

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Rijswijk



Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Rapport
Gemeente Rijswijk

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding onderzoek	4
1.2 Doelgroep	4
1.3 Onderzoeksmethode	4
1.4 Steekproef en respons	4
1.5 Vergelijkingen	5
1.6 Uitsplitsingen	5
1.7 Leeswijzer	5
H2 Het contact	6
2.1 Het contact	6
2.2 De hulpvraag	8
2.3 Het gesprek	10
2.4 Cliëntondersteuning	13
H3 De ondersteuning	14
3.1 De ontvangen ondersteuning	14
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	15
3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	17
3.4 Opmerkingen over ondersteuning	20
H4 Ervaringen in de coronaperiode	22
Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten	28
Bijlage 2 Tabellenbijlage	29
Colofon	39

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

Samenvatting

De gemeente Rijswijk heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Wmo. U heeft ervoor gekozen om de tien standaardvragen aan te vullen met vragen uit de modelvragenlijst, eigen vragen en de coronavragenlijst. 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 1.440 vragenlijsten verzonden en er zijn 466 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 32%. De resultaten zijn als geheel betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%, doordat de voor de totale populatie (5.549) benodigde absolute respons (360) behaald is.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Zorgloket. Van de respondenten geeft 60% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. 75% geeft aan dat zij wisten waar ze moesten zijn met hun hulpvraag.

De grootste groep respondenten neemt contact op omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen (62%). Ook in de referentiegroep is dit de grootste reden om contact op te nemen. Tevens geeft een groot aandeel (36%) aan dat zij contact hebben opgenomen omdat zij nergens naartoe kunnen omdat zij geen vervoer hebben. 8% van de respondenten geeft aan dat zij als mantelzorger overbelast zijn of dreigen te raken. 11% van de respondenten ervaart eenzaamheidsklachten.

Het gesprek

33% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 7% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 60% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 57% aan dat er een naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 43% was er niemand aanwezig.

Cliënten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 80%.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de Wmo. Van de respondenten geeft 72% aan dat er tijdens het gesprek samen met de consulent naar een oplossing is gezocht. Vorig jaar was dit 74%. Respondenten zijn het meest tevreden over de gekozen oplossing (82%), al is hier ook een groep van 7% die uitgesproken ontevreden is. 80% is tevreden over degene met wie zij het gesprek gevoerd hebben. Wat opvalt, is dat op alle vier de vragen de groep uitgesproken ontevreden respondenten is gegroeid. Uw scores zitten iets onder de referentiegroep.

Gevraagd naar onnodige regels en administratieve handelingen gedurende (zorg)trajecten geeft veruit het grootste deel (85%) van de respondenten aan dat zij deze niet zijn tegengekomen. Toch stelt 15% dat zij deze wel als zodanig ervaren.

Cliëntondersteuning

29% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning. Vorig jaar was dit nog 25%. 7% van de respondenten die een keukentafelgesprek hebben gevoerd heeft daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning.

De ondersteuning

De meest ontvangen ondersteuningsvorm is net als vorig jaar hulp bij het huishouden (62%) – al is dit percentage opvallend gestegen – gevolgd door het collectieve vervoerspasje (42%) en scootmobiel (29%). In vergelijking met de referentiegroep zijn er daarnaast significante verschillen. Zo zijn er relatief meer respondenten die een scootmobiel, woonvoorziening en vervoerspasje hebben. Het aandeel respondenten dat gebruikmaakt van hulp in het huishouden is juist significant lager.

81% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 80% is van mening dat deze ondersteuning past bij hun hulpvraag. Gemiddeld genomen scoort uw gemeente daarmee gelijk aan vorig jaar. Wel is de score iets onder die in de referentiegroep.

Opvallend is dat respondenten met een rolstoel of scootmobiel het minst tevreden zijn over de kwaliteit (72% en 79%). Vooral de tevredenheid van mensen met een rolstoel wijkt af van de referentiegroep (81%). Op de vraag of de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag antwoorden de respondenten eveneens iets minder positief dan de referentiegroep. Opnieuw zien we hier dat respondenten met een rolstoel het minst positief zijn, gevolgd door mensen met een financiële vergoeding voor vervoer.

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%). 74% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Op alle drie de vragen is het aandeel respondenten dat aangeeft het (helemaal) niet eens te zijn met de stelling toegenomen.

Het effect van corona

Meer dan twee derde van de respondenten (69%) antwoordt dat zij evenveel ondersteuning als normaal hebben ontvangen in 2021. 21% van de respondenten stelt als gevolg van de coronamaatregelen minder ondersteuning te hebben ontvangen en 6% zelfs veel minder. Opvallend is dat er ook een klein aandeel respondenten (4%) is die stellen door de coronamaatregelen juist meer ondersteuning te hebben ontvangen.

Aan respondenten die minder ondersteuning hebben ontvangen door de coronamaatregelen is gevraagd of dit problematisch was. Dit blijkt voor velen zo te zijn. Maar liefst 23% van de respondenten geeft aan dat dit 'zeer' problematisch was. 28% vindt het 'redelijk' problematisch en nog eens 24% vindt dit 'een beetje' problematisch. Zo vindt in totaal 76% het in meer of mindere mate problematisch om minder ondersteuning te ontvangen. Echter, voor een klein kwart van de respondenten geldt dit niet. 14% vindt het 'niet zo' problematisch, 10% zelfs 'helemaal niet'.

De meerderheid van de respondenten (81%) vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning als gevolg van de coronacrisis hetzelfde is gebleven. Daartegenover vindt 16% dat de kwaliteit van de ondersteuning (een beetje) slechter is geworden. De scores zijn zeer vergelijkbaar met vorig jaar.

Mantelzorg is tijdens de coronamaatregelen een belangrijke vorm van zorg en contact geweest. Er is daarom aan de cliënten gevraagd of zij mantelzorg ontvangen. Dit blijkt over 2021 voor een minderheid zo te zijn in de gemeente Rijswijk (39%). Zij ontvangen hun mantelzorg voornamelijk van een partner (37%), kind (eveneens 37%) of ander familielid (16%).

Een meerderheid van deze groep respondenten (61%) geeft aan evenveel mantelzorg te hebben ontvangen als voor de coronaperiode. Een klein deel (12%) geeft aan (veel) minder mantelzorg te hebben ontvangen in 2021, als gevolg van corona. Daartegenover staat een groep van 27% die aangeeft juist (veel) meer mantelzorg te hebben ontvangen. Voor ruim een kwart van de mantelzorgers van Wmo-clients is de zorgtaak daarom toegenomen in 2021.

Precies de helft van de respondenten (50%) is (zeer) tevreden over de inspanningen van het Zorgloket van de gemeente. Nog eens 39% is neutraal, waardoor slechts 6% ontevreden en 5% zeer ontevreden is. Wel is deze groep iets gegroeid ten opzichte van vorig jaar.

Een vergelijkbaar beeld zien we voor de aanbieders, al is de tevredenheid daar hoger. 62% is (zeer) tevreden over de aanbieders. 30% is neutraal en 9% is (zeer) ontevreden over de inspanningen van aanbieders in coronatijd.

H1 | Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo. Gemeenten zijn jaarlijks verplicht een cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten uit te voeren. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente. Het onderzoek gaat in op de thema's toegankelijkheid, kwaliteit en de effecten van Wmo-voorzieningen. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek.

1.2 Doelgroep

Het onderzoek richt zich op Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2021.

1.3 Onderzoeksmethode

Het onderzoek is in maart en april 2022 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 een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand.

Verzonden vragenlijsten	1.440
Respons papieren vragenlijsten	447
Respons online vragenlijsten	19
Totale respons	466
Responspercentage	32%
Betrouwbaarheidsniveau en foutmarge	95% en 5%

Er zijn 1.440 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een papieren vragenlijst en een link en inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 447 cliënten de papieren vragenlijst ingevuld en negentien cliënten de online vragenlijst. Het responspercentage is hiermee 32%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 40% 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 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 57 gemeenten¹ voor de tien standaardvragen en 25 gemeenten voor de aanvullende vragen uit de modelvragenlijst. De resultaten van de referentiegroep zijn verzameld tussen 2021 en 2022.

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 gaat ten slotte in op de ervaringen van de respondenten in de coronaperiode. 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.

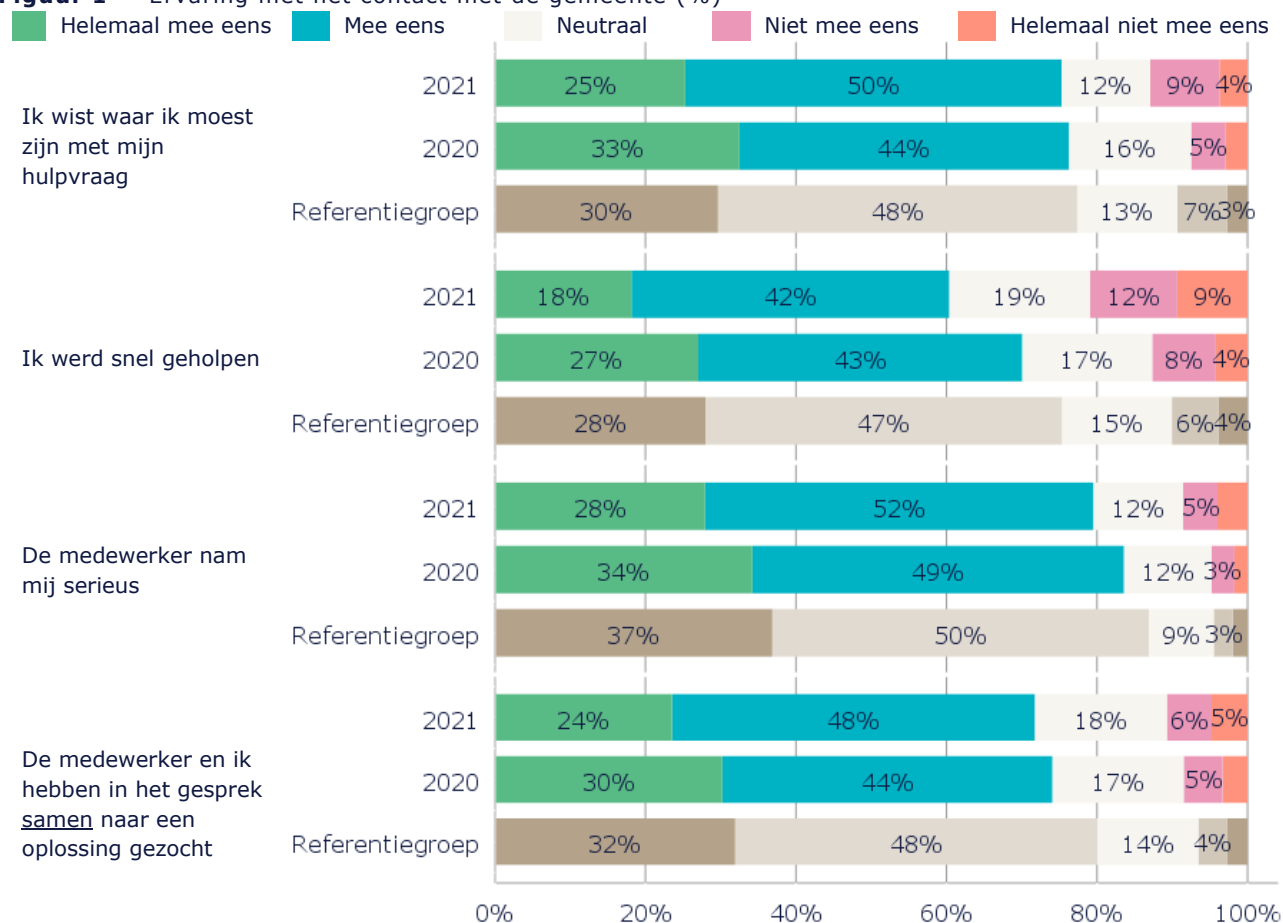
¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn: Duiven, Westervoort, Oostzaan, West Maas en Waal, Wormerland, Hoeksche Waard, Voorst, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Meierijstad, Lelystad, Berkelland, Smallingerland, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Best, Apeldoorn, Doetinchem, Den Haag, Waalwijk, Beek, Kaag en Braassem, Nieuwkoop, Oude IJsselstreek, Gorinchem, Aalten, Enkhuisen, Drechterland, Stede Broec, Oost Gelre, Bronckhorst, Sittard-Geleen, Heeze-Leende, Molenlanden, Zoetermeer, Valkenswaard, Amsterdam, Brummen, Alkmaar, Maasdriel, Edam-Volendam, Montferland, Katwijk, Waddinxveen, Rijssen-Holtten, Barneveld.

H2 | Het contact

2.1 Het contact

In de gemeente Rijswijk nemen inwoners contact op met het Zorgloket 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.

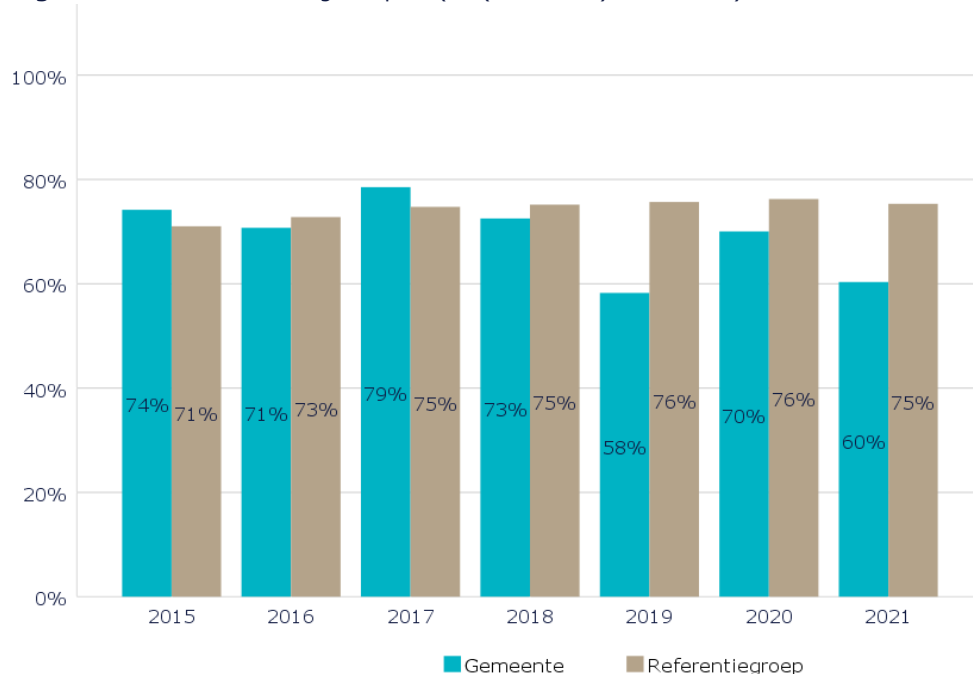
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In uw gemeente weet 75% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. Dit is ongeveer gelijk aan afgelopen jaar (77%) en de referentiegroep (78%). Wat echter opvallend is, is dat de groep respondenten die aangeven het (helemaal) niet met deze stelling eens te zijn flink is toegenomen. Ook op de andere drie stellingen zien we een terugname in tevredenheid.

Vooraf over de snelheid waarmee men in uw gemeente is geholpen is men veel minder tevreden (60% tegenover 70% vorig jaar). De groep ontevreden respondenten is daarnaast gegroeid tot 21%. Ook is men minder vaak van mening dat de medewerker de respondent serieus nam (80% om 83%) en geeft men in iets mindere mate aan dat er samen is gezocht naar een oplossing (72% om 74% vorig jaar). De scores liggen in alle gevallen onder de referentiegroep.

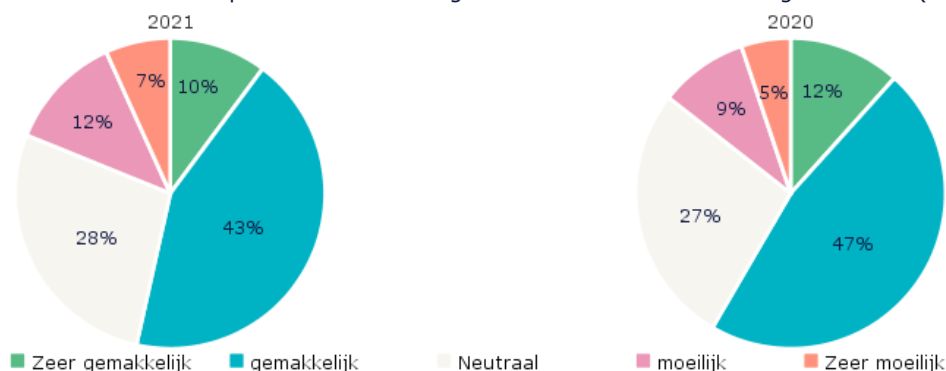
Figuur 2 Ik werd snel geholpen (% (helemaal) mee eens)



Wanneer we verder terugkijken dan afgelopen jaar zien we dat de snelheid waarmee respondenten werden geholpen net als in 2019 een grote knauw heeft gekregen. Hiermee is het mooie resultaat van vorig jaar helaas tenietgedaan, en blijft uw gemeente significant onder de referentiegroep.

Een positiever geluid is te vinden wanneer wordt gevraagd hoe men het proces van aanvragen van Wmo-ondersteuning ervaart. Zo vindt een meerderheid van de respondenten het proces van aanvragen van Wmo-ondersteuning (zeer) gemakkelijk (53%). Nog eens ruim een kwart (28%) is neutraal in de beoordeling van dit proces. 19% van de respondenten vindt het (zeer) moeilijk.

Figuur 3 Hoe heeft u het proces van aanvragen van Wmo-ondersteuning ervaren? (%)



2.2 De hulpvraag

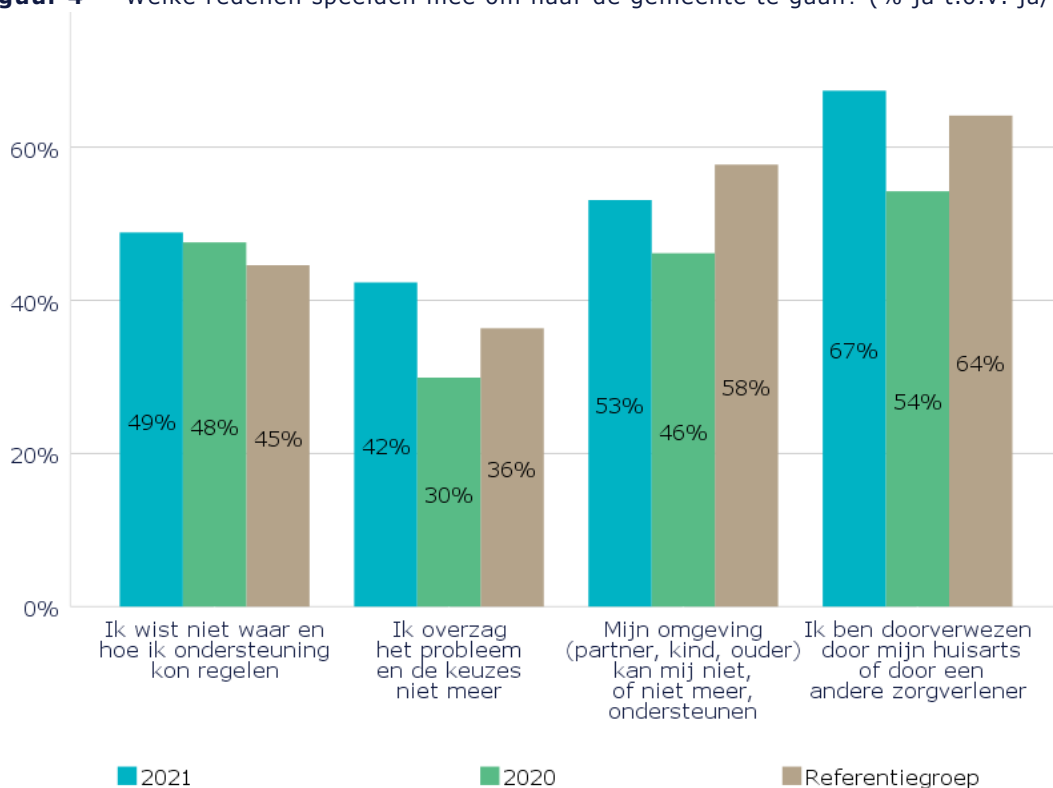
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. De volgende figuur geeft weer met welke redenen respondenten contact opnemen met de gemeente.

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

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Referentie- groep 2021
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	15%	19%	16%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	62%	52%	67%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	36%	43%	31%
Ik kan niet meer binnenshuis rondlopen/rijden	8%	11%	10%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	11%	10%	11%
Ik heb overdag niks te doen	7%	6%	5%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	13%	9%	9%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	18%	12%	13%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	8%	10%	9%
Anders	23%	29%	18%

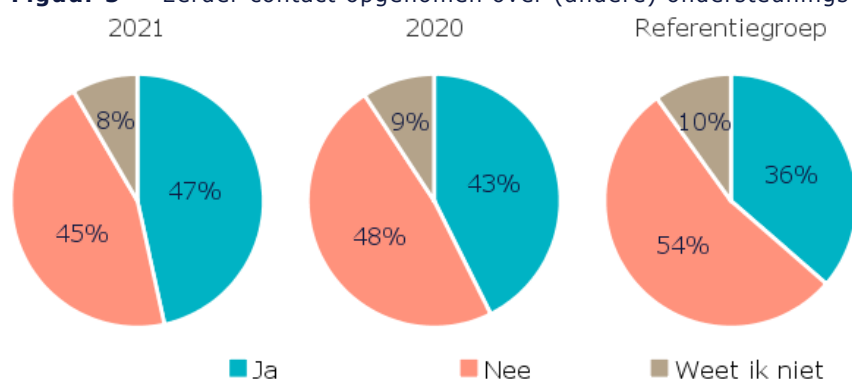
De meeste respondenten nemen, net als vorig jaar, contact op omdat zij het huishoudelijke werk thuis niet meer aankunnen (62%). Tevens geeft een groot aandeel (36%) aan dat zij contact hebben opgenomen omdat zij nergens naartoe kunnen omdat zij geen vervoer hebben. Verder valt op dat er opnieuw een lichte daling is in het aandeel respondenten dat zelf mantelzorger is en aangeeft overbelast te zijn of te raken. Dit is een mooi resultaat, zeker met de coronamaatregelen in het achterhoofd, waardoor niet altijd alle reguliere zorg doorgang heeft kunnen vinden en mantelzorgers deze taken soms noodgedwongen overnamen. Ook de eenzaamheid lijkt op basis van bovenstaande tabel niet al teveel toegenomen onder de respondenten. Over 2020 speelde bij 10% van de respondenten met een hulpvraag mee dat zij zich eenzaam voelden, over 2021 is dat 11%. Dit was ook al het resultaat over 2019, waardoor de coronacrisis de eenzaamheid in uw gemeente weinig lijkt te hebben doen toenemen.

Figuur 4 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. Dit aandeel is flink gestegen (67% om 54%). Die stijging is opvallend genoeg bij alle categorieën zichtbaar. Zo geven respondenten vaker dan vorig jaar aan dat zij niet wisten waar en hoe zij ondersteuning konden regelen. Dit resultaat wijkt echter niet enorm af van de referentiegroep: slechts 4% verschil. Ook geeft een veel groter deel dan vorig jaar (12% meer) aan dat zij hun problemen en keuzes niet meer overzagen.

Figuur 5 Eerder contact opgenomen over (andere) ondersteuningsvraag (%)

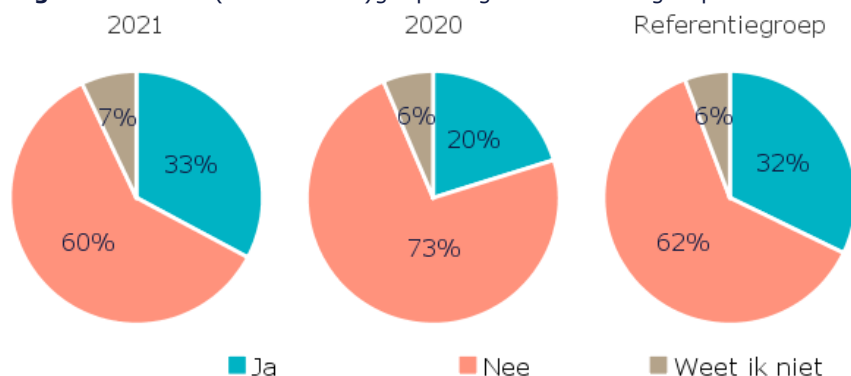


In figuur 5 ziet u dat 45% van de respondenten nog niet eerder contact had opgenomen met de gemeente voor een andere ondersteuningsvraag. 47% had al wel eerder contact gehad met de gemeente. Dit is een iets hoger percentage dan in de referentiegroep waar 36% eerder contact opgenomen heeft.

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.

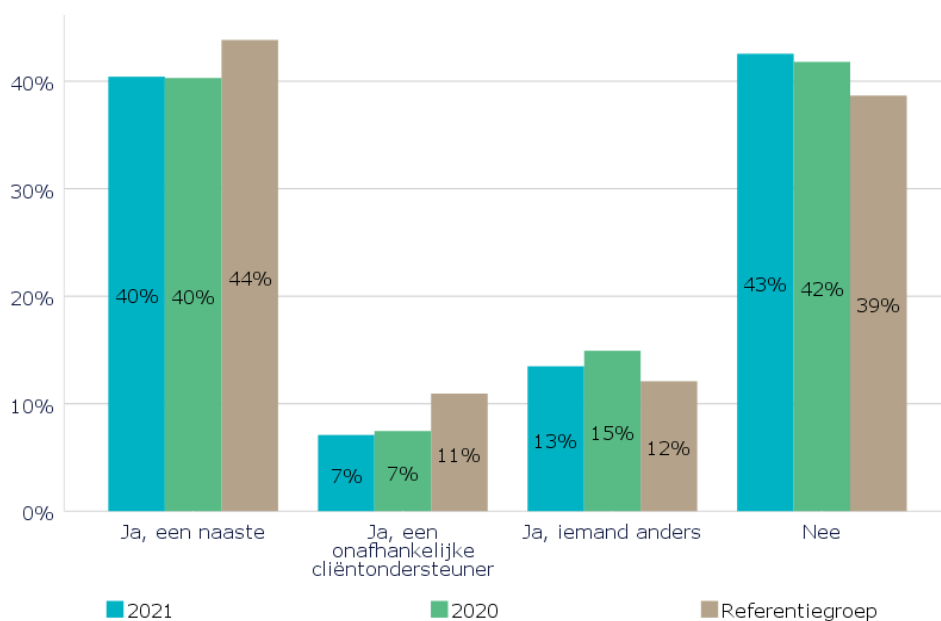
Figuur 6 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Uit bovenstaande figuur blijkt dat in 33% van de gevallen de respondenten de afgelopen twaalf maanden een keukentafelgesprek hebben gehad. Dat is 13% meer dan vorig jaar en is gelijk aan de referentiegroep. Een verklaring hiervoor is dat er door de afnemende coronamaatregelen gemiddeld weer meer keukentafelgesprekken zijn gevoerd door gemeenten dan in 2020.

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.

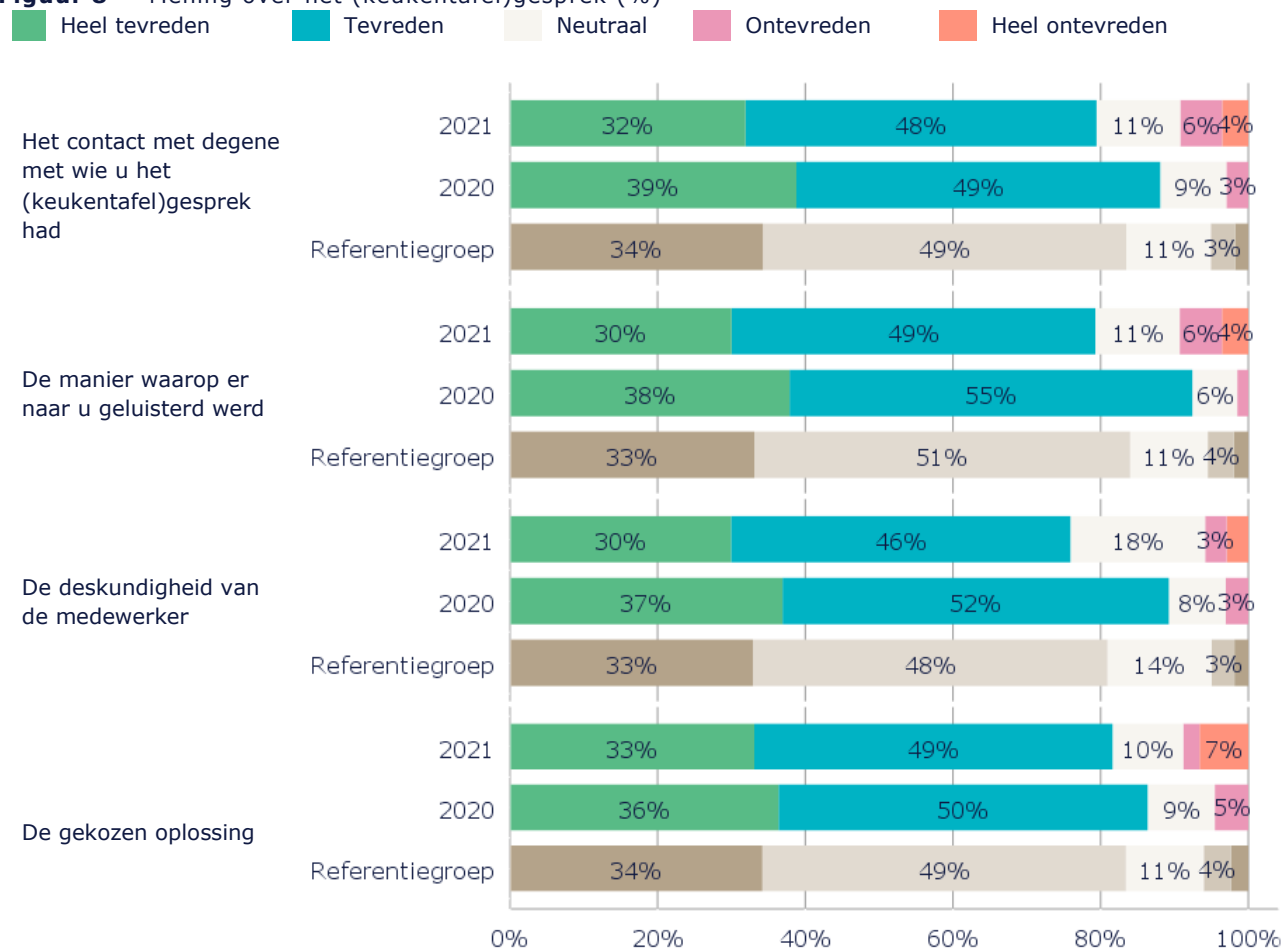
Figuur 7 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



In Rijswijk was er in 57% van de gevallen iemand bij het keukentafelgesprek aanwezig (43% antwoordt 'nee'). In 40% van de gevallen was dit een naaste, in 7% van de gevallen een onafhankelijke cliëntondersteuner en in 13% van de gevallen iemand anders. De aantallen tellen op tot boven de 100% omdat in de online vragenlijst per ongeluk de mogelijkheid tot 'meerdere antwoorden mogelijk' stond vermeld. Dit had niet zo moeten zijn, maar daardoor kan achteraf niet meer worden bepaald welk antwoord het juiste is wanneer respondenten inderdaad meerdere antwoorden hebben aangekruist.

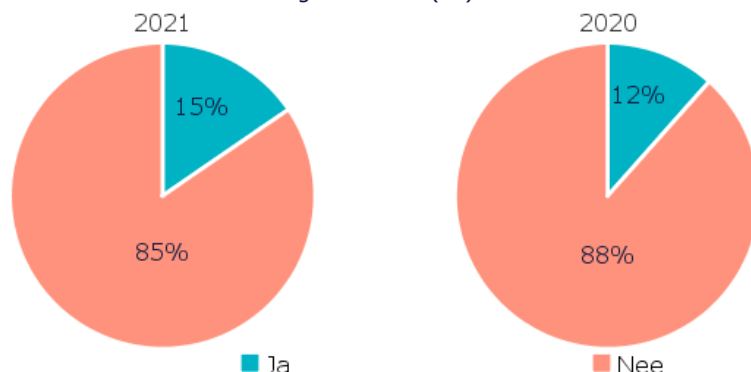
Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van wat de cliënt zelf kan doen of via de sociale omgeving kan organiseren. Tijdens het (keukentafel)gesprek kan de consulent vragen naar de persoonlijke situatie van de cliënt. In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten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

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



In vergelijking met de vorige meting en de referentiegroep is de mening over het keukentafelgesprek helaas minder positief geworden, al zijn de scores nog steeds mooi. Respondenten zijn het meest tevreden over de gekozen oplossing (82%), al is hier ook een groep van 7% die uitgesproken ontevreden is. 80% is tevreden over degene met wie zij het gesprek gevoerd hebben. Wat opvalt, is dat op alle vier de vragen de groep uitgesproken ontevreden respondenten is gegroeid. Uw scores zitten iets onder de referentiegroep.

Figuur 9 Bent u in uw (zorg)traject regels en administratieve handelingen tegengekomen die u als onnodig ervaart? (%)



Gevraagd naar onnodige regels en administratieve handelingen gedurende (zorg)trajecten geeft veruit het grootste deel (85%) van de respondenten aan dat zij deze niet zijn tegengekomen. Toch stelt 15% dat zij deze wel als zodanig ervaren. Aan deze respondenten is gevraagd welke voorbeelden zij hebben. Daaruit volgen de onderstaande antwoorden, waaruit vooral blijkt dat men de soms logge en trage gang van zaken als onnodig ervaart. Ook vindt men het relatief vaak vervelend dat men elk jaar opnieuw een aanvraag moet doen terwijl het logisch zou zijn dat men de hulp het jaar erna ook weer nodig heeft.

'Bij elke hulpvraag de reden waarom weer opnieuw uitleggen.'

'Een tweede en laatste besluit namens B&W over de financiële goedkeuring van het pgb scootmobiel, waar het eerste besluit over de goedkeuring op inhoudelijke gronden afdoende was geweest en onduidelijkheid van in bezwaar gaan voorkomen had kunnen worden.'

'Onnodige vragen. Geen inzicht van tevoren gehad in de situatie. De taal kan ook een probleem zijn.'

'Dat er na een jaar thuishulp gevraagd wordt of ik nog hulp nodig heb. Ik heb 2 uur per week hulp en wordt wel ouder maar niet jonger.'

'Mijn ouders zijn meer dan 60 jaar bij elkaar, zijn boven de 80 en toch moest alles in tweevoud worden ingevuld. Voelde als omslachtig soms.'

'Dat alles online moet! Dit kan ik niet en heeft mijn dochter gedaan. Ging niet makkelijk.'

'Voor elk onderdeel van een geheel hulpmiddel, in mijn geval rolstoel, steeds opnieuw via gemeente aanvraag indienen.'

'In zijn algemeenheid geldt dat 60% onnodig is. Het is een krankzinnige wereld van bureaucratie. Met name omdat niemand deskundig is en als zodanig vlucht in een onzinnige hoeveelheid correspondentie, waarschijnlijk om zelf na te lezen waar ze mee bezig waren.'

'Ik moet steeds heel veel verschillende bijlages meesturen die allang bij de gemeente bekend zijn!'

'De tegemoetkoming parkeervergunning.'

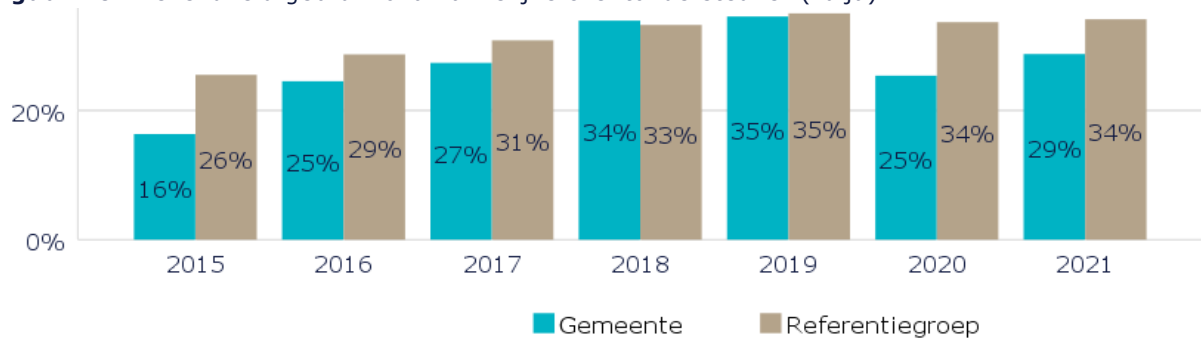
'Elke maand een rekening van 19 euro via de post vind ik overbodig, vooral omdat ik een incassoregeling heb.'

'Meerdere telefonische gesprekken, steeds alles opnieuw moeten uitleggen. Geen proactieve hulp, alles nabellen, er wordt niet meegedacht. Er is een hokjescultuur waar je als klant niks aan hebt = kastje naar muur!'

2.4 Cliëntondersteuning

De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten organiseren. Het verschilt per gemeente hoe de onafhankelijke cliëntondersteuning wordt vormgegeven. In de gemeente Rijswijk is de mogelijkheid tot cliëntondersteuning bekend bij 29% van de respondenten. Dit is een toename ten opzichte van 2020, toen 25% van de respondenten dit aanbod kende. Wel is het lager dan het niveau in de referentiegroep (34%).

Figuur 10 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



Aan de respondenten die gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning is gevraagd aan te geven hoe tevreden zij hierover waren. Deze resultaten kunnen niet worden weergegeven, omdat minder dan tien respondenten deze vraag hebben beantwoord. Om de anonimiteit in dit onderzoek te waarborgen en in het kader van herleidbaarheid van de antwoorden, geven wij resultaten van een vraag niet weer als minder dan tien respondenten deze hebben ingevuld.

H3 | De ondersteuning

3.1 De ontvangen ondersteuning

De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten met in ieder geval een Wmo-maatwerkvoorziening. Daarnaast kunnen ze natuurlijk ook nog informele ondersteuning ontvangen of gebruikmaken van algemene of particuliere voorzieningen.

Tabel 2 Ondersteuningsvormen (% ja)

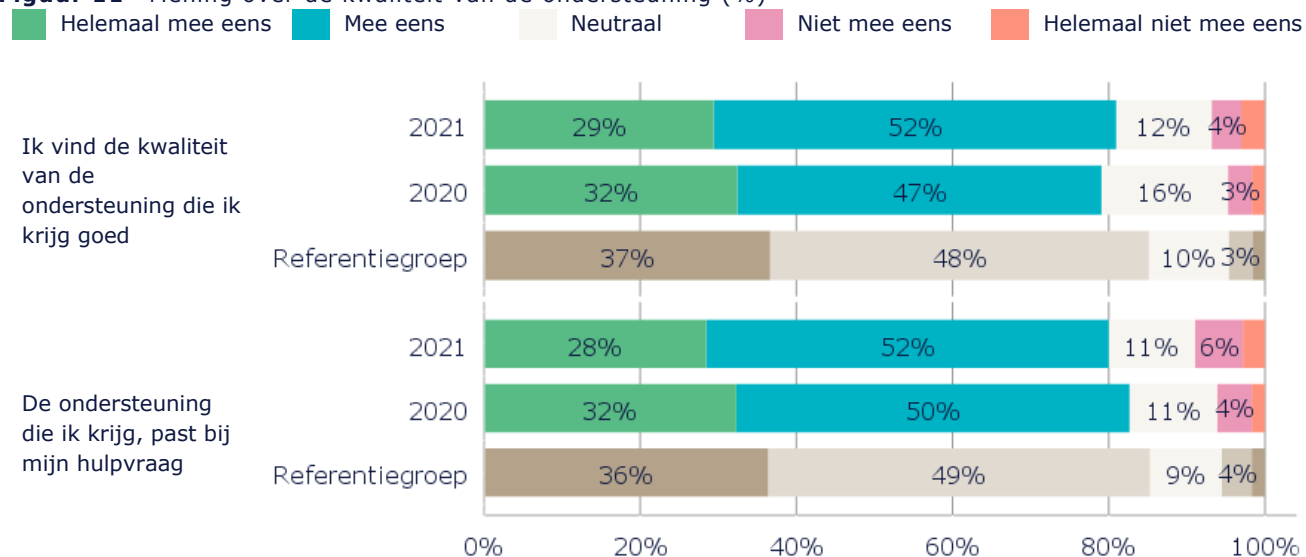
	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Referentie- groep 2021
Rolstoel	13%	18%	14%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)	29%	37%	19%
Hulp bij het huishouden	62%	48%	68%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	19%	23%	13%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	42%	46%	27%
Financiële vergoeding voor vervoer	3%	4%	4%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	8%	7%	10%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	8%	5%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	8%	8%	10%
Logeervoorziening/logeerhuis	0%	1%	0%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	0%	1%	1%
Anders	9%	10%	9%

De meest ontvangen ondersteuningsvorm is net als vorig jaar hulp bij het huishouden (62%) – al is dit percentage opvallend gestegen – gevolgd door het collectieve vervoerspasje (42%) en scootmobiel (29%). In vergelijking met de referentiegroep zijn er daarnaast significante verschillen. Zo zijn er relatief meer respondenten die een scootmobiel, woonvoorziening en vervoerspasje hebben. Het aandeel respondenten dat gebruikmaakt van hulp in het huishouden is juist significant lager.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

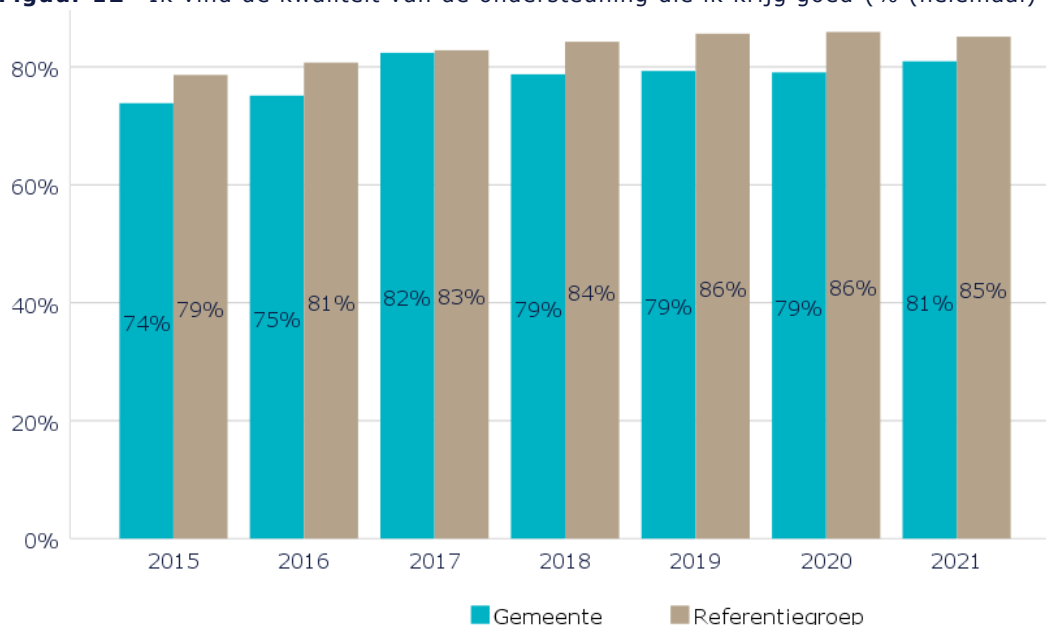
Clënten is gevraagd hoe zij de kwaliteit van de ondersteuning ervaren. Het gaat hierbij om de ervaringen, niet om de objectieve kwaliteit van de ondersteuning.

Figuur 11 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



81% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 80% is van mening dat deze ondersteuning past bij hun hulpvraag. Gemiddeld genomen scoort uw gemeente daarmee gelijk aan vorig jaar. Wel is de score iets onder die in de referentiegroep. Uit onderstaande figuur blijkt dat de kwaliteit van de ondersteuning op de hulpvraag alleen in 2017 ooit hoger werd beoordeeld in uw gemeente.

Figuur 12 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.

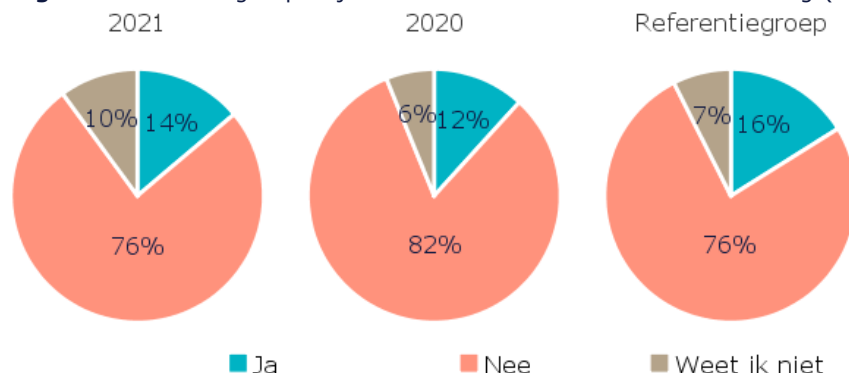
Tabel 3 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

		Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening/ woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
Gemeente	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	72% (N=58)	79% (N=121)	80% (N=262)	86% (N=79)	82% (N=174)	82% (N=11)	89% (N=73)
	De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	67% (N=57)	76% (N=120)	76% (N=259)	81% (N=79)	81% (N=171)	73% (N=11)	83% (N=72)
Referentiegroep	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	81% (N=386)	84% (N=508)	84% (N=1742)	85% (N=398)	85% (N=811)	85% (N=114)	88% (N=439)
	De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	78% (N=381)	84% (N=507)	83% (N=1724)	83% (N=395)	84% (N=798)	77% (N=112)	86% (N=435)

Als we kijken naar de uitsplijting naar vormen van ondersteuning, zien we dat respondenten, in vergelijking met de referentiegroep, over het algemeen even of iets minder tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning. Dit past bij het beeld van figuur 11. Opvallend is wel dat respondenten met een rolstoel of scootmobiel het minst tevreden zijn over de kwaliteit (72% en 79%). Vooral de tevredenheid van mensen met een rolstoel wijkt af van de referentiegroep (81%). Op de vraag of de geboden ondersteuning past bij de hulpvraag antwoorden de respondenten eveneens iets minder positief dan de referentiegroep. Opnieuw zien we hier dat respondenten met een rolstoel het minst positief zijn, gevolgd door mensen met een financiële vergoeding voor vervoer.

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

Figuur 13 Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)

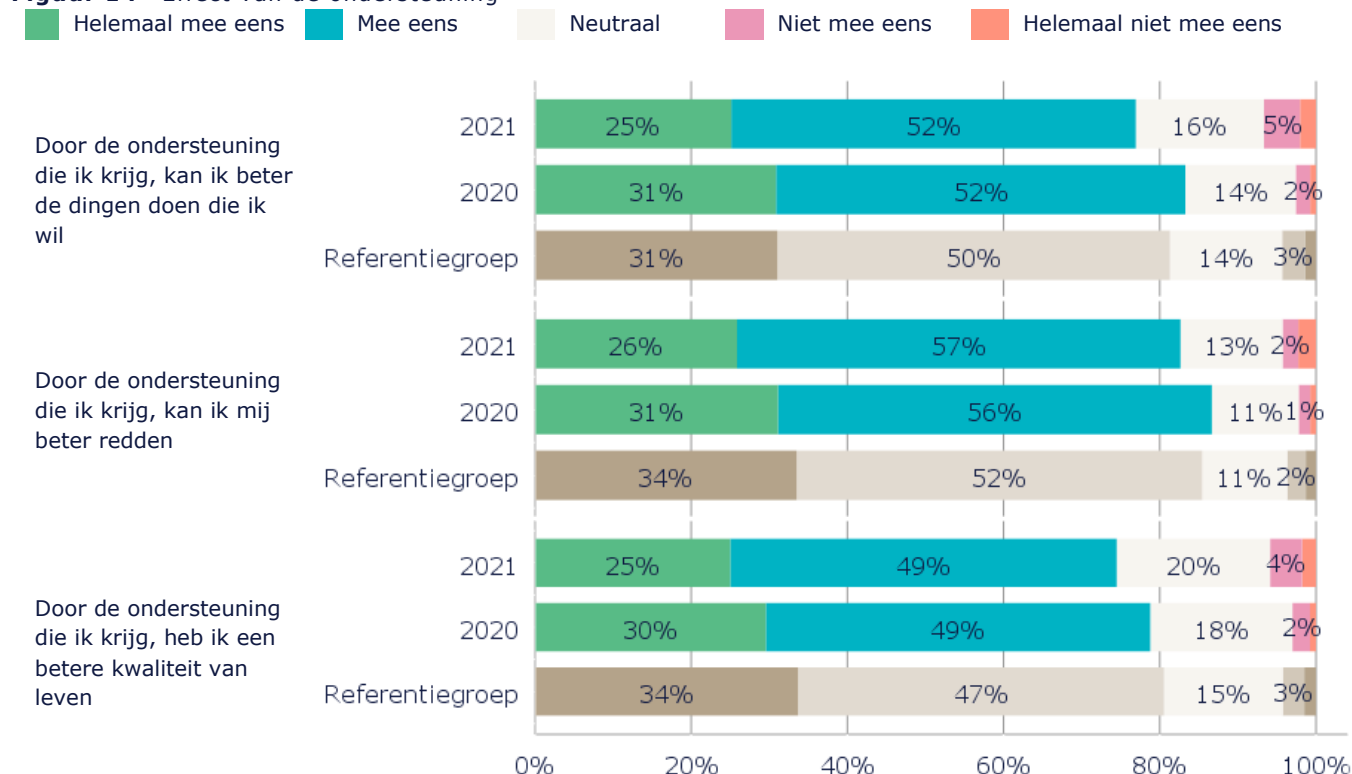


In 14% van de gevallen is er het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning. Mensen waarbij er niets veranderd is in de ondersteuning oordelen in de regel positiever over de aansluiting van de voorziening op hun wensen en behoeften dan mensen waarbij er wel iets in de ondersteuning veranderd is.

3.3 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

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

Figuur 14 Effect van de ondersteuning



Bij de effecten van de ondersteuning zien we dat de tevredenheid ten opzichte van de vorige meting iets is afgenomen. 77% van de respondenten kan beter doen wat ze willen dankzij de ondersteuning en 83% is van mening dat zij zich beter kunnen redden. Daarnaast is 74% van de respondenten van mening dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven hebben. Op alle drie de vragen is het aandeel respondenten dat aangeeft het (helemaal) niet eens te zijn met de stelling verdubbeld, maximaal van 2% naar 5%.

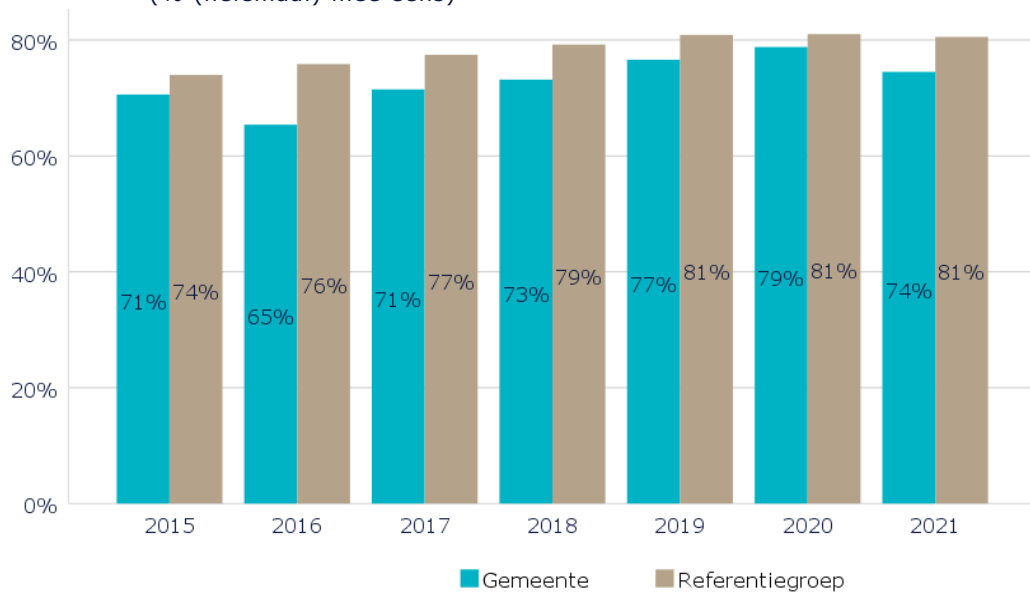
Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie kunnen we ook bekijken per type beperking en naar vorm van ondersteuning. In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het effect ervaren. De percentages 'mee eens'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

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

		Rolstoel	Scootmobiel	Hulp bij het huishouden	Woonvoorziening/ woningaanpassing	Collectief vervoerspasje	Financiële vergoeding voor vervoer	Begeleiding
Gemeente	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	73% (N=52)	84% (N=112)	76% (N=236)	79% (N=68)	79% (N=158)	78% (N=9)	84% (N=62)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	84% (N=51)	89% (N=116)	82% (N=244)	88% (N=69)	81% (N=159)	90% (N=10)	86% (N=66)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	74% (N=53)	79% (N=111)	73% (N=242)	88% (N=72)	76% (N=160)	89% (N=9)	82% (N=66)
Referentiegroep	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	81% (N=364)	85% (N=496)	78% (N=1574)	85% (N=372)	83% (N=761)	83% (N=110)	79% (N=418)
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	85% (N=366)	87% (N=505)	86% (N=1680)	89% (N=386)	87% (N=778)	85% (N=113)	84% (N=424)
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	80% (N=371)	82% (N=500)	78% (N=1618)	85% (N=385)	79% (N=768)	83% (N=112)	80% (N=427)

Figuur 15 laat ten slotte zien dat de dip in de score op de kwaliteit van leven uw gemeente laat terugkeren naar scores vergelijkbaar uit 2018. Het verschil met de referentiegroep is helaas flink toegenomen dit jaar, van 2% naar 7%.

Figuur 15 Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven (% (helemaal) mee eens)



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

Tabel 5 Bijdrage van de ondersteuning aan ... (% helemaal/grotendeels)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Referentie- groep 2021
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>			
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	68%	70%	67%
(N)	247	199	1.720
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	55%	67%	60%
(N)	159	109	1.264
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	67%	68%	66%
(N)	252	157	1.853
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	60%	68%	66%
(N)	159	111	1.322
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	62%	71%	65%
(N)	227	182	1.665
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	24%	23%	24%
(N)	110	65	794
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	24%	27%	24%
(N)	86	48	610

3.4 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De meeste opmerkingen zijn positief geformuleerd, waarbij de gemeente bijvoorbeeld bedankt wordt voor de hulp. Ook zijn er veel respondenten die vertellen welk type ondersteuning ze ontvangen hebben. Onderstaande opmerkingen vormen een deel van de opmerkingen die van meer praktische aard zijn. Ze kunnen een aanbeveling bevatten, of geven praktisch hun situatie weer zodat de gemeente zich kan inleven in de leefwereld van de respondenten.

'Men denkt te gemakkelijk dat iedereen geschikt is om huishoudelijk werk te doen. Dat enig inzicht, logisch denken, praktisch en hygiënisch werken noodzakelijk is, daar gaat de organisatie aan voorbij.'

'De (meestal minder dan) twee uur huishoudelijke ondersteuning langs vastgelegde padjes is volstrekt onvoldoende voor het goed regelen van het huishouden (zonder hulp van buiten).'

'Begeleidster gaat helaas na enkele maanden met pensioen. Vervanging geregeld, weliswaar een jong onervaren iemand. Zie daar erg tegenop, kan slecht tegen verandering en zit net ietwat op de goede weg. Afwachten dus.'

'Door veel wisseling, ziekte geeft het meer stress. Hulp die er op dit moment is zijn we erg tevreden over.'

'Na 9 jaar had mijn scootmobiel al lang vervangen moeten worden.'

'Ik ontvang huishoudelijke ondersteuning. Het neemt druk weg van mijn gezin, ik ben zelf sowieso niet meer in staat om dit te doen. Waar eigenlijk meer behoefte aan is in dit traject is iemand die zware klussen oppakt. Dat is niet beschikbaar.'

'Ondersteuning geleverd door formele zorgorganisaties is slecht. Sinds het pgb via de informele sfeer wordt uitgevoerd gaat het goed.'

'De tijd van ondersteuning is niet wat ik gewenst en nodig heb.'

'Ik heb een scootmobiel. Hoef nu niemand te vragen om boodschappen te doen en dat is fijn!'

'Ik vind dat Tzorg vaak afbelt en de zorg niet levert. Het huishouden wordt snel onleefbaar als ze te vaak niet komen. Wil graag weten wat er speelt en hoe het beter kan.'

'Ik ben aangesloten bij de regiotaxi en Valys, dat maakt me onafhankelijk. Prettig!'

'Aanvraag tot het reageren van de gemeente duurde al 4 maanden en tot eindelijk handelen minstens nog 4 maanden, tot er daadwerkelijk aanpassingen waren in de woning weer 7 maanden. Waarom moet het zo lang duren?'

'Wees niet te zuinig, ook niet voor de omgeving (mantezorger, ouder et cetera).'

'Volgens de medewerker moet mijn zoon mij helpen. Hulp is mij geweigerd omdat er twee mensen waren ingeschreven op dit adres. Terwijl ik hulp nodig heb.'

'Er komt te vaak een andere hulp. Ook zou ik drie uur hulp krijgen, dit werd door de hulpverlener heel snel omgezet naar twee uur.'

'Groot verloop in mensen die huishoudelijke hulp komen bieden. Als de hulp voor 3 uur in de twee weken komt dan is het fijn als de 3 uur ook wordt volgemaakt. Niet maar 2,5 uur.'

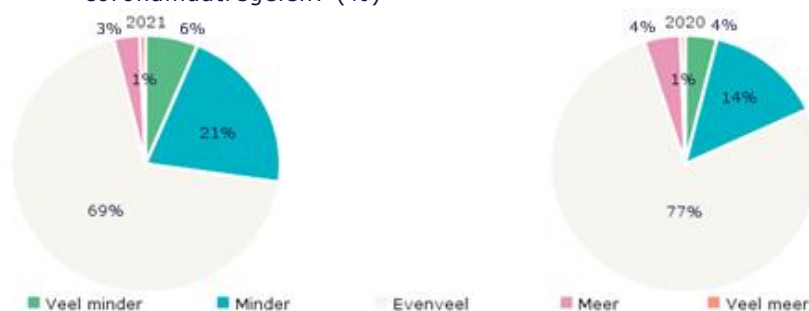
H4 | Ervaringen in de coronaperiode

In dit hoofdstuk komt aan bod welke effecten van de coronamaatregelen op de ondersteuning die zij ontvangen respondenten hebben ervaren. Er is gevraagd naar de hoeveelheid en kwaliteit van ondersteuning. Daarnaast is gevraagd hoe cliënten in coronatijd contact hebben gehad met de zorgaanbieder en of men mantelzorg ontvangen heeft. Ten slotte is gevraagd hoe tevreden de cliënten zijn over de inspanningen van de gemeente en aanbieder in de coronaperiode.

4.1 Minder ondersteuning in coronaperiode

De cliënten is gevraagd of zij in het afgelopen jaar minder ondersteuning hebben ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen.

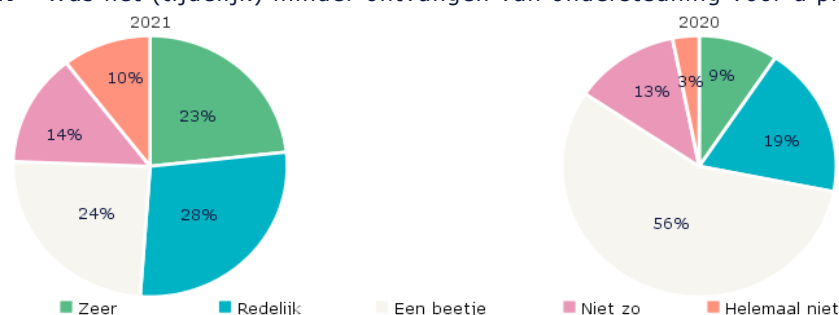
Figuur 16 Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder ondersteuning ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen? (%)



Meer dan twee derde van de respondenten (69%) antwoordt dat zij evenveel ondersteuning hebben ontvangen. 21% van de respondenten stelt minder ondersteuning te hebben ontvangen en 6% veel minder. Opvallend is dat er er ook een klein aandeel respondenten (4%) is die stellen door de coronamaatregelen juist meer ondersteuning te hebben ontvangen.

Aan respondenten die minder ondersteuning hebben ontvangen door de coronamaatregelen is gevraagd of dit problematisch was. Dit blijkt voor velen zo te zijn. Maar liefst 23% van de respondenten geeft aan dat dit 'zeer' problematisch was. 28% vindt het 'redelijk' problematisch en nog eens 24% vindt dit 'een beetje' problematisch. Zo vindt in totaal 76% het in meer of mindere mate problematisch om minder ondersteuning te ontvangen. Echter, voor een klein kwart van de respondenten geldt dit niet. 14% vindt het 'niet zo' problematisch, 10% zelfs 'helemaal niet'.

Figuur 17 Was het (tijdelijk) minder ontvangen van ondersteuning voor u problematisch?



4.2 Verandering kwaliteit ondersteuning door corona

De volgende tabel toont of en in welke mate respondenten vinden dat de kwaliteit van de ondersteuning is veranderd als gevolg van de coronacrisis.

Tabel 6 Is de kwaliteit van de ondersteuning veranderd als gevolg van de coronacrisis? (%)

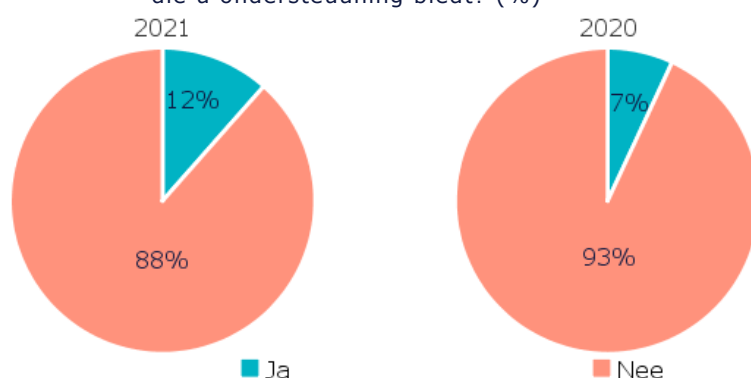
	Gemeente 2021	Gemeente 2020
<i>Is de kwaliteit van de ondersteuning veranderd als gevolg van de coronacrisis?</i>		
Ja, het is slechter geworden	5%	4%
Ja, het is een beetje slechter geworden	11%	12%
Nee, het is hetzelfde gebleven	81%	82%
Ja, het is een beetje beter geworden	1%	1%
Ja, het is beter geworden	1%	1%
(N)	237	174

De meerderheid van de respondenten (81%) vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning als gevolg van de coronacrisis hetzelfde is gebleven. Daartegenover vindt 16% dat de kwaliteit van de ondersteuning (een beetje) slechter is geworden. De scores zijn zeer vergelijkbaar met vorig jaar.

4.3 Contact via beeldbellen

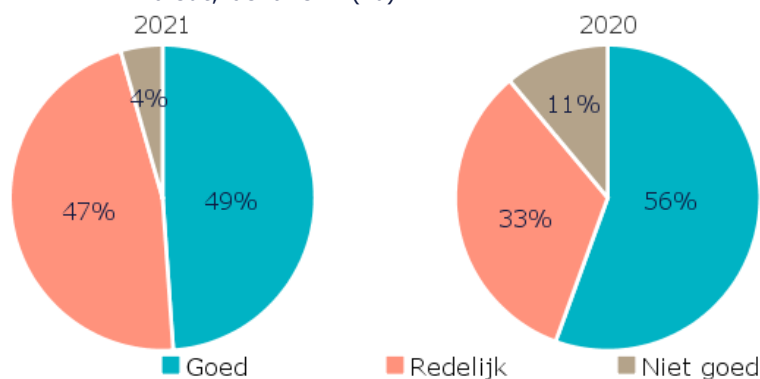
Cliënten is ook gevraagd of zij in de coronaperiode via beeldbellen contact hebben gehad met de organisatie die hen ondersteuning biedt. Slechts 12% heeft dit gehad, waar dit over 2020 nog 7% was. Men lijkt dus in iets toegenomen mate gewend te raken aan deze vorm van contact.

Figuur 18 Heeft u in de coronaperiode door middel van beeldbellen contact gehad met de organisatie die u ondersteuning biedt? (%)



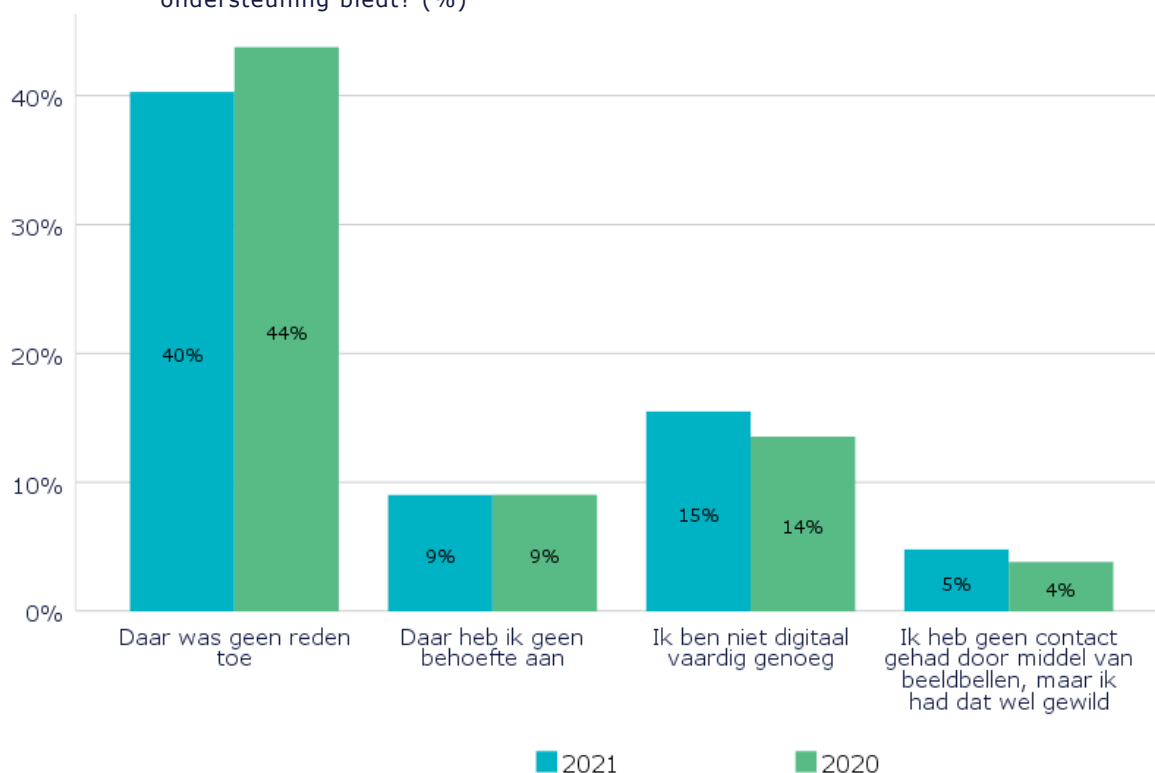
49% van de respondenten ervaart dit contact via beeldbellen als goed. Nog eens 47% vond dit redelijk. 4% is ontevreden. Ook hier lijkt een zekere gewenning aan dit contact terug te zien ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 19 Hoe is het contact door middel van beeldbellen, met de organisatie die u ondersteuning biedt, bevallen? (%)



Aan de respondenten die geen contact hebben gehad via beeldbellen is gevraagd waarom dit niet gebeurd is. Daaruit blijkt dat de voornaamste reden is dat er geen reden toe was (40%). 15% acht zichzelf niet digitaal vaardig genoeg en opnieuw 9% had er geen behoefte aan. 5% van de respondenten stelt geen contact via beeldbellen te hebben gehad maar dit wel te willen.

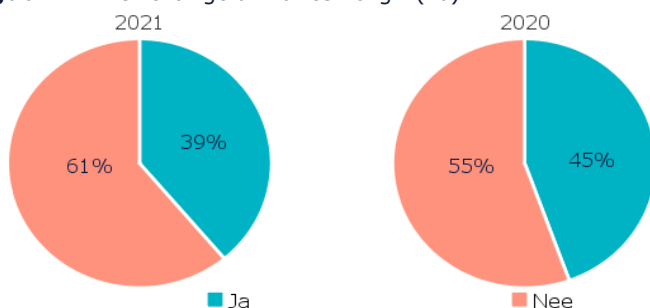
Figuur 20 Waarom heeft u geen contact gehad door middel van beeldbellen, met de organisatie die u ondersteuning biedt? (%)



4.4 Mantelzorg

Mantelzorg is een belangrijke vorm van zorg en contact geweest. Gedurende de coronaperiode is deze vorm van zorg alleen maar belangrijker geworden. Er is daarom aan de cliënten gevraagd of zij mantelzorg ontvangen. Dit blijkt over 2021 voor een minderheid zo te zijn in de gemeente Rijswijk (39%).

Figuur 21 Ontvangt u mantelzorg? (%)



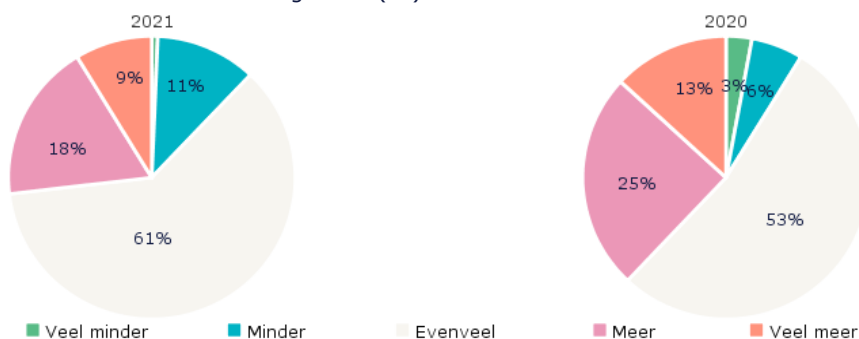
Zij ontvangen hun mantelzorg voornamelijk van een partner (37%), kind (eveneens 37%) of ander familielid (16%). Ook vrienden en kennissen (8%) en buren en andere naasten (allebei 1%) dragen enigszins bij. De scores zijn vergelijkbaar met afgelopen jaar.

Tabel 7 Van wie ontvangt u mantelzorg? (%)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Partner	37%	41%
Kind	37%	38%
Ander familielid	16%	10%
Vriend of kennis	8%	7%
Buur	1%	2%
Andere naaste	1%	2%
(N)	139	125

Ten slotte is aan de respondenten die mantelzorg ontvangen gevraagd of zij in 2020 meer of minder hulp van een mantelzorger hebben ontvangen, als gevolg van de coronamaatregelen. Hierdoor worden de gevolgen van corona goed zichtbaar.

Figuur 22 Heeft u het afgelopen jaar meer of minder hulp van uw mantelzorger ontvangen als gevolg van de coronamaatregelen? (%)

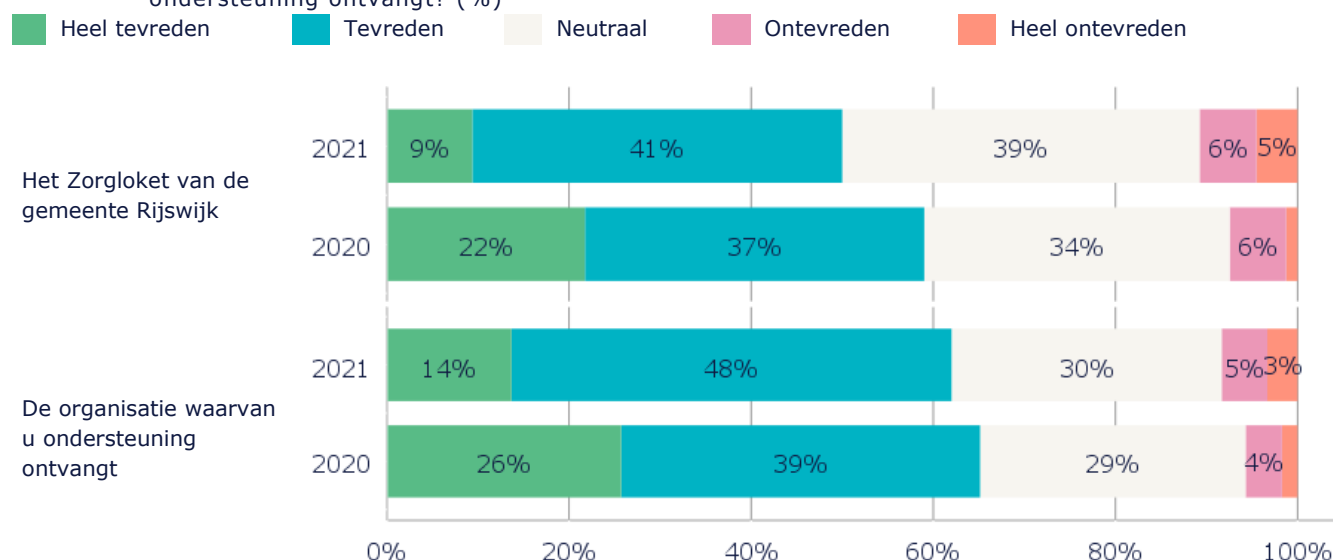


De grootste groep (61%) geeft aan evenveel mantelzorg te hebben ontvangen als voor de coronaperiode. Een klein deel (12%) geeft aan (veel) minder mantelzorg te hebben ontvangen in 2021, als gevolg van corona. Daartegenover staat een groep van 27% die aangeeft juist (veel) meer mantelzorg te hebben ontvangen. Voor ruim een kwart van de mantelzorgers van Wmo-cliënten is de zorgtaak daarom toegenomen in 2021.

4.5 Tevredenheid in coronaperiode

Tot slot is aan de cliënten gevraagd of zij tevreden zijn over de inspanningen van de gemeente en organisaties waarvan zij ondersteuning ontvangen, om in de coronaperiode zo goed mogelijk te helpen.

Figuur 23 Bent u tevreden over de inspanningen van de gemeente en organisaties waarvan u ondersteuning ontvangt? (%)



Precies de helft van de respondenten (50%) is (zeer) tevreden over de inspanningen van het Zorgloket van de gemeente. Nog eens 39% is neutraal, waardoor slechts 6% ontevreden en 5% zeer ontevreden is. Wel is deze groep iets gegroeid ten opzichte van vorig jaar.

Een vergelijkbaar beeld zien we voor de aanbieders, al is de tevredenheid daar hoger. 62% is (zeer) tevreden over de aanbieders. 30% is neutraal en 9% is (zeer) ontevreden over de inspanningen van aanbieders in coronatijd.

4.6 Opmerkingen over ondersteuning in coronatijd

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij in de coronaperiode hebben ontvangen. Onderstaand ziet u een weergave vanuit verschillende invalshoeken door middel van directe quotes.

'Het grootste probleem is afwezigheid van huishoudelijke hulp rooster tijdens de coronaperiode. Vaak werd er op de dag zelf pas gebeld.'

'Met een mondkapje heb ik toch alle zorg kunnen ontvangen.'

'Alles is gewoon doorgedaan als altijd.'

'Ik voelde mij eenzaam, verloren (geen dagbesteding, geen werk, geen uitjes).'

'De inspanningen van het Zorgloket ervaar ik als op de achtergrond heel essentieel.'

'De ondersteuning ging zo'n 80% van de tijd door op de 'normale' manier, uiteraard wel met mondkapjes, afstand et cetera. Op dagen dat dit niet meer ging, konden we (video)bellen tot het weer normaal kon.'

'Ik heb tijdens de coronaperiode geen hulp aangevraagd bij de gemeente Rijswijk. Alle problemen zelf opgelost of met behulp van mantelzorgers.'

'Was heel fijn om fysiek af te spreken. Niet alles is fijn via videobellen.'

'Mijn dagbesteding instelling is gesloten (gedeeltelijk) geweest tijdens coronaperiode, mijn ITB'er is ook met verlof geweest, dus zat ik ineens in een stille periode van het Wmo-traject.'

'Soms was er geen hulp, dat mis je dan echt, zeker als andere hulp ook niet kan komen.'

'De gemeente heeft geen enkele ondersteuning aangeboden.'

'Het was pappen en nathouden, wederom.'

'Het was hetzelfde gebleven. Fijn dat iemand tijdens coronaperiode langskwam.'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 8 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Referentiegroep 2021
0 t/m 17	1%	1%	0%
18 t/m 25	2%	1%	2%
26 t/m 35	2%	1%	3%
36 t/m 45	4%	2%	3%
46 t/m 55	7%	5%	6%
56 t/m 65	14%	12%	12%
66 t/m 74	17%	21%	18%
75+	54%	57%	55%

Bijlage 2 Tabellenbijlage

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Contact								
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	75%	76%	83%	81%	72%	68%	78%	77%
(N)	348	240	325	298	273	184	214	15.063
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	60% (a,b)	70%	58%	73%	79%	71%	74%	75%
(N)	353	237	328	302	270	181	213	15.359
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	79% (a)	84%	82%	86%	84%	80%	81%	87%
(N)	351	231	324	300	269	177	208	15.255
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	72% (a)	74%	70%	75%	75%	73%	62%	80%
(N)	336	212	307	288	242	163	186	14.554
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner								
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	29% (a)	25%	35%	34%	27%	25%	16%	34%
(N)	428	327	388	295	351	204	330	16.976

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Hoe heeft u het proces van aanvragen van Wmo-ondersteuning ervaren?		
Zeer gemakkelijk	10%	12%
Gemakkelijk	43%	47%
Neutraal	28%	27%
Moeilijk	12%	9%
Zeer moeilijk	7%	5%
(N)	413	291.0

BLOK 2: Extra vragen contact met gemeente

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?								
Ja	47% (a)	43%			40%	40%	44%	36%
Nee	45% (a)	48%			46%	48%	46%	54%
Weet ik niet	8%	9%			14%	12%	10%	10%
(N)	451	345			330	197	322	3.543

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?								
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	15%	19%			17%	18%	20%	16%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	62% (a,b)	52%			68%	60%	60%	67%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	36% (a,b)	43%			27%	39%	36%	31%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	8%	11%			9%	11%	10%	10%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	11%	10%			13%	14%	10%	11%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	7%	6%			6%	5%	6%	5%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	13% (a)	9%			13%	14%	9%	9%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	18% (a,b)	12%			18%	17%	13%	13%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	8%	10%			6%	8%	8%	9%
Anders (%ja)	23% (a)	29%			22%	22%	27%	18%
(N)	413	301			314	174	258	2.851

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Redenen om naar de gemeente te gaan								
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	49%	48%			47%	58%	49%	45%
(N)	176	164			155	102	117	1.231
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	42% (b)	30%			36%	45%	47%	36%
(N)	137	107			116	73	91	969
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	53%	46%			56%	61%	55%	58%
(N)	162	130			125	84	109	1.135
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	67% (b)	54%			71%	71%	68%	64%
(N)	233	153			175	106	138	1.502

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?								
Ja	33% (b)	20%			21%	33%	36%	32%
Nee	60% (b)	73%			72%	60%	59%	62%
Weet ik niet	7%	6%			7%	7%	5%	6%
(N)	439	342			363	205	332	4.171

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?								
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	40%	40%			46%	55%	45%	44%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	7%	7%			12%	9%	6%	11%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	13%	15%			11%	9%	8%	12%
Nee (%aangekruist)	43%	42%			35%	32%	47%	39%
(N)	141	67			74	66	118	1.544

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Tevredenheid over cliëntondersteuner								
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	N>10	N>10			N>10	N>10	N>10	87%
(N)	7	3			8	6	5	301

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Bent u tevreden over ...								
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	79%	88%			74%	79%	64%	83%
(N)	141	67			70	66	113	3.411
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	79% (b)	92%			82%	80%	73%	84%
(N)	140	66			67	64	107	3.439
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	76% (b)	89%			79%	73%	61%	81%
(N)	137	65			66	64	103	3.390
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	82%	86%			75%	73%	63%	83%
(N)	136	66			63	62	101	3.376

BLOK 3: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Kwaliteit van de ondersteuning								
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	81% (a)	79%	79%	79%	82%	75%	74%	85%
(N)	425	296	396	315	363	201	302	18.290
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	80% (a)	83%	80%	79%	81%	79%	70%	85%
(N)	425	294	392	316	355	201	296	18.221

BLOK 4: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>								
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	77% (a,b)	83%	80%	78%	73%	78%	70%	81%
(N)	390	269	383	315	343	179	282	17.414
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	83%	87%	82%	82%	80%	82%	77%	85%
(N)	398	270	390	314	349	191	295	17.958
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	74% (a)	79%	77%	73%	71%	65%	71%	81%
(N)	392	264	380	313	347	182	289	17.760

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?								
Rolstoel (%ja)	13%	18%			20%	21%	24%	14%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts) (%ja)	29% (a,b)	37%			30%	33%	32%	19%
Hulp bij het huishouden (%ja)	62% (a,b)	48%			67%	49%	58%	68%
Woonvoorziening/wonin- gaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	19% (a)	23%			19%	21%	21%	13%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	42% (a)	46%			30%	48%	35%	27%
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	3%	4%			8%	10%	14%	4%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	8%	7%			8%	9%	5%	10%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	8%	5%			5%	6%	5%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	8%	8%			8%	3%	6%	10%
Logeervoorziening/logee- rhuis (%ja)	0%	1%			1%	0%	1%	0%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	0%	1%			1%	0%	1%	1%
Anders (%ja)	9%	10%			8%	9%	9%	9%
(N)	438	319			366	187	309	3.445

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?								
Ja	14%	12%	.%	.%	18%	17%	26%	16%
Nee	76% (b)	82%	.%	.%	73%	75%	64%	76%
Weet ik niet	10%	6%	.%	.%	9%	7%	10%	7%
(N)	447	340			316	162	271	2.863

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

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...								
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	68%	70%			67%	67%	59%	67%
(N)	247	199			205	141	185	1.720
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	55% (b)	67%			58%	52%	60%	60%
(N)	159	109			148	94	126	1.264
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	67%	68%			63%	58%	60%	66%
(N)	252	157			219	123	174	1.853
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	60%	68%			62%	59%	64%	66%
(N)	159	111			154	91	138	1.322
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	62% (b)	71%			64%	60%	57%	65%
(N)	227	182			197	123	192	1.665
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	24%	23%			19%	13%	17%	24%
(N)	110	65			107	61	81	794
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	24%	27%			22%	10%	12%	24%
(N)	86	48			82	49	52	610

BLOK 7: Vragen over coronaperiode

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder ondersteuning ontvangen als gevolg van coronamaatregelen?		
Veel minder	6%	4%
Minder	21%	14%
Evenveel	69%	77%
Meer	3%	4%
Veel meer	1%	1%
(N)	286	183

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Was het (tijdelijk) minder ontvangen van ondersteuning voor u problematisch?		
Zeer	23%	9%
Redelijk	28%	19%
Een beetje	24% (b)	56%
Niet zo	14%	13%
Helemaal niet	10%	3%
(N)	86	32

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Is de kwaliteit van de ondersteuning veranderd als gevolg van de coronacrisis?		
Ja, het is slechter geworden	5%	4%
Ja, het is een beetje slechter geworden	11%	12%
Nee, het is hetzelfde gebleven	81%	82%
Ja, het is een beetje beter geworden	1%	1%
Ja, het is beter geworden	1%	1%
(N)	237	174

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Heeft u in de coronaperiode door middel van beeldbellen contact gehad met de organisatie die u ondersteuning biedt?		
Ja	12% (b)	7%
Nee	88% (b)	93%
(N)	390	288

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Hoe is het contact door middel van beeldbellen, met de organisatie die u ondersteuning biedt, bevallen?		
Goed	49%	56%
Redelijk	47%	33%
Niet goed	4%	11%
(N)	45	18

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Waarom heeft u geen contact gehad door middel van beeldbellen, met de organisatie die u ondersteuning biedt?		
Daar was geen reden toe	40%	44%
Daar heb ik geen behoefte aan	9%	9%
Ik ben niet digitaal vaardig genoeg	15%	14%
Ik heb geen contact gehad door middel van beeldbellen, maar ik had dat wel gewild	5%	4%
(N)	355	288

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Ontvangt u mantelzorg?		
Ja	39%	45%
Nee	61%	55%
(N)	432	337

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Van wie ontvangt u mantelzorg?		
Partner	37%	41%
Kind	37%	38%
Ander familielid	16%	10%
Vriend of kennis	8%	7%
Buur	1%	2%
Andere naaste	1%	2%
(N)	139	125

	Gemeente 2021	Gemeente 2020
Heeft u in het afgelopen jaar meer of minder hulp van uw mantelzorger ontvangen als gevolg van coronamaatregelen?		
Veel minder	1%	3%
Minder	11%	6%
Evenveel	61%	53%
Meer	18%	25%
Veel meer	9%	13%
(N)	149	137

BLOK 8: Over uzelf

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
<i>Wat is uw leeftijd?</i>								
0 t/m 17	1%	1%			0%	0%	0%	0%
18 t/m 25	2%	1%			2%	1%	1%	2%
26 t/m 35	2%	1%			3%	3%	1%	3%
36 t/m 45	4%	2%			3%	2%	3%	3%
46 t/m 55	7%	5%			7%	4%	7%	6%
56 t/m 65	14%	12%			11%	16%	13%	12%
66 t/m 74	17%	21%			14%	16%	14%	18%
75+	54%	57%			60%	58%	62%	55%
(N)	456	350			383	212	347	7.284

	Gemeente 2021	Gemeente 2020	Gemeente 2019	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2021
<i>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</i>								
Nee	67% (a,b)	59%			63%	57%	61%	61%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	26% (a,b)	35%			28%	37%	34%	32%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	5%	4%			7%	4%	4%	5%
Ja, van iemand anders	2%	2%			2%	1%	1%	2%
(N)	461	357			384	217	349	4.104

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

Juni 2022

Classificatie	:	Vertrouwelijk
Naam adviseur	:	Wouter Witteveen
Projectnummer	:	PO025323
Correspondentienummer	:	DH-3006-1570

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