

BMC

YACHT GROUP



Clïentervaring Wmo

Gemeente Zoetermeer

Rapport
Juni 2018
Projectnummer: P005099
Correspondentienummer: DH-0806-9257



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1 Aanleiding onderzoek	3
	1.2 Doelgroep	3
	1.3 Steekproef en respons	3
	1.4 Vergelijkingen	4
	1.5 Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	HET CONTACT	5
	2.1 Het contact	5
	2.2 De hulpvraag	8
	2.3 Het gesprek	8
	2.4 Cliëntondersteuning	12
HOOFDSTUK 3	DE ONDERSTEUNING	14
	3.1 Hulpmiddelen	14
	3.2 Huishoudelijke hulp	15
	3.3 Woningaanpassingen	16
	3.4 Regiotaxi	17
	3.5 Individuele begeleiding	18
	3.6 Recreatieve en arbeidsmatige dagbesteding	19
	3.7 Logeervoorziening	20
	3.8 Andere vormen van ondersteuning	20
HOOFDSTUK 4	KWALITEIT EN EFFECT VAN ONDERSTEUNING	22
	4.1 Kwaliteit van de ondersteuning	22
	4.2 Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten	22
	4.3 Opmerkingen over ondersteuning	23
HOOFDSTUK 5	TOEGANKELIJKHEID IN DE STAD	25
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	27
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	29

Samenvatting

De gemeente Zoetermeer heeft deelgenomen aan het onderzoek onder Wmo-cliënten. Dit onderzoek is sinds 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De eerste tien vragen van het onderzoek zijn verplicht, evenals de manier en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. Uw gemeente heeft ervoor gekozen om onderzoek te doen met een uitgebreidere vragenlijst. Deze 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.

Contact met de gemeente

Voor Wmo-cliënten speelden verschillende redenen om contact op te nemen met de gemeente. Met name doorverwijzingen door huisartsen en andere hulpverleners (76%). Cliënten hadden hiervoor verschillende overwegingen, namelijk het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk (57%) (in 2016 was dit 60%) en nergens meer naartoe kunnen door gebrek aan vervoer (41%). Van de respondenten geeft 73% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning en 82% is van mening dat zij serieus zijn genomen door de medewerker van de gemeente.

Inwoners in de gemeente Zoetermeer nemen met een ondersteuningsvraag of probleem contact op met de unit Wmo. In vergelijking met vorig jaar vinden iets minder mensen 64% dat ze snel geholpen worden (70% in 2016). 71% geeft aan dat ze samen met de medewerker naar een oplossing hebben gezocht (in 2016 was dit eveneens 71%).

Het gesprek

56% van de respondenten geeft aan de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad (in 2016 was dit 58% en in 2015 bij elkaar 48%). Van de respondenten die een gesprek hebben gehad, geeft 37% aan dat zij het gesprek alleen hebben gevoerd.

Op de meeste aspecten van het gesprek lijken de respondenten in Zoetermeer ongeveer net iets minder tevreden dan de respondenten in de referentiegroep. Wel zijn er een paar opvallende verschillen. Zo is men in 2017 een stuk tevredener over de gekozen oplossing. 76% is hier tevreden over tegenover 69% in 2016. Over de manier waarop de gemeenten mensen informeert over de veranderingen is slechts 44% tevreden, op dat vlak ligt dus ruimte voor verbetering.

Het gezamenlijk zoeken naar een oplossing is een belangrijk onderdeel van de nieuwe vormgeving van de Wmo. Van de respondenten geeft 76% aan dat er tijdens het gesprek gezamenlijk naar een oplossing is gezocht (een stijging van 7%). Respondenten waren het meest tevreden over het contact dat ze hadden met de consultant, namelijk 79% was hierover (zeer) tevreden.

Cliëntondersteuning

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. 28% van de respondenten geeft aan dat zij wisten dat zij gebruik konden maken van cliëntondersteuning.

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.

In onderstaande tabel wordt per voorziening het gebruik door de respondenten en de tevredenheid weergegeven.

	% gebruik	% (heel) tevreden
Hulpmiddelen	53%	Over het hulpmiddel: 83%
Huishoudelijke hulp	50%	Over de kwaliteit van schoonmaakwerk: 85%
Woningaanpassingen	23%	Over de kwaliteit van de aanpassing: 86%
Regiotaxi	51%	Over het gemak om een rit te boeken 83%
Individuele begeleiding thuis	24%	Over de kwaliteit van de begeleiding: 93%
Dagbesteding	15%	Over de kwaliteit van de dagbesteding: 85%
Logeervoorziening	0%	Kan niet worden weergegeven, n<10

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 de gemeente Zoetermeer maakt slechts 8% gebruik van algemene voorzieningen (in 2016 was dit nog 14%), 20% van particuliere hulp en 11% 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 25% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan (in 2016 was dit 27%).

Kwaliteit en effect van de ondersteuning

Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevraagd. Van de respondenten vindt 79% de kwaliteit goed en voor 81% past de ondersteuning bij de hulpvraag. Dit is iets minder dan in de referentiegroep, maar nog steeds zijn dit mooie cijfers.

Van de respondenten geeft een ruime meerderheid aan dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. Bij de effecten van de ondersteuning zien we dat Zoetermeer net iets minder scoort als we dat vergelijken met de referentiegroep. 77% vindt dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. 81% kan zich door de ondersteuning beter redden en 71% ervaart een betere kwaliteit van leven.

De ondersteuning draagt voor de respondenten het meest bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (61%) en het op orde houden van de financiën (64%).

Toegankelijkheid in de stad

Voor Wmo-cliënten die zich soms met hulpmiddelen voortbewegen is het belangrijk dat de gemeente hierop gebouwd is. Dat stelt hen in staat om te participeren en mee te doen. De toegankelijkheid van gebouwen lijkt niet veel problemen op te leveren, 65% ondervindt nooit/zelden een probleem. Respondenten ondervinden ook niet vaak problemen met de toegankelijkheid van openbare ruimten zoals stoepen, straten en looproutes. Slechts 16% van de ondervraagden heeft hier vaak problemen mee. Bij het openbaar vervoer ondervindt 45% nooit of zelden een probleem met de toegankelijkheid. 15% maakt geen gebruik van openbaar vervoer en 40% ervaart soms tot vaak problemen.

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 van 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. De vragenlijst heeft de gemeente Zoetermeer aangevuld met eigen vragen, zo heeft de gemeente de tevredenheid uitgevraagd per vorm van ondersteuning. Voor deze vragen is dus niet altijd een referentiegroep beschikbaar, maar wel een vergelijking met voorgaande jaren

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 Zoetermeer heeft in overleg met BMC Onderzoek een steekproef getrokken uit het Wmo-cliëntenbestand. Er zijn 1.200 brieven verstuurd naar Wmo-cliënten met een schriftelijke vragenlijst. In totaal hebben 441 respondenten de vragenlijst ingevuld (waarvan 52 online). De respons is hiermee 36,8%. Voor schriftelijk onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 37% gangbaar. Zoetermeer heeft dus een gemiddelde respons gehaald. Vorig jaar was de respons in uw gemeente 36,6%.

De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn betrouwbaar met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5%. Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Een betrouwbaarheidsniveau van 95%, met een foutmarge van 5% betekent dat als het onderzoek 100 keer wordt uitgevoerd, de resultaten in 95 van de 100 gevallen 5% of minder van elkaar afwijken. Het absoluut aantal respondenten is van invloed op de betrouwbaarheid.

1.4 Vergelijkingen

Op het moment van schrijven zijn er 24 gemeenten waarvan de resultaten van het CEO zijn verzameld.¹ Deze gemeenten vormen de referentiegroep in dit rapport. Het is voor alle gemeenten verplicht om de vragenlijst te starten met de tien verplichte vragen. De resultaten van de verplichte CEO-vragen worden straks op de website www.waarstaatjegemeente.nl geplaatst. Hierdoor is vergelijking met iedere gemeente in Nederland mogelijk. Indien gewenst kan de gemeente aan het eind van het jaar een nieuwe bijlage krijgen met een grotere referentiegroep, die dan uit meer dan 100 gemeenten zal bestaan.



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 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met het contact met de gemeentelijke toegang, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de ervaringen met de ondersteuning in worden beschreven. Hoofdstuk 4 beschrijft de kwaliteit en effect van de ondersteuning en hoofdstuk 5 gaat over de toegankelijkheid in de stad. In bijlage 1 staat de onderzoeksverantwoording beschreven en ziet u de achtergrondgegevens van de respondenten. In bijlage 2 staan de uitkomsten van alle vragen op een rij, afgezet tegen de referentiegroep.

¹ 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.

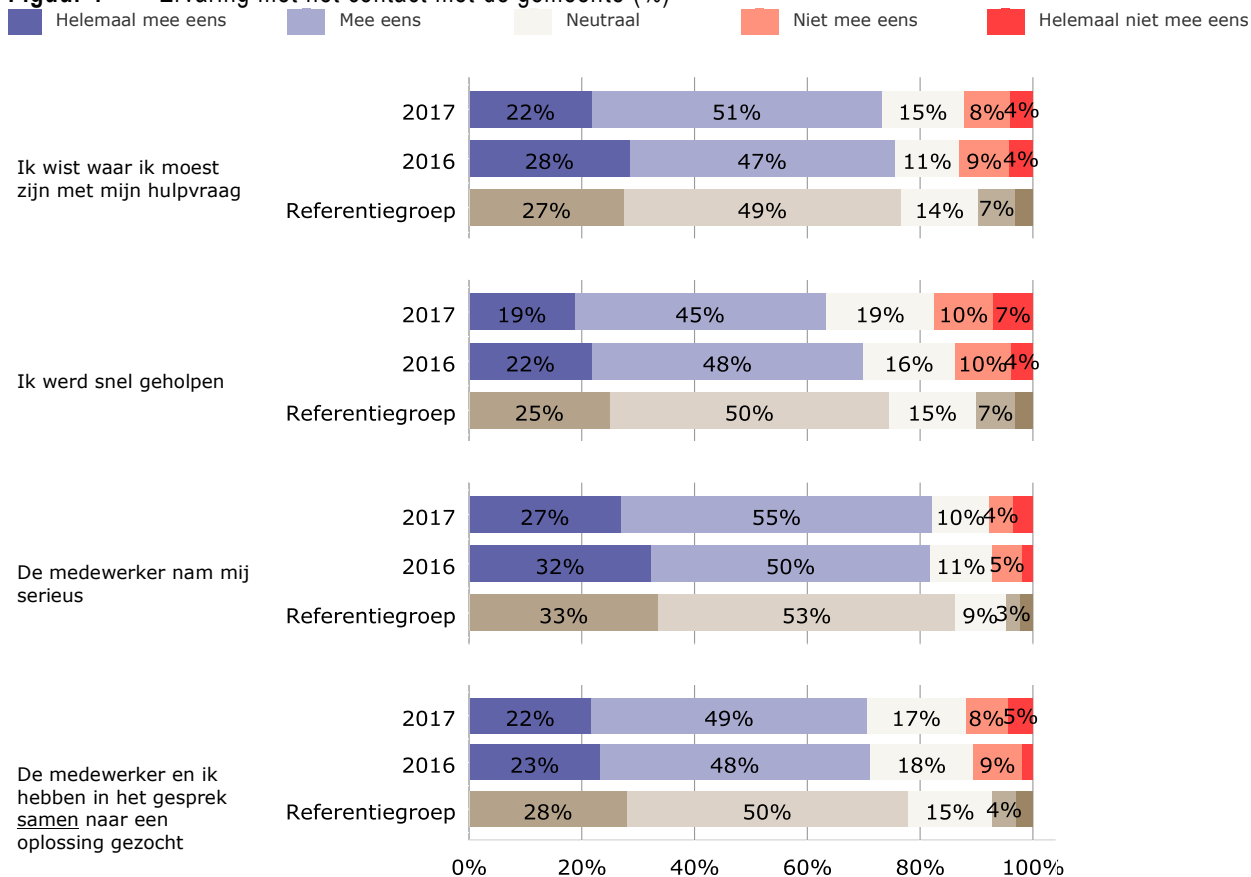
Hoofdstuk 2 Het contact

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 Zoetermeer kunnen inwoners met een ondersteuningsvraag terecht bij de unit Wmo van de gemeente Zoetermeer.

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

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

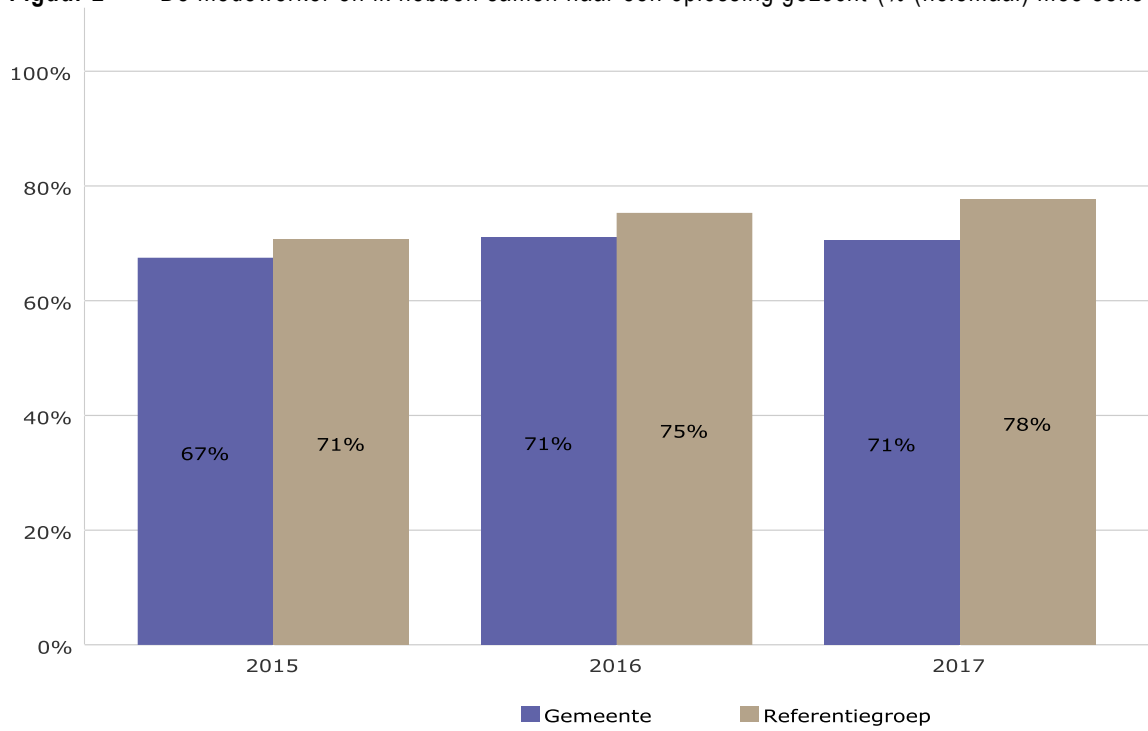


Zeven op de tien mensen met een beperking zijn bekend met Wmo-loket in hun gemeente². In Zoetermeer weet 73% van de respondenten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. In vergelijking met vorig jaar vinden iets minder mensen 64% dat ze snel geholpen worden (70% in 2016).

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.

² Bron: SCP, rapport Zicht op de Wmo 2015, uit onderzoek van Verbeek-Oudijk et al. (2017) en Waverijn en Marangos (2016)

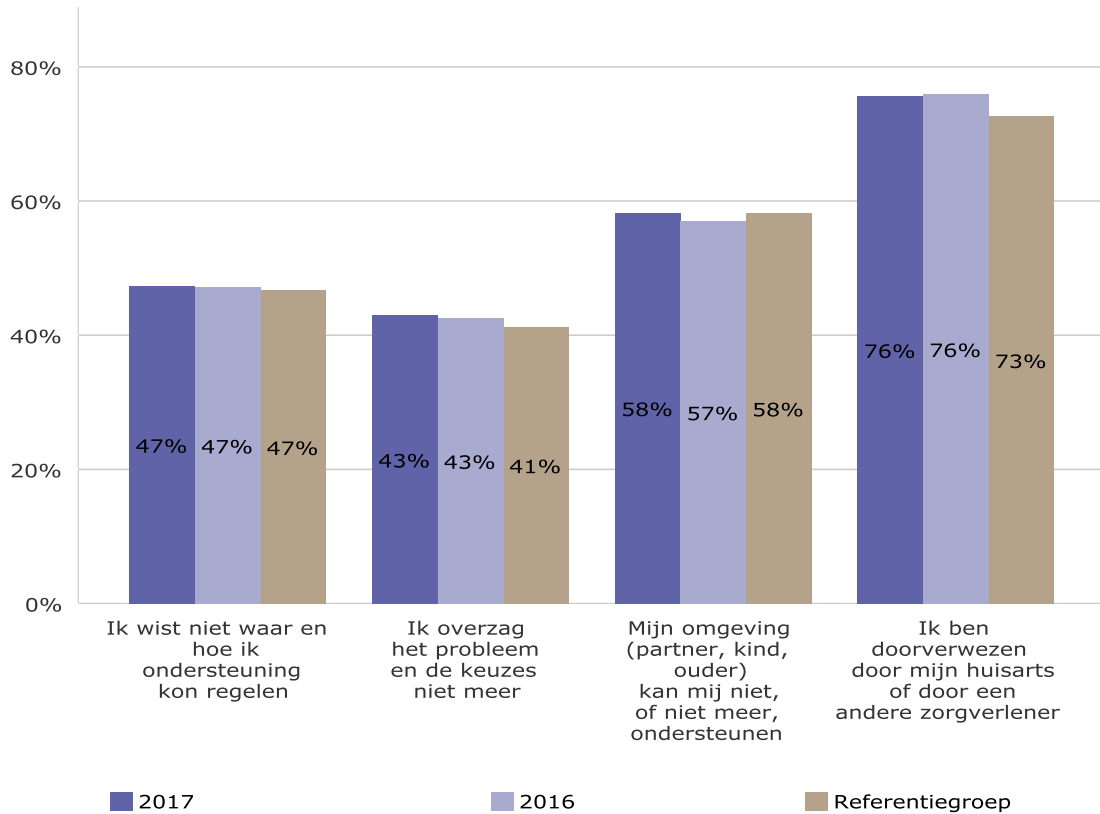
Figuur 2 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



De tevredenheid over het samen zoeken naar een oplossing is gelijk gebleven.

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.

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



Over het algemeen wordt een groot deel van de respondenten naar de gemeente doorverwezen door een huisarts of een andere zorgverlener. Er zijn in vergelijking met vorig jaar en de referentiegroep geen significante verschillen op dit vlak.

2.2 De hulpvraag

Inwoners met belemmeringen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie kunnen ondersteuning vragen bij de gemeente.

Tabel 1 De hulpvraag (% ja)

	Gemeente	Gemeente	Gemeente
	2017	2016	2015
omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	19%	18%	16%
omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan	57%	60% (c)	78%
omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	41%	39%	38%
omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	11%	13%	11%
omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	15%	15%	11%
omdat ik overdag niks te doen heb	7%	8%	5%
omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	18%	21% (c)	10%
omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	23%	21% (c)	14%
omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	21%	18% (c)	12%
anders	19%	20%	15%

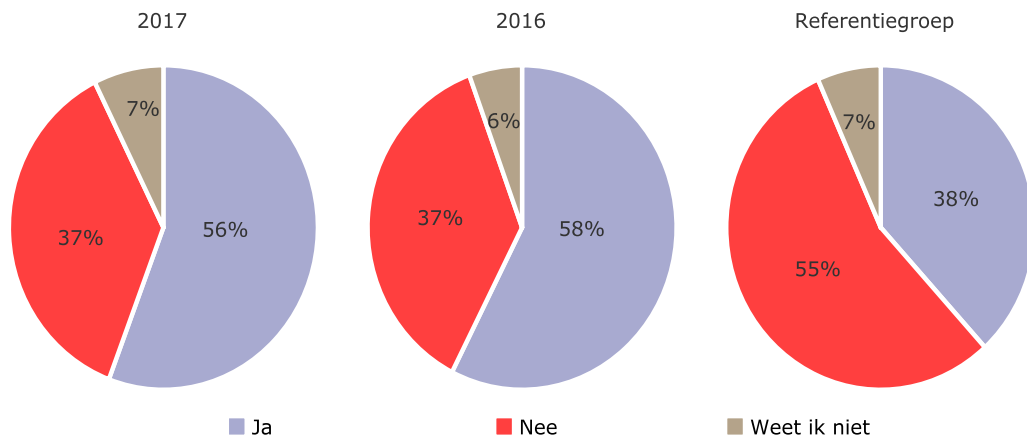
De hulpvraag waarmee inwoners contact opnemen, loopt sterk uiteen. Toch neemt het merendeel contact op omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen. Significante verschillen tussen 2016 en 2017 zijn te zien bij het niet meer aankunnen van het huishoudelijke werk en het regelen van financiële zaken en de administratie, maar ook bij oplossen van problemen en overbelasting van de mantelzorger (alles waar een 'c' achter staat).

2.3 Het gesprek

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

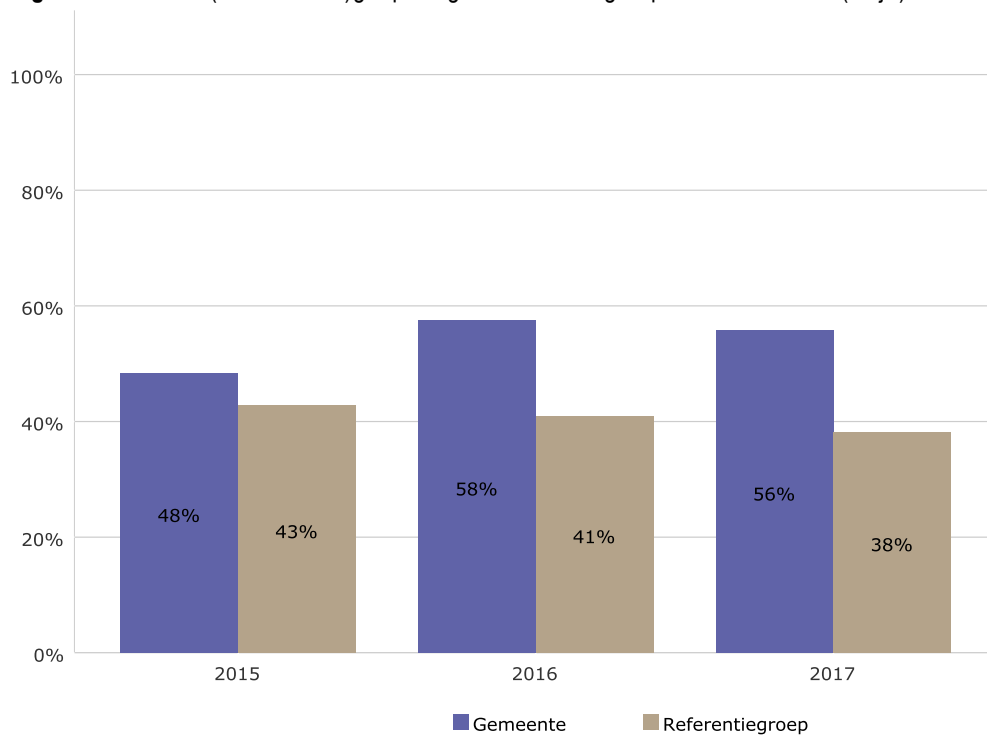
Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. In de meeste gevallen betekent dit een gesprek tussen (iemand namens) de gemeente en de burger. Soms is een persoonlijk gesprek niet nodig. Bijvoorbeeld bij cliënten die al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

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



Van de respondenten heeft meer dan de helft (56%) het afgelopen jaar een gesprek met een Wmo-consulent gehad. Dit is fors meer vergeleken met referentiegroep waar dit 38% is.

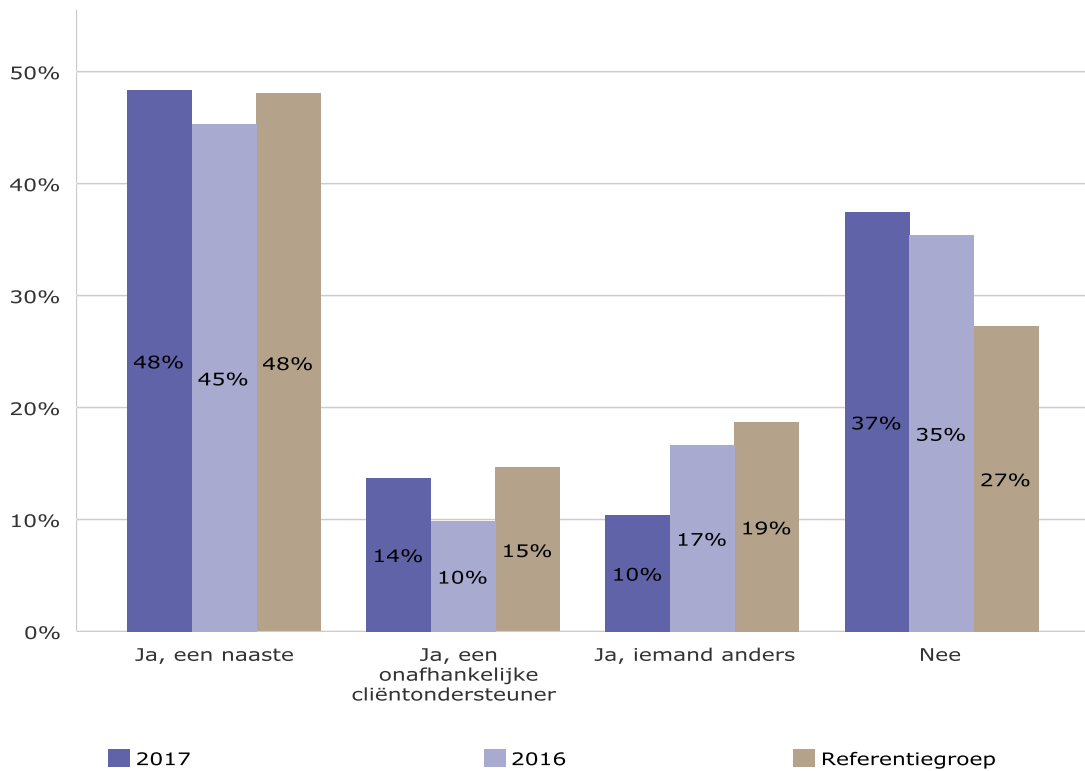
Figuur 5 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (% ja)



Uit de bovenstaand figuur kan ook worden opgemaakt dat het aantal gevoerde keukentafelgesprekken in Zoetermeer de afgelopen jaren al hoger lag dan in de referentiegroep.

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

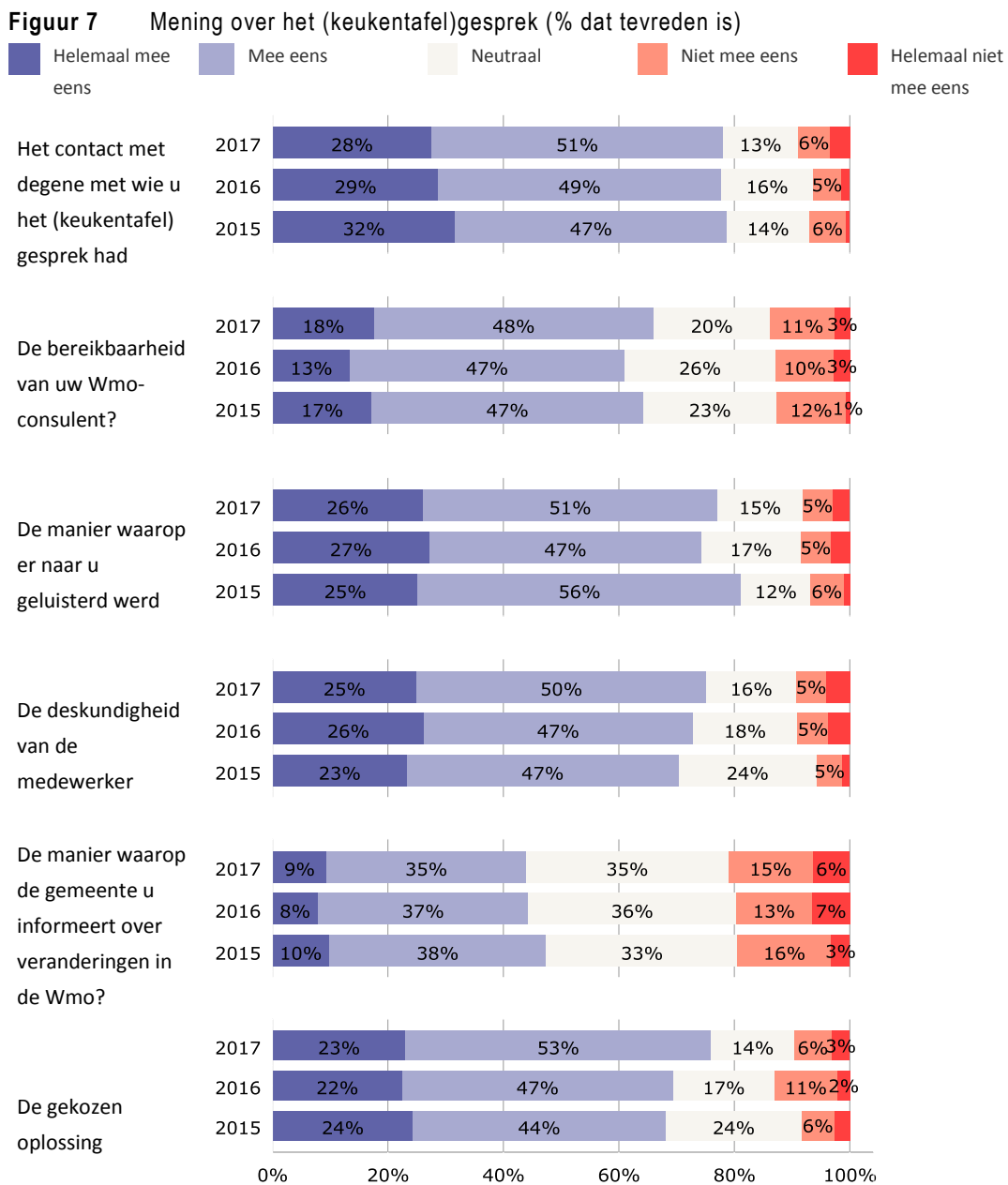
Figuur 6 Was er nog iemand anders aanwezig bij het (keukentafel)gesprek? (%)



Het lijkt erop dat de respondenten in Zoetermeer ongeveer net iets minder vaak een gesprek samen voeren dan de respondenten uit de referentiegroep (63% tegenover 73%). Dit is een minieme afname ten opzichte van vorig jaar toen 65% van de respondenten het gesprek samen voerde.

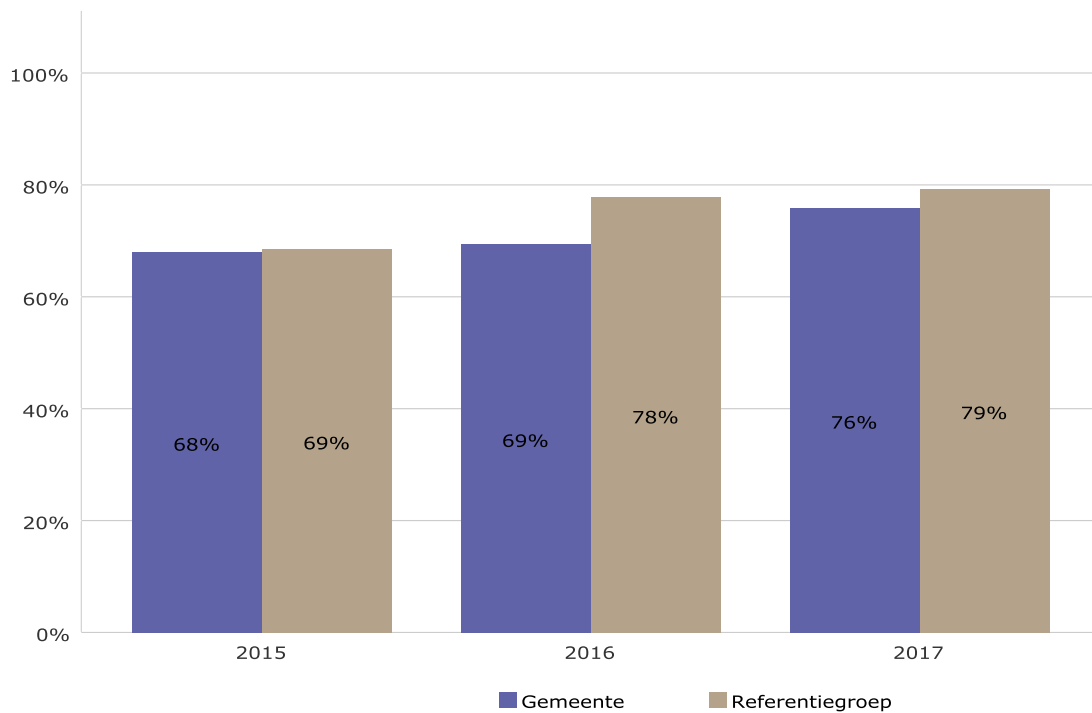
Bij het zoeken naar oplossingen voor cliënten wordt steeds meer uitgegaan van de eigen kracht van cliënten: wat de cliënt zelf kan doen of zelf via de sociale omgeving kan organiseren. Hierbij is de persoonlijke situatie van de cliënt van belang. De persoonlijke situatie in beeld brengen zorgt ervoor 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.



Over de meeste aspecten van het gesprek lijken de respondenten in Zoetermeer ongeveer net zo tevreden als in de voorgaande jaren. Wel zijn er een paar verschillen. Zo is men in 2017 een stuk tevredener over de gekozen oplossing. 76% is hier tevreden over tegenover 69% in 2016. Over de manier waarop de gemeenten mensen informeert over de veranderingen is slechts 44% tevreden, op dat vlak ligt dus ruimte voor verbetering.

Figuur 8 De gekozen oplossing (% (helemaal) mee eens)

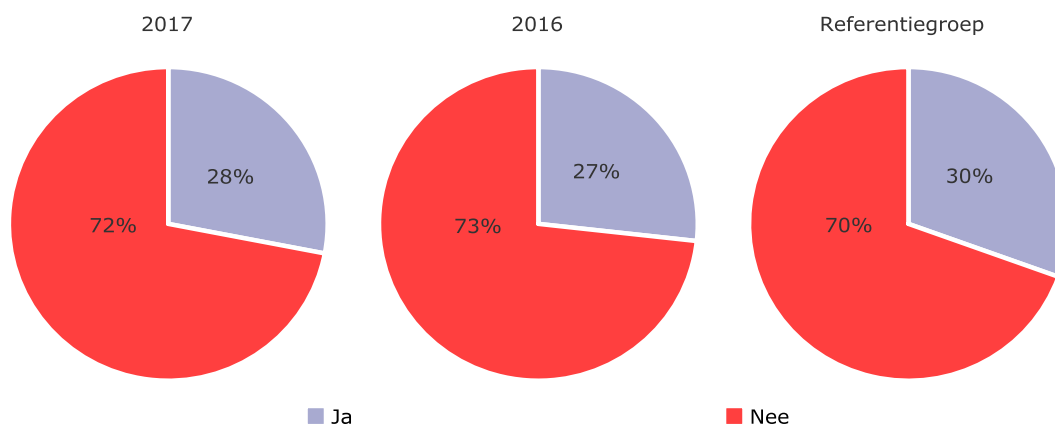


In de bovenstaande figuur is ook goed te zien dat de tevredenheid over de gekozen oplossingen de afgelopen jaren met 8% is gestegen. Dat zijn mooie cijfers.

2.4 Cliëntondersteuning

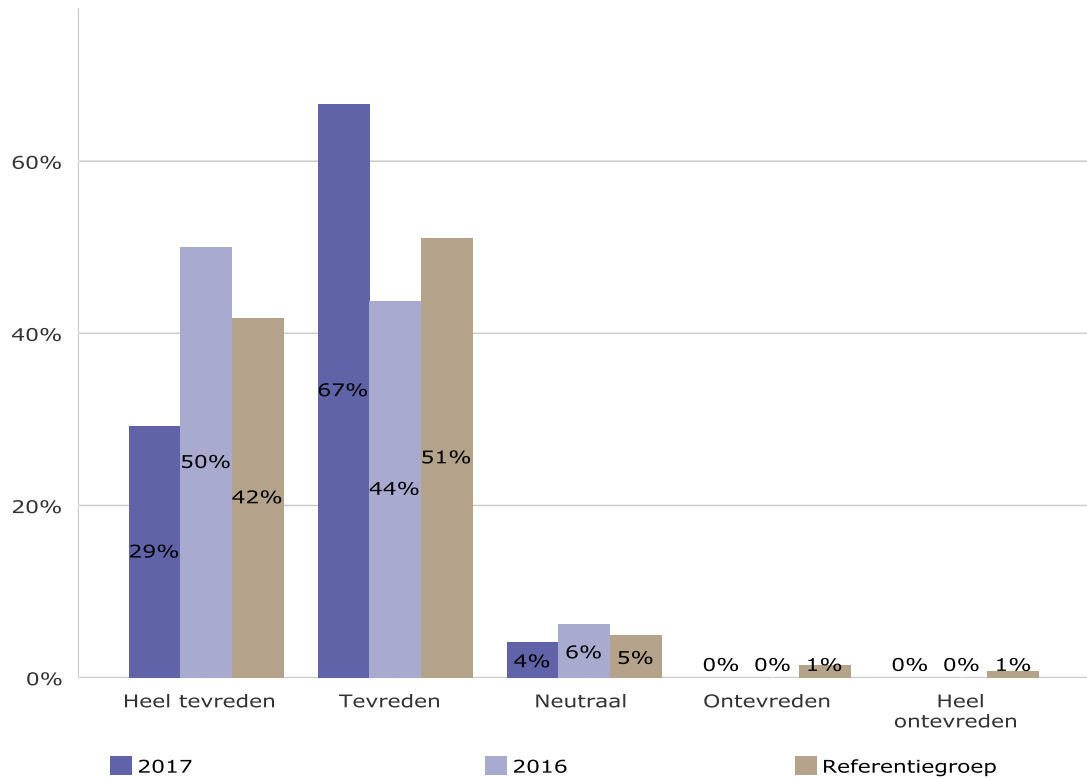
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting. In uw gemeente is cliëntondersteuning als volgt vormgegeven: *'Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van de zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen.'*

Figuur 9 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (% ja)



In de gemeente Zoetermeer is 28% van de respondenten bekend met cliëntondersteuning, een toename van 1% ten opzichte van vorig jaar.

Figuur 10 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



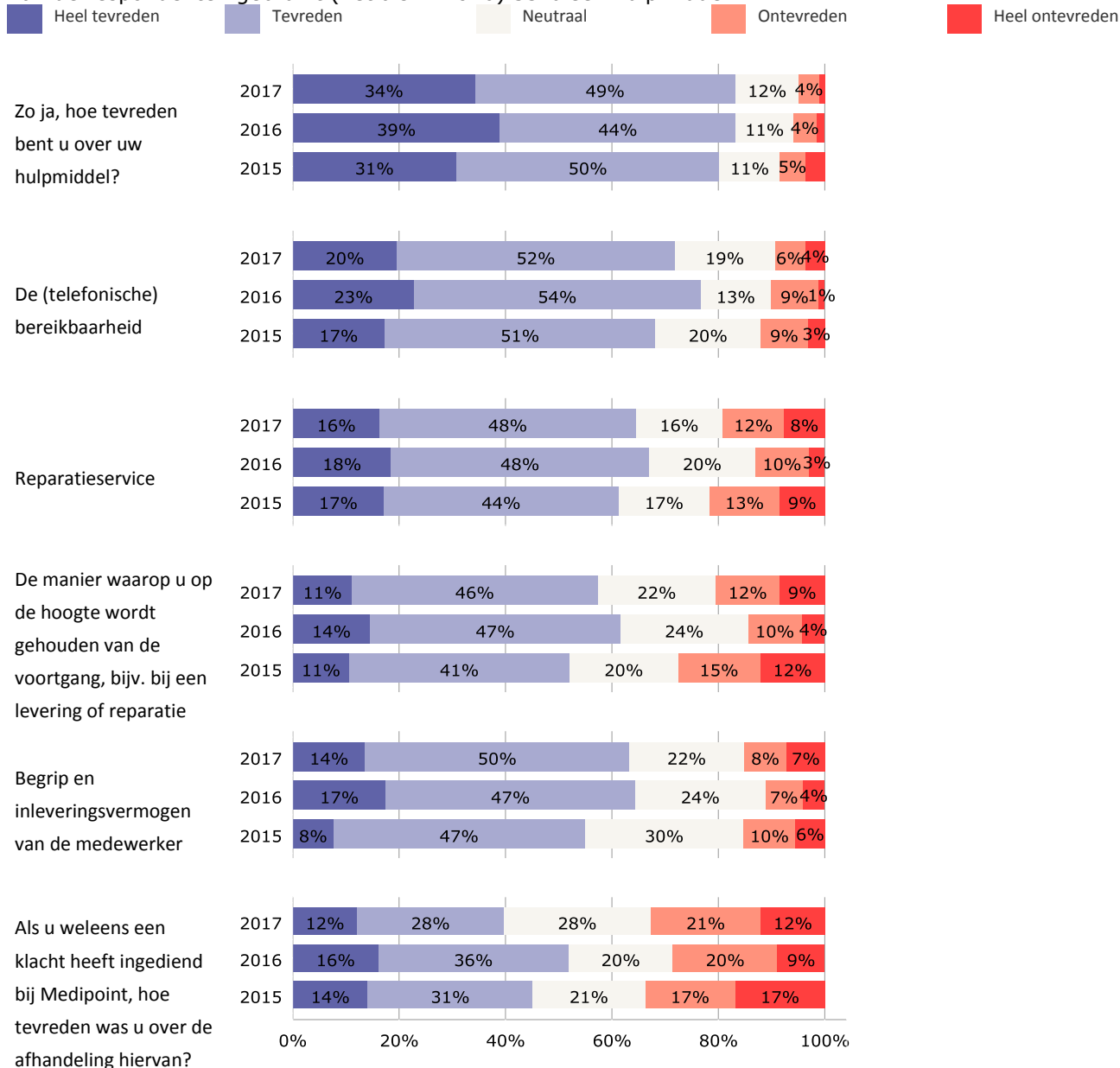
Een kleine groep respondenten heeft daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning (N=24). Van deze groep is 96% (zeer) tevreden over de cliëntondersteuner.

Hoofdstuk 3 De ondersteuning

De doelgroep van dit onderzoek zijn cliënten met in ieder geval een Wmo-maatwerkvoorziening. In dit hoofdstuk wordt per voorziening weergegeven hoeveel procent van de respondenten er gebruik van maakt en wat de tevredenheid is. Naast maatwerkvoorzieningen zijn er ook andere vormen van ondersteuning, bijvoorbeeld de ondersteuning van mantelzorgers. Ook hier wordt in dit hoofdstuk op ingegaan.

3.1 Hulpmiddelen

Van de respondenten gebruikt (net als in 2016) 53% een hulpmiddel.



Van de respondenten met een hulpmiddel is 83% daarover (heel) tevreden (net als vorig jaar). De tevredenheid over de verschillende aspecten van de dienstverlening is over de hele linie iets afgenomen. Met name de tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid (afname van 5%) en de klachtafhandeling door Medipoint zijn afgenomen (afname van 12%).

Respondenten konden in een open tekstvak opmerkingen schrijven over de hulpmiddelen. Het is goed te beseffen dat het vaak ontevreden cliënten zijn die een opmerking maken. Het is dus geen afspiegeling van de hele populatie, maar het geeft wel een beeld over mogelijke problemen met (de levering van) hulpmiddelen. Zo geeft een aantal respondenten aan – net als tijdens de vorige meting – dat ze uiteindelijk zelf een rollator, scootmobiel of rolstoel hebben aangeschaft om niet langer afhankelijk te zijn van de leverancier en de gemeente. Ook zijn er meerdere mensen die stevast problemen ervaren met hun hulpmiddel.

'Ik heb mijn eigen scootmobiel gekocht.'

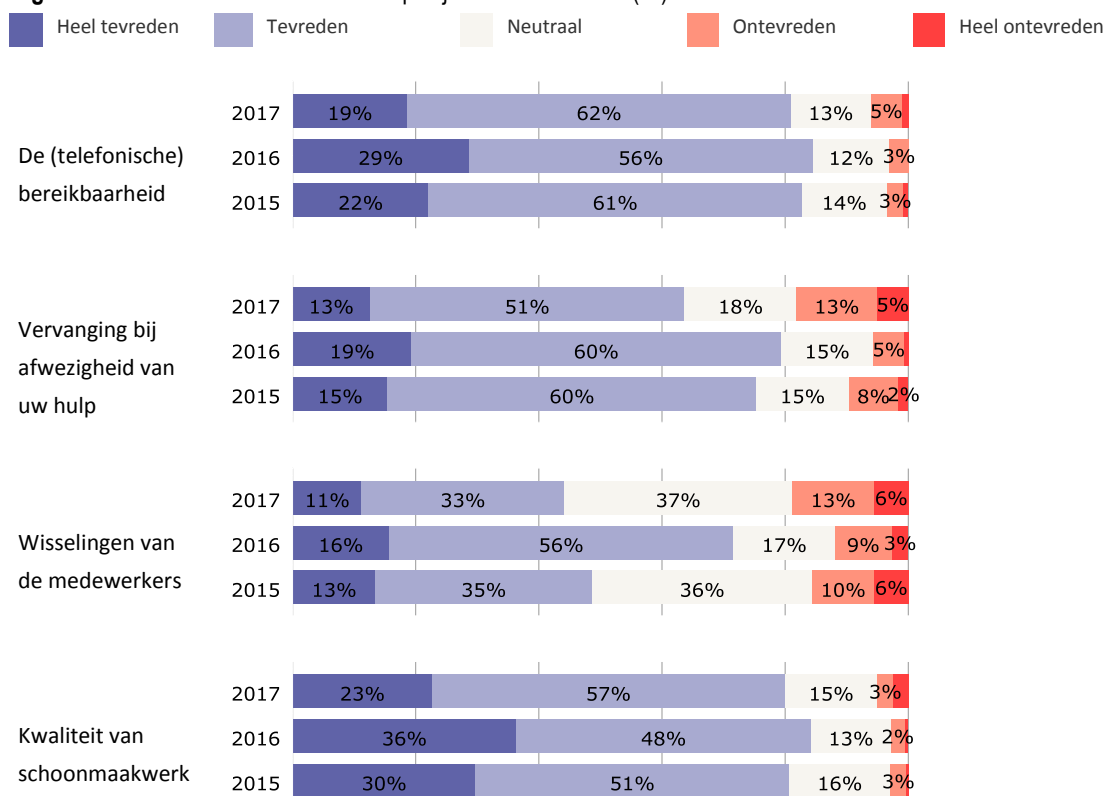
'Met de nieuwe scootmobiel heb ik moeite. Ik kom hierdoor bijna niet meer buiten!'

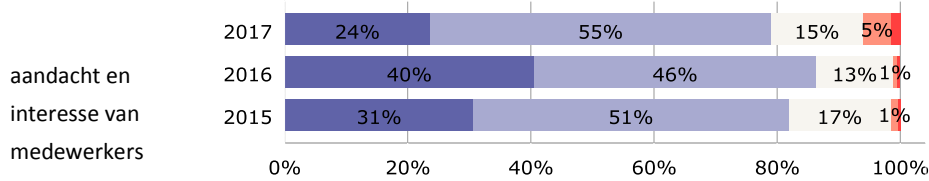
'De knelpunten zelf al aangeven maar tegenovergestelde geleverd (ze moest verlengde voetsteunen krijgen, maar kreeg verkorte voetsteunen, moest het zelf kunnen bedienen, maar kreeg eentje met beveiliging!). Er was een half jaar en 4 afspraken nodig om dit op te lossen.'

3.2 Huishoudelijke hulp

50% van de respondenten heeft hulp bij het huishouden, in 2016 was dit eveneens 50%. Aan de respondenten is gevraagd om een oordeel te geven over de volgende aspecten van de organisatie waarvan zij hulp ontvangen (respondenten met een pgb konden deze vragen overslaan).

Figuur 11 Tevredenheid over hulp bij het huishouden (%)





Bij alle aspecten is de tevredenheid over de hulp bij het huishouden iets afgenomen. Opvallend is verschil bij de wisseling van de medewerkers. In 2016 ervoer een aanzienlijk kleiner deel hier problemen mee.

Respondenten konden in een open tekstvak opmerkingen schrijven over de hulp bij het huishouden. De meeste mensen zijn erg blij met de hulp die ze krijgen in het huishouden. Toch is er een aantal mensen kritisch over de wisseling van hulpen. Zo geeft een aantal respondenten aan dat de kwaliteit van de medewerkers nogal verschilt.

'Te veel verschillende hulpen, stelen (aangifte van gedaan), te laat komen en eerder weggaan, geen steun van leidinggevende gehad.'

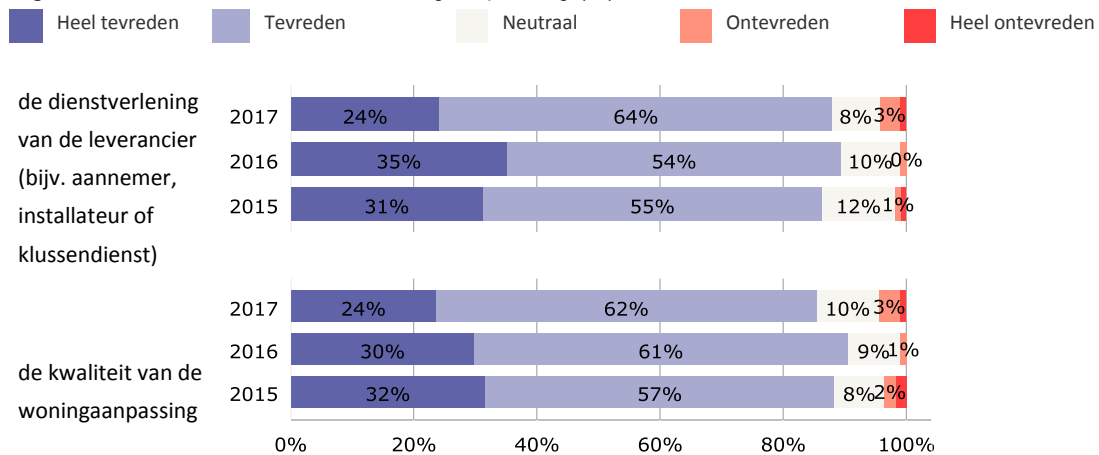
'Met de vakantietijd krijg je hulp van schoolgaande jongeren die niet kunnen.'

'Zij kan niet zelfstandig werken, alle details van het werk moeten uitgelegt worden.'

3.3 Woningaanpassingen

Van de respondenten heeft 23% een woningaanpassing (29% in 2016).

Figuur 12 Tevredenheid over woningaanpassing (%)



Van de respondenten met een woningaanpassing is 88% (heel) tevreden over de dienstverlening van de leverancier en 86% is (heel) tevreden over de kwaliteit van de woningaanpassing. Op beide aspecten is in 2017 net iets minder gescoord dan in 2016, maar nog steeds is de tevredenheid erg hoog.

Ook over de woningaanpassing kon men opmerkingen achterlaten in het open tekstvak. Een aantal mensen merkt op dat zij zelf de aanpassing (uiteindelijk) zelf hebben betaald omdat ze de oplossing

van de gemeente niet goed vonden of dat de aanpassing te lang op zich liet wachten. Ook geeft een aantal respondenten aan dat ze eigenlijk geen geld hebben voor aanpassingen.

'Deze heb ik zelf gefinancierd (wc) ook de bestrating voor de scootmobiel.'

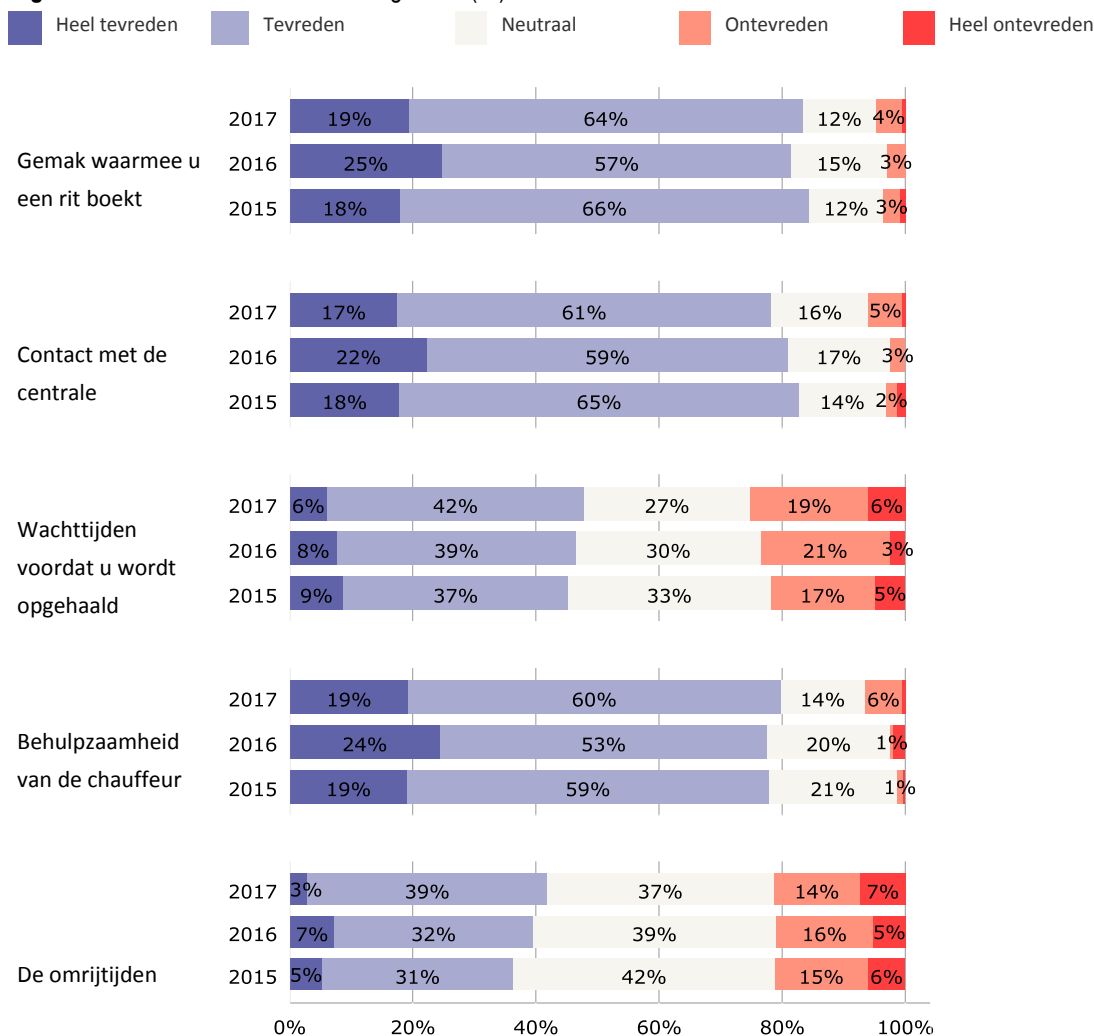
'Zelf voor aanpassingen gezorgd, aangezien het andere te lang duurt via de gemeente.'

'Ik zou het heel graag anders willen, maar het is te kostbaar is mij vertelt en ik heb er geen geld voor.'

3.4 Regiotaxi

51% van de respondenten heeft een pasje voor de regiotaxi (in 2016 was dit 49%). In onderstaande figuur is de tevredenheid over verschillende aspecten van de regiotaxi weergegeven.

Figuur 13 Tevredenheid over regiotaxi (%)



Er zijn vergeleken met 2016 geen significante verschillen te zien in de tevredenheid over de regiotaxi. De wachttijden en de omrijtijden blijven voor veel cliënten een heikel punt net als in de voorgaande jaren. Het contact met de regiotaxi wordt over het algemeen wel als goed ervaren, evenals het gemak waarmee een rit wordt geboekt.

In de opmerkingen van respondenten die gebruikmaken van de regiotaxi blijkt dat er een aantal mensen zijn die nog geen gebruik hebben gemaakt van de voorziening, bijvoorbeeld omdat ze liever niet alleen (zonder hun maatje) reizen of nog een ander vervoersmiddel, zoals een scootmobiel of rolstoel hebben.

'Over het algemeen tevreden. Soms zijn tijden het gevolg van extern omstandigheden (weer, ongeluk file, technisch mankement). Omrijtijden zijn soms heel extreem, klacht ingediend en sindsdien gaat het beter.'

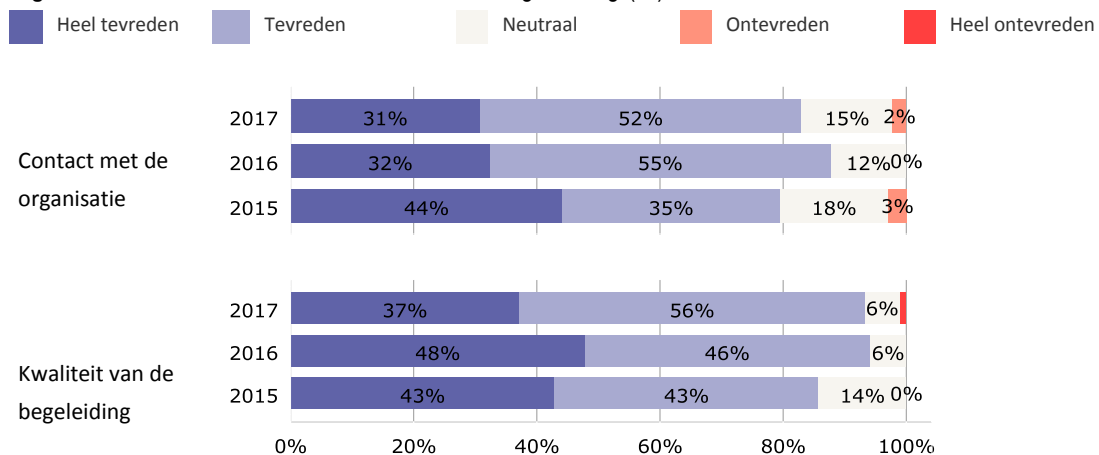
'Ik heb er nog geen gebruik van gemaakt omdat mijn vrouw niet mee mag, want zij krijgt geen overkaart en ik ga niet alleen, zonder begeleiding.'

'Niet ingewerkt op het begeleiden van mensen met een visuele beperking. Sommige chauffeurs zijn niet blij met het meenemen van de blindengeleidehond.'

3.5 Individuele begeleiding

Van de respondenten krijgt 24% individuele begeleiding thuis. In 2016 was dit 23% en in 2015 bij elkaar 11%.

Figuur 14 Tevredenheid over individuele begeleiding (%)



Van deze respondenten is 83% (heel) tevreden over het contact met de organisatie (een afname van 4% ten opzichte van 2016). 93% is (heel) tevreden over de kwaliteit van de begeleiding (94% in 2016).

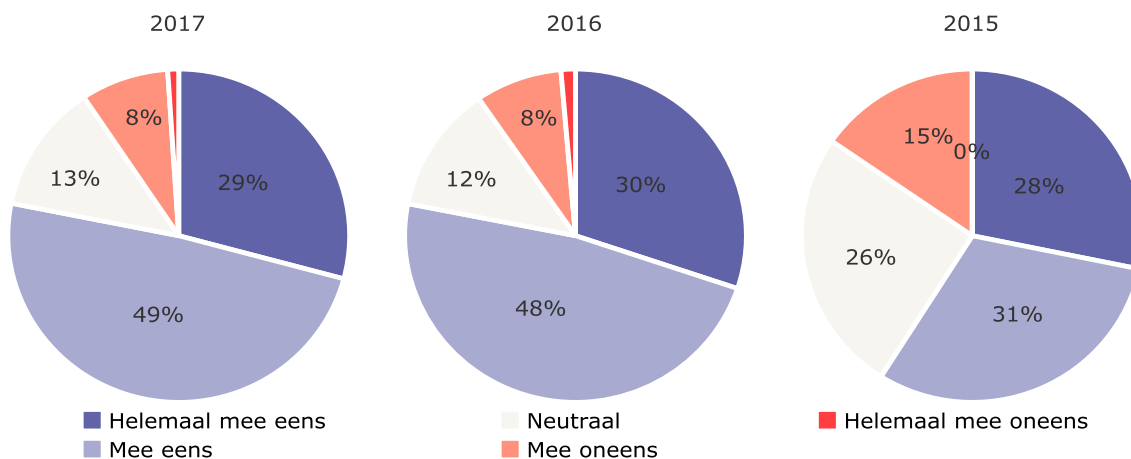
In de open antwoorden melden veel respondenten dat ze erg tevreden zijn over de begeleiding en dat alles in goed overleg gaat. Verder geven een paar mensen aan dat ze graag wat vaker begeleiding zouden hebben. Ook zijn er respondenten die ontevreden zijn over de wisseling tussen begeleiders.

'1,5 uur per week is veel te weinig! Ziekenhuisbezoeken duren lang en een kapper of tandartsbezoek schieten er bij in.'

'Te vaak wisselen van begeleiders geeft grote problemen. In de afgelopen 4 maanden 4 verschillende begeleiders gehad.'

'Ik ben echt goed aan het herstellen en ben aan het groeien dankzij de begeleiding, super!'

Figuur 15 De hoeveelheid begeleiding past bij mijn behoefte (%)

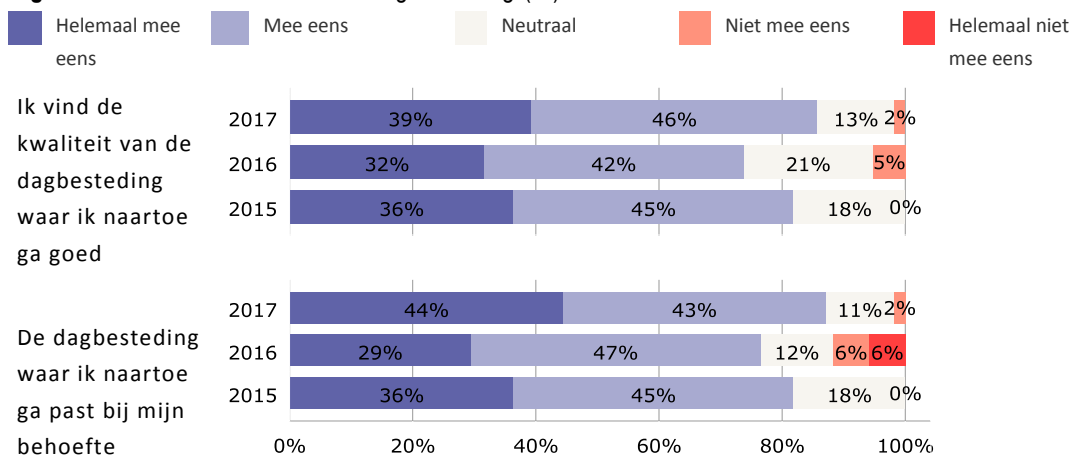


Dat sommige mensen iets meer begeleiding zouden willen blijkt ook uit bovenstaande figuur. 78% van alle respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de hoeveelheid past bij de behoefte (net als in 2016).

3.6 Recreatieve en arbeidsmatige dagbesteding

13% van de respondenten maakt gebruik van recreatieve dagbesteding. Slechts een klein deel van de respondenten (2%) maakt gebruik van arbeidsmatige dagbesteding.

Figuur 16 Tevredenheid over dagbesteding (%)



De tevredenheid over de kwaliteit van de dagbesteding en of de dagbesteding past bij de behoefte is ten opzichte van vorig toegenomen. Gezien het lage aantal respondenten (56) is het lastig hier verdere conclusies aan te verbinden.

Tabel 2 Bij welke organisatie volgt u dagbesteding?

	Gemeente 2017
Reakt	7%
Gemiva	9%
WZH Oosterheem	5%
Middin	0%
Fonteynenburg	4%
Palet Welzijn	21%
Ipse de Bruggen	4%
Teamwerk Zorg BV	2%
Activisie	4%
Vierstroom	27%
Tuingezel	4%
Anders	14%

In bovenstaande tabel is te zien waar mensen dagbesteding volgen.

Er zijn gezien het lage aantal respondenten dat een arbeidsmatige dagbesteding niet veel opmerkingen geplaatst. Opvallend is dat de meeste mensen willen opmerken dat ze tevreden zijn.

'Deze dagbesteding heb ik sinds kort en het bevalt me prima. Het duurde alleen erg lang voor dat ik de goedkeuring kreeg om daar naartoe te gaan.'

'Vind het erg fijn dat het bestaat. Elke week is het fijn om daar naartoe te gaan.'

'Sluit niet helemaal aan bij mijn individuele behoeften.'

3.7 Logeervoorziening

Minder dan 1% van de respondenten maakt gebruik van een logeervoorziening. Helaas zijn er te weinig respondenten om de tevredenheid over de logeervoorziening weer te geven (n<10).

Uit de opmerkingen blijkt ook dat deze voorziening onbekend is. Een aantal respondenten heeft als opmerking de vraag gesteld wat deze voorziening inhoudt. Op dit vlak zou de gemeente dus wellicht beter kunnen informeren.

'Logeeropvang nog nooit van gehoord!'

'Waar? Nooit van gehoord!'

'Mijn dochter logeert wel eens bij mij.'

3.8 Andere vormen van ondersteuning

Veel Wmo-cliënten hebben vaak ook andere vormen van ondersteuning en zorg. Het gaat dan bijvoorbeeld om algemene voorzieningen, informele hulp van vrijwilligers en/of mantelzorgers, maar

ook zelf ingekochte particuliere hulp. Tezamen geeft dit een totaalbeeld van de zorgzwaarte en het zorggebruik van Wmo-cliënten.

Tabel 3 Andere ondersteuningsvormen (% ja)

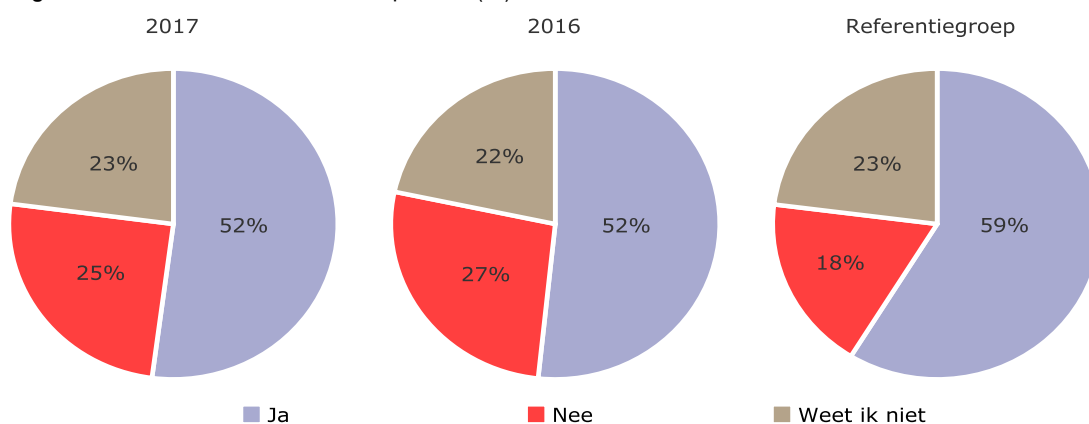
	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	8%	14%	12%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	20%	16%	21%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	11%	5%	10%
Hulp van partner, familie, vrienden of buren	86%	90%	86%

In het algemeen is het zo dat een groot deel van de Wmo-cliënten hulp van een naaste ontvangt. In Zoetermeer is dat 86%. Slechts een klein deel (8%) maakt gebruik van algemene voorzieningen of een vrijwilliger (11%). Dit deel lijkt ook terug te lopen met de jaren (in 2015 was dit nog 16%). 20% heeft in 2017 een particuliere schoonmaakster gehad.

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

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

Figuur 17 Kan de naaste de hulp aan? (%)



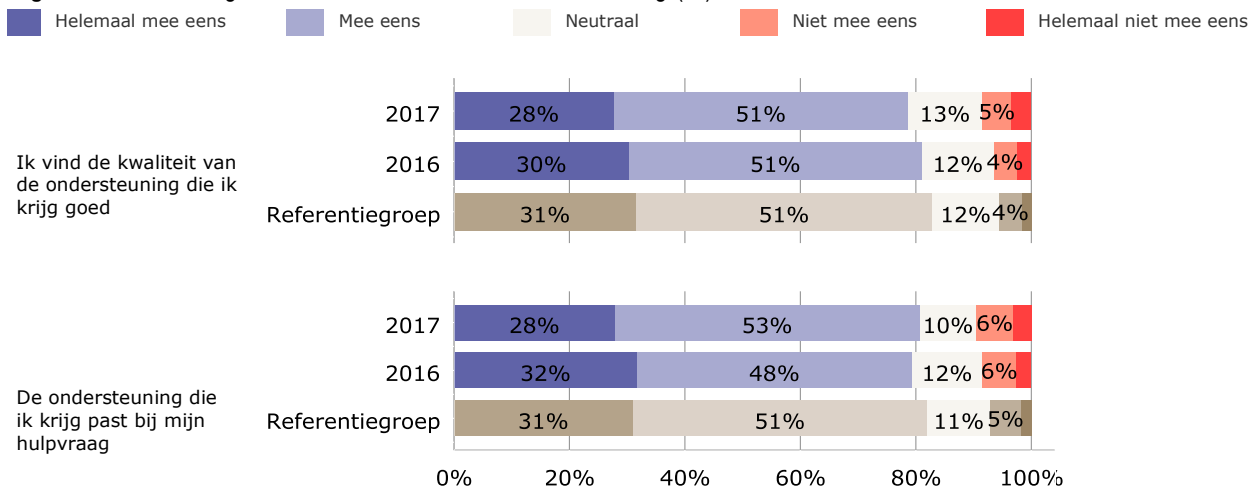
Volgens 52% van de respondenten kan hun naaste die voor hen zorgt, de hulp aan. 25% vindt van niet en 22% weet het niet. In de referentiegroep meent 59% van de respondenten dat de mantelzorger de hulp aankan.

Hoofdstuk 4 Kwaliteit en effect van 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.

4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Figuur 18 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)

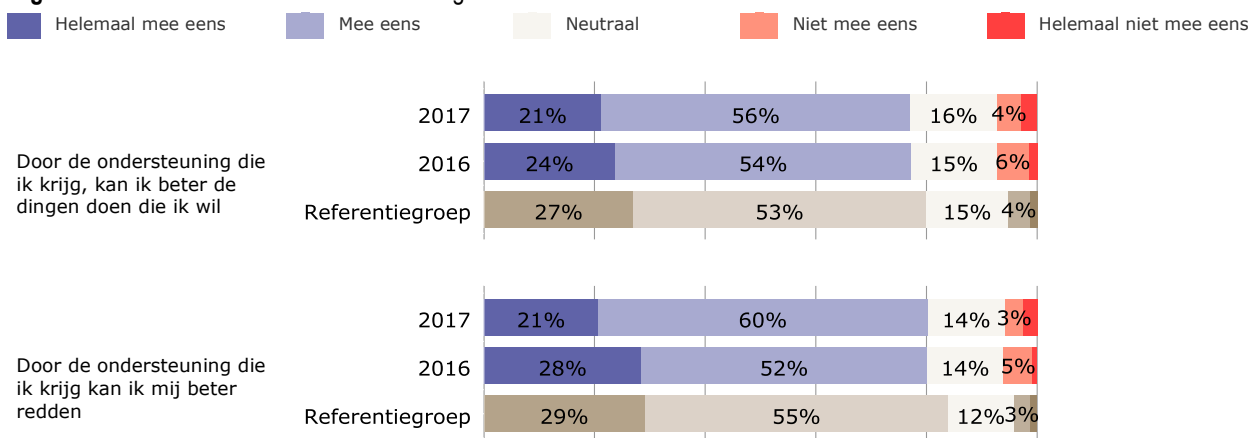


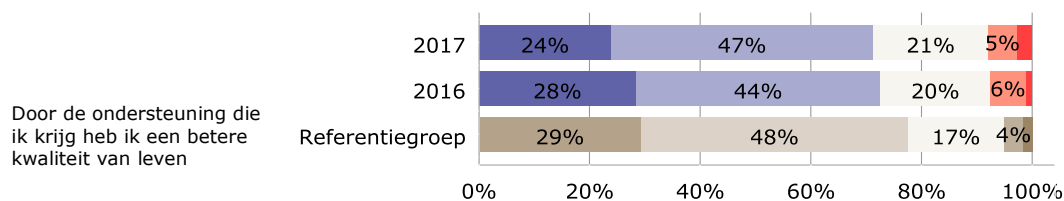
Van de respondenten vindt 79% de kwaliteit goed en voor 81% past de ondersteuning bij de hulpvraag. Dit is iets minder dan in de referentiegroep, maar nog steeds zijn dit mooie cijfers.

4.2 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 19 Effect van de ondersteuning





Bij de effecten van de ondersteuning zien we dat Zoetermeer net iets minder scoort als we dat vergelijken met de referentiegroep. 77% vindt dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. 81% kan zich door de ondersteuning beter redden en 71% ervaart een betere kwaliteit van leven.

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

Tabel 4 Bijdrage van de ondersteuning aan

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>			
Binnen en buiten uw huis rondlopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	59%	67%	64%
U wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	54%	63%	62%
Uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	56%	63%	64%
Uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	64%	71%	66%
De mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	61%	63%	65%
Anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	22%	21%	25%
Werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	26%	23%	29%

De ondersteuning draagt voor de respondenten het meest bij aan de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (61%) en het op orde houden van de financiën (64%).

4.3 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. De meeste opmerkingen hebben betrekking op de tevredenheid over de ondersteuning. Voor de rest lopen de opmerkingen sterk uiteen. Het is verder goed te beseffen dat mensen die een opmerking plaatsen vaak iets op hun lever hebben. Onderstaande citaten zijn dus illustratief en representatief voor het geheel.

'Zeer tevreden over de geboden ondersteuning.'

'Ik ben erg tevreden over de WMO dat ze naar mij luisterde en de uren die ze me gaven.'

'Ik heb een woningaanpassing nodig. De WMO-consulente is niet deskundig genoeg om tot een besluit te komen. De aanvraag is 1,5 jaar geleden ingediend en er is nog steeds geen besluit genomen terwijl de noodzakelijkheid er van nodig is om zelfstandig te kunnen blijven wonen dringend aanwezig is.'
'Ik heb een scootmobiel aangevraagd en deze is mij ook toegewezen. Is echter na ongeveer 4 maanden nog steeds niet geleverd.'

'Het voelt eerder als tegenwerken, dan echte ondersteuning om zo lang mogelijk zelfstandig te kunnen blijven wonen.'

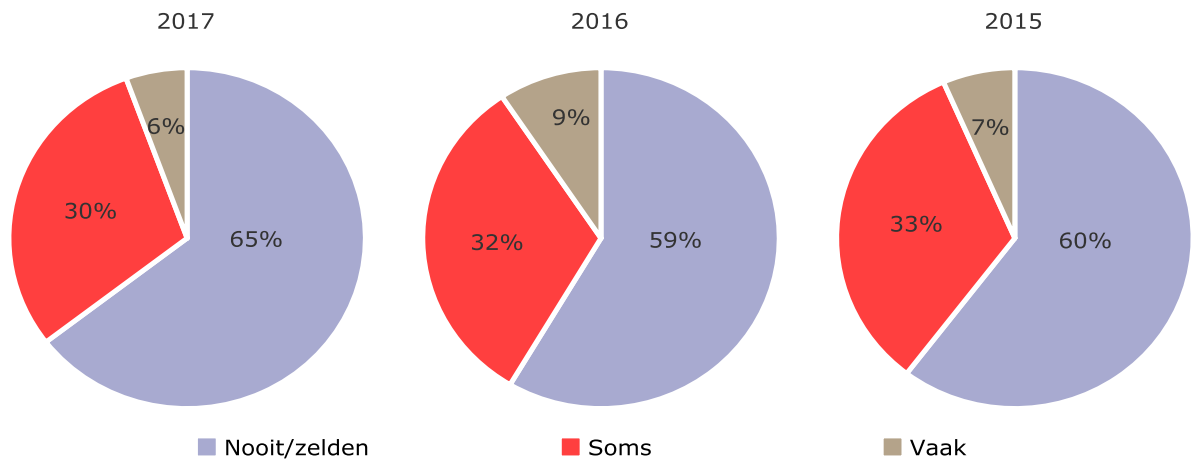
'Er is te veel bemoeienis van de gemeente. Mensen willen mij de hulp aanbieden die ik nodig heb (boodschappen doen bv) maar dat mag niet onder de regels. Als ik zelf niet in staat ben om zoiets te doen en ik geen familie of vrienden heb in de buurt hoe red ik me? De zorgverleners mogen voor mij koken maar als er geen eten in huis is omdat ik niet zelfstandig boodschappen kan doen (ik kan niet lopen en door tremors kan ik mij handen nauwelijks gebruiken) wat dan? Jullie moeten meer meedenken over de werkelijkheid en minder over regeltjes.'

'De ondersteuning bestaat uit de Regiotaxi en die is nu al een paar keer niet op de afgesproken tijd opkomen dagen. We hebben de laatste keer 1,5 uur moeten wachten voor de terugreis terwijl ervan tevoren een ophaal tijd was afgesproken.'

Hoofdstuk 5 Toegankelijkheid in de stad

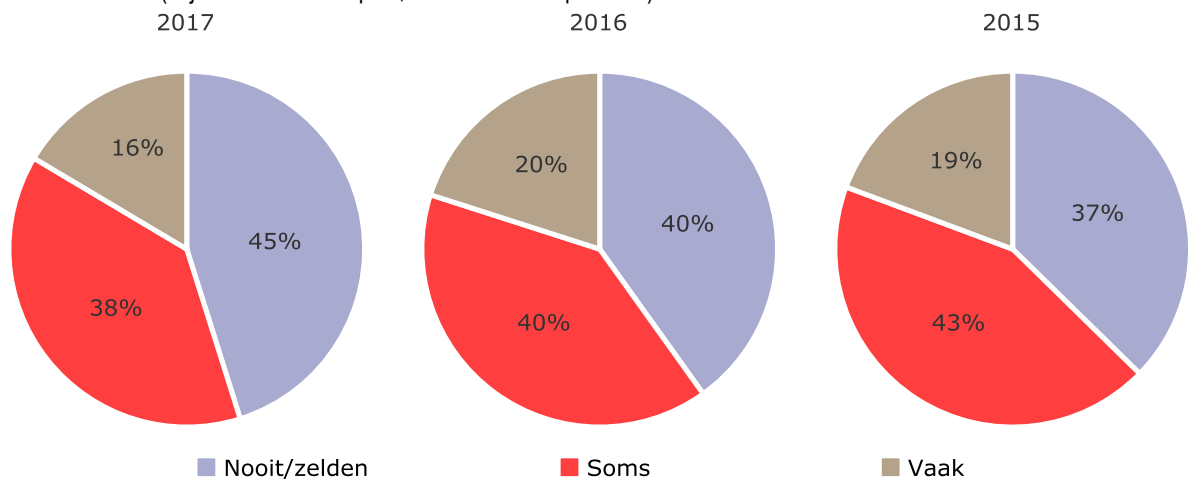
Aanvullend zijn er vragen aan de cliënten gesteld die betrekking hebben op de toegankelijkheid in de stad. Voor Wmo-clënten die zich soms met hulpmiddelen voortbewegen is het belangrijk dat de gemeente hierop gebouwd is. Dat stelt hen in staat om te participeren en mee te doen.

Figuur 20 Ervaart u doorgaans een probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen? (Bijvoorbeeld gemeentehuis, bibliotheek, sporthal)



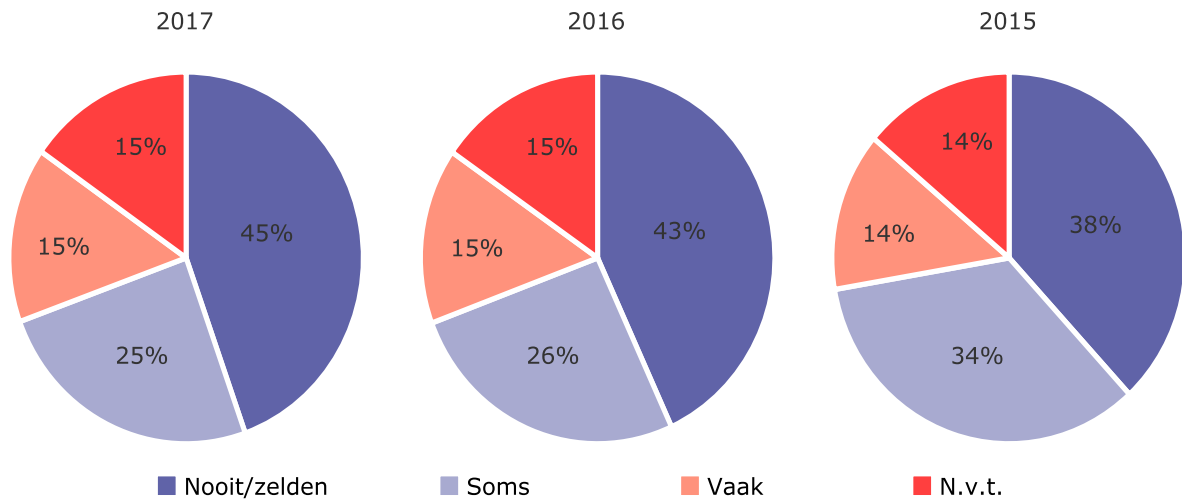
De toegankelijkheid van gebouwen lijkt niet veel problemen op te leveren, 65% ondervindt nooit/zelden een probleem.

Figuur 21 Ervaart u doorgaans een probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare ruimten? (Bijvoorbeeld stoepen, straten en looproutes)



Respondenten ondervinden ook niet vaak problemen met de toegankelijkheid van openbare ruimten zoals stoepen, straten en looproutes. Slechts 16% van de ondervraagden heeft hier vaak problemen mee.

Figuur 22 Ervaart u doorgaans een probleem met de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer? (Bijvoorbeeld het in- en uitstappen, de afstand tot de halte)



Bij het openbaar vervoer ondervindt 45% nooit of zelden een probleem. 15% maakt geen gebruik van openbaar vervoer en 40% ervaart soms tot vaak problemen.

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 5 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
0 t/m 17	2%	2%	1%
18 t/m 25	4%	2%	2%
26 t/m 35	4%	4%	3%
36 t/m 45	3%	5%	4%
46 t/m 55	8%	10%	7%
56 t/m 65	14%	16%	12%
66 t/m 74	23%	22%	18%
75+	42%	40%	52%

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

Tabel 6 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
Lagere school/ Basisschool	18%	22%	25%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	16%	18%	19%
VMBO theoretisch/ MAVO/ (M)ULO	19%	20%	18%
HAVO, MMS, HBS, VWO	8%	8%	7%
MBO	17%	14%	15%
HBO/Universiteit	12%	11%	9%
Anders	8%	7%	7%

44% van de respondenten in uw gemeente heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst. In de referentiegroep is dit 42%.

Op de vraag of de respondent een beperking of aandoening heeft, antwoordt 87% 'ja'.

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

Tabel 7 Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
Leggen van sociale contacten	13%	14%	12%
Lichamelijke handicap	43%	48%	44%
Gedragsproblemen	4%	4%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	27%	17%	22%

Zintuiglijke beperking	11%	9%	10%
Verstandelijke beperking	7%	7%	8%
Bewegen en verplaatsen	64%	68%	66%
Psychisch functioneren	19%	18%	16%
Anders	13%	10%	13%

De meest genoemde beperkingen zijn beperkingen op het vlak van bewegen en verplaatsen (64%) en een lichamelijke handicap (43%). Bij 'anders' noemen de respondenten specifieke ziekten, bijvoorbeeld: Dementie, hart en vaatziekten, reumatisch ziektebeeld of Parkinson.

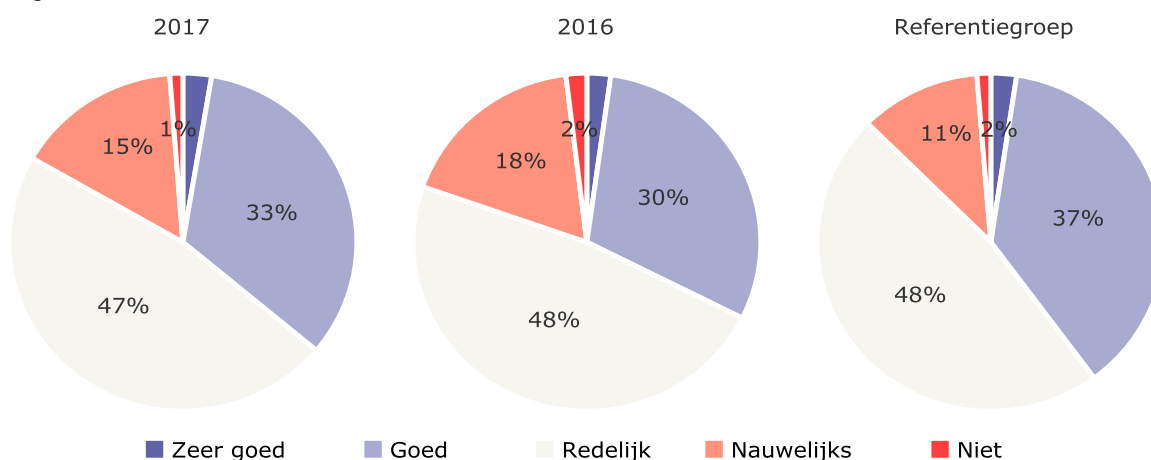
Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruitziet.

Tabel 8 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Referentiegroep 2017
	Ik woon zelfstandig	77%	80%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	7%	10%	8%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	6%	4%	4%
Ik woon in een tehuis/ instelling	2%	2%	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	0%	1%
Anders	7%	4%	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 hieronder.

Figuur 23 Financieel kunnen rondkomen?



Van de Wmo-cliënten in Zoetermeer kan 16% niet of nauwelijks rondkomen, dat is een lichte afname van 4% ten opzichte van 2016.

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	Referentiegroep 2017
Contact				
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	73% (b)	75%	80%	77%
(N)	350	306	255	6.113
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	63% (a)	70%	65%	74%
(N)	365	309	257	6.198
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	82% (a)	82%	80%	86%
(N)	358	301	256	6.159
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	71% (a)	71%	67%	78%
(N)	333	293	243	5.786
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner				
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	28%	27%	23%	30%
(N)	389	329	372	6.854

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Kwaliteit van de ondersteuning				
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	79% (a)	81%	76%	83%
(N)	406	348	383	7.562
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	81%	79%	79%	82%
(N)	407	348	374	7.534

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>				
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	77%	77%	76%	80%
(N)	382	338	347	7.247
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	80%	80%	80%	84%
(N)	393	345	371	7.435
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	71% (a)	73%	72%	78%
(N)	386	339	365	7.353

BLOK 4: Extra vragen contact met de gemeente

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
<i>Heeft u eerder contact met de gemeente gehad over een (andere) ondersteuningsvraag of -probleem?</i>				
Ja	.%	.%	.%	35%
Nee	.%	.%	.%	13%
Weet ik niet	.%	.%	.%	52%
(N)		0	0	2.159

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 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)	.%	.%	.%	18%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	.%	.%	.%	59%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	.%	.%	.%	39%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	.%	.%	.%	8%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	.%	.%	.%	12%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	.%	.%	.%	5%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	.%	.%	.%	12%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	.%	.%	.%	16%
Omdat ik als mantelzorger overbelast ben of dreig te raken (%ja)	.%	.%	.%	9%
Anders (%ja)	.%	.%	.%	18%
(N)		0	0	1.942

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Redenen om naar de gemeente te gaan				
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	47%	47%	46%	47%
(N)	188	157	131	1.044
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	43%	43%	34%	41%
(N)	149	134	109	803
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	58%	57%	51%	58%
(N)	163	149	140	905
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	76%	76%	70%	73%
(N)	238	224	193	1.320

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?				
Ja	56% (a,b)	58% (c)	48%	38%
Nee	37% (a)	37%	44%	55%
Weet ik niet	7%	6%	8%	7%
(N)	409	360	393	3.017

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?				
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	48%	45%	40%	48%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	14% (b)	10%	7%	15%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	10% (a)	17%	11%	19%
Nee (%aangekruist)	37% (a)	35% (c)	47%	27%
(N)	211	192	174	1.114

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Tevredenheid over cliëntondersteuner				
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	96% (b)	94%	73%	93%
(N)	24	16	11	140

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Bent u tevreden over:				
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	78%	78%	79%	82%
(N)	200	188	155	1.086
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	77% (a)	74%	81%	83%
(N)	231	210	175	1.110
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	75%	73%	70%	77%
(N)	193	187	155	1.062
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	76%	69%	68%	79%
(N)	187	183	144	1.031

BLOK 5: Ervaringen met de ondersteuning vanuit de gemeente

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Welke ondersteuning ontvangt u of heeft u ontvangen vanuit de gemeente?				
Rolstoel (%ja)	.%	.%	.%	15%
Scootmobiel (of aangepaste fiets, auto, buggy enzovoorts) (%ja)	.%	.%	.%	16%
Hulp bij het huishouden (%ja)	.%	.%	.%	55%
Woonvoorziening/woningaanpassing (zoals bijvoorbeeld een traplift) (%ja)	.%	.%	.%	11%
Collectief vervoerspasje (regiotaxi, Wmo-taxi, deeltaxi) (%ja)	.%	.%	.%	47%
Financiële vergoeding voor vervoer (%ja)	.%	.%	.%	5%
Begeleiding bij het zelfstandig wonen (bijvoorbeeld hulp bij de administratie) (%ja)	.%	.%	.%	11%
Begeleiding bij structuur aanbrengen (zoals dagritme, spreiding maaltijden, bezigheden en dergelijke) (%ja)	.%	.%	.%	10%
Begeleiding bij dagbesteding/regie (%ja)	.%	.%	.%	11%
Logeervoorziening/logeerkamer (%ja)	.%	.%	.%	1%
Ik woon in een beschermde woonvorm vanwege psychische problemen (%ja)	.%	.%	.%	2%
Anders (%ja)	.%	.%	.%	11%
(N)		0	0	2.601

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Kwaliteit van alle ondersteuning				
Voldoet de ondersteuning aan uw wensen (% helemaal/grotendeels)	.%	.%	.%	90%
(N)		0	0	1.819
Voldoet de ondersteuning aan uw behoeften (% helemaal/grotendeels)	.%	.%	.%	87%
(N)		0	0	1.743

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Is er in het afgelopen jaar iets veranderd in de ondersteuning die u ontvangt van de gemeente?				
Ja	.%	.%	.%	13%
Nee	.%	.%	.%	78%
Weet ik niet	.%	.%	.%	8%
(N)		0	0	1.703

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Overige ondersteuning				
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	8% (b)	14%	16%	12%
(N)	254	210	227	1.748
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	20%	16%	17%	21%
(N)	254	210	227	1.748
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	11%	5%	7%	10%
(N)	254	210	227	1.748
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of bureu? (%ja)	86%	90%	87%	86%
(N)	254	210	227	1.748

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?				
Ja	52%	52%	56%	59%
Nee	25% (a)	27%	22%	18%
Weet ik niet	23%	22%	22%	23%
(N)	192	180	169	1.295

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

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>				
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	59%	67%	64%	64%
(N)	244	236	236	1.350
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	54% (a)	63% (c)	51%	62%
(N)	206	175	182	1.057
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	56% (a)	63%	61%	64%
(N)	266	232	231	1.403
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	64%	71%	67%	66%
(N)	236	213	201	1.129
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	61%	63%	63%	65%
(N)	252	218	249	1.360
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	22%	21%	14%	25%
(N)	146	112	111	582
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	26% (b)	23% (c)	10%	29%
(N)	114	90	82	532

BLOK 8: Over uzelf

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>				
Man	37% (b)	38% (c)	25%	35%
Vrouw	63% (b)	62% (c)	75%	65%
(N)	409	357	400	2.736

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
<i>Wat is uw leeftijd</i>				
0 t/m 17	2%	2%	1%	1%
18 t/m 25	4% (a,b)	2%	1%	2%
26 t/m 35	4% (b)	4% (c)	1%	3%
36 t/m 45	3%	5%	2%	4%
46 t/m 55	8% (b)	10% (c)	4%	7%
56 t/m 65	14%	16%	11%	12%
66 t/m 74	23% (a,b)	22% (c)	16%	18%
75+	42% (a,b)	40% (c)	64%	52%
(N)	425	371	405	3.253

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	87%	90%	88%	87%
(N)	391	354	381	2.513
<i>Beperking of aandoening</i>				
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	13%	14%	12%	12%
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	43%	48%	46%	44%
Gedragsproblemen (% aangekruist)	4%	4%	2%	4%
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	27%	17%	21%	22%
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	11%	9% (c)	15%	10%
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	7%	7% (c)	3%	8%
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	64% (b)	68%	72%	66%
Psychisch functioneren (% aangekruist)	19% (b)	18% (c)	12%	16%
Anders (% aangekruist)	13%	10%	10%	13%
(N)	335	311	331	2.164

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
<i>Wat is uw woonsituatie?</i>				
Ik woon zelfstandig	77% (b)	80%	83%	76%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	7%	10%	9%	8%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	6% (a,b)	4%	2%	4%
Ik woon in een tehuis/ instelling	2% (a)	2%	3%	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	0%	0%	1%
Anders	7% (b)	4%	2%	6%
(N)	411	361	405	2.686

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>				
Lagere school/ Basisschool	18% (a,b)	22%	27%	25%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/ VMBO basis kader	16%	18%	15%	19%
VMBO theoretisch/ MAVO/ (M)ULO	19% (b)	20% (c)	28%	18%
HAVO, MMS, HBS, VWO	8%	8%	7%	7%
MBO	17% (b)	14%	12%	15%
HBO/Universiteit	12% (a,b)	11% (c)	6%	9%
Anders	8%	7%	6%	7%
(N)	408	348	380	2.280

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	36%	32%	35%	40%
(N)	413	361	395	3.188

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
<i>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</i>				
Nee	56%	58%	57%	56%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	32%	28% (c)	37%	34%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	10% (b)	12% (c)	4%	8%
Ja, van iemand anders	2%	2%	2%	2%
(N)	426	366	410	2.872

Eigen vragen gemeente

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<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)	19%	18%	16%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	57%	60% (c)	78%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	41%	39%	38%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	11%	13%	11%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	15%	15%	11%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	7%	8%	5%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	18%	21% (c)	10%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	23%	21% (c)	14%
Omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken (%ja)	21%	18% (c)	12%
Anders (%ja)	19%	20%	15%
N	388	351	370

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentiegroep 2017
Bent u tevreden over:				
Het contact met uw Wmo-consulent (%(heel)tevreden)	78%	78%	79%	82%
N	200	188	155	1.086
De bereikbaarheid van uw Wmo-consulent (%(heel)tevreden)	66%	61%	64%	.%
N	188	179	134	
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	77% (a)	74%	81%	83%
N	231	210	175	1.110
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	75%	73%	70%	77%
N	193	187	155	1.062
De manier waarop de gemeente u informeert over de veranderingen in de Wmo (%(heel)tevreden)	9%	8%	10%	.%
N	171	167	154	
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	76%	69%	68%	79%
N	187	183	144	1.031

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulpmiddel			
Gebruikt u een hulpmiddel, zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets, losse douchestoel (%ja)	47% (b)	55%	55%
N	412	368	405
Zo ja, hoe tevreden bent u over uw hulpmiddel (%(heel)tevreden)	83%	83%	80%
N	184	185	212
De (telefonische) bereikbaarheid (%(heel)tevreden)	72%	77%	68%
N	138	158	157
De reparatieservice (%(heel)tevreden)	64%	67%	61%
N	104	130	129
De manier waarop u op de hoogte wordt gehouden van de voortgang, bijv. bij een levering of reparatie (%(heel)tevreden)	57%	62%	52%
N	117	138	123
Begrip en inleveringsvermogen van de medewerker (%(heel)tevreden)	63%	64%	55%
N	125	143	144
Als u wel eens een klacht heeft ingediend bij Medipoint, hoe tevreden was u over de afhandeling hiervan (%(heel)tevreden)	40%	52%	45%
N	58	56	71

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulp bij het huishouden			
Heeft u huishoudelijke hulp via de Wmo? (%ja)	50%	50% (c)	75%
N	418	367	407
De (telefonische) bereikbaarheid %(heel)tevreden)	81%	84%	83%
N	194	161	254
Vervanging bij afwezigheid van uw hulp %(heel)tevreden)	64% (b)	79%	75%
N	176	140	247
Wisselingen van de medewerkers %(heel)tevreden)	44% (b)	72% (c)	49%
N	143	109	179
Kwaliteit van schoonmaakwerk %(heel)tevreden)	80%	84%	81%
N	199	171	273
Aandacht en interesse van medewerkers %(heel)tevreden)	79%	86%	82%
N	195	168	258

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Wmo-pasje			
Heeft u een Wmo-pasje voor de Regiotaxi (%ja)	51%	49% (c)	60%
N	427	366	411
Het gemak waarmee u een rit boekt %(heel)tevreden)	83%	81%	84%
N	186	162	223
Het contact met de centrale? %(heel)tevreden)	78%	81%	83%
N	183	157	219
De wachttijden voordat u wordt opgehaald %(heel)tevreden)	48%	46%	45%
N	182	157	219
De behulpzaamheid van de chauffeur %(heel)tevreden)	80%	78%	78%
N	182	156	220
De omrijtijden %(heel)tevreden)	42%	39%	36%
N	177	152	212

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Individuele begeleiding			
Ontvangt u individuele begeleiding thuis (%ja)	24%	23% (c)	11%
N	414	361	400
Het contact met de organisatie %(heel)tevreden	83%	88%	79%
N	88	65	34
De kwaliteit van de begeleiding %(heel)tevreden	93%	94%	86%
N	89	67	35
De hoeveelheid begeleiding past bij mijn behoefte %(heel)tevreden	78%	78% (c)	59%
N	96	73	39

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Dagbesteding			
Ja, recreatieve dagbesteding	13%		
Ja, arbeidsmatige dagbesteding	2%		
Nee	83%		
Weet ik niet	2%		
N	383		
Bij welke organisatie volgt u dagbesteding?			
Reakt	7%		
Gemiva	9%		
WZH Oosterheem	5%		
Middin	0%		
Fonteynenburg	4%		
Palet Welzijn	21%		
Iipse de Bruggen	4%		
Teamwerk Zorg BV	2%		
Activisie	4%		
Vierstroom	27%		
Tuingezel	4%		
Anders	14%		
N	56		
Ik vind de kwaliteit van de dagbesteding waar ik naartoe ga goed (%(helemaal)mee eens)	86%	74%	82%
N	56	19	11
De dagbesteding waar ik naartoe ga past bij mijn behoefte (%(helemaal)mee eens)	87%	76%	82%
N	54	17	11

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Logeeropvang			
Maakt u wel eens gebruik van de logeeropvang? (%ja)	1%	1%	1%
N	418	369	412
Zo ja, voldoet dit aan uw behoeften? %(helemaal)mee eens)	.%	.%	.%
N	5	4	5

	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Fysieke toegankelijkheid			
Probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen %(nooit/zelden)	65%	59%	60%
N	395	352	366
Probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare ruimten %(nooit/zelden)	45%	40%	37%
N	401	354	383
Probleem met de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer %(nooit/zelden)	34%	29% (c)	20%
N	413	364	394

BMC

POSTADRES

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON

033 - 496 52 00

INTERNET

www.bmc.nl