



Clïëntervaring Wmo

Gemeente Westervoort



Rapport
Juni 2017
Projectnummer: P002315
Correspondentienummer: DH-2006-8520



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	4
	1.1 Aanleiding onderzoek	4
	1.2 Doelgroep	4
	1.3 Steekproef en respons	5
	1.4 Referentiegroep	5
	1.5 Uitsplitsingen	5
	1.6 Leeswijzer	5
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	6
	2.1 Het contact	6
	2.2 De hulpvraag	7
	2.3 Het gesprek	9
	2.4 Cliëntondersteuning	11
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	13
	3.1 De ontvangen ondersteuning	13
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	14
	3.3 Andere vormen van ondersteuning	15
	3.4 Ondersteuning vanuit de Wlz en Zvw	16
	3.5 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	17
	3.6 Opmerkingen over ondersteuning	19
HOOFDSTUK 4	SOCIALE SAMENHANG, EENZAAMHEID EN MEEDOEN	21
	4.1 Sociale samenhang	21
	4.2 Mantelzorg en vrijwilligerswerk	21
	4.3 Burenhulp	22
	4.4 Mate van eenzaamheid	27
	4.5 Meedoen en zelfredzaamheid	28
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	31
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	34
BIJLAGE 3	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING VOOR WAAR STAAT JE GEMEENTE	55

Samenvatting

De gemeente Westervoort heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016. De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. Uw gemeente heeft ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met verdiepende vragen.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van Wmo-cliënten met de gemeente en de ondersteuning die zij ontvangen. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

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

Uw gemeente heeft 561 vragenlijsten verzonden en er zijn 187 vragenlijsten geretourneerd. Daarmee is een responspercentage bereikt van 33%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 90% en een foutenmarge van 5%.

Contact met de gemeente

Inwoners van Westervoort nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het Goed voor elkaar team. Van de respondenten geeft 77% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen.

Voor respondenten speelden verschillende redenen mee om contact op te nemen met de gemeente. Met name het niet meer aankunnen van het huishoudelijke werk (68%) en nergens naartoe kunnen door gebrek aan vervoer (25%) waren reden tot contact. Een groot deel van de respondenten (64%) is naar de gemeente doorverwezen door de huisarts of een andere zorgverlener. Van de respondenten geeft 77% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. Daarbij is het belangrijk om te weten dat 41% van de respondenten in uw gemeente al eens eerder contact heeft gehad met de gemeente in verband met een ondersteuningsvraag.

De resultaten van de gemeente Westervoort zijn ongeveer gelijk aan die van vorig jaar en de referentiegroep.

Het gesprek

62% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 6% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 31% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. In de referentiegroep en de groep van vorig jaar zitten iets minder respondenten die het afgelopen jaar een keukentafelgesprek hebben gehad. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad, geeft 32% aan dat zij het gesprek alleen hebben gevoerd, in de referentiegroep is dat 29%.

Respondenten is gevraagd naar hun ervaringen en tevredenheid over dit gesprek. Een meerderheid zegt zich serieus genomen te voelen door de consulent, namelijk 86%.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 84% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 75%.

De resultaten van de gemeente Westervoort zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar en de referentiegroep.

Cliëntondersteuning

31% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 29%. De cliënten die gebruik hebben gemaakt van cliëntondersteuning zijn daar over het algemeen (heel) tevreden over (84%, N=12).

De ondersteuning

De meest voorkomende maatwerkvoorzieningen onder respondenten zijn hulp bij het huishouden (69%), een collectief vervoerspasje (32%) en een scootmobiel (24%). Dit zijn ook in de respondentengroep van vorig jaar en in de referentiegroep de meest voorkomende voorzieningen.

Een groot deel van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (90%) en behoeften (88%) voldoet. Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevraagd. 84% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. 75% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Dit is nagenoeg gelijk aan vorig jaar en aan de referentiegroep.

In Westervoort maakt 11% van de respondenten gebruik van algemene voorzieningen, 12% van particuliere hulp en 11% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol, namelijk 89% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen heeft 16% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan.

Er zijn nauwelijks verschillen met de resultaten van vorig jaar en de referentiegroep.

Het effect van de ondersteuning

Meer dan driekwart van de respondenten in Westervoort ziet effect van de ondersteuning op hun regie, zelfredzaamheid en kwaliteit van leven. Dit is ongeveer gelijk aan de resultaten van vorig jaar en die van de referentiegroep.

Sociale samenhang, eenzaamheid en meedoen

Binnen de Wmo 2015 blijft het bevorderen van sociale samenhang een van de belangrijke doelen. De schaalscore sociale samenhang is 6,3 (referentiegroep 6,2). Wat burenhulp betreft, is men het meest bereid om planten water te geven of huisdieren te verzorgen en boodschappen te doen. Het minst bereid is men tot het schoonhouden van het huis of persoonlijke verzorging.

De afwezigheid van eenzaamheid is één van de belangrijkste indicatoren voor het sociale welzijn van mensen. 11% is zeer sterk eenzaam. Dit wijkt niet af van de resultaten van vorig jaar of de referentiegroep.

Mee kunnen blijven doen aan de maatschappij is het centrale doel van de Wmo. 33% van de respondenten kan voldoende meedoen aan activiteiten. 80% heeft voldoende contact met anderen. Om en nabij driekwart van de respondenten kan zich voldoende buitenshuis verplaatsen. 84% kan zich redden als het gaat om persoonlijke verzorging. 70% van de respondenten slaagt er voldoende in om het huishouden op orde te houden en 89% ervaart controle over zijn of haar leven. Er zijn nauwelijks verschillen met de resultaten van vorig jaar en de referentiegroep.

Meedoen aan de maatschappij kan ook het bieden van mantelzorg en/of het doen van vrijwilligerswerk inhouden. Van de respondenten verleent 12% mantelzorg en 19% doet 4 uur of meer vrijwilligerswerk per week. Dit zijn ook vergelijkbare cijfers met die van vorig jaar en de referentiegroep.

Hoofdstuk 1

Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Wmo verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Voor u ligt het rapport Cliëntervaringsonderzoek Wmo (CEO Wmo) waarmee de gemeente aan deze verplichting voldoet. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

Doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de cliëntervaringen zijn van de Wmo-cliënten in uw gemeente met betrekking tot de uitvoering van de Wmo en in hoeverre de gestelde resultaten en effecten van de Wmo behaald worden in de ogen van de Wmo-cliënten. Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, kwaliteit van voorzieningen en welk effect de cliënten ondervinden op hun zelfredzaamheid. We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring, deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van het beleid en de uitvoering.

De gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is de 'Effectmeting Wmo'. De vragenlijst begint met de verplichte vragenlijst voor het Wmo-deel die bestaat uit tien vragen. De aanvullende vragen gaan over de toegang tot ondersteuning, ervaring met de ondersteuning, mantelzorg, sociale cohesie, meedoen aan activiteiten en achtergrondvragen, zoals leeftijd of type beperking waardoor kan worden gezocht naar mogelijke verbanden.

Vanwege de uniformiteit van de vragenlijst kunnen de uitkomsten met andere gemeenten vergeleken worden (benchmark) om van elkaar te leren. Daarnaast heeft het onderzoek een signaleringsfunctie. De uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot een signaal waardoor verder (verdiepend) onderzoek nodig is.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2016.

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

- Inwoners die in 2016 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden.
- Inwoners die vóór 2016 Wmo-cliënt zijn geworden en sindsdien niet meer door een consulent zijn gezien.

Aan mensen die minder dan twaalf maanden geleden contact hebben opgenomen met de gemeente is gevraagd de vragen over het contact in te vullen. Wanneer dit langer dan twaalf maanden geleden was, leert de ervaring dat mensen dit zich vaak niet meer goed kunnen herinneren, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.

1.3 Steekproef en respons

Het onderzoek is in het voorjaar van 2017 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst.

De gemeente heeft op aanwijzing van BMC Onderzoek het gehele Wmo-cliëntenbestand aangeschreven

Er zijn 561 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst (en in de brief de link naar de online versie). In totaal hebben 187 respondenten de vragenlijst ingevuld. De respons is hiermee 33%. Voor schriftelijk (en online) onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 90% 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 90%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 90 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.4 Referentiegroep

De referentiegroep bestaat uit 38 gemeenten. De resultaten zijn verzameld tussen eind 2016 en juni 2017. Deze gemeenten gelden als uw referentiegroep in dit rapport. Het is voor alle gemeenten verplicht om de vragenlijst te starten met de tien verplichte vragen. Er zijn gemeenten die enkel een onderzoek afnemen met de tien verplichte vragen, of gemeenten die na de tien verplichte vragen eigen gekozen vragen toevoegen. Hierdoor is de referentiegroep voor de tien verplichte vragen groter dan de referentiegroep voor de aanvullende vragen.

1.5 Uitsplitsingen

In dit rapport worden ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar het soort voorziening en het effect van de voorziening. De resultaten hiervan kunnen bij kleine aantallen respondenten veelal alleen een indicatie van de tevredenheid geven. De aantallen zijn dan te klein om betrouwbare uitspraken op te baseren. Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord worden de resultaten niet weergegeven.

1.6 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. Hoofdstuk 4 gaat over sociale samenhang, eenzaamheid en meedoen. In bijlage 1 staat de onderzoeksverantwoording beschreven en ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep. Bijlage 3 bevat de gegevens die moeten worden aangeleverd op waarstaatjegemeente.nl.

Hoofdstuk 2

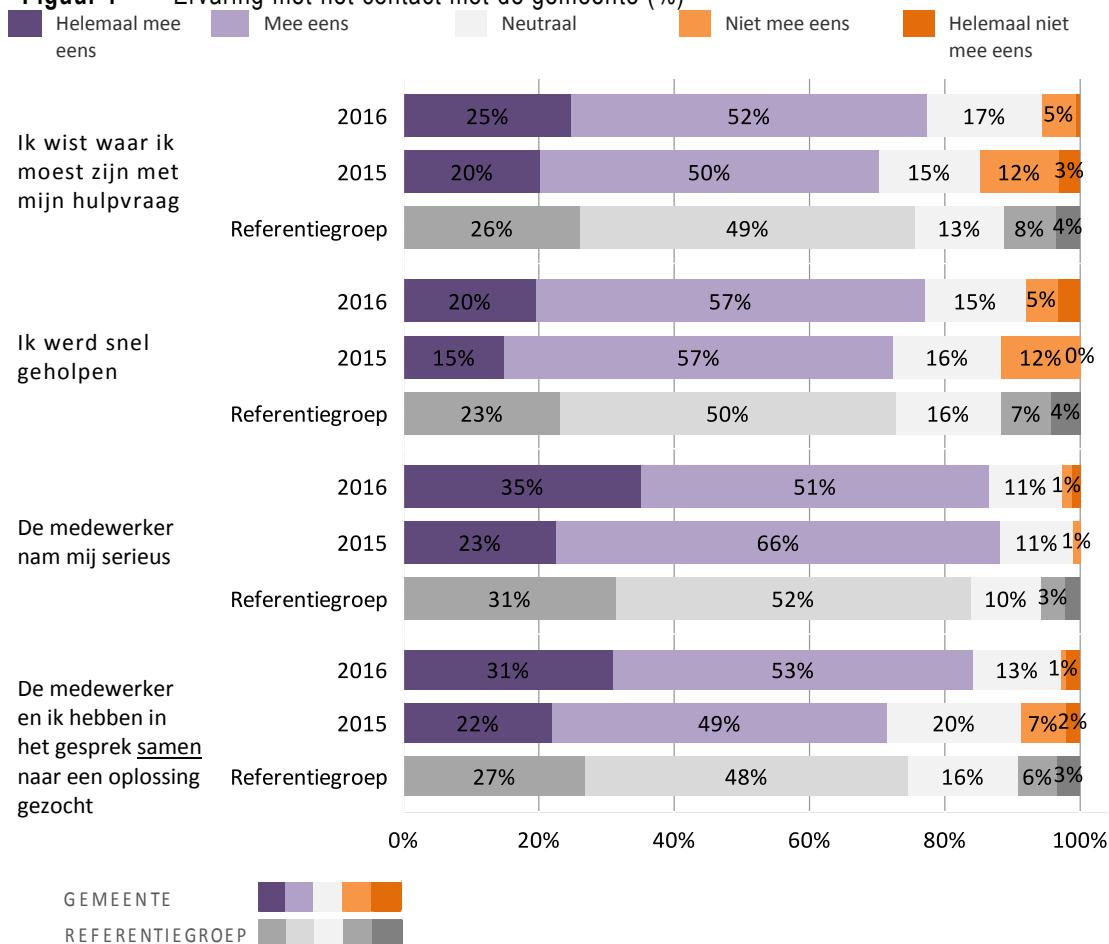
Het contact

2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terechtkunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente. In Westervoort melden burgers met een ondersteuningsvraag zich bij het Goed voor elkaar team.

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

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



77% van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dat is ongeveer hetzelfde resultaat als vorig jaar. Ook is de uitkomst ongeveer gelijk aan de referentiegroep.

Ongeveer driekwart (77%) werd snel geholpen; dat is ook ongeveer gelijk aan het resultaat van afgelopen jaar en de referentiegroep.

86% van de respondenten voelt zich serieus genomen, dat is een goed resultaat. De resultaten van de referentiegroep en van vorig jaar zijn ongeveer gelijk.

Tot slot heeft 84% in het gesprek samen met de medewerker naar een oplossing gezocht. Dat is een iets betere score dan vorig jaar en de referentiegroep.

2.2 De hulpvraag

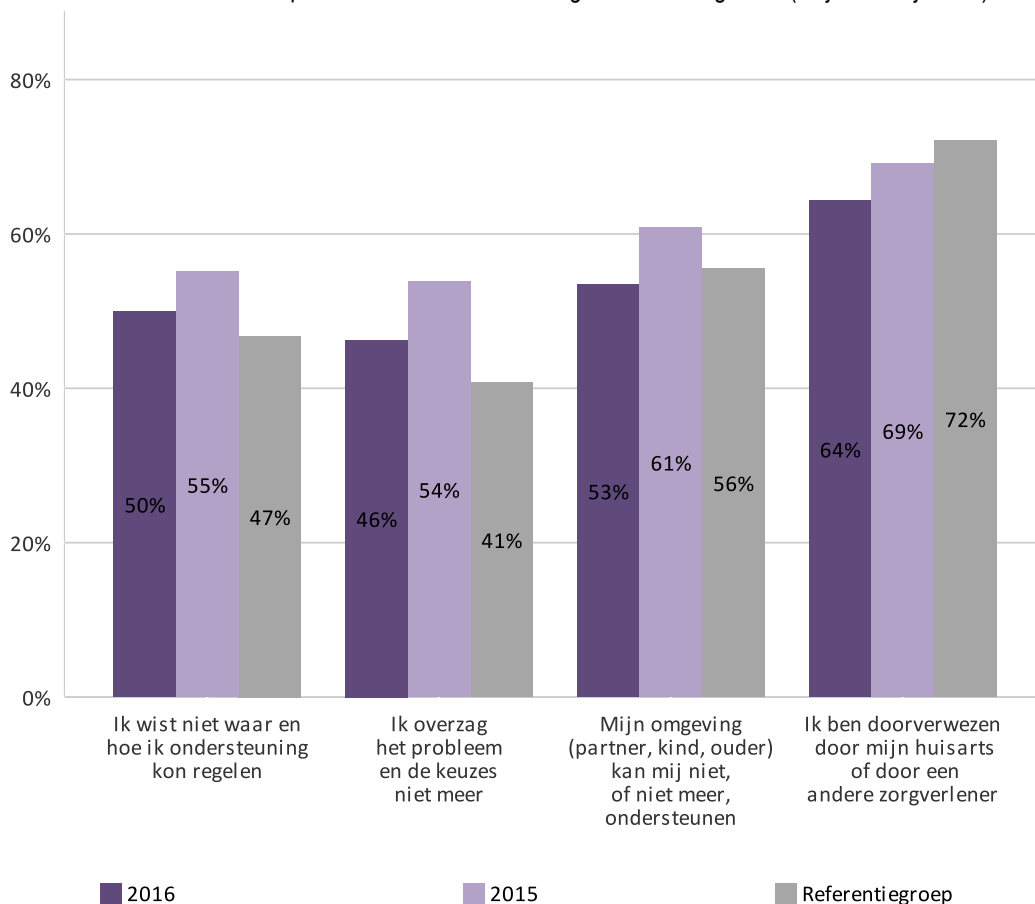
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten en sociale contacten onderhouden,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

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

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	21%	18%	20%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	68%	63%	60%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	25%	34%	37%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	8%	5%	9%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	14%	11%	14%
Ik heb overdag niks te doen	8%	5%	7%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	16%	13%	13%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	15%	15%	16%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	7%	9%	9%
Anders	18%	24%	20%

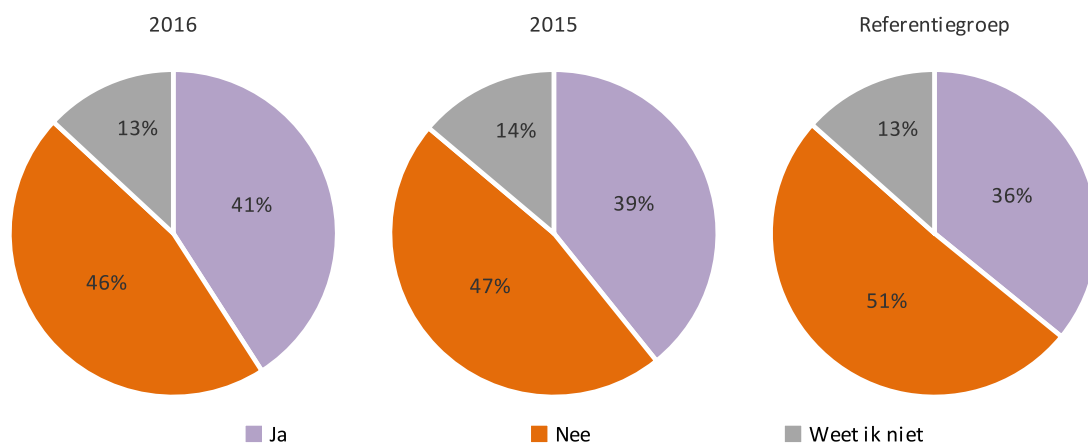
De respondenten in Westervoort hebben veelal contact opgenomen met de gemeente omdat zij het huishoudelijke werk niet meer aankonden (68%) of omdat zij geen vervoer hadden (25%). Dit wijkt nauwelijks af van de resultaten van vorig jaar of de referentiegroep.

Figuur 2 Welke redenen speelden mee om naar de gemeente te gaan? (% ja t.o.v. ja/nee)



Een groot deel van de respondenten (64%) is door de huisarts doorverwezen naar de gemeente. Dit is in de referentiegroep nog wat meer. Maar ook de andere genoemde redenen spelen een grote rol. Dit beeld komt overeen met dat van vorig jaar en de referentiegroep.

Figuur 3 Eerder contact opgenomen over (andere) ondersteuningsvraag (%)



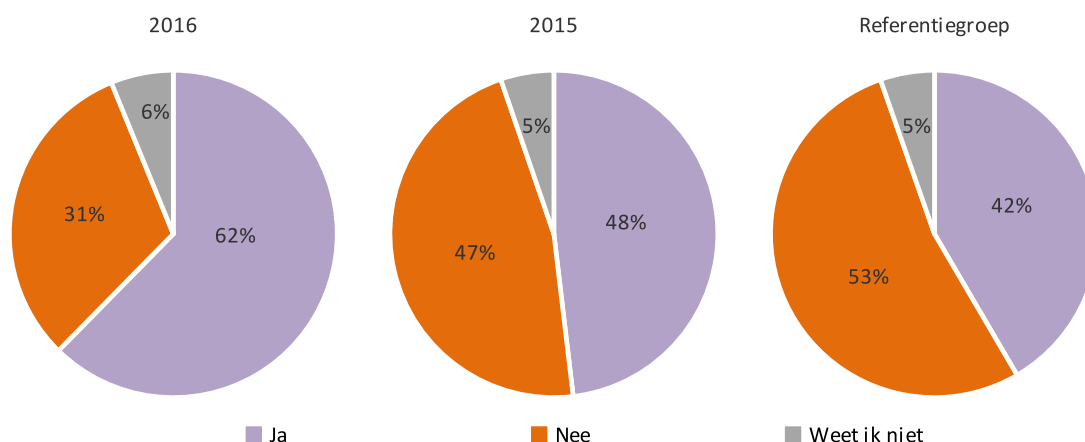
41% van de respondenten heeft eerder contact opgenomen met de gemeente over een andere ondersteuningsvraag.

2.3 Het gesprek

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

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

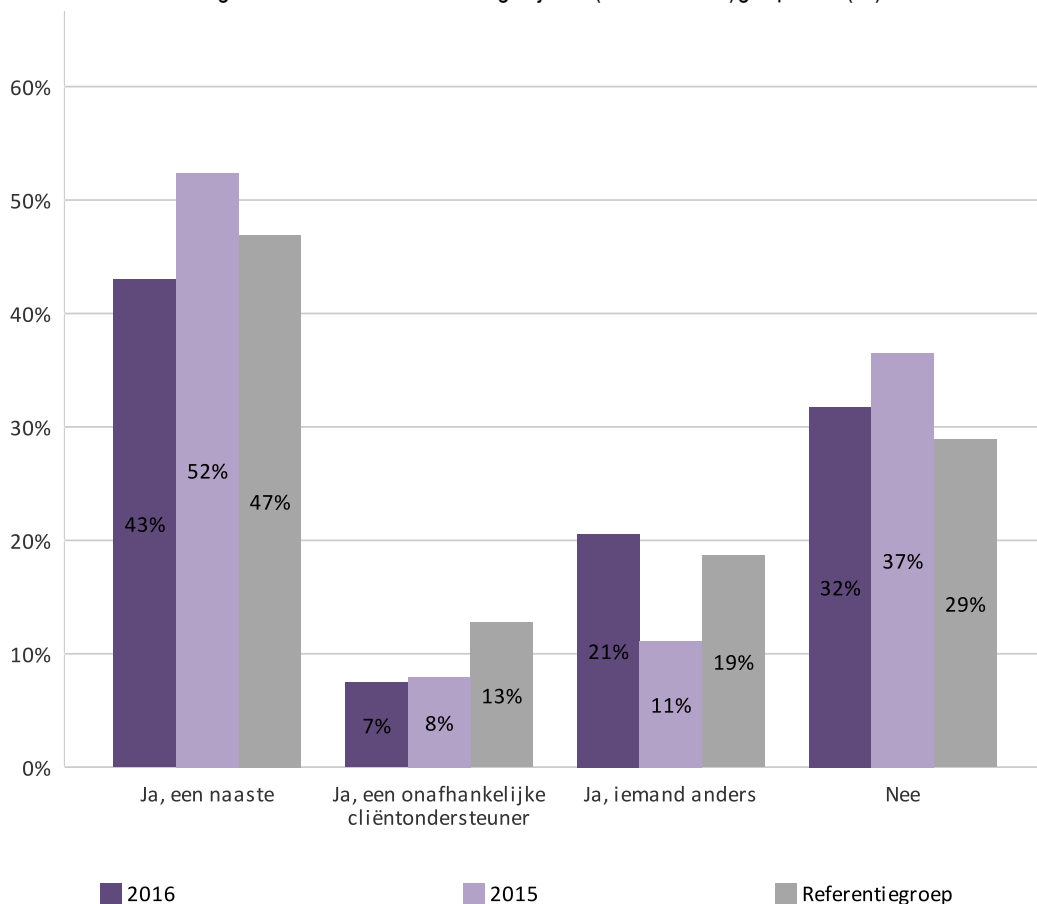
Figuur 4 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



62% van de respondenten heeft het afgelopen jaar een keukentafelgesprek gehad. Dit is een groter aandeel dan vorig jaar en in de referentiegroep.

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

Figuur 5 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)

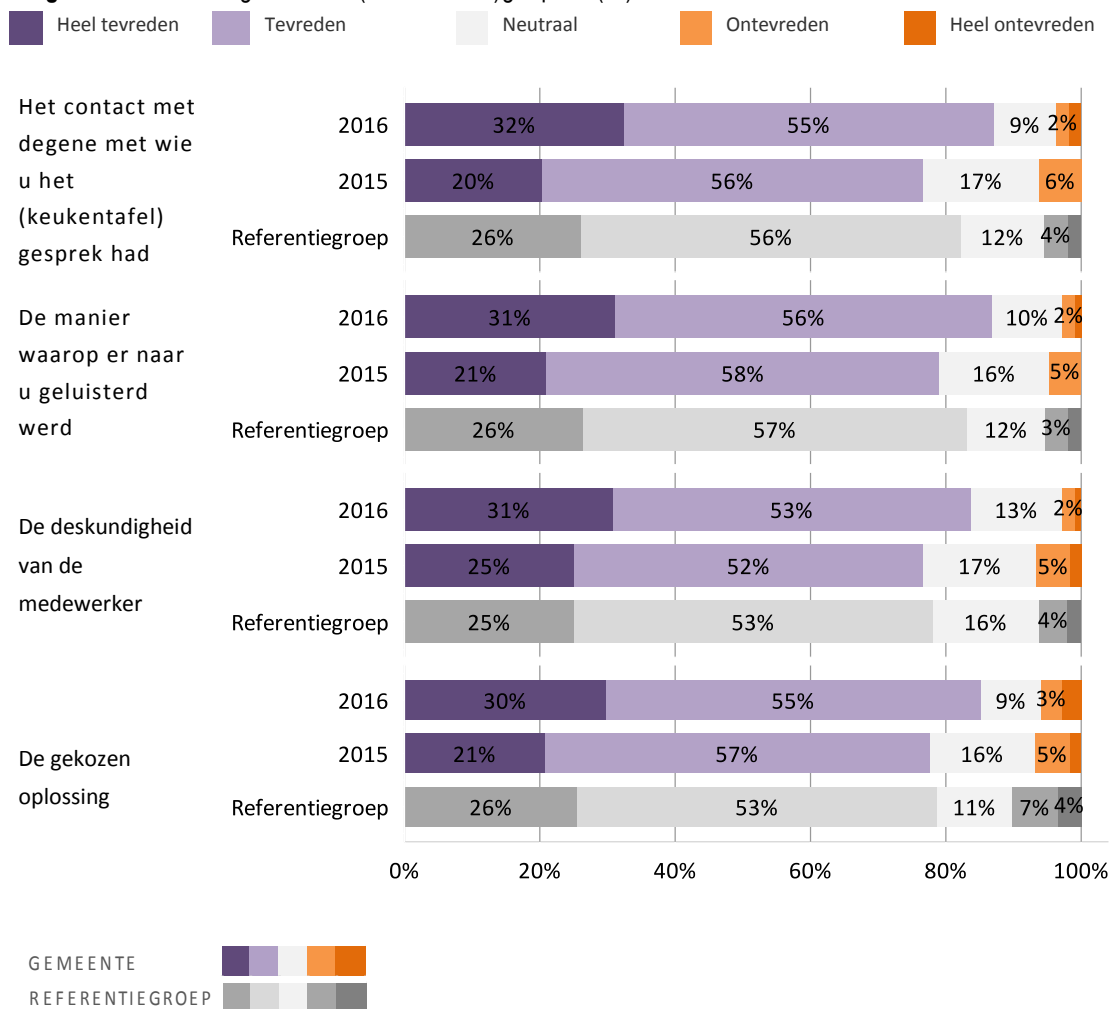


Slechts 32% van de respondenten in Westervoort heeft het gesprek alleen gevoerd. Dit wijkt niet af van vorig jaar of de referentiegroep.

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

In de volgende figuur wordt weergegeven hoe de uitkomst is in uw gemeente met betrekking tot het (keukentafel)gesprek.

Figuur 6 Mening over het (keukentafel)gesprek (%)



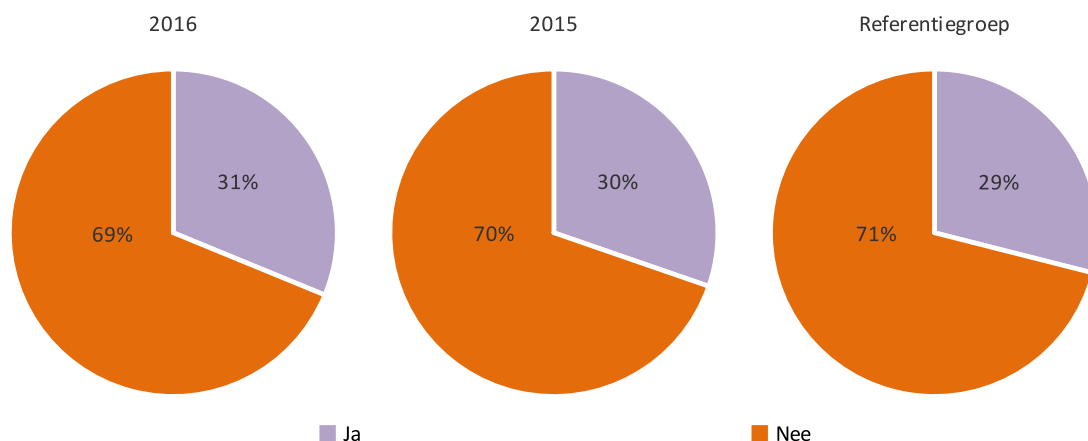
De respondenten in Westervoort zijn over alle genoemde aspecten relatief tevreden, zelfs iets positiever dan vorig jaar en de referentiegroep.

2.4 Cliëntondersteuning

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

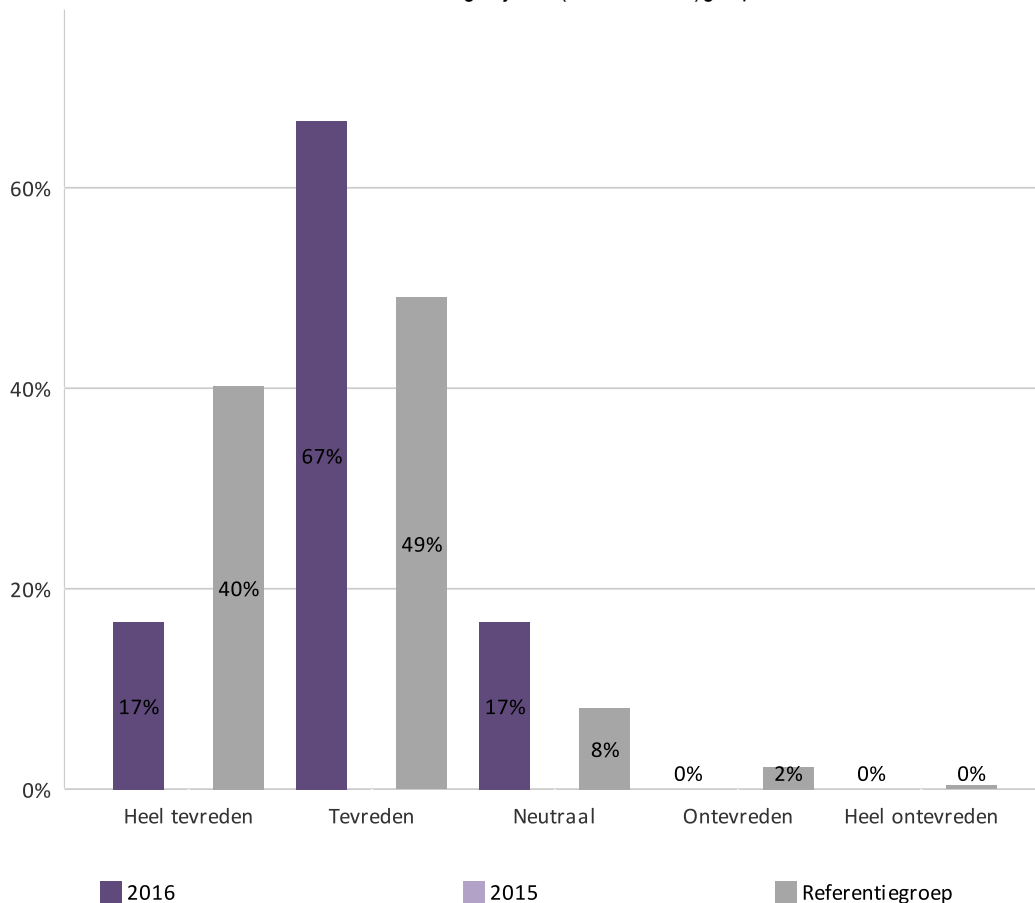
In 2016 bleek 26% van de respondenten bekend te zijn met cliëntondersteuning. 86% hiervan was er tevreden over (bron: CEO Wmo onderzoek BMC over 2015).

Figuur 7 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (%)



Ongeveer een derde van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning.

Figuur 8 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



De respondenten die gebruik hebben gemaakt van cliëntondersteuning, zijn hier over het algemeen (heel) tevreden over. Let wel, het gaat hier om een klein aantal personen, namelijk twaalf respondenten. De resultaten kunnen niet met die van vorig jaar worden vergeleken, omdat er toen minder dan tien respondenten waren bij deze vraag.

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)

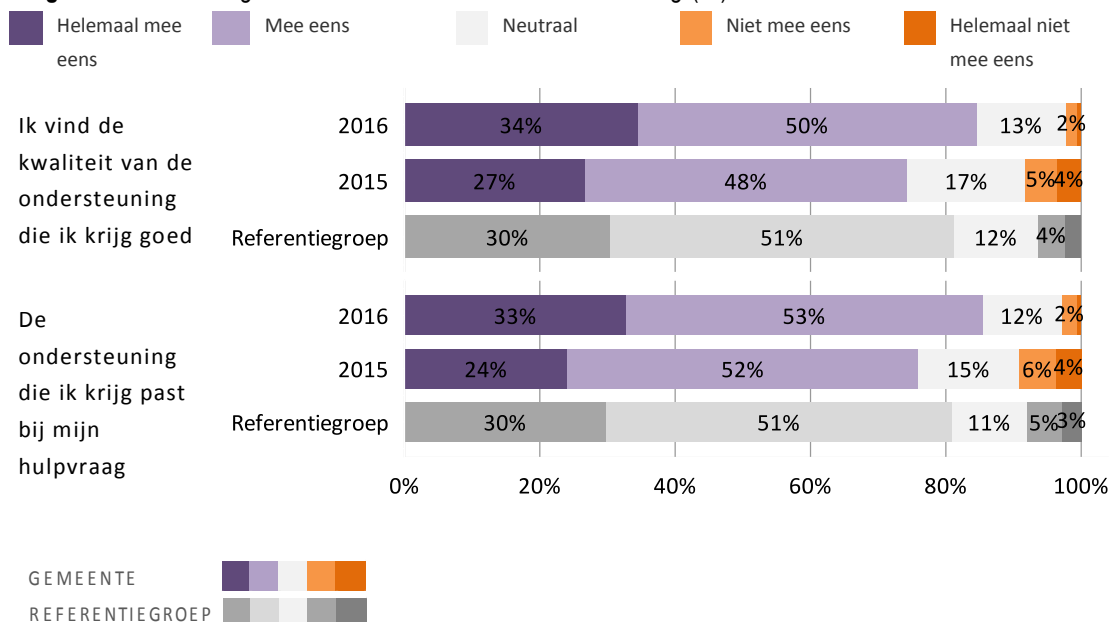
	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Rolstoel	15%	17%	18%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)	24%	30%	19%
Hulp bij het huishouden	69%	47%	55%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	13%	12%	12%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	32%	41%	46%
Financiële vergoeding voor vervoer	6%	5%	5%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	12%	9%	11%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	9%	10%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	14%	10%	12%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%	0%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	3%	2%	2%
Anders	8%	17%	12%

Onder de respondenten komen hulp bij het huishouden (69%), het collectief vervoerspasje (32%) en een scootmobiel (24%) het vaakst voor. In vergelijking met vorig jaar en de referentiegroep zitten er iets meer respondenten in de respondentengroep met hulp bij het huishouden.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

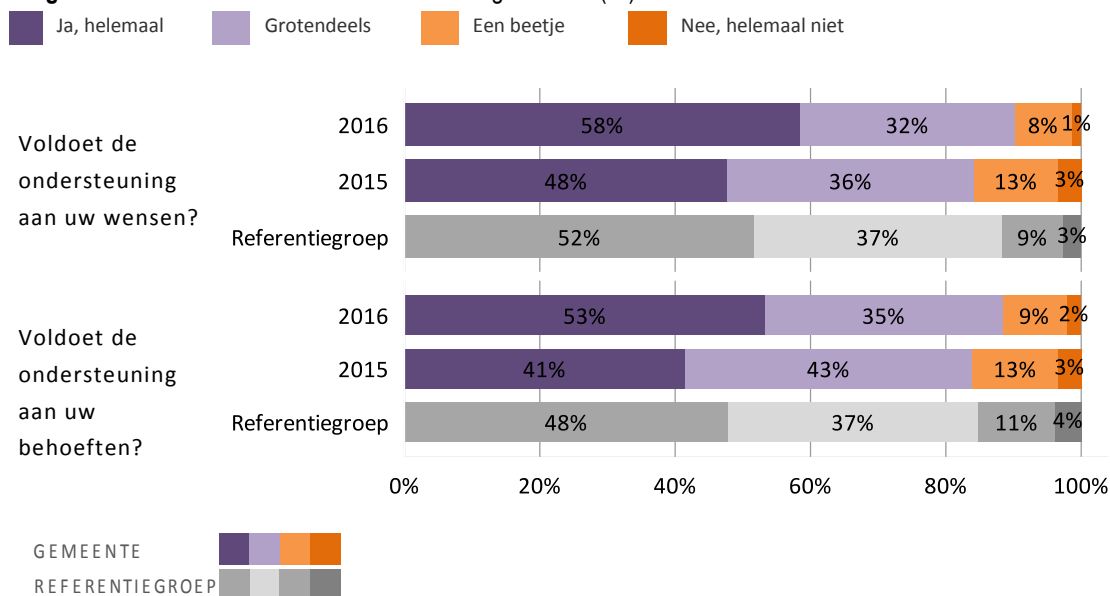
Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning.

Figuur 9 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



84% van de respondenten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en 75% vindt dat de ondersteuning bij de hulpvraag past. De resultaten van 2016, 2015 en de referentiegroep liggen redelijk dicht bij elkaar.

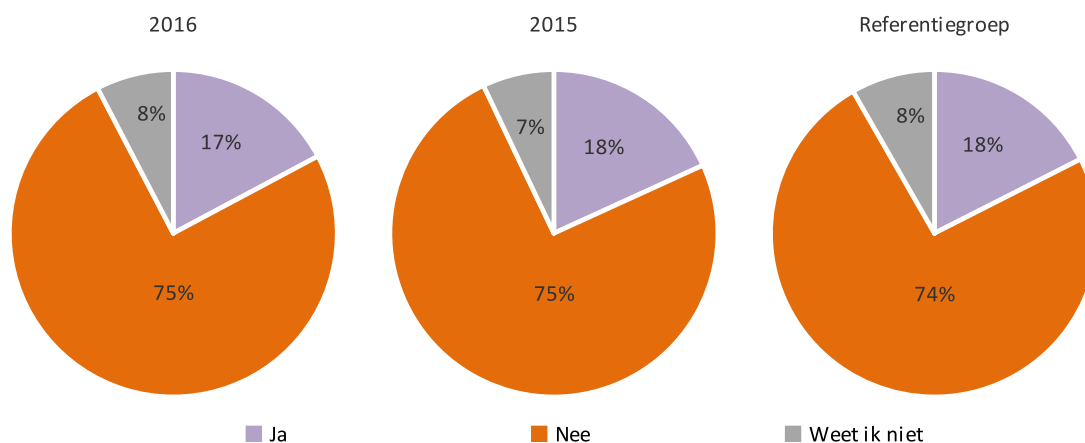
Figuur 10 Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)



Voor 90% van de respondenten voldoet de ondersteuning aan de wensen en voor 88% voldoet de ondersteuning aan de behoeften. Ook hier liggen de percentages van de verschillende jaren en de referentiegroep dicht bij elkaar.

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

Figuur 11 Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)



Bij 17% van de respondenten is iets veranderd in de ondersteuning. Dat is ongeveer gelijk aan vorig jaar en aan de referentiegroep.

3.3 Andere vormen van ondersteuning

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

Tabel 3 Andere ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	11%	9%	13%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	12%	22%	20%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	11%	13%	9%
Hulp van partner, familie, vrienden of burens	89%	87%	86%

11% van de respondenten maakt gebruik van algemene voorzieningen en 12% heeft een particuliere schoonmaakster. 11% ontvangt hulp van een individuele vrijwilliger.

Wat het meest opvalt, is dat 89% hulp van een naaste ontvangt.

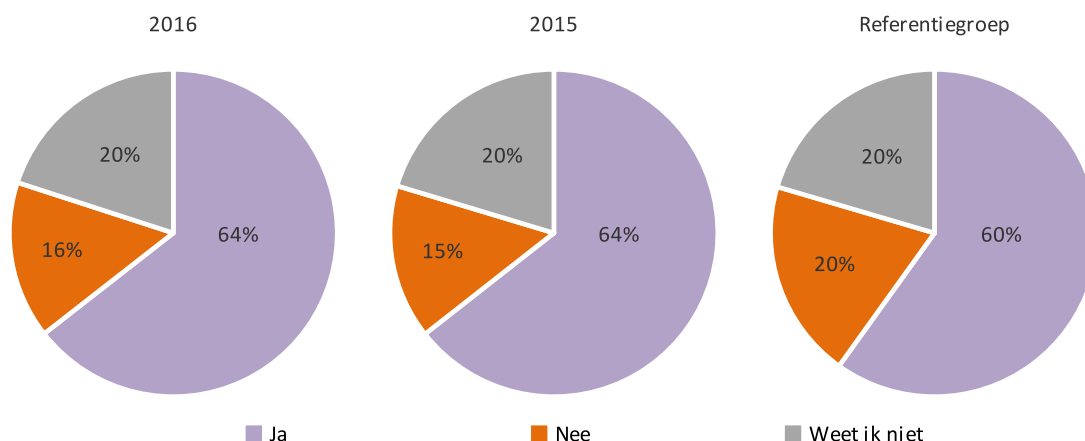
Mantelzorgers

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch zieke, gehandicapte of hulpbehoevende persoon uit hun omgeving. Dit kan een partner, ouder of kind zijn, maar ook een ander familielid, vriend of kennis.

De ondersteuning van Wmo-cliënten door mantelzorgers is heel belangrijk. Sinds de Wmo 2015 wordt er ook meer gevraagd van cliënten zelf en hun netwerk. Daarbij moet in de gaten worden gehouden of de mantelzorger niet overbelast is of dreigt te raken.

In 2016 kreeg 84% van de respondenten hulp van familie, vrienden of burens. 24% had het idee dat zij dat niet goed aankunnen (bron: CEO Wmo onderzoek BMC over 2015).

Figuur 12 Kan de naaste de hulp aan? (%)

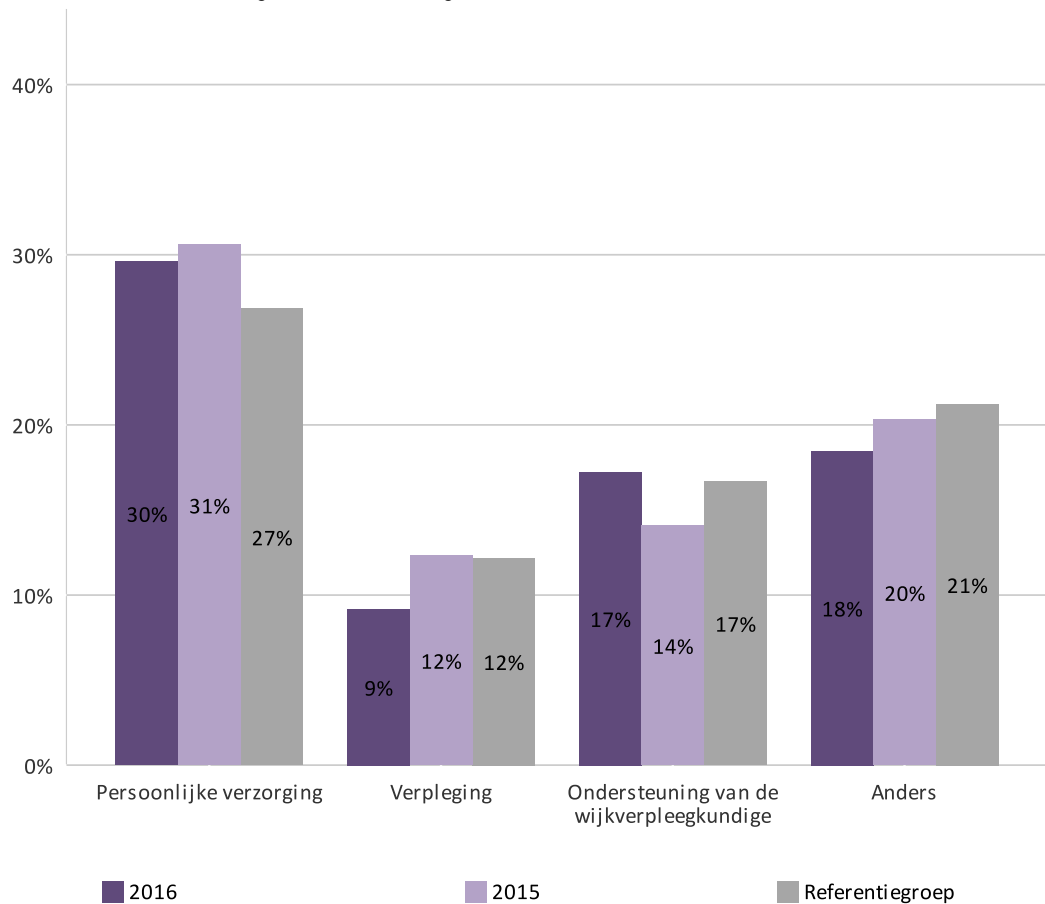


16% van de respondenten geeft aan dat hun naaste de hulp niet meer aankan. Dit is gelijk aan de resultaten van vorig jaar en net iets lager dan de referentiegroep.

3.4 Ondersteuning vanuit de Wlz en Zvw

Sommige cliënten ontvangen naast Wmo-ondersteuning ook ondersteuning vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) of de Zorgverzekeringswet (Zvw). Het gaat dan bijvoorbeeld om cliënten die naast Wmo-ondersteuning ook hulp bij wassen en aankleden ontvangen. In de volgende figuur is te zien welk deel van de cliënten ook zorg ontvangt die geregeld is vanuit een van deze wetten.

Figuur 13 Ondersteuning wel/niet ontvangen

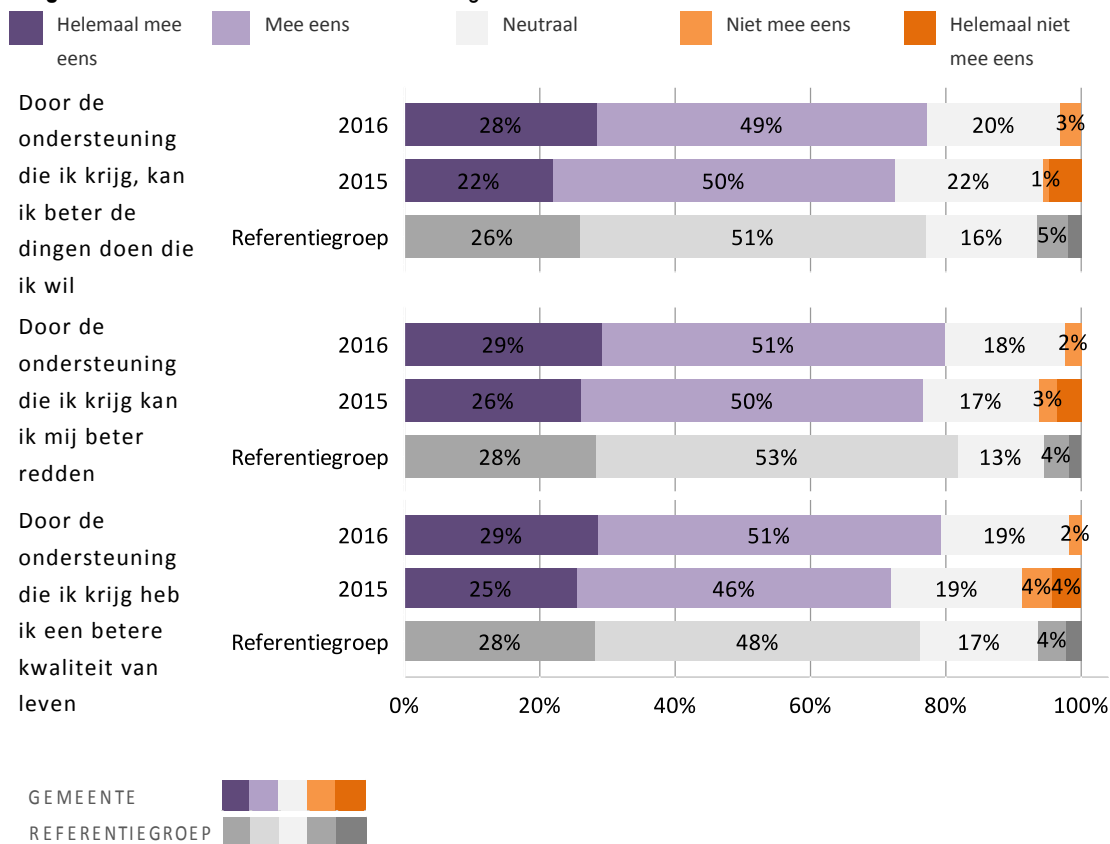


Uit de resultaten is op te maken dat er sprake is van enige overlap van Wmo-ondersteuning en ondersteuning vanuit de andere zorgwetten.

3.5 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

Gemeenten hebben een brede verantwoordelijkheid voor de deelname van mensen met een beperking of psychische problematiek aan het maatschappelijk verkeer (participatie). Ook moeten zij een passende ondersteuning bieden waarmee mensen in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden (zelfredzaamheid).

Figuur 14 Effect van de ondersteuning



Meer dan driekwart van de respondenten in Westervoort ziet effect van de ondersteuning op hun regie, zelfredzaamheid en kwaliteit van leven. Dit is ongeveer gelijk aan de resultaten van vorig jaar en die van de referentiegroep.

Zelfredzaamheid en participatie zijn ook nader uitgewerkt in een onderverdeling van de algemene dagelijkse levensverrichtingen. In de volgende 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 4 Bijdrage van de ondersteuning aan

	Gemeente 2016 (% helemaal/ grotendeels)	Respons per vraag	Gemeente 2015 (% helemaal/ grotendeels)	Respons per vraag	Referentie groep (% helemaal/ grotendeels)	Respons per vraag
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden	58%	N=176	70%	N=63	64%	N=3369
u wassen, kleden en verzorgen	65%	N=150	60%	N=48	62%	N=2675
uw huishouden regelen en op orde houden	71%	N=212	69%	N=64	65%	N=3572
uw financiën regelen en op orde houden	66%	N=184	69%	N=49	67%	N=2891
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken	63%	N=196	68%	N=60	65%	N=3426
anderen helpen	29%	N=102	20%	N=35	24%	N=1582
werken en/of leren	29%	N=76	26%	N=27	27%	N=1352

De formele en informele ondersteuning leveren (voor degenen voor wie het van toepassing is) de grootste bijdrage aan het regelen en op orde van het huishouden (71%) en de financiën (66%).

3.6 Opmerkingen over ondersteuning

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.

Er zijn in Westervoort relatief weinig opmerkingen (vanwege een relatief kleine respondentengroep). De opmerkingen in de top 3 zijn veelal van minder dan vijf respondenten afkomstig.

Tabel 5 Top 5 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	De ondersteuning betekent veel voor de respondenten
2	Respondenten ervaren problemen met het aanvragen van voorzieningen
3	Respondenten willen meer uren hulp bij het huishouden

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

1. *'Ik heb ondersteuning na ernstig hersenletsel. Hierdoor voel ik mij echt gelukkiger/prettiger.'*
'Ik ben blij met mijn ambulante ondersteuning. Zij helpt mij bij alles.'
'Voor mij geven die dingen van ondersteuning ook meer veiligheid.'
2. *'De opstart vanuit de gemeente, veel onduidelijk, maar vanaf het keukentafelgesprek positief.'*
'Helaas is de dagopvang foutief via de Wmo gegaan en moesten we opnieuw een traject in voor dagopvang via de Wlz. Nazorg slecht waardoor er 3 maanden betaald moest worden aan de gemeente. Heel jammer dat het zo moest gaan.'
3. *'De hulp bij het huishouden is van 4 uur per week naar 2 uur per week gegaan. Ik ervaar dit als te weinig.'*
'De hulp in de huishouding was 5 uur, dit is verlaagd naar 4 uur en nu willen ze het stopzetten. Degenen die dit bepaald hebben zijn niet in staat en hebben geen kennis van zaken om dit goed te beoordelen.'

Hoofdstuk 4

Sociale samenhang, eenzaamheid en meedoen

4.1 Sociale samenhang

Binnen de Wmo 2015 blijft het bevorderen van sociale samenhang een van de belangrijke doelen. Sociale samenhang wordt gemeten met een schaalscore.

De schaalscore sociale samenhang is opgebouwd uit het antwoordgedrag op vier stellingen:

1. De mensen in mijn buurt kennen elkaar nauwelijks.
2. De mensen in deze buurt gaan op een prettige manier met elkaar om.
3. Ik woon in een gezellige buurt, waar mensen elkaar helpen en samen dingen doen.
4. Ik voel me thuis bij de mensen die in deze buurt.

Tabel 6 Sociale samenhang

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Sociale cohesie	6,3	6,0	6,2

De score van de gemeente Westervoort is nagenoeg gelijk aan die van vorig jaar en de referentiegroep.

4.2 Mantelzorg en vrijwilligerswerk

Meedoen aan de maatschappij kan ook het bieden van mantelzorg en/of het doen van vrijwilligerswerk inhouden. De volgende tabel toont het percentage respondenten dat actief is als mantelzorger of vrijwilliger.

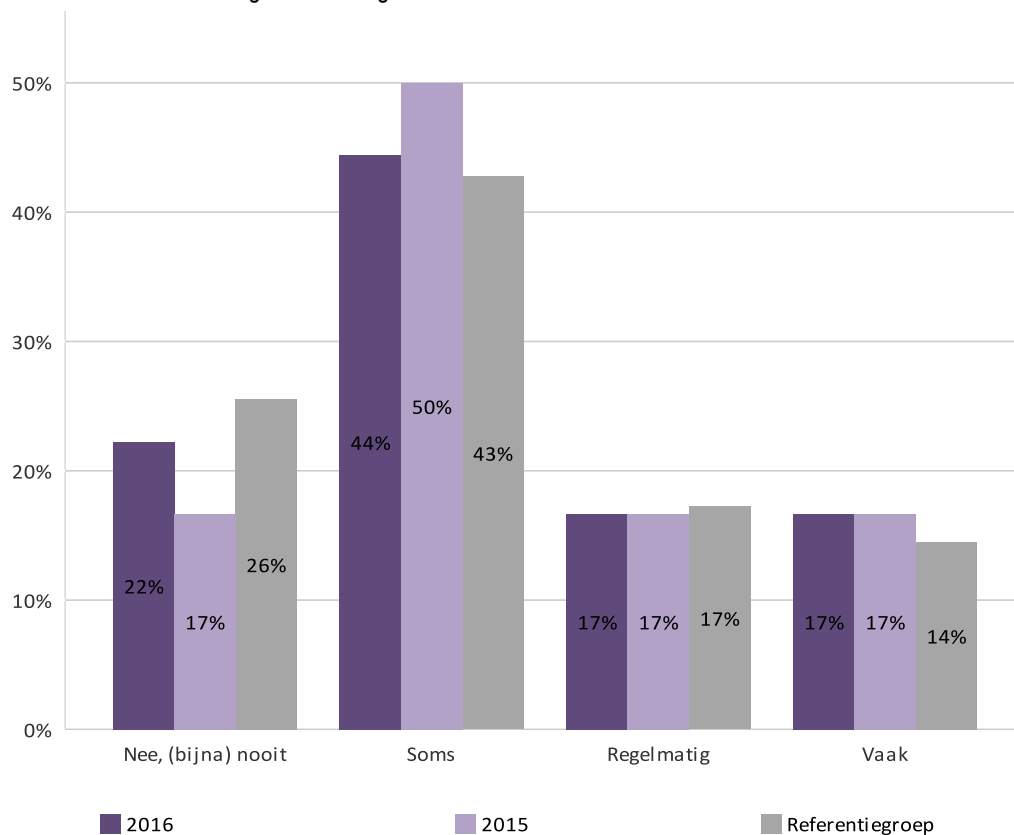
Tabel 7 Actief als mantelzorg/vrijwilliger (% ja)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Mantelzorger	12%	12%	13%
Vrijwilliger	19%	17%	19%

12% van de respondenten is actief als vrijwilliger, 19% als mantelzorger. Dit zijn ook vergelijkbare cijfers met die van vorig jaar en de referentiegroep.

Het bieden van mantelzorg kan een zware fysieke en/of emotionele belasting vormen voor mensen en daardoor leiden tot overbelasting. De volgende figuur toont de mate waarin mantelzorgers in uw gemeente zich hierdoor overbelast voelen.

Figuur 15 Overbelasting mantelzorgers



34% van de mantelzorgers zegt dat zij zich regelmatig of vaak overbelast voelen. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar en de referentiegroep.

4.3 Burenhulp

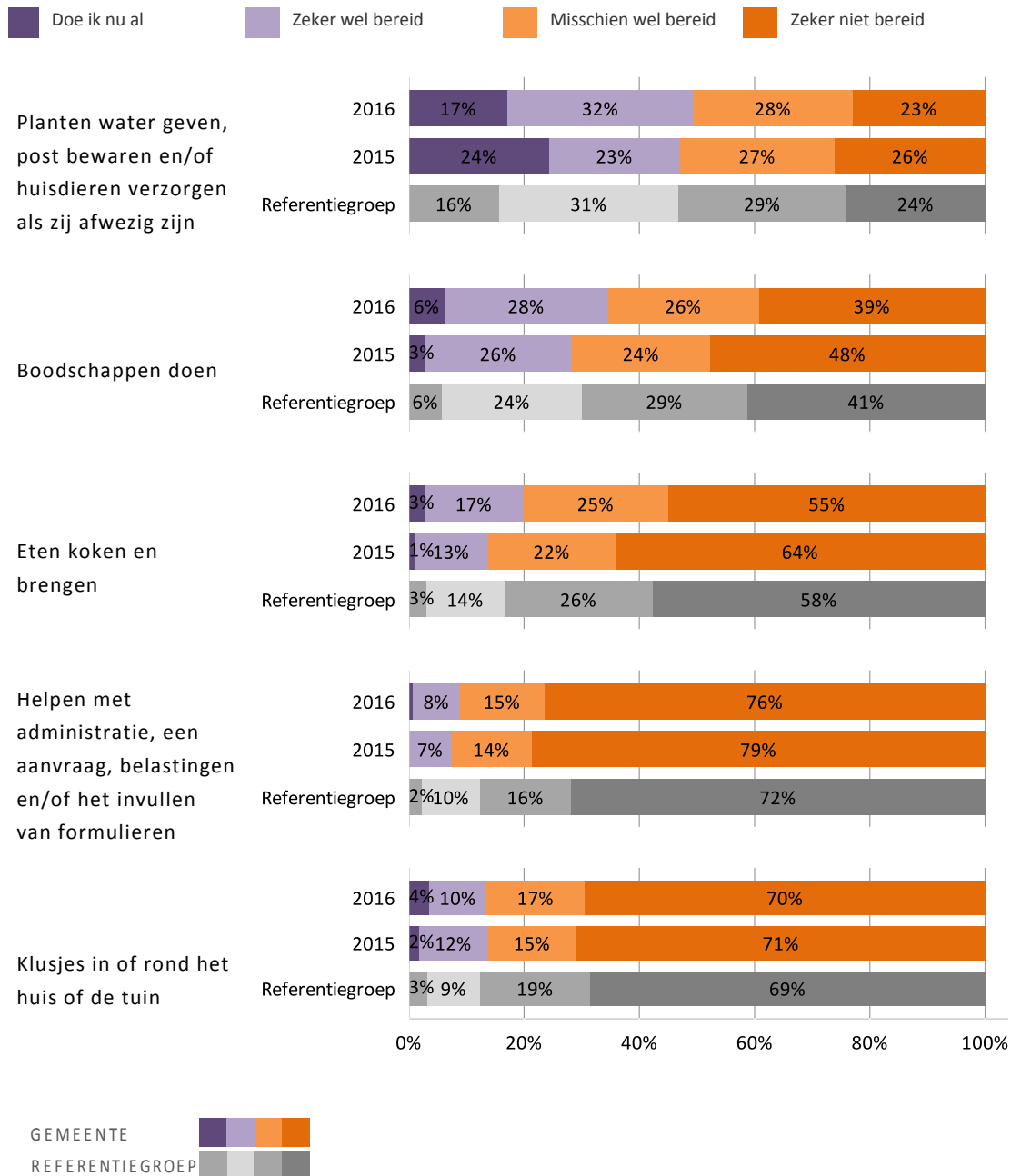
Een belangrijk uitgangspunt in de Wmo is dat ondersteuning zoveel mogelijk wordt geboden binnen het eigen netwerk. Naast mantelzorg en ondersteuning door vrienden gaat het daarbij ook om burenhulp. Is immers niet het gezegde 'Beter een goede buur dan een verre vriend'?

De volgende figuur toont het percentage inwoners van uw gemeente dat hun buren helpt, naar de typen burendienst, burenhulp of burenzorg. Er zijn tien items waarbij mensen kunnen aangeven of zij dit al doen voor hun buren, of in hoeverre ze hiertoe bereid zijn. Voor deze items geven respondenten ook aan in hoeverre hun buren dit al voor hen doen, en in hoeverre zij naar de inschatting van de respondent hiertoe bereid zijn. De items zijn:

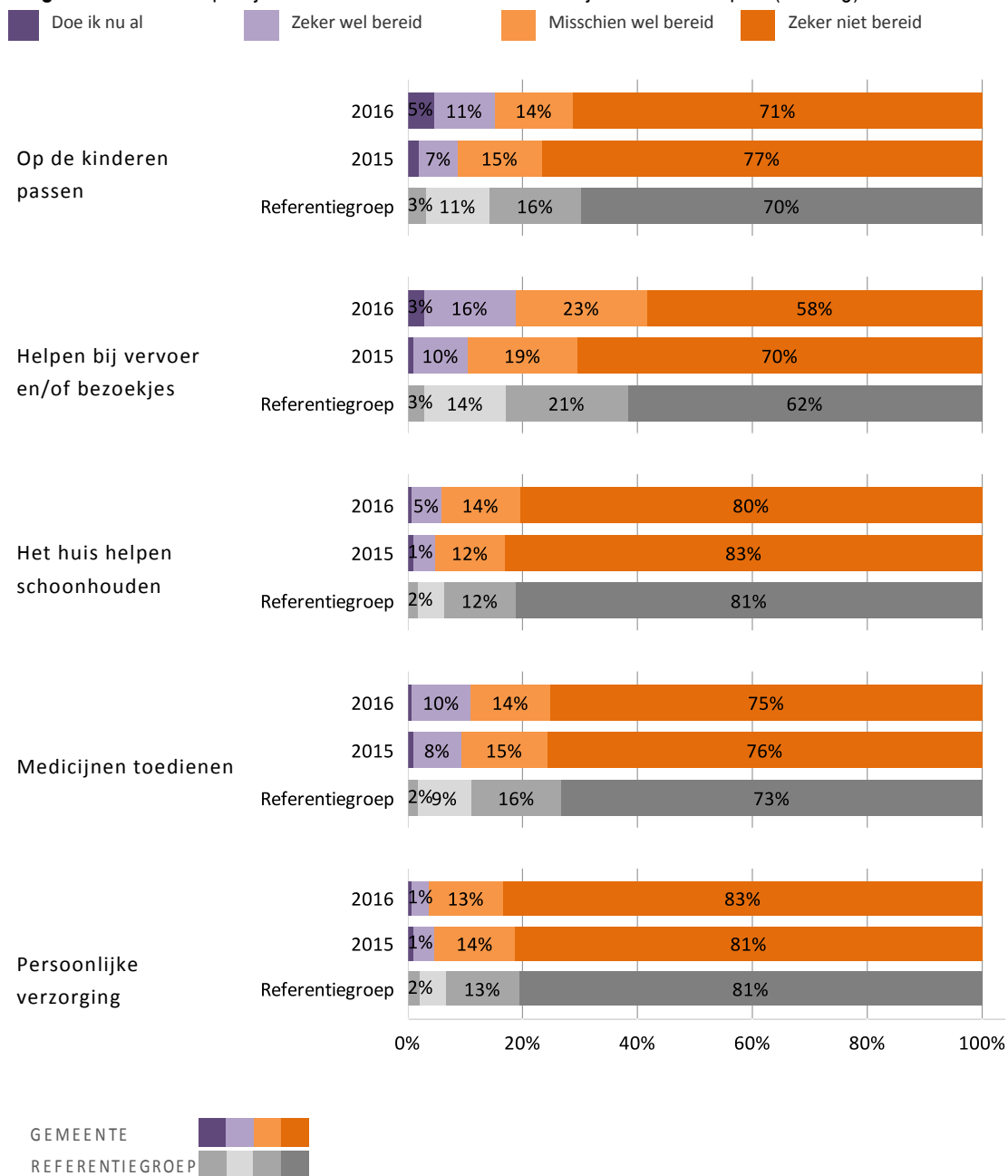
1. Planten water geven, post bewaren en/of de huisdieren verzorgen als zij weg zijn
2. Boodschappen doen
3. Eten koken en brengen
4. Helpen met de administratie, een aanvraag indienen, belastingen invullen, et cetera
5. Klusjes in of rond het huis of de tuin
6. Op de kinderen passen
7. Helpen bij vervoer en/of bezoeken
8. Het huis helpen schoonhouden
9. Medicijnen halen/toedienen
10. Persoonlijke verzorging

De eerste twee delen wij in in de categorie “dienst”, items 3 t/m 6 als “hulp” en 7 t/m 10 als “zorg”.

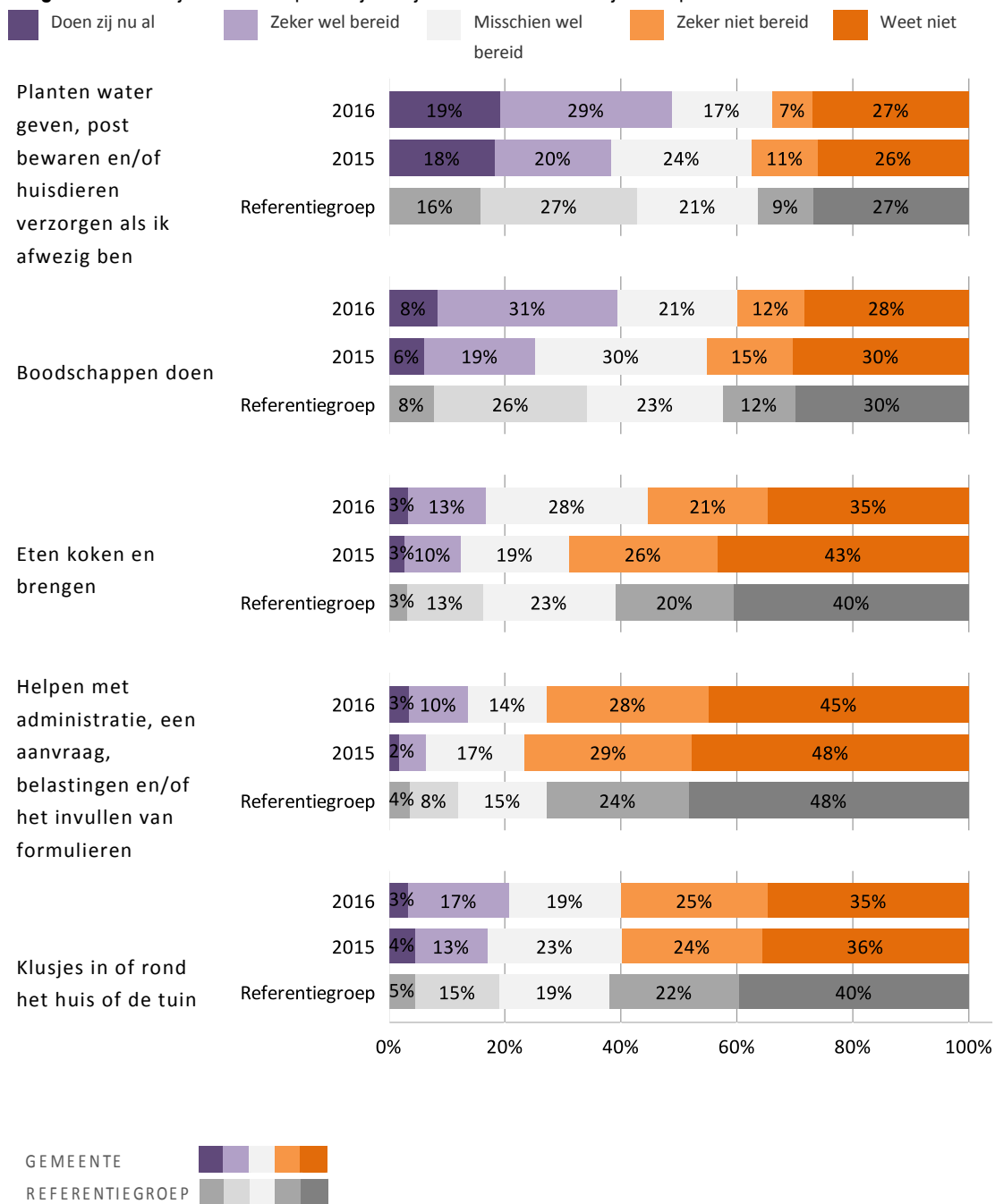
Figuur 16 Ik help mijn buren of ben wel/niet bereid mijn buren te helpen



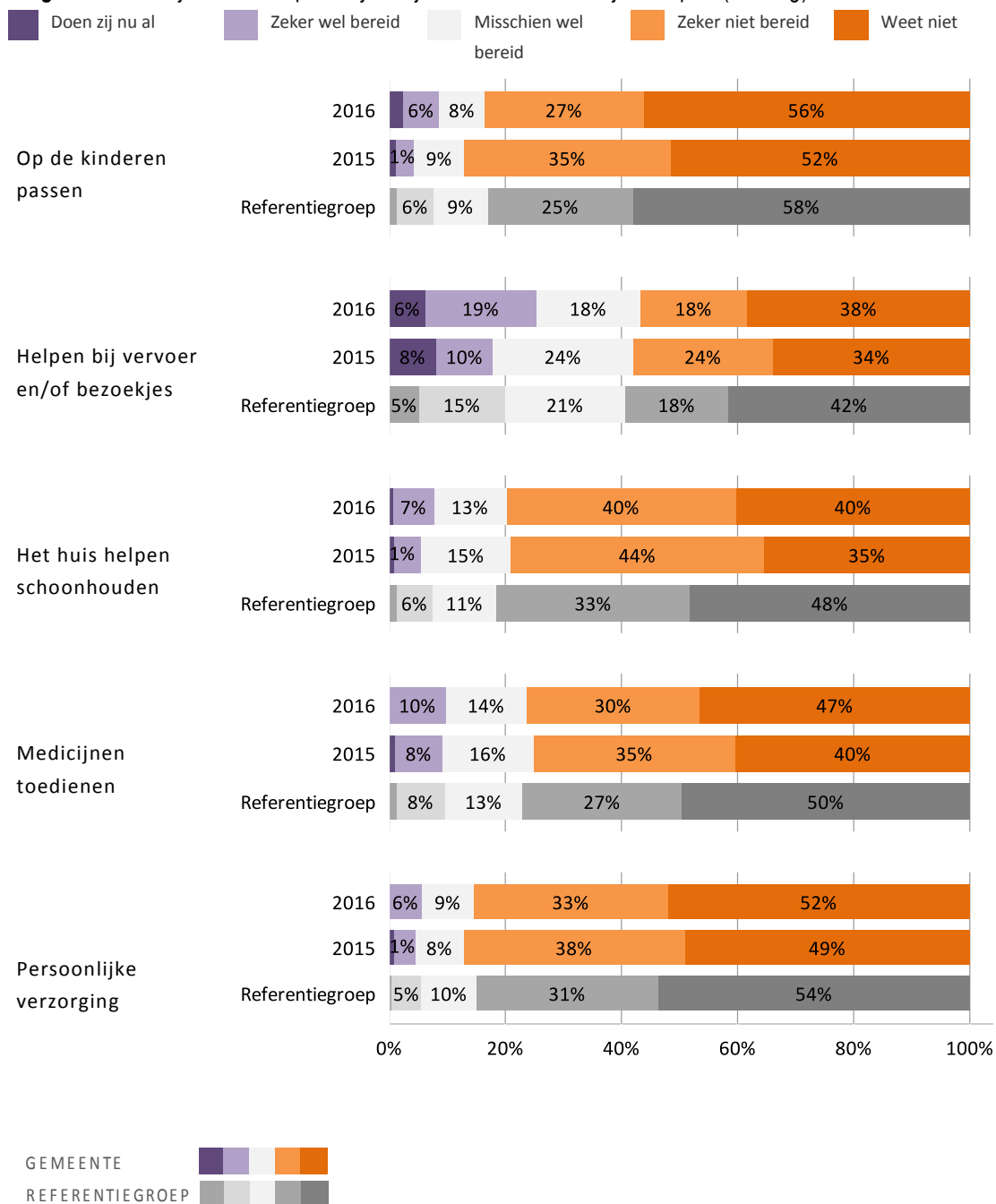
Figuur 17 Ik help mijn buren of ben wel/niet bereid mijn buren te helpen (vervolg)



Figuur 18 Mijn burenhulp: wel of niet bereid om te helpen



Figuur 19 Mijn buren helpen mij of zijn wel/niet bereid mij te helpen (vervolg)



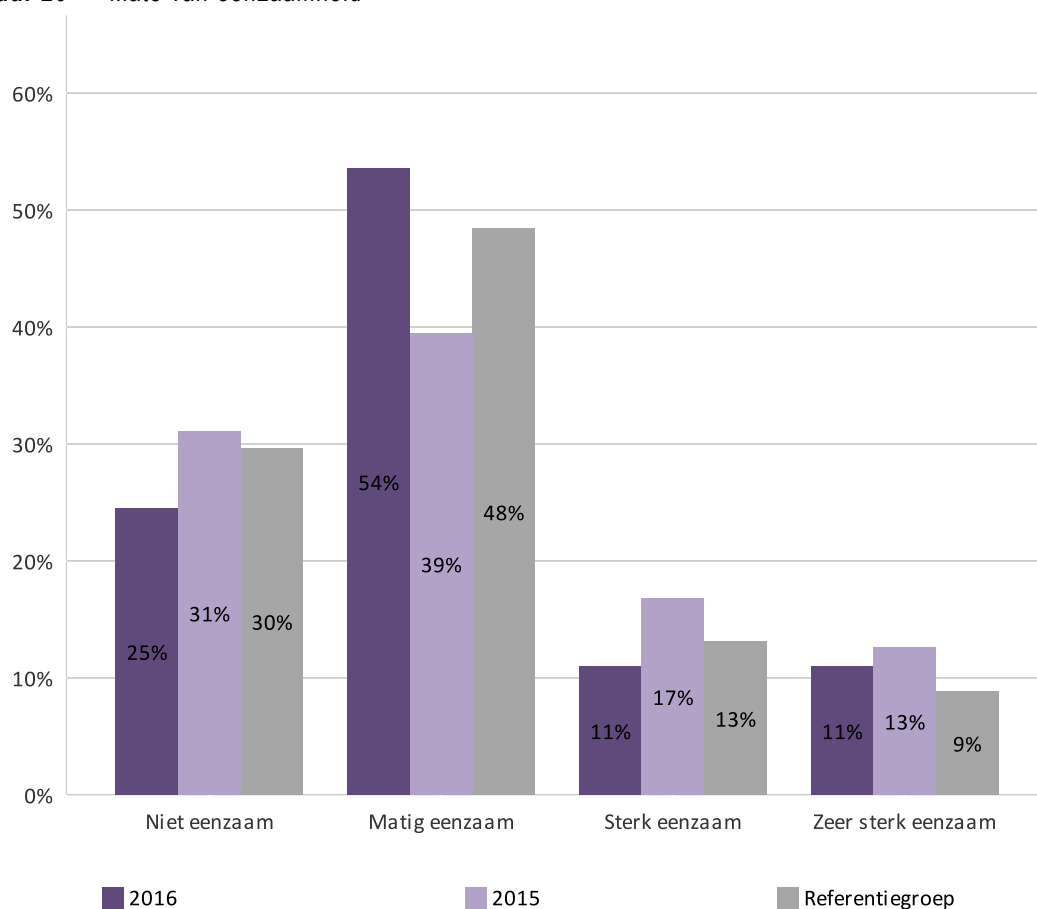
Uit de resultaten blijkt dat burenhulp niet op alle aspecten even vanzelfsprekend is. Planten water geven, huisdieren verzorgen en boodschappen doen, roepen de minste weerstand op. Men is minder geneigd en verwacht minder hulp als het aankomt op persoonlijke verzorging en het huis schoonhouden.

4.4 Mate van eenzaamheid

De afwezigheid van eenzaamheid is één van de belangrijkste indicatoren voor het sociale welzijn van mensen. De achterliggende gedachte is dat iemand die participeert het ook op andere fronten goed doet: minder eenzaam is en een sterk sociaal vangnet heeft.

Om eenzaamheidsbeleving te meten is de eenzaamheidsschaal van de Jong Gierveld gebruikt. Deze schaal wordt ook gehanteerd in onder andere GGD gezondheidsonderzoeken/monitors. De eenzaamheidsscore loopt van 1 tot en met 11 en kan nader worden ingedeeld naar vier niveaus: niet eenzaam (score 0, 1 of 2), matige eenzaamheid (score 3 tot en met 8), sterke eenzaamheid (score 9 of 10) en zeer sterke eenzaamheid (score 11). In onderstaande figuur ziet u de score van uw gemeente.

Figuur 20 Mate van eenzaamheid



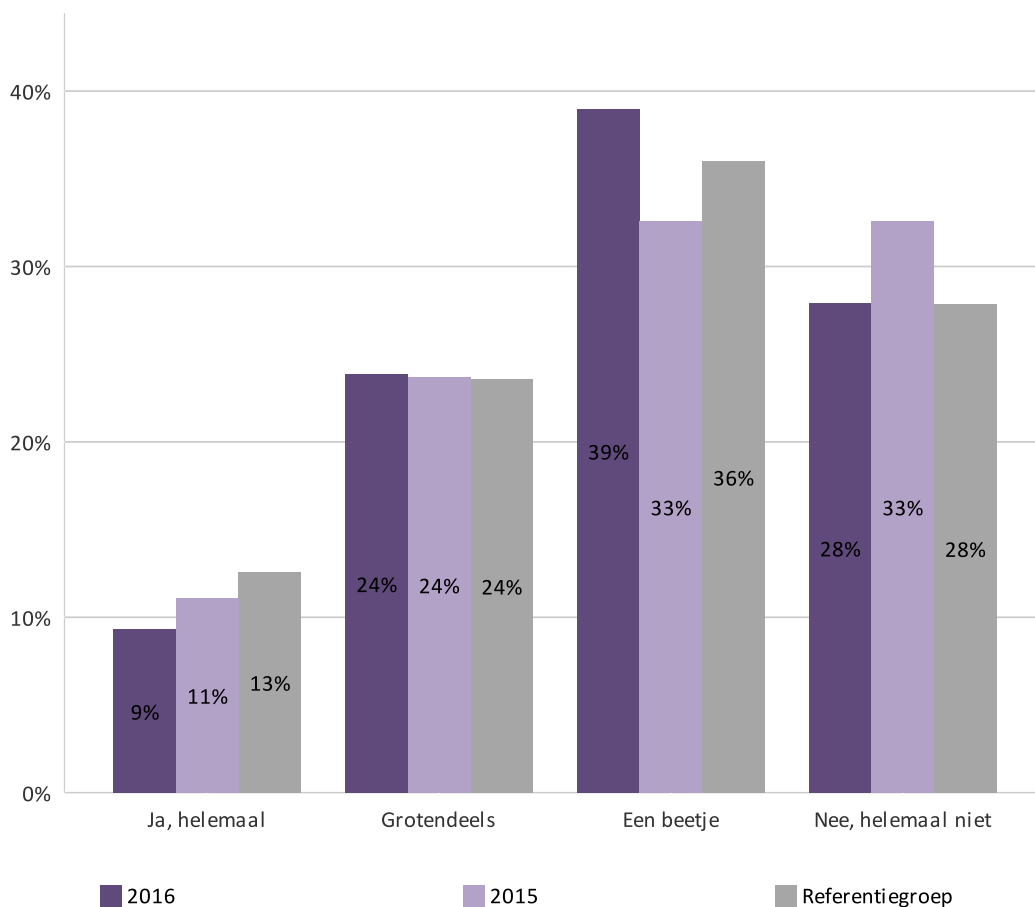
11% van de respondenten in Westervoort is zeer sterk eenzaam. Dit wijkt niet af van de resultaten van vorig jaar of de referentiegroep.

4.5 Meedoen en zelfredzaamheid

Mee kunnen blijven doen aan de maatschappij is het centrale doel van de Wmo. We onderscheiden hierin twee subjectieve aspecten van meedoen, namelijk meedoen aan allerlei activiteiten en het ervaren van voldoende sociaal contact.

Onderstaande figuur toont in hoeverre respondenten vinden dat zij kunnen meedoen aan activiteiten (bijvoorbeeld sport-, zang-, muziek-, toneel- of hobbyvereniging, dagjes uit, uit eten, theater, bioscoop, et cetera).

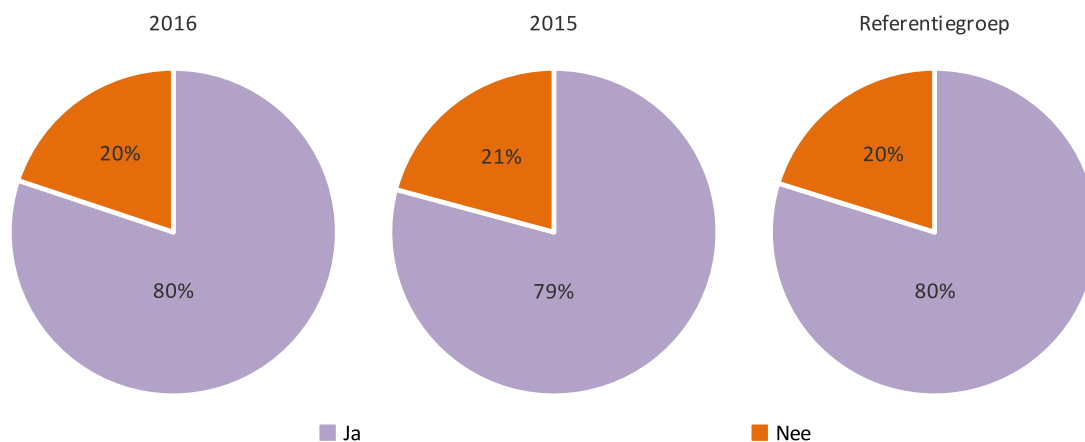
Figuur 21 Meedoen aan activiteiten



28% van de respondenten uit Westervoort kan helemaal niet meedoen aan activiteiten. Vorig jaar was dat 33%. In de referentiegroep kan 28% helemaal niet meedoen.

Ook is uw burgers gevraagd of zij zelf vinden dat zij voldoende contact hebben met anderen. De volgende tabel toont de mate waarin zij dit als voldoende ervaren.

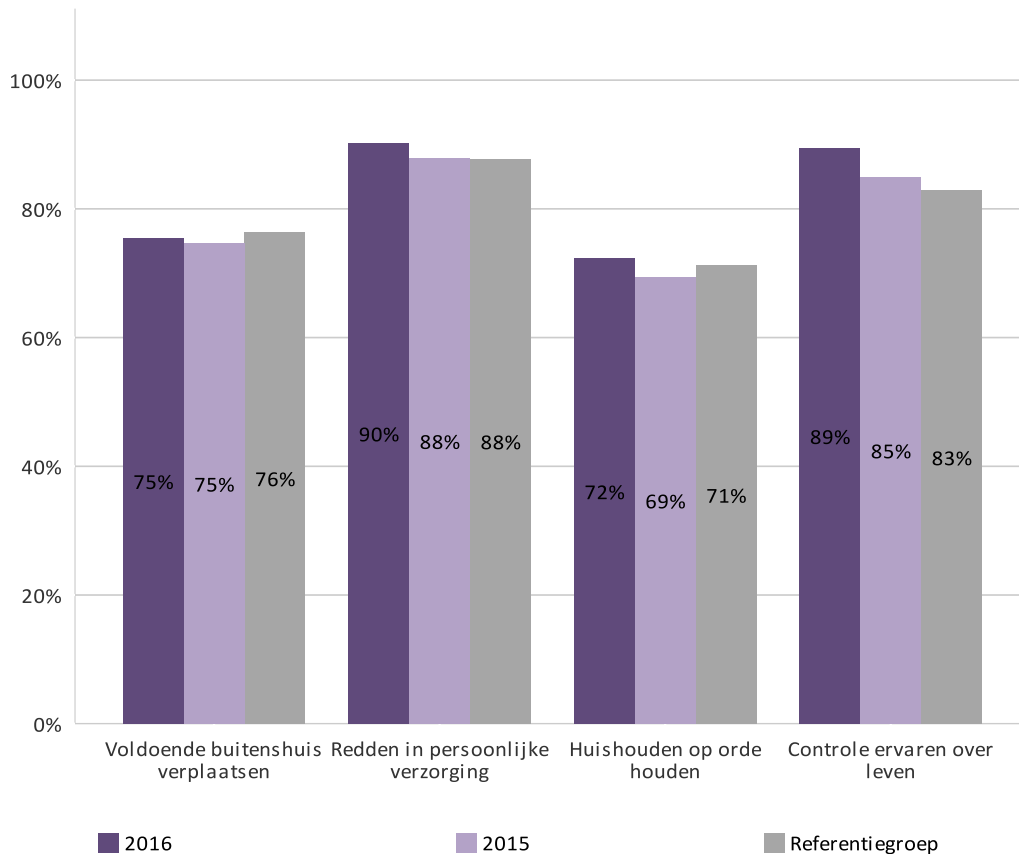
Figuur 22 Voldoende contact met andere mensen



Iets meer dan driekwart van de respondenten heeft voldoende contact met anderen. Dat is ongeveer gelijk aan de resultaten van vorig jaar en de referentiegroep.

Gemeenten moeten mensen ondersteunen bij hun zelfredzaamheid. In de Wmo is dit geformuleerd als: in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden. De volgende figuur toont de mate van zelfredzaamheid, verdeeld over een viertal aspecten. Een hogere score betekent een hogere zelfredzaamheid.

Figuur 23 Zelfredzaamheid



De respondenten uit Westervoort scoren ongeveer gelijk aan de resultaten van vorig jaar en de referentiegroep. Om en nabij driekwart van de respondenten kan zich voldoende buitenshuis verplaatsen. 90% kan zich redden als het gaat om persoonlijke verzorging. 72% van de respondenten slaagt er voldoende in om het huishouden op orde te houden en 89% ervaart controle over zijn/haar leven.

Bijlage 1

Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 8 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
0 t/m 17	0%	1%	1%
18 t/m 25	3%	2%	2%
26 t/m 35	4%	2%	3%
36 t/m 45	4%	4%	4%
46 t/m 55	9%	9%	7%
56 t/m 65	15%	14%	13%
66 t/m 74	20%	23%	18%
75+	47%	45%	52%

De leeftijdsopbouw van de respondentengroep in Westervoort is ongeveer gelijk aan die van vorig jaar en de referentiegroep.

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

Tabel 9 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Lagere school/Basisschool	27%	33%	26%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	23%	24%	21%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	19%	19%	18%
HAVO, MMS, HBS, VWO	4%	5%	7%
MBO	12%	0%	13%
HBO/Universiteit	6%	9%	8%
Anders	9%	11%	7%

45% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst.

Op de vraag of de respondent een beperking of aandoening heeft, antwoordt 91% 'ja'.

Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak (zie tabel 10).

Tabel 10 Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Leggen van sociale contacten	15%	13%	12%
Lichamelijke handicap	48%	51%	46%
Gedragsproblemen	6%	5%	5%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	23%	20%	22%
Zintuiglijke beperking	12%	8%	10%
Verstandelijke beperking	6%	5%	8%
Bewegen en verplaatsen	63%	64%	66%
Psychisch functioneren	18%	16%	15%
Anders	17%	12%	12%

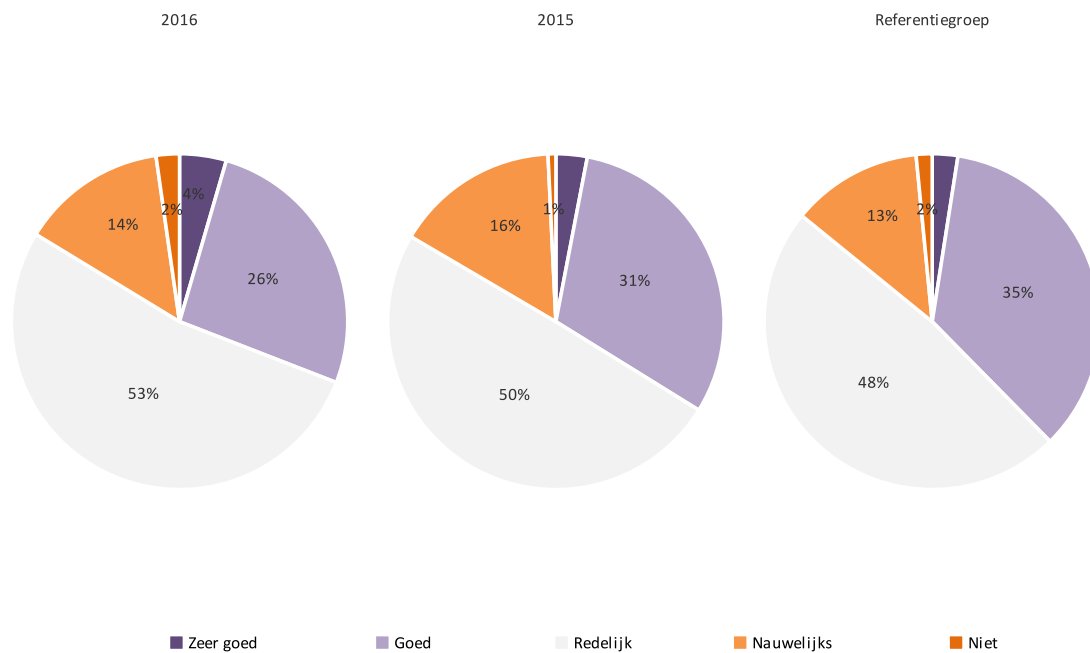
Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruit ziet.

Tabel 11 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep
Ik woon zelfstandig	69%	68%	75%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	17%	14%	10%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	4%	5%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	3%	4%	5%
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	0%	0%
Anders	5%	10%	6%

Er wordt steeds vaker van burgers verwacht dat ze ook financieel zelfredzaam zijn; dat ze zelf in staat zijn om voorzieningen aan te schaffen. Voorzieningen die eerder via de gemeente te verkrijgen waren op basis van een indicatie worden steeds vaker als algemene voorzieningen gezien die burgers zelf kunnen aanschaffen. Daarom is er een vraag opgenomen of de respondent financieel kan rondkomen. De uitkomsten daarvan ziet u in figuur 24.

Figuur 24 Financieel kunnen rondkomen?



De resultaten zijn vergelijkbaar met vorig jaar en de referentiegroep; ongeveer een zesde van de respondenten geeft aan nauwelijks of niet rond te komen.

Bijlage 2

Tabellenbijlage

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Contact</i>						
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	77%	N=141	70%	N=94	76%	N=8255
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	77%	N=148	72%	N=94	73%	N=8304
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	86%	N=148	88%	N=93	84%	N=8275
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	84%	N=139	71%	N=91	74%	N=7777
<i>Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner</i>						
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	31%	N=173	30%	N=132	29%	N=10017

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>						
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	84%	N=174	74%	N=109	81%	N=10463
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	85%	N=171	76%	N=108	81%	N=10414

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>						
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	77%	N=162	72%	N=105	77%	N=9922
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	80%	N=168	77%	N=111	82%	N=10222
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	79%	N=168	72%	N=114	76%	N=10081

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of probleem?</i>						
Ja	41%	N=176	39%	N=130	36%	N=5058
Nee	13%	N=176	14%	N=130	13%	N=5058
Weet ik niet	46%	N=176	47%	N=130	51%	N=5058

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Waarom nam u contact op (of iemand namens u) met de gemeente?</i>						
Omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden (%ja)	21%	N=163	18%	N=102	20%	N=4923
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	68%	N=163	63%	N=102	59%	N=4923
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	25%	N=163	34%	N=102	38%	N=4923
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	8%	N=163	5%	N=102	9%	N=4923
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	14%	N=163	11%	N=102	14%	N=4923
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	8%	N=163	5%	N=102	7%	N=4923
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	16%	N=163	13%	N=102	13%	N=4923

Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	15%	N=163	15%	N=102	16%	N=4923
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	7%	N=163	9%	N=102	9%	N=4923
Anders (%ja)	18%	N=163	24%	N=102	20%	N=4923

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentie groep	Respons per vraag
<i>Redenen om naar de gemeente te gaan</i>						
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	50%	N=76	55%	N=49	47%	N=2160
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	46%	N=67	54%	N=39	41%	N=1651
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	53%	N=73	61%	N=46	56%	N=1959
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	64%	N=98	69%	N=55	72%	N=2784

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?</i>						
Ja	62%	N=178	48%	N=133	41%	N=6005
Nee	31%	N=178	47%	N=133	54%	N=6005
Weet ik niet	6%	N=178	5%	N=133	5%	N=6005

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</i>						
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	43%	N=107	52%	N=63	47%	N=2387
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	7%	N=107	8%	N=63	13%	N=2387
Ja, iemand anders (%aangekruist)	21%	N=107	11%	N=63	19%	N=2387
Nee (%aangekruist)	32%	N=107	37%	N=63	29%	N=2387

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Tevredenheid over cliëntondersteuner</i>						
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	.%	N=6	.%	N=5	89%	N=265

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u tevreden over:</i>						
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	87%	N=108	77%	N=64	82%	N=2335
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	87%	N=106	79%	N=62	83%	N=2338
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	84%	N=104	77%	N=60	78%	N=2279
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	85%	N=101	78%	N=58	78%	N=2237

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>						
Rolstoel (%ja)	15%	N=180	17%	N=121	18%	N=5439
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts) (%ja)	24%	N=180	30%	N=121	18%	N=5439
Hulp bij het huishouden (%ja)	69%	N=180	47%	N=121	55%	N=5439
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	13%	N=180	12%	N=121	12%	N=5439
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	32%	N=180	41%	N=121	47%	N=5439
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	6%	N=180	5%	N=121	5%	N=5439
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	12%	N=180	9%	N=121	11%	N=5439
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	9%	N=180	10%	N=121	10%	N=5439
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	14%	N=180	10%	N=121	12%	N=5439
Logeervoorziening/logeerhuis (%ja)	1%	N=180	0%	N=121	1%	N=5439
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	3%	N=180	2%	N=121	2%	N=5439
Anders (%ja)	8%	N=180	17%	N=121	12%	N=5439

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Kwaliteit van alle ondersteuning</i>						
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	90%	N=142	84%	N=88	88%	N=4107
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	88%	N=137	84%	N=87	85%	N=4241

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?</i>						
Ja	17%	N=157	18%	N=99	18%	N=3856
Nee	75%	N=157	75%	N=99	74%	N=3856
Weet ik niet	8%	N=157	7%	N=99	8%	N=3856

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Overige ondersteuning</i>						
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	11%	N=109	9%	N=82	13%	N=3338
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	12%	N=109	22%	N=82	20%	N=3338
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	11%	N=109	13%	N=82	9%	N=3338
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen? (%ja)	89%	N=109	87%	N=82	85%	N=3338

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>						
Ja	64%	N=90	64%	N=59	58%	N=2929
Nee	16%	N=90	15%	N=59	19%	N=2929
Weet ik niet	20%	N=90	20%	N=59	20%	N=2929

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Welke ondersteuning ontvangt u nog meer?</i>						
Persoonlijke verzorging (vanuit de zorgverzekeringswet)	30%	N=125	31%	N=85	26%	N=721
Verpleging (vanuit de zorgverzekeringswet)	9%	N=109	12%	N=73	13%	N=646
Ondersteuning van de wijkverpleegkundige	17%	N=116	14%	N=71	17%	N=663
Anders	18%	N=92	20%	N=64	22%	N=539

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

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>						
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	58%	N=88	70%	N=63	64%	N=3281
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	65%	N=75	60%	N=48	62%	N=2600
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	71%	N=106	69%	N=64	65%	N=3466
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	66%	N=92	69%	N=49	67%	N=2799
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	63%	N=98	68%	N=60	65%	N=3328
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	29%	N=51	20%	N=35	23%	N=1531
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	29%	N=38	26%	N=27	27%	N=1314

BLOK 8: Zelfredzaamheid en meedoen

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Zelfredzaamheid en meedoen</i>						
Kunt u voldoende meedoen aan activiteiten (% helemaal/grotendeels)	33%	N=172	35%	N=135	37%	N=995
Heeft u voldoende contact met andere mensen? (%ja)	80%	N=161	79%	N=125	80%	N=930
Voldoende buitenshuis verplaatsen (% helemaal/grotendeels)	75%	N=175	75%	N=134	76%	N=1007
Redden in uw persoonlijke verzorging (% helemaal/grotendeels)	90%	N=174	88%	N=132	87%	N=1004
Huishouden op orde houden (% helemaal/grotendeels)	72%	N=173	69%	N=134	71%	N=1006
Over het algemeen ervaar ik controle over mijn leven (%(helemaal) mee eens)	89%	N=170	85%	N=133	82%	N=988

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>In hoeverre bent u het eens met deze stellingen</i>						
De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks (%(helemaal) mee eens)	42%	N=173	45%	N=127	40%	N=982
De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om (%(helemaal) mee eens)	85%	N=170	83%	N=121	84%	N=981
Ik woon in een gezellige buurt waar mensen elkaar helpen en dingen samen doen (%(helemaal) mee eens)	58%	N=168	51%	N=120	56%	N=968
Ik voel mij thuis bij de mensen in de buurt (%(helemaal) mee eens)	81%	N=173	79%	N=123	79%	N=986
De mensen in mijn buurt voelen zich betrokken en verantwoordelijk voor de buurt (%(helemaal) mee eens)	65%	N=166	53%	N=121	62%	N=957
Ik vertrouw de mensen in de buurt (%(helemaal) mee eens)	81%	N=168	78%	N=123	79%	N=981

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>In hoeverre helpt u uw buren/ bent u bereid ze te helpen (% t.o.v. doe ik nu al - zeker wel bereid - misschien wel bereid - zeker niet bereid)</i>						
Planten water geven, post bewaren en/of huisdieren verzorgen als zij afwezig zijn (% doe ik nu al)	17%	N=152	24%	N=115	15%	N=878
Planten water geven, post bewaren en/of huisdieren verzorgen als zij afwezig zijn (% zeker wel bereid)	32%	N=152	23%	N=115	31%	N=878
Boodschappen doen (% doe ik nu al)	6%	N=145	3%	N=113	6%	N=833
Boodschappen doen (% zeker wel bereid)	28%	N=145	26%	N=113	24%	N=833
Eten koken en brengen (% doe ik nu al)	3%	N=142	1%	N=109	3%	N=813
Eten koken en brengen (% zeker wel bereid)	17%	N=142	13%	N=109	13%	N=813
Helpen met administratie, een aanvraag, belastingen en/of het invullen van formulieren (% doe ik nu al)	1%	N=136	0%	N=108	2%	N=808
Helpen met administratie, een aanvraag, belastingen en/of het invullen van formulieren (% zeker wel bereid)	8%	N=136	7%	N=108	11%	N=808

Klusjes in of rond het huis of de tuin (% doe ik nu al)	4%	N=141	2%	N=110	3%	N=804
Klusjes in of rond het huis of de tuin (% zeker wel bereid)	10%	N=141	12%	N=110	9%	N=804
Op de kinderen passen (% doe ik nu al)	5%	N=132	2%	N=103	3%	N=783
Op de kinderen passen (% zeker wel bereid)	11%	N=132	7%	N=103	11%	N=783
Helpen bij vervoer en/of bezoeken (% doe ik nu al)	3%	N=139	1%	N=105	3%	N=797
Helpen bij vervoer en/of bezoeken (% zeker wel bereid)	16%	N=139	10%	N=105	14%	N=797
Het huis helpen schoonhouden (% doe ik nu al)	1%	N=138	1%	N=106	2%	N=793
Het huis helpen schoonhouden (% zeker wel bereid)	5%	N=138	4%	N=106	5%	N=793
Medicijnen toedienen (% doe ik nu al)	1%	N=137	1%	N=107	2%	N=798
Medicijnen toedienen (% zeker wel bereid)	10%	N=137	8%	N=107	9%	N=798
Persoonlijke verzorging (% doe ik nu al)	1%	N=138	1%	N=107	2%	N=800
Persoonlijke verzorging (% zeker wel bereid)	3%	N=138	4%	N=107	5%	N=800

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>In hoeverre zijn er burens die u helpen/bereid zijn te helpen (% t.o.v. doen zij nu al - zeker wel bereid - misschien wel bereid - zeker niet bereid - weet niet)</i>						
Planten water geven, post bewaren en/of huisdieren verzorgen als ik afwezig ben (% doen zij nu al)	19%	N=156	18%	N=115	15%	N=897
Planten water geven, post bewaren en/of huisdieren verzorgen als ik afwezig ben (% zeker wel bereid)	29%	N=156	20%	N=115	26%	N=897
Boodschappen doen (% doen zij nu al)	8%	N=155	6%	N=115	8%	N=889
Boodschappen doen (% zeker wel bereid)	31%	N=155	19%	N=115	26%	N=889
Eten koken en brengen (% doen zij nu al)	3%	N=150	3%	N=113	3%	N=860
Eten koken en brengen (% zeker wel bereid)	13%	N=150	10%	N=113	13%	N=860
Helpen met administratie, een aanvraag, belastingen en/of het invullen van formulieren (% doen zij nu al)	3%	N=147	2%	N=111	4%	N=848
Helpen met administratie, een aanvraag, belastingen en/of het invullen van formulieren (% zeker wel bereid)	10%	N=147	5%	N=111	8%	N=848

Klusjes in of rond het huis of de tuin (% doen zij nu al)	3%	N=150	4%	N=112	5%	N=843
Klusjes in of rond het huis of de tuin (% zeker wel bereid)	17%	N=150	13%	N=112	14%	N=843
Op de kinderen passen (% doen zij nu al)	2%	N=128	1%	N=93	1%	N=728
Op de kinderen passen (% zeker wel bereid)	6%	N=128	3%	N=93	6%	N=728
Helpen bij vervoer en/of bezoeken (% doen zij nu al)	6%	N=146	8%	N=112	5%	N=837
Helpen bij vervoer en/of bezoeken (% zeker wel bereid)	19%	N=146	10%	N=112	14%	N=837
Het huis helpen schoonhouden (% doen zij nu al)	1%	N=144	1%	N=110	1%	N=826
Het huis helpen schoonhouden (% zeker wel bereid)	7%	N=144	5%	N=110	6%	N=826
Medicijnen toedienen (% doen zij nu al)	0%	N=144	1%	N=109	1%	N=829
Medicijnen toedienen (% zeker wel bereid)	10%	N=144	8%	N=109	8%	N=829
Persoonlijke verzorging (% doen zij nu al)	0%	N=144	1%	N=110	0%	N=824
Persoonlijke verzorging (% zeker wel bereid)	6%	N=144	4%	N=110	5%	N=824

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Sociale contacten met anderen</i>						
Er is altijd wel iemand in mijn omgeving bij wie ik dagelijks met mijn probleempjes terecht kan (%ja)	35%	N=169	28%	N=144	40%	N=980
Ik mis een echt goede vriend of vriendin (%ja)	19%	N=161	16%	N=144	19%	N=951
Ik ervaar een leegte om mij heen (%ja)	19%	N=156	13%	N=144	17%	N=931
Er zijn genoeg mensen op wie ik in geval van narigheid kan terugvallen(%ja)	53%	N=170	42%	N=144	54%	N=961
Ik mis gezelligheid om mij heen (%ja)	16%	N=162	15%	N=144	17%	N=945
Ik vind mijn kring van kennissen te beperkt (%ja)	20%	N=161	15%	N=144	21%	N=945
Ik heb veel mensen op wie ik volledig kan vertrouwen (%ja)	50%	N=163	35%	N=144	44%	N=955
Er zijn voldoende mensen met wie ik me nauw verbonden voel (%ja)	54%	N=165	44%	N=144	51%	N=958
Ik mis mensen om mij heen (%ja)	17%	N=160	16%	N=144	16%	N=932
Vaak voel ik me in de steek gelaten (%ja)	9%	N=159	8%	N=144	12%	N=939
Wanneer ik daar behoefte aan heb, kan ik altijd bij mijn vrienden terecht(%ja)	42%	N=162	41%	N=144	48%	N=965

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u het afgelopen jaar vrijwilligerswerk gedaan?</i>						
Ja, incidenteel	5%	N=173	6%	N=122	6%	N=1015
Ja, tot 2 uur per week	3%	N=173	3%	N=122	3%	N=1015
Ja, 2 tot 4 uur per week	5%	N=173	3%	N=122	4%	N=1015
Ja, 4 tot 8 uur per week	3%	N=173	2%	N=122	3%	N=1015
Ja, 8 uur of meer per week	3%	N=173	3%	N=122	3%	N=1015
Nee	81%	N=173	83%	N=122	81%	N=1015
Verwacht u dit jaar (nog) vrijwilligerswerk te doen?	19%	N=172	17%	N=126	15%	N=996
Geeft u momenteel zorg aan een naaste (mantelzorg)?	12%	N=167	12%	N=122	13%	N=974
Voelt u zich door het geven van deze hulp overbelast? (%regelmatig/vaak)	33%	N=18	33%	N=12	31%	N=127

BLOK 9: Over uzelf

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>						
Man	28%	N=169	32%	N=131	34%	N=6229
Vrouw	72%	N=169	68%	N=131	66%	N=6229

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw leeftijd?</i>						
0 t/m 17	0%	N=184	1%	N=138	1%	N=6929
18 t/m 25	3%	N=184	2%	N=138	2%	N=6929
26 t/m 35	4%	N=184	2%	N=138	3%	N=6929
36 t/m 45	4%	N=184	4%	N=138	4%	N=6929
46 t/m 55	9%	N=184	9%	N=138	7%	N=6929
56 t/m 65	15%	N=184	14%	N=138	13%	N=6929
66 t/m 74	20%	N=184	23%	N=138	18%	N=6929
75+	47%	N=184	45%	N=138	52%	N=6929

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	91%	N=171	92%	N=132	88%	N=5799
<i>Beperking of aandoening</i>						
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	15%	N=149	13%	N=111	12%	N=4942
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	48%	N=149	51%	N=111	46%	N=4942
Gedragsproblemen (% aangekruist)	6%	N=149	5%	N=111	5%	N=4942
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	23%	N=149	20%	N=111	22%	N=4942
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	12%	N=149	8%	N=111	10%	N=4942

Verstandelijke beperking (% aangekruist)	6%	N=149	5%	N=111	8%	N=4942
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	63%	N=149	64%	N=111	66%	N=4942
Psychisch functioneren (% aangekruist)	18%	N=149	16%	N=111	15%	N=4942
Anders (% aangekruist)	17%	N=149	12%	N=111	12%	N=4942

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw woonsituatie?</i>						
Ik woon zelfstandig	69%	N=176	68%	N=132	75%	N=6050
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	17%	N=176	14%	N=132	10%	N=6050
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	4%	N=176	5%	N=132	4%	N=6050
Ik woon in een tehuis/instelling	3%	N=176	4%	N=132	5%	N=6050
Ik woon in bij mijn kinderen	1%	N=176	0%	N=132	0%	N=6050
Anders	5%	N=176	10%	N=132	6%	N=6050

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>						
Lagere school/ Basisschool	27%	N=164	33%	N=102	26%	N=5479
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	23%	N=164	24%	N=102	21%	N=5479
VMBO theoretisch/ MAVO/(M)ULO	19%	N=164	19%	N=102	18%	N=5479
HAVO, MMS, HBS, VWO	4%	N=164	5%	N=102	7%	N=5479

MBO	12%	N=164	0%	N=102	13%	N=5479
HBO/Universiteit	6%	N=164	9%	N=102	8%	N=5479
Anders	9%	N=164	11%	N=102	7%	N=5479

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	31%	N=178	34%	N=133	38%	N=6454

	Gemeente 2016	Respons per vraag	Gemeente 2015	Respons per vraag	Referentiegroep	Respons per vraag
<i>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</i>						
Nee	55%	N=184	49%	N=135	54%	N=6146
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	35%	N=184	39%	N=135	36%	N=6146
Ja, van een hulp- of zorgverlener	8%	N=184	10%	N=135	8%	N=6146
Ja, van iemand anders	2%	N=184	3%	N=135	2%	N=6146

Bijlage 3

Gegevens voor verantwoording voor Waar staat je gemeente

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Contact</i>				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	25%	52%	5%	1%
Ik werd snel geholpen	20%	57%	5%	3%
De medewerker nam mij serieus	35%	51%	1%	1%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	31%	53%	1%	2%

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

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Kwaliteit van de ondersteuning</i>				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	34%	50%	2%	1%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	33%	53%	2%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	28%	49%	3%	0%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	29%	51%	2%	0%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	29%	51%	2%	0%

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl