



Informatievoorziening  
IV

Stadskantoor  
Lübeckplein  
Postbus 538  
8000 AM Zwolle  
Telefoon (038) 498 2040  
[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

# **Ervaringen van cliënten Wet maatschappelijke ondersteuning en Beschermd wonen**

**Gemeente Zwolle - 2023**

Datum 8 augustus 2023  
Ons kenmerk CEO Wmo 2023

## Inhoud

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Samenvatting</b>                                            | <b>3</b>  |
| <b>1 Inleiding</b>                                             | <b>5</b>  |
| 1.1 Aanleiding                                                 | 5         |
| 1.2 Aanpak                                                     | 5         |
| 1.3 Respons en representativiteit                              | 6         |
| 1.4 Leeswijzer                                                 | 7         |
| <b>2 Toegang Wmo-voorziening</b>                               | <b>8</b>  |
| 2.1 Eerste contact met SWT                                     | 8         |
| 2.2 Cliëntondersteuning                                        | 10        |
| <b>3 Ontvangen ondersteuning</b>                               | <b>13</b> |
| 3.1 Soorten Wmo-ondersteuning                                  | 13        |
| 3.2 Tevredenheid met Wmo-ondersteuning                         | 13        |
| 3.3 Mantelzorg                                                 | 15        |
| <b>4 Effecten van de ondersteuning</b>                         | <b>17</b> |
| 4.1 Ervaren effecten van Wmo-ondersteuning                     | 17        |
| 4.2 Tevredenheid met het leven                                 | 19        |
| <b>5 Klachtafhandeling</b>                                     | <b>20</b> |
| 5.1 Klacht indienen                                            | 20        |
| 5.2 Tevredenheid over klachtafhandeling                        | 20        |
| <b>6 Ervaringen van cliënten beschermd wonen</b>               | <b>22</b> |
| 6.1 Ervaringen met Centrale Toegang                            | 22        |
| 6.2 Ervaringen met beschermd wonen                             | 22        |
| 6.3 Klacht indienen                                            | 23        |
| <b>Bijlage I Uitnodigingsbrief</b>                             | <b>24</b> |
| <b>Bijlage II Vragenlijst zelfstandig wonende Wmo-cliënten</b> | <b>26</b> |
| <b>Bijlage III Vragenlijst cliënten Beschermd Wonen</b>        | <b>32</b> |

## Samenvatting

De gemeente Zwolle heeft een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uitgevoerd onder de inwoners die ondersteuning ontvangen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In dit kader ontvingen in mei 2023 2.500 inwoners die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening en 65 inwoners die beschermd wonen in Zwolle, een vragenlijst.

In totaal vulden 1.100 cliënten die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening en 9 cliënten beschermd wonen de vragenlijst nagenoeg volledig in. De respons op de vragenlijst is daarmee 44% respectievelijk 14%.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek onder de zelfstandig wonende Wmo-clieënten zijn:

- In z'n algemeenheid zijn cliënten tevreden over het contact met het sociaal wijkteam (SWT). Net als vorig jaar vindt de overgrote meerderheid dat hij/zij serieus wordt genomen door de medewerker (92%), dat hij/zij snel is geholpen (78%) en dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (84%). Ook wist de meerderheid waar ze moesten zijn voor hulp (78%).
- Dit jaar kent 21 procent van de cliënten de mogelijkheid van cliëntondersteuning. Dat is vergelijkbaar met 2022 en wat minder dan de jaren 2019-2021 toen ongeveer 30 procent deze mogelijkheid kende.
- Het aandeel cliënten dat gebruik van een cliëntondersteuner (10%) is iets groter dan voorgaande jaren.
- Net als de afgelopen twee jaar, had de helft van de cliënten (51%) iemand bij zich tijdens het keukentafelgesprek, zoals een naaste of een hulpverlener.
- De meest voorkomende vormen van ondersteuning die de cliënten binnen dit onderzoek ontvangen, zijn thuisondersteuning (89%), collectief vervoer (39%) en hulpmiddelen (26%). Daarna volgen woningaanpassingen (15%).
- Het aandeel cliënten dat ook mantelzorg ontvangt is 74 procent. Meestal gaat het om familieleden. Dit aandeel is vergelijkbaar met de voorgaande jaren, maar kleiner dan in 2021.
- Het merendeel van de cliënten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (83%) en past bij de hulpvraag (84%). Dit is vergelijkbaar met de afgelopen drie jaar.
- Het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, is vergelijkbaar met de afgelopen twee jaar. 79 procent vindt dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, 86 procent vindt dat zij zich beter kunnen redden en 79 procent ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning.
- 68 procent van de cliënten is altijd of vaak tevreden met het leven. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Datum 8 augustus 2023  
Ons kenmerk CEO Wmo 2023

- 40 procent van de cliënten weet hoe ze een klacht kunnen indienen. Eén op de tien heeft een klacht ingediend (11%) en eveneens één op de tien wil dit nog doen (9%).

Omdat slechts 9 cliënten beschermd wonen de vragenlijst hebben ingevuld, dient terughoudend met de resultaten worden omgegaan. We kunnen er immers niet vanuit gaan dat deze 9 cliënten representatief zijn voor de totale groep cliënten beschermd wonen. Op hoofdlijnen zijn de ervaringen van deze cliënten:

- Het merendeel van deze cliënten ervaart positieve effecten van het beschermd wonen. Zoals meer welzijn, zich beter kunnen redden en een betere kwaliteit van leven.
- Vijf cliënten zeggen dat zij weten hoe ze een klacht kunnen indienen en drie cliënten hebben dit weleens gedaan.

# 1 Inleiding

Dit rapport doet verslag van het onderzoek onder de zelfstandig wonende inwoners van de gemeente Zwolle die ondersteuning krijgen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015). Ook wordt in dit rapport verslag gedaan van de ervaringen van inwoners die beschermd wonen in Zwolle.

## 1.1 Aanleiding

De gemeente Zwolle is net als andere gemeenten wettelijk verplicht om ieder jaar een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te voeren onder haar Wmo-cliënten. Tot 2021 moest hierbij een lijst met 10 vragen worden gebruikt. De uitkomsten moesten worden doorgegeven aan het ministerie en werden gepubliceerd op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl). Dit maakte het mogelijk om gemeenten onderling te vergelijken.

Met ingang van 2021 hoeven gemeenten niet meer gebruik te maken van de 10 vragen, maar mogen ze zelf beslissen hoe ze invulling geven aan het CEO. Ze zijn wel verplicht om tenminste drie onderwerpen aan bod te laten komen, te weten de toegankelijkheid van voorzieningen, de kwaliteit van de ondersteuning én het ervaren effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid en participatie. Na afloop kunnen gemeenten een formulier invullen over de gehanteerde onderzoeksmethode, de resultaten en eventuele aanpassingen in beleid of uitvoering naar aanleiding van de uitkomsten van het CEO.

## 1.2 Aanpak

Het cliëntervaringsonderzoek heeft twee doelgroepen.

1. Inwoners van Zwolle die in het jaar voorafgaand aan het onderzoek (dus in 2022) in het kader van de Wmo 2015 één of meer maatwerkvoorzieningen ontvingen, zelfstandig wonen én 18 jaar of ouder zijn. Bij maatwerkvoorzieningen gaat het om thuisondersteuning, woningaanpassing, collectief vervoer en hulpmiddelen. Het gaat in totaal om ongeveer 9.700 personen<sup>1</sup>.
2. De 65 inwoners die beschermd wonen in de gemeente Zwolle<sup>2</sup>. Dit is anders dan bij de meting in 2021: toen bestond de doelgroep uit alle cliënten beschermd wonen in de gehele regio waar Zwolle centrumgemeente is.

Het is overigens mogelijk dat een inwoner al langer ondersteuning kreeg en in 2022 bijvoorbeeld een herindicatie of aanvullende voorziening ontving<sup>3</sup>.

### *Steekproef*

Uit de doelgroep is een steekproef getrokken van ongeveer 2.500 Wmo-cliënten die zelfstandig wonen met een maatwerkvoorziening. Wmo-cliënten met collectief vervoer en cliënten met een woningaanpassing zijn alleen meegenomen indien ze ook thuisondersteuning ontvangen.

Alle 65 cliënten die beschermd wonen in Zwolle zijn aangeschreven.

---

<sup>1</sup> CBS Statline: Wmo-cliënten; type maatwerkarrangement (detail), regio: Zwolle, periode: 2021

<sup>2</sup> Gemeente Zwolle heeft als centrumgemeente in 2022 in totaal 700 cliënten gehad die beschermd wonen (of woonden).

<sup>3</sup> We spreken in de rest van de rapportage over 2023, terwijl gevraagd is naar de ervaringen met de ondersteuning die in 2022 is ontvangen.

Al deze cliënten ontvingen in mei 2023 een brief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek (zie bijlage I voor de brief die is verstuurd naar de zelfstandig wonende Wmo-clients)<sup>4</sup>. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst (zie bijlage II voor de vragenlijst voor de zelfstandig wonende Wmo-clients en bijlage III voor de vragenlijst voor de cliënten beschermd wonen). De cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen.

#### *Vragenlijst*

De gemeente Zwolle heeft ervoor gekozen om weer de 10 vragen, die voorheen verplicht waren, op te nemen in de vragenlijst. Zo kunnen ontwikkelingen en trends over een aantal jaren in beeld worden gebracht. Daarnaast heeft de gemeente Zwolle vragen gesteld over:

- het soort ondersteuning dat de cliënt heeft ontvangen;
- ondersteuning van naasten (bijvoorbeeld van familie of de partner);
- gebruik van onafhankelijke cliëntondersteuning;
- het keukentafelgesprek;
- tevredenheid met het leven;
- klachtafhandeling.

De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen, maar vaak was er de mogelijkheid om een toelichting te geven op het antwoord.

#### *Analyse*

De vragenlijsten die online zijn ingevuld, zijn alleen meegenomen in de analyse indien ze compleet waren ingevuld. De vragenlijsten die schriftelijk zijn ingevuld, zijn meegenomen indien circa 80 procent van de vragenlijst was ingevuld. Verder geldt dat de antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' vaak buiten de analyse zijn gehouden. Hierdoor wisselt de respons (aangegeven met n) per vraag. Indien de percentages niet optellen tot 100%, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

#### *Ontwikkelingen en trends*

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren.

## **1.3**

### **Respons en representativiteit**

In totaal hebben 1.100 zelfstandig wonende Wmo-clients de vragenlijst (nagenoeg) compleet ingevuld en 9 cliënten beschermd wonen. De respons onder de Wmo-clients komt uit op 44% (zie tabel 1). Dit is een hoge respons voor een vragenlijst en ook is de respons hoger dan vorig jaar (38%), 2021 (29%) en 2020 (33%). De respons onder de inwoners die beschermd wonen komt uit op 14%. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (12%) en 2021 (18%).

---

<sup>4</sup> Uitgesloten zijn mensen die dit jaar voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp zijn uitgenodigd, vorig jaar zijn uitgenodigd voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo en/of bij wie een voorziening na 1 maart 2022 is gestart.

Tabel 1 Respons op de vragenlijsten

|                                                             | Benaderd | Vragenlijst<br>ingevuld | Respons-<br>percentage |
|-------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------------------------|
| Zelfstandig wonende cliënten met<br>een maatwerkvoorziening | 2.500    | 1.100                   | 44%                    |
| Cliënten beschermd wonen                                    | 65       | 9                       | 14%                    |

De 1.100 Wmo-clients hebben we wat betreft leeftijd en geslacht vergeleken met de steekproef van 2.500 Wmo-clients (zie tabel 2). Hieruit blijkt dat de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld iets ouder zijn.

In tabel 2 staat ook de leeftijdsverdeling en het geslacht van de 9 cliënten beschermd wonen die de vragenlijst hebben ingevuld en die van de totale groep van 65 cliënten beschermd wonen uit Zwolle. Gezien het kleine aantal cliënten dat de vragenlijst heeft ingevuld, gaan we niet in op de verschillen en overeenkomsten met de totale groep cliënten. Ook kunnen we geen uitspraken doen over de mate waarin deze 9 cliënten representatief zijn voor de totale groep.

Tabel 2 Vergelijking steekproef en respondenten

|                        | Steekproef<br>Wmo-clients<br>(N=2.500) | Respondenten<br>Wmo-clients<br>(N=1.100) | Clients<br>beschermd<br>wonen (N=65) | Respondenten<br>clients<br>beschermd<br>wonen (N=9) |
|------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Leeftijd</b>        |                                        |                                          |                                      |                                                     |
| .. 18 – 34 jaar        | 19%                                    | 6%                                       | 82%                                  | 67%                                                 |
| .. 35 – 49 jaar        | 12%                                    | 7%                                       | 9%                                   | 0%                                                  |
| .. 50 – 64 jaar        | 16%                                    | 15%                                      | 9%                                   | 33%                                                 |
| .. 65 – 79 jaar        | 27%                                    | 37%                                      | 0%                                   | 0%                                                  |
| .. 80 jaar en<br>ouder | 25%                                    | 35%                                      | 0%                                   | 0%                                                  |
| <b>Geslacht</b>        |                                        |                                          |                                      |                                                     |
| .. man                 | 38%                                    | 29%                                      | 48%                                  | 44%                                                 |
| .. vrouw               | 62%                                    | 70%                                      | 52%                                  | 56%                                                 |
| .. anders              | 0%                                     | 1%                                       | 0%                                   | 0%                                                  |

## 1.4

### Leeswijzer

Zoals beschreven onderscheiden we in dit onderzoek twee groepen, namelijk (zelfstandig wonende) Wmo-clients en cliënten beschermd wonen. De uitkomsten van het onderzoek onder deze groepen worden in dit rapport afzonderlijk van elkaar beschreven. In hoofdstuk 2 tot en met 5 gaan we in op de ervaringen van de Wmo-clients. In hoofdstuk 6 bespreken we de uitkomsten van het onderzoek onder de cliënten beschermd wonen.

## 2 Toegang Wmo-voorziening

In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen van de zelfstandig wonende Wmo-cliënten met het eerste contact over de hulpvraag met het Sociaal Wijkteam (SWT), de onafhankelijke cliëntondersteuning en het keukentafelgesprek.

### 2.1 Eerste contact met SWT

Inwoners kunnen een Wmo-voorziening aanvragen bij het Sociaal Wijkteam (SWT). Net als voorgaande jaren is met vier stellingen in beeld gebracht hoe cliënten het eerste contact hebben ervaren.

Vergeleken met 2022 zien we geen (grote) veranderingen. Net als vorig jaar vindt de overgrote meerderheid van de cliënten (92%) dat ze serieus worden genomen door de medewerker. 84 procent vindt dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht en 78 procent van de cliënten wist waar ze moesten zijn voor hulp en werd snel geholpen (zie figuur 1).

Bij het invullen van de vragenlijst konden cliënten een toelichting geven over hoe zij het contact met het SWT hebben ervaren. Ongeveer een derde heeft hierover iets opgeschreven. Meestal was de opmerking positief van aard. Bijvoorbeeld:

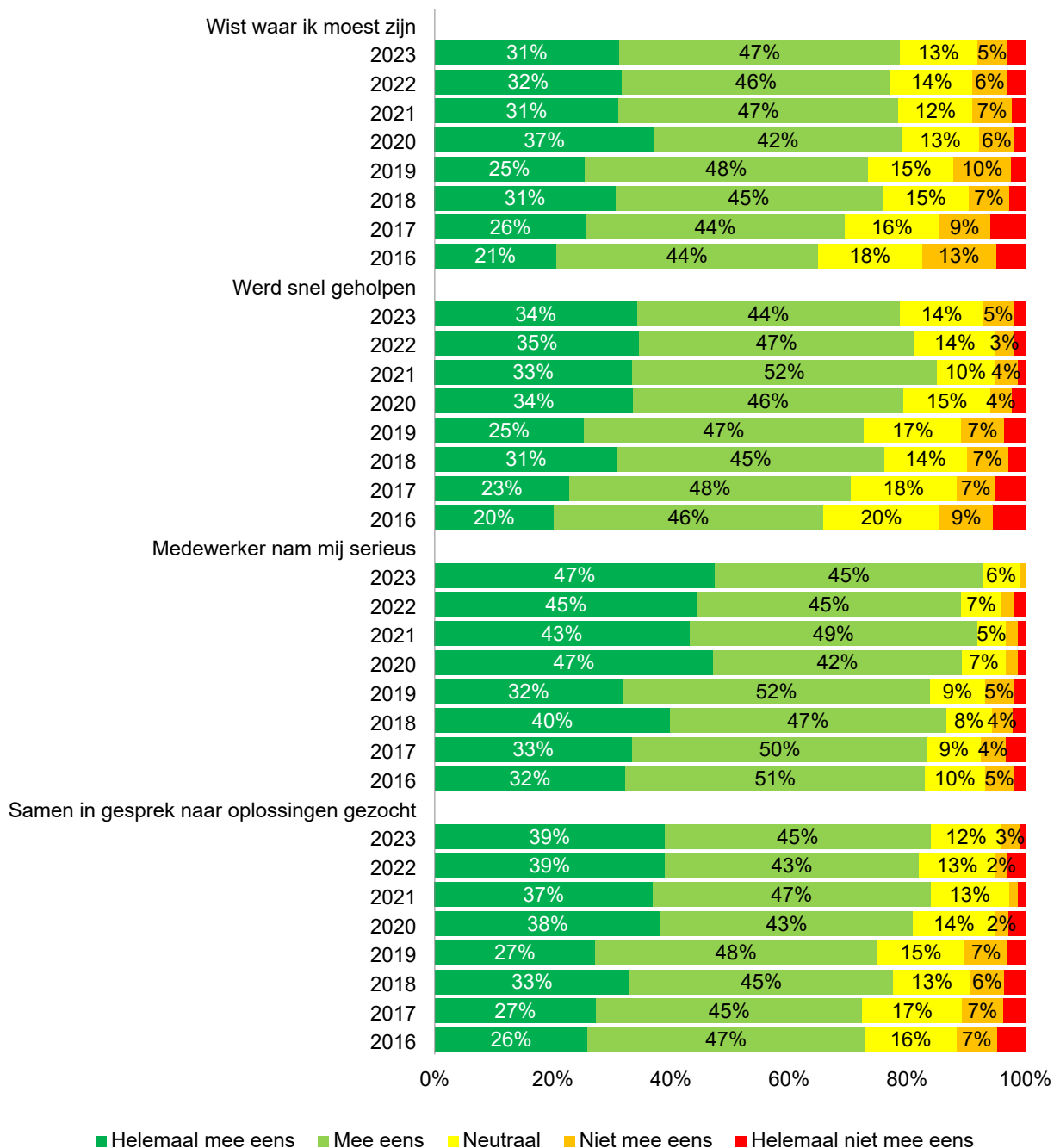
- *Ben tevreden met hoe alles is gegaan!*
- *Fijne gesprekken, meedenkend, aansluitend op mijn vraag.*
- *Ik ben blij met het persoonlijke contact!*
- *Ik heb duidelijke en goede antwoorden gekregen en hetgeen ik wilde is in gang gezet.*

De toelichtingen van cliënten die ontevreden zijn, hadden meestal betrekking op de lange wachttijd. Zoals:

- *Er zit wel lang tussen de aanvraag en de beoordeling van de aanvraag*
- *Het aanvragen en uiteindelijk resultaat (interieur verzorging) zit een lange tijd tussen (ongeveer 1 jaar)*
- *Het eerste contact was in november 2022. Het vervolgesprek was door ziekte van mij op 10 januari 2023. De eerste huishoudelijke hulp kwam door personeelsgebrek op 7 maart 2023.*
- *Mensen met psychische klachten zijn heel erg de dupe bij sociaal wijkteam Zwolle Stadshagen. Wachttijsten van 6 tot 8 weken voor alleen maar een terugbelmoment. Daarna kan de procedure pas beginnen. Maandenlang moeten wachten. Ik wacht bovendien al een jaar op huishoudelijke ondersteuning. Al met al ernstig onder de maat. Heel erg zonde.*



Figuur 1 Oordeel over eerste contact met SWT (Nmin 2023 = 674<sup>5</sup>)



<sup>5</sup> Nmin is de laagste respons op een van de stellingen. Op de andere stellingen is er eenzelfde of een hogere respons.

Datum 8 augustus 2023  
Ons kenmerk CEO Wmo 2023

## **2.2 Cliëntondersteuning**

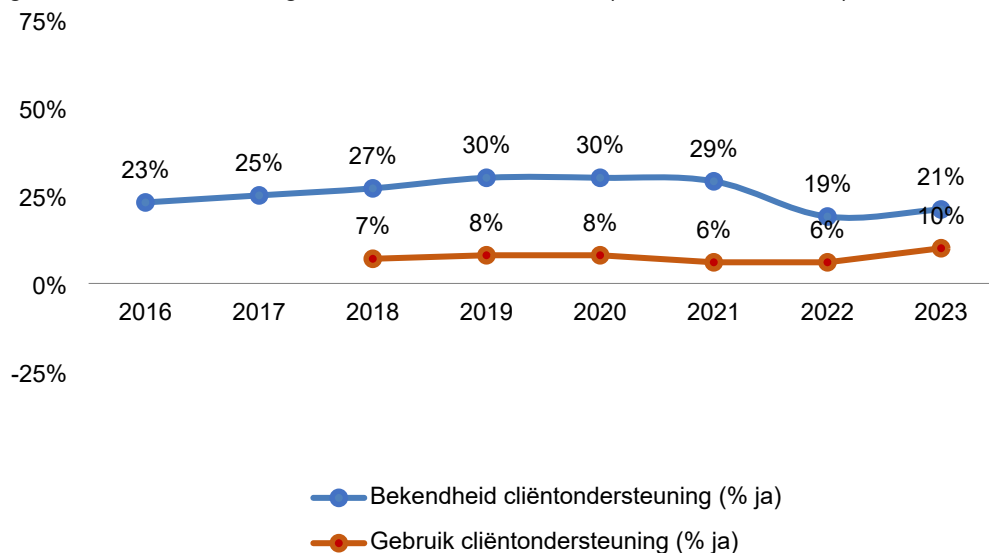
Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij de zoektocht naar de juiste vorm van ondersteuning. Ook kan de onafhankelijke cliëntondersteuner aansluiten bij het keukentafelgesprek.

Dit jaar kent 21% van de cliënten de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (19%) maar de bekendheid is minder dan de jaren ervoor toen rond de 30 procent van de cliënten deze ondersteuning kende (zie figuur 2).

Sinds 2018 wordt ook gevraagd of men gebruik maakt van onafhankelijke cliëntondersteuning van Zorgbelang Overijssel. Vergeleken met voorgaande jaren, maakt dit jaar een iets groter aandeel cliënten gebruik van een cliëntondersteuner (10%) (zie figuur 2).

Van de cliënten die geen gebruik hebben gemaakt van een cliëntondersteuner geeft bijna de helft (47%) aan dat ze niet wisten dat ze hier gebruik van konden maken. 43 procent had hier geen behoefte aan. De overige 9 procent heeft een andere reden voor het niet gebruiken van een cliëntondersteuner. Meestal omdat ze door iemand anders worden ondersteund.

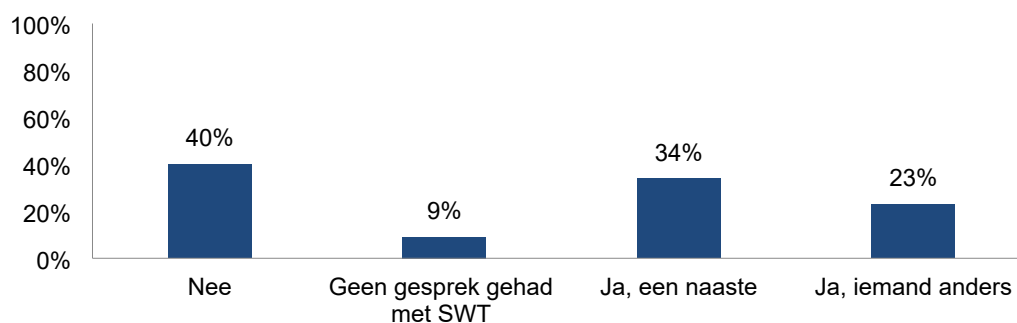
Figuur 2 Bekendheid en gebruik cliëntondersteuner (Nmin 2023 = 1.066)



De 98 cliënten die in de vragenlijst aangeven gebruik te hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning, zijn hier erg tevreden over: 89 procent vindt de ondersteuning goed of zeer goed. Dit is wel iets minder dan in de jaren 2021-2022 toen 94 procent de ondersteuning goed of zeer goed vond.

Net als vorig jaar, had ongeveer een derde van de cliënten (34%) een naaste bij zich tijdens het keukentafelgesprek (zie figuur 3). Degenen die (ook) iemand anders bij zich hadden (23%), was dit meestal een begeleider of hulpverlener.

Figuur 3 Gezamenlijk voeren van keukentafelgesprek (N=1066)



Cliënten konden een toelichting geven op hoe zij het vonden om iemand bij zich te hebben tijdens het keukentafelgesprek. Meestal merken cliënten op dat ze het prettig vonden dat er iemand bij was.

- *Als ik iets niet begreep dan kon ik daarbij geholpen worden.*
- *Altijd goed om te kunnen reflecteren op het gesprek.*
- *Dat was fijn omdat ikzelf het niet goed onder woorden kon brengen en slecht ben in onthouden.*
- *Dit geeft rust en zekerheid. Ik ben verbaal erg sterrek. Dit heeft in het verleden geleid tot verkeerde diagnoses en zeer veel frustratie van mijn kant.*

Datum 8 augustus 2023  
Ons kenmerk CEO Wmo 2023

- *Fijn, omdat er best veel informatie gegeven wordt, wat soms moeilijk allemaal te onthouden is.*
- *Ik beheers zelf de Nederlandse taal niet voldoende, dus voor mij is het noodzakelijk dat er iemand met mij mee gaat naar dit soort gesprekken.*

### 3 Ontvangen ondersteuning

In dit hoofdstuk beschrijven we welke typen ondersteuning de cliënten die de vragenlijst hebben ingevuld, ontvangen. Behalve dat aan de cliënten is gevraagd welke ondersteuning vanuit de Wmo zij ontvangen, is ook gevraagd naar hulp van naasten (mantelzorg).

#### 3.1 Soorten Wmo-ondersteuning

De meest voorkomende vormen van ondersteuning die de cliënten binnen dit onderzoek ontvangen, zijn thuisondersteuning (89%), collectief vervoer (39%) en hulpmiddelen (26%). Daarna volgen woningaanpassingen (16%) (zie tabel 3).

In tabel 3 is ook weergegeven via welke verzilveringsvorm men de ondersteuning ontvangt: als zorg in natura (ZIN) of met een persoonsgebonden budget (pgb). Net als voorgaande jaren zien we dat bij thuisondersteuning een relatief groot aandeel cliënten (10%) een pgb gebruikt. De overige vormen van ondersteuning ontvangen cliënten bijna altijd in natura.

Tabel 3 Ontvangen ondersteuning (N = 1.100)

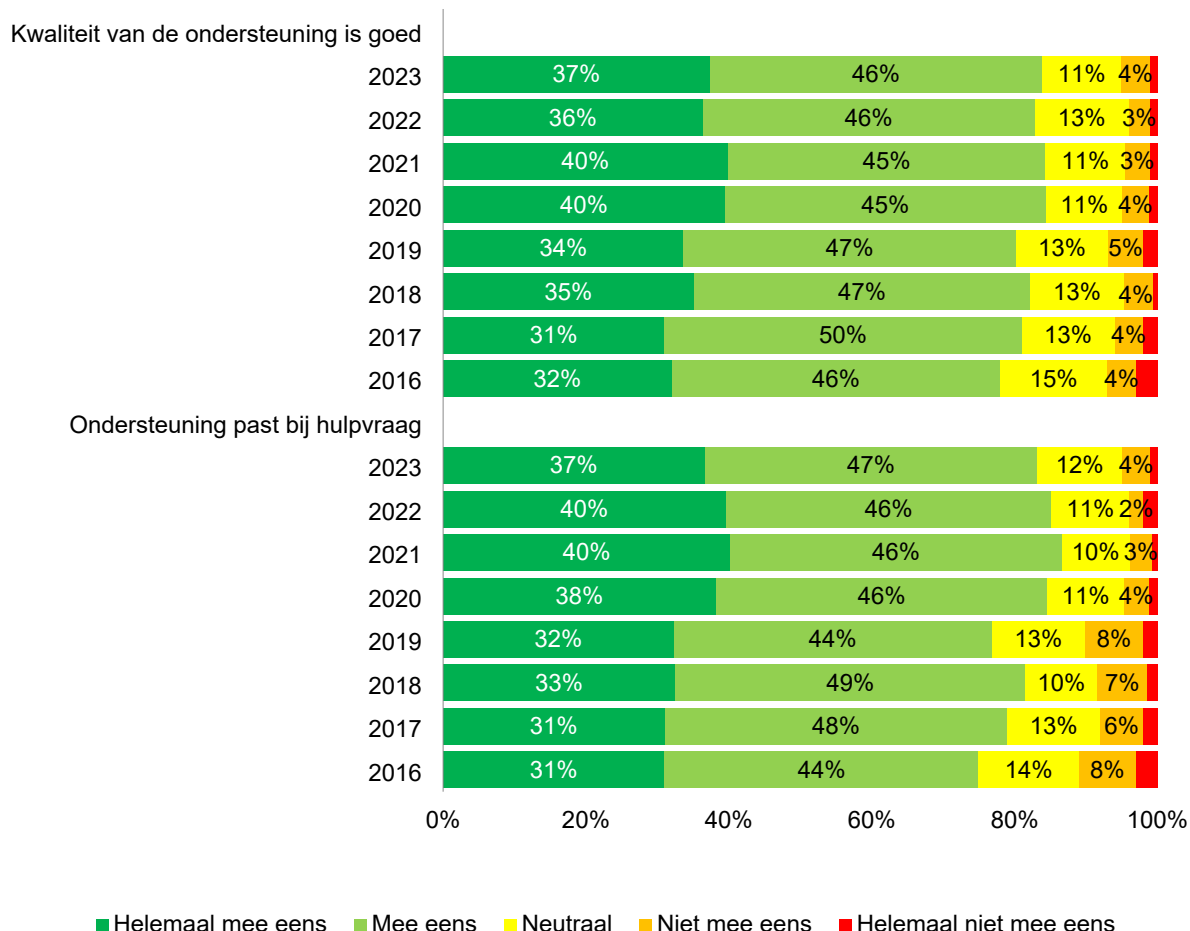
| Type ondersteuning | Ontvangen | Waarvan als<br>zorg in natura | Waarvan met<br>pgb |
|--------------------|-----------|-------------------------------|--------------------|
| Thuisondersteuning | 89%       | 79%                           | 10%                |
| Hulpmiddelen       | 26%       | 23%                           | 3%                 |
| Woningaanpassing   | 15%       | 14%                           | 2%                 |
| Collectief vervoer | 39%       | 35%                           | 4%                 |
| Anders             | 2%        | 2%                            | 0%                 |

#### 3.2 Tevredenheid met Wmo-ondersteuning

Het merendeel van de cliënten vindt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is (83%) en past bij hun hulpvraag (84%) (zie figuur 4).

De aandelen cliënten die tevreden zijn met de kwaliteit en vinden dat de ondersteuning past bij de hulpvraag, zijn vergelijkbaar met de afgelopen drie jaar.

Figuur 4 Tevredenheid met Wmo-ondersteuning (Nmin 2023 = 1.000)



Cliënten konden hun antwoord toelichten. Degenen die ontevreden zijn, geven vaak als toelichting dat ze vinden dat ze te weinig ondersteuning (meestal huishoudelijke hulp) krijgen en dat er veel uitval en personeelwisselingen zijn.

- *Bij de hulp in de huishouding is mijn vaste medewerker goed en betrouwbaar, maar zodra zij ziek is of vakantie heeft loopt het in de soep. Dan is er vaak geen vervanging, wordt hier slecht of niet over gecommuniceerd en kan ik een aantal weken zonder zitten.*
- *De huishoudelijk hulp die ik ontvang ben ik tevreden over. Het bedrijf erachter wat minder. Als ik een vervangende hulp nodig heb door bijv ziekte of vrije dag is deze 9 van de 10 keer niet aanwezig omdat ze te weinig hulpen hebben.*
- *Regelmatig uitval van hulp door ziekte of dergelijke. Waardoor geen vaste hulp, erg vervelend.*
- *Taxivervoer Wmo verliep dit jaar moeizaam, personeelsgebrek daardoor lang wachten bij brengen en halen.*

Degenen die tevreden zijn, vermelden vaak waarom ze tevreden zijn. Bijvoorbeeld:

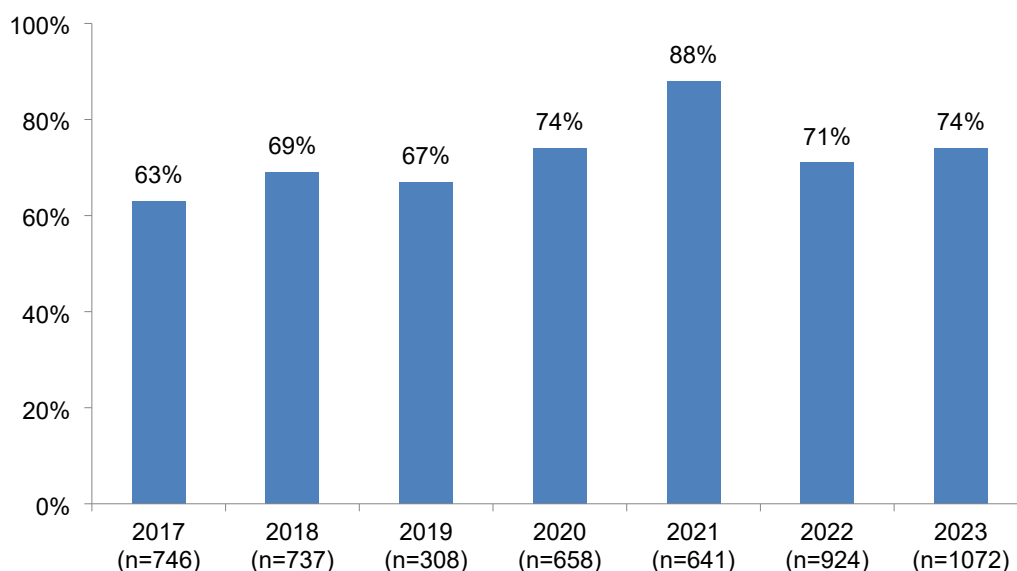
- *Ik ben heel blij met mijn rolstoel en scootmobiel zij geven mij vrijheid. En door de hulp van mijn huishoudelijke hulp heb ik energie om leuke dingen te doen.*
- *Op dit moment een superhulp in de huishouding.*
- *Wij zijn zeer tevreden over hoe de ondersteuning wordt gegeven. Hebben goed contact met de organisatie en werken goed met ons samen. We kunnen altijd bellen.*

### 3.3

#### Mantelzorg

Wmo-cliënten kunnen naast de ondersteuning vanuit de gemeente, ook worden geholpen door naasten (mantelzorg). In figuur 5 is te zien dat 74 procent van de cliënten mantelzorg ontvangt. Dit aandeel is redelijk vergelijkbaar met de jaren ervoor, uitgezonderd 2021.

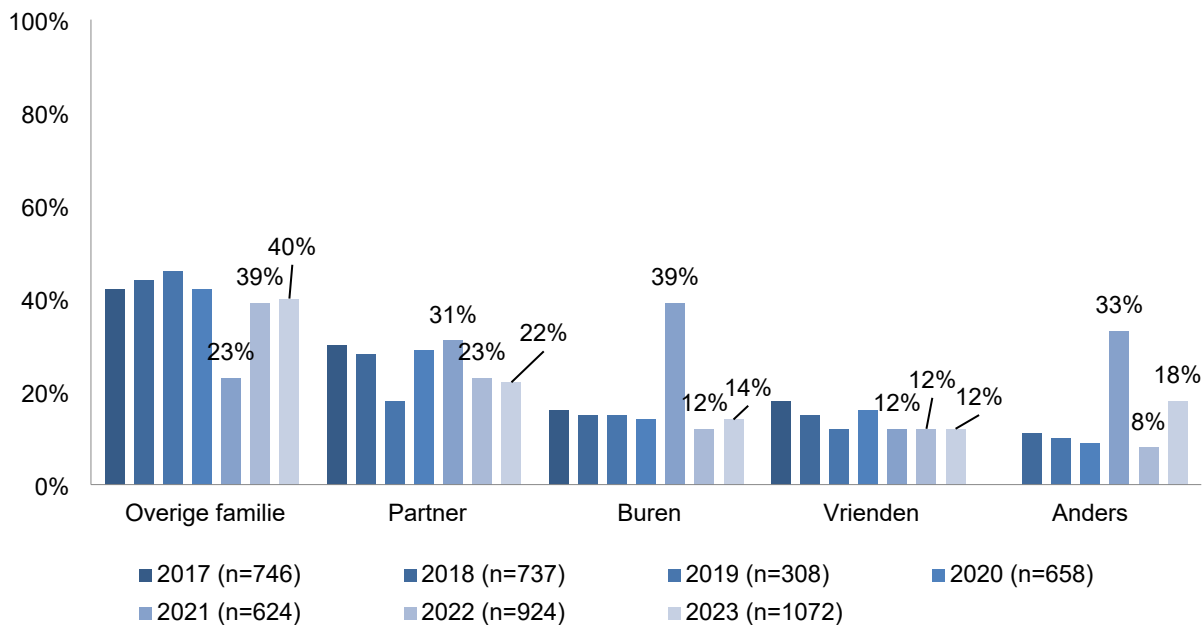
Figuur 5 Aandeel Wmo-cliënten dat mantelzorg ontvangt



In figuur 6 is weergegeven van wie de Wmo-cliënten mantelzorg ontvangen. De meeste cliënten worden geholpen door familieleden (meestal zijn dit de kinderen) (40%), gevolgd door de partner (22%).

De personen van wie cliënten hulp ontvangen, zijn redelijk vergelijkbaar met vorig jaar en de jaren 2017-2020. In 2021 kregen cliënten naar eigen zeggen veel minder vaak hulp van familie en vaker hulp van burens en anderen. Mogelijk was dit een gevolg van de coronamaatregelen.

Figuur 6 Van wie ontvangt Wmo-cliënt mantelzorg\*



\*De percentages tellen niet op tot 100 omdat men meer dan één categorie kon aankruisen en daarnaast kon kiezen voor de optie 'geen'.



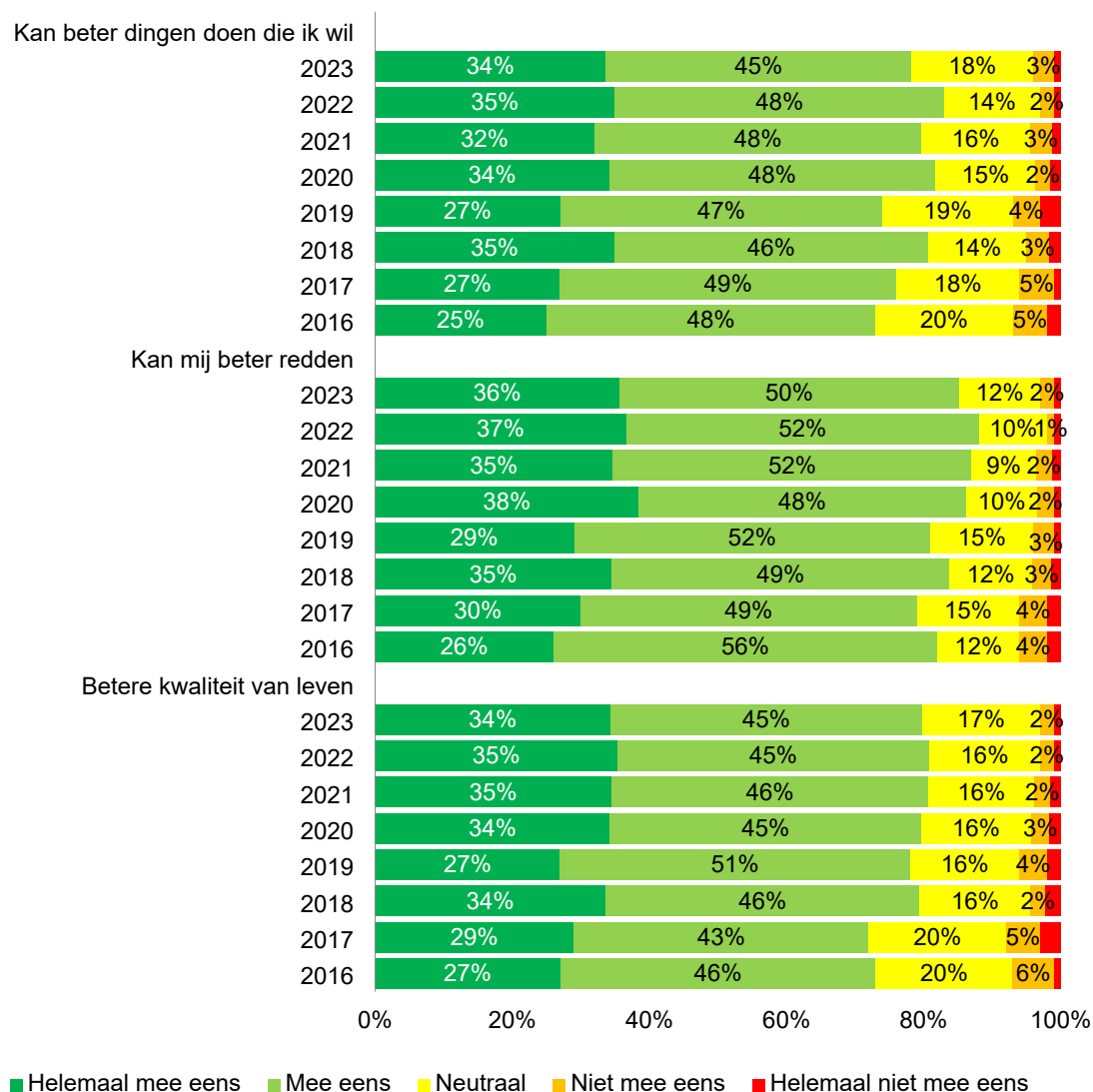
## 4 Effecten van de ondersteuning

In dit hoofdstuk gaan we in op de mate waarin cliënten effecten ervaren van de ondersteuning en tevreden zijn met hun leven.

### 4.1 Ervaren effecten van Wmo-ondersteuning

We zien dat het aandeel cliënten dat effecten merkt van de ondersteuning, vergelijkbaar is met de afgelopen drie jaar (zie figuur 7). 79 procent vindt dat zij beter de dingen kunnen doen die zij willen doen, 86 procent vindt dat zij zich beter kunnen redden en 79 procent ervaart een betere kwaliteit van leven door de ondersteuning. Het aandeel cliënten dat op deze aspecten niet tot nauwelijks effecten merkt, is klein (3 a 4%).

Figuur 7 Ervaren effecten van de ondersteuning (Nmin 2023 = 957)



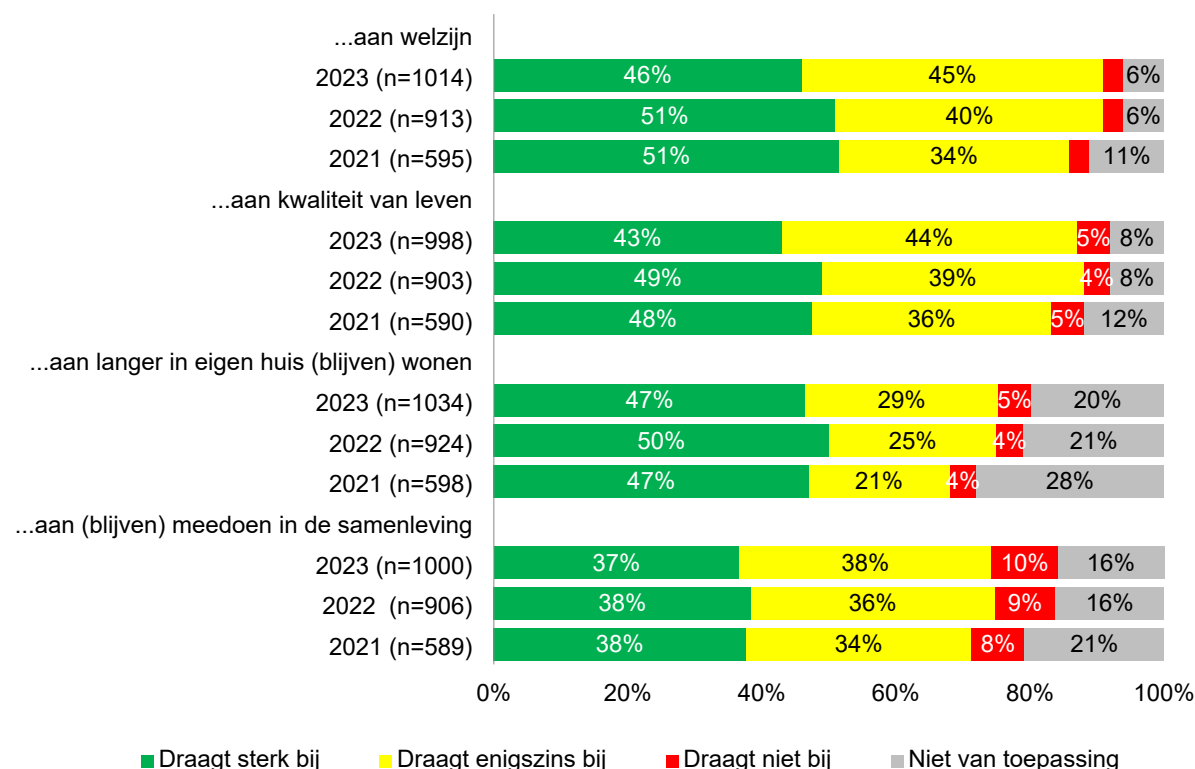
Net als de afgelopen twee jaar is ook gevraagd in hoeverre de ondersteuning *bijdraagt* aan het welzijn, de kwaliteit van leven, het langer in het eigen huis wonen en het meedoen

in de samenleving. Cliënten geven aan dat de ondersteuning vooral bijdraagt aan het welzijn (91%) en de kwaliteit van leven (87%). De ondersteuning draagt bij het merendeel van de cliënten ook bij aan het blijven wonen in het eigen huis (76%) en het meedoen in de samenleving (75%) (zie figuur 8).

Het aandeel cliënten dat zegt dat de ondersteuning niet heeft bijgedragen, is klein en varieert van 3 tot 10 procent.

Vergeleken met 2022 en 2021 is het aandeel cliënten dat dit jaar een grote bijdrage op het welzijn en de kwaliteit van leven ervaart, iets kleiner.

Figuur 8 Bijdrage van de ondersteuning



Cliënten konden toelichten wat de ondersteuning voor hen betekent. Uit de antwoorden blijkt dat de ondersteuning op verschillende gebieden effect heeft. Vrijheid, rust, energie overhouden voor andere dingen, overzicht en zelfredzamer zijn veelgebruikte termen. Enkele voorbeelden van reacties van cliënten zijn:

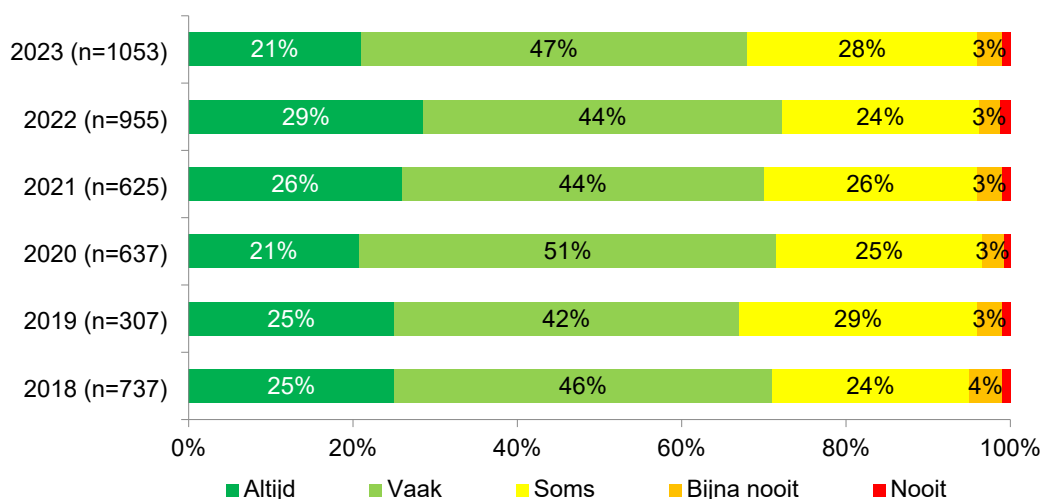
- *Ik heb 39 jaren reuma arthritis in agressieve vorm maar door alle steun van Gemeente Zwolle heb ik 39 jaar een leefbaar leven. Wat geweldig dat er zo aan je gedacht wordt! Hartelijk voor iedereen die daar aan meegewerkt heeft.*
- *Contacten onderhouden is voor mij niet altijd makkelijk. Door met iemand erover te praten weet ik meestal daarna hoe een situatie opgelost wordt, of dat er na langere tijd er ruimte wordt gecreëerd voor nieuwe relaties.*

- *Dankzij de Wmo voorziening leef ik zo optimaal mogelijk. De aangepaste fiets biedt mij meer zelfstandigheid en vrijheid in het bewegen. Op eigen tijd op pad kunnen ervaar ik als prettig*
- *De rust die het mij geeft, dat door huishoudelijke hulp mijn flatje schoon blijft, is van grote invloed. Ook het feit, dat ik gebruik kan maken van de Regio-taxi en de Valys-taxi maakt, dat ik mij minder opgesloten voel in mijn situatie.*
- *Door de huishoudelijke hulp kan ik mij beter focussen op andere werkzaamheden welke minder vermoeiend zijn zoals koken, krant lezen en het lichtere werk in het huishouden, zoals afstoffen, zuigen, wassen (kleden en vaat) en strijken. De WMO-Taxi kan ik mij makkelijker verplaatsen i.v.m. long-covid verschijnselen en incontinentie (long-covid?)*
- *Door de ondersteuning kan ik meer mijn rust pakken en hoef ik minder over mijn grens om zoals eerder toch huishoudelijkste taken te doen. Ook is het fijn dat dit nu structureel is in plaats van op onregelmatige basis hulp van familie doordat zij verder weg wonen.*

## 4.2 Tevredenheid met het leven

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd in hoeverre men tevreden is met het leven. 68 procent van de cliënten is altijd of vaak tevreden (zie figuur 9). Dat is ongeveer net zoveel als in de jaren hiervoor. Net als voorgaande jaren is een klein aandeel (4%) bijna nooit of nooit tevreden met hun leven.

Figuur 9 Tevredenheid van cliënten met hun leven



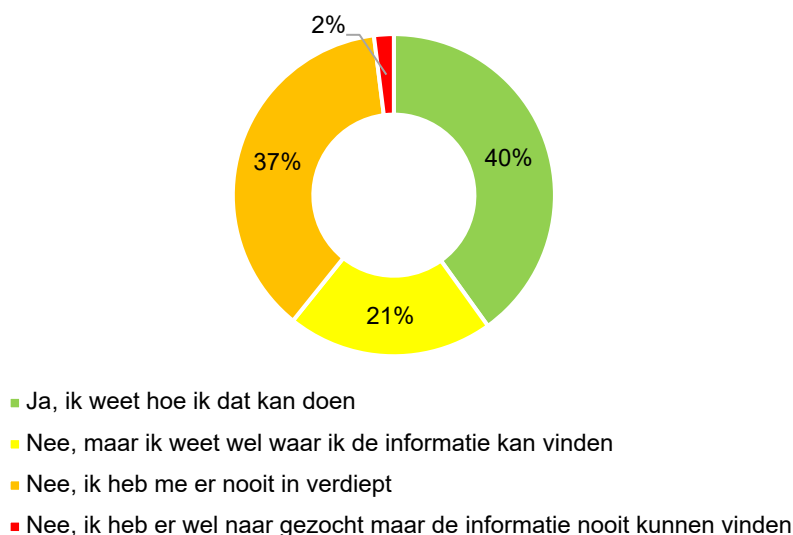
## 5 Klachtafhandeling

In dit hoofdstuk gaan we in op hoe in hoeverre cliënten op de hoogte zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen en indien ze dit hebben gedaan, hoe ze de afhandeling hebben ervaren.

### 5.1 Klacht indienen

De cliënten zijn gevraagd of ze weten hoe ze een klacht kunnen indienen over de ondersteuning. 40 procent zegt dit te weten en 21 procent zegt wel de informatie hierover te kunnen vinden (figuur 10).

Figuur 10 Bekend met mogelijkheid van klacht indienen (n = 1058)



Cliënten zijn ook gevraagd of ze ook een klacht hebben ingediend of daar plannen voor hebben. Ongeveer één op de tien heeft een klacht ingediend (11%) en één op de tien wil dit nog doen (9%) (zie tabel 4).

Tabel 4 Klacht indienen (N = 1.054)

| Hebt u een klacht willen indienen over de ondersteuning? |     |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Ja, en dat heb ik ook gedaan                             | 11% |
| Ja, dat wilde ik wel, maar heb ik niet gedaan            | 7%  |
| Ja, dat wilde ik en dat wil ik nog steeds                | 2%  |
| Nee, dat wil ik niet                                     | 80% |

### 5.2 Tevredenheid over klachtafhandeling

De 111 cliënten die een klacht hebben ingediend, zijn gevraagd in hoeverre ze tevreden zijn met de afhandeling van de klacht. 34 procent is hier heel tevreden over en 32 procent is hier grotendeels tevreden over. Dit is meer dan vorig jaar toen 20 procent heel tevreden was en 29 procent grotendeels tevreden.

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| Datum       | 8 augustus 2023 |
| Ons kenmerk | CEO Wmo 2023    |

24 procent is niet tevreden over de afhandeling van de klacht. Voor de overige 9 procent was deze vraag niet van toepassing, onder andere omdat de klacht nog in behandeling was.

## 6 Ervaringen van cliënten beschermd wonen

Net als vorig jaar is dit jaar ook een vragenlijst gestuurd naar de cliënten die beschermd in Zwolle wonen. Omdat slechts 9 van hen de vragenlijst hebben ingevuld, beschrijven we de uitkomsten kort en bondig zonder uitgebreid in te gaan op de aantallen en deze in figuren weer te geven. We kunnen er ook niet van uitgaan de ervaringen van deze 9 cliënten representatief zijn voor de totale groep cliënten beschermd wonen uit Zwolle.

### 6.1 Ervaringen met Centrale Toegang

Cliënten beschermd wonen hebben contact gehad met de Centrale Toegang bij GGD IJsselland. Vaak is het contact met de Centrale Toegang lang geleden. Cliënten konden in dat geval (als het contact langer dan een jaar geleden had plaatsgevonden) 'niet van toepassing' aankruisen.

De zes cliënten die deze vragen wel hebben beantwoord, wisten meestal waar ze moesten zijn met hun ondersteuningsvraag, vonden meestal dat ze serieus werden genomen en vonden meestal dat de medewerkers samen met hen naar oplossingen zocht. Over de snelheid van de hulp is de helft niet tevreden.

### 6.2 Ervaringen met beschermd wonen

Aan de cliënten beschermd wonen is een aantal stellingen voorgelegd over welke effecten zij merken van de hulp die zij ontvangen. Het merendeel van de cliënten merkt dat het beschermd wonen in sterke mate of enigszins bijdraagt aan zijn of haar welzijn. Ook zien we dat het merendeel vindt dat ze zich beter kunnen redden en dat ze een betere kwaliteit van leven hebben door beschermd te wonen (zie tabel 5).

**Tabel 5 Effecten van het beschermd wonen**

| Effect                                                                                   | Percentage |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Door beschermd wonen kan ik beter de dingen doen die ik wil (n=8)                        | 88%        |
| Door beschermd wonen kan ik mij beter redden (n=8)                                       | 88%        |
| Door beschermd wonen heb ik een betere kwaliteit van leven (n=8)                         | 88%        |
| Het beschermd wonen draagt (sterk) bij aan welzijn (n=9)                                 | 89%        |
| Het beschermd wonen draagt (sterk) bij aan de kwaliteit van leven (n=9)                  | 67%        |
| Het beschermd wonen draagt (sterk) bij aan het (blijven) meedoen in de samenleving (n=9) | 89%        |

Een cliënt geeft de volgende toelichting bij wat het beschermd wonen betekent voor haar: *"Ik heb mij nooit ergens echt veilig gevoeld en heb daarom nooit aan mezelf kunnen werken. Ik heb nu de juiste hulp daarvoor en ik kan 24 uur per dag terecht bij de begeleiding. Dit geeft rust en veiligheid. Doordat de begeleiding alle externe/interne zaken regelt heb ik daar gelukkig geen omkijken naar en kan ik mij helemaal focussen op mezelf. Ik heb daar in mijn hoofd ook geen ruimte voor."*

*Tevredenheid met leven*

Datum 8 augustus 2023  
Ons kenmerk CEO Wmo 2023

Op de vraag of ze tevreden zijn met hun leven, antwoorden 6 van de 9 cliënten 'vaak', 2 'soms' en 1 cliënt 'bijna nooit'.

### **6.3 Klacht indienen**

Vijf cliënten zeggen dat zij weten hoe ze een klacht kunnen indienen. Drie cliënten weten wel waar ze hierover informatie kunnen vinden of hebben zich er gewoon nog nooit in verdiept.

Drie cliënten hebben weleens een klacht ingediend en alle drie zijn grotendeels of helemaal tevreden met hoe deze klacht is afgehandeld.

Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

## Bijlage I Uitnodigingsbrief

Beste ,

U hebt het afgelopen jaar gebruikgemaakt van een Wmo-voorziening van de gemeente Zwolle. Bijvoorbeeld thuisondersteuning, een rolstoel, scootmobiel, een aanpassing aan uw woning of beschermd wonen. Wij willen graag weten wat inwoners van de Wmo-voorzieningen vinden. Daarom ontvangt u deze vragenlijst.

### Waarom is dit onderzoek belangrijk?

Wij stellen het erg op prijs als u de vragenlijst invult. Door het beantwoorden van de vragen deelt u uw ervaringen. Zo helpt u ons om de Wmo-voorzieningen voor u en anderen in Zwolle te verbeteren.

### Wat doen we met de uitkomsten van het onderzoek?

De burgemeester, wethouders en de gemeenteraad krijgen de uitkomsten van dit onderzoek. Deze uitkomsten gebruiken we om de Wmo-voorzieningen te verbeteren. Een samenvatting van de uitkomsten van dit onderzoek kunt u na de zomer vinden op de website: <https://www.zwolle.nl/onderzoeksdatabank>.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 15 minuten. Meedoen is vrijwillig. Uw antwoorden blijven anoniem. De gemeente Zwolle houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit betekent dat niemand te weten komt wat u hebt ingevuld. Het invullen van de vragenlijst heeft geen gevolgen voor de Wmo-voorziening die u nu hebt of in de toekomst aanvraagt.

### Hoe kan ik meedoen?

U kunt op twee manieren meedoen:

**1. Via internet** op tablet, smartphone of computer.

- Ga naar [www.zwolle.nl/onderzoek](https://www.zwolle.nl/onderzoek) (via de adresregel, niet via Google)
- Klik op 'Onderzoek ondersteuning Wmo'
- Log in met uw persoonlijke codes:

Enquête ID:

Wachtwoord:

**2. Of gebruik de papieren vragenlijst die wij meesturen met deze brief. Gebruik de antwoordenvelop om de vragenlijst terug te sturen. *Een postzegel is niet nodig.***

Let op: u kunt de vragenlijst invullen tot en met **26 mei 2023**.

### Mag iemand mij helpen met het invullen van de vragenlijst?

Ja, natuurlijk mag dat. Vrienden, burens of familie kunnen u misschien helpen.

### Waarom heb ik een eigen wachtwoord en code voor de vragenlijst?

Hierdoor kunnen we zien of u die vragenlijst wel of niet hebt ingevuld. Dit is voor ons handig, want:

- Zo zien we wie de vragenlijst nog niet heeft ingevuld. Deze mensen sturen we een herinnering.
- Door de unieke code kunnen mensen maar één keer meedoen aan het onderzoek.



Datum 8 augustus 2023  
Ons kenmerk CEO Wmo 2023

**Blijven mijn antwoorden anoniem?**

Ja, uw antwoorden blijven anoniem. De gemeente Zwolle houdt zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit betekent dat niemand te weten komt wat u hebt ingevuld.

Het invullen van de vragenlijst heeft geen gevolgen voor de Wmo-voorziening die u nu hebt of in de toekomst aanvraagt.

**Vragen**

Hebt u vragen over deze brief? Of wilt u weten waarom wij u vragen om mee te doen? Neem dan contact op met het Sociaal wijkteam van de gemeente Zwolle via telefoonnummer (038) 498 99 80.

Hebt u vragen over het inloggen? Neem dan contact op met de afdeling Informatievoorziening via telefoonnummer (038) 498 2040. Of stuur een e-mail naar [onderzoek@zwolle.nl](mailto:onderzoek@zwolle.nl).

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Dorrit de Jong  
Wethouder Zorg en Wmo

Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

## Bijlage II Vragenlijst zelfstandig wonende Wmo-cliënten

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met de Wmo **in het afgelopen jaar**. U kunt de lijst alleen invullen, of samen met iemand anders. Bijvoorbeeld met uw partner, mantelzorger of begeleider.

Wij stellen het zeer op prijs als u de vragenlijst invult. Door het beantwoorden van de vragen deelt u uw ervaringen. Zo helpt u ons om de Wmo-voorzieningen voor u en anderen in Zwolle te verbeteren.

Uw antwoorden blijven anoniem en hebben geen gevolgen voor uw ondersteuning.

### Blok 1. Soort Wmo-voorziening

1. Welke Wmo-voorziening ontvangt u of hebt u ontvangen vanuit de gemeente?  
► Kies bij elke voorziening welk antwoord voor u geldt.

|                                                                        | Nee                   | Ja,<br>zonder PGB*    | Ja,<br>met PGB*       |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Thuisondersteuning: begeleiding thuis en/of hulp bij het huishouden    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Hulpmiddelen (bijvoorbeeld rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets)    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Woningaanpassing (bijvoorbeeld traplift, tillift, aangepaste drempels) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Collectief vervoer (bijvoorbeeld Wmo-taxivervoer)                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anders (eventueel toelichten bij vraag 2)                              |                       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

\* PGB: persoonsgebonden budget

2. Als u 'Ja' hebt ingevuld bij "Anders" in de vraag hierboven, gebruik dan onderstaand vak voor uw toelichting.

Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

## Blok 2. Contact

3. U hebt contact gehad met het Sociaal wijkteam over uw ondersteuningsvraag. De stellingen in dit blok gaan over hoe de medewerker met uw ondersteuningsvraag is omgegaan. Geef bij elke stelling aan in hoeverre u het ermee eens of oneens bent.

► *Is het contact met het Sociaal wijkteam langer dan een jaar geleden? Vul dan 'Niet van toepassing' in.*

|                                                                          | Helemaal<br>mee eens  | Mee<br>eens           | Neutraal              | Niet<br>mee<br>eens   | Helemaal<br>niet mee<br>eens | Geen<br>mening        | Niet van<br>toepassing |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Ik wist waar ik moest zijn met mijn ondersteuningsvraag                  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| Ik werd snel geholpen                                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| De medewerker nam mij serieus                                            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |

4. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?

5. Wist u dat u gebruik kunt maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner\*?

- ☐ Ja  
☐ Nee

\* Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Zoals iemand van Zorgbelang Overijssel. Een cliëntondersteuner is géén familielid of vriend.

Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

### Blok 3. Kwaliteit van de Wmo-voorziening

6. U hebt een Wmo-voorziening. Bijvoorbeeld thuisondersteuning (begeleiding thuis, hulp bij het huishouden), een woningaanpassing, rolstoel of een scootmobiel.  
De stellingen in dit blok gaan over wat u van uw Wmo-voorziening vindt.

|                                                                | Helemaal<br>mee<br>eens | Mee<br>eens           | Neutraa<br>l          | Niet<br>mee<br>eens   | Helema<br>al niet<br>mee<br>eens | Geen<br>mening        | Niet van<br>toepassing |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed    | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| De voorziening die ik krijg, past bij mijn ondersteuningsvraag | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>            | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |

7. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?  
► Als u meerdere Wmo-voorzieningen ontvangt en de kwaliteit ervan verschillend ervaart, kunt u dit bij uw toelichting aangeven.

### Blok 4. Wat uw Wmo-voorziening voor u betekent

8. De stellingen in dit blok gaan over de invloed van uw Wmo-voorziening op uw leven.

|                                                                  | Helemaal<br>mee<br>eens | Mee<br>eens           | Neutraal              | Niet<br>mee<br>eens   | Helemaal<br>niet mee<br>eens | Geen<br>mening        | Niet van<br>toepassing |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Door mijn Wmo-voorziening kan ik beter de dingen doen die ik wil | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| Door mijn Wmo-voorziening kan ik mij beter redden                | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| Door mijn Wmo-voorziening heb ik een betere kwaliteit van leven  | <input type="radio"/>   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |

9. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?

Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

10. In hoeverre draagt uw Wmo-ondersteuning bij aan ...

|                                              | Draagt sterk bij      | Draagt enigszins bij  | Draagt niet bij       | Niet van toepassing   |
|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ... uw welzijn                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... de kwaliteit van uw leven                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... het langer in eigen huis (blijven) wonen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... het (blijven) meedoen in de samenleving  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

### Blok 5. Klachten

De volgende vragen gaan over het indienen van klachten.

11. Weet u hoe u een klacht kunt indienen over de ondersteuning?

- ☐ Ja, ik weet hoe ik dat kan doen
- ☐ Nee, maar ik weet wel waar ik de informatie kan vinden
- ☐ Nee, ik heb me er nooit in verdiept
- ☐ Nee, ik heb er wel naar gezocht maar de informatie nooit kunnen vinden

12. Hebt u een klacht willen indienen over de ondersteuning?

- ☐ Ja, en dat heb ik ook gedaan
- ☐ Ja, dat wilde ik wel, maar heb ik niet gedaan
- ☐ Ja, dat wilde ik en dat wil ik nog steeds
- ☐ Nee, dat wil ik niet

13. Als u een klacht hebt ingediend: bent u tevreden over de manier waarop uw klacht is afgehandeld?

- ☐ Ja, helemaal tevreden
- ☐ Ja, voor een groot deel tevreden
- ☐ Nee, niet tevreden
- ☐ Weet ik niet, mijn klacht is nog in behandeling
- ☐ Niet van toepassing

### Blok 6. Overige ondersteuning

14. Zorgbelang Overijssel biedt onafhankelijke cliëntondersteuning\*. Bent u door hen ondersteund?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik heb cliëntondersteuning anders geregeld
- ☐ Nee, ik heb geen cliëntondersteuning gehad >> ga verder naar vraag 16

Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

\* Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Zoals iemand van Zorgbelang Overijssel. Een cliëntondersteuner is géén familielid of vriend.

15. Als u wel gebruik hebt gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning: Wat vond u van de onafhankelijke cliëntondersteuning?

- ☐ Zeer goed >> door naar vraag 17
- ☐ Goed >> door naar vraag 17
- ☐ Matig >> door naar vraag 17
- ☐ Niet goed >> door naar vraag 17
- ☐ Helemaal niet goed >> door naar vraag 17

16. Als u geen gebruik hebt gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning: Waarom hebt u geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning?

- ☐ Ik wist niet dat ik gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning
- ☐ Ik had geen behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning
- ☐ Anders,

17. Als het goed is, hebt u een gesprek gehad met het Sociaal wijkteam over uw ondersteuningsvraag en Wmo-voorziening. Was er iemand anders bij dit gesprek aanwezig?

► *Meerdere antwoorden mogelijk*

- ☐ Nee, er was niemand anders bij het gesprek aanwezig
- ☐ Ik heb geen gesprek met het Sociaal wijkteam gehad
- ☐ Ja, een naaste (zoals partner, ouder/ kind, vriend)
- ☐ Ja, iemand anders,

18. Bij 'Ja' op vraag 17: wilt u hieronder toelichten hoe het was om iemand erbij te hebben?

19. Mensen uit uw omgeving kunnen mantelzorg verlenen. Van wie krijgt u hulp?

► *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- ☐ Niemand
- ☐ Partner
- ☐ Overige familie
- ☐ Buren
- ☐ Vrienden
- ☐ Anders,

20. Hebt u nog (andere) opmerkingen over uw Wmo-voorziening?

Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

### Blok 7. Over uzelf

---

21. Bent u over het algemeen tevreden over uw leven?

- ☐ Nooit
- ☐ Bijna nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

22. Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

|  |
|--|
|  |
|--|

23. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Overig

24. Wat is de samenstelling van uw huishouden?

- ☐ Alleenwonend
- ☐ Samenwonend/ gehuwd zonder thuiswonend(e) kind(eren)
- ☐ Samenwonend/ gehuwd met thuiswonend(e) kind(eren)
- ☐ Eenoudergezin
- ☐ Anders,

|  |
|--|
|  |
|--|

25. Wat is uw leeftijd in jaren?

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

*Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!*

## Bijlage III Vragenlijst cliënten Beschermd Wonen

Deze vragenlijst gaat over uw ervaringen met beschermd wonen **in het afgelopen jaar**. U kunt de lijst alleen invullen, of samen met iemand anders. Bijvoorbeeld uw partner, mantelzorger of begeleider.

Wij stellen het zeer op prijs als u de vragenlijst invult. Door het beantwoorden van de vragen deelt u uw ervaringen. Zo helpt u ons om het beschermd wonen voor u en anderen in Zwolle te verbeteren.

Uw antwoorden blijven anoniem en hebben geen gevolgen voor uw ondersteuning.

### Blok 1. Contact

1. U hebt contact gehad met de Centrale Toegang (CT) over beschermd wonen. De stellingen in dit blok gaan over hoe de medewerker met uw ondersteuningsvraag is omgegaan. Geef bij elke stelling aan in hoeverre u het ermee eens of oneens bent.
- *Is het contact met de Centrale Toegang langer dan een jaar geleden? Vul dan 'Niet van toepassing' in.*

|                                                                                 | Helemaal<br>mee eens  | Mee<br>eens           | Neutraal              | Niet<br>mee<br>eens   | Helemaal<br>niet mee<br>eens | Geen<br>mening        | Niet van<br>toepassing |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Ik wist waar ik moest zijn met mijn ondersteuningsvraag                         | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| Ik werd snel geholpen                                                           | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| De medewerker nam mij serieus                                                   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |
| De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>        | <input type="radio"/> | <input type="radio"/>  |

2. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?

3. Wist u dat u gebruik kunt maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner\*?

- ☐ Ja  
☐ Nee



Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

\* Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Zoals iemand van Zorgbelang Overijssel. Een cliëntondersteuner is géén familielid of vriend.

## Blok 2. Kwaliteit van beschermd wonen

4. De stellingen in dit blok gaan over wat u van beschermd wonen vindt.

|                                                                             | Helemaal<br>mee eens             | Mee<br>eens                      | Neutraal                         | Niet<br>mee<br>eens              | Helemaal<br>niet mee<br>eens     | Geen<br>mening                   | Niet van<br>toepassing           |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Ik vind de kwaliteit van beschermd wonen goed                               | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| De vorm van beschermd wonen die ik krijg, past bij mijn ondersteuningsvraag | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

5. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?

## Blok 3. Wat beschermd wonen voor u betekent

6. De stellingen in dit blok gaan over de invloed van het beschermd wonen op uw leven.

|                                                                   | Helemaal<br>mee<br>eens          | Mee<br>eens                      | Neutraal                         | Niet<br>mee<br>eens              | Helemaal<br>niet mee<br>eens     | Geen<br>mening                   | Niet van<br>toepassing           |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Doordat ik beschermd woon, kan ik beter de dingen doen die ik wil | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Doordat ik beschermd woon, kan ik mij beter redden                | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| Doordat ik beschermd woon, heb ik een betere kwaliteit van leven  | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

7. Wilt u uw antwoorden hieronder toelichten?

#### Blok 4. Soort ondersteuning

8. U ontving afgelopen jaar ondersteuning in de vorm van beschermd wonen. Ontving u hiervoor een persoonsgebonden budget (pgb)?

- ☐ Nee, ik ontving geen pgb
- ☐ Ja, ik ontving pgb
- ☐ Weet ik niet

9. In hoeverre draagt beschermd wonen bij aan ...

|                                             | Draagt sterk bij      | Draagt enigszins bij  | Draagt niet bij       | Niet van toepassing   |
|---------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ... uw welzijn                              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... de kwaliteit van uw leven               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ... het (blijven) meedoen in de samenleving | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

#### Blok 5. Klachten

De volgende vragen gaan over het indienen van klachten.

10. Weet u hoe u een klacht kunt indienen over de ondersteuning?

- ☐ Ja, ik weet hoe ik dat kan doen
- ☐ Nee, maar ik weet wel waar ik de informatie kan vinden
- ☐ Nee, ik heb me er nooit in verdiept
- ☐ Nee, ik heb er wel naar gezocht maar de informatie nooit kunnen vinden

11. Hebt u een klacht willen indienen over de ondersteuning?

- ☐ Ja, en dat heb ik ook gedaan
- ☐ Ja, dat wilde ik wel, maar heb ik niet gedaan
- ☐ Ja, dat wilde ik en dat wil ik nog steeds
- ☐ Nee, dat wil ik niet

Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

12. Als u een klacht hebt ingediend: bent u tevreden over de manier waarop uw klacht is afgehandeld?

- ☐ Ja, helemaal tevreden
- ☐ Ja, voor een groot deel tevreden
- ☐ Nee, niet tevreden
- ☐ Weet ik niet, mijn klacht is nog in behandeling
- ☐ Niet van toepassing

#### Blok 6. Overige ondersteuning

---

13. Zorgbelang Overijssel biedt onafhankelijke cliëntondersteuning\*. Bent u door hen ondersteund?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik heb cliëntondersteuning anders geregeld
- ☐ Nee, ik heb geen cliëntondersteuning gehad >> *ga verder naar vraag 15*

\* Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. Zoals iemand van Zorgbelang Overijssel. Een cliëntondersteuner is géén familielid of vriend.

14. Als u wel gebruik hebt gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning: Wat vond u van de onafhankelijke cliëntondersteuning?

- ☐ Zeer goed >> *door naar vraag 16*
- ☐ Goed >> *door naar vraag 16*
- ☐ Matig >> *door naar vraag 16*
- ☐ Niet goed >> *door naar vraag 16*
- ☐ Helemaal niet goed >> *door naar vraag 16*

15. Als u geen gebruik hebt gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning: Waarom hebt u geen gebruik gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning?

- ☐ Ik wist niet dat ik gebruik kon maken van onafhankelijke cliëntondersteuning
- ☐ Ik had geen behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning
- ☐ Anders,

16. Als het goed is, hebt u een gesprek gehad met de gemeente over welke ondersteuning u nodig hebt. Was er bij het (keukentafel)gesprek iemand anders aanwezig?

► *Meerdere antwoorden mogelijk*

- ☐ Nee, er was niemand anders bij het (keukentafel)gesprek aanwezig
- ☐ Ik heb geen (keukentafel)gesprek met de gemeente gehad
- ☐ Ja, een naaste (zoals partner, ouder/ kind, vriend)
- ☐ Ja, iemand anders,

Datum  
Ons kenmerk

8 augustus 2023  
CEO Wmo 2023

17. Bij 'Ja' op vraag 16: wilt u hieronder toelichten hoe het was om iemand erbij te hebben?

18. Mensen uit uw omgeving kunnen mantelzorg verlenen. Van wie krijgt u hulp?  
► *Meerdere antwoorden mogelijk.*

- ☐ Niemand
- ☐ Partner
- ☐ Overige familie
- ☐ Buren
- ☐ Vrienden
- ☐ Anders,

19. Hebt u nog (andere) opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt? Deze kunt u in het vak hieronder vermelden.

#### Blok 7. Over uzelf

---

20. Bent u over het algemeen tevreden over uw leven?

- ☐ Nooit
- ☐ Bijna nooit
- ☐ Soms
- ☐ Vaak
- ☐ Altijd

21. Hieronder kunt u uw antwoord toelichten:

22. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

Datum

8 augustus 2023

Ons kenmerk

CEO Wmo 2023

☒ Overig

**23.** Wat is de samenstelling van uw huishouden?

- ☒ Alleenwonend
- ☒ Samenwonend/ gehuwd zonder thuiswonend(e) kind(eren)
- ☒ Samenwonend/ gehuwd met thuiswonend(e) kind(eren)
- ☒ Eenoudergezin
- ☒ Anders,

**24.** Wat is uw leeftijd in jaren?

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|--|--|

*Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!*