

BMC

YACHT GROUP



Clïëntervaring Wmo

Gemeente Woudenberg

Rapport
9 juli 2018
Projectnummer: P005099
Correspondentienummer: DH-0907-9314



INHOUD

SAMENVATTING	1	
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	4
	1.1 Aanleiding onderzoek	4
	1.2 Doelgroep	4
	1.3 Steekproef en respons	4
	1.4 Vergelijkingen	5
	1.5 Uitsplitsingen	5
	1.6 Leeswijzer	6
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	7
	2.1 Het contact	7
	2.2 De hulpvraag	9
	2.3 Het gesprek	11
	2.4 Cliëntondersteuning	14
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	15
	3.1 De ontvangen ondersteuning	15
	3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	15
	3.3 Andere vormen van ondersteuning	19
	3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	20
	3.5 Opmerkingen over ondersteuning	22
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	23
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	26
BIJLAGE 3	GEGEVENS VOOR VERANTWOORDING VOOR WAAR STAAT JE GEMEENTE	34

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2017. De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. Uw gemeente heeft ervoor gekozen om deze verplichte tien vragen aan te vullen met de modelvragenlijst en een eigen vraag. De vragenlijst gaat in op thema's zoals de hulpvraag van de cliënt, het contact met de gemeente, de ontvangen ondersteuning en de kwaliteit en het effect van deze ondersteuning.

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

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

Uw gemeente heeft 238 vragenlijsten verzonden en er zijn 85 vragenlijsten geretourneerd (5 vragenlijsten zijn online ingevuld). Daarmee is een responspercentage bereikt van 35,7%. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn indicatief met een betrouwbaarheid van 74,7% en een foutenmarge van 5%. In de referentiegroep is de gemiddelde respons 41%.

Contact met de gemeente

Inwoners van uw gemeente nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met het loket de Kleine Schans. Van de respondenten geeft 75% aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling dat zij snel werden geholpen. Aan de modelvragenlijst Wmo heeft de gemeente twee vragen laten toevoegen die onderdeel uitmaken van hun kritische prestatie-indicatoren (kpi's). De respondenten geven een voldoende voor de algehele dienstverlening vanuit zowel de gemeente (rapportcijfers 7,5) als de aanbieder van (specialistische) ondersteuning (rapportcijfers 7,5).

Voor respondenten speelden verschillende redenen mee om contact op te nemen met de gemeente. Met name omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen en omdat ze nergens naartoe kunnen vanwege het ontbreken van vervoer waren reden tot contact. Ze hadden daartoe verschillende overwegingen, namelijk omdat onder andere hun omgeving niet meer de ondersteuning kon bieden. Ook werd een grote groep doorverwezen door de huisarts. Van de respondenten geeft 79% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning. In de referentiegroep is dit percentage 76%. Daarbij is het belangrijk om te weten dat 37% van de respondenten in uw gemeente al eens eerder contact heeft gehad met de gemeente in verband met een ondersteuningsvraag.

Het gesprek

34% van de respondenten zegt in de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad. 16% weet niet meer of er een gesprek heeft plaatsgevonden en 49% zegt dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden. Dit komt niet helemaal overeen met de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit een groter deel respondenten die geen gesprek hebben gehad de afgelopen twaalf maanden. Van de respondenten die een gesprek hebben gehad geeft 42% aan dat er ook nog een

naaste (zoals een partner, familielid of bekende) bij het gesprek aanwezig was. Bij 35% was er niemand aanwezig.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 73% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht. In de referentiegroep is dit 77%. Respondenten waren het meest tevreden over het feit dat de medewerker hen serieus nam (86%).

Clïëntondersteuning

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

Deze omschrijving luidt als volgt: een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning. 29% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning. In de referentiegroep is dit 31%.

De ondersteuning

Het doel van het contact met de gemeente is te komen tot passende ondersteuning. Het belangrijkste onderdeel daarvan zijn voorzieningen waarvoor de gemeente een besluit afgeeft. Respondenten is gevraagd welke voorzieningen dit zijn. In de gemeente Woudenberg is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (62%), gevolgd door het collectieve vervoerspasje (37%). In de referentiegroep is dit respectievelijk 56% en 38%. Het minst zijn beschermde woonvorm en een logeervoorziening toegekend als voorziening, namelijk in beide gevallen maar 1%. Dit komt overeen met de referentiegroep.

Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de ondersteuning aan de wensen (89%) en behoeften (86%) voldoet. Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevraagd. 86% van de respondenten beaamt dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. Dit is hoger dan de referentiegroep, waar het percentage 83% is. 83% van de respondenten vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

Behalve ondersteuning waarvoor een besluit wordt afgegeven zijn er ook nog andere vormen van ondersteuning, zoals algemene voorzieningen, informele hulp van het netwerk of een vrijwilliger, maar ook particuliere hulp. In uw gemeente maakt 26% gebruik van algemene voorzieningen, 17% van particuliere hulp en 7% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol, namelijk 86% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen heeft 28% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan. In vergelijking met de referentiegroep valt op dat in de gemeente Woudenberg een grotere groep aangeeft dat de naaste moeite heeft met het leveren van de nodige hulp (19% in de referentiegroep).

Het effect van de ondersteuning

Zowel formele als informele ondersteuning dragen bij aan de oplossing van de hulpvraag. De verhoudingen van deze twee vormen van ondersteuning kunnen per cliënt verschillen. Belangrijker is het effect van de ondersteuning. Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen (72%) en dat zij zich beter kunnen redden (81%).

In de referentiegroep is dit respectievelijk 79% en 83%. De ondersteuning draagt onder andere bij aan algemene dagelijkse verrichtingen zoals de financiën regelen en op orde houden (74%), de mogelijkheid om familie of vrienden te zien (70%) en binnen en buiten de eigen woning rondlopen/rijden (65%). 74% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat zij door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven ervaren. Dit komt nagenoeg overeen met 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 voor dit jaar aan deze verplichting voldoet. Via het cliëntervaringsonderzoek legt een gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

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

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

1.2 Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek zijn Wmo-cliënten die een maatwerkvoorziening hebben (ontvangen) in 2017. De meeste respondenten uit uw gemeente ontvangen huishoudelijke hulp of hebben een vervoersvoorziening. Een deel van de respondenten ontvangt meerdere vormen van ondersteuning.

In dit onderzoek zijn twee groepen onderscheiden:

- Inwoners die in 2017 (opnieuw) Wmo-cliënt zijn geworden.
- Inwoners die vóór 2017 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 2018 uitgevoerd. Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Respondenten konden kiezen of zij de meegestuurde schriftelijke vragenlijst invulden of de online vragenlijst, waarvoor in de uitnodigingsbrief een uniek wachtwoord was opgenomen om toegang te krijgen tot de vragenlijst.

De gemeente heeft alle inwoners die een Wmo-maatwerkvoorziening ontvangen aangeschreven. Er zijn 238 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode voor het online onderzoek. In totaal hebben 85 respondenten de vragenlijst ingevuld (waarvan 5 online). De respons is hiermee 35,7%. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar. Vorig jaar was de respons in uw gemeente 44%.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn indicatief met een betrouwbaarheid van 74,7% 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 74,7%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 74,7% van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.4 Vergelijkingen

De resultaten van het onderzoek worden in het rapport vergeleken met de resultaten van het voorgaande jaar en het gemiddelde van de referentiegroep. De referentiegroep bestaat uit 48 gemeenten¹ waarvan de resultaten van de tien verplichte CEO-vragen zijn verzameld en 22 gemeenten die daarnaast gebruik hebben gemaakt van de (aangepaste) modellijst Wmo. De resultaten zijn verzameld in het voorjaar van 2018. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met grijstinten weergegeven.



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

1.5 Uitsplitsingen

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

¹ De gemeenten in de referentiegroep zijn:

Smallingerland, Duiven, Voorst, Westervoort, Woudenberg, Woudenberg, Oud-Beijerland, Binnenmaas, Korendijk, Cromstrijen, Strijen, Beek, Den Haag, Waddinxveen, West Maas en Waal, Waalwijk, Lelystad, Amsterdam Ambulante ondersteuning, Amsterdam Dagbesteding, Amsterdam Hulp bij het huishouden, Amsterdam Woonvoorzieningen, Amsterdam Aanvullend OV, Amsterdam Hulpmiddelen, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Alphen aan den Rijn, Zoetermeer, Best, Roermond, Waadhoeke, Diemen, Ouder-Amstel, Sittard-Geleen, Apeldoorn, Gouda, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Zuidplas.

1.6 Leeswijzer

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

² U kunt de data van het Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 aanleveren via de website https://wsjg.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_72v6c0lxz7ALPeJ

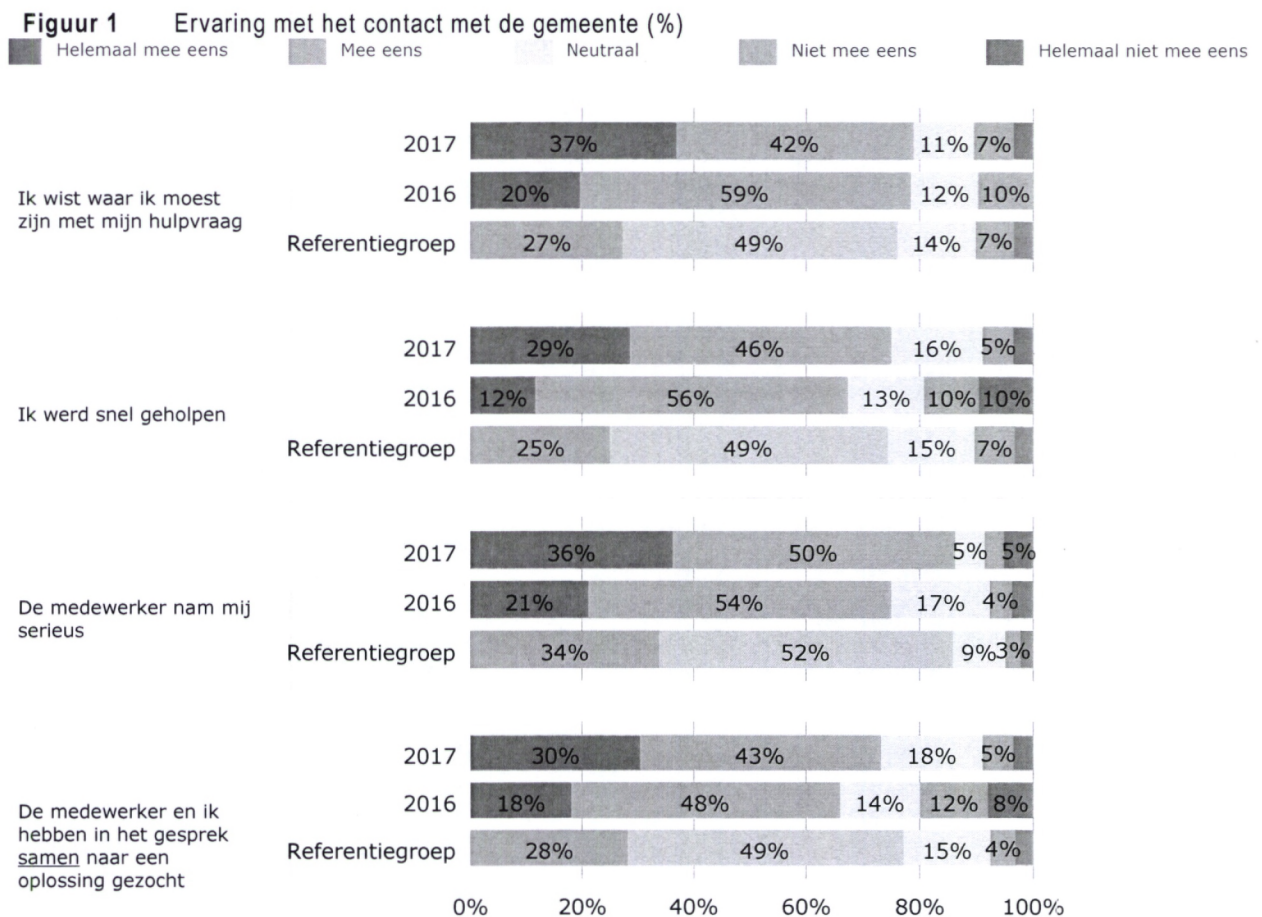
Hoofdstuk 2 Het contact

2.1 Het contact

Iedere gemeente organiseert de toegang tot ondersteuning op zijn eigen manier. Sommige gemeenten kiezen voor het Wmo-loket, andere gemeenten voor sociale (wijk)teams waar mensen terecht kunnen met hun hulpvraag. Wat het wijkteam precies doet (vraagverheldering, verwijzing of ook lichte ondersteuning), verschilt per gemeente.

In de gemeente Woudenberg nemen burgers met een ondersteuningsvraag contact op met het Loket de Kleine Schans.

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

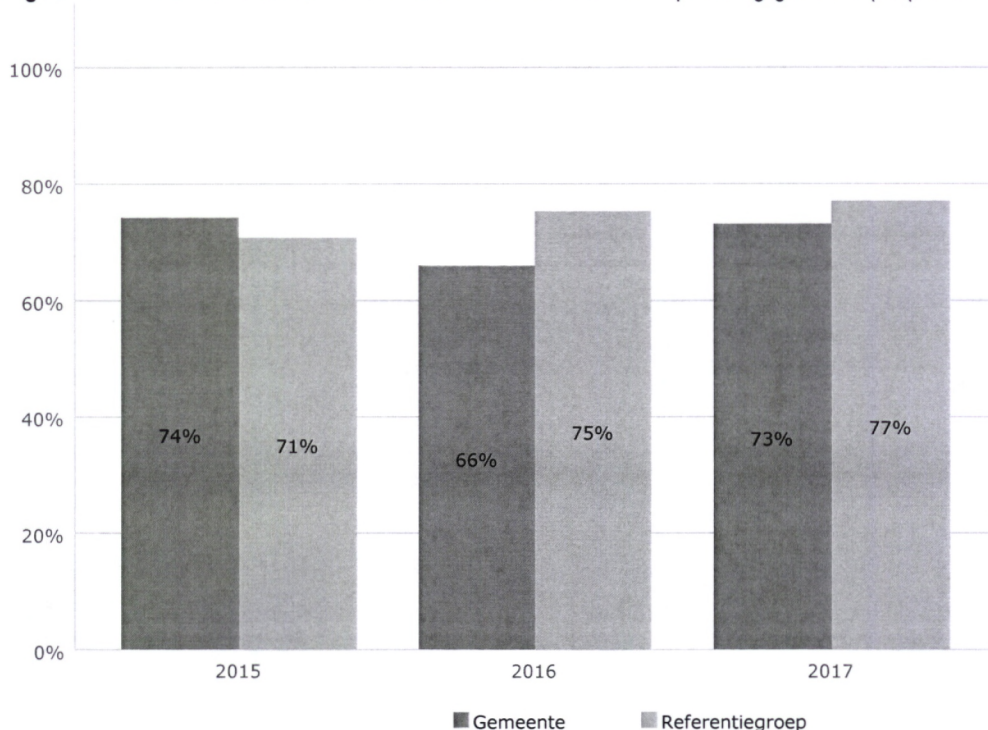


Zeven op de tien mensen met een beperking zijn bekend met Wmo-loket in hun gemeente³. In uw gemeente weet 79% waar zij moeten zijn met hun hulpvraag. De resultaten van de gemeente Woudenberg zijn grotendeels gelijk aan de resultaten van de referentiegroep. Ten opzichte van vorig jaar zien we de volgende stijgingen:

- 75% van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn. Vorig jaar was dit percentage 68%.
- 86% van de respondenten geeft aan dat de medewerkers hen serieus namen. Vorig jaar was dit percentage 75%.
- 73% van de respondenten geeft aan dat ze samen met de medewerker gezocht hebben naar een oplossing. Vorig jaar was dit percentage 66%.

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

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

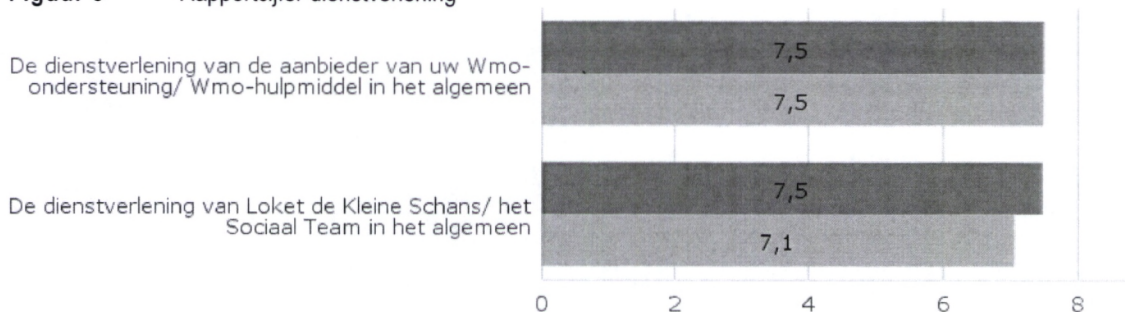


In de referentiegroep zien we een ontwikkeling waar cliënten in toenemende mate van mening zijn dat er gezamenlijk met de medewerker naar een oplossing wordt gezocht. Voor de gemeente Woudenberg geldt dat dit aspect de afgelopen twee jaren iets minder positief wordt ingeschat.

De gemeente Woudenberg heeft aan de modellijst Wmo twee eigen vragen laten toevoegen die onderdeel uitmaken van hun kritische prestatie-indicatoren (kpi's). De respondenten geven een voldoende voor de algehele dienstverlening vanuit zowel de gemeente (rapportcijfers 7,5) als de aanbieder van (specialistische) ondersteuning (rapportcijfers 7,5). Er is ook een stijging te zien in de tevredenheid over de dienstverlening vanuit de gemeente. Vorig jaar was het rapportcijfer 7,1.

³ Bron: SCP, rapport Zicht op de Wmo 2015, uit onderzoek van Verbeek-Oudijk et al. (2017) en Waverijn en Marangos (2016)

Figuur 3 Rapportcijfer dienstverlening



2.2 De hulpvraag

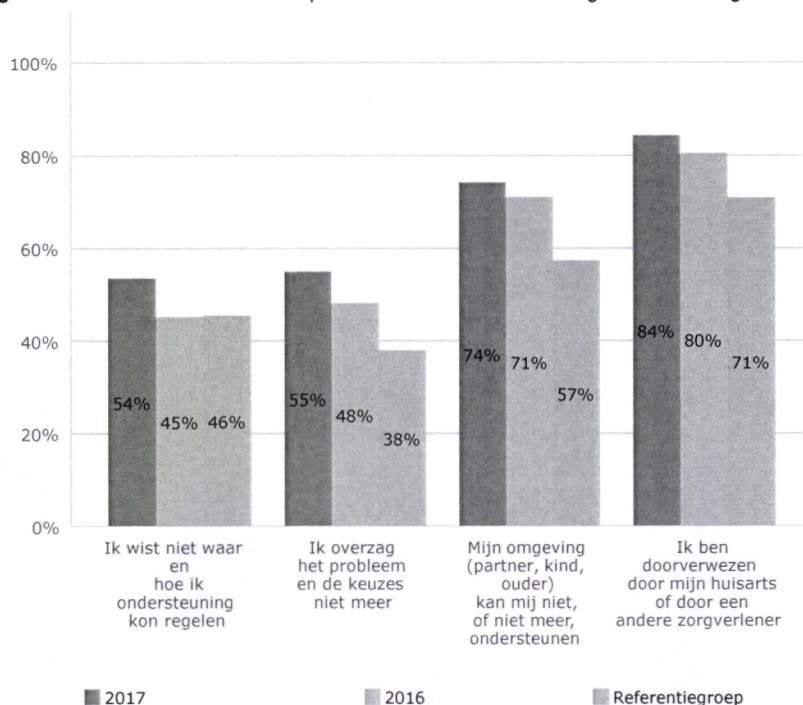
Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente. Denk daarbij bijvoorbeeld aan ondersteuningsvragen rond vervoer, verplaatsen in en om de woning, aanpassingen in de woning, andere mensen ontmoeten en sociale contacten onderhouden,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

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

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
Ik heb moeite me zelf te wassen en te kleden	14%	25%	20%
Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan	62%	64%	61%
Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb	31%	23%	36%
Ik kan niet meer binnenshuis rond lopen/rijden	4%	1%	9%
Ik voel me eenzaam en wil meer contact met andere mensen	14%	14%	13%
Ik heb overdag niks te doen	6%	9%	6%
Ik heb moeite om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	11%	7%	12%
Ik weet niet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	28%	23%	17%
Ik ben of dreig als mantelzorger overbelast te raken	6%	10%	9%
Anders	13%	32%	19%

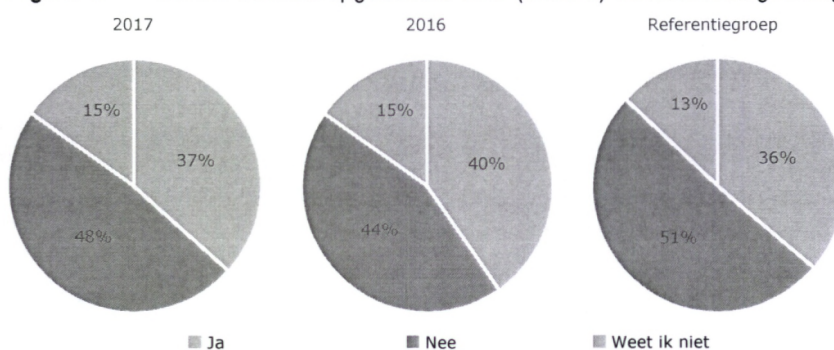
De stellingen 'Ik kan het huishoudelijke werk thuis niet meer aan' (62%) en 'Ik kan nergens meer naartoe omdat ik geen vervoer heb' (31%) worden door de respondenten in uw gemeente het meest genoemd. Dit geldt ook voor de resultaten van de referentiegroep.

Figuur 4 Welke redenen speelden mee om naar de gemeente te gaan? (% ja t.o.v. ja/nee)



54% van de respondenten geeft aan ze niet wisten waar en hoe ze ondersteuning konden regelen. Hier is een stijging in te zien ten opzichte van vorig jaar (45%). Ook is deze groep groter dan de referentiegroep (46%). Van de respondenten geeft 55% aan dat ze het probleem en de keuzes niet meer overzagen. Hier is ook een stijging te zien ten opzichte van vorig jaar (48%). Ten opzichte van de referentiegroep is deze groep ook flink wat groter (38%). 74% geeft aan dat hun omgeving de ondersteuning niet meer kan bieden. In de referentiegroep is dit 57%. Van de respondenten zou 84% doorverwezen zijn door hun huisarts.

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



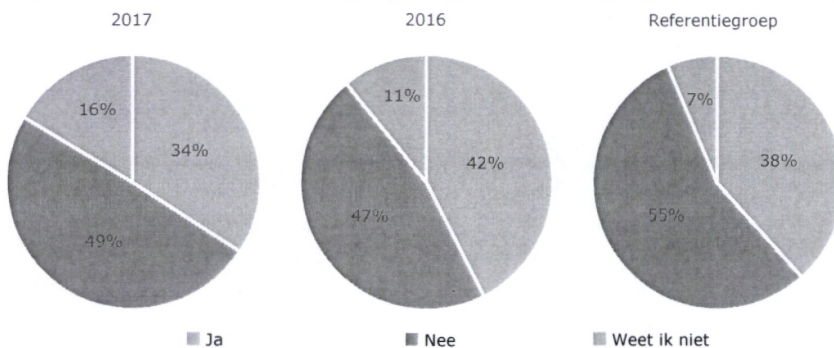
In bovenstaande figuur ziet u dat 48% van de respondenten nog niet eerder contact had opgenomen met de gemeente voor een andere ondersteuningsvraag. 37% had al wel eerder contact gehad met de gemeente. Dit is een vergelijkbaar percentage als in de referentiegroep (36%).

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.

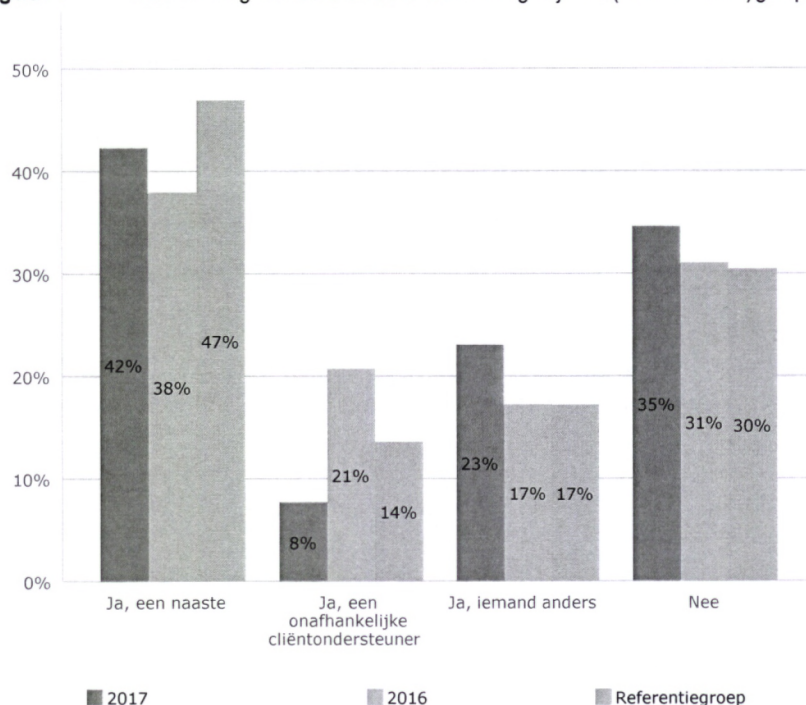
Figuur 6 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (%)



Van de respondenten geeft 49% aan dat ze in de afgelopen twaalf maanden geen keukentafelgesprek hebben gehad. 34% heeft wel een keukentafelgesprek gehad.

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

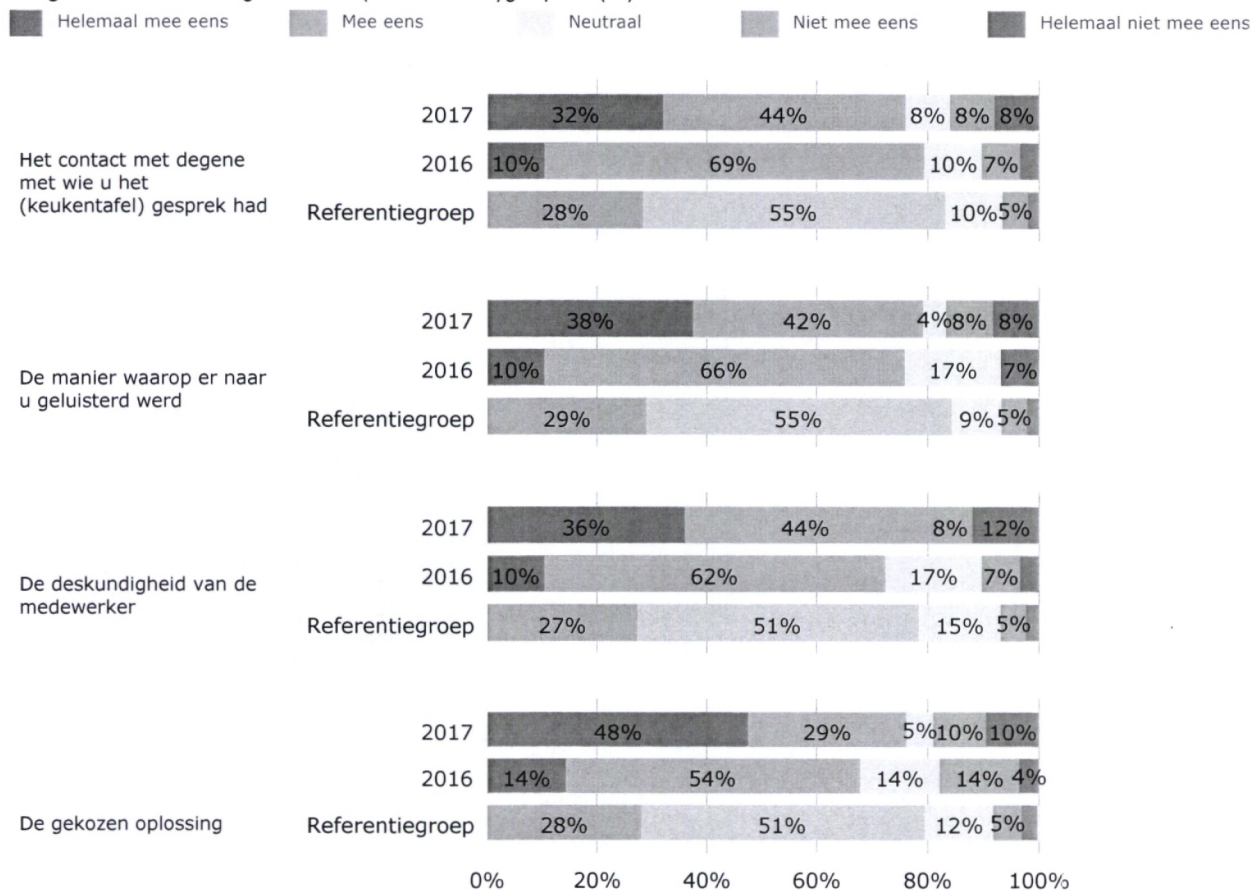


Van de respondenten geeft 42% aan dat er een naaste aanwezig was tijdens het keukentafelgesprek. In de referentiegroep is dit percentage 47%. Opvallend is dat er veel minder vaak een cliëntondersteuner aanwezig was bij het keukentafelgesprek. 8% van de respondenten geeft aan dat dit het geval was. Vorig jaar was dit nog 21%. In de referentiegroep is dit percentage 14%. 35% geeft aan dat er niemand anders aanwezig was tijdens het gesprek.

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

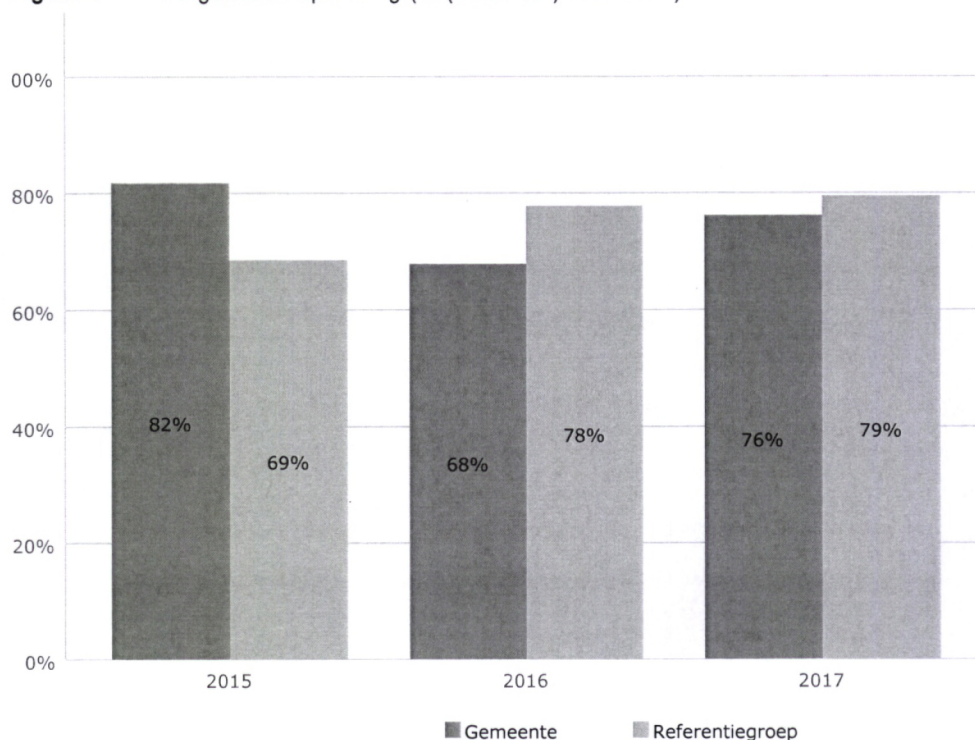
In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het keukentafelgesprek ervaren en de uitkomst ervan.

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



Over het geheel genomen zijn de respondenten in de gemeente Woudenberg minder positief dan de referentiegroep als het gaat over de (keukentafel)gesprekken. Wat opvalt, is dat een veel grotere groep dan vorig jaar het (helemaal) niet eens is met de vraag of ze tevreden zijn over de deskundigheid van de medewerker (20%).

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

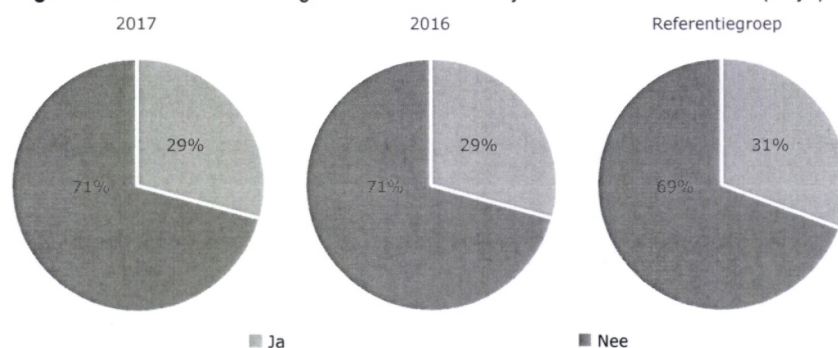


Ten opzichte van vorig jaar zijn meer respondenten tevreden over de gekozen oplossing (76% in 2017 en 68% in 2016). In de referentiegroep zijn deze percentages hoger.

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 uw gemeente is cliëntondersteuning als volgt vormgegeven: een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning.

Figuur 10 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



De resultaten over de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner zijn vergelijkbaar met die van vorig jaar.

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)

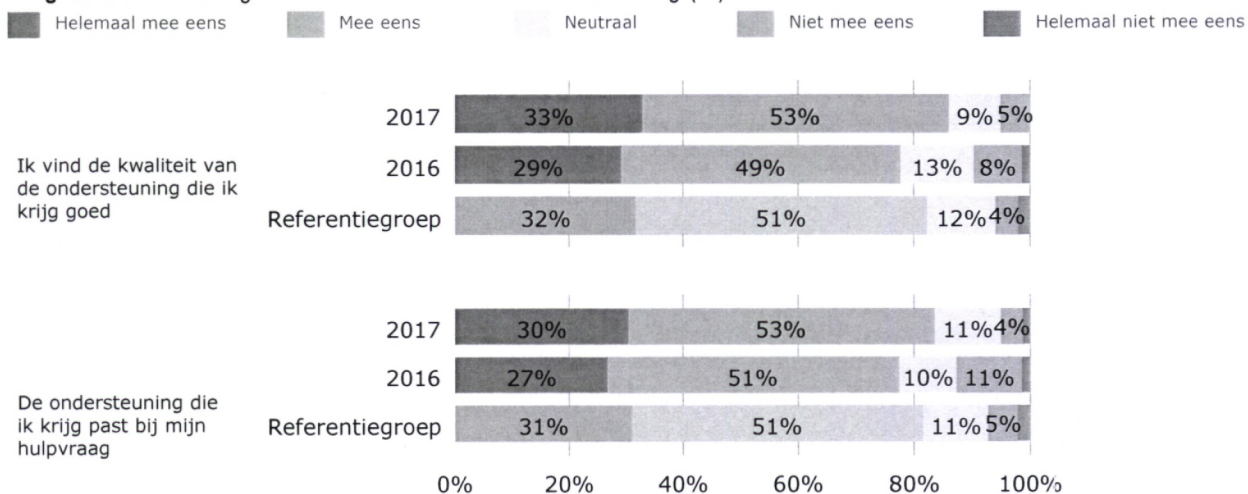
	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
Rolstoel	8%	6%	18%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts)	10%	14%	17%
Hulp bij het huishouden	62%	74%	56%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift)	1%	9%	12%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi)	37%	19%	38%
Financiële vergoeding voor vervoer	4%	4%	6%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie)	15%	12%	11%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke)	18%	22%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie	24%	17%	12%
Logeervoorziening/logeerhuis	1%	0%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen	1%	3%	1%
Anders	8%	16%	11%

In de gemeente Woudenberg is hulp bij het huishouden de meest voorkomende ondersteuningsvorm (62%), gevolgd door het collectieve vervoerspasje (37%). In de referentiegroep zijn dit eveneens de meest voorkomende ondersteuningsvormen. Opvallend is de stijging bij 'begeleiding bij dagbesteding/regie' als ondersteuningsvorm (24%). Vorig jaar was dit percentage 17%. In de referentiegroep is dit percentage nog lager, namelijk 12%.

3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

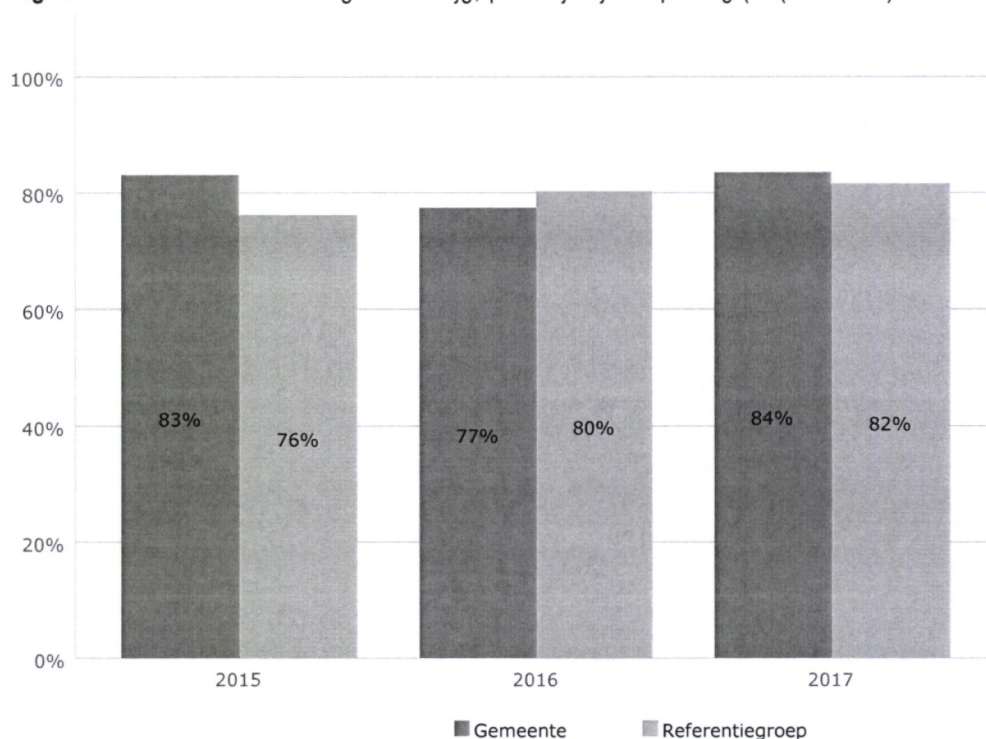
Het gaat er bij de kwaliteit van ondersteuning om hoe cliënten de kwaliteit van de ondersteuning ervaren, het gaat niet om de objectieve kwaliteit van ondersteuning.

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



Ten opzichte van vorig jaar vindt een groter groep de kwaliteit van de ondersteuning goed (86%). Vorig jaar was dit percentage 78%. Ook geeft een grotere groep aan dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag. Als we naar het verloop over de afgelopen jaren kijken (figuur 11), zien we een lichte stijging op de vraag of de ondersteuning past bij de hulpvraag.

Figuur 12 De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (% (helemaal) mee eens)

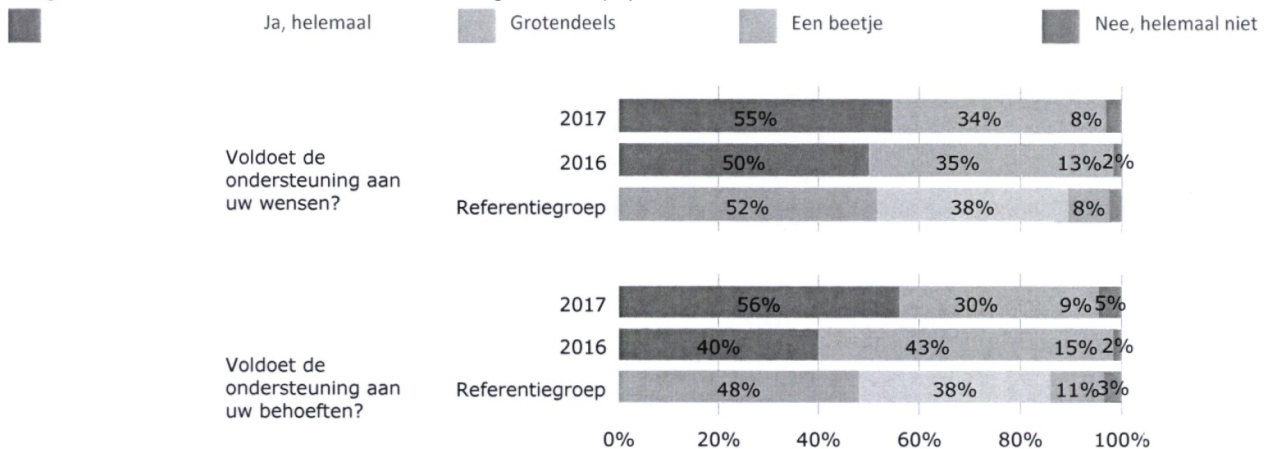


In tabel 3 staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning de kwaliteit ervaren. De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren kwaliteit hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

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

		Hulp bij het huishouden	Collectief vervoerspasje	Begeleiding
gemeente	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	87%	89%	89%
	De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	87%	85%	93%
Referentie groep	Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	84%	83%	85%
	De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag	83%	84%	83%

Hierboven kunt u zien dat in uw gemeente erg positief is gesproken over de kwaliteit van hulp bij het huishouden (87%), het collectieve vervoerspasje (89%) en begeleiding (89%). Vergeleken met de referentiegroep is dit percentage hoger. Ook is een aanzienlijk verschil te zien bij begeleiding als het gaat om het bieden van passende ondersteuning bij de hulpvraag. De gemeente Woudenberg scoort hier 93% en de referentiegroep 83%.

Figuur 13 Mate waarin de ondersteuning voldoet (%)

In figuur 12 wordt de vraag beantwoord in welke mate de ondersteuning voldoet. Gekeken naar de wensen voldoet de ondersteuning helemaal volgens 55% van de respondenten en volgens 34% grotendeels. Dit is ten opzichte van 2016 wat gestegen (respectievelijk 50% en 35%). De ondersteuning voldoet volgens 86% aan de behoeften. Dit is gelijk aan de referentiegroep.

In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning aansluiting op hun wensen en behoeften ervaren. De percentages 'ja, helemaal' en 'grotendeels' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op de ervaren aansluiting hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

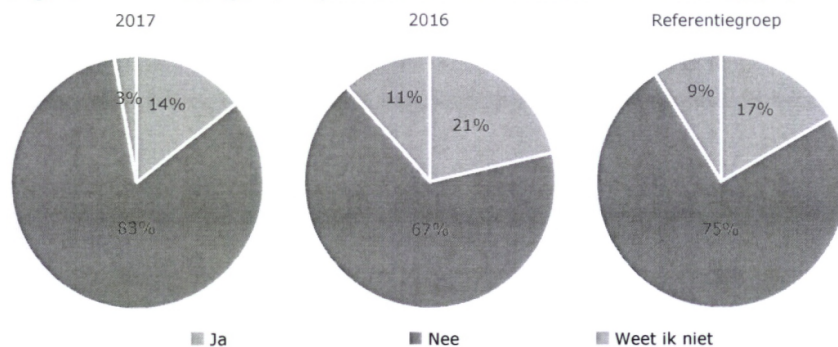
Tabel 4 Waardering ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% ja, helemaal/grotendeels)

gemeente		Hulp bij het huishouden	Collectief vervoerspasje	Begeleiding
Refe renti	Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?	86%	82%	100%
	Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?	83%	78%	96%
	Voldoet de ondersteuning aan uw wensen?	90%	89%	91%
	Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften?	86%	86%	88%

Uit tabel 4 valt op te maken dat de respondenten die een voorziening hebben als hulp bij het huishouden, een collectief vervoerspasje of begeleiding vaker het antwoord 'ja, helemaal' of 'grotendeels' gaven bij de vraag of de ondersteuning voldoet aan de wensen van de respondent. Van de respondenten geeft respectievelijk 86%, 82% en 100% een positief antwoord. Deze resultaten zijn enigszins vergelijkbaar met de referentiegroep, namelijk 90%, 89% en 91%.

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

Figuur 14 Het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning (%)



Volgens 83% van de respondenten is er de afgelopen jaren niets veranderd in de ondersteuning. Dit is ten opzichte van 2016 gestegen, toen dit percentage 67% was. Bij de referentiegroep heeft 75% van de respondenten deze vraag met 'nee' beantwoord. Opvallend is dat in 2017 maar 14% aangeeft niet te weten of er de afgelopen jaren iets veranderd is in de ondersteuning, terwijl dit in 2016 nog 21% was.

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

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

Gemeente	Afgelopen jaar <u>wel</u> iets veranderd in de ondersteuning	Afgelopen jaar <u>niets</u> veranderd in de ondersteuning
%Voldoet helemaal - grotendeels aan wensen	67% (N=9)	92% (N=49)
%Voldoet helemaal - grotendeels aan behoeften	70% (N=10)	88% (N=50)
Referentiegroep		
%Voldoet helemaal - grotendeels aan wensen	88% (N=501)	91% (N=2156)
%Voldoet helemaal - grotendeels aan behoeften	84% (N=484)	87% (N=2091)

In bovenstaande tabel is te zien dat in de gemeente Woudenberg een hogere tevredenheid over zowel de wensen als behoeften is bij cliënten waarbij in het afgelopen jaar *niets* is veranderd in de ondersteuning (respectievelijk 92% en 88%), dan bij de respondenten waarbij *wel* iets veranderd is in de ondersteuning (respectievelijk 67% en 70%). Dit is ook te zien bij de referentiegroep.

3.3 Andere vormen van ondersteuning

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

Tabel 6 Andere ondersteuningsvormen (% ja)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	26%	18%	12%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	17%	25%	20%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	7%	11%	10%
Hulp van partner, familie, vrienden of bureu	86%	82%	87%

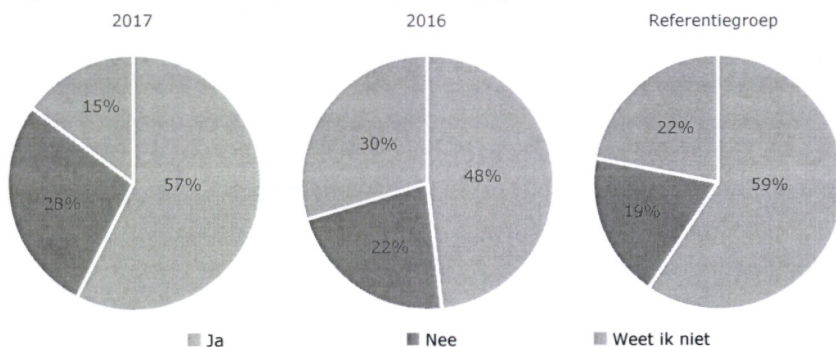
Het grootste deel van de respondenten in Woudenberg krijgt hulp van partner, familie, vrienden of bureu (86%). Dit percentage ligt wat hoger dan de cijfers uit 2016 (82%). Er is een stijging te zien in het gebruik van (algemene) voorzieningen, namelijk 26%. Dit is hoger dan vorig jaar (18%) maar ook flink hoger dan de referentiegroep (12%). 17% maakt gebruik van een particuliere schoonmaakster. Dit is lager dan vorig jaar (25%).

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-clieënten 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.

Figuur 15 Kan de naaste de hulp aan? (%)

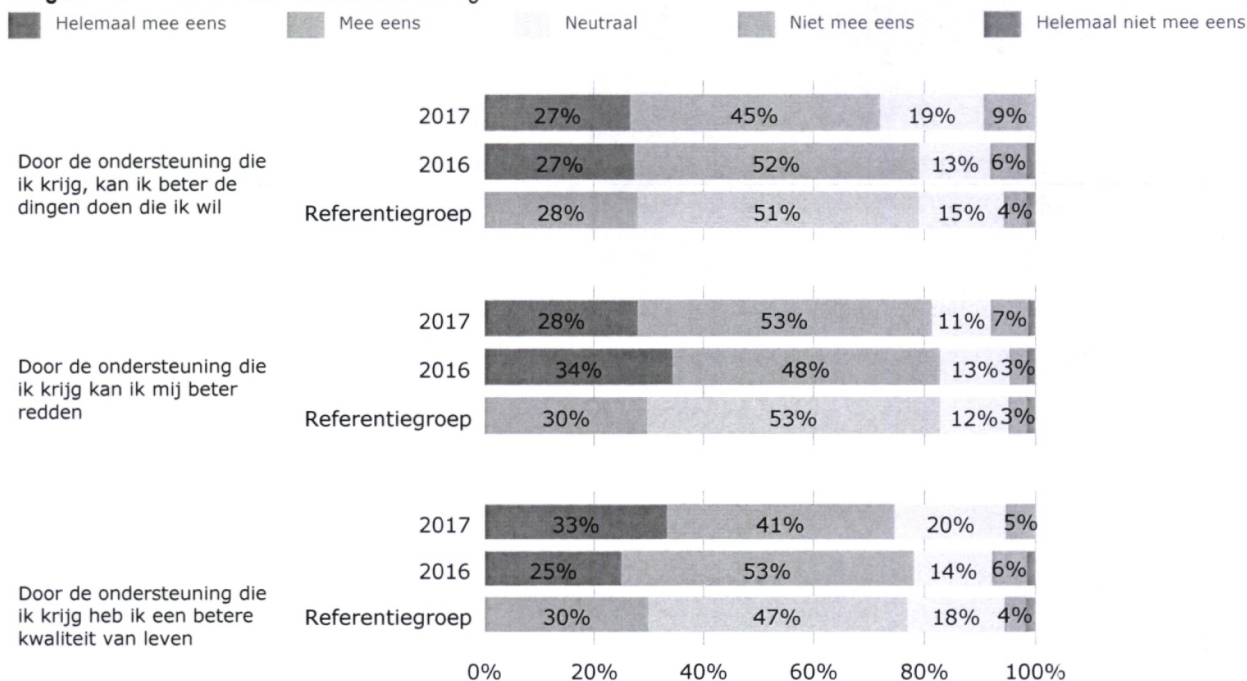


Uit figuur 14 blijkt dat 57% van de respondenten aangeeft dat de naaste de hulp aankan. In 2016 was dit percentage 48%. Opvallend is dat 28% van de respondenten aangeeft dat de naaste de hulp niet aankan. Dit is hoger dan in 2016 (22%) maar ook hoger dan in de referentiegroep (19%).

3.4 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten

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

Figuur 16 Effect van de ondersteuning



In bovenstaande figuur is te zien dat bij geen enkele stelling een positieve ontwikkeling is geweest ten opzichte van 2016. 72% van de respondenten geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling 'door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil'. Vorig jaar was dit percentage 79%.

Het effect van de Wmo-ondersteuning op zelfredzaamheid en participatie kunnen we ook bekijken per type beperking en naar vorm van ondersteuning. In de volgende tabel staat weergegeven hoe in uw gemeente de respondenten met een bepaalde vorm van ondersteuning het effect ervaren.

De percentages 'mee eens' en 'helemaal mee eens' zijn bij elkaar opgeteld. Let wel, respondenten kunnen meerdere vormen van ondersteuning ontvangen. Het antwoord op het ervaren effect van de ondersteuning hoeft daarom niet altijd betrekking te hebben op de vorm van ondersteuning. Daarnaast zijn deze percentages per beperking en ondersteuning gebaseerd op kleine absolute aantallen. De resultaten hebben zodoende een indicatief karakter.

Tabel 7 Effect van ondersteuning naar vorm van ondersteuning (% (helemaal) mee eens)

		Hulp bij het huishouden	Collectief vervoerspasje	Begeleiding
gemeente	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	76%	67%	72%
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	85%	78%	96%
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	70%	73%	89%
Referentiegroep	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	78%	82%	81%
	Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	85%	83%	84%
	Door de ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	77%	77%	80%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat voornamelijk bij de stelling 'door de ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden' een hogere score van tevredenheid gemeten is bij de voorziening Begeleiding (96%). De referentiegroep scoort hier 84%.

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 8 Bijdrage van de ondersteuning aan ...

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...			
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	65%	65%	66%
(N)	37	37	2.431
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	60%	70%	64%
(N)	35	30	1.913
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	62%	70%	66%
(N)	50	50	2.533
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	74%	72%	69%
(N)	38	36	1.982
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	70%	64%	66%
(N)	37	39	2.402
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	32%	25%	24%
(N)	22	16	1.039
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	35%	19%	28%
(N)	23	16	906

Gekeken naar de bijdrage van de geboden ondersteuning is de stelling 'u wassen, kleden en verzorgen' aanzienlijk gedaald van 2016 naar 2017. In 2016 was dit percentage 70%, waar het in 2017 gedaald is naar 60%.

3.5 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De volgende tabel geeft een top 2 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 2 gelaten.

Tabel 9 Top 2 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Tevredenheid over de geboden ondersteuning
2	Te weinig tijd om de nodige hulp/ondersteuning te bieden

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

- 'De huishoudelijke hulp helpt me echt mijn huis netjes te houden.'*

'Ik krijg nu hulp die op mijn specifieke situatie toegesneden is en ben blij met de ondersteuning van mijn begeleider.'

'De hulp in de huishouding die ik krijg is reuze!'
- 'Eigenlijk te weinig tijd voor wat er allemaal moet gebeuren gezien mijn omstandigheden.'*

'Ik heb meer ondersteuning nodig in de vorm van huishoudelijke hulp.'

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 10 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
0 t/m 17	1%	0%	1%
18 t/m 25	7%	4%	2%
26 t/m 35	5%	5%	3%
36 t/m 45	5%	5%	4%
46 t/m 55	6%	11%	7%
56 t/m 65	6%	14%	12%
66 t/m 74	11%	10%	18%
75+	60%	51%	53%

Het grootste gedeelte van de respondenten (60%) in uw gemeente heeft de leeftijd van 75+. 11% van de respondenten is tussen de 66 en 74 jaar.

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

Tabel 11 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentie groep 2017
Lagere school/Basisschool	24%	25%	29%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	25%	26%	20%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	16%	25%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	10%	5%	6%
MBO	12%	11%	13%
HBO/Universiteit	8%	5%	8%
Anders	5%	3%	7%

57% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 46%.

Op de vraag of de respondent een beperking of aandoening heeft, antwoordt 86% 'ja'.

Bij degenen die een beperking of aandoening hebben, ligt dit op het volgende vlak (zie tabel 12).

Tabel 12 Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
Leggen van sociale contacten	23%	16%	12%
Lichamelijke handicap	36%	44%	45%
Gedragsproblemen	8%	4%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	28%	24%	22%
Zintuiglijke beperking	9%	9%	11%
Verstandelijke beperking	12%	5%	8%
Bewegen en verplaatsen	55%	44%	66%
Psychisch functioneren	30%	29%	15%
Anders	9%	25%	12%

In de vragenlijst is ook de optie gegeven om bij deze vraag 'anders, namelijk' in te vullen. De meest voorkomende antwoorden zijn (1) gewrichtspijn, (2) diabetes.

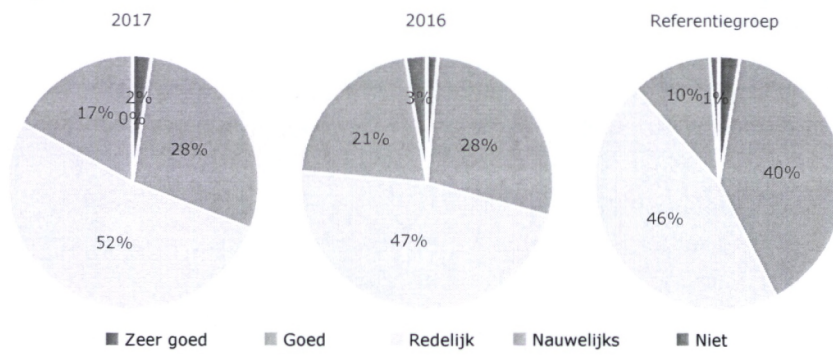
Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruit ziet.

Tabel 13 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
Ik woon zelfstandig	65%	82%	75%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	8%	3%	9%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	11%	9%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	5%	4%	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	4%	0%	1%
Anders	7%	1%	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 16.

Figuur 17 Financieel kunnen rondkomen?



Bijlage 2 Tabellenbijlage

De eerste tien vragen zijn door meer respondenten beantwoord dan de overige vragen. Dat komt omdat de eerste tien vragen wettelijk verplicht moeten worden afgenomen door alle gemeenten.

Indien er een (a) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met de referentiegroep. Indien er een (b) achter het percentage staat, is er dit jaar sprake van een significant verschil met vorig jaar. Bij de resultaten van vorig jaar kan er een (c) achter het percentage staan. Dan was er vorig jaar een significant verschil met het jaar daarvoor.

BLOK 1: Contact

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	79%	78%	81%	76%
(N)	57	51	115	11.320
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	75%	67%	71%	74%
(N)	56	52	115	11.455
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	86%	75%	85%	86%
(N)	58	52	116	11.395
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	73%	66%	74%	77%
(N)	56	50	101	10.726
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner				
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	29% (b)	29% (c)	16%	31%
(N)	65	65	128	12.982

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	86%	78%	83%	82%
(N)	79	72	144	14.103
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	84%	77%	83%	82%
(N)	79	71	142	14.019

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
Wat levert de ondersteuning mij op?				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	72%	79%	74%	79%
(N)	75	62	130	13.508
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	81%	83%	77%	83%
(N)	75	64	137	13.801
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	75%	78%	75%	77%
(N)	75	64	131	13.683

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?</i>				
Ja	37%	40%	49%	36%
Nee	15%	15%	10%	13%
Weet ik niet	48%	44%	41%	51%
(N)	79	72	132	3.909

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<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)	14%	25%	18%	20%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	62%	64%	73%	61%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	31% (b)	23%	15%	36%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	4%	1%	5%	9%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	14%	14%	15%	13%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	6%	9%	12%	6%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	11%	7%	10%	12%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	28% (a,b)	23%	16%	17%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	6%	10%	11%	9%
Anders (%ja)	13% (b)	32%	24%	19%
(N)	71	69	123	3.868

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Redenen om naar de gemeente te gaan</i>				
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	54%	45%	47%	46%
(N)	28	31	49	1.733
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	55%	48%	53%	38%
(N)	20	27	40	1.310
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	74%	71%	71%	57%
(N)	31	31	45	1.534
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	84%	80%	80%	71%
(N)	32	41	69	2.149

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?</i>				
Ja	34% (b)	42% (c)	62%	38%
Nee	49% (b)	47%	36%	55%
Weet ik niet	16% (a,b)	11% (c)	2%	7%
(N)	85	73	139	4.846

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?</i>				
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	42%	38%	51%	47%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	8%	21% (c)	5%	14%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	23%	17%	11%	17%
Nee (%aangekruist)	35%	31%	42%	30%
(N)	26	29	81	1.795

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Tevredenheid over cliëntondersteuner</i>				
De cliëntondersteuning %(heel)tevreden	100%	100%	100%	88%
(N)	1	5	4	205

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Bent u tevreden over:</i>				
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	76%	79%	88%	83%
(N)	25	29	80	1.758
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	79%	76%	89%	84%
(N)	24	29	79	1.778
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	80%	72%	80%	78%
(N)	25	29	79	1.719
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	76%	68%	82%	79%
(N)	21	28	77	1.668

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?</i>				
Rolstoel (%ja)	8% (a,b)	6% (c)	18%	18%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy, enzovoorts) (%ja)	10%	14%	15%	17%
Hulp bij het huishouden (%ja)	62%	74%	73%	56%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	1% (a,b)	9%	10%	12%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	37%	19% (c)	34%	38%
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	4%	4%	3%	6%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	15%	12%	12%	11%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	18% (a)	22%	11%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	24% (a)	17%	16%	12%
Logeervoorziening/logeerhuis (%ja)	1%	0%	2%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	1%	3%	2%	1%
Anders (%ja)	8%	16%	11%	11%
(N)	78	69	131	4.829

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Kwaliteit van alle ondersteuning</i>				
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	89%	85%	92%	89%
(N)	64	60	107	3.252
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	86%	83%	88%	86%
(N)	66	60	103	3.430

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?</i>				
Ja	14% (b)	21%	27%	17%
Nee	83% (b)	67%	67%	75%
Weet ik niet	3%	11%	5%	9%
(N)	70	61	113	3.264

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Overige ondersteuning</i>				
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	26% (a)	18%	14%	12%
(N)	58	44	86	2.963
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	17%	25%	27%	20%
(N)	58	44	86	2.963
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	7%	11%	12%	10%
(N)	58	44	86	2.963
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of bureu? (%ja)	86%	82%	88%	87%
(N)	58	44	86	2.963

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>				
Ja	57% (b)	48%	38%	59%
Nee	28%	22%	34%	19%
Weet ik niet	15%	30%	28%	22%
(N)	47	27	61	2.412

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

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>				
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	65%	65%	58%	66%
(N)	37	37	81	2.431
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	60%	70%	71%	64%
(N)	35	30	66	1.913
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	62%	70%	70%	66%
(N)	50	50	94	2.533
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	74%	72%	75%	69%
(N)	38	36	72	1.982
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	70%	64%	62%	66%
(N)	37	39	81	2.402
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	32%	25%	16%	24%
(N)	22	16	37	1.039
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	35%	19%	26%	28%
(N)	23	16	27	906

BLOK 8: Over uzelf

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>				
Man	37%	36%	.%	34%
Vrouw	63%	64%	.%	66%
(N)	82	70	0	4.915

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Wat is uw leeftijd?</i>				
0 t/m 17	1%	0%	.%	1%
18 t/m 25	7% (a)	4%	.%	2%
26 t/m 35	5%	5%	.%	3%
36 t/m 45	5%	5%	.%	4%
46 t/m 55	6%	11%	.%	7%
56 t/m 65	6%	14%	.%	12%
66 t/m 74	11%	10%	.%	18%
75+	60%	51%	.%	53%
(N)	85	73	0	5.559

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	86% (b)	81% (c)	96%	88%
(N)	74	72	130	4.269
Beperking of aandoening				
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	23% (a)	16%	19%	12%
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	36%	44%	51%	45%
Gedragsproblemen (% aangekruist)	8%	4%	6%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	28%	24%	25%	22%
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	9%	9%	10%	11%
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	13%	5%	7%	8%
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	55%	44% (c)	60%	66%
Psychisch functioneren (% aangekruist)	30% (a,b)	29% (c)	16%	15%
Anders (% aangekruist)	9%	25%	14%	12%
(N)	64	55	118	3.662

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
Wat is uw woonsituatie?				
Ik woon zelfstandig	65% (b)	82%	81%	75%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	8%	3% (c)	11%	9%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	11% (a,b)	9%	3%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	5%	4%	2%	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	4% (a)	0%	1%	1%
Anders	7%	1%	2%	6%
(N)	83	74	144	4.575

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?				
Lagere school/Basisschool	24%	25%	32%	29%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	25% (b)	26% (c)	13%	20%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	16%	25%	20%	17%
HAVO, MMS, HBS, VWO	10%	5%	8%	6%
MBO	13%	11%	12%	13%
HBO/Universiteit	8%	5%	9%	8%
Anders	5%	3%	6%	7%
(N)	80	73	143	4.042

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	31% (a)	29%	35%	42%
(N)	81	72	143	5.068

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie groep 2017
<i>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</i>				
Nee	43% (a)	57%	53%	54%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	48% (a)	31%	40%	37%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	8%	7%	6%	7%
Ja, van iemand anders	1%	5%	1%	2%
(N)	84	74	144	4.784

Bijlage 3 Gegevens voor verantwoording voor Waar staat je gemeente

Het aantal verzonden vragenlijsten: 238

De netto respons is: 85

De populatie is: 238

BLOK 1: Contact

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	37%	42%	7%	4%
Ik werd snel geholpen	29%	46%	5%	4%
De medewerker nam mij serieus	36%	50%	3%	5%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	30%	43%	5%	4%

	(%ja)	(%nee)
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner		
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	29%	71%

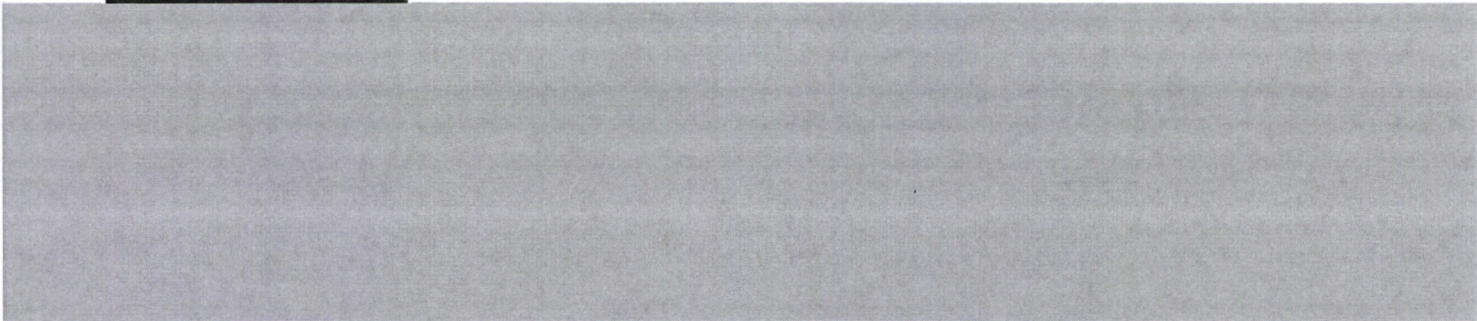
BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed	33%	53%	5%	0%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	30%	53%	4%	1%

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	(%helemaal mee eens)	(%mee eens)	(%mee oneens)	(%helemaal mee oneens)
Wat levert de ondersteuning mij op?				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil	27%	45%	9%	0%
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden	28%	53%	7%	1%
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven	33%	41%	5%	0%

BMC



POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl

