



Clïentervaring Wmo

Gemeente Zoetermeer

Rapport
April 2019
Projectnummer: PO006187
Correspondentienummer: DH-0904-9884



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 17
	3.4	Regiotaxi 18
	3.5	Individuele begeleiding 19
	3.6	Recreatieve en arbeidsmatige dagbesteding 20
	3.7	Logeervoorziening 21
	3.8	Andere vormen van ondersteuning 22
HOOFDSTUK 4	KWALITEIT EN EFFECT VAN ONDERSTEUNING	24
	4.1	Kwaliteit van de ondersteuning 24
	4.2	Effect van de ondersteuning op het leven van de cliënten 25
	4.3	Opmerkingen over ondersteuning 26
HOOFDSTUK 5	TOEGANKELIJKHEID IN DE STAD	28
BIJLAGE 1	ACHTERGRONDGEGEVENS RESPONDENTEN	30
BIJLAGE 2	TABELLENBIJLAGE	33

Samenvatting

De gemeente Zoetermeer heeft deelgenomen aan het cliëntervaringsonderzoek 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 waarop en de doelgroep waaronder het onderzoek wordt uitgevoerd. De gemeente Zoetermeer 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 (73%). Cliënten hadden hiervoor verschillende overwegingen, zoals het niet meer aankunnen van het huishoudelijk werk (67%) (in 2017 was dit 57%) en nergens meer naartoe kunnen door gebrek aan vervoer (38%). Van de respondenten geeft 73% aan dat ze wisten waar ze moesten zijn voor ondersteuning en 63% is van mening dat ze snel zijn geholpen (in de referentiegroep is 75%). Dit laatste is wel een aandachtspunt. 77% geeft aan dat ze samen met de medewerker naar een oplossing hebben gezocht (in 2017 was dit 71%). Op dit vlak is de afgelopen vier jaar een opgaande trend te zien.

Het gesprek

58% van de respondenten geeft aan de afgelopen twaalf maanden een (keukentafel)gesprek te hebben gehad (in 2017 was dit 56%). Van de respondenten die een gesprek hebben gehad, geeft 47% aan dat zij het gesprek alleen hebben gevoerd (37% in de referentiegroep).

Over de gehele linie genomen is de tevredenheid over het keukentafelgesprek licht toegenomen. Er wordt goed naar mensen geluisterd (83% is hier tevreden over) en ook de deskundigheid van de medewerkers krijgt een goede beoordeling (80% is hier tevreden over). Over de manier waarop de gemeente mensen informeert over de veranderingen is slechts 48% tevreden (vorig jaar 44%). Op dat vlak ligt dus ruimte voor verbetering.

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. 30% van de respondenten is bekend met cliëntondersteuning, een toename van 2% ten opzichte van vorig jaar. De afgelopen vier jaar is de bekendheid met 7% gestegen.

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.

Tabel 1 Tevredenheid per voorziening

Voorziening	% gebruik	% (heel) tevreden
Hulpmiddelen	46%	Over het hulpmiddel: 83%
Huishoudelijke hulp	63%	Over de kwaliteit van schoonmaakwerk: 78%
Woningaanpassingen	22%	Over de kwaliteit van de aanpassing: 84%
Regiotaxi	53%	Over het gemak om een rit te boeken 80%
Individuele begeleiding thuis	18%	Over de kwaliteit van de begeleiding: 77%
Dagbesteding	14%	Over de kwaliteit van de dagbesteding: 82%
Logeervoorziening	0%	Kan niet worden weergegeven, N=6

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 14% gebruik van algemene voorzieningen (in 2017 was dit nog 8%), 17% van particuliere hulp en 8% van een vrijwilliger. Het netwerk van respondenten speelt hierin de belangrijkste rol, namelijk 89% van de respondenten ontvangt ondersteuning vanuit hun netwerk. Het netwerk kan ook overbelast raken. Van de respondenten die ondersteuning vanuit het netwerk ontvangen, heeft 22% de indruk dat de naaste de zorg voor de zorgvrager niet meer aankan (in 2017 was dit 25%).

Kwaliteit en effect van de ondersteuning

Ook de kwaliteit van de ondersteuning is onder respondenten bevraagd. Van de respondenten vindt 83% de kwaliteit goed en eveneens 83% vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Dat zijn goede 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 de gemeente Zoetermeer in 2018 beter scoort dan vorig jaar en ook beter dan de referentiegroep. 83% vindt dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. 87% kan zich door de ondersteuning beter redden en 80% ervaart een betere kwaliteit van leven.

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. De toegankelijkheid van gebouwen lijkt niet veel problemen op te leveren, 63% 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 (net als in 2017). Bij het openbaar vervoer ondervindt 13% vaak een probleem met de toegankelijkheid, 33% soms en 41% nooit of zelden.

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 de gemeente verantwoording af over het Wmo-beleid aan de gemeenteraad en inwoners.

Doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de Wmo-cliënten in de gemeente Zoetermeer 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 van het beleid.

De gehanteerde vragenlijst van dit onderzoek is de 'Modelvragenlijst Cliëntervaring Wmo' aangevuld met eigen vragen. De 'Modelvragenlijst Cliëntervaring Wmo' begint met de verplichte vragenlijst voor het Wmo-deel die bestaat uit tien vragen. De modelvragenlijst biedt daarnaast verdiepende vragen over de toegang, de ervaring met de (overige) ondersteuning en achtergrondvragen, zoals leeftijd of type beperking, waardoor kan worden gezocht naar mogelijke verbanden. De gemeente Zoetermeer heeft de modelvragenlijst aangevuld met eigen vragen. Zo heeft de gemeente de tevredenheid uitgevraagd per type ondersteuning (begeleiding, huishoudelijke hulp, et cetera). 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 2018. De meeste respondenten uit Zoetermeer ontvangen huishoudelijke hulp of hebben een vervoersvoorziening. Een deel van de respondenten ontvangt meerdere vormen van ondersteuning.

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 is, 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 februari en maart van 2019 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 URL en een uniek wachtwoord was opgenomen om toegang te krijgen tot de vragenlijst.

De gemeente Zoetermeer heeft in overleg met BMC een steekproef getrokken uit het Wmo-clïëntenbestand. Er zijn 1.200 brieven verstuurd naar Wmo-clïënten. In totaal hebben 372 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 47 online. De respons is hiermee 31%. Voor schriftelijk onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 35% tot 38% gangbaar. De gemeente Zoetermeer heeft dus net iets minder dan de gemiddelde respons gehaald. Vorig jaar was de respons 36,8%.

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 81 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 tien verplichte vragen worden op de website www.waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd. 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 modelvragenlijst.

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 het 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 Zoetermeer, Best, Zuidplas, Bloemendaal, Hattem, Leerdam, Giessenlanden, Zederik, Molenwaard, Nieuwkoop, Alkmaar, Nissewaard, Barendrecht, Ridderkerk, Brummen, Heeze-Leende, Rijssen-Holten, Heerenveen, Oostzaan, Valkenswaard, Wormerland, Edam-Volendam, Katwijk, Zeewolde, Aalten, Barneveld, Doetinchem, Ermelo, Winterswijk, Amsterdam, Enkhuisen, Uithoorn, Drechterland, Stede Broec, Oude IJsselstreek, Oost Gelre, Overbetuwe, Berkelland, Bronckhorst, Kaag en Braassem, Montferland, Smalingerland, Duiven, Voorst, Westervoort, Woudenberg, Krimpen aan de IJssel, Oud-Beijerland, Binnenmaas, Korendijk, Cromstrijen, Strijen, Beek, Den Haag, Waddinxveen, West Maas en Waal, Waalwijk, Lelystad, Harlingen, Terschelling, Vlieland, Alphen aan den Rijn, Roermond, Waadhoeke, Diemen, Ouder-Amstel, Sittard-Geleen, Apeldoorn, Gouda, Boekel, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, Oss, Uden, Cuijk, Landerd, Sint Anthonis, Bernheze, Beuningen.

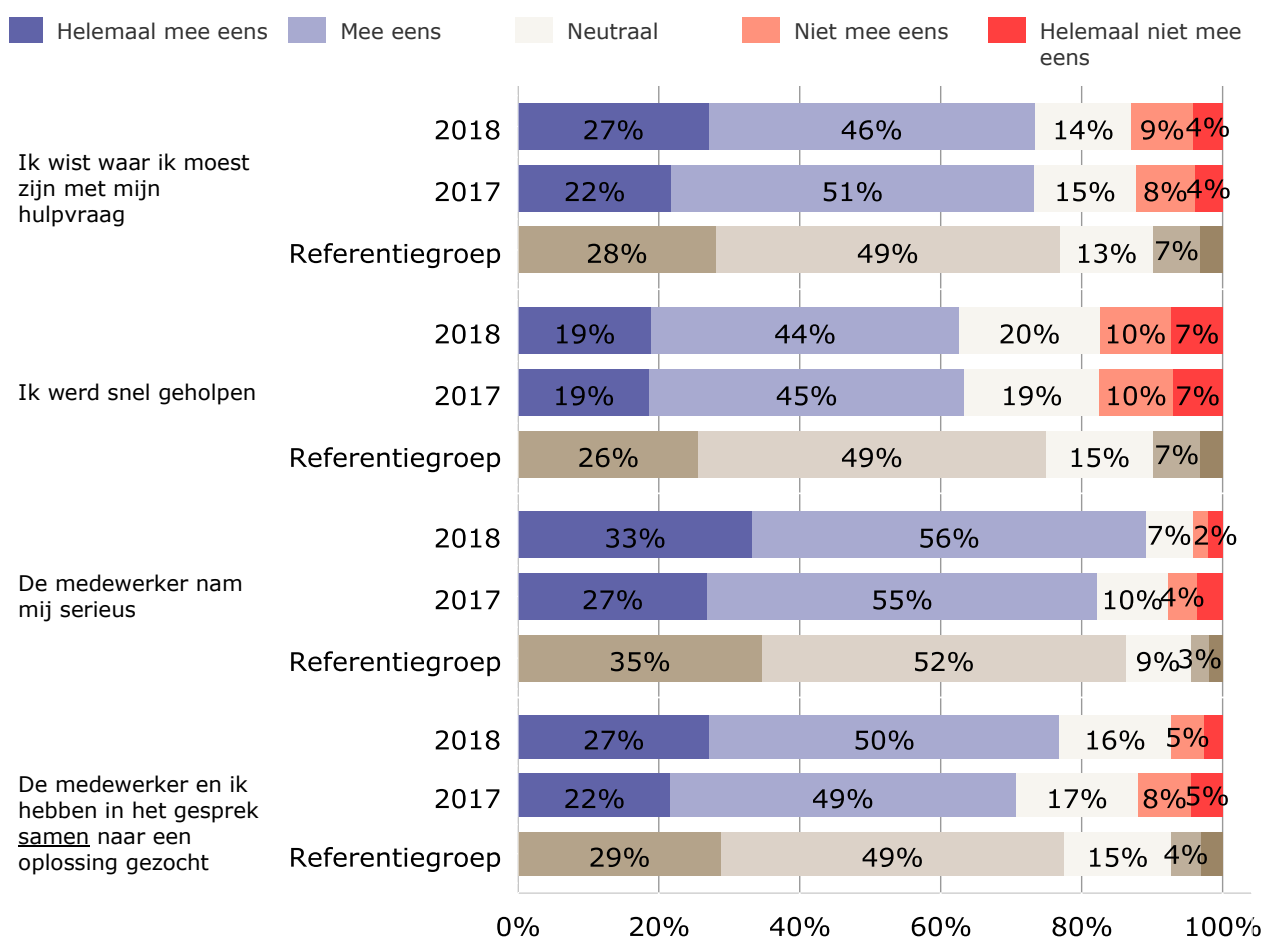
Hoofdstuk 2 Het contact

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

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

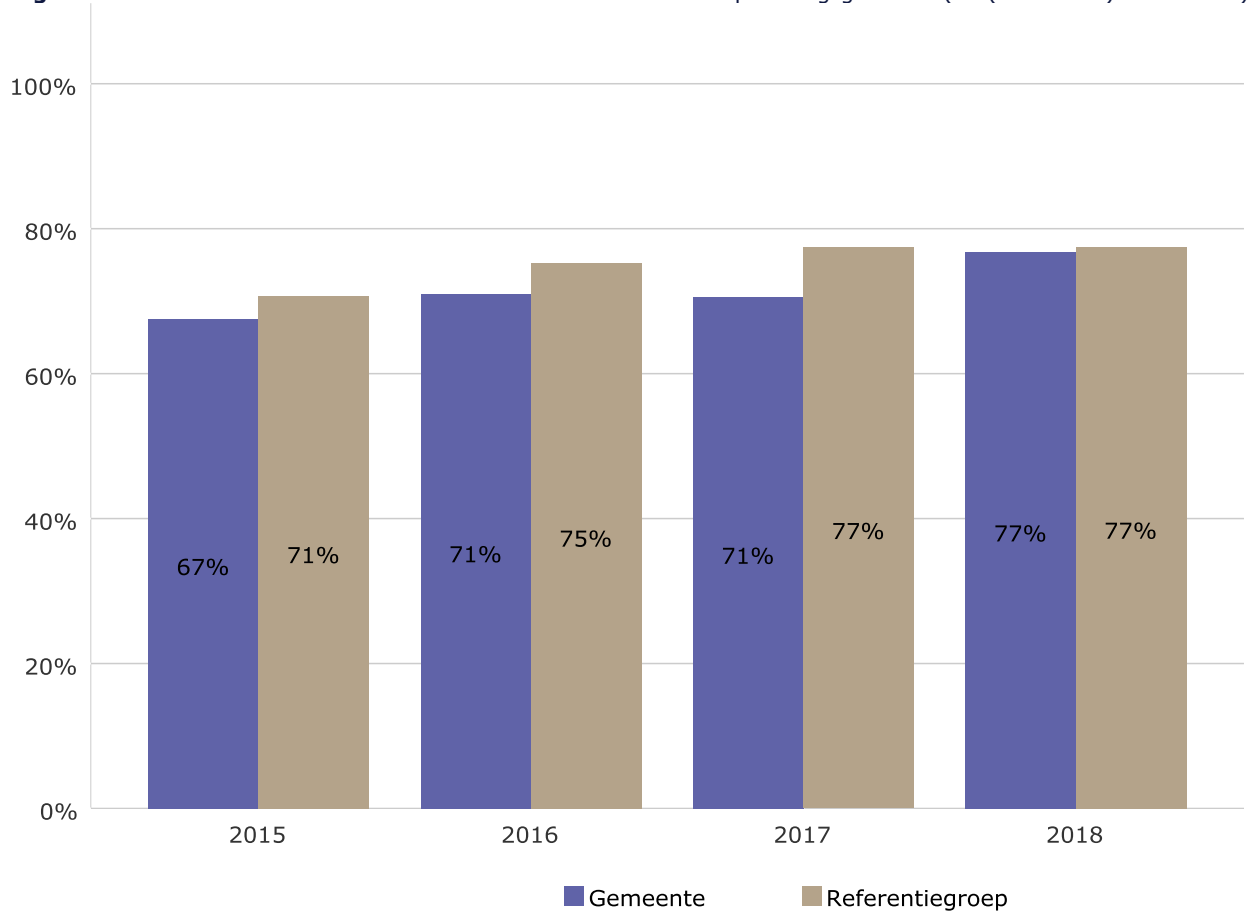
Figuur 1 Ervaring met het contact met de gemeente (%)



In de gemeente Zoetermeer weet 73% van de respondenten waar ze moeten zijn met hun hulpvraag. In vergelijking met de referentiegroep geven minder mensen (63%) aan dat ze snel geholpen worden (75% in de referentiegroep). De cliënten hebben wel het idee dat ze serieus worden genomen, 89% van hen ervaart dit zo.

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.

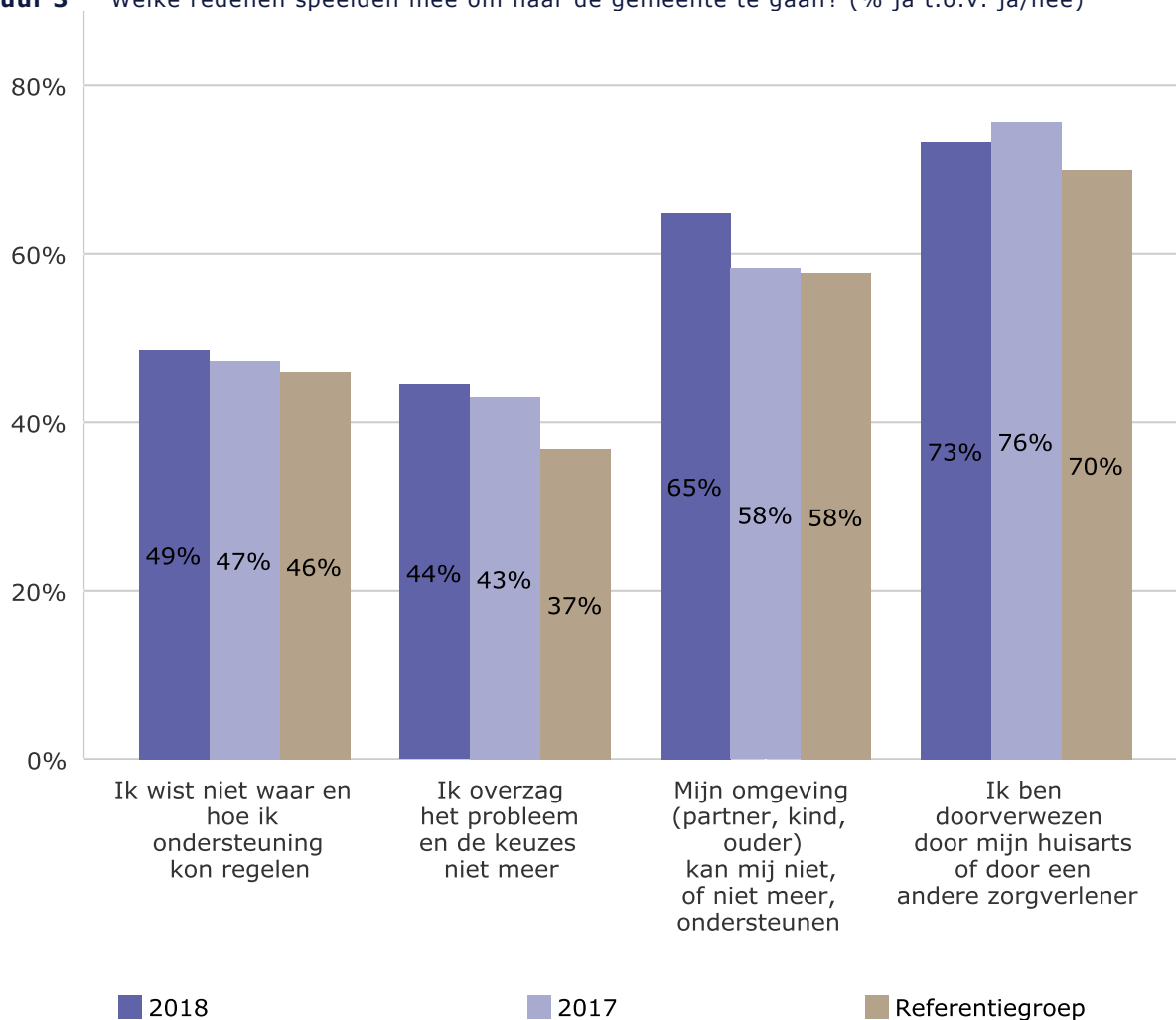
Figuur 2 De medewerker en ik hebben samen naar een oplossing gezocht (% (helemaal) mee eens)



De tevredenheid over het samen zoeken naar een oplossing is de afgelopen jaren met 10% gestegen.

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 (73%) van de respondenten naar de gemeente doorverwezen door een huisarts of een andere zorgverlener. Er is in vergelijking met vorig jaar en de referentiegroep alleen een significant verschil bij de reden 'mijn omgeving' te zien.

2.2 De hulpvraag

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

Tabel 2 De hulpvraag (% ja)

	Gemeente 2018	Gemeente 2017
omdat ik moeite heb me zelf te wassen en te kleden	13% (b)	19%
omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aankan	67% (b)	57%
omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb	38%	41%
omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden	9%	11%
omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen	17%	15%
omdat ik overdag niks te doen heb	6%	7%
omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen	12% (b)	18%
omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen	20%	23%
omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken	14% (b)	21%
anders	14%	19%

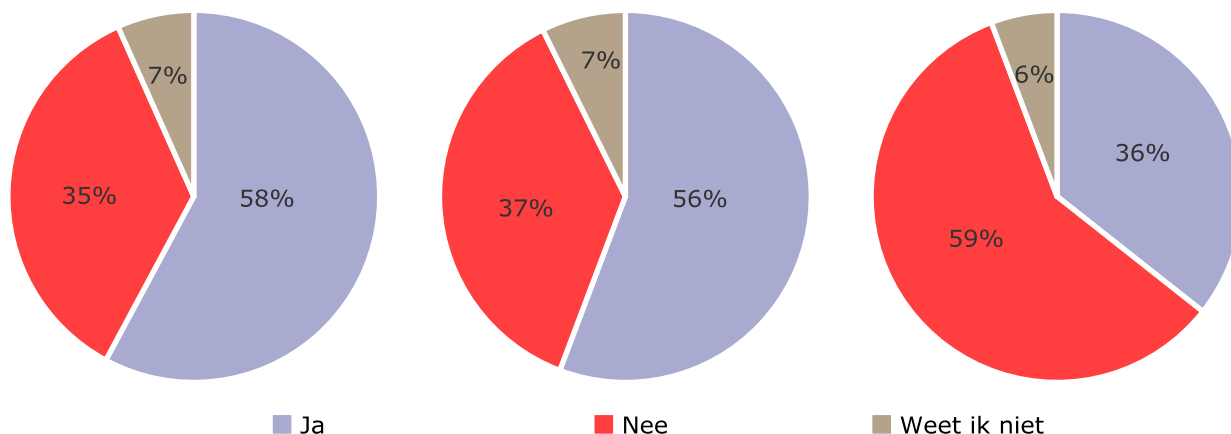
De hulpvraag waarmee inwoners contact opnemen, loopt sterk uiteen. Toch neemt het merendeel contact op omdat ze het huishoudelijke werk niet meer aankunnen. Significante verschillen tussen 2017 en 2018 zijn te zien bij het niet meer aankunnen van het huishoudelijke werk en het regelen van financiële zaken en de administratie, maar ook bij oplossen van problemen en overbelasting van de mantelzorger (alles waar een 'b' 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', maar de gemeente heeft nu een 'resultaatverplichting': niet de compensatie van een gebrek staat centraal, maar het zorgdragen voor een resultaat. Er is ruimte voor andere, mogelijk beter passende, oplossingen.

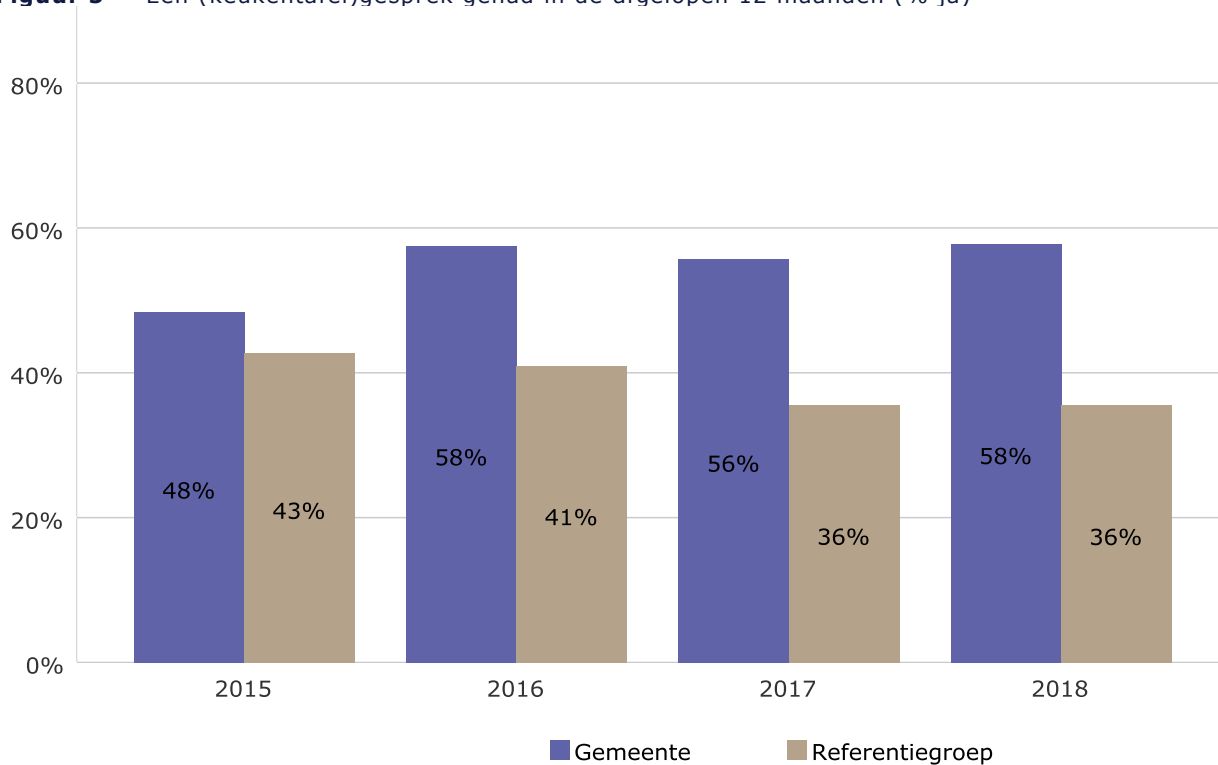
Gemeenten moeten bij een verzoek om ondersteuning (de melding) van inwoners altijd zorgvuldig onderzoeken wat er aan de hand is. In de meeste gevallen betekent dit een gesprek tussen (iemand namens) de gemeente en de burger. Soms is een persoonlijk gesprek niet nodig. Bijvoorbeeld bij cliënten die al 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 (%)
2018 2017 Referentiegroep



Van de respondenten heeft meer dan de helft (58%) het afgelopen jaar een gesprek met een Wmo-consulent gehad. Dit is fors meer dan in de referentiegroep, waar dit 36% is.

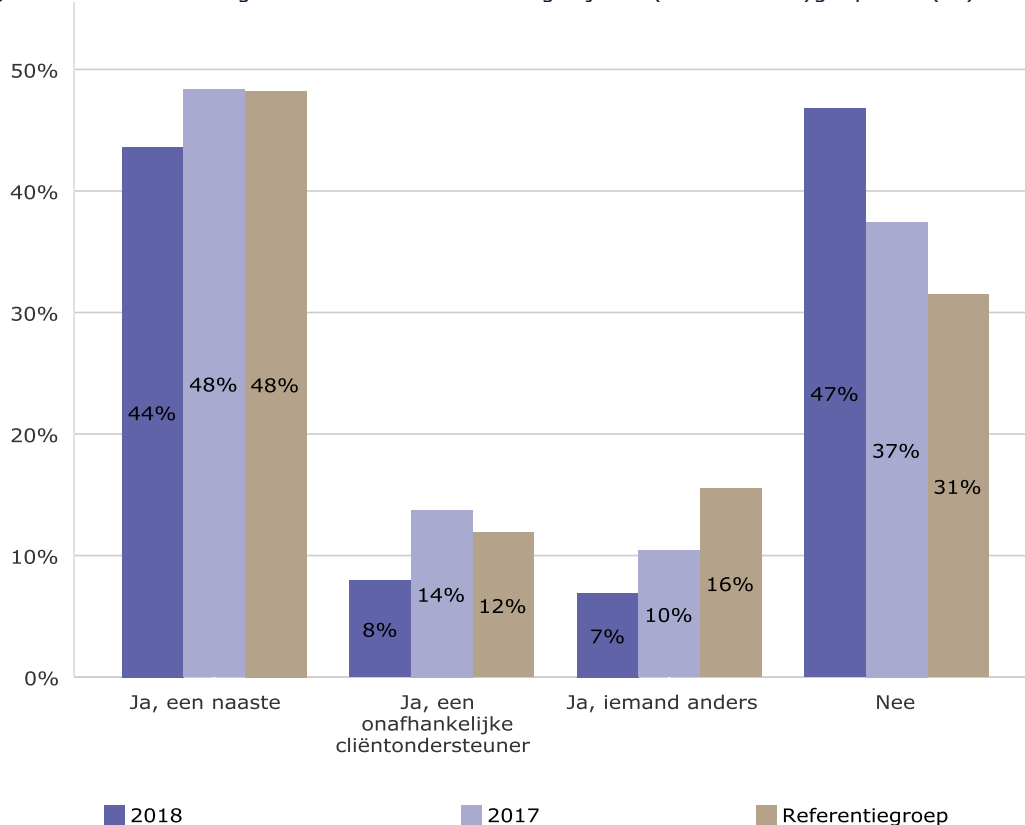
Figuur 5 Een (keukentafel)gesprek gehad in de afgelopen 12 maanden (% ja)



Uit bovenstaande figuur kan worden opgemaakt dat het aantal gevoerde keukentafelgesprekken in de gemeente Zoetermeer de afgelopen jaren hoger lag dan in de referentiegroep en dat het al drie jaar op een zelfde niveau zit.

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? (%)*



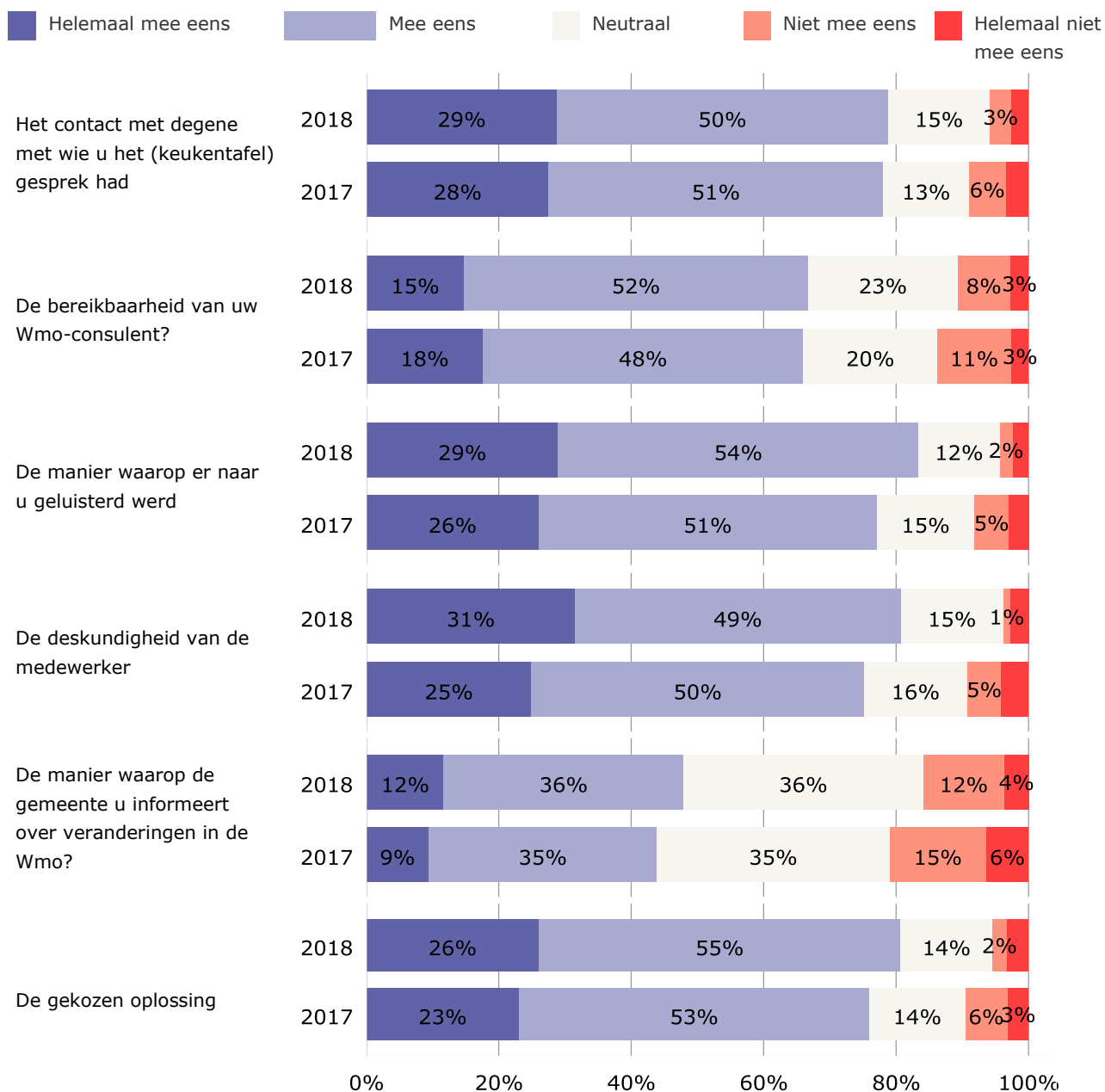
* Mensen konden hier meerdere opties aankruisen bij wie er aanwezig was; daarom telt het geheel aan 'ja' antwoorden op tot meer dan 100.

Het lijkt erop dat de respondenten in Zoetermeer minder vaak een gesprek samen voeren dan de respondenten uit de referentiegroep (53% tegenover 69%). Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar toen 63% 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.

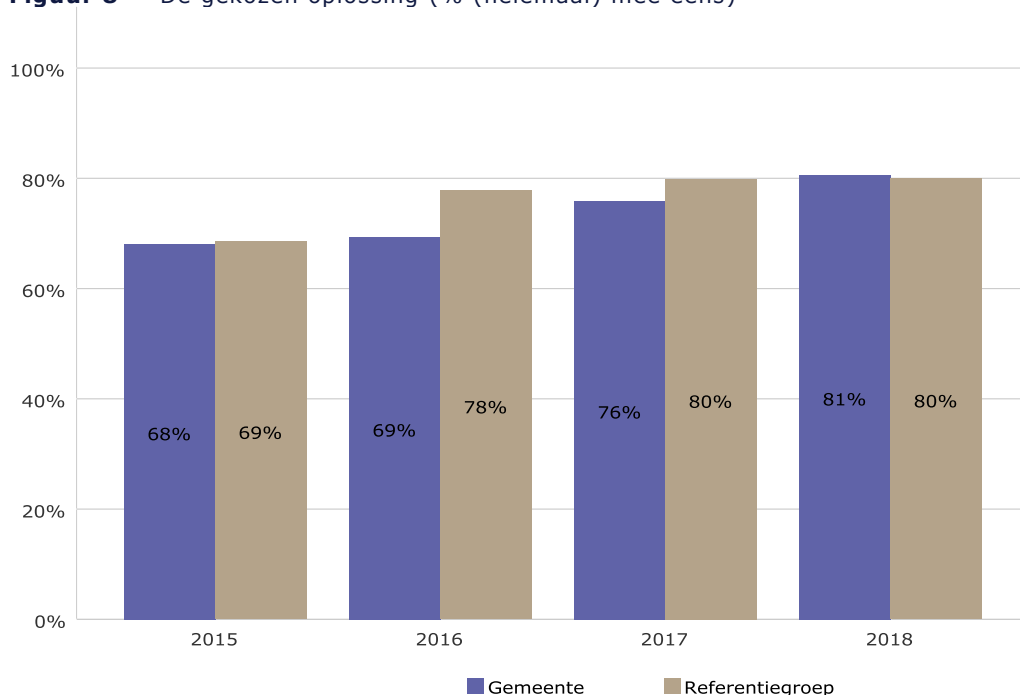
In de volgende figuur wordt weergegeven hoe cliënten het keukentafelgesprek en de uitkomst ervan ervaren.

Figuur 7 Mening over het (keukentafel)gesprek (% dat tevreden is)



Over de gehele lijn genomen is de tevredenheid over het keukentafelgesprek licht toegenomen. Over de manier waarop de gemeente mensen informeert over de veranderingen is slechts 48% tevreden (vorig jaar 44%). Op dit vlak ligt dus ruimte voor verbetering.

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

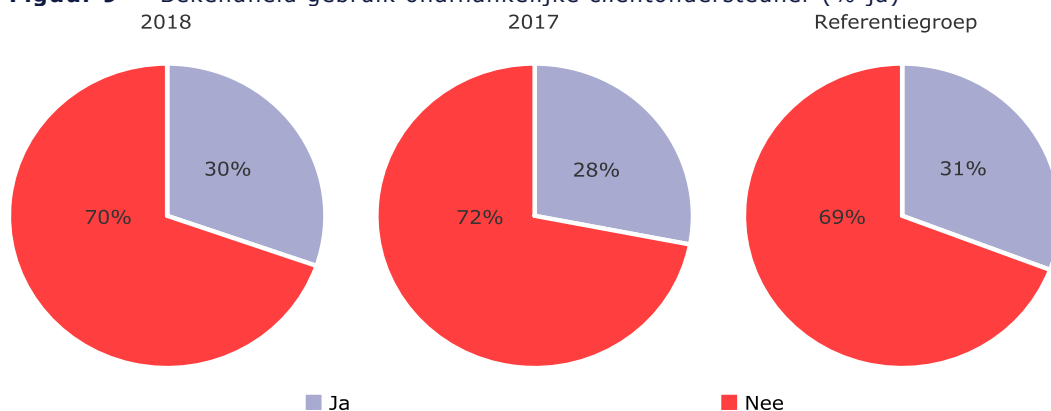


In bovenstaande figuur is te zien dat de tevredenheid over de gekozen oplossingen de afgelopen jaren met 12% is gestegen, van 68% in 2015 naar 81% in 2018. Dat is een mooi resultaat.

2.4 Cliëntondersteuning

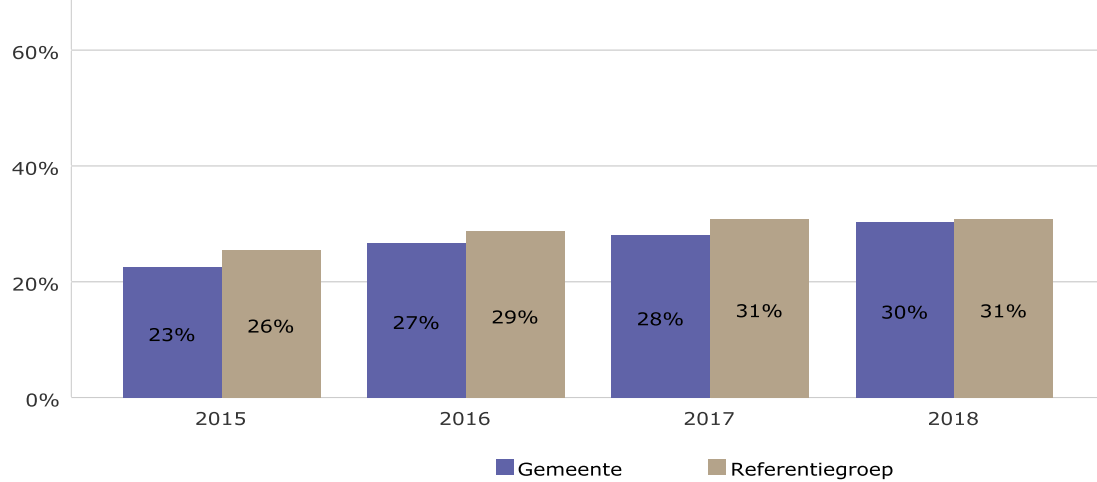
De Wmo 2015 bepaalt dat gemeenten onafhankelijke cliëntondersteuning moeten bieden. Het moet gratis zijn, levensbreed, onafhankelijk en in het belang van de cliënt. Het verschilt per gemeente welke organisatie de onafhankelijke cliëntondersteuning invult; vaak wordt het geboden via MEE of via een welzijnsstichting.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

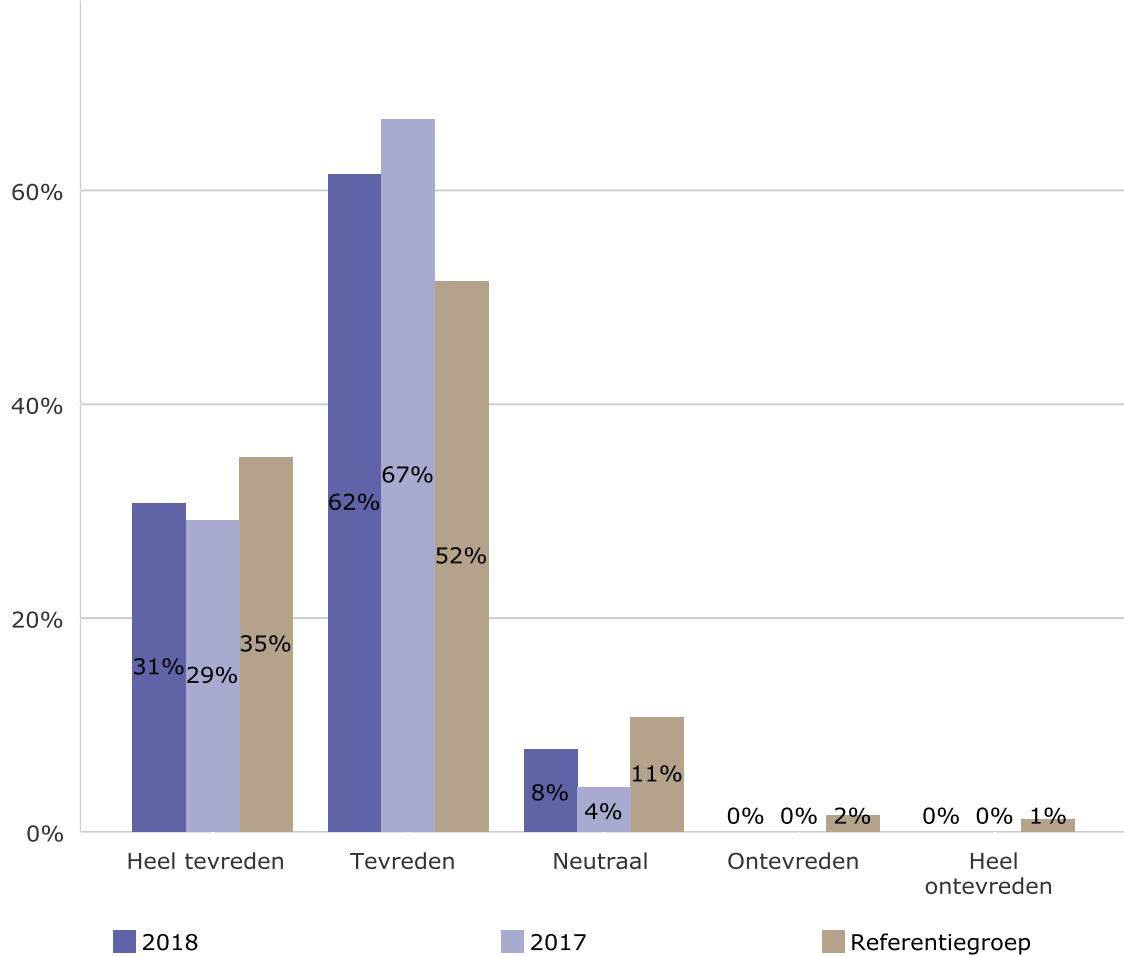


In de gemeente Zoetermeer is 30% van de respondenten bekend met cliëntondersteuning, een toename van 2% ten opzichte van vorig jaar. De afgelopen jaren is de bekendheid met 7% gestegen.

Figuur 10 Bekendheid gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner (2015-2018)



Figuur 11 Tevredenheid cliëntondersteuning bij het (keukentafel)gesprek



Een zeer kleine groep respondenten heeft daadwerkelijk gebruikgemaakt van cliëntondersteuning (N=13). Van deze groep is bij elkaar 93% (zeer) tevreden over de cliëntondersteuner.

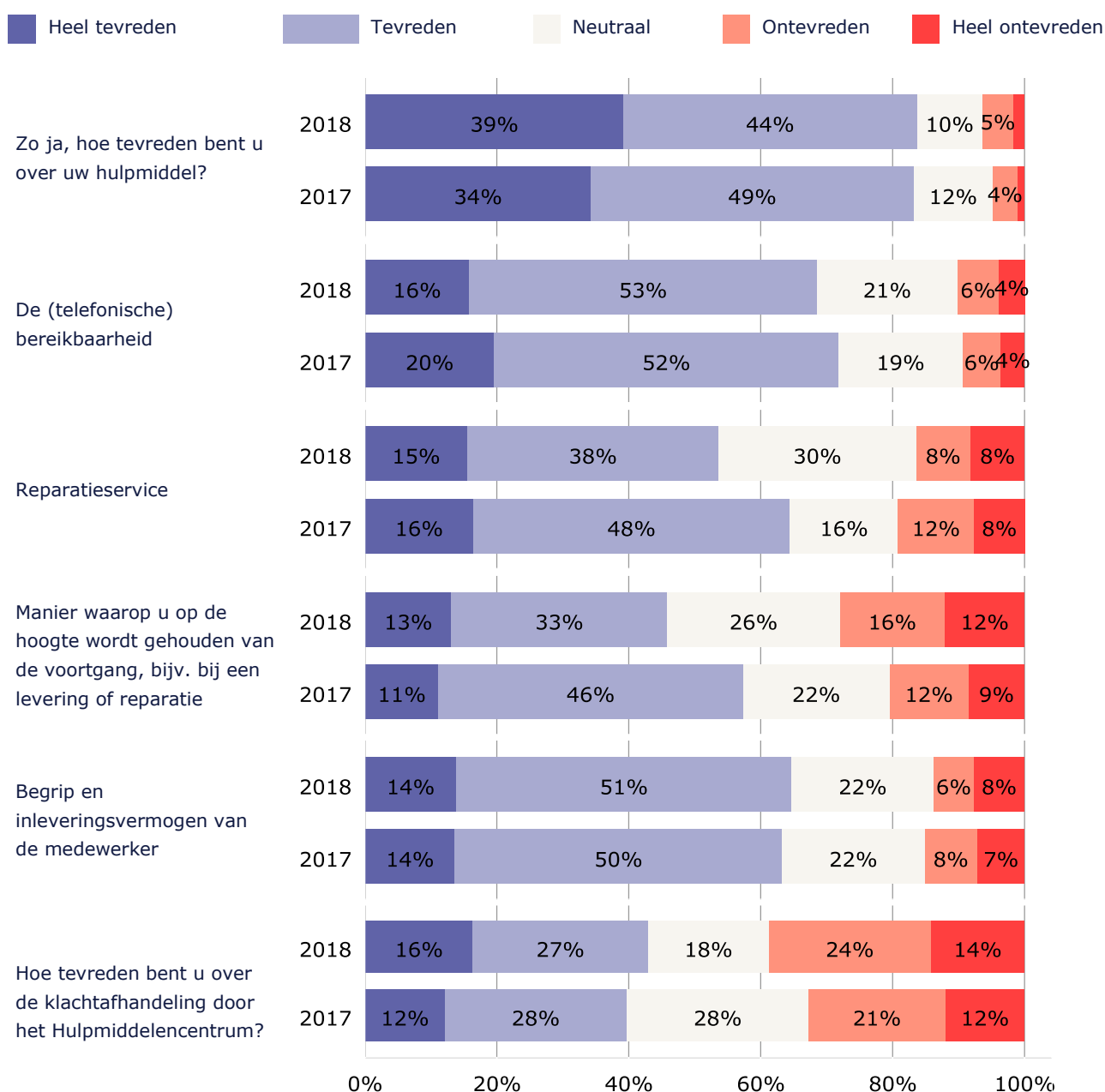
Hoofdstuk 3 De ondersteuning

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 hoe de tevredenheid hierover 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 alle respondenten gebruikt 46% een hulpmiddel; onderstaande vragen zijn dus door dat deel ingevuld.

Figuur 12 Tevredenheid over hulpmiddelen



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 reparatieservice (afname van 11%) en de manier waarop respondenten op de hoogte worden gehouden over de voortgang hiervan of een levering (ook een afname van 11%) is teruggelopen.

Respondenten konden in een open tekstvlak 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 reparatie en levering van) de hulpmiddelen. Een aantal respondenten geeft 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 steevast problemen ervaren met hun hulpmiddel.

'De scootmobiel die ik heb is al vanaf het begin (zeven jaar geleden) ongeschikt. Hierdoor ben ik nog meer beperkt. Men heeft de mond vol over maatwerk. Alleen in de praktijk maatwerk toepassen schijnt erg moeilijk te zijn.'

'Hulpmiddel is oké, maar reparatietijd is veel te lang (ruim twee maanden zonder gezeten!).'

'Rollator en douchestoel uiteindelijk zelf aangeschaft.'

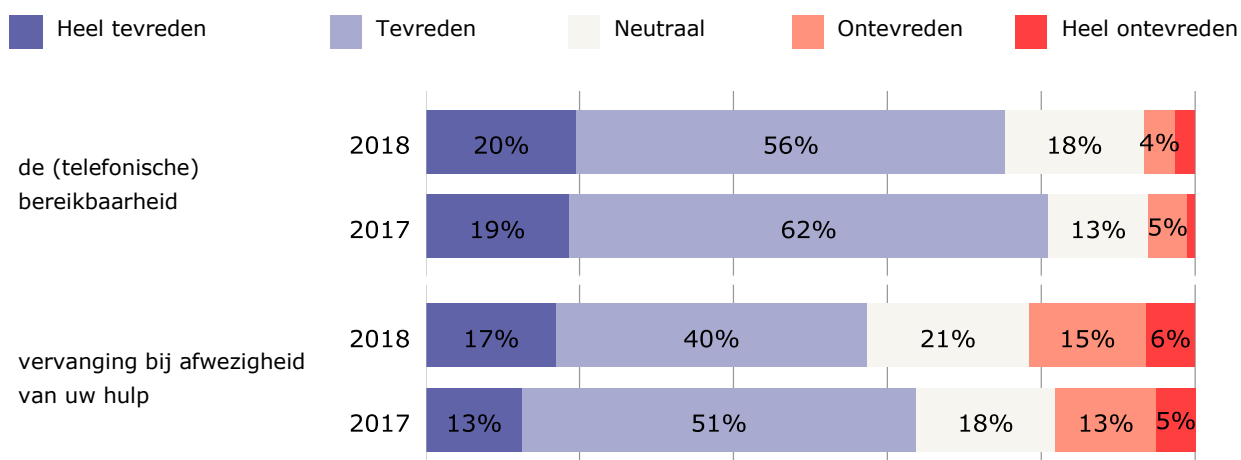
'Na bijna vijf maanden slechte communicatie achter de schermen is de rolstoel nog steeds niet geleverd door de leverancier.'

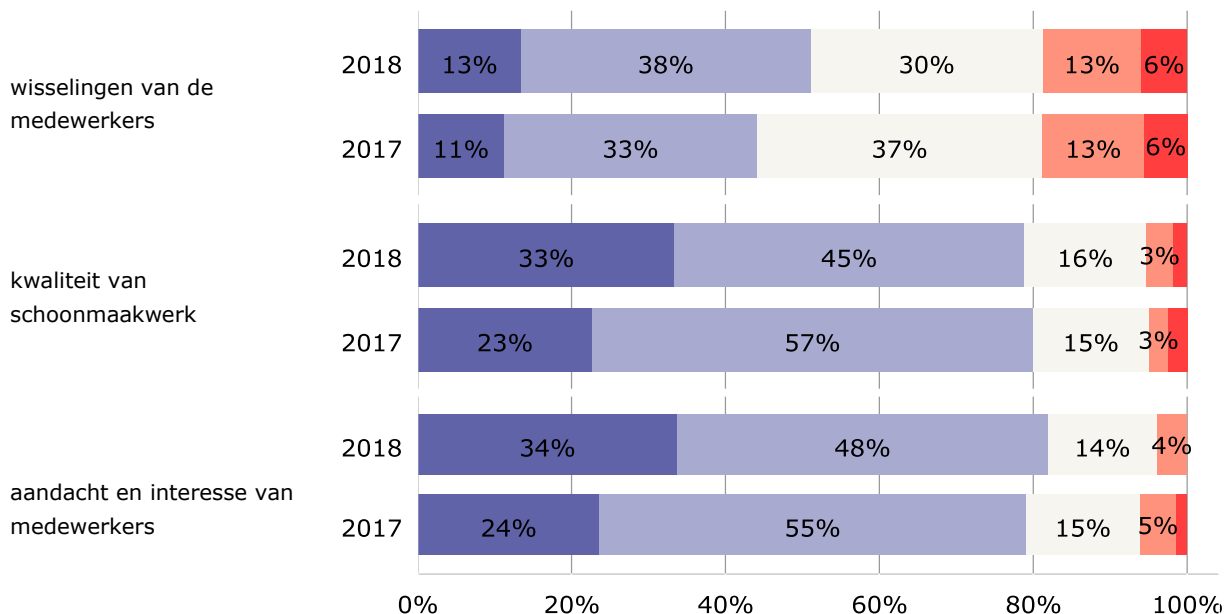
'Ik heb al een aantal jaar een scootmobiel en ben hierover zeer tevreden.'

3.2 Huishoudelijke hulp

Aan de respondenten is gevraagd om een oordeel te geven over de volgende aspecten van de organisatie waarvan zij hulp ontvangen als het gaat om huishoudelijke hulp.

Figuur 13 Tevredenheid over hulp bij het huishouden (%)





Op alle aspecten is de tevredenheid over de hulp bij het huishouden iets afgenomen. De tevredenheid over het wisselen van de medewerkers is iets toegenomen, al is 19% hier nog steeds ontevreden over en ervaart 30% dit als 'neutraal'.

Geleverde huishoudelijke hulp

63% van de respondenten heeft hulp bij het huishouden; in 2018 was dit 50%. Van deze respondenten ontvangt 86% dit in zorg in natura en 14% via een persoonsgebonden budget (pgb). 97% van de respondenten geeft aan dat ze de zorg hebben ontvangen zoals dat is afgesproken.

Respondenten konden in een open tekstvlak opmerkingen schrijven over de hulp bij het huishouden. De meeste mensen zijn erg blij met de hulp die ze krijgen in het huishouden. Er zijn een aantal mensen kritisch over de wisseling van hulpen, zoals uit figuur 13 al viel op te maken. Zo geeft een aantal respondenten aan dat de kwaliteit van de medewerkers nogal verschilt.

'Nooit ziek, altijd vriendelijk, beste hulp!'

'Prima maatwerk! Aansluiting op lichamelijke beperkingen.'

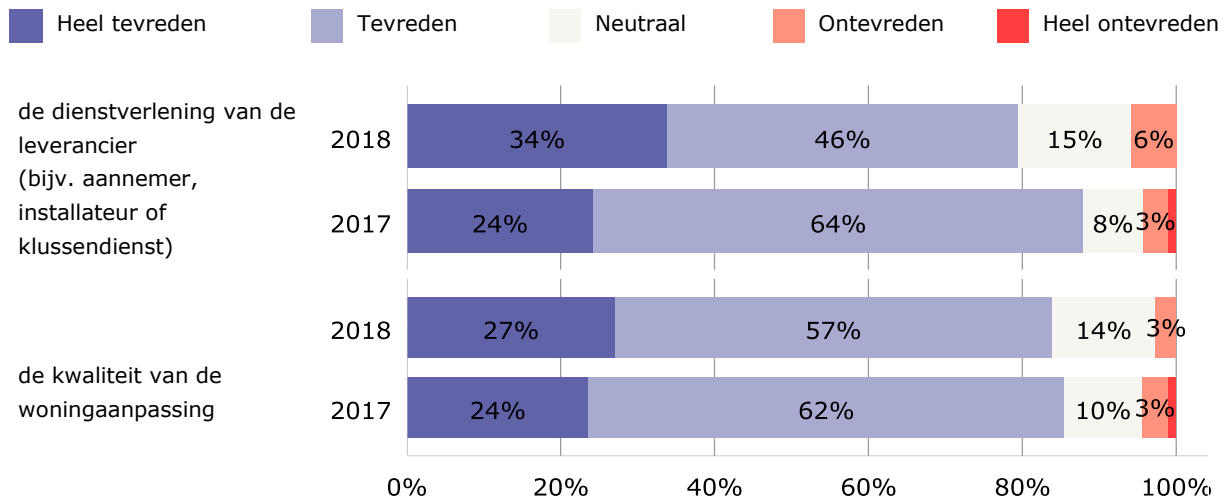
'De invalhulpen doen niet altijd wat gevraagd wordt.'

'De communicatie van het personeel is niet zo goed, dat zou beter kunnen! Een voorbeeld hiervan is de vakantietijd. Dan staat er ineens een invalhulp voor de deur op een dag dat je dat niet hebt afgesproken.'

3.3 Woningaanpassingen

Van de respondenten heeft 22% een woningaanpassing (dit was 23% in 2017).

Figuur 14 Tevredenheid over woningaanpassing (%)



Van de respondenten met een woningaanpassing is 80% (heel) tevreden over de dienstverlening van de leverancier en 84% is (heel) tevreden over de kwaliteit van de woningaanpassing. Op beide aspecten is in 2018 net iets minder gescoord dan in 2017, maar nog steeds is de tevredenheid erg hoog.

Ook over de woningaanpassing kon men opmerkingen achterlaten in het open tekstvlak. Grosso modo zijn de respondenten erg tevreden. Een aantal mensen merkt op dat zij wel een aanvraag hebben gedaan, maar dat deze niet is goedgekeurd, of dat ze nog steeds op goedkeuring wachten.

'Ik ben echt blij.'

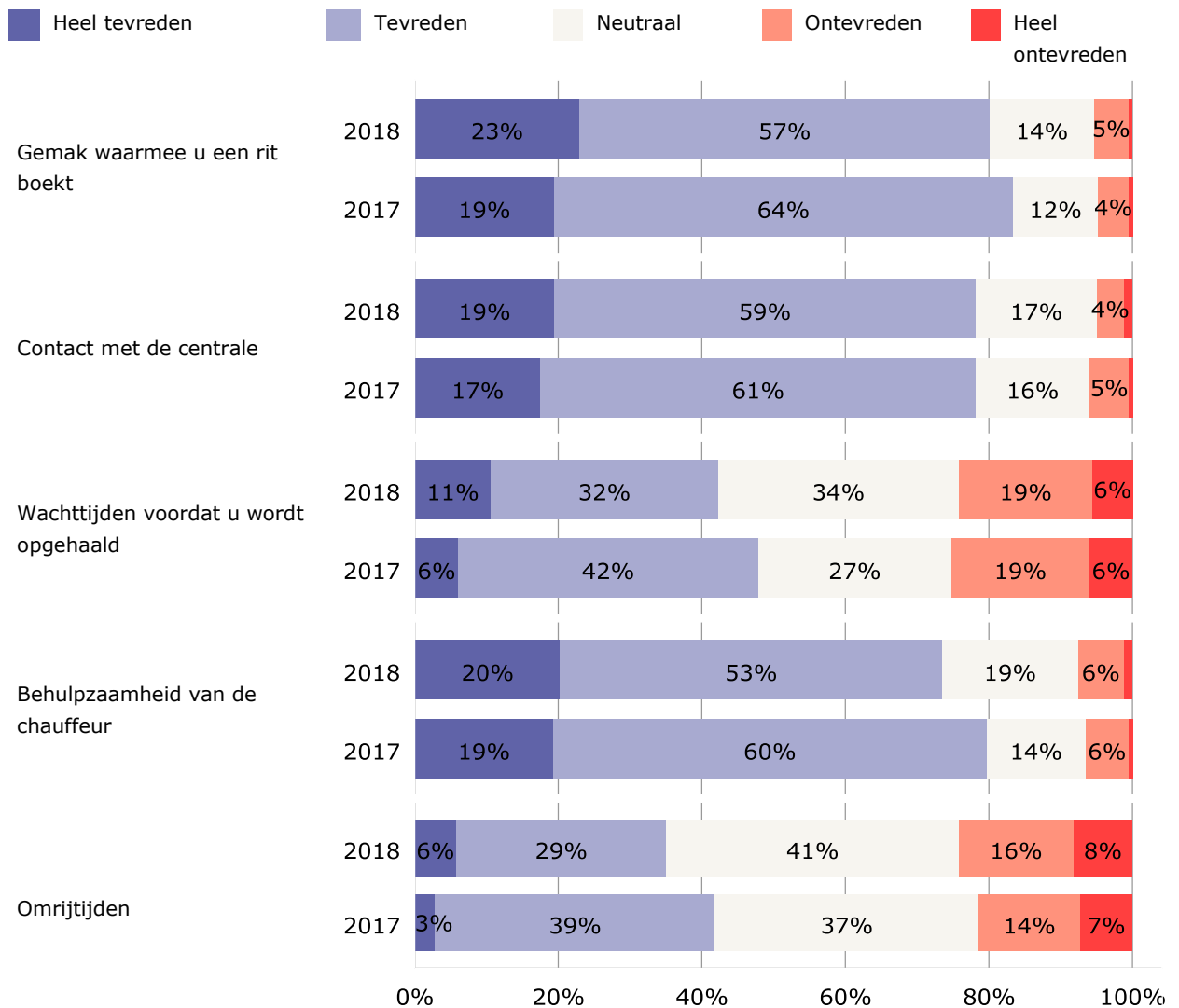
'Helemaal goed, uitstekende service!'

'Wel aanpassing gevraagd, maar dat zou volgens medewerker Wmo praktisch onmogelijk zijn.'

3.4 Regiotaxi

53% van de respondenten heeft een pasje voor de regiotaxi (in 2017 was dit 51%). In onderstaande figuur is de tevredenheid over verschillende aspecten van de regiotaxi weergegeven.

Figuur 15 Tevredenheid over regiotaxi (%)



Er zijn vergeleken met 2017 geen significante verschillen te zien in de tevredenheid over de regiotaxi; wel is de tevredenheid over de behulpzaamheid van de chauffeur iets afgenomen. De wachttijden en de omrijtijden blijven voor veel cliënten een punt van kritiek net als in de voorgaande jaren (de tevredenheid is opnieuw iets afgenomen). 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 een aantal mensen problemen ervaart als gevolg van het te laat (of niet) komen van de taxi. De tevredenheid over het vervoer is doorgaans wel positief.

'Ze rijden niet altijd op tijd. Moet soms 30 minuten wachten voor ze er zijn op de afgesproken tijd, maar toch wel fijn dat de taxi er is.'

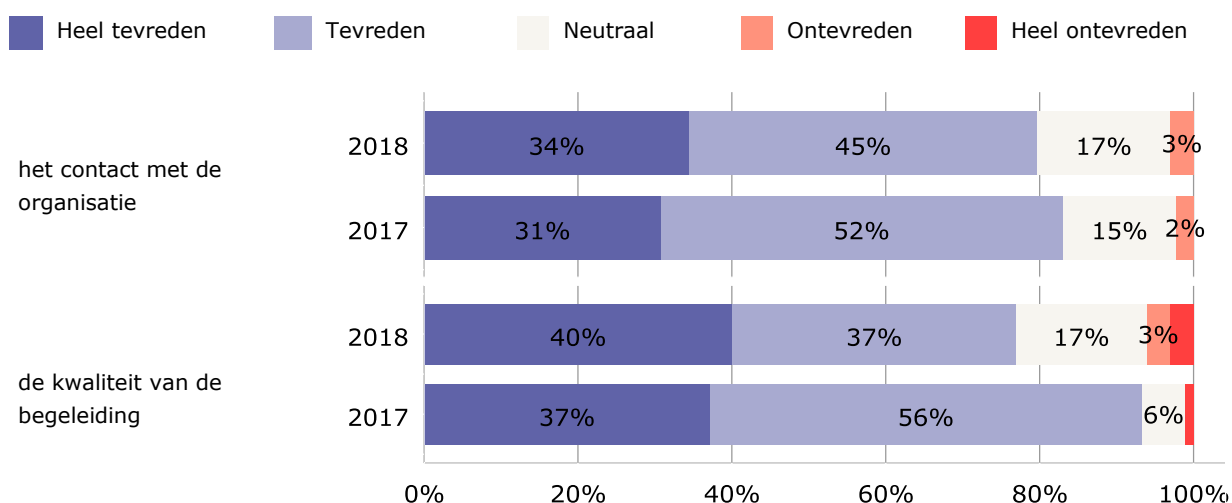
'Is wel aantal keer voorgekomen dat ik niet opgehaald werd. Moest ik naar huis lopen. Dit was voor mij zeer vermoeiend en pijnlijk.'

'Jammer dat het steeds duurder wordt, dat kan ik me niet permitteren.'

3.5 Individuele begeleiding

Van de respondenten krijgt 18% individuele begeleiding thuis. In 2017 was dit nog 24%.

Figuur 16 Tevredenheid over individuele begeleiding (%)



Van deze respondenten is 79% (heel) tevreden over het contact met de organisatie. 77% is (heel) tevreden over de kwaliteit van de begeleiding, wat ten opzichte van 2017 wel aanzienlijk is afgenomen (93% in 2017).

Geleverde begeleiding

18% van de respondenten ontvangt individuele begeleiding thuis, in 2017 was dit 24%. Van deze respondenten ontvangt 69% dit in de vorm van zorg in natura en 31% via een persoonsgebonden budget. 98% van de respondenten geeft aan dat ze de zorg hebben ontvangen zoals dat is afgesproken.

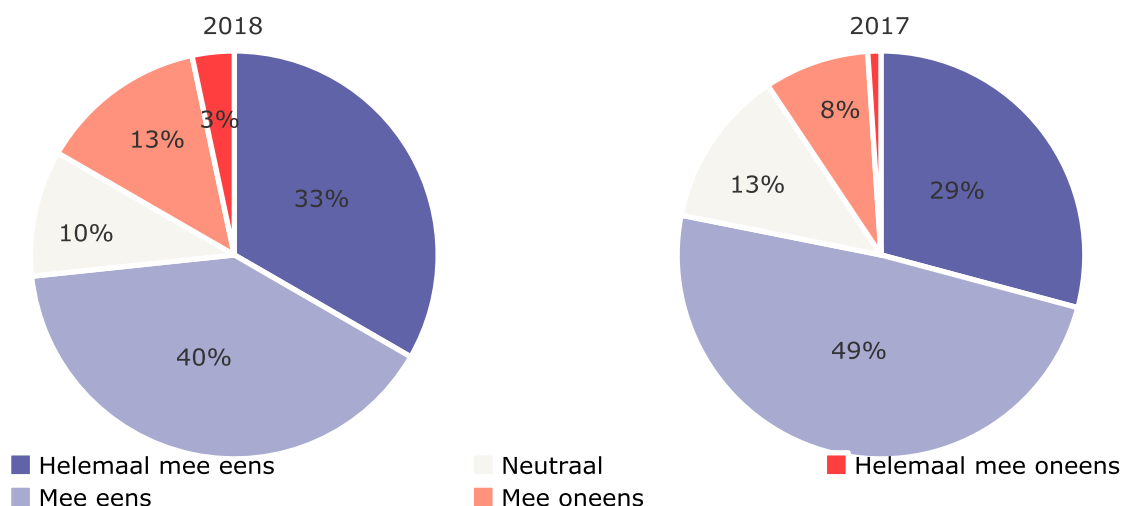
In de open antwoorden melden veel respondenten dat ze erg tevreden zijn over de begeleiding en dat alles in goed overleg gaat. Verder geven een paar mensen aan dat ze geen klik hebben met de begeleider.

'Blij dat het er is, het geeft veel steun.'

'In de zorg is er veel personeelstekort. Hierdoor is de werkdruk erg hoog en is het moeilijk om goed geschoold personeel te krijgen en de kwaliteit te borgen.'

'Ze is telkens met haar telefoon bezig. Er is geen klik en weinig diepgang.'

Figuur 17 De hoeveelheid begeleiding past bij mijn behoefte (%)

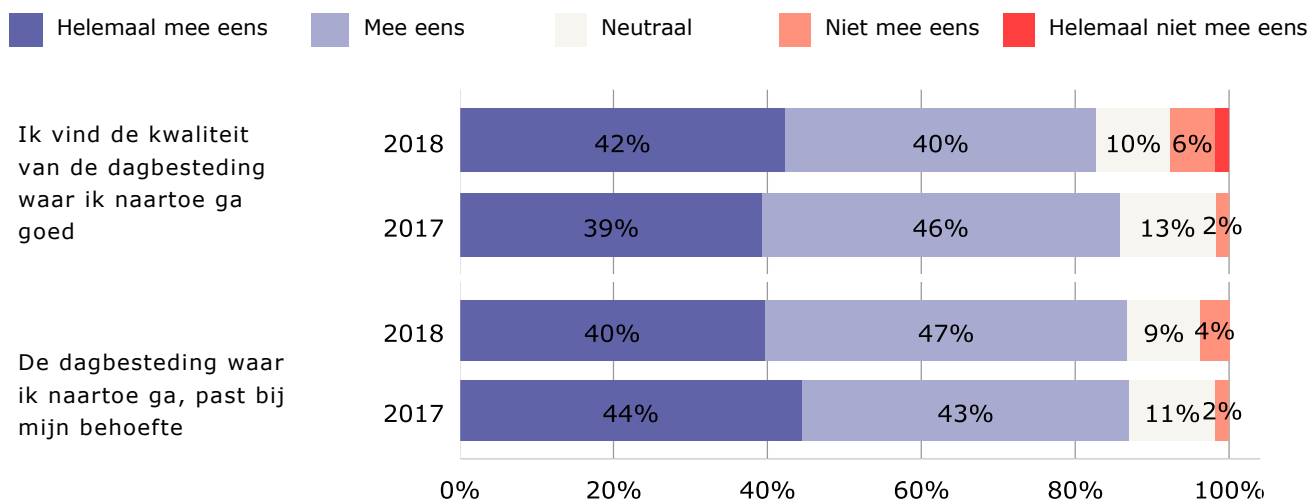


73% van alle respondenten is het er (helemaal) mee eens dat de hoeveelheid past bij de behoefte (in 2017 was dit 78%).

3.6 Recreatieve en arbeidsmatige dagbesteding

14% van de respondenten maakt gebruik van recreatieve dagbesteding. Slechts een klein deel van de respondenten (1%) maakt gebruik van arbeidsmatige dagbesteding.

Figuur 18 Tevredenheid over dagbesteding (%)



De tevredenheid over in hoeverre de kwaliteit van de dagbesteding past bij de behoefte is ten opzichte van vorig jaar gelijk gebleven. Gezien het lage aantal respondenten (53) is het lastig hier verdere conclusies aan te verbinden.

Tabel 3 Bij welke organisatie volgt u dagbesteding?

	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Reakt	8%	7%
Gemiva	0% (b)	9%
WZH Oosterheem	6%	5%
Middin	4%	0%
Fonteyenburg	12%	4%
Palet Welzijn	10%	21%
Ipse de Bruggen	2%	4%
Teamwerk Zorg BV	0%	2%
Activisie	8%	4%
Vierstroom	37%	27%
Tuingezel	2%	4%
Anders	10%	14%

In bovenstaande tabel is te zien waar mensen dagbesteding volgen.

Er zijn gezien het lage aantal respondenten dat een arbeidsmatige dagbesteding volgt niet veel opmerkingen geplaatst. Opvallend is dat er meerdere respondenten zijn die zich zorgen maken en er van balen dat Reakt in 2020 stopt met recreatieve dagbesteding.

'Heel gezellig is het daar.'

'Na drie keer een incident voelde ik mij zo onveilig dat ik niet meer ga. Dus in plaats van uitbouwen naar meer sociale contacten, ga ik dus helemaal niet meer...'

'Het recreatieve binnen Reakt stopt! Heel vervelend omdat er niets voor in de plaats komt.'

3.7 Logeervoorziening

Minder dan 2% van de respondenten maakt gebruik van een logeervoorziening. Helaas zijn er te weinig respondenten om de tevredenheid over de logeervoorziening weer te geven (N=6).

Een aantal respondenten heeft als opmerking de vraag gesteld wat deze voorziening inhoudt.

'Indien met logeeropvang bedoeld wordt een interne opname in verband met neerslachtigheid en aanpassing van medicijnen, dan is het antwoord "Ja".'

'Ja, soms bij de kinderen.'

'Weet niet wat dat is?'

3.8 Andere vormen van ondersteuning

Veel Wmo-cliënten hebben 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 4 Andere ondersteuningsvormen (% ja)

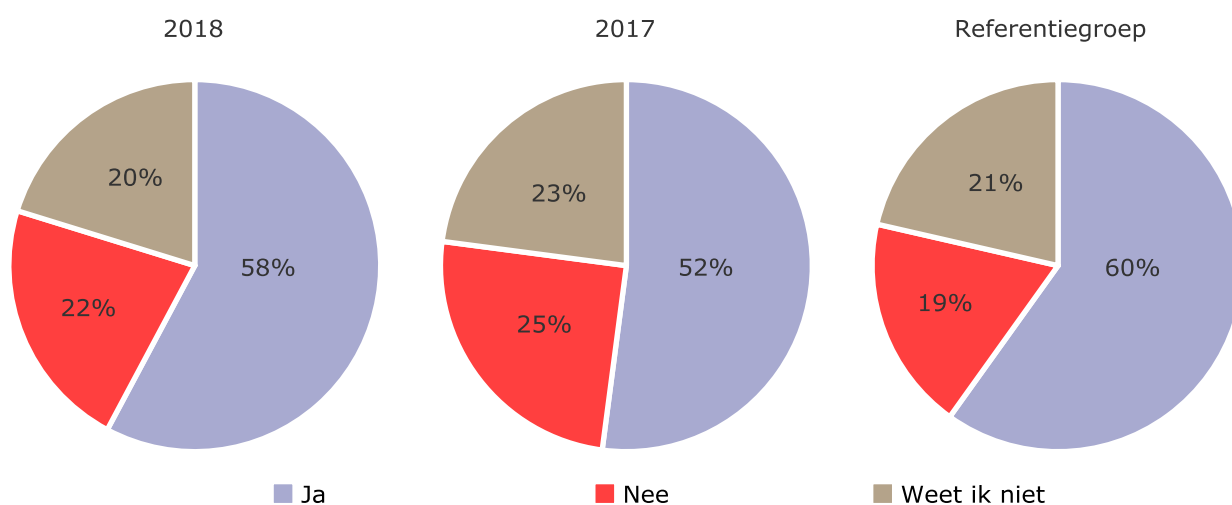
	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2018
Voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice	14%	8%	13%
Particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden	17%	20%	21%
Hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)	8%	11%	9%
Hulp van partner, familie, vrienden of bureu	89%	86%	86%

In het algemeen is het zo dat een groot deel van de Wmo-cliënten hulp van een naaste ontvangt. In de gemeente Zoetermeer is dat 89%. 14% maakt gebruik van algemene voorzieningen. Dit is ten opzichte van 2017 flink gestegen (toen maakte nog maar 8% hier gebruik van). 17% heeft in 2018 een particuliere schoonmaakster gehad.

Mantelzorgers zijn mensen die langdurig en onbetaald zorgen voor een chronisch ziek, gehandicapt of hulpbehoevend 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 19 Kan de naaste de hulp aan? (%)



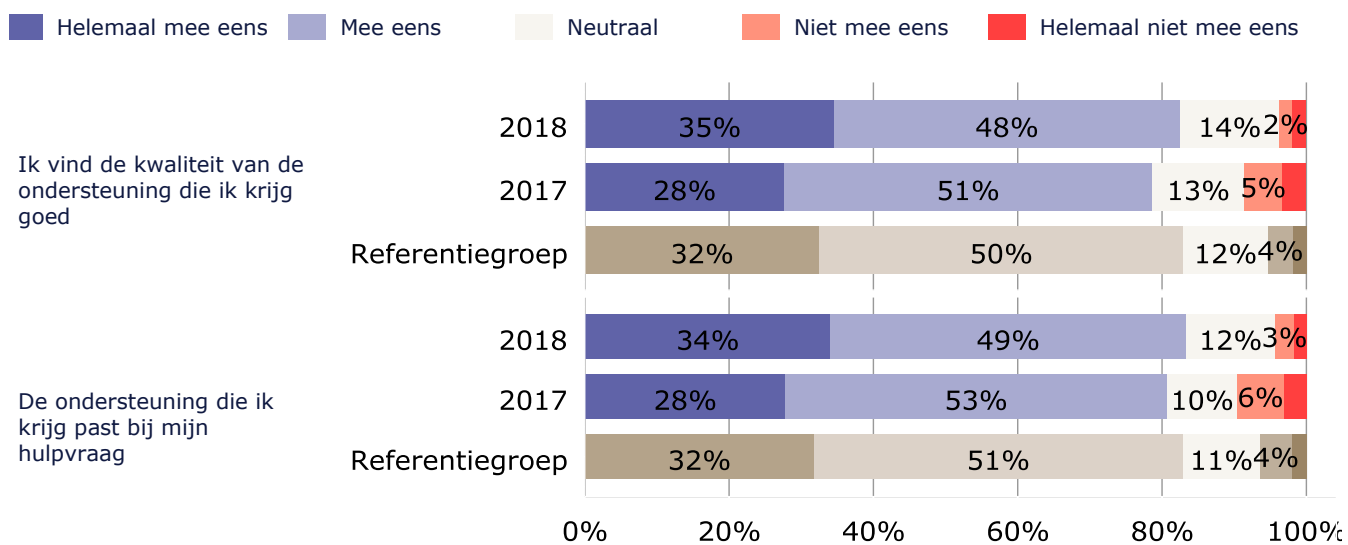
Volgens 58% van de respondenten kan de naaste die voor hen zorgt, de hulp aan (vorig jaar was dit 52%). 22% vindt van niet en 20% weet het niet. In de referentiegroep meent 60% van de respondenten dat de mantelzorger de hulp aankan.

Hoofdstuk 4 Kwaliteit en effect van ondersteuning

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

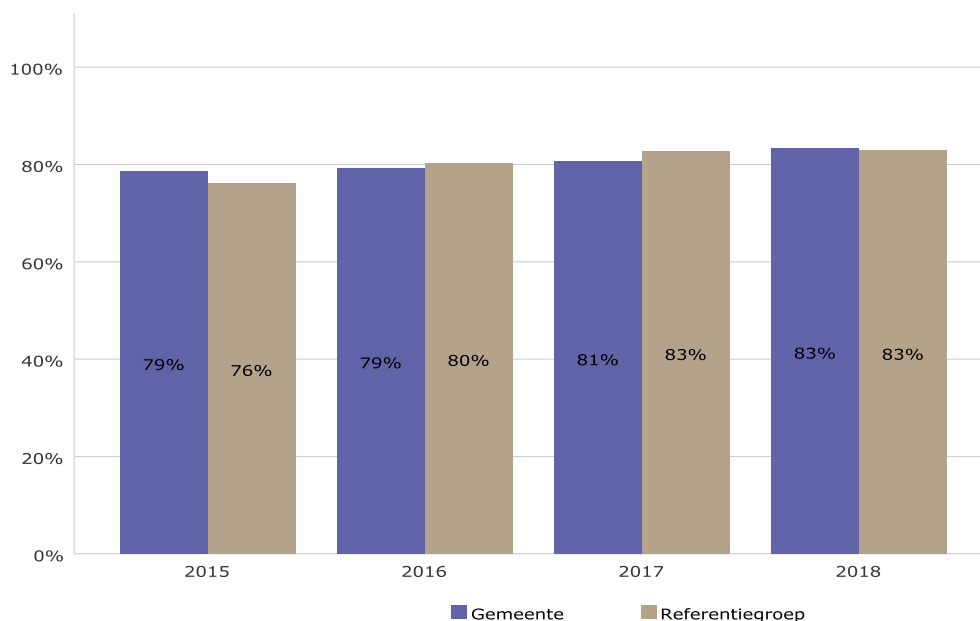
4.1 Kwaliteit van de ondersteuning

Figuur 20 Mening over de kwaliteit van de ondersteuning (%)



Van de respondenten vindt 83% de kwaliteit goed en eveneens 83% geeft aan dat de ondersteuning past bij de hulpvraag. Een lichte stijging ten opzichte van vorig jaar en daarmee gelijk aan het tevredenheidsniveau in de referentiegroep. Als we kijken naar de trend, dan is die ook licht stijgende de afgelopen jaren.

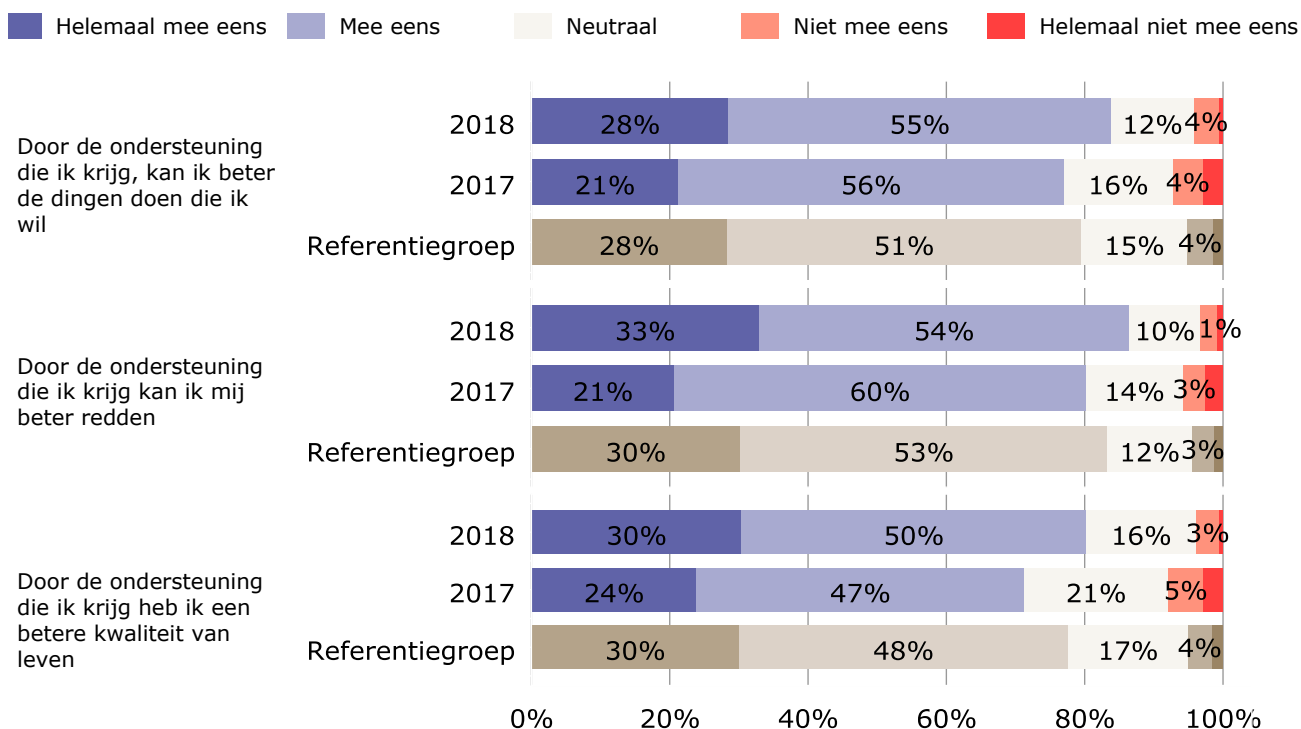
Figuur 21 De ondersteuning past bij mijn hulpvraag



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 22 Effect van de ondersteuning



Bij het effect van de ondersteuning zien we dat dit in 2018 op alle aspecten (flink) is toegenomen. 83% vindt dat zij door de ondersteuning beter de dingen kunnen doen die zij willen. 87% kan zich door de ondersteuning beter redden en 80% ervaart een betere kwaliteit van leven. Dat zijn erg goede cijfers, ook vergeleken met de referentiegroep.

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 5 Bijdrage van de ondersteuning aan ...

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentie- groep 2018
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>			
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	64%	59%	67%
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	51%	54%	64%
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	61%	56%	67%
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	63%	64%	69%
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	59%	61%	67%
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	26%	22%	25%
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	21%	26%	30%

De ondersteuning draagt voor de respondenten het meest bij aan het binnen en buiten huis rond lopen of rijden (64%), het huishouden en de financiën op orde te houden (respectievelijk 61% en 63%).

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, maar er zijn wel meerdere respondenten die aangeven dat ze lang moeten wachten op het ontvangen van hulp. Het is verder goed te beseffen dat mensen die een opmerking plaatsen, vaak iets willen melden. Onderstaande citaten zijn dus illustratief en niet representatief voor het geheel. Er zijn in totaal 101 opmerkingen gemaakt op een populatie van 372 respondenten. Daarvan hebben zestien personen 'n.v.t.' of 'geen' ingevuld en ongeveer de helft van de overige opmerkingen is een uiting van tevredenheid. Het is goed met die bril naar de onderstaande citaten te kijken.

'Als ik straks een scootmobiel krijg, kan ik mij nog beter zelf redden.'

'Goedemorgen dame of heer. Ik heb inmiddels de Wmo regiotaxi en ben daar heel blij mee. Dank daarvoor.'

'Ik heb een intake gehad bij Zoetermeer, en ben voor levensloopbegeleiding naar boba gestuurd. Hier wacht ik al een paar weken op hulp. Ik heb nog geen hulp gehad. Ik baal ervan dat ik niet te horen krijg hoe lang ik nog moet wachten.'

'De huishoudelijke ondersteuning is voldoende voor het normale werk, echter extra werkzaamheden, die niet zo vaak hoeven te gebeuren komen niet aan bod. Daarom zou het prettig zijn om bijvoorbeeld één keer per twee maanden extra ondersteuning te krijgen voor de niet-routinematige schoonmaakwerkzaamheden.'

'Duurt lang. Vanuit verpleeghuis met rolstoel naar verzorgingshuis met eigen rolstoel. Aanvraag - levering duurde drie maanden.'

'Toestemming krijgen voor een zogeheten passagierskaart en een beter geveerde scootmobiel gaat zeer moeizaam. Wmo-consulente wilde zelf niet beslissen over toekenning, maar heeft een afzonderlijke dokter ingeschakeld. Dit terwijl de medische noodzaak duidelijk en bewezen is. Wij wachten nu alweer enkele weken op een afspraak met genoemde dokter.'

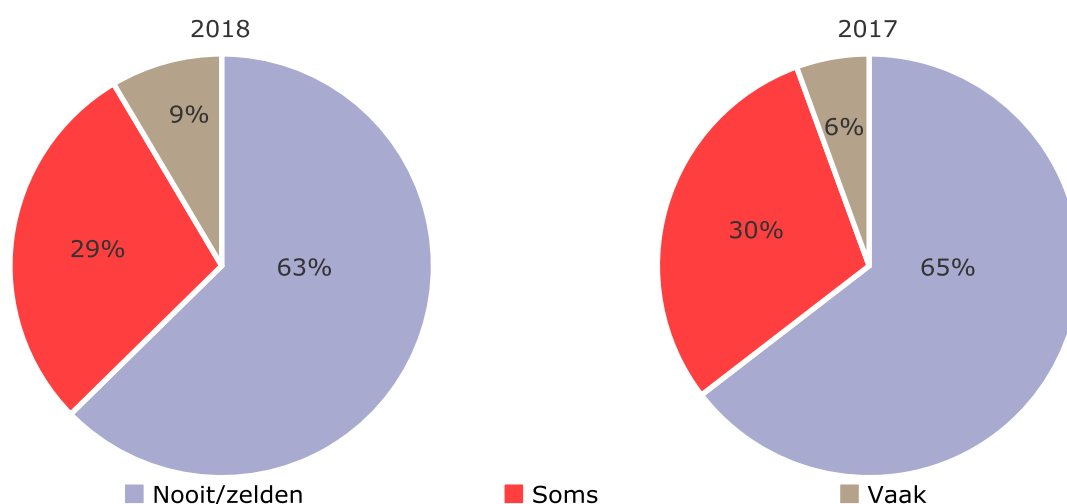
'Ik heb voor de regiotaxi een aanvraag gedaan, maar nog steeds geen pasje ontvangen (sinds juli). Misschien is het zoekgeraakt?'

'De vervangers van de huishoudelijke hulp voldoen vaak niet, als ik al een vervanger krijg.'

Hoofdstuk 5 Toegankelijkheid in de stad

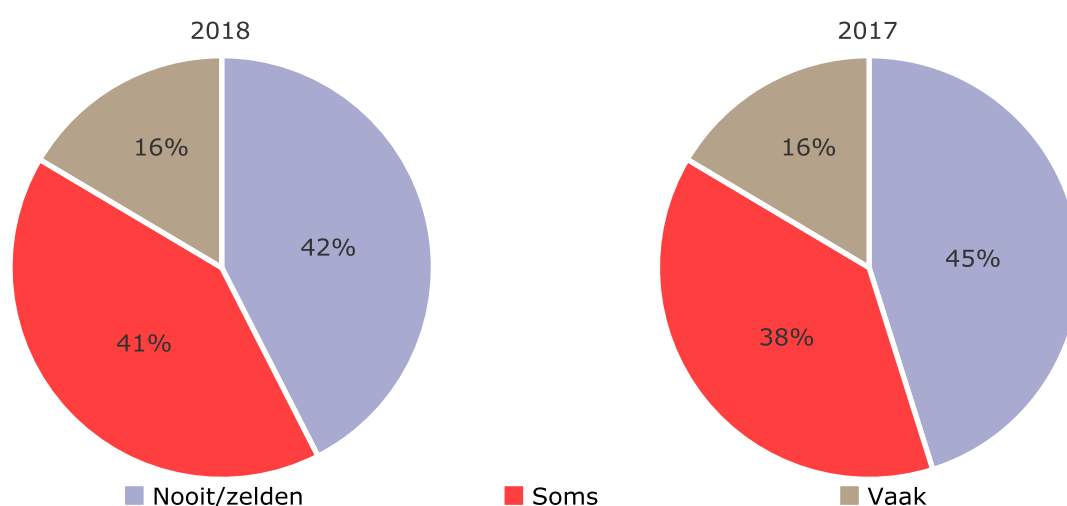
Aanvullend zijn er vragen aan de cliënten gesteld die betrekking hebben op de toegankelijkheid in de stad. Voor Wmo-clënten die zich soms met hulpmiddelen voortbewegen is het belangrijk dat de gemeente hierop gebouwd is. Dat stelt hen in staat om te participeren.

Figuur 23 Ervaart u doorgaans een probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen? (Bijvoorbeeld gemeentehuis, bibliotheek, sporthal)



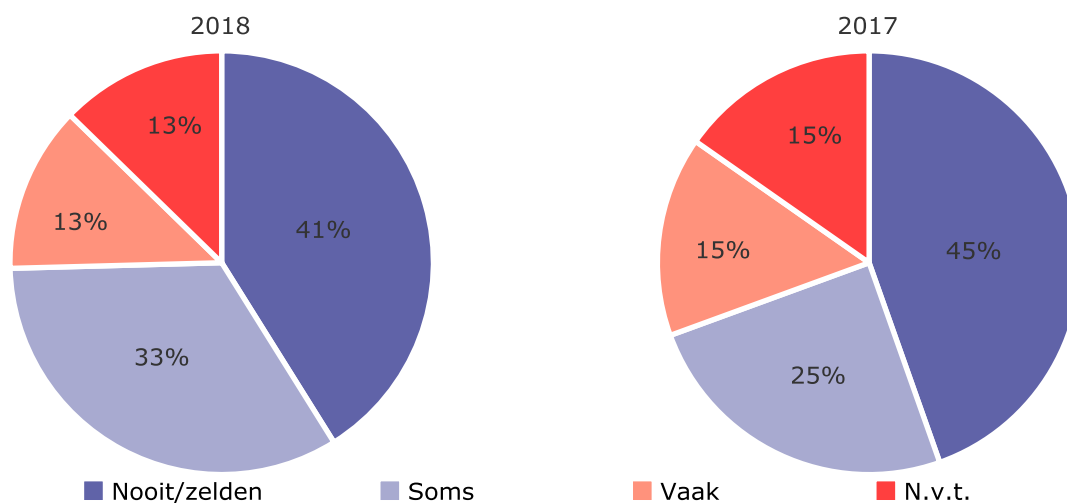
De toegankelijkheid van gebouwen lijkt niet veel problemen op te leveren, 63% ondervindt nooit/zelden een probleem, slechts 9% heeft hier echt last van.

Figuur 24 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 25 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 41% nooit of zelden een probleem. 13% maakt geen gebruik van openbaar vervoer en bij elkaar 46% ervaart soms tot vaak problemen.

Bijlage 1 Achtergrondgegevens respondenten

In deze bijlage staan de achtergrondgegevens van de respondenten.

Tabel 6 Leeftijd respondenten (%)

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentiegroep 2018
0 t/m 17	1%	2%	1%
18 t/m 25	3%	4%	2%
26 t/m 35	3%	4%	3%
36 t/m 45	2%	3%	4%
46 t/m 55	6%	8%	7%
56 t/m 65	13%	14%	11%
66 t/m 74	23%	23%	17%
75+	48%	42%	55%

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

Tabel 7 Opleidingsniveau respondenten (%)

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentiegroep 2018
Lagere school/Basisschool	22%	18%	28%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	15%	16%	22%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	24%	19%	16%
HAVO, MMS, HBS, VWO	10%	8%	6%
MBO	15%	17%	14%
HBO/Universiteit	10%	12%	8%
Anders	5%	8%	7%

43% 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 de volgende tabel).

Tabel 8 Soort beperking/aandoening (% aangekruist)

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentiegroep 2018
Leggen van sociale contacten	14%	13%	11%
Lichamelijke handicap	40%	43%	44%
Gedragsproblemen	3%	4%	5%
Geheugen- en oriëntatieproblemen	30%	27%	22%
Zintuiglijke beperking	11%	11%	10%
Verstandelijke beperking	5%	7%	8%
Bewegen en verplaatsen	68%	64%	66%
Psychisch functioneren	17%	19%	14%
Anders	15%	13%	12%

De meest genoemde beperkingen zijn beperkingen op het vlak van bewegen en verplaatsen (68%) en een lichamelijke handicap (40%). Bij 'anders' noemen de respondenten specifieke ziekten, zoals dementie, hart en vaatziekten, reumatisch ziektebeeld of Parkinson.

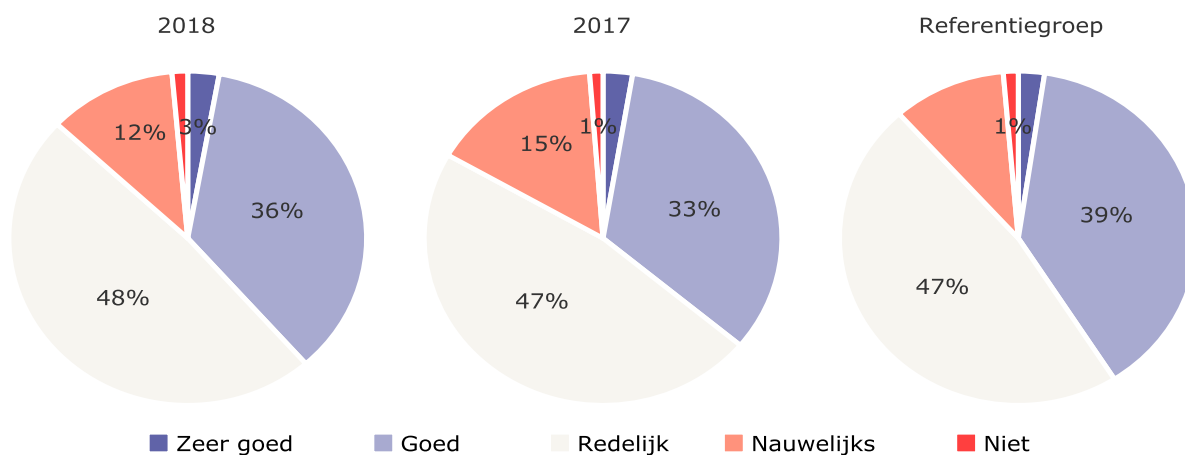
Aan de respondenten is gevraagd wat zijn of haar woonsituatie is. Dit kan natuurlijk gevolgen hebben voor de ondersteuning die iemand nodig heeft. De volgende tabel laat zien hoe de woonsituatie eruit ziet.

Tabel 9 Woonsituatie respondenten (%)

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Referentiegroep 2018
Ik woon zelfstandig	77%	77%	75%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	8%	7%	9%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	5%	6%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	3%	2%	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	0%	1%
Anders	6%	7%	5%

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 26.

Figuur 26 Financieel kunnen rondkomen?



Van de Wmo-cliënten in de gemeente Zoetermeer geeft 13% aan niet of nauwelijks rond te kunnen komen. Dat is een lichte afname van 3% ten opzichte van 2017 (het jaar ervoor was een afname van 4% te zien).

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 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Contact					
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	73%	73% (c)	75%	80%	77%
(N)	285	350	306	255	19.584
Ik werd snel geholpen (%(helemaal)mee eens)	63% (a)	63%	70%	65%	75%
(N)	286	365	309	257	19.808
De medewerker nam mij serieus (%(helemaal)mee eens)	89% (b)	82%	82%	80%	86%
(N)	283	358	301	256	19.775
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht (%(helemaal)mee eens)	77%	71%	71%	67%	77%
(N)	258	333	293	243	18.553
Gebruik onafhankelijke cliëntondersteuner					
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (%ja)	30%	28%	27%	23%	31%
(N)	323	389	329	372	23.267

BLOK 2: Kwaliteit van de ondersteuning

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Kwaliteit van de ondersteuning					
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed (%(helemaal)mee eens)	82%	79%	81%	76%	83%
(N)	342	406	348	383	24.630
De ondersteuning die ik krijg, past bij mijn hulpvraag (%(helemaal)mee eens)	83%	81%	79%	79%	83%
(N)	341	407	348	374	24.483

BLOK 3: Wat levert de ondersteuning mij op?

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Wat levert de ondersteuning mij op?</i>					
Door de ondersteuning kan ik beter de dingen doen die ik wil (%(helemaal)mee eens)	84% (b)	77%	77%	76%	79%
(N)	327	382	338	347	23.588
Door de ondersteuning kan ik mij beter redden (%(helemaal)mee eens)	86% (b)	80%	80%	80%	83%
(N)	332	393	345	371	24.104
Door de ondersteuning heb ik een betere kwaliteit van leven (%(helemaal)mee eens)	80% (b)	71%	73%	72%	78%
(N)	333	386	339	365	23.896

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Redenen om naar de gemeente te gaan</i>					
Ik wist niet waar en hoe ik ondersteuning kon regelen (%ja)	49%	47%	47%	46%	46%
(N)	146	188	157	131	2.657
Ik overzag het probleem en de keuzes niet meer (%ja)	44%	43%	43%	34%	37%
(N)	126	149	134	109	2.006
Mijn omgeving (partner, kind, ouder) kan mij niet, of niet meer, ondersteunen (%ja)	65%	58%	57%	51%	58%
(N)	137	163	149	140	2.397
Ik ben doorverwezen door mijn huisarts of door een andere zorgverlener (%ja)	73%	76%	76%	70%	70%
(N)	210	238	224	193	3.282

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Heeft u in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad op afspraak namens de gemeente?</i>					
Ja	58% (a)	56% (c)	58% (d)	48%	36%
Nee	35% (a)	37%	37%	44%	58%
Weet ik niet	7%	7%	6%	8%	6%
(N)	344	409	360	393	7.643

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?					
Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend) (%aangekruist)	44%	48%	45%	40%	48%
Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (%aangekruist)	8%	14% (c)	10%	7%	12%
Ja, iemand anders (%aangekruist)	7% (a)	10%	17%	11%	16%
Nee (%aangekruist)	47% (a)	37%	35% (d)	47%	31%
(N)	188	211	192	174	3.423

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Tevredenheid over cliëntondersteuner					
De cliëntondersteuning (%(heel)tevreden)	92%	96% (c)	94%	73%	87%
(N)	13	24	16	11	282

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Bent u tevreden over:					
Het contact met degene met wie u het (keukentafel)gesprek had (%(heel)tevreden)	79%	78%	78%	79%	82%
(N)	188	200	188	155	4.898
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	83%	77%	74%	81%	84%
(N)	204	231	210	175	4.902
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	81%	75%	73%	70%	79%
(N)	181	193	187	155	4.829
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	81%	76%	69%	68%	80%
(N)	181	187	183	144	4.730

BLOK 6: Overige ondersteuning

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Overige ondersteuning</i>					
Maakt u gebruik van voorzieningen, zoals bijvoorbeeld de inloop of activiteiten in het buurthuis, klussendienst, boodschappenservice, was- en strijkservice? (%ja)	14% (b)	8% (c)	14%	16%	13%
(N)	211	254	210	227	4.556
Heeft u een particuliere schoonmaakster die helpt bij het huishouden? (%ja)	17%	20%	16%	17%	21%
(N)	211	254	210	227	4.556
Krijgt u of uw partner hulp van een individuele vrijwilliger (bijvoorbeeld een maatje, coach)? (%ja)	8%	11%	5%	7%	9%
(N)	211	254	210	227	4.556
Ontvangt u hulp van uw partner, van uw familie, vrienden of burenen? (%ja)	89%	86%	90%	87%	86%
(N)	211	254	210	227	4.556

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Heeft u het idee dat uw naaste die voor u zorgt het aankan?</i>					
Ja	58%	52%	52%	56%	60%
Nee	22%	25%	27%	22%	19%
Weet ik niet	20%	23%	22%	22%	21%
(N)	173	192	180	169	4.388

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

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Dragen ondersteuning en hulpmiddel(en) bij aan ...</i>					
binnen en buiten uw huis rond lopen/rijden (% helemaal/grotendeels)	64%	59%	67%	64%	67%
(N)	228	244	236	236	4.071
u wassen, kleden en verzorgen (% helemaal/grotendeels)	51% (a)	54%	63% (d)	51%	64%
(N)	175	206	175	182	3.133
uw huishouden regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	61%	56%	63%	61%	67%
(N)	236	266	232	231	4.335
uw financiën regelen en op orde houden (% helemaal/grotendeels)	63%	64%	71%	67%	69%
(N)	191	236	213	201	3.257
de mogelijkheid om familie, vrienden en anderen te zien en spreken (% helemaal/grotendeels)	59% (a)	61%	63%	63%	67%
(N)	232	252	218	249	4.126
anderen helpen (% helemaal/grotendeels)	26%	22%	21%	14%	25%
(N)	126	146	112	111	1.829
werken en/of leren (% helemaal/grotendeels)	21%	26% (c)	23% (d)	10%	30%
(N)	86	114	90	82	1.500

BLOK 8: Over uzelf

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Bent u een man of een vrouw?</i>					
Man	31%	37% (c)	38% (d)	25%	33%
Vrouw	69%	63% (c)	62% (d)	75%	67%
(N)	354	409	357	400	8.122

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Wat is uw leeftijd?</i>					
0 t/m 17	1%	2%	2%	1%	1%
18 t/m 25	3%	4% (c)	2%	1%	2%
26 t/m 35	3%	4% (c)	4% (d)	1%	3%
36 t/m 45	2%	3%	5%	2%	4%
46 t/m 55	6%	8% (c)	10% (d)	4%	7%
56 t/m 65	13%	14%	16%	11%	11%
66 t/m 74	23% (a)	23% (c)	22% (d)	16%	17%
75+	48% (a)	42% (c)	40% (d)	64%	55%
(N)	365	425	371	405	12.468

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
Heeft u beperkingen of aandoeningen (%ja)	86%	87%	90%	88%	87%
(N)	342	391	354	381	6.976
<i>Beperking of aandoening</i>					
Leggen van sociale contacten (% aangekruist)	14%	13%	14%	12%	11%
Lichamelijke handicap (% aangekruist)	40%	43%	48%	46%	44%
Gedragsproblemen (% aangekruist)	3%	4%	4%	2%	5%
Geheugen- en oriëntatieproblemen (% aangekruist)	30% (a)	27%	17%	21%	22%
Zintuiglijke beperking (% aangekruist)	11%	11%	9% (d)	15%	10%
Verstandelijke beperking (% aangekruist)	5% (a)	7%	7% (d)	3%	8%
Bewegen en verplaatsen (% aangekruist)	68%	64% (c)	68%	72%	66%
Psychisch functioneren (% aangekruist)	17%	19% (c)	18% (d)	12%	14%
Anders (% aangekruist)	15%	13%	10%	10%	12%
(N)	294	335	311	331	6.759

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Wat is uw woonsituatie?</i>					
Ik woon zelfstandig	77%	77% (c)	80%	83%	75%
Ik woon zelfstandig in een aangepaste woning	8%	7%	10%	9%	9%
Ik woon bij mijn ouders/verzorgers	5%	6% (c)	4%	2%	4%
Ik woon in een tehuis/instelling	3% (a)	2%	2%	3%	6%
Ik woon in bij mijn kinderen	0%	0%	0%	0%	1%
Anders	6%	7% (c)	4%	2%	5%
(N)	354	411	361	405	8.315

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?</i>					
Lagere school/Basisschool	22% (a)	18% (c)	22%	27%	28%
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs/VMBO basis kader	15% (a)	16%	18%	15%	22%
VMBO theoretisch/MAVO/(M)ULO	24% (a)	19% (c)	20% (d)	28%	16%
HAVO, MMS, HBS, VWO	10% (a)	8%	8%	7%	6%
MBO	15%	17% (c)	14%	12%	14%
HBO/Universiteit	10%	12% (c)	11% (d)	6%	8%
Anders	5%	8%	7%	6%	7%
(N)	329	408	348	380	9.323

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
In hoeverre kunt u financieel rondkomen? (%(zeer)goed)	39%	36%	32%	35%	41%
(N)	353	413	361	395	11.231

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Heeft u hulp gehad bij het invullen van deze vragenlijst?</i>					
Nee	57%	56%	58%	57%	54%
Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend)	35%	32%	28% (d)	37%	37%
Ja, van een hulp- of zorgverlener	7%	10% (c)	12% (d)	4%	7%
Ja, van iemand anders	2%	2%	2%	2%	2%
(N)	360	426	366	410	7.520

Eigen vragen gemeente

	Gemeente 2018	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)	13% (b)	19%	18%	16%
Omdat ik het huishoudelijke werk thuis niet meer aan kan (%ja)	67% (b)	57%	60% (d)	78%
Omdat ik nergens meer naartoe kan omdat ik geen vervoer heb (%ja)	38%	41%	39%	38%
Omdat ik niet meer binnenshuis rond kan lopen/rijden (%ja)	9%	11%	13%	11%
Omdat ik me eenzaam voel en meer contact wil met andere mensen (%ja)	17%	15%	15%	11%
Omdat ik overdag niks te doen heb (%ja)	6%	7%	8%	5%
Omdat ik moeite heb om mijn financiële zaken te regelen en de administratie te doen (%ja)	12% (b)	18%	21% (d)	10%
Omdat ik niet weet hoe ik bepaalde problemen kan oplossen en wat ik moet kiezen (%ja)	20%	23%	21% (d)	14%
Omdat mijn mantelzorger overbelast is of dreigt te raken (%ja)	14% (b)	21%	18% (d)	12%
Anders (%ja)	14%	19%	20%	15%
N	341	388	351	370

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015	Referentie- groep 2018
<i>Bent u tevreden over:</i>					
Het contact met uw Wmo-consulent (%(heel)tevreden)	79%	78%	78%	79%	82%
N	188	200	188	155	4.898
De bereikbaarheid van uw Wmo-consulent (%(heel)tevreden)	67%	66%	61%	64%	.%
N	177	188	179	134	
De manier waarop er naar u geluisterd werd (%(heel)tevreden)	83%	77%	74%	81%	84%
N	204	231	210	175	4.902
De deskundigheid van de medewerker (%(heel)tevreden)	81%	75%	73%	70%	79%
N	181	193	187	155	4.829
De manier waarop de gemeente u informeert over de veranderingen in de Wmo (%(heel)tevreden)	12%	9%	8%	10%	.%
N	163	171	167	154	
De gekozen oplossing (%(heel)tevreden)	81%	76%	69%	68%	80%
N	181	187	183	144	4.730

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulpmiddel				
Gebruikt u een hulpmiddel, zoals een rolstoel, scootmobiel, aangepaste fiets, losse douchestoel (%ja)	46%	47% (c)	55%	55%
N	306	412	368	405

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulpmiddel				
Hoe tevreden bent u over uw hulpmiddel %(heel)tevreden	84%	83%	83%	80%
N	171	184	185	212
De (telefonische) bereikbaarheid %(heel)tevreden	69%	72%	77%	68%
N	127	138	158	157
De reparatieservice %(heel)tevreden	54%	64%	67%	61%
N	97	104	130	129
De manier waarop u op de hoogte wordt gehouden van de voortgang, bijv. bij een levering of reparatie %(heel)tevreden	46%	57%	62%	52%
N	107	117	138	123
Begrip en inleveringsvermogen vande medewerker %(heel)tevreden	65%	63%	64%	55%
N	116	125	143	144
Als u wel eens een klacht heeft ingediend bij Hulpmiddelencentrum, hoe tevreden was u over de afhandeling hiervan %(heel)tevreden	43%	40%	52%	45%
N	49	58	56	71

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulp bij het huishouden				
Heeft u huishoudelijke hulp via de Wmo? (%ja)	63% (b)	50%	50% (d)	75%
N	359	418	367	407

	Gemeente 2018
Ontvangt u deze hulp in de vorm van zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (pgb)?	
ZIN	86%
Pgb	14%
N	182

	Gemeente 2018
Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen?	
Ja	97%
Nee	3%
N	197

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Hulp bij het huishouden				
De (telefonische) bereikbaarheid (%(heel)tevreden)	75%	81%	84%	83%
N	194	194	161	254
Vervanging bij afwezigheid van uw hulp (%(heel)tevreden)	57%	64% (c)	79%	75%
N	171	176	140	247
Wisselingen van de medewerkers (%(heel)tevreden)	51%	44% (c)	72% (d)	49%
N	149	143	109	179
Kwaliteit van schoonmaakwerk (%(heel)tevreden)	79%	80%	84%	81%
N	207	199	171	273
Aandacht en interesse van medewerkers (%(heel)tevreden)	82%	79%	86%	82%
N	199	195	168	258

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Woningaanpassing				
Heeft u woningaanpassingen via de Wmo (%ja)	22%	23% (c)	29%	31%
N	356	416	368	395

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Woningaanpassing				
De dienstverlening van de leverancier (%(heel)tevreden)	79%	88%	89%	86%
N	68	91	94	109
De kwaliteit van de woningaanpassing (%(heel)tevreden)	84%	85%	90%	88%
N	74	89	94	111

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Wmo-pasje				
Heeft u een Wmo-pasje voor de Regiotaxi (%ja)	53%	51%	49% (d)	60%
N	364	427	366	411

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<i>Wmo-pasje</i>				
Het gemak waarmee u een rit boekt (%(heel)tevreden)	80%	83%	81%	84%
N	166	186	162	223
Het contact met de centrale? (%(heel)tevreden)	78%	78%	81%	83%
N	160	183	157	219
De wachttijden voordat u wordt opgehaald (%(heel)tevreden)	42%	48%	46%	45%
N	161	182	157	219
De behulpzaamheid van de chauffeur (%(heel)tevreden)	73%	80%	78%	78%
N	158	182	156	220
De omrijtijden (%(heel)tevreden)	35%	42%	39%	36%
N	157	177	152	212

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
<i>Individuele begeleiding</i>				
Ontvangt u individuele begeleiding thuis (%ja)	18% (b)	24%	23% (d)	11%
N	356	414	361	400

	Gemeente 2018
Ontvangt u deze hulp in de vorm van zorg in natura (ZIN) of een persoonsgebonden budget (pgb)?	
ZIN	69%
Pgb	31%
N	55

	Gemeente 2018
Heeft u de aan u toegekende hulp ontvangen?	
Ja	98%
Nee	2%
N	59

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Individuele begeleiding				
Het contact met de organisatie (%(heel)tevreden)	80%	83%	88%	79%
N	64	88	65	34
De kwaliteit van de begeleiding (%(heel)tevreden)	77% (b)	93%	94%	86%
N	65	89	67	35
De hoeveelheid begeleiding past bij mijn behoefte (%(heel)tevreden)	73%	78%	78% (d)	59%
N	60	96	73	39

	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Dagbesteding		
Ja, recreatieve dagbesteding	14%	13%
Ja, arbeidsmatige dagbesteding	1%	2%
Nee	82%	83%
Weet ik niet	2%	2%
N	335	383

	Gemeente 2018	Gemeente 2017
Bij welke organisatie volgt u dagbesteding?		
Reakt	8%	7%
Gemiva	0% (b)	9%
WZH Oosterheem	6%	5%
Middin	4%	0%
Fonteyenburg	12%	4%
Palet Welzijn	10%	21%
Ipse de Bruggen	2%	4%
Teamwerk Zorg BV	0%	2%
Activisie	8%	4%
Vierstroom	37%	27%
Tuingezel	2%	4%
Anders	10%	14%
N	49	56

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Ik vind de kwaliteit van de dagbesteding waar ik naartoe ga goed (%(helemaal)mee eens)	83%	86%	74%	82%
N	52	56	19	11
De dagbesteding waar ik naartoe ga past bij mijn behoefte (%(helemaal)mee eens)	87%	87%	76%	82%
N	53	54	17	11

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Logeeropvang				
Maakt u wel eens gebruik van de logeeropvang? (%ja)	2%	1%	1%	1%
N	356	418	369	412
Zo ja, voldoet dit aan uw behoeften? %(helemaal)mee eens)	.%	.%	.%	.%
N	6	5	4	5

	Gemeente 2018	Gemeente 2017	Gemeente 2016	Gemeente 2015
Fysieke toegankelijkheid				
Probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare gebouwen %(nooit/zelden)	63%	65%	59%	60%
N	340	395	352	366
Probleem met de fysieke toegankelijkheid van openbare ruimten %(nooit/zelden)	42%	45%	40%	37%
N	346	401	354	383
Probleem met de fysieke toegankelijkheid van het openbaar vervoer %(nooit/zelden)	28%	34%	29% (d)	20%
N	343	413	364	394

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl