------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b><i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i></b>          |                  |                  |                  |                  |                              |
| Lagere school/Basisschool                                    | 25%              | 29%              | 34%              | 27%              | 22%                          |
| Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/<br>VMBO basis kader | 17%              | 20%              | 20%              | 20%              | 21%                          |
| VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO                                 | 14%              | 15%              | 14%              | 12%              | 18%                          |
| HAVO, MMS, HBS, VWO                                          | 9%               | 6%               | 3%               | 3%               | 7%                           |
| MBO                                                          | 18%              | 16%              | 16%              | 18%              | 16%                          |
| HBO/Universiteit                                             | 10%              | 8%               | 7%               | 11%              | 10%                          |
| Anders                                                       | 7%               | 6%               | 6%               | 9%               | 7%                           |
| (N)                                                          | 290              | 282              | 363              | 217              | 5.719                        |

|                                                           | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|-----------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| In hoeverre kunt u financieel rondkomen?<br>(%(zeer)goed) | 54% (a,b)        | 39%              | 42%              | 40%              | 46%                          |
| (N)                                                       | 302              | 314              | 383              | 233              | 5.769                        |

|                                                                         | Gemeente<br>2019 | Gemeente<br>2018 | Gemeente<br>2017 | Gemeente<br>2016 | Referentie-<br>groep<br>2019 |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------------|
| <b><i>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</i></b> |                  |                  |                  |                  |                              |
| Nee                                                                     | 44% (a)          | 38%              | 39%              | 42%              | 53%                          |
| Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner,<br>familielid of vriend)      | 41% (a)          | 46%              | 48%              | 43%              | 32%                          |
| Ja, van een hulp- of zorgverlener                                       | 10% (a)          | 12%              | 10%              | 12%              | 5%                           |
| Ja, van iemand anders                                                   | 4% (a)           | 3%               | 4%               | 3%               | 11%                          |
| (N)                                                                     | 307              | 326              | 387              | 238              | 3.864                        |

## Bijlage 3 Gegevens voor verantwoording

Aantal verzonden vragenlijsten: 795

Netto respons: 314

Populatie: 1.239

### BLOK 1: Contact

|                                                                          | Helemaal<br>mee eens | Mee<br>eens | Neutraal | Mee<br>oneens | Helemaal<br>mee<br>oneens |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|----------|---------------|---------------------------|
| <b>Contact</b>                                                           |                      |             |          |               |                           |
| Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag                            | 24%                  | 50%         | 14%      | 8%            | 4%                        |
| Ik werd snel geholpen                                                    | 15%                  | 47%         | 24%      | 9%            | 5%                        |
| De medewerker nam mij serieus                                            | 30%                  | 50%         | 15%      | 3%            | 2%                        |
| De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht | 24%                  | 55%         | 13%      | 4%            | 3%                        |

|                                                                           | Ja  | Nee |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| <b>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</b>                          |     |     |
| Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? | 31% | 69% |

### BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

|                                                             | Helemaal<br>mee eens | Mee<br>eens | Neutraal | Mee<br>oneens | Helemaal<br>mee oneens |
|-------------------------------------------------------------|----------------------|-------------|----------|---------------|------------------------|
| Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed | 30%                  | 50%         | 15%      | 4%            | 1%                     |
| De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag       | 30%                  | 52%         | 12%      | 5%            | 1%                     |

### BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

|                                                              | (%helemaal<br>mee eens) | (%mee<br>eens) | (%neutraal) | (%mee<br>oneens) | (%helemaal<br>mee<br>oneens) |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------|-------------|------------------|------------------------------|
| Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil | 26%                     | 51%            | 19%         | 3%               | 1%                           |
| Door de ondersteuning kan ik mij beter redden                | 30%                     | 53%            | 14%         | 3%               | 1%                           |
| Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven  | 31%                     | 44%            | 19%         | 3%               | 1%                           |

BMC Onderzoek  
Postbus 10242  
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00  
[info@bmc.nl](mailto:info@bmc.nl)

[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)